

DIGITAALISEN PEREHDYTYSRATKAISUN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

videota ja oppimisen
hallintajärjestelmää
hyödyntämällä



TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyönäni suunnittelin ja toteutin Indagatus Oy:lle digitaalisen ratkaisun, jonka avulla voidaan perehdyttää uutta työvoimaa tehtäviinsä. Ensisijaisina työkaluina hyödynsin videota ja oppimisen hallintajärjestelmää. Indagatus tarjoaa asiakkailleen työvoimaa erilaisiin avustaviin tehtäviin tai keräämään asiakaspalautetta. Indagatus toimii myös konsulttiyrityksenä, jossa asiakaspalautetta hyödyntämällä kehitetään uusia asiakaspalvelukonsepteja.

Opinnäytetyössäni perehdyn käyttäjäkeskeisen suunnittelun, verkko-opettamisen ja tehokkaan oppimisen menetelmiin, sekä siihen miten niitä on mahdollista soveltaa perehdytysratkaisussa. Suunnittelu- ja toteutusvaiheeseen osallistuivat Indagatuksen johtoryhmän jäseniä, sekä yrityksen projekteissa toimineita henkilöitä ratkaisun kehittämiseen. Hyödynsin kyselyä selvittääkseni mahdollisia kehityskohteita perehdytyksessä, sekä järjestin työpajan yrityksen johtoryhmän kanssa perehdytys sisällön määrittämiseksi.

Verkkoperehdytys pitää sisällään videosarjan, jossa käydään läpi kaikki työn suoritukseen liittyvät olennaiset asiat. Sen tuottaminen on osa opinnäytetyötäni, jossa asiasisältö pyritään tuomaan tiiviiseen, johdonmukaiseen, audiovisuaalisesti selkeään muotoon. Perehdytysmateriaali käsikirjoitettiin, jonka pohjalta se kuvattiin. Videoiden asiasisältö on pääosin puhuttua visuaalisin avustein.

Perehdytysmateriaali on sijoitettu oppimisen hallintajärjestelmään, joka sallii sen jäsentämisen perehdytykselle merkittävimmällä tavalla. Käyttöön otettu oppimisen hallintajärjestelmä on valittu usean vaihtoehdon joukosta, sen perusteella miten hyvin se sopii Indagatuksen tarpeisiin ja budjettiin. Esittelen sitä, miten olen hyödyntänyt järjestelmää Indagatuksen brändin mukaisen perehdytyskokonaisuuden rakentamiseksi.

TEKIJÄ

Samuel Happonen

OTSIKKO

Digitaalisen perehdytysratkaisun suunnittelu ja toteutus videota ja oppimisen hallintajärjestelmää hyödyntämällä

SIVUMÄÄRÄ

64

AIKA

20.4.2018

TUTKINTO

Muotoilija AMK

KOULUTUSOHJELMA

Muotoilun tutkinto-ohjelma

SUUNTAUTUMISVAIHTOEHTO

Teollinen muotoilu

OHJAAJAT

Juha Ainoa, Lehtori - Metropolia AMK,
Ville-Matti Vilka, Lehtori - Metropolia AMK

AVAINSANAT

käyttäjäkeskeinen suunnittelu,
perehdyttäminen, verkko-oppiminen, video

ABSTRACT

My thesis includes a design and a production of a digital solution for work place orientation at Indagatus Oy. As primary tools, I utilized both video and a learning management system. For the clients, Indagatus offers workforce for various assisting tasks or to gather customer feedback. Indagatus also functions as a consulting company that utilises customer feedback to create new customer service concepts.

The thesis introduces the ideas of user centred design, online teaching, and effective learning methods as well as how to implement these elements in the orientation solution. Some of the company management team and a number of people who have worked in some of the company projects, participated in the design and implementation phases. I interviewed some of the workers to identify the possible areas of development in the orientation process and I organised a workshop with the company management team to determine the content of the digital orientation.

Online orientation contains a series of videos which include all relevant information about the work tasks. Producing the video content is a part of my thesis, in which I will attempt to have the content of the orientation in a compact, consistent and a clear form. The orientation material was scripted, on the basis of which it was also filmed.

The orientation material is placed in a learning management system, which enables it being structured in a way relevant to the orientation. The utilised learning management system has been picked from among several options on the basis of how well it provides for the needs of Indagatus and how well it fits into their budget. I will depict how I have made use of the system to create an orientation solution fitted to the Indagatus brand.

