



Perehdytyksen kehittäminen mobiiliratkaisulla ja pelillistämällä

- Case Nordic Sales Crew Oy

Julia Harju, Ville Kankaanpää, Ida Lindgren-Narinen, Janne Töykkälä, Sini Vuorensyrjä

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Perehdytyksen kehittäminen mobiiliratkaisulla ja pelillistämällä - Case Nordic Sales Crew Oy

Julia Harju

Ville Kankaanpää

Ida Lindgren-Narinen

Janne Töykkälä

Sini Vuorensyrjä

Tietojenkäsittelyn koulutus

Opinnäytetyö

Maaliskuu, 2024

Julia Harju, Ville Kankaanpää, Ida Lindgren-Narinen, Janne Töykkälä, Sini Vuorensyrjä

Perehdytyksen kehittäminen mobiiliratkaisulla ja pelillistämällä - Case Nordic Sales Crew Oy

Vuosi

2024

Sivumäärä

46

Tämä opinnäytetyö keskittyi Nordic Sales Crew Oy:n uusille työntekijöille suunnatun digitaalisen esiperehdytys- ja perehdytystyökalun kehittämiseen, hyödyntäen pelillistämisen elementtejä mobiiliratkaisussa. Työ pyrki parantamaan uusien tulokkaiden siirtymäkokemusta työpaikan vastaanottamisesta ensimmäisiin työpäiviin, vähentäen henkilöstön vaihtuvuutta ja lisäen tuottavuusastetta ensimmäisen kymmenen päivän aikana. Opinnäytetyö pohjautui Nordic Sales Crew Oy:n antamaan toimeksiantoon. Kehitystehtävää lähestyttiin Design Sprint -menetelmän avulla, mikä mahdollisti nopean prototyypin kehittämisen ja välittömän haastatteluiden kautta saadun palautteen.

Tämän työn teoreettinen viitekehys pohjautui kirjallisuuteen perehdytyskäytännöistä, pelillistämisen teorioista ja käyttäjäkokemuksen (UX) suunnittelusta. Menetelmällisesti projekti sisälsi laadullista tutkimusta haastattelujen ja olemassa olevien digitaalisten ratkaisujen vertailuanalyysin kautta.

Tuotoksena oli mobiilisovelluksen prototyyppi, joka pelillisti perehdytysprosessin. Sovellus kannusti osallistumiseen interaktiivisten oppimismoduulien kautta, jotka käsittelevät yrityskulttuuria ja roolikohtaista tietämystä. Työkalun tehokkuutta arvioitiin käyttäjätestauksen avulla, mikä tuotti oivalluksia käytettävyydestä ja sitoutumisesta.

Yhteenvetona prototyyppi osoitti potentiaalia esiperehdytyskokemuksen parantamiseen. Jatkuvaa parantamista suositeltiin kuitenkin erityisesti pelillistämisen elementtien räätälöinnissä erilaisten käyttäjäprofiilien mukaiseksi ja esiperehdytysajan hyödyntämisen maksimoimiseksi työntekijöiden sitouttamisessa.

Asiasanat: esiperehdytys, perehdytys, pelillistäminen, mobiiliratkaisu, Design Sprint -menetelmä

Julia Harju, Ville Kankaanpää, Ida Lindgren-Narinen, Janne Töykkälä, Sini Vuorensyrjä

Improving Onboarding Mobile Solution and Gamification - A Case Study of Nordic Sales Crew Oy

Year

2024

Pages

46

This thesis was focusing on the development of a digital pre-orientation and orientation tool for new employees at Nordic Sales Crew Oy, utilizing elements of gamification through a mobile solution. The initiative was aiming to enhance the transition experience for newcomers from job acceptance to their initial days at work, increasing the retention and productivity rates during the first 10 days. The initiative was based on an assignment given by Nordic Sales Crew. The development task was approached by using the Design Sprint method, enabling rapid prototyping and immediate feedback implementation.

The theoretical framework underpinning this work was drawing on literature about onboarding practices, gamification theories, and user experience (UX) design. The project approach involved getting to know the customers through interviews and comparative analyses of existing digital tools.

The output was a prototype of a mobile application that gamified the onboarding process, encouraging engagement through interactive learning modules about company culture and role-specific knowledge. The effectiveness of the tool was assessed by user testing, yielding insights into usability and engagement.

In conclusion, the prototype demonstrated potential for enhancing the pre-onboarding experience. However, continuous improvement was recommended, particularly in customizing the gamification elements to align with diverse user profiles and maximizing the utility of pre-onboarding time for employee engagement.

Keywords: pre-onboarding, onboarding, gamification, mobile solution, Design Sprint

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Projektin tausta ja menetelmät.....	6
2.1	Nordic Sales Crew Oy	7
2.2	Design Sprint -menetelmä	7
2.3	Palvelumuotoilu	9
2.4	Toiminnallinen opinnäytetyö	10
2.5	Laadullinen tutkimus	10
3	Projektin tietoperusta	11
3.1	Käyttäjäkokemus, käyttöliittymä ja käytettävyys.....	11
3.2	Perehdytys	12
3.3	Esiperehdytys	15
3.4	Pelillistäminen ja palkitseminen	15
4	Käytännön kehittämistyö ennen sprinttiviikkoa.....	16
4.1	Haastattelut	16
4.2	Vertailuanalyysi	17
5	Käytännön kehittämistyö sprinttiviikolla.....	19
5.1	Haasteen kartoittaminen.....	19
5.2	Ideointi	20
5.3	Prototyyppi.....	22
5.3.1	Aloitussivu	23
5.3.2	Tasovalikko	24
5.3.3	Pelilauta	24
5.3.4	Materiaalit.....	25
5.3.5	Tason tietovisa ja palkinto.....	27
5.3.6	Tietopankki.....	28
5.4	Tiimin sprinttiviikolla saama palaute	29
5.5	Projektityöskentely	31
6	Tulevaisuuden kehityskohteita	31
6.1	Esiperehdytysvaihe.....	31
6.2	Perehdytysvaihe	32
6.3	Perehdytyksen jälkeen	33
7	Johtopäätökset	34
	Lähteet.....	35
	Kuviot	39
	Liitteet	40

1 Johdanto

Yrityksen perehdytysprosessilla on suuri merkitys uusien työntekijöiden töiden aloittamisessa. Sen avulla työntekijä muodostaa ensimmäisiä käsityksiään yrityksestä ja sen työkulttuurista. Onnistunut perehdytysprosessi auttaa paitsi työntekijän tehtävissään alkuun, myös nopeuttaa tuottavan työntekijän saamista yritykselle. Lisäksi jo esiperehdytyksessä voidaan parhaimmillaan sitouttaa uutta työntekijää yritykseen, jolloin aika työsaannin ja ensimmäisten työpäivien välillä voidaan hyödyntää motivaation nostamiseen.

Nordic Sales Crew Oy on erityisesti nuoria työllistävä myyntiyritys, joka haluaa kehittää perehdytysprosessiaan. Yritys lähti Laurean opinnäytetyöprojektiin mukaan toiveenaan nykyistä parempi digitaalinen perehdytystyökalu, jonka avulla useampi työhön valittu nuori myös aloitaisi työssään ja olisi yritykselle tuottavampi jo ensimmäisten työpäiviensä aikana. Lisäksi yritys toivoi olemassa olevien perehdytysmateriaalien parempaa hyödyntämistä sekä prosessin aikana että sen jälkeen.

Toiminnallinen opinnäytetyö on toteutettu Design Sprint -menetelmällä, jonka rajoitettu aika sopii erityisen hyvin nopeiden tulosten aikaansaamiseen ja palvelu- tai tuotekonseptin esittelyyn. Tietopohjana opinnäytetyössä on käytetty kirjallisuutta muun muassa perehdyttämisestä, pelillistämisestä sekä UX-suunnittelusta. Design Sprint -prosessin aikana tiimi kartoitti toimeksiantajayrityksen odotukset ja tarpeet haastattelujen ja sparraustapaamisten avulla, ideoi ja toteutti ratkaisuvaihtoehtoja palvelumuotoilun menetelmillä sekä kehitti prototyypin, jolla yrityksen esittämiin haasteisiin vastattiin. Lisäksi vertailuanalyysin avulla haettiin jo olemassa olevia, toimivia ratkaisuja. Opinnäytetyössä syvennytään tarkemmin kaikkiin näihin prosessin eri vaiheisiin, ja niihin syihin, joiden takia haasteet ratkaistiin valituilla ratkaisuilla.

Raportissa käydään läpi projektin tausta ja menetelmät sekä selvitetään projektin teoreettista viitekehystä. Näiden jälkeen käsitellään Design Sprint -prosessia. Tämä on jaettu aikaan ennen sprinttiviikkoa, sprinttiviikon aikana tehtyyn käytännön kehittämistyöhön sekä palautteeseen ja projektityöhön. Lopuksi tarkastellaan mahdollisia tulevaisuuden kehityskohteita ja esitellään johtopäätökset. Tässä raportissa on käytetty ChatGPT:tä tekstin kieliasun muokkamiseen ja tekstin sujuvoittamiseen.

2 Projektin tausta ja menetelmät

Projektin tausta ja menetelmät luvussa esitellään ensimmäiseksi toimeksiantajayritys Nordic Sales Crew Oy ja yrityksen antama toimeksianto, joka on opinnäytetyön aiheena. Tämän

jälkeen käydään läpi Design Sprint -menetelmää, sen periaatteita ja aikataulua. Kolmannessa aluvussa kerrotaan palvelumuotoilusta ja neljännessä toiminnallisesta opinnäytetyöstä ja sen prosessista. Luvun viidennessä ja viimeisessä aluvussa esitellään laadullisen tutkimuksen menetelmä, joka on koko opinnäytetyön perusta.

2.1 Nordic Sales Crew Oy

Nordic Sales Crew Oy on vuonna 2016 perustettu ulkoistettuja myyntipalveluita tarjoava yritys (Kauppalehti 2024). Vuonna 2022 yrityksen liikevaihto oli 4,8 miljoonaa euroa ja yritys työllisti 129 henkeä (Asiakastieto 2024). Nordic Sales Crew, eli NSC, on kasvanut perustamisen jälkeen vauhdikkaasti ja onkin noussut Suomen kasvotusten tapahtuvan kuluttajamyynnin markkinajohtajaksi. Vuonna 2023 Euroopan kenttämarkkinoinnin ja viestinnän alan markkinajohtaja Face2Face Creatives osti NSC:n mahdollistaen näin yritykselle myös väylän kansainvälisille markkinoille (Nordic Sales Crew 2023). Vuonna 2024 yrityksen valikoimaan kuuluu kasvotusten tapahtuvaa ständi- ja tapahtumamyyntiä, ovelta ovelle myyntiä erityisesti valokuitumarkkinalla sekä yritysten välisiä B2B-myyntipalveluita (Nordic Sales Crew 2024).

NSC halusi kehittää perehdytysprosessiaan Laurean opinnäytetyö Design Sprintin avulla (Saari- nen 2024). Suunnitteluhaasteena oli kehittää tehokas digitaalinen työkalu esiperehdytykseen ja perehdytykseen uusille työntekijöille, esimerkiksi pelillistämistä hyödyntäen. Tavoitteena oli sitouttaa uusia työntekijöitä tehokkaammin jo ennen työsuhteen alkua sekä parantaa heidän työssä suoriutumistaan tehostamalla ensimmäisen kymmenen työpäivän aikana tapahtuvaa perehdytystä (liite 1).

Työntekijöiden vaihtuvuus on yrityksessä suurta. Yrityksen mukaan keskimääräinen myyntiedustajien työsuhteen pituus on 5,1 kuukautta. Osa vaihtuvuudesta selittyy yrityksen työntekijöiden iällä: suurin osa on 18-24-vuotiaita nuoria aikuisia. Ikäryhmään kuuluvilla on monesti opintojen tai varusmiespalveluksen suorittaminen kesken ja siksi työsuhteiden pituudet voivat jäädä lyhyiksi. Yritys on kuitenkin myös huomannut, että noin 20 % uusista työntekijöistä, jotka ottavat työpaikan vastaan, eivät lopulta aloitakaan yrityksessä. Erityisesti tähän vaiheeseen yritys toivoi ratkaisuja, jotka parantaisivat yrityksessä oikeasti aloittavien uusien työntekijöiden määrää. Tämän lisäksi yritys toivoi ideoita siihen, miten jo olemassa olevan perehdytysmateriaalin hyödyntämistä voisi parantaa sekä perehdytysprosessissa että sen jälkeen. (Saari- nen 2024.)

2.2 Design Sprint -menetelmä

Design Sprint on prosessi tuotteiden ja palveluiden suunnitteluun, joka on aikarajoitettu ja kehitetty mahdollistamaan nopeiden tulosten aikaansaamiseen (Knapp 2016, 23-24). Jake Knapp kehitti Design Sprintin työskennellessään Googella, kun hän huomasi, että perinteiset ja pitkäkestoiset suunnitteluprosessit eivät välttämättä tuottaneet toteutettavan arvoisia

tuote- tai palveluideoita (Knapp 2016, 14). Design Sprintin tarkoitus on tuottaa erittäin lyhyessä ajassa testattava palvelu- tai tuotekonsepti. Design Sprint on jaettu viiteen osaan, joista jokaiselle osalle on omistettu oma päivänsä sprinttiviikosta. (Knapp 2016, 23-24.)

Viiden päivän sprinttiviikon lisäksi Design Sprintin suunnitteluun on omistettu oma aikansa. Tämä suunnittelu alkaa alustavan haasteen kartoittamisella. Onnistuneen Design Sprintin saavuttamiseksi, haasteen, eli yrityksen tuote- tai palveluideaan liittyvän ongelman tunnistaminen, täytyy tehdä ennen sprinttiviikon alkua. (Knapp 2016, 31-32.) Seuraava vaihe sprinttiviikon suunnittelussa on tiimin kasaaminen. Design Sprint -prosessissa on tärkeää, että tiimin jäsenet ovat esteettömiä ja heidän kalenterinsa ovat tyhjät. Yhteen projektiin keskittyminen tekee Design Sprintin nopean tahdin ja tuotteliaisuuden mahdolliseksi. (Knapp 2016, 46.)

Kun suunnittelu on saatu loppuun, on aika siirtyä sprinttiviikon toteutukseen. Viikko alkaa maanantaina lopullisen haasteen ja pitkän aikavälin tavoitteen kartoittamisella, missä tiimi päättää mihin tiettyyn ongelmaan haasteessa he haluavat keskittyä. Eri menetelmiä käyttäen tiimi keksii kysymyksiä, joihin sprinttiviikon aikana on tarkoitus saada vastauksia. Kysymyksiä kokoaminen auttaa hahmottamaan haasteen lopullista ratkaisua. (Knapp 2016, 63.) Päivä jatkuu sillä, että tiimi hahmottelee asiakastarinan tuotteelleen tai palvelulle. Asiakastarinassa on tarkoitus pohtia miten asiakas löytää, kokee ja on vuorovaikutuksessa tuotteen tai palvelun kanssa. Asiakastarina kirjataan ylös tekstillä ja nuolilla, jotka kuvaavat eri vaiheita asiakkaan matkassa (Knapp 2016, 70-72). Päivän päätteeksi tiimi päättää yhden kohdeasiakkaan ja tapahtuman, joiden haasteiden ratkaisuun sprinttiviikko kohdistuu, jonka jälkeen siirrytään seuraavaan vaiheeseen tiistaina (Knapp 2016, 93-94).

Maanantain tavoite on tunnistaa haaste, johon tiimi kehittää ratkaisun, rajata ratkaistava ongelma ja miettiä ohjaavat kysymykset. Tiistaina tiimin tavoite on aloittaa ideointi, miten haaste ja ongelma voidaan ratkaista. Päivän aluksi tiimi suorittaa vertailuanalyysin, jonka tarkoitus on tutkia muiden yritysten olemassa olevien tuotteiden ja palveluiden ratkaisuja samanlaisiin haasteisiin, jotka on tunnistettu sprinttiviikon ensimmäisenä päivänä (Knapp 2016, 103-106). Tämän jälkeen tiimin seuraavana tehtävänä on luonnosten piirtäminen. Piirrosten on tarkoitus tuoda esille tiimiläisten ideoita haasteen ratkaisuun ja ne voivat kuvata esimerkiksi yhtä sovelluksen tai nettisivun sivua (Knapp 2016, 112-115). Piirtäminen tehdään porrastetusti: se aloitetaan usealla karkealla piirroksella, joihin jokaisen askeleen jälkeen lisätään yksityiskohtia. Viimeiset piirrokset, mitkä tehdään, esitellään muille tiimiläisille keskiviikkona. (Knapp 2016, 116-121.)

Keskiviikko alkaa piirrosten esittelyllä. Tiimiläiset kiinnittävät piirroksensa taululle ja parhaimmat osat äänestetään prototyyppiä varten (Knapp 2016, 135-140). Äänestyksestä siirrytään keskusteluun, jossa käydään piirrokset läpi ja kirjataan ominaisuudet, joita tiimi oli

äänestänyt eniten (Knapp 2016, 142-145). Piirrosten avulla tehdään viimeiset suunnittelut prototyypin rakentamista varten (Knapp 2016, 160-165).

Torstaina on tarkoitus rakentaa prototyyppi kaikkien edellisten päivien aikana luotujen materiaalien ja ideoiden avulla (Knapp 2016, 192). Tiimiläisille jaetaan roolit ja vastuut ja prototyypin rakentaminen aloitetaan (Knapp 2016, 193-195). Päivän päätteeksi tiimi käy prototyypin läpi, korjaa virheet ja viimeistelee sen testausta varten (Knapp 2016, 196).

Perjantaina valmis prototyyppi esitellään käyttäjille ja heitä haastatellaan. Tutkimusten mukaan palvelu- ja tuotesuunnittelussa haastateltavia tulisi olla vähintään viisi. Haastateltavia voi olla enemmän kuin viisi, mutta isommasta haastateltavien määrästä ei ole huomattavaa hyötyä aika- ja resurssinäkökulmasta katsoen. (Knapp 2016, 202-206.) Haastateltavien tulisi olla kohderyhmästä, joten on suositeltavaa miettiä, minkälainen henkilö lopullinen käyttäjä on ja kohdistaa haastateltavien etsintä sen kaltaisiin henkilöihin (Knapp 2016, 127). Haastattelujen aikana muut tiimiläiset kirjaavat ylös kaikki mielenkiintoiset havainnot ja palautteet, jota haastatteluista tulee ilmi. Toistuvat havainnot hyvistä ominaisuuksista tai vioista auttavat ymmärtämään, mikä onnistui prototyypin suunnittelussa. (Knapp 2016, 223-226.) Sprinttiviikon viimeinen tehtävä on verrata Design Sprintin tuloksia alussa määritettyyn haasteeseen ja pitkän aikavälin tavoitteisiin. Lopuksi tiimi pohtii, onko sprinttiviikon tarkoitus täyttynyt ja miten palvelu- tai tuotekonsepti etenee seuraavissa vaiheissa. (Knapp 2016, 227.)

2.3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on kasvava osaamisala, joka tuo muotoilun osaksi palveluiden kehittämistä ja asiakasymmärrystä. Palvelumuotoilun työkalujen avulla kasvatetaan asiakasymmärrystä ja kasvatetaan yrityksellä luodun palvelun tai tuotteen arvoa: se on systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa tai jotain liiketoiminnan osa-aluetta. (Tuulaniemi 2011, luku 1.)

Palvelumuotoilussa käytetään apuna erilaisia työkaluja, joiden avulla joko kehitetään uusia palveluita tai etsitään parannus- ja ratkaisuehdotuksia jo olemassa oleviin palveluihin. Palvelumuotoilussa käytetään työkaluina esimerkiksi erilaisia karttoja ja malleja, joiden avulla pystytään visuaalisesti hahmottamaan oleellisia asioita kohdeyritykseen, tuotteen loppukäyttäjiin ja lopputuotteeseen liittyen. Karttojen ja mallien avulla tunnistetaan oleelliset kosketuspisteet käyttäjän ja yrityksen välillä sekä mahdolliset kipupisteet ja haasteet. Palvelumuotoilun yhteydessä puhutaan asiakkaan palvelukokemuksesta. (Tuulaniemi 2011, luku 1.)

Palvelumuotoilussa painotetaan laadullisen asiakasymmärrystiedon keräämistä. Palvelumuotoilussa korostuu myös asiakasymmärrystiedon tulkinta eli olennaisten asioiden esiin nostaminen kerätyistä ja kasatusta aineistosta (Palvelumuotoilu Palo 2024). Tässä työssä on haastattelujen, sparrauksen, toimeksiannon ja yrityksestä etukäteen saatujen tietojen pohjalta luotu

arvolupaus-taulu, empatiakartta, asiakaspersonaa, asiakaspolku, asiakastarina ja business model canvas eli asiakaslähtöinen liiketoiminnan mallinnus.

2.4 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön kehittämisen tavoitteena on ammatillinen tuotos, joka palvelee kohderyhmää tai toimintaympäristönsä arjen käytäntöjä. Tämä on oleellinen ero tapaustutkimukseen ja toimintatutkimukseen, joiden tavoite on taas tuottaa kehittämistulos, jota voitaisiin soveltaa myös yleisemmin toimintaympäristöjen kehittämisessä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei myöskään toteudu tapaustutkimuksen ja toimintatutkimuksen tavoin tutkimukselliset reunaehdot, tavoitteet ja tieteelliselle tutkimukselle asetetut vaatimukset. (Kostamo, Airaksinen & Vilkkä 2022, luku 1.1.)

Toiminnallinen opinnäytetyö on kehittämisprosessi, jossa tavoitteiden määrittämisen jälkeen suunnitellaan työn toteutus, valitaan kehittämistyön menetelmä ja aikataulutetaan työskentely. Kehittämisprosessi etenee vaiheittain, reflektiivisesti ja eettisesti ja on asiayhteyteen sidottua. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on oleellista, että toimintaympäristö ja käsitteet on rajattu yhdessä toimeksiantajan kanssa. Toiminnallinen opinnäytetyö on tutkimuksellisen kehittämisen tapa ammattikorkeakouluissa (kuviokuva 1). Lopuksi mietitään, kuinka valmista työtä arvioidaan ja miten kerätään palautetta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä siis kehitetään, toteutetaan ja arvioidaan uusia palveluja tai tuotteita. Toiminnallinen opinnäytetyö painottaa tutkivaa ja kehittävää työtä, ja sisältää sekä teoreettisen että toiminnallisen osuuden ja tuottaa toiminnallisessa osuudessa konkreettisen tuotteen tai projektin toteutus prosessin. (HAMK-Hämeen ammattikorkeakoulu 2024.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä ammatillisuus osoitetaan tuotoksella ja raportilla, jossa kuvataan tuotokseen liittyviä lähtökohtia ja ratkaisuja perustellusti. Tietopohjaa ja tukea argumentoinnille kerätään käyttämällä hyödyksi lähdekirjallisuutta, aiempia tutkimuksia ja hankkeita ja yhdessä toimeksiantajan kanssa sovitulla tavalla. (Kostamo ym. 2022, luku 1.2.) Tässä opinnäytetyössä on tiedon keruuseen käytetty haastatteluja, kehittämistyön menetelmän avulla hankittua tietoa, ja monipuolisesti lähdekirjallisuutta sekä sähköisiä lähteitä.

2.5 Laadullinen tutkimus

Tutkimusmenetelmät määrällisessä ja laadullisessa kehittämistyössä eroavat toisistaan ja niillä on omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Määrällinen tutkimusmenetelmä pyrkii keräämään numeerista ja objektiivista dataa suurilta otoksilta, kun taas laadullinen tutkimusmenetelmä keskittyy yksityiskohtaiseen ymmärrykseen ilmiöstä. Valittaessa tutkimusmenetelmiä on tärkeää harkita kehittämistyön tavoitteita ja kysymyksiä sekä ottaa huomioon, mikä lähestymistapa parhaiten soveltuu kyseisen työn tarpeisiin. (Abbadia 2023; Ikonen 2016, 117.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä ei pyri numeeristen yleistysten tekemiseen suurelle otokselle, vaan sen tavoitteena on syventää ymmärrystä ja tuottaa rikasta tietoa. Tämän tyyppinen menetelmä soveltuu erityisesti silloin, kun halutaan paljastaa moniulotteisia ilmiöitä, ymmärtää ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä sekä tuottaa kontekstuaalista tietoa. Tulokset esitetään yleensä sanallisesti ja tarjoavat yksityiskohtaisia kuvauksia kehittämistyön kohteesta. (Alasuutari 2019, 9-12.) Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty haastatteluja ja taustatutkimusta, jotka ovat laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Työn tarkoitus on tutkia ja ymmärtää perehdytysprosessia yksityiskohtaisesti, ja rakentaa toimeksiantajan tarpeita vastaava prototyyppi.

3 Projektin tietoperusta

Kolmannessa luvussa avataan opinnäytetyön teoreettista viitekehystä. Ensimmäisessä alaluvussa selvitetään, mitä ovat käyttäjäkokemus, käyttöliittymä ja käytettävyys, ja miksi ne on otettava huomioon digitaalista palvelua suunniteltaessa. Toisessa alaluvussa syvennytään perehdytykseen ja kolmannessa esiperehdytykseen. Perehdytysprosessi ja sen alle kuuluva esiperehdytys on prosessi, johon toimeksiannossa kaivattiin parannusta ja jonka ympärille opinnäytetyö on rakennettu, ja siksi prosessia on tarpeellista avata tarkemmin. Viimeisessä, neljännessä alaluvussa, selvitetään mitä ovat pelillistäminen ja palkitseminen. Näitä molempia on hyödynnetty tiimin ratkaisuehdotuksessa toimeksiantajayrityksen perehdytysaasteisiin, ja ne ovat siksi oleellisia opinnäytetyön kannalta.

3.1 Käyttäjäkokemus, käyttöliittymä ja käytettävyys

Digitaalisten palvelujen suunnittelussa käyttäjäkokemus (UX, user experience), käyttöliittymä (UI, user interface) ja käytettävyys ovat käsitteitä, jotka liittyvät läheisesti toisiinsa. Sekä käyttäjäkokemus että käyttöliittymä liittyvät käytettävyyteen ja käyttökokemuksen parantamiseen. Käyttäjäkokemuksen suunnittelussa painopiste on kuitenkin enemmän analyyttinen ja käyttöliittymäsuunnittelussa visuaalinen. (Ritter & Winterbottom 2018, 22.)

Käyttäjäkokemus on näistä kolmesta käsitteestä laajin. Sillä viitataan käyttäjän kokonaisvaltaiseen kokemukseen tuotteesta ja sen hyödyllisyyteen vastata käyttäjän tarpeisiin. Käyttöliittymällä puolestaan tarkoitetaan tuotteen visuaalista ilmentymää ja käyttäjän vuorovaikutusta sen kanssa. Käyttöliittymä on kosketuspinta teknologian ja käyttäjän välissä. Hyvä käyttöliittymä on esteettinen, helppokäyttöinen ja intuitiivinen. (Figma 2024.) Käytettävyys puolestaan on osa käyttöliittymäsuunnittelua. Se on laadullinen määrite, jolla ilmaistaan sitä, kuinka helppoa tuotteen käyttö on. (Nielsen 2012.)

UX Design Institute vertaa käyttökokemuksuunnittelua arkkitehtuuriin, joka mahdollistaa tuotteen toiminnallisuuden. Sen tarkoituksena on ymmärtää käyttäjiä, ratkaista ongelmia ja

tuottaa positiivinen käyttökokemus. (Bruton 2020.) Hyvässä UX-suunnittelussa käyttäjän tarpeiden ymmärtäminen, huomioiminen ja parhaan mahdollisen kokemuksen tarjoaminen ovat suunnittelun keskiössä.

Käyttöliittymäsuunnittelu mahdollistaa vuorovaikutuksen digitaalisen tuotteen kanssa. Digitaalisia tuotteita ovat muun muassa verkkosivut, sovellukset ja ohjelmistot. Käyttöliittymään kuuluvat kaikki digitaalisen palvelun visuaaliset ja interaktiiviset osaset, joita käyttäjä näkee ja käyttää palvelua käyttäessään. Näitä osia ovat esimerkiksi painikkeet, värit, kuvat, valikot ja ikonit. (Crue 2024.) Käyttöliittymäsuunnittelua voidaan ajatella UX Design Institutin mukaan sisustussuunnitteluna, jonka tarkoituksena on määritellä tuotteen ulkonäkö ja estetiikka ja tuoda näiden kautta esiin tuotteen persoonallisuus (Bruton 2020).

Käyttöliittymäsuunnitteluun oleellisesti liittyvää käytettävyyttä voidaan arvioida viiden Jakob Nielsenin määrittelemän ominaisuuden kautta. Nämä ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyyttä. Opittavuudella tarkoitetaan sitä, kuinka helposti käyttäjä onnistuu suoriutumaan perustehtävistä ensimmäisellä käyttökerrallaan. Tehokkuutta osoittaa se, kuinka nopeasti käyttäjä suoriutuu tehtävistä opittuaan tuotteen käytön. Muistettavuudella ajatellaan sitä, kuinka nopeasti tuotteen käyttöön pystytään palaamaan tauon jälkeen. Virheettömyys vastaa kysymyksiin siitä, kuinka paljon virheitä tehdään, kuinka vakavia ne ovat ja kuinka helppo käyttäjän on korjata virheensä. Miellyttävyydellä puolestaan vastataan kysymykseen siitä, kuinka miellyttävää tuotteen käyttö on. (Nielsen 2012.)

Käyttäjäkokemuksen, käyttöliittymän ja käytettävyyden merkitys tuotteiden ja palveluiden käytössä on valtava, koska hyvin suunniteltuina ne voivat parantaa käyttäjiensä tyytyväisyyttä, lisätä tuotteen käyttöä sekä vähentää virheitä. Huonosti toteutettuina käyttäjät siirtyvät käyttämään kilpailijoiden tuotteita, jotka vastaavat heidän tarpeisiinsa paremmin tai ovat helpokäyttöisempiä. (Nielsen 2012.)