AUTHOR

Samuel Happonen

TITLE

The design and production of a workplace orientation solution by utilizing video and a learning management system

NUMBER OF PAGES

64

DATE

20.4.2018

DEGREE

Bachelor of Arts

DEGREE PROGRAMME

Industrial design

SPECIALIZATION

Industrial design

INSTRUCTORS

Juha Ainoa, Lehtori - Metropolia AMK,
Ville-Matti Vilkkä, Lehtori - Metropolia AMK

KEY WORDS

käyttäjäkeskeinen suunnittelu,
perehdyttäminen, verkko-oppiminen, video

SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto	5	3. Suunnitteluprosessi	30
1.1 Opinnäytetyön tausta	5	3.1 Tiedonkeruu	31
1.1.1 Indagatus Oy	6	3.1.1 Haastattelut	32
1.1.2 Indagatuksen tehtävänanto	7	3.1.2 Havainnot	33
1.2 Opinnäytetyön tavoitteet	8	3.2 Workshop	37
1.3 Viitekehys ja tietopohja	9	3.3 Käsikirjoitus	39
1.3.1 Käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja käytettävyys	10	3.4 Perehdytyksen palvelupolku	41
1.3.2 Käytettävyyden suhde tarpeisiin	14	4. Toteutus	44
1.3.3 Perehdyttäminen	17	4.1 Kuvaus ja editointi	45
1.3.4 Verkko-oppiminen ja verkko-opettamisen ympäristöt	18	4.2 Oppimisen hallintajärjestelmän hyödyntäminen	47
1.3.5 Verkko-oppimisen hyödyt ja haitat	21	4.2.1 Oppimisen hallintajärjestelmän valinta	48
1.3.6 Tehokas oppiminen verkko-opetuksessa - perehdytysmateriaalin muotoilu	22	4.2.2 Perehdytyskokonaisuuden rakentaminen	49
2. Benchmarking	25	4.2.3 Perehdytysmateriaalin jäsentäminen ja käyttö	52
2.1.1 Docebo	26	4.2.4 Seuranta	55
2.1.2 Geenio	27	5. Päätös	56
2.1.3 CourseCraft	28	5.1 Pohdintaa	56
2.1.4 Thinkific	29	5.2 Jatkokehitys	58
		5.3 Päätelmät	60

1. JOHDANTO

Opinnäytteenäni suunnittelen perehdytysmateriaaliratkaisun hyödyntämällä videota ja verkkopohjaista oppimisalustaa. Käyttäjakeskeisen suunnittelun menetelmiä hyödyntämällä olen toteuttanut lopputuotteen, jonka tarkoitus on helpottaa Indagatuksen projekteihin palkattujen yksilöiden perehdyttämistä ja lisätä heidän valmiuksia suoriutua tehtävistään erinomaisesti. Selkeästi rakennetun perehdytysmateriaalin kautta heidät voidaan tutustuttaa erilaisiin käytännön tehtäviin, työkaluihin, mutta myös yrityksen toiminnalliseen kulttuuriin.

1.1 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

Olen työskennellyt Indagatus Oy:lle vuoden 2017 keväästä asti suunnittelijana. Yritys on laajentamassa liiketoimintaansa pääkaupunkiseudun ulkopuolelle ja yksilöiden perehdyttäminen hankaloituu, jos perehdytys tulee hoitaa perinteisesti kasvotusten. Tästä syystä Indagatus tarvitsee kätevän ratkaisun helpottamaan perehdyttämistä. Tästä kehkeytyi luontaisesti oivallinen mahdollisuus tehdä yritykselle opinnäytetyö. Koen henkilökohtaista kiinnostusta videon tekemiseen ja siihen miten verkkopohjaiset työvälineet voivat helpottaa käytännön prosesseja. Siksi minulle oli luonnollista tarttua tilaisuuteen työskennellä itselleni mielenkiintoisten aiheiden piirissä.

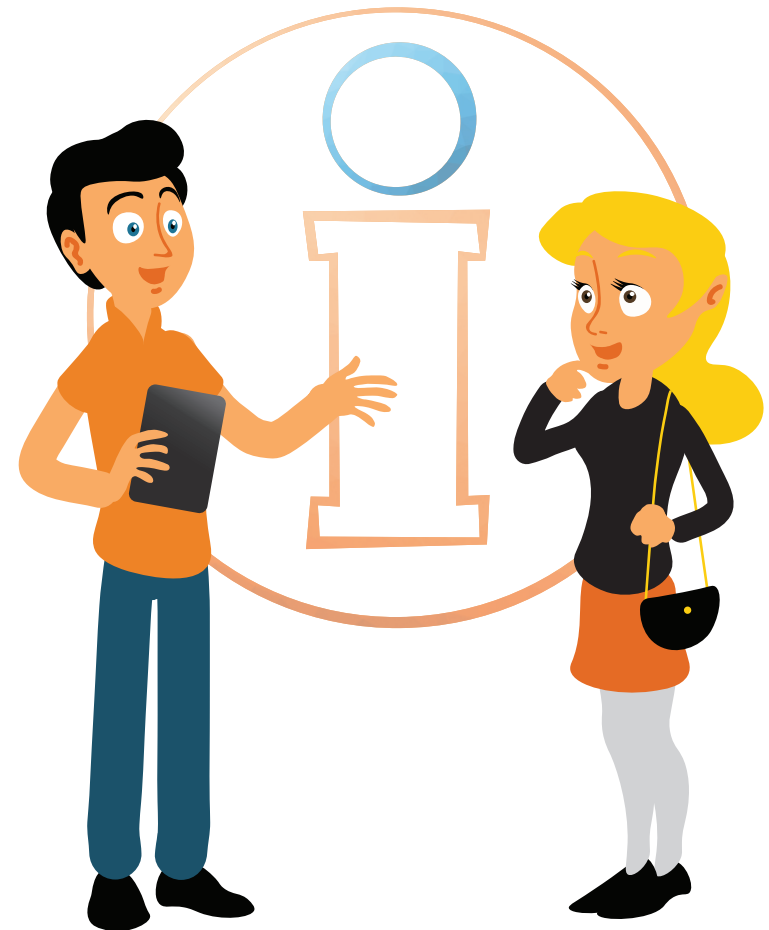


1.1.1 Indagatus Oy

Indagatus Oy on vuonna 2015 perustettu yritys, joka on erikoistunut henkilöstön vuokraukseen ja uusien palvelukonseptien suunnitteluun. Henkilöstö, jota Indagatus vuokraa on ensisijaisesti nuoria työelämään astuvia henkilöitä, jotka tekevät yritykselle työtä kevytyrittäjinä. Näin Indagatus tarjoaa nuorille työkokemusta ja väylän työelämään.

Yrityksellä on ollut asiakkaina mm. Kampin kauppakeskus, Kesko Oyj ja Pohjola Sairaala. Indagatus pyrkii keskittämään huomionsa asiakaskokemuksen parantamiseen ja sitä kautta lisäämään tulosta asiakkailleen. Tämän saavuttamiseksi Indagatus tarjoaa esimerkiksi avustavaa työvoimaa, kerää asiakaspalautetta, implementoi palvelukonsepteja, kouluttaa asiakkaan henkilöstöä ja joissakin tapauksissa uudistaa asiakkaan brändin.

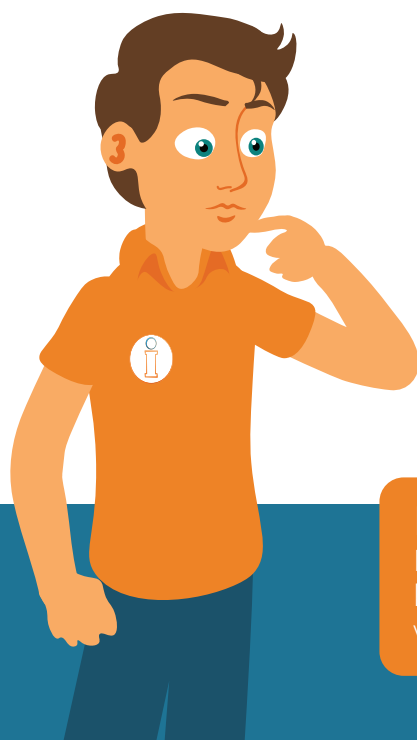
Indagatus tarjoaa työläisiä asiakkaille palveluna tai vuokratyövoimana projektista riippuen. Työturvallisuuslaki (2002/738 § 3) edellyttää, että työn vastaanottaja on vastuussa vuokratyöntekijöiden perehdyttämisestä. Indagatuksen tavoitteena on tarjota osaavaa henkilöstöä, joka kykenee nostamaan asiakaskokemuksen tasoa. Yrityksen oma perehdytys keskittyy nimenomaan antamaan tiedot ja taidot luoda onnistuneita asiakaskokemuksia korkealaatuisen asiakaspalvelun kautta esim. opettamalla pehmeitä taitoja, ongelmanratkaisua jne. Projektiin valitut henkilöt perehdytetään myös asiakaspalautteen keräämiseen, josta Indagatus kokoaa keskeisimmät havainnot ja esittää projektin toimeksiantajalle. Vuokratyötehtävissä projektin toimeksiantaja perehdyttää Indagatuksen tarjoaman työvoiman. Yritys palkkaa ja perehdyttää keskimäärin noin 8 henkilöä, enimmillään 20 henkilöä projektia kohden.