3.2 Perehdytys

Perehdytys on prosessi, jonka uusi työntekijä käy läpi yrityksessä tai organisaatiossa aloittaessaan. Perehdytys alkaa, kun työntekijä saa tiedon avoimesta työpaikasta: siitä hetkestä alkaen hänelle alkaa kertyä tietoa yrityksestä. Perehdytys jatkuu tavallisesti ensimmäisten työviikkojen ajan ja loppuu viimeistään koeajan päättymisen jälkeen (Hietala, Kaivanto & Valvisto 2015, 137). Hyvä perehdytys luo pohjan sujuvalle, terveelliselle ja tuottavalle työlle. Perehdytyksen merkitys korostuu ennen kaikkea työuransa alussa olevien nuorten työntekijöiden kohdalla, joilla ei ole aiempaa kokemusta työelämästä. Useat nuoret haluavat kasvaa ja kehittyä työntekijöinä ja odottavat työpaikaltaan etenemismahdollisuuksia, sparrausta, työrauhaa ja hyvää ilmapiiriä. (Työturvallisuuskeskus 2024). Perehdytyksen aikana uusi työntekijä tutustuu työpaikan kulttuuriin, tapoihin, ihmisiin, käytäntöihin ja odotuksiin. Hyvään

perehdytykseen kuuluu selkeä perehdytysuunnitelma, oma nimetty perehdyttäjä ja ennalta annettu aikataulu perehdytyksen läpikäyntiin. (Työelämään.fi 2024, Perehdytys.)

Jotta kaikki oleellinen tulisi perehdytyksessä käytyä läpi, olisi yrityksellä hyvä olla runko, jossa on kerättynä kaikki oleelliset asiat perusteellista ja hyvää perehdyttämistä varten ja jonka pohjalta voidaan rakentaa työntekijälle henkilökohtainen perehdytysprosessi. Tällainen runko voidaan rakentaa esimerkiksi Exceliin (taulukko 1) ja jokaiseen kohtaan kerätään oleelliset asiat nyt suunnittelussa olevaa perehdytysprosessia varten.

Taulukko 1: Perehdytysrunko (Työterveyslaitos 2024, Hietala ym. 2015, 138-141)

Perehdytysrunko	Perehdytysprosessi
Suunnitelmallinen perehdyttäminen	Oma perehdytysohjelma
Työntekijän opastaminen ennen työn aloitusta	Työpaikan esittely - rakennus ja työtoverit
Työpaikan toimintaan perehdyttäminen	Sitouttaminen - johdon esitelmä strategiasta ja arvoista
Työsuhteasioiden läpikäynti	Hallinnon käytäntöjen esittelemine - tietoturva, edut, palkanlaskenta, lomakkeet ja intranet
Opastaminen terveelliseen ja turvalliseen työhön	Työergonomia ja työturvallisuusohjeet
Työtehtäviin perehdyttäminen	Työtehtäviin opettaminen - prosessit, tavoitteet ja mittaaminen
Palautteen anto ja rohkaiseminen	Palautteen antaminen ja vastaanottaminen - Ajoitettu etukäteen
Keskiössä arviointi ja kehittäminen	Henkilökohtainen suunnitelma - aikataulu kehityskeskusteluille
Perehdytyksen jatkuvuus	Mistä löytää tietoa, kuinka työntekijä voi kehittää itseään

Perehdytysuunnitelma kannattaa rakentaa niin uusille työntekijöille, kuin uusiin tehtäviin työpaikan sisällä siirtyville. Tuloksekas perehdytys pohjautuu prosessiin. Perehdytysprosessin pohja on kaikille sama ja takaa, että kaikki perusasiat tulee käytyä läpi. Toisekseen hyvä perehdytysprosessi ottaa huomioon perehdytettävän taustan ja osaamisen ja kolmanneksen prosessia kehitetään jatkuvasti saadun palautteen pohjalta. (Hietala ym. 2015, 137.)

Perehdyttämisen yhtenä ensisijaisena tavoitteena on sitouttaa uusi työntekijä yritykseen. Tämä sitouttaminen kantaa läpi myös vaikeina aikoina: silloinkin, kun yrityksen vetovoima ei

ole parhaimmillaan. Sitoutunut ja hyvin perehdytetty työntekijä pystyy tekemään oikeita ja hyviä päätöksiä itsenäisesti. Toinen perehdyttämisen tärkeä tavoite on lyhentää aikaa, jona uusi työntekijä alkaa tehdä itse työtä, ja työpanos muuttuu tuottavaksi. Jokaisella yrityksellä on jossain tuotantoketjussaan asiakas, johon uuden työntekijän työpanos vaikuttaa joko suoraan tai välillisesti. Asiakas maksaa aina lopulta työntekijöiden palkat: siksi vaatimus osavasta ja laadukkaasta työskentelystä on aina asiakkaan kautta perusteltavissa. (Hietala ym. 2015, 138-141.)

Perehdyttäminen ei ole tärkeää vain työntekijän sitouttamisen ja työn tuottavuuden, yritykselle tuotetun arvon, kautta. Perehdytys on työturvallisuuslaissa työnantajalle määritetty velvollisuus. Työturvallisuuslaissa (TTL 738/2002) on ennen kaikkea määritetty työnantajan velvollisuus perehdyttää työntekijä riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin ja tuotantomenetelmiin ennen työn aloitusta sekä menetelmien muuttuessa. Työntekijälle kuuluu myös antaa ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä turvallisuutta ja terveyttä uhkaavan vaaran välttämiseksi. Työntekijälle annetaan myös ohjeistus poikkeustilanteisiin sekä täydennetään ohjeistusta tarvittaessa (Hietala ym. 2015, 139).

Henkilöstön suorituskyky ja yrityksen tuottavuus kulkevat käsikädessä. Henkilöstön pysyvyys, lojaalius ja tuottavuus ovat suurempia niissä yrityksissä, joilla on selkeät toimintatavat. Hyvinvointi ja jaksaminen ovat paremmalla tasolla eettisesti ja oikeudenmukaisesti johdetuissa organisaatioissa (Heiskanen 2007, 21). Hyvinvoiva yksilö toimii tehokkaammin ja on halukas kehittämään itseään työntekijänä ja kehittymään työssään (Heiskanen 2007, 31). Onnistunut perehdytysohjelma rakentuu valmiin rungon ympärille ja antaa myös tilaa henkilöstön palautteelle. Vankan perehdytysrunгон taustalla on myös selkeät tavoitteet perehdytykselle (Hietala ym. 2015, 140).

Perehdytysjaksoon sisältyy myös kriittisiä hetkiä. Näistä ensimmäinen on jo ennen kuin työntekijä on edes allekirjoittanut työsopimusta. Haastattelujen ja tapaamisten yhteydessä esihenkilöillä on kiusaus kaunistella yrityksen tilannetta. Itsensä petetyksi kokeva työntekijä ehdokas ei pysty sitoutumaan yritykseen, jos jo alkumetreillä kokee tulleensa petetyksi. (Hietala ym. 2015, 145.)

Lisäksi on tärkeää, että perehdytysaikataulu ei etene liian nopeasti, eikä perehdyttävälle anneta liikaa tietoa kerralla. Etenemisen pitää olla loogista, pirstaleisuus ja sekava eteneminen ei edistä oppimista tai motivoi. Esihenkilöiden pitää toimia talon johtamiskulttuuriin mukaan ja perehdytyksen täytyy pitää sisällään myös palautteen vastaanottamista ja antamista, eikä olla vain yksipuolista tiedon vastaanottamista. (Hietala ym. 2015, 146.)

3.3 Esiperehdytys

Esiperehdytys on perehdytystä, joka tapahtuu työn vastaanottamisen ja työn aloittamisen välissä. Työsopimuksen allekirjoittamisen ja aloituspäivän välissä voi olla jopa useita viikkoja. Tuo ajanjakso on hauras, ja pitää sisällään odotusta ja jännitystä. Yhdysvaltaistutkimuksen mukaan (Half 2023) työpaikan vastaanotto ei vielä sinetöi työsuhdetta. Aloituksen ja sopimuksen teon välisen ajankohdan aikana huomattava osa työsuhteista päättyy, ennen kuin ne edes pääsevät alkamaan. Suurimpia syitä tälle ovat negatiiviset heränneet mielikuvat yrityksestä ja paremmat työtarjoukset. (Half 2023.)

Tutkimukset osoittavat, että esiperehdytys kannattaa. Esiperehdytysvaiheessa kaikki välttämättömät virallisuudet hoidetaan mahdollisuuksien mukaan pois alta. Aloittavan työntekijän kanssa käydään orientaatiokeskustelu, jonka avulla voidaan suunnitella hänelle yksilöllinen perehdytysprosessi. Uusi työntekijä saa myös perehdytykseen tarvittavat työvälineet. Etäyhteyden avulla hän pystyy myös tutustumaan etukäteen työyhteisöön, ja esittämään mahdollisesti heräviä kysymyksiä. (Tiittanen 2021.)

Esiperehdytyksessä on tärkeää, että se ei vie aloittavalta työntekijältä aikaa tai resursseja. Parasta olisi, jos esiperehdytys pystyttäisiin toteuttamaan kokonaan etänä käyttäen hyväksi digitaalisia perehdytysalustoja. Näiden lisäksi tämä työhön siirtymävaihe vaikuttaa siihen, mihin suuntaan yrityksen luoma ensivaikutelma lähtee muodostumaan. Parhaimmillaan esiperehdytys rakentaa työhyvinvointia, sitoutuneisuutta ja tuottavuutta. (Tiittanen 2021.)

3.4 Pelillistäminen ja palkitseminen

Pelillistäminen viittaa pelisuunnittelun elementtien ja periaatteiden soveltamiseen ei-pelillisiin yhteyksiin ihmisten sitouttamiseksi ja motivoimiseksi sekä heidän tavoitteidensa saavuttamiseksi. Sillä on juurensa käyttäytymispsykologiassa, erityisesti siinä, miten palkinnot ja palaute voivat vaikuttaa käyttäytymiseen. (Walz & Deterding 2014.)

Pelillistäminen on saavuttanut suosiota monilla sektoreilla kuten koulutuksessa, jossa kielenopetukseen käytettyjen sovellusten kuten Babel ja Duolingo on todettu parantavan käyttäjien vieraiden kielten oppimista (Dehganzadeh & Dehganzadeh 2020, 79) sekä markkinoinnissa, jossa käyttäjän sovelluksen käyttöstatistiikan julkaiseminen sosiaalisessa mediassa tuo lisää näkyvyyttä. Esimerkki tästä on Spotify, jossa spotify-wrapped toiminto niputtaa käyttäjän statistiikan ääneksi, videoksi, ja dataksi, jonka pystyy helposti jakamaan eri alustoille.

Terveystieteissä pelillistämisen yhdistäminen perusteiden terveydenhuollon sovelluksiin on todettu parantavan ihmisten sitoutumista niiden käyttöön (Lurchenko 2017, 3-4). Lisäksi terveydenhuollossa pelaamisen vaikutuksilla terapian muodossa on saatu hyviä tuloksia. Vuonna 2020 tehdyssä tutkimuksessa Tetris-pelin todettiin toimivan hyödyllisenä lisänä ja

terapeuttisena toimenpiteenä posttraumaattisen stressihäiriön hoidossa (Butler ym. 2020, 286). Lisäksi 3D-videopeleillä on havaittu olevan yhteys masennusoireiden vähentymiseen ja hoitoon sitoutumiseen (Bergmann ym. 2023, luku 5.)

Operantti ehdollistuminen, eli välineellinen ehdollistuminen on käyttäytymisteoria, jonka mukaan positiivinen vahvistaminen tapahtuu, kun toiminnan seurauksena annetaan jokin miellyttävä palkinto, mikä lisää toiminnan toistumisen todennäköisyyttä tulevaisuudessa (Cherry 2023). Palkitsemisjärjestelmät pelillistämässä hyödyntävät tätä periaatetta antamalla palkintoja toivotuista toiminnoista, kuten tehtävien suorittamisesta tai tavoitteiden saavuttamisesta.

Palkitsemisen psykologia pelillistämässä nojaa sekä sisäisen että ulkoisen motivaation konsepteihin. Sisäinen motivaatio viittaa toimintaan, joka on itsessään palkitsevaa, kun taas ulkoinen motivaatio liittyy ulkopuolisten palkintojen saamiseen. Pelillistämässä käytetyt palkinnot, kuten merkit, pisteet ja tulostaulukot, voivat tarjota sekä sisäistä että ulkoista motivaatiota, riippuen siitä, miten ne on suunniteltu ja toteutettu. (Deci & Ryan 1985, 120-147.)

Locke ja Latham ovat osoittaneet, että selkeät ja haastavat tavoitteet parantavat suoritusta. Pelillistämässä käytettävät palkinnot voivat auttaa asettamaan ja saavuttamaan tavoitteita, mikä tarjoaa konkreettisen tavan mitata edistystä ja saavutuksia. (Locke & Latham 2002, 145-166.) Välitön palaute on keskeinen tekijä oppimisessa ja motivaatiossa. Pelillistämässä palkinnot toimivat palautteena, joka kertoo käyttäjille heidän suoritustensa arvon ja edistymisen reaaliajassa, kannustaen heitä jatkamaan osallistumista. (Hattie & Timperley 2007, 81-112.) Palkitsemisen psykologia pelillistämässä on monimutkainen ja lopulta kiinni yksilöistä, kuten heidän arvoistaan, tavoitteistaan ja motivaatiostaan. On tärkeää suunnitella pelillistämisen toimenpiteet huolellisesti, jotta ne ovat merkityksellisiä ja motivoivia kohderyhmälle. (Dahlstrøm 2017, 6-7.)

4 Käytännön kehittämistyö ennen sprinttiviikkoa

Neljännessä luvussa käsitellään tiimin tekemää käytännön kehittämistyötä ennen varsinaista sprinttiviikkoa. Ennen sprinttiviikkoa tiimi keräsi taustatietoa haasteeseen liittyen, suoritti ensimmäiset käyttäjähaastattelut sekä teki vertailuanalyysejä. Haastatteluista kerrotaan ensimmäisessä alaluvussa ja vertailuanalyysi kuvataan toisessa alaluvussa.

4.1 Haastattelut

Ennen sprinttiviikkoa tapahtuvassa Design Sprintin suunnitteluvaiheessa (Knapp 2016, 31-32) tiimi keräsi ja analysoi taustatietoa haasteeseen liittyen. Tiedonkeruu sisälsi teoriapohjan rakentamisen käytettävien menetelmien ja teoreettisen viitekehyksen osalta sekä

vertailuanalyysejä olemassa olevista haasteiden kannalta merkityksellisistä digitaalisista ratkaisuista. Lisäksi tiimi kerrytti asiakasymmärrystä haastatteleamalla NSC:n kohderyhmään kuuluvia yrityksen työntekijöitä. Haastatteluiden ja taustatutkimuksen perusteella tiimille alkoi muodostumaan selkeämpi kuva suunnitteluhaasteesta ja mahdollisista lähestymistavoista sen ratkaisemiseksi.

Haastateltavilta saatiin paljon hyvää tietoa NSC:n nykyiseen perehdytysprosessiin ja perehdytystyökaluun Loooppiin liittyen (NSC 2024a). NSC käyttää tällä hetkellä Loop-järjestelmää perehdytysmateriaalien ja muiden yrityksen sisäisten ohjeistusten ylläpitoon. Haastattelut toteutettiin Teamsin välityksellä ja haastateltavia oli yhteensä kolme; kaksi myyjää ja yksi asiakkuuspäällikkö. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että nykyisessä perehdytysprosessissa uudelle työntekijälle tulee liian paljon tietoa kerralla ja että perehdytysprosessille ei ole yrityksessä selkeästi määriteltyjä tavoitteita ja aikataulua. Tiiminvetäjä (team leader) on vastuussa perehdytyksestä ja määrittää paljon minkälaiseksi uuden työntekijän perehdytyskokeemus muotoutuu. Uusi työntekijä otettiin kuitenkin hyvin vastaan ja he kokivat itsensä nopeasti osaksi yrityksen kulttuuria. Perehdytyskoulutuksessa erityisesti käytännön myyntiharjoitukset koettiin hyödyllisiksi.

Haastateltavat kokivat, että Loop-järjestelmää ei tällä hetkellä hyödynnetä parhaalla mahdollisella tavalla, varsinkaan perehdytysjakson jälkeen. Tästä huolimatta haastateltavat mainitsivat, että on hyvä, että jonkinlainen tietopankki on olemassa. Nykyisellään kuitenkin tietoa ei ollut aina helppo löytää, ja materiaalia voisi kehittää lisäämällä kuvia ja videoita sekä esimerkiksi lyhyitä kyselyitä tai testejä, joilla varmistettaisiin, että uusi työntekijä on sisäistänyt lukemansa materiaalin. Eri asiakkuudet, palkkamallit ja näihin liittyvät tiedot voitaisiin myös eritellä selkeämmin. Suurin haaste oli se, että myyjien liikkuvan työn vuoksi he käyttävät Loooppia pääasiallisesti mobiililaitteella, jolla käytettävyys miellettiin heikoksi.

Muut haastattelulöydökset liittyivät yrityksen muuhun toimintaan ja myyjien omaan motivaatioon ja tavoitteisiin. Tällä hetkellä yritys käyttää useita eri järjestelmiä: Loooppia perehdytykseen ja yrityksen muihin ohjeistuksiin, Slack-pikaviestintä yrityksen sisäiseen kommunikointiin ja myyntikilpailuihin sekä Beest-myyntinseurantaohjelmaa osassa tiimejä myyntinseurantaan. Tämän lisäksi tiimeillä on omia erillisiä työkaluja ja seurantamenetelmiä. Myyjä motivoi työssään halu onnistua ja kehittyä itsevarmemmaksi ja paremmaksi myyjäksi. Lisäksi heitä motivoi hyvät myyntitulokset ja provisiopalkkiot. Haastateltavat myös kokivat hyvänä asiana sen, että yrityksen johtoporras näytti osallistuvan aktiivisesti yrityksen toiminnan kehittämiseen.

4.2 Vertailuanalyysi

Vertailuanalyysi (benchmarking) on työkalu, jolla kehitetään tuotteita, palveluja ja prosesseja vertailun avulla. Vertailuanalyyssissä vertaillaan oman kehityshaasteen kohdetta muiden

yritysten vastaavanlaisiin tuotteisiin, palveluihin tai prosesseihin. Tarkoitus on oppia esimerkkien kautta, miten edetä oman kehityshaasteen kanssa, tunnistamalla parhaimmat ominaisuudet toisten yritysten ratkaisuista. (Andersen & Pettersen 1995, 3-5.) Vertailuanalyysi aloitetaan tunnistamalla kehityksen kohde, jonka jälkeen etsitään esimerkkejä vastaavanlaisista menestyneistä tuotteista, palveluista tai prosesseista. Kun vertailuanalyysin kohteet ovat löytyneet, kirjataan ylös niiden parhaimmat ominaisuudet ja verrataan niitä omaan kehityskohteeseen. Vertailun perusteella tunnistetaan parhaimmat ominaisuudet ja sovelletaan niitä omassa kehityskohteessa. (Andersen & Pettersen 1995, 14.)

Ennen sprinttiviikkoa tiimi teki vertailuanalyysia osana tietopohjan rakentamista. Vertailuanalyysin kohteeksi valittiin Talmundo, Spinify, Google Skillshop ja Tiktok. Lisäksi NSC:n nykyinen perehdytysalusta Loop oli mukana vertailussa. Suurin osa analysoiduista sovelluksista ja palveluista ei ollut perehdytysalustoja. Tiimi koitti etsiä ratkaisuja kehityshaasteeseen erilaisista sovelluksista ja palveluista. Vertailukohteiden monipuolisuus voi auttaa löytämään ratkaisuja, joita saman toimialan vertailukohteissa ei välttämättä ole. Tarkoitus oli tarkastella yksittäisiä ominaisuuksia tai alueita vertailukohteesta, josta poimia parhaat ideat mitä voisi hyödyntää kehityshaasteessa. Alla on kirjattu havainnot vertailukohteista (kuvio 2).

Vertailukohde	Havainnot
Loop	Helposti käytettävä, yksinkertainen käyttöliittymä, tieto järjestelty sekavasti, ei visuaalisesti houkutteleva
Talmundo	Pystyy pitämään yhteyttä ennen työn alkua, edistyksen seuranta visuaalisilla elementeillä, Pulse check-toiminto, jolla voi kerätä palautetta, kaverisysteemi, tietovisatoiminto, mobiiliystävällinen käyttöliittymä
Google Skillshop	Selkeä käyttöliittymä, oppimateriaali loogisesti järjestelty, aihealuepainikkeet, jota painamalla avautuu oppimateriaalinäkymä
Spinify	Pelillistäminen ansaittavilla arvomerkeillä, pisteillä ja tulostaulukolla. Motivoi asettamalla tavoitteita.
Tiktok	Sisältö etusijalla, helppo selaus, mobiiliystävällinen ja yksinkertainen käyttöliittymä

Kuvio 1: Vertailuanalyysin havainnot

Talmundo on yritys, joka tarjoaa räätälöityjä perehdytysratkaisuja yrityksille ja organisaatioille (Talmundo 2024). Talmundo otettiin vertailuanalyysikohteeksi, koska sen tarjoamat palvelut ja ominaisuudet vastasivat kehityshaasteen vaatimuksia. Talmundon analysoiminen antoi

ideaa, minkälaisia esiperehdytys- ja perehdytysominaisuuksia tiimi voisi soveltaa kehityshaasteissa.

NSC:n liiketoiminnan kannalta tiimi koki oleelliseksi tutkia myös markkinoilla jo olevia erityisesti myyntiin keskittyviä digitaalisia ratkaisuja. Spinify on myynnin pelillistämiseen keskittyvä alusta, jonka avulla yritykset voivat seurata myyntiä ja kannustaa työntekijöitään tavoitteiden saavuttamiseksi (Spinify 2024). Spinifyn vertailussa keskityttiin pelillistämisoiminaisuuksiin, jotka auttoivat kartoittamaan kehityshaasteen pelillistämisen ratkaisuja. Tiimi päätyi soveltamaan vertailuanalyyssissä löydettyjä arvomerkkejä ja onnitteluruutuja, jotka ilmestyvät tehtävän suorittaessa lopullisessa prototyypissä.

Tiimin yksi vertailuanalyyssin kohteista oli Google Skillshop. Google Skillshop toimii koulutus-alustana Googlen eri työkaluille ja se mahdollistaa oppimisen omaan tahtiin (Google 2024a). Palvelusta haettiin parhaita käytäntöjä oppimateriaalien rakenteeseen, niiden esittämiseen sekä formaattiin. Tiimi kiinnitti huomiota erityisesti käyttöliittymän yksinkertaisuuteen.

Tiimin yhtenä tavoitteena oli tutustua kohderyhmän, 18-24-vuotiaat nuoret aikuiset, suosimiin digitaalisiin palveluihin mieluiten mobiilisovellusten muodossa. Tästä syystä vertailuanalyyssiin valikoitui myös TikTok, sosiaalisen median sovellus, jonka suurin ikäryhmä ovat 18-24-vuotiaat käyttäjät (Ceci 2024). Tiimi otti sprinttiviikon suunnittelussa huomioon TikTokin etusivun selkeän näkymän sekä etusivun navigointilinkit ja alavalikon.

5 Käytännön kehittämistyö sprinttiviikolla

Viidennessä luvussa päästään sprinttiviikolle ja käytännön kehittämistyöhön. Viikko alkoi haasteen kartoittamisella, jota käydään läpi ensimmäisessä alaluvussa. Tässä alaluvussa kerrotaan niistä palvelumuotoilun työkaluista, joita haasteen kartoittamisessa hyödynnettiin. Toisessa alaluvussa siirrytään Design Sprint -menetelmän ideointivaiheeseen ja ideoinnissa käytettyihin työkaluihin. Näitä olivat muun muassa ”Kuinka me voisimme” -kysymykset, Crazy 8’s ja luonnostelu. Kolmannessa alaluvussa kehitetään prototyyppiä. Sen oleellisimmilla osiolla, kuten aloitussivulla, tasovalikolla, pelilaudalla, materiaaleilla ja tietopankilla on omat alalukunsa. Neljännessä alaluvussa kerrotaan prosessin eri vaiheissa saadusta palautteesta. Luvun viimeisessä, viidennessä alaluvussa aiheena on tiimin projektityöskentely koko projektin aikana.

5.1 Haasteen kartoittaminen

Haasteen kartoittaminen käynnisti sprinttiviikon. Haastetta lähdettiin hahmottelemaan käytämällä apuna palvelumuotoilua ja sen tarjoamia työkaluja. Palvelumuotoilun avulla on olennaisia asioita nostettu esiin haastattelujen, sparrauksen ja toimeksiannon pohjalta luotu

arvolupaus-taulu, empatiakartta, asiakaspersoonat, asiakaspolku, asiakastarina ja asiakaslähtöinen liiketoimintamalli (business model canvas).

Arvolupaus-taululla tarkoitetaan yrityksen asiakkaalle lupaamia arvoja. Arvo merkitsee tässä yhteydessä hinnan ja hyödyn välistä suhdetta. Jokainen yritys antaa asiakkaalleen lupauksen arvosta. Arvolupaus määrittää, kuinka yritys erottuu kilpailijoistaan, ja tiivistää, mitä yritys tarjoaa asiakkailleen (Tuulaniemi 2011, luku 1). Arvolupaus-taulun avulla tiimi kartoitti kipukohtia ja mahdollisia ratkaisuja, joita hyödyntää prototyyppiä suunnitellessa (liite 2).

Empatiakartta on kartta, jonka avulla kerätään tietoa asiakasymmärryksestä. Asiakasymmärryksen ytimessä on vahva asiakkaiden osallistaminen ja palvelutarpeiden tutkiminen, jotta voidaan luoda empatiaa asiakasta kohtaan. Empatian kokeminen tuottaa puolestaan oivalluksia ja inspiraatioita, joiden avulla palvelua tai tuotetta voidaan kehittää (Palvelumuotoilu Palo 2024). Empatiakartan avulla tiimi koetti asiakaspersoonaa syvemmin astua nimenomaan aloittavan työntekijän saappaisiin ja tutkia käyttäjän tarpeita tarkemmin (liite 3).

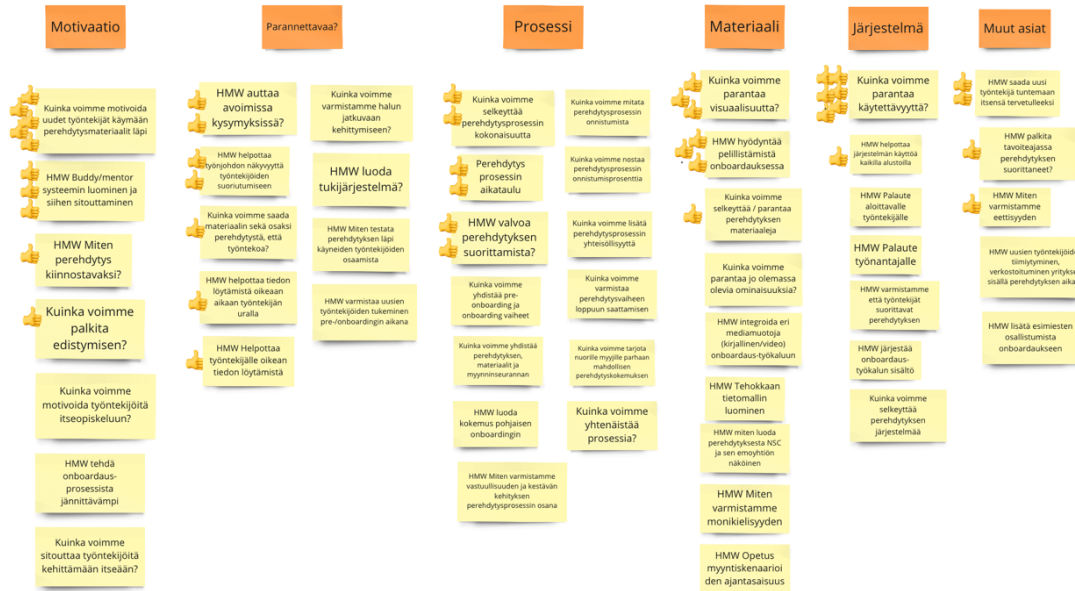
Asiakaspersoonat edustavat yhtä asiakasryhmää, tyyppiä tai käyttäjiä. Keskeisimmät asiat kiitetään asiakastarinan muotoon. Asiakaspersoonat on kuvitteellinen hahmo, jolle annetaan kasvot ja nimi helpottavat asiakkaan tilanteeseen samaistumista ja asiakkaan ymmärtämistä (Palvelumuotoilu Palo 2024) (liite 4). Asiakaspersoonalle voidaan rakentaa myös asiakaspolku, jossa kuvataan asiakkaan kosketuspisteet kartoitettavan palvelun tai tuotteen osalta (Palvelumuotoilu Palo 2024). Asiakaspersoonat on tässä opinnäytetyössä NSC:n työntekijä. Asiakaspersoonaa hyödyntämällä tiimi kartoitti, mitä ottaa huomioon sovelluksen käyttäjän kannalta ja asiakaspolun avulla tutkittiin tärkeimmät kosketuspisteet ja niiden vaatimat huomiot (liite 5).

Business model canvas on asiakaslähtöisen liiketoiminnan mallintamiseen käytettävä työkalu. Asiakkaiden tarpeet ovat hyvä lähtökohta liiketoiminnan kehittämiseksi. Tämän mallinnuksen avulla pystytään yksinkertaisesti visualisoimaan tärkeimmät kysymykset, joiden avulla voidaan kehittää asiakaslähtöistä toimintaa (PAMU Savonlinna 2024). Mallilla tiimi hahmotteli, millainen toimeksiantaja on, kenelle se tarjoaa palveluitaan ja mitä tiimin tulisi huomioida ideointivaiheessa (liite 6).

5.2 Ideointi

Tiimi aloitti ideoinnin "Kuinka me voisimme"-kysymyksillä (How might we, HMW), joka on paljon käytetty menetelmä palvelumuotoilussa (kuva 1). Sen tarkoituksena on päästä haastatteissa selvinneiden tietojen ymmärtämisestä ratkaisujen ideointiin. Tällaisen aivoriihen tai ideapalaverin (brainstorming) ajatuksena on mahdollisimman monien kysymysten luominen ilman kritiikkiä ideoinnin alkuun saamiseksi. (Innanen 2024.) Kun "Kuinka me voisimme" -kysymykset olivat valmiina, äänesti tiimi mielestään oleellisimpien kysymysten puolesta. Aiheista nousi esiin tässä vaiheessa tärkeimpinä motivaatio, jonka alle kuuluivat pelillistäminen

ja kaverisysteemi (buddy system), prosessi, sen selkeytys ja aikataulutus sekä materiaalien visuaalisuus ja käytettävyys.