1.1.2 Tehtävänanto

Perinteinen fyysistä läsnäoloa vaativa perehdytys vaatii aikaa ja resursseja. Indagatus Oy halusi digitalisoida perehdytysprosessin, joka helpottaa aikaa vaativien perehdytystilaisuuksien järjestämisessä. Liiketoiminnan levitessä pääkaupunkiseudun ulkopuolelle perehdytystilaisuuksien järjestäminen alkaa vaatimaan enemmän resursseja, jotka yritys haluaa säästää. Hyvin rakennetuilla perehdytysvideoilla sijoitettuna digitaaliselle oppimisalustalle, projektiin valitut henkilöt perehtyvät itsenäisesti työhönsä sieltä missä itse sattuvat olemaan. Digitaaliset oppimisalustat mahdollistavat videomateriaalin tallentamisen ja järjestämisen perehdytykselle tarkoitettuksi kokonaisuudeksi. Sivuston kautta voidaan seurata kunkin perehdytettävän henkilön suorituksia ja varmistua siitä, että kaikkeen perehdytysmateriaaliin on tutustuttu ennen työn alkamista.

Indagatus asetti tietyt kriteerit perehdytysratkaisulle.
Toivottiin, että se on:



Muokattava

Liiketoiminnan kehittyessä materiaalia voidaan päivittää.

Seurattava

Varmistetaan, että perehdytysmateriaali sisäistetään

Verkossa

Jäseneltynä ja helposti saatavilla

Videoitu



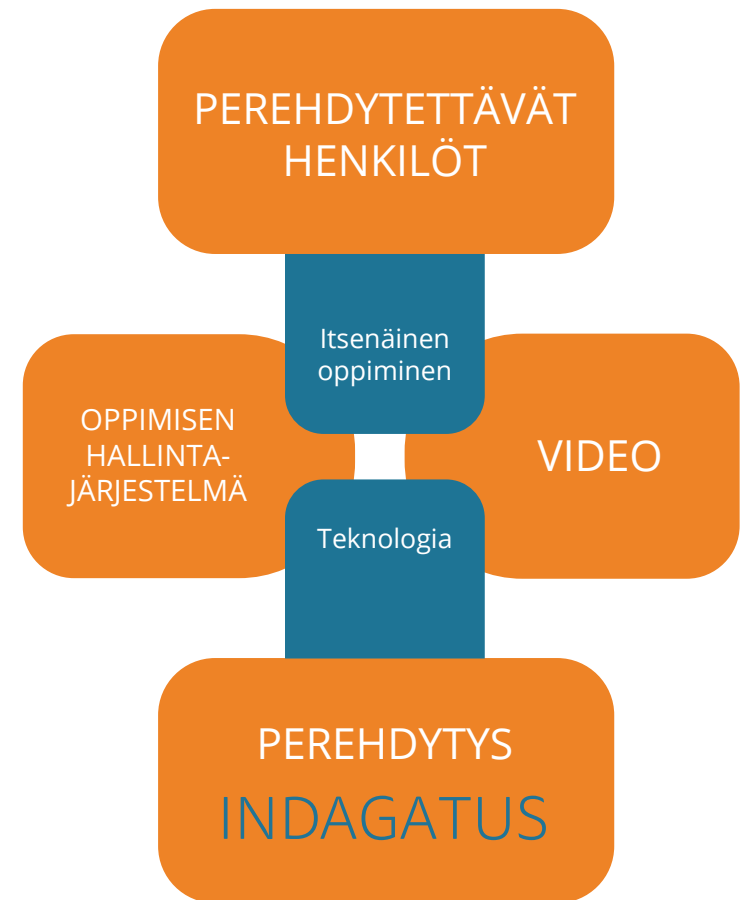
1.2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

Opinnäytetyön keskeinen tavoite on kuvata digitaalisen perehdytysratkaisun kehitysprosessia ja tarkastella ratkaisun mahdollisia hyötyjä ja haasteita. Siihen liittyy erilaisten digitaalisten oppimisalustojen vertailua ja mahdollisuuksien kartoittamista. Lopputuotteen tavoitteena on antaa yksilöille kattavat perustiedot ja välineet suoriutua työtehtävistään erinomaisesti. On kuitenkin todennäköistä, että se vaatii digitaalisen ratkaisun kehittämistä ja pitkäjänteistä aikaa vievää testausta, jonka rajaan opinnäytetyön ulkopuolelle aikataulusyistä.

1.3 OPINNÄYTETYÖN VIITEKEHYS JA TIETOPOHJA

Perehdytysratkaisun kehitysprosessissa tutustutaan siihen liittyviin aihepiireihin ja niiden välisiin suhteisiin. Ratkaisu toimii eräänlaisena Indagatuksen palveluna perehdytettäville henkilöille. Suunnittelu tähtää siihen, että käyttäjien - niin Indagatuksen kuin perehdytettävien henkilöiden - tarpeet perehdytyksen suhteen täyttyy. Indagatukselle on tärkeää seurata yksilöiden edistymistä perehdytyksessä. Heidän on tarkoitus kyetä sisäistämään perehdytyksessä esitettävät asiat. Keskeisimmät työkalut perehdytysratkaisun luomiseksi ovat verkkopohjaiset oppimisen alustat ja video. Ne toimivat mahdollistajina siihen, että perehdytykselliset tavoitteet saavutetaan ja sitä varten on myös ymmärrettävä teknologian tuomat mahdollisuudet sekä tehokkaan oppimisen menetelmät.

Tällaisen digitaalisen ratkaisun kehittämisessä ei voi välttää käyttäjäkeskeisen suunnittelun, käytettävyyden ja palvelumuotoilun käsitteiden ottamista huomioon, jos tavoitteena on tuottaa helppokäyttöinen ja käyttäjän tarpeet täyttävä kokonaisuus. Haluan selkeyttää, mitä käsitteet tarkoittavat ja miten ne soveltuvat tuotettuun ratkaisuun. Perehdytyksen ollessa palvelun keskeinen elementti tulen myös avaamaan perehdytyksen, e-oppimisen ja virtuaalisten oppimisympäristöjen käsitteitä sekä sitä, miten videota voidaan käyttää e-oppimisen välineenä.



Kaavio 1. Opinnäytetyön viitekehys.

1.3.1 Käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja käytettävyys

Perehdytysratkaisun suunnittelussa on tärkeä keskittyä tuottamaan siitä Indagatuksen asettamien kriteerien mukainen. Indagatuksen kriteerit on kirjattu tehtävänannossa.