Kuva 1: ”Kuinka me voisimme” -kysymykset

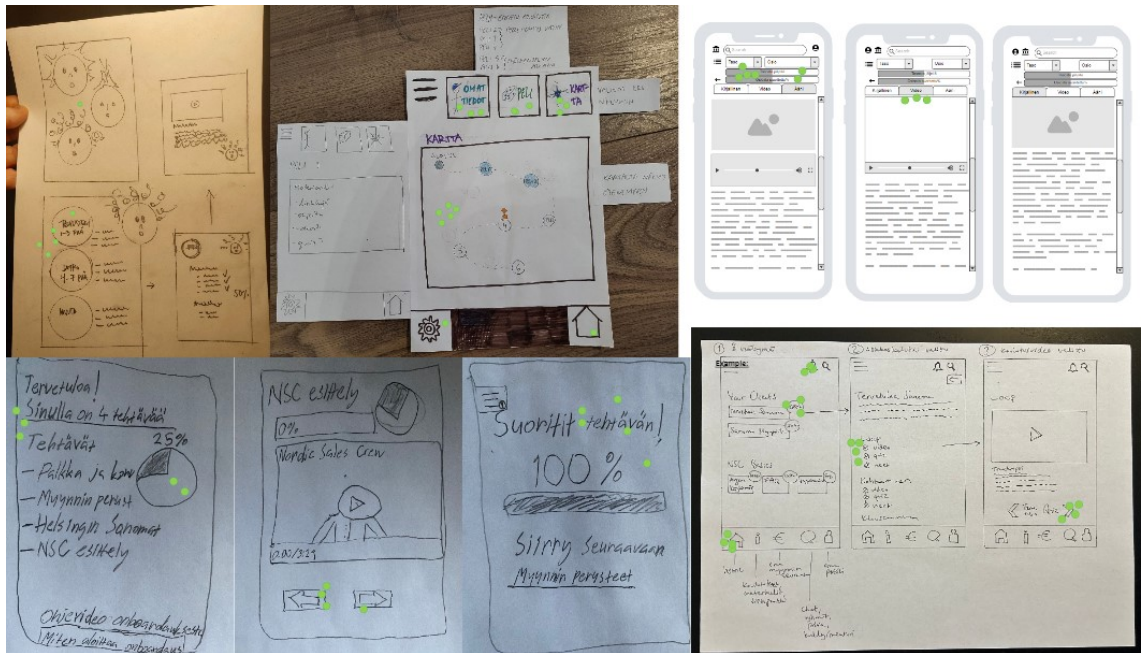
Tämän jälkeen tiimi teki Note’n Map -polkuja (Cruchon 2018) aiemmin luotujen persoonien pohjalta ja kartoitti perehdytysprosessia ja sen tarpeita pidemmälle (kuva 2). Polkujen tärkeimmiksi nähdyt vaiheet äänestettiin jatkoon. Tässä ideoinnin vaiheessa aikataulu jaettiin esiperehdytys- ja perehdytysvaiheisiin. Perehdytyksen seuranta otettiin myös mukaan toteuttaviin asioihin, koska sen tarve oli tuotu esiin toimeksiantajan taholta. Lisäksi koska käytettävyyteen haluttiin panostaa, tiimi päätti lähteä toteuttamaan ratkaisua mobiilisovelluksena ja alusta saakka uutena sen sijaan, että käytössä ollut Loop-sovellusta olisi lähdetty muokkaamaan.



Kuva 2: Note’n Map -polku

Seuraavaksi tiimi mietti mahdollisia toteutusvaihtoehtoja jatkoon valituille ideoille. Tähän valittiin menetelmäksi Crazy 8’s -luonnokset, jossa jokainen tiimin jäsen piirtää kahdeksan ideahahmotelmaa kahdeksassa minuutissa. Menetelmän ajatuksena on saada aikaiseksi monta kärkeä ideaa. (Google 2024b.) Näistä tekemistään luonnoksista jokainen tiimiläinen valitsi yhden ideansa jatkokehittäväksi ja piirsi sen muulle tiimille näytettäväksi. Alla olevassa

kuvassa näkyy hyvin tiimin erinäköiset piirrokset. Kuvien tekijät eivät olleet tiimiläisten tiedossa vielä tässä vaiheessa.



Kuva 3: Ideoinnin piirtämisvaihe

Tätä ideoinnin vaihetta kutsutaan myös Solution Sketch -nimellä ja sen ajatuksena on havainnollistaa visuaalisesti parhaita ideoita kultakin tiimin jäseneltä. (Google 2024c.) Tehdyt piirrokset käytiin tämän jälkeen tiimin kanssa yhdessä läpi ja niistä valittiin taas niiden parhaita ja toteutettaviksi haluttavia osia äänestämällä (kuva 3; vihreät pallot). Suureksi hyödyksi erityisesti projektin ideointivaiheessa oli projektinhallintatyökalu Miro, jonka seinällä kaikkia ideoinnin vaiheita oli helppo seurata ja niistä oli helppo keskustella ja äänestää. Mirossa kaikki tuotokset myös pysyivät järjestyksessä ja tallella.

5.3 Prototyyppi

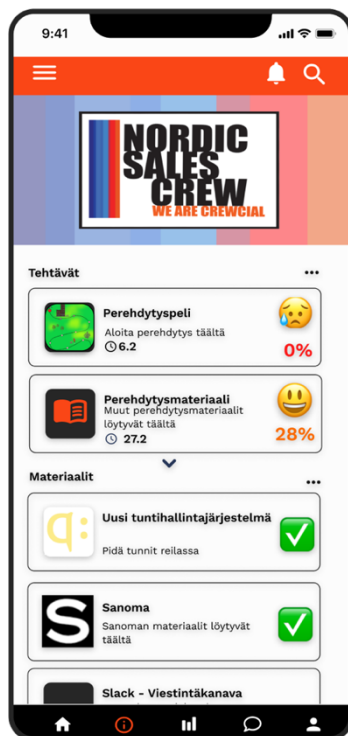
Sprinttiviikon työskentelyn lopputuloksena tiimi rakensi sovellusprototyypin. Prototyypin kehittämiseen käytettiin Figma-sovellusta. Figma on pilvipohjainen käyttöliittymän suunnittelu- ja prototyyppityökalu, joka mahdollistaa käyttäjille tuotteiden, sovellusten ja verkkosivujen suunnittelun ja prototyypin luomisen reaaliajassa (Figma 2024). Figma tarjosi parhaan ratkaisun prototyypin tekoon laajan työkalupakkinsa, helppokäyttöisyytensä, ja monipuolisuutensa takia (Figma 2024). Visuaalisessa suunnittelussa on käytetty Figman materiaalien ja suunnittelelementtien lisäksi NSC:n brändiohjeistusta.

Prototyyppi on konsepti NSC:n perehdytysprosessin pelillistämisestä mobiilisovellukseen. Konsepti kattaa esiperehdytyksen ja perehdytyksen lisäksi materiaalipankin, joka korvaisi tai

vaihtoehtoisesti toimisi nykyisen Loop-pohjaisen ratkaisun tukena parantamaan tiedon saavutettavuutta.

5.3.1 Aloitussivu

Aloitussivun suunnittelussa on painotettu käyttäjäystävällisyyttä ja pyritty varmistamaan, että se välittää vahvasti NSC:n brändi-identiteettiä (kuva 4). Yrityksen brändiä päätettiin korostaa käyttöliittymän värityksellä, etenkin ylälaidan häivytytyllä NSC:n ”sateenkaarella”.



Kuva 4: Sovelluksen aloitussivu

Sovelluksen valikot on toteutettu pohjautuen tiimin visuaalisten havainnointien kautta hyväksi todettuihin isoihin, selkeisiin ja informatiivisiin painikkeisiin. Inspiraationa toimi myös Google Skillshop -palvelun tapa tuoda koulutusmateriaalin valikot esille.

Etusivu ohjaa tehokkaasti työntekijöitä perehdytysprosessiin nostamalla keskeneräiset tehtävät näytön yläosaan. Uusi työntekijä aloittaa automaattisesti perehdytyspelin suorittamisen. Pelillistämisen piirteitä on hyödynnetty esittelemällä käyttäjälle tehtävien määräaikoja, suoritusten etenemisprosenttia sekä käyttämällä emoji-merkkejä ilmaisemaan tehtävän kiireellisyttä: hymynaama tarkoittaa, että suoritus on aikataulussa, kun taas surullinen naama viestii viivästyksestä.

5.3.2 Tasovalikko

Perehdytyspeli alkaa tasovalikosta, jossa pelaaja saa lyhyen esittelyn pelistä (kuva 5). Peli on ositettu tasoihin, joista jokaiselle asetetaan suoritusaikea alkaen työn vastaanottamisesta eli esiperehdytyksestä (taso 1), töiden aloittamiseen eli varsinaiseen perehdytykseen (tasot 2 ja 3) sekä tehtäviin, jotka suoritetaan varsinaisen perehdyttämisen jälkeen työn ohessa.



Kuva 5: Sovelluksen tasovalikko

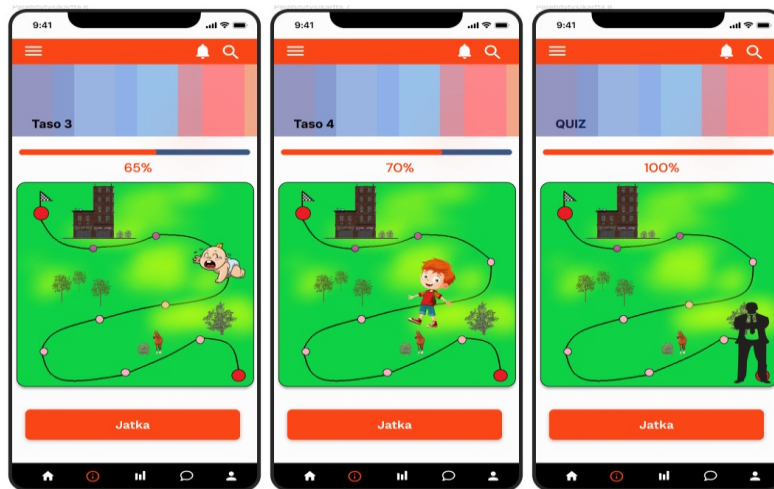
Esiperehdytys-vaiheessa (taso 1) keskitytään tarjoamaan tietoa yrityksestä ja tarjotaan aloitavalle työntekijälle mahdollisuus olla helposti yhteydessä perehdyttäjään mahdollisten kysymysten herätessä. Esiperehdytys ei saa olla raskas tai aikaa vievä prosessi: tämän vaiheen tarkoitus on lisätä positiivista työnantaja kuvaa, sitouttaa ja tutustuttaa uusi työntekijä yrityksen tapoihin ja kulttuuriin.

Perehdytys-vaiheessa (tasot 2 ja 3) alkaa itse työhön perehdyttäminen. Työntekijä pystyy tasojen avulla seuraamaan edeltä annettua aikataulua ja omaa edistymistään. Ensimmäinen osio (taso 2) suoritetaan muuhun työpaikkaan tutustumisen yhteydessä, eli työympäristöön, työturvallisuuteen ja työyhteisöön.

5.3.3 Pelilauta

Pelissä pelaajat kulkevat läpi pelilaudan, joka on jaettu eri vaiheisiin (kuva 6). Jokainen pelilaudan vaihe edustaa yhtä tasoa, joka on suunniteltu opettamaan pelaajille tärkeitä taitoja ja tietoja, asioista, jotka jokaisen työntekijän tulisi tietää, aina asiakaskohtaisiin

opetusmateriaaleihin. Pelin etenemisen visuaalisena indikaattorina toimii pelihahmo, jonka kehityskaari on vertauskuvallisesti yhteydessä pelaajan edistymiseen pelissä. Aloitusvaiheessa pelaaja ottaa ohjat vauvahahmosta, joka symboloi uuden oppijan alkuvaihetta. Tämän jälkeen, kun pelaaja on läpäissyt esiperehdytyksen, hahmo kehittyy ja kasvaa taaperoksi, mikä heijastaa pelaajan kasvavaa osaamista ja valmiuksia. Pelin huipennuksessa, kun viimeisetkin vaiheet on valloitettu, pelihahmo saavuttaa lopullisen muotonsa aikuisena, eli uutena ”myyntitykkinä”, symboloiden pelaajan täyttä perehtyneisyyttä ja valmiutta kohdata työn tuomat haasteet ammattimaisesti.



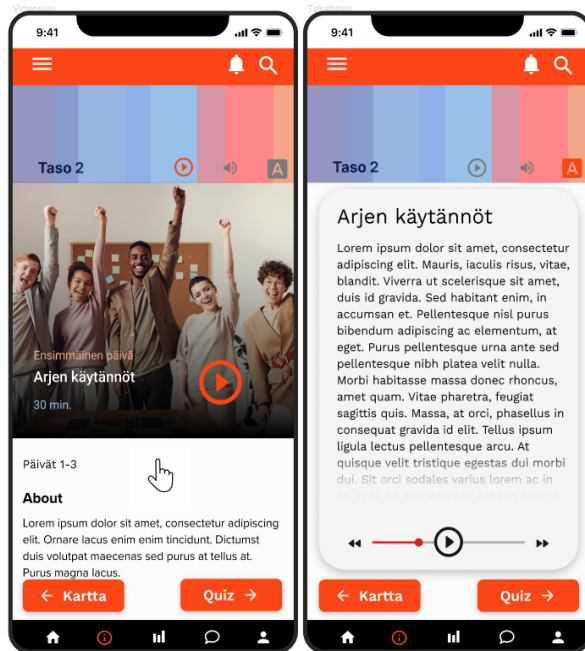
Kuva 6: Sovelluksen pelilautanäkymä

Jos pelaaja on aloittanut tason jo aikaisemmalla pelikerralla, peli tarjoaa mahdollisuuden seurata tason suoritusastetta prosentuaalisesti. Tämä ominaisuus on suunniteltu antamaan pelaajille selkeä käsitys siitä, kuinka paljon tietystä tasosta on jo suoritettu ja paljonko on vielä edessä. Tämä auttaa pelaajaa hahmottamaan oman edistymisensä ja motivoi häntä jatkamaan kesken jääneitä tehtäviä kohti pelin päämäärää. Pelin suunnittelu mahdollistaa kesken jääneen tason jatkamisen vaivattomasti. Pelaaja voi palata suoraan siihen kohtaan, mihin viiviksi jäi, yksinkertaisesti painamalla Jatka-nappia. Tämä toiminto varmistaa saumattoman pelikokemuksen, jossa edistymisen seuranta ja pelin jatkaminen on tehty mahdollisimman käyttäjäystävälliseksi. Näin ollen pelaaja voi keskittyä oppimiseen ja taitojensa kehittämiseen ilman tarvetta muistella, missä vaiheessa peliä hän viimeksi oli.

5.3.4 Materiaalit

Tasot ovat konseptin sydän, sillä ne sisältävät kaiken varsinaisen oppimateriaalin, joka on suunniteltu edistämään pelaajan tietämystä ja taitoja. Ainutlaatuista konseptin lähestymistavassa on, että pelaajat voivat itse päättää, miten he haluavat suorittaa kunkin tason, valiten

oppimismenetelmän, joka vastaa parhaiten heidän henkilökohtaisia oppimistyylyjään ja tarpeitaan (kuva 7).