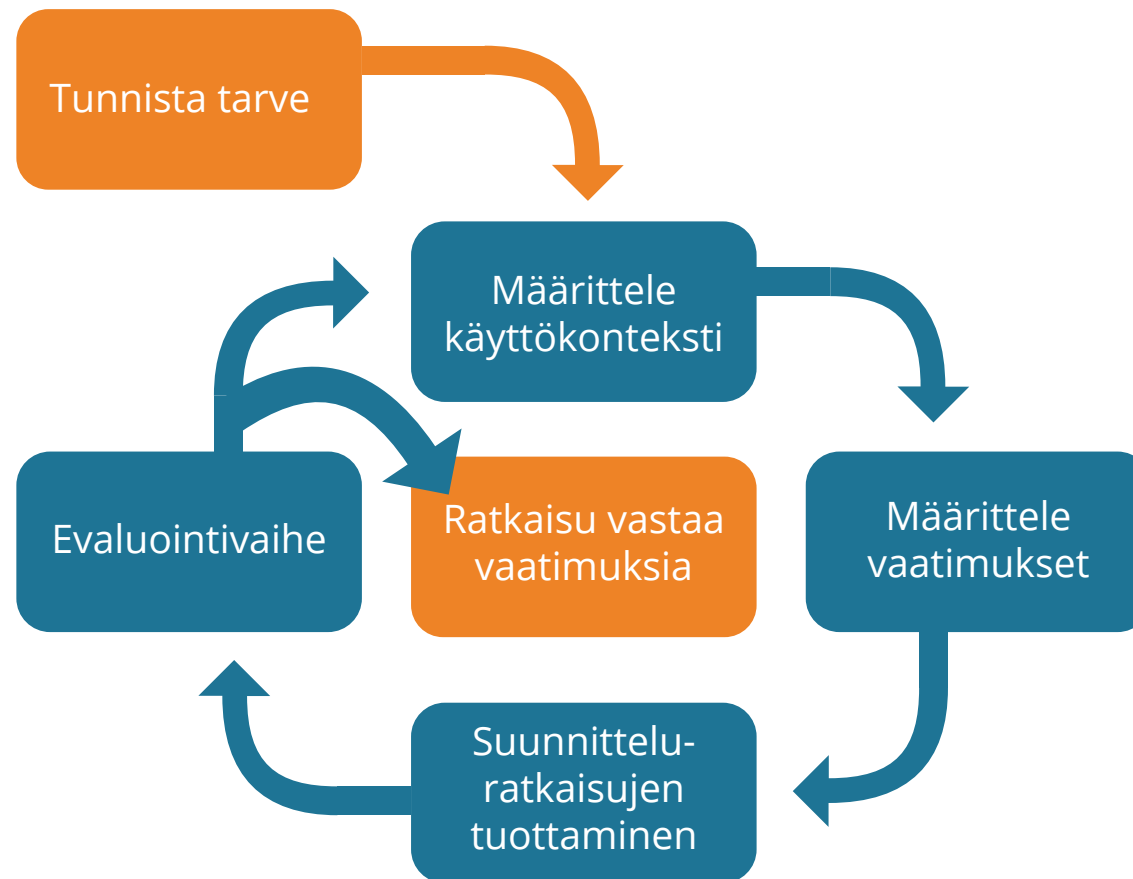
Kuten projektin tavoitteissa mainitsin, niin ratkaisun on tarkoitus olla selkeä perehdytyskokonaisuus, joka kykenee tarjoamaan perehdytettäville henkilöille riittävästi ymmärrystä ja työkaluja työstä erinomaisesti suoriutumiseen. Suunnitteluprosessissa näiden tavoitteiden on oltava keskiössä. Ratkaisu pyritään rakentamaan siten, että se tukee ominaisuuksiltaan perehdytyksen tavoitteita ja johdattelee käyttäjän huomion perehdytyksen sisältöön.

Rubin ja Chisnell (2008, 4) ilmaisevat, että käytettävyyttä mittaa henkilön turhautumisen puute tuotetta käytettäessä. Hän tarkentaa, että käytettävyyden käsite pitää sisällään ajatuksen siitä, että tuote tai palvelu on täysin käytettävä, kun yksilö voi tehdä sillä mitä haluaa sillä tavalla kuin olettaa sitä käytettävän. Käyttökokemuksen tulisi olla esteetön, ilman kysymyksiä ja epäröintiä.

Ensisijaisesti perehdytysratkaisun tulee varmistaa perehdytykselliset tavoitteet, mutta käyttöliittymän ja yleisen käytettävyyden tulisi myös tukea niitä. Uskon, että mitä enemmän energiaa ja huomiota kuluu epäselvän käyttöliittymän ymmärtämiseen tai sekavasti kootun perehdytysmateriaalin jäsentämiseen, sitä vähemmän sitä jää olennaisen tiedon sisäistämiseen.



Yleisesti käyttäjäkeskeinen suunnittelu seuraa tiettyä peruskaavaa, joka johdetaan ISO 13407 -standardista: Ensiksi käyttökonteksti täytyy määrittellä, joka tarkoittaa sitä, että tuotetta käyttävät ihmiset, käyttötarkoitus ja käyttöolosuhteet tunnistetaan. Tämän jälkeen tuotetta koskevat vaatimukset määritellään. Onnistuneen tuotteen täytyy täyttää käyttäjän tai organisaation tavoitteet ja vaatimukset. Seuraavaksi siirrytään tuottamaan suunnitteluratkaisuja, jotka voivat johtaa lopulliseen tuotteeseen. Evaluointivaiheessa ratkaisuja testataan varsinaisilla käyttäjillä ja kehitetään saadun palautteen myötä. (U.S. Department of Health & Human Services, 2018)



Kaavio 2. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun vaiheet.