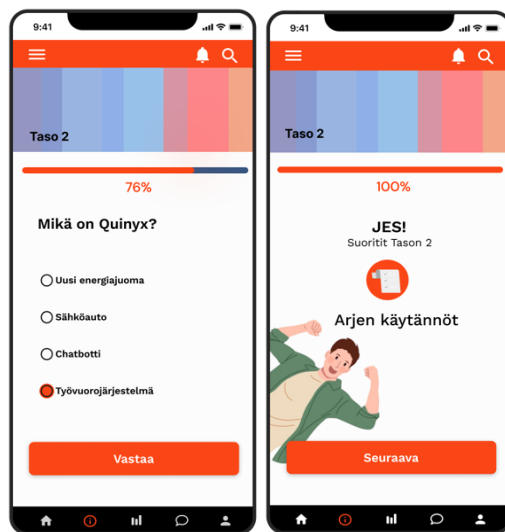


Kuva 7: Sovelluksen materiaalit

Vaihtoehtoja on monipuolisesti: visuaalisesti suuntautuneet oppijat voivat hyödyntää video-materiaaleja, jotka tarjoavat dynaamisen ja interaktiivisen tavan oppia. Äänivaihtoehto puolestaan sopii erinomaisesti niille, jotka prosessoivat tietoa paremmin kuunnellen, mahdollistaen oppimisen myös liikkeellä ollessa. Tekstimateriaalit tarjoavat perinteisemmän, mutta erittäin tehokkaan tavan syventyä aiheisiin omaan tahtiin, mahdollistaen tiedon rauhallisen käsittelyn ja uudelleen lukemisen tarpeen mukaan. Tämän joustavan formaatin ansiosta jokainen pelaaja voi räätälöidä oppimiskokemuksensa omien mieltymystensä mukaan, mikä tekee oppimisprosessista paitsi mukautuvan myös erittäin tehokkaan. Tasoissa pääsee myös siirtymään edelliselle tai seuraavalle sivulle pyyhkäisemällä ruutua.

5.3.5 Tason tietovisa ja palkinto

Pelaaja on saavuttaessa tietyn tason päätöksen, häntä odottaa tason opetusmateriaalin pohjalta laadittu tietovisa (kuva 8). Tämä tietovisa on suunniteltu testaamaan pelaajan ymmärrystä ja omaksumia tietoja kyseisen tason materiaaliin pohjautuen, varmistaen, että oppimisprosessi on ollut tehokas. Jotta pelaaja voi jatkaa pelissä eteenpäin ja avata seuraavan tason, hänen on onnistuttava vastaamaan oikein tietty prosenttiosuus esitetyistä kysymyksistä. Tämä prosenttiosuus on ylläpitäjän asetettavissa, ja se toimii kynnyksarvona pelaajan edistymiselle pelissä.



Kuva 8: Sovelluksen tietovisa ja onnitteluviesti

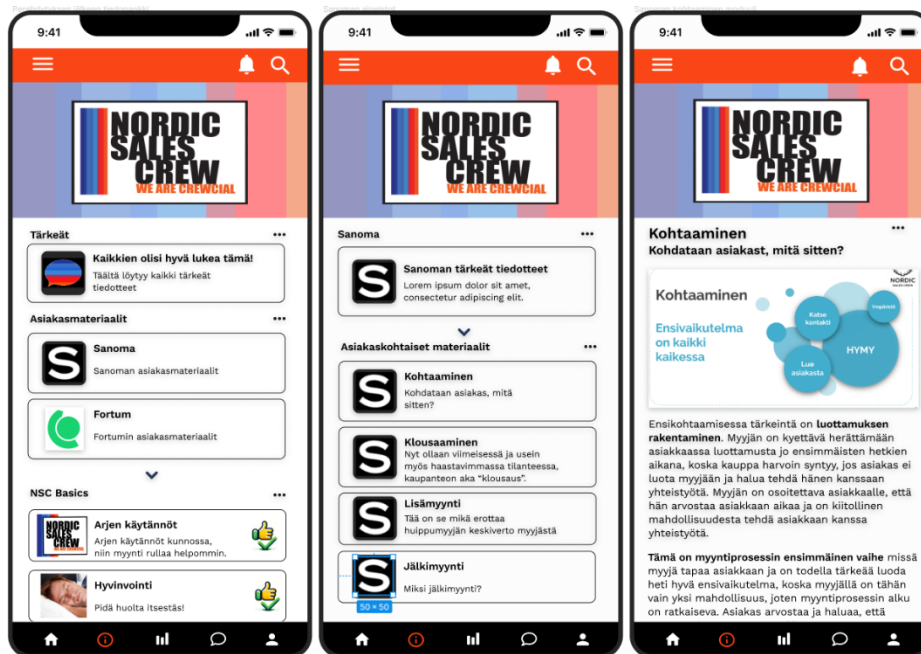
Tietovisan edistymistä seurataan visuaalisesti seurantapalkilla, joka täyttyy sitä mukaa, kun pelaaja vastaa kysymyksiin, antaen reaaliaikaista palautetta hänen etenemisestään. Tämä prosentuaalinen indikaattori on erityisen hyödyllinen, sillä se antaa pelaajalle tarkan kuvan siitä, kuinka lähellä hän on tietovisan loppua. Ominaisuus pohjautuu Locke & Latham (2002, 145-166) tutkimukseen selkeiden haasteiden vaikutuksesta suoritukseen. Jos pelaaja ei saavuta vaadittua määrää oikeita vastauksia, hänellä on mahdollisuus yrittää uudelleen, mikä rohkaisee oppimista virheistä ja parantamaan ymmärrystään materiaalista. Tämä mekaniikka ei ainoastaan lisää pelin haastavuutta ja opetuselementtejä, vaan myös pitää pelaajan motivoituneena ja sitoutuneena pelin tarjoamaan oppimiskokemukseen.

Kun käyttäjä onnistuneesti läpäisee tietovisan, sovellus näyttää onnitteluviestin (kuva 8). Tämä positiivinen palaute on suunniteltu luomaan kannustava ja motivoiva kokemus, mikä on keskeistä käyttäjäkokemuksen näkökulmasta ja pohjautuu Hattie & Timperley (2007, 81-112.) tutkimukseen välittömän palautteen vaikutuksesta oppimisessä ja motivaatiossa. Onnitteluviestin kautta sovellus ei ainoastaan vahvista käyttäjän itseluottamusta, vaan myös rohkaisee häntä jatkamaan eteenpäin. Tämä kannustusmekanismi on olennainen osa sovelluksen

suunnittelua, sillä se tukee käyttäjän oppimisprosessia ja pitää motivaation korkealla. Jokaisen tason tietovisan suorittamisen myötä käyttäjä ansaitsee palkintomerkkejä, jotka toimivat konkreettisina saavutuksina hänen matkallaan. Nämä merkit eivät ainoastaan symboloi käyttäjän edistymistä ja onnistumisia, vaan ne myös tarjoavat visuaalisen tavan seurata oppimisen polkua sovelluksen sisällä. Merkkien kerääminen lisää pelillistämisen elementtiä sovellukseen, mikä tekee oppimiskokemuksesta entistä palkitsevampaa ja interaktiivisempaa.

5.3.6 Tietopankki

Pelin, eli perehdytyksen, läpäisyn jälkeen sovellus toimii tietopankkina, jonka kautta on saatavilla kaikki perehdytyksen aikana läpikäyty materiaali, sekä perehdytysprosessin ulkopuolinen materiaali (kuva 10).



Kuva 9: Sovelluksen tietopankki

Pääkäyttäjät voivat merkitä aineistot tärkeiksi, mikä nostaa ne käyttäjien etusivulle ensimmäiseksi sekä lähettää ilmoituksen sovelluksessa kaikille käyttäjille, joilla on oikeus nähdä kyseinen tiedosto. Tietopankin tiedostot on jaettu kahteen tyyppiin: Otsikoihin ja aineistoihin. Otsikot luovat hierarkian tiedonrakenteelle, eli niitä voi olla tarvittaessa useampi peräkkäin. Mallikuvassa näkyy esimerkkinä ensimmäisenä etusivu, jossa asiakasmateriaalit otsikon alta löytyy Sanoma. Tätä klikattaessa näkymä siirtyy toiseen kuvaan, eli Sanoman alaisiin otsikoihin ja aineistoihin, esimerkkinä toisesta kuvasta näkymä siirtyy Kohtaaminen klikattaessa Kohtaaminen aiheeseen ohjeeseen. Aineistojen taustalle on asetettavissa hakusanoja, jotka toimivat apuna sovelluksen hakutoiminnossa. Toiminnolla pureudutaan tiedon löydettävyyteen liittyviin ongelmiin, jotka nousivat esille työntekijöiden haastatteluissa (NSC 2024a).

5.4 Tiimin sprinttiviikolla saama palaute

Design Sprint -menetelmän iteratiivisessa toimintamallissa tiimi kävi jatkuvaa vuoropuhelua toimeksiantajan edustajien kanssa. Sprinttiviikon aikana palautetta saatiin alkuviikon päivittäisten sparraussessioiden kautta, työntekijähaastattelusta ja konseptien esittelytilaisuuden (pitch) palautteiden muodossa. Tämän lisäksi tiimi sai palautetta opinnäytetyön ohjaajilta.

Sparraussessioita oli kolme ja ne suoritettiin tiimin ja NSC:n edustajan välisinä Teams-palaverina. Ensimmäisessä sprinttiviikon sparraussessiossa (Vaccari 2024a) tarkennettiin suunniteluhaustetta ja kerättiin lisää taustatietoa yrityksen nykyisistä prosesseista perehdytykseen, Loop-järjestelmään, myynninseurantaan ja raportointiin liittyen. Lisäksi sparrauksen aikana keskusteltiin myynnin alalla ja NSC:llä käytössä olevista erilaisista ansaintamalleista sekä NSC nykyisestä brändistä ja brändituotteista. Keskustelun perusteella tiimi sai vahvistuksen siitä, että valittu suunta suunnitteluhaasteiden ratkaisemiseksi oli oikea. Seuraavassa sparraussessiossa (Vaccari 2024b) tiimi esitteli yrityksen edustajalle sen hetkisen ideointityön tulokset sekä tiimin luomia luonnoksia mahdollisista digitaalisista ratkaisuisista suunnitteluhaasteeseen. Yrityksen edustajalta saatu palaute oli tässä vaiheessa positiivista ja validoi tiimin valitseman suunnan projektille. Keskustelun aikana tarkennettiin vielä yrityksen arvoja ja brändivärejä, jotta NSC brändinä pysyisi vahvasti mielessä suunnittelun aikana. Kolmannessa sparraussessiossa (Vaccari 2024c) tiimi esitteli sen hetkisen prototyypin yrityksen edustajalle, joka oli vaikuttanut siitä, miten paljon tiimi oli saanut aikaan niin lyhyessä ajassa. Erityisesti lautapelinäkymä sai kiitosta. Session aikana keskusteltiin myös tarkemmin siitä, millaista tausta- ja yläpitotyötä koulutusmateriaalien eri muotoihin (video-, teksti- ja äänimateriaali) saattaminen sekä projektin tiedonhallinta laajemmin tulisi vaatimaan työnantajalta. Nämä asiat nähtiin työläisinä, mutta merkityksellisinä panoksina mielekkään lopputuloksen saavuttamiseksi.

Prototyyppiä esiteltiin samana päivänä myös yrityksen työntekijöille (NSC 2024b). Kyseessä olivat kaksi kolmesta haastateltavasta, joita tiimi oli haastatellut jo ennen sprinttiviikkoa. Lautapeli-idea sai myös heiltä hyvää palautetta, samoin kuin eri tiedostomuotojen hyödyntäminen perehdytysmateriaaleissa. Lisäksi haastateltavat kokivat, että prototyypin visuaalinen ilme ja selkeät aikataulut tekevät perehdytysprosessista helpommin seurattavan.

Rakentavana palautteena mainittiin, että työhön voisi lisätä lisää säväyttäviä elementtejä ja että demopeli näytti tällä hetkellä liian lyhyeltä. Materiaalin lisääminen demopeliin mahdollistaisi sen, että aidosta perehdytyspelistä saisi paremman käsityksen. Haastateltavat myös kokivat, että pelin konkreettinen sisältö ei ollut riittävän selkeä. Uusia ideoita, joita voisi jatkokehittää tulevaisuudessa olivat peliin lisättävä pistejärjestelmä, suosikkivalikko perehdytysmateriaaleille tai suodatin, jonka avulla omassa profiilissa näkyisi vain itse määritelty ja rajattu määrä tietoa. Tiimille mietittäväksi jäi se, miten pistejärjestelmä toteutettaisiin ja

pitäisikö työntekijän saada tietty pistemäärä päästäkseen etenemään tasoilla tai perehdytysprosessin läpi. Koonti käyttäjäpalautteesta on esitetty kuviossa 3.



Kuvio 2: Sprinttiviikolla saatu käyttäjäpalaute

Konseptien esittelyä edeltävänä päivänä tiimi sai palautetta opinnäytetyön ohjaajilta (Jose & Uutela 2024). Hyvää palautetta tiimi sai pelilautanäkymästä, jonka ohjaajat mainitsivat olevan konseptin sävöyttävien osuus. Kehityskohteita ohjaajat ehdottivat erityisesti esityksen visuaaliseen ilmeeseen, elementtien ja tekstien sijoitteluun sekä kuvien lisäämiseen liittyen. Lisäksi haasteita käsittelevässä osuudessa ohjaajat kannustivat tiimiä viestimään suunnitteluhaasteista positiivisemmalla tavalla ja lisäämään tietoa yrityksistä, joita tiimi tutki vertailuanalyysivaiheessa.

Sprinttiviikon viimeisen päivän konseptiesittelytilaisuudessa tiimi sai NSC:n edustajilta hyvää palautetta konseptin esityksen selkeydestä ja helposti ymmärrettävyydestä (NSC 2024c). Konseptissa nähtiin hyvänä helposti seurattava käyttäjäpolku ja materiaalien eri formaattivaihtoehdot. Käyttäjäpolku helpottaa työntekijän perehdytyksen seuraamista ja voi lisätä myös motivaatiota suorittaa perehdytys loppuun, kun työntekijä näkee minkä verran on jäljellä. Materiaaliformaattien valintavaihtoehdot nähtiin hyvänä, sillä se parantaa materiaalin käytettävyyttä eri tilanteissa ja mahdollistaa perehdytysmateriaaleihin tutustumisen myös esimerkiksi liikenteessä. Vaikka perehdytyspelin ensimmäisellä tasolla mainittiin varsinaista aloitusta edeltävä esiperehdytysvaihe, olisivat yrityksen edustajat toivoneet näkevänsä enemmän tähän vaiheeseen liittyviä ratkaisuja. Erityisesti esimerkiksi kevyen materiaalin kuten lyhyiden ja viihdyttävien videoiden muodossa.

5.5 Projektityöskentely

Opinnäytetyöprojekti suoritettiin viiden hengen ryhmätyönä ja se kesti kolme kuukautta, tammi-kuusta maaliskuuhun 2024. Projektin ajan tiimi tapasi Teamsin välityksellä kahtena iltana viikossa keskustellakseen projektin etenemisestä. Tiimin jäsenet olivat sitoutuneita ja kaikki osallistuivat sovitusti ja ajallaan yhteisiin tapaamisiin. Kaikki tiimin jäsenet osallistuivat myös kaikkiin projektin vaiheisiin. Sprinttiviikkoa edeltävässä taustatutkimuksessa ja sprinttiviikon jälkeisessä raportinkirjoitusvaiheessa tehtävät jaettiin mahdollisimman tasaisesti tiimiläisten kesken. Raportointivaiheessa vastuualueita jaettiin myös ristiin, jotta koko tiimi olisi mukana kokonaisuuden hallinnoimisessa. Sprinttiviikolla vastuuta jaettiin osin myös tiimiläisten vahvuuksien mukaan. Esimerkiksi Julia, Ida ja Ville ottivat enemmän vastuuta pitch-esitelmästä ja asiakastarinasta Canvassa, Janne prototyypin kokonaiskuvasta Figmassa ja Sini kirjoittamisesta sekä tiedostonhallinnasta Teamsissä. Työkaluina projektin aikana käytettiin Teamsiä, Miroa, Canvaa sekä Figmaa. Projektin kehittämistyö sujui kokonaisuudessaan hyvin. Erityisesti tiimi suoriutui erinomaisesti tasapuolisuudessa, sprinttiviikon ideointi- ja prototyypivaiheessa sekä opinnäytetyöraportin työstämisen aikana. Tiimi olisi voinut panostaa entistä enemmän sprinttiviikkoa edeltävään taustatutkimukseen ja esiperehdytyksen korostamiseen perehdytysprosessissa. Vertailuanalyysin ja esiperehdytyksen korostamisesta tiimi sai palautetta sprinttiviikon pitch-tilaisuudessa ja tiimi keskittyikin näihin aiempaa enemmän raportointivaiheessa.