Palvelumuotoilu on yksinkertaisesti ilmaistuna palveluiden käyttäjäkeskeistä kehittämistä (ED Design 2018). Birgit Mager (2008) artikkelissaan ilmaisee, että palvelumuotoilu seuraa tuote- ja käyttöliittymäsuunnittelun perinteitä suunnittelun metodeissa soveltaen niitä palveluiden kehittämiseen. Palvelun toiminnallisuutta pyritään muovaamaan käyttäjän perspektiivistä siten, että palvelurajapinta koetaan hyödylliseksi, käytettäväksi ja haluttavaksi. Samaan aikaan palveluntarjoajalle palvelu pyritään tekemään tehokkaaksi ja erottautuvaksi.

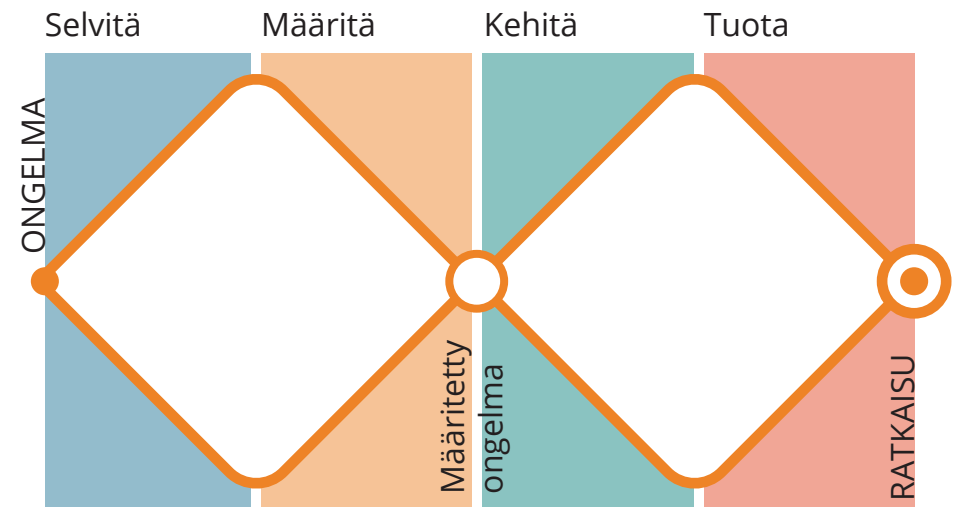
Suunnittelun menetelmät saattavat vaihdella suunnittelijasta toiseen. Erilaisista luovista prosesseista on kuitenkin havaittu samankaltaisuuksia. Tämän pohjalta on luotu "Double Diamond"-malli. Malli esittää suunnitteluprosessin neljässä sarakkeessa, jotka jaotellaan: **selvitä**, **määritä**, **kehitä** ja **tuota**.

Suunnitteluprosessi on iteratiivinen, jossa aluksi pyritään näkemään maailmaa hieman eri tavalla, tiedostaa mahdollisuuksia ja ymmärtää ongelma paremmin.

Sen jälkeen ongelmaa pyritään määrittelemään tarkemmin ja havaintoja arvioidaan. Tarkoituksena on määrittää selkeä ohjeistus ja rajaus suunnittelulle.

Tämän jälkeen toteutetaan ideoinnissa tuotettuja konsepteja ja prototyyppejä, sekä testataan niitä. Kokeilun kautta ideoita parannellaan.

Viimeisessä vaiheessa lopullinen tuote tai palvelu viimeistellään ja tuotetaan. (Design Council 2018.)