6 Tulevaisuuden kehityskohteita

Projektin aikana kehitetyn prototyypin lisäksi tiimi ideoi ja arvioi myös muita mahdollisia kehityskohteita Nordic Sales Crew Oy:n perehdytysprosessiin. Kehitysideat voidaan jakaa kolmeen ryhmään sen perusteella mihin perehdytysprosessin vaiheeseen se ajoittuu; esiperehdytykseen, varsinaiseen perehdytysvaiheeseen tai perehdytysvaiheen jälkeiseen aikaan.

6.1 Esiperehdytysvaihe

Ennen uuden työntekijän ensimmäistä työpäivää olevassa vaiheessa NSC:llä on ollut haasteena se, että työntekijät ottavat työpaikan vastaan, mutta eivät lopulta aloitakaan työssä. NSC:n olisi erittäin tärkeä saada tietää miksi henkilöt päätyvät myöhemmin olla ottamatta saatua paikkaa vastaan. Näiden tilanteiden juurisyiden kartoittamiseksi kyseisille henkilöille voitaisiin lähettää lyhyt kysely, jolla pyrittäisiin selvittämään syitä työpaikan jättämiseen. Kyselyn tulisi olla helppo ja nopea, jotta henkilö todennäköisemmin täyttäisi sen. Mahdollisesti kyselyyn vastaamisella voisi myös saada pienen palkinnon, esimerkiksi NSC tarroja tai muita tuotteita.

Tutkimuksen aikana kävi ilmi, että kaikille työntekijöille ei ollut täysin selvää mitkä Loopin nykyisen materiaalipankin tiedosta koskivat palkkamallia ja mitkä yrittäjämallia. Koska kyseessä on olennainen osa työntekijöiden ansiotuloa, on tiedon selkeyttäminen tämän osalta tärkeää. Ratkaisuksi tiimi ehdottaa erilaisia käyttäjätyyppejä ja käyttöoikeuksia nykyiseen ja tulevaan digitaaliseen alustaan. Jo työsuhteen alkaessa työntekijälle voitaisiin luoda tunnukset, jotka määrittelevät näkevätkö he vain palkkatyöläisiä koskevia materiaaleja vai pelkäävät yrittäjämallin tietoja. Ratkaisu selventäisi näkymää työntekijän kannalta. Tämä myös mukailee pienimmän oikeuden periaatetta, jonka mukaan tietojärjestelmän käyttöoikeudet tulisi aina rajata mahdollisimman tiukaksi (Viega & McGraw 2013, Principle 4: Follow the Principle of Least Privilege).

Prototyypin ideointivaiheessa tiimi hahmotteli perehdytyspelin visuaalista ilmettä ja mahdollista maskottia. Tiiviin projektiakataulun vuoksi maskotin jatkokehittely jätettiin pois lopullisesta prototyypistä. Maskotti voisi kuitenkin olla yksi keino tehostaa NSC:n brändiä ja tehdä perehdytyspelistä vieläkin hausempaa ja helposti lähestyttävämpää uudelle työntekijälle. Maskotin hyöty brändäyksessä voisi olla myös perehdytysvaihetta laajempi, sillä sen avulla yritys pystyy herättämään yrityksen brändin eloon (Mohanty 2014, 42).

6.2 Perehdytysvaihe

Työntekijän aloittaessa työn tiimin kehittämä perehdytyspeli mahdollistaa työntekijän asteittaisen etenemisen perehdytysprosessissa mielekkäällä ja kiinnostavalla tavalla. Perehdytysvaihetta voisi edelleen tehostaa mentorointia tai kaverisysteemiä käyttämällä, lisäämällä peiliin pistejärjestelmän ja materiaalipankkiin suosikkivalikon.

Mentoroinnissa tiiminvetäjä tai muu tehtävään määritelty kokeneempi työntekijä ottaa uuden työntekijän perehdytyksestä suuremman vastuun. Uuden työntekijän mentoroinnin on havaittu tehostavan oppimista ja mahdollistavan uuden työntekijän pääsevän nopeammin tehtäviensä tasalle kuin ilman mentorointia (Fagerholm, Guinea, Münch & Borenstein 2014, 1). Määrittämällä perehdytykseen mentoriksi jonkun muun kuin tiiminvetäjän, vapautuisi tiiminvetäjältä työaikaan muihin vastuutehtäviin. Lisäksi voitaisiin kehittää mentorin ammattitaitoa antamalla tälle enemmän vastuuta. Palkitsemismallia voitaisiin hyödyntää myös mentoroinnissa, sillä myös mentoria voitaisiin palkita ja mentoroinnissa voisi olla eri tasoja ja saavutettavia tavoitteita.

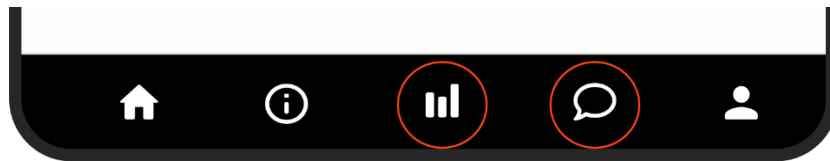
Kaverisysteemissä (buddy system) yrityksen työntekijä tukee uuden työntekijän aloitusta esimerkiksi ensimmäisten kuukausien aikana (White, Clapton & Cook 2020, 3). Erona mentorointiin on se, että kaverisysteemissä uutta työntekijää tukevan ei tarvitse välttämättä olla kokeneemmassa asemassa. NSC:llä uusia työntekijäitä aloittaa usein useita kerralla, joten kaverisysteemi voisi olla mahdollista toteuttaa myös uusien työntekijöiden kesken.

Kaverisysteemillä voidaan tehostaa uusien työntekijöiden yrityskulttuuriin sitoutumista ja työn aloituksen aiheuttamaa stressiä (White ym. 2020, 14).

Perehdytyspelin ja materiaalipankin tehokkuutta voisi olla mahdollista tehostaa myös yrityksen edustajilta saaduilla prototyypin jatkokehitysideoilla. Näistä tärkeimpiä olivat peliin lisättävä pistejärjestelmä ja materiaalipankin puolella sisältösuodatin tai suosikkivalikko (NSC 2024b).

6.3 Perehdytyksen jälkeen

Varsinaisen perehdytysvaiheen jälkeen kaikkia työntekijöitä hyödyttäviä kehityskohteita ovat tiimin kehittämisen sovelluksen myynninseuranta- ja viestiominaisuudet. Tiedonhallinnan huomioiminen on myös tärkeää tiedon ajantasaisuuden ja selkeän rakenteen ylläpitämiseksi. Prototyypissä on nähtävissä alavalikon ikoneiden myynninseuranta sekä viestitoiminnot (kuva 11). NSC:llä käytetyt erilliset Beest-myyntinseurantaohjelma sekä Slack-pikaviestin voitaisiinkin yhdistää saman sovelluksen alle, joko omina toimintonaan tai erityisesti Beestin osalta kahden eri ohjelman välisenä integraationa. Kaikkien tarvittavien toimintojen ja tietojen yhdistäminen saman järjestelmän alle on tehokkaampaa kuin erillisten järjestelmien ylläpito (Bernando, Simon, Tarí & Molina-Azorín 2015).



Kuva 10: Sovelluksen alavalikon myynninseuranta- ja viestipainikkeet

Tiimi suosittelee, että NSC luo oman yrityskulttuuriin sopivan tiedonhallintamallin. Mallin sisältö voi sisältää esimerkiksi määritykset, miten perehdytysalustan ja käytössä olevien järjestelmien tietoja ylläpidetään, kuka on kokonaisvastuussa niiden ylläpitämisestä, miten ja kelle operatiivinen ylläpito vastuu on ositettu, aikataulutukset, ja erilaiset tiedostotyyppit ja niiden käsittelytavat.

Vuosikalenterin käyttöönotto auttaisi hallitsemaan uuden mallin omaksumista ja sen seuranta. Vuosikalenterissa tehtävät toimenpiteet ajoitetaan kalenteriin, jonka avulla varmistetaan, että ne tulevat hoidetuksi. Tiedostotyyppit voidaan jakaa luokkiin niiden päivitystarpeiden mukaan. Esimerkiksi, luokka 0 tarkoittaa tilapäistä tiedostoa, luokka 1 tiedostoa, jota päivitetään kerran vuodessa, ja luokka 2 tiedostoa, jota päivitetään kaksi kertaa vuodessa.

7 Johtopäätökset

Tiimin kehittämä prototyypisovellus on merkittävä askel eteenpäin Nordic Sales Crew Oy:n perehdytysprosessin kehittämisessä. Sovellus hyödyntää pelillistämistä ja käyttäjän tarpeet huomioivia oppimisen eri muotoja, jotka tekevät perehdytyksestä kiehtovaa, mukaansatempaavaa ja ennen kaikkea tehokasta. Prototyyppi on suunniteltu siten, että se vastaa uusien työntekijöiden tarpeita, tarjoten heille selkeän ja johdonmukaisen oppimispolun, joka valmistaa heidät paremmin tuleviin tehtäviinsä.

Kehitetyn prototyypisovelluksen avulla uudet työntekijät voivat paremmin ymmärtää yrityksen kulttuuria, arvoja ja työtehtäviä koko perehdytysprosessin ajan. Tämä valmistautuminen auttaa heitä kasvattamaan ammattitaitoaan ja lähestymään työtehtäviä suuremmalla itseluottamuksella. Lisäksi sovelluksella on tulevaisuudessa mahdollisuus mahdollistaa työntekijöiden sujuvampi integroituminen tiimiinsä ja yrityksen toimintoihin, mikä edistää heidän pitkäaikaista sitoutumistaan ja työssä viihtymistään.

Yrityksen näkökulmasta prototyypisovelluksen käyttöönotto tarkoittaa tehokkaampaa ja kohdennetumpaa perehdytystä. Tämä johtaa työntekijöihin, jotka ovat nopeammin valmiita suoriutumaan työtehtävistään, mikä edistää yrityksen tuottavuutta ja liikevaihdon kasvua. Parempi perehdytyskokemus vähentää myös uusien työntekijöiden vaihtuvuutta, mikä on merkittävä etu yrityksen henkilöstöstrategian ja taloudellisen tehokkuuden kannalta.

Design Sprintin aikana tiimin tiivis yhteistyö, innovatiiviset palvelumuotoilun menetelmät ja jatkuva käyttäjäpalautte mahdollistivat sellaisen prototyypisovelluksen kehittämisen, joka todella vastaa sekä yrityksen että sen uusien työntekijöiden tarpeita. Tämän työn tulokset korostavat, että sijoittaminen laadukkaaseen ja käyttäjälähtöiseen perehdytykseen tuottaa merkittäviä hyötyjä kaikille osapuolille.

Lähteet

- Abbadia, J. 2023. Mitä eroa on: Kvalitatiivinen vs. kvantitatiivinen tutkimus. MindtheGraph 7/2023. Viitattu 20.2.2024. <https://mindtheGraph.com/blog/fi/kvalitatiivinen-vs-quantitatiivinen-tutkimus/>
- Alasuutari, P. 2019. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Andersen, B. & Pettersen, P.-G. 1995. Benchmarking Handbook. Alankomaat: Springer Dordrecht.
- Asiakastieto 2024. Nordic Sales Crew Oy. Viitattu 15.2.2024. <https://www.asiakastieto.fi/yri-tykset/fi/nordic-sales-crew-oy/27580826/taloustiedot>
- Bergmann, M., Wollbrandt, I., Gittel, L., Halbe, E., Mackert, S., Philipsen, A. & Lux, S. 2023. Effects of a video game intervention on symptoms, training motivation, and visuo-spatial memory in depression. *Frontiers in Psychiatry*, 14, 1173652. Luku 5. Viitattu 8.3.2024. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2023.1173652>
- Bernando, M., Simon, A., Tari, J. J. & Molina-Azorín, J. F. 2015. Benefits of management systems integration: a literature review. *Journal of Cleaner Production* 94, 260-267. Viitattu 23.2.2024. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2015.01.075>
- Bruton, L. 2020. What's the difference between UI and UX design? Viitattu 2.3.2024. <https://www.uxdesigninstitute.com/blog/whats-the-difference-between-ui-and-ux-design/>
- Butler, O., Herr, K., Willmund, G., Gallinat, J., Kühn, S. & Zimmermann, P., 2020. Trauma, treatment and Tetris: video gaming increases hippocampal volume in male patients with combat-related posttraumatic stress disorder. *Journal of Psychiatry & Neuroscience: JPN*, 45(4). Viitattu 5.3.2024. <https://doi.org/10.1503/jpn.190027>
- Ceci, L. 2024. Countries with the largest TikTok audience as of January 2024. Statista. Viitattu 22.2.2024. <https://www.statista.com/statistics/1299807/number-of-monthly-unique-tiktok-users/>
- Cherry, K. 2023. What is operant conditioning?. Viitattu 21.3.2024. <https://www.verywellmind.com/operant-conditioning-a2-2794863>
- Cruchon, S. 2018. The Design Sprint Note-n-Map. How to get started with the dreaded Map creation on Day 1. Viitattu 2.3.2024. <https://sprintstories.com/the-design-sprint-note-n-map-a9bf0ca88f51>
- Crue. 2024. UX ja UI Design. Viitattu 5.3.2024. <https://crue.fi/palvelut/verkkosivut/ux-ja-ui-design/>
- Dahlstrøm, C. 2017. Impacts of gamification on intrinsic motivation. Department of Design, Norwegian University of Science and Technology. Viitattu 11.3.2024. https://www.ntnu.edu/documents/139799/1279149990/04+Article+Final_camil-dah_fors%C3%B8k_2017-12-06-13-53-55_TPD4505.Camilla.Dahlstr%C3%B8m.pdf
- Deci, E., & Ryan, R. 1985. *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Viitattu 23.2.2024. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-1-4899-2271-7>
- Dehganzadeh, H. & Dehganzadeh, H. 2020. Investigating effects of digital gamification-based language learning: A systematic review. *Journal of English Language Teaching and Learning* 12(25). Viitattu 3.3.2024. <https://www.sid.ir/fileservers/jel/132320202503>

- Fagerholm, F., Guinea, A. S, Münch, J. & Borenstein, J. 2014. The role of mentoring and project characteristics for onboarding in open source software projects. ESEM '14: Proceedings of the 8th ACM/IEEE International Symposium on Empirical Software Engineering and Measurement 55, 1-10. Viitattu 23.2.2024. <https://doi.org/10.1145/2652524.2652540>
- Figma. 2024. What is the difference between UI and UX. Viitattu 2.3.2024. <https://www.figma.com/resource-library/difference-between-ui-and-ux>
- Google. 2024a. Skillshop. Viitattu 21.2.2024. <https://skillshop.withgoogle.com/>
- Google. 2024b. Crazy 8's. Viitattu 2.3.2024. <https://designsprintkit.withgoogle.com/methodology/phase3-sketch/crazy-8s>
- Google. 2024c. Solution Sketch. Viitattu 2.3.2024. <https://designsprintkit.withgoogle.com/methodology/phase3-sketch/solution-sketch>
- Half, R. 2023. The 7 things you should do after accepting a job offer. Viitattu 29.2.2024. https://www.roberthalf.com/us/en/insights/career-development/the-7-things-you-should-do-after-accepting-a-job-offer?utm_campaign=Press_Release&utm_medium=Link&utm_source=Press_Release
- HAMK-Hämeen ammattikorkeakoulu. 2024. Opinnäytetyö. Viitattu 20.2.2024. <https://www.hamk.fi/opiskelijalle/opintojen-suunnittelu/opinnaytetyo/>
- Hattie, J., & Timperley, H. 2007. The Power of Feedback. Review of Educational Research, 77(1). Viitattu 23.2.2024. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.3102/003465430298487>
- Heiskanen, E. 2007. Eettinen johtaminen - tie kestävään menestykseen. Helsinki: Talentum.
- Hietala, H, Kaivanto, K, Valvisto, E. 2015. Esimiehen käsikirja 2015. Helsinki: Talentum.
- Innanen, P. 2020. Palvelumuotoilun menetelmä - kuinka me voisimme? Palvelumuotoilu Palo. Viitattu 2.3.2024. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelmat-kuinka-me-voisimme/>
- Ikonen, R. 2016. Kvantitatiivinen tutkimus aikuiskasvatustieteessä. PDF. Aikuiskasvatus 37 (2), 114-118. Viitattu 20.2.2024. https://www.academia.edu/37335352/Kvantitatiivinen_tutkimus_aikuiskasvatustieteess%C3%A4
- Iurchenko, A. 2017. An Exploratory Study of Health Habit Formation Through Gamification. arxiv.org. Viitattu 19.2.2024. <https://arxiv.org/abs/1708.04418>
- Kauppalehti 2024. Nordic Sales Crew Oy. Viitattu 15.2.2024. <https://www.kauppalehti.fi/yri-tykset/yritys/nordic+sales+crew+oy/2758082-6>
- Knapp J., Zeratsky J. & Kowitz B. 2016. Sprint: How to Solve Big Problems and Test New Ideas in Just Five Days. New York: Simon & Schuster.
- Kostamo, P, Airaksinen, T & Vilkkä, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi - opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. E-kirja. Helsinki: Art house.
- Locke, E.A., & Latham, G.P. 2002. A theory of goal setting & task performance. Viitattu 23.2.2024. <https://psycnet.apa.org/record/2019-01462-007>
- Mohanty, S. S. 2014. Growing Importance of Mascot & their Impact on Brand Awareness - A Study of Young Adults in Bhubaneswar City. IJCEM International Journal of Computational Engineering & Management 17 (6), 42-44. Viitattu 23.2.2024. https://www.ijcem.org/papers112014/ijcem_112014_09.pdf

Nielsen, J. 2012. Usability 101: Introduction to Usability. Viitattu 2.3.2024. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

Nordic Sales Crew 2023. Vauhtia Nordic Sales Crew:n kasvulle - Face2Face Creatives ostaa NSC:n. Viitattu 15.2.2024. <https://www.nordicsalescrew.com/vauhtia-nordic-sales-crewn-kasvulle-face2face-creatives-ostaa-nscn/>

Nordic Sales Crew 2024. Myyntiä rakkaudesta lajiin. Viitattu 15.2.2024. <https://www.nordicsalescrew.com/>

Palvelumuotoilu Palo 2024. Menetelmät ja työkalut. Viitattu 22.2.2024. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu/menetelmat-ja-tyokalut/>

PAMU Savonlinna 2024. Työkalupakki palvelumuotoiluun. Viitattu 22.2.2024. <https://pamu.samiedu.fi/menetelmat/tyokalupakki-palvelumuotoiluun/>

Ritter, M. & Winterbottom, C. 2017. UX for the Web: Learn How UX and Design Thinking Can Make Your Site Stand Out from the Rest of the Internet. E-kirja. Packt Publishing, Limited.

Spinify 2024. Sales Gamification Software. Viitattu 22.2.2024. <https://spinify.com/product/sales-gamification-software/>

Talmundo 2024. We're more than just an onboarding platform. Literally_. Viitattu 5.3.2024. <https://www.talmundo.com/about-us-talmundo>

Tiittanen, A. 2021. Esiperehdytys - kaikkea muuta kuin odottelua ja epä tietoisuutta. Opera-ria. Viitattu 29.2.2024. <https://operaria.fi/esiperehdytys-kaikeea-muuta-kuin-odottelua-ja-epatietoisuutta/>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Talentum.

Työelämään.fi 2024. Perehdytys. Viitattu 21.2.2024. <https://tyoelamaan.fi/tyon-aloitus/perehdytys/>

Työterveyslaitos 2024. Perehdyttäjän top 10-muistilista. Viitattu 21.2.2024. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/youralle-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista>

Työturvallisuuskeskus 2024. Nuorten perehdyttäminen työpaikalla. Viitattu 21.2.2024. <https://ttk.fi/nuorten-perehdyttaminen-tyopaikalla/#nuorten-perehdytysta-ohjaava-lainsaadanto>

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Viega, J. & McGraw, G. R. 2001. Building Secure Software: How to Avoid Security Problems the Right Way. E-kirja. Boston: Addison-Wesley.

Walz, S. P. & Deterding, S. 2014. The gameful world: Approaches, issues, applications. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

White, A., Clapton, J. & Cook, R. 2020. Buddying at onboarding to prevent depression and anxiety in young adults in the workplace. Wellcome's 2020 Workplace Mental Health. Viitattu 23.2.2024. <https://wellcome.org/sites/default/files/2021-05/buddying-onboarding-wellcome-workplace-mental-health.pdf>

Tässä raportissa on käytetty ChatGPT:tä tekstin kieliasun muokkaamiseen ja tekstin sujuvoittamiseen.

Julkaisemattomat lähteet

Jose, M. & Uutela, J. 2024. Preliminary Pitching Sessions. Teams-tapaaminen 8.2.2024. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

NSC 2024a. Haastattelu Laurea X NSC. Teams-tapaaminen 31.1.2024. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

NSC 2024b. Haastattelu Laurea X NSC (Tiimi 3). Teams-tapaaminen 7.2.2024. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

NSC 2024c. Pitching Event, Design Sprint Thesis x Nordic Sales Crew Oy. Teams-tapaaminen 9.2.2024. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Saarinen, J. 2024. Company Meeting. Teams-tapaaminen 15.1.2024. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Vaccari, S. 2024a. Laurea Team 3 Sparraus. Teams-tapaaminen 5.2.2024. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Vaccari, S. 2024b. Laurea Team 3 Sparraus. Teams-tapaaminen 6.2.2024. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Vaccari, S. 2024c. Laurea Team 3 Sparraus. Teams-tapaaminen 7.2.2024. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Kuviot

Kuvio 1: Vertailuanalyysin havainnot	18
Kuvio 2: Sprinttiviikolla saatu käyttäjäpalautte	30

Kuvat

Kuva 1: ”Kuinka me voisimme” -kysymykset	21
Kuva 2: Note’n Map -polku	21
Kuva 3: Ideoinnin piirtämisvaihe	22
Kuva 4: Sovelluksen aloitussivu	23
Kuva 5: Sovelluksen tasovalikko	24
Kuva 6: Sovelluksen pelilautanäkymä	25
Kuva 7: Sovelluksen materiaalit	26
Kuva 8: Sovelluksen tietovisa ja onnitteluviesti	27
Kuva 9: Sovelluksen tietopankki	28
Kuva 10: Sovelluksen alavalikon myynninseuranta- ja viestipainikkeet	33

Taulukot

Taulukko 1: Perehdytysrunko (Työterveyslaitos 2024, Hietala ym. 2015, 138-141)	13
--	----

Liitteet

Liite 1: Nordic Sales Crew Oy:n suunnitteluhaaste ja toimeksianto.....	41
Liite 2: Arvolupaus-taulu	42
Liite 3: Empatiakartta	43
Liite 4: Asiakaspersoona	44
Liite 5: Asiakaspolku	45
Liite 6: Asiakaslähtöinen liiketoimintamalli (business canvas model).....	46

Liite 1: Nordic Sales Crew Oy:n suunnitteluhaaste ja toimeksianto



ASSIGNMENT

CASE 1

Developing an effective Digital Communication / Pre-Onboarding tool for new employees

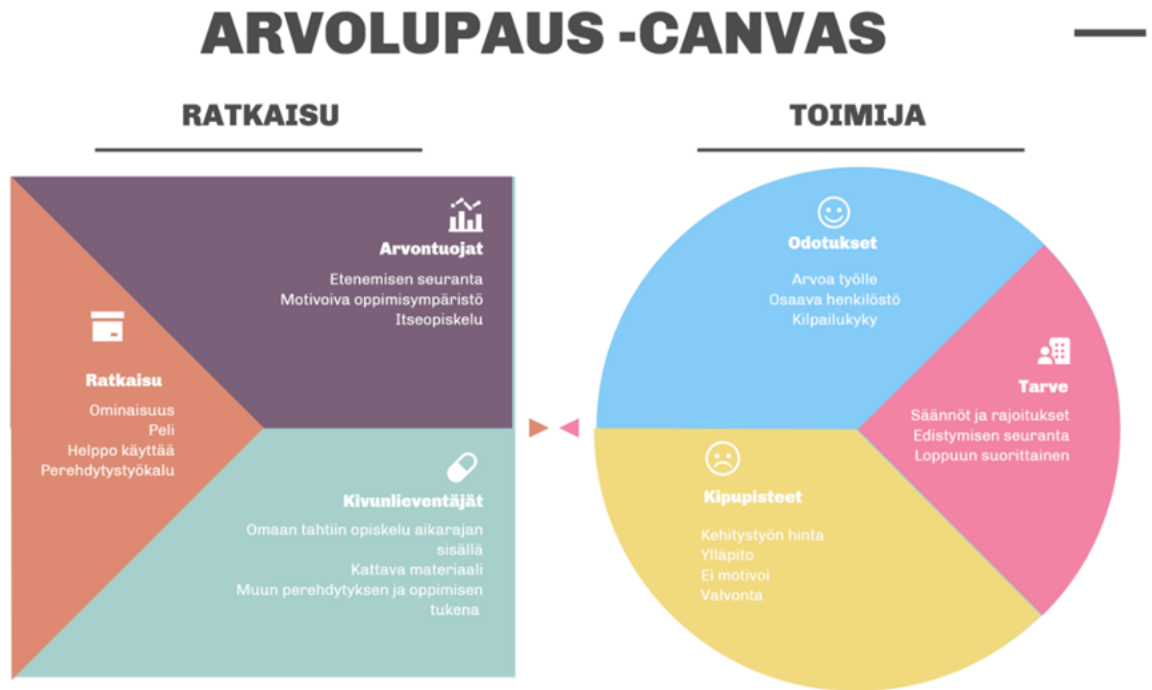
→ **Description:** Your task is to create a digital communication and onboarding tool that will streamline the transition for new employees from the acceptance of a job offer to their first day at work.

→ **Objective:** The goal is to increase the success rate of new hires by thoroughly preparing them during their first 10 days in the role. Success will be measured by the number of hires who deliver good results in this timeframe.

→ **Exploration of gamification:** explore the incorporation of gamification techniques to enhance the effectiveness of the tool and achieve optimal results.

Consider various aspects of onboarding, such as providing necessary information, facilitating communication with team members/managers, familiarizing new hires with company culture and learning about their own roles.

Liite 2: Arvolupaus-taulu



Liite 3: Empatiakartta



Liite 4: Asiakaspersoona



Nimi:

Matteus Myyjä

Ikä:

19

Ammatti:

Myyntiedustaja

Bio

Matteus Myyjä on 20-vuotias myyntiedustaja, joka tekee face-to-face myyntiä Kampin kauppakeskuksessa olevalla ständillä. Ständimyynti on Matteuksen ensimmäinen työpaikka. Vapaa-ajallaan Matteus harrastaa seinäkiipeilyä ja viettää aikaa kavereiden kanssa.

Tavoitteet

- Klousata myyntejä
- Tienata hyvää provisiopalkkaa
- Kehittää omaa ammattitaitoaan

Haasteet

- Työtä tehdään ständillä ilman omia tietokoneita, joten Matteus käyttää puhelinta kaikkiin työasioihin ja joskus tarvittavia tietoja on vaikea löytää (Loopista)
- Perehdytysjakso oli melko lyhyt ja intensiivinen, ja uutta tietoa tuli paljon kerralla. Matteus haluaisi helpon tavan kerrata ja oppia lisää myyntityöstä

Ratkaisut

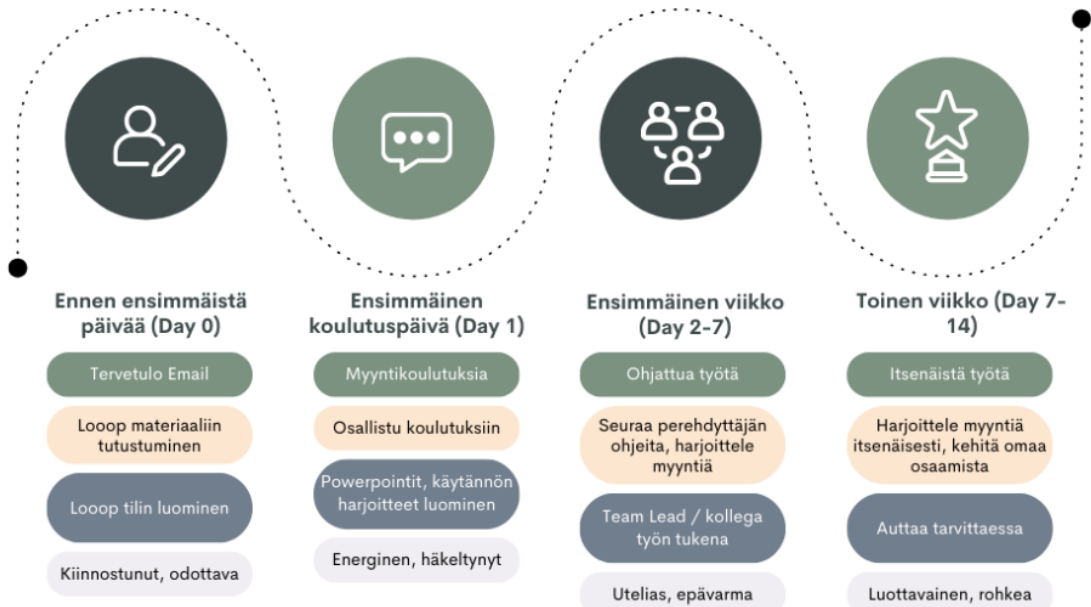
- Loopin (tai vastaava järjestelmän) mobiiliin optimoiminen
- Loopin/Järjestelmän hierarkian selkeytys ja tiedon selkeämpi jäsentäminen
- Lisää lyhyitä videoita perehdytysmateriaaleihin, joita on helppo katsoa työpäivän ohessa puhelimella

Liite 5: Asiakaspolku

Perehdytys

Current Journey Map

- Kosketuspinta yritykseen
- Uuden työntekijän tehtävät
- Yrityksen tehtävät
- Työntekijän tunteet



Liite 6: Asiakaslähtöinen liiketoimintamalli (business canvas model)