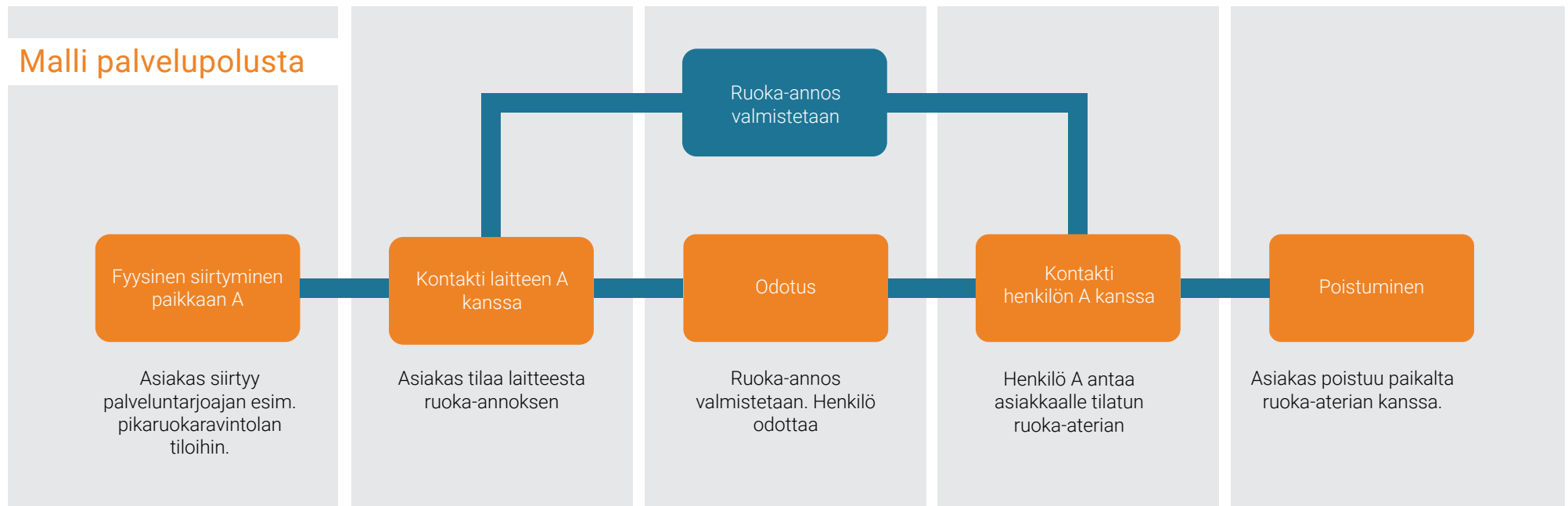
Kaavio 3. Double Diamond -malli.

Palvelu tai tuote suunnitellaan pääsääntöisesti aina kuluttavalle asiakkaalle. Onnistuneessa suunnittelussa ihmisen tarpeet, arvot ja motiivit on otettu huomioon. Organisaatiolle kehitettävässä palvelussa näiden tarpeiden täyttymiseksi on tarpeellista tarkastella organisaatioon kuuluvia ihmisiä ja mahdollisia asiakkaita. Tehtyjen havaintojen avulla voidaan palvelun kehittämisessä keskittää yrityksen prosesseja täsmäämään tarpeiden kanssa. (Tuulaniemi, 2011, 97.)

Palvelumuotoilussa pyritään kehittämään asiakaspolkuja. Asiakkaan vuorovaikutus palvelun kanssa rakentuu kontaktipisteistä ja niiden välillä tapahtuvista tapahtumaketjuista. Kontaktipisteet voivat mm. olla vuorovaikutustilanteet ihmisten, laitteiden tai ohjelmistojen kanssa. (ED Design 2018.)

Palvelupolku on visualisointi palvelun eri vaiheista, sekä sen etenemisestä (Service Design Tools 2018).

Kaavio 4. Palvelupolku.



1.3.2 Käytettävyyden suhde tarpeisiin

Sinkkosen, Kuoppalan, Parkkisen ja Vastamäen (2006,11) mukaan käytettävyys on erilaisilla tuotteilla oleva ominaisuus. Käytettävyyden kehittämisessä pyritään tekemään tuotteen ja käyttäjän välisestä interaktiosta miellyttävämpää sekä tehokkaampaa. Sinkkonen nostaa esiin ajatuksen, että käytettävyys koostuu tietyistä elementeistä, kuten tuotteen käyttötilanteen opittavuudesta, virheettömyydestä, muistettavuudesta, tehokkuudesta ja miellyttävyydestä. Tuotteen hyödyllisyys ajatellaan kuitenkin laajempänä käsitteenä, jossa käytettävyys on vain osa sitä.

Tuotteen käytettävyyden kehittämisessä pyritään ihmisten tyytyväisyyteen, mutta myös negatiivisten vaikutusten ehkäisemiseen kohdistuen mm. terveyteen, turvallisuuteen tai toiminnallisuuteen. Silloin, kun käyttäjän tarpeet ja vaatimukset ovat suunnittelun keskiössä, kutsutaan suunnitteluprosessia käyttäjäkeskeiseksi suunnitteluksi. Prosessille on ominaista pyrkiä ymmärtämään käyttäjän tarpeet erilaisin tutkivien menetelmin esimerkiksi kyselyillä ja haastatteluilla, mutta myös ideointiin keskittyvillä metodeilla kuten aivoriihiä hyödyntämällä. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu osallistaa vahvasti käyttäjää tuotteen kehitysprosessissa. (Interaction Design Foundation, 2018.)



Indagatuksen tarjoamissa töissä harvemmin kohtaa fyysistä vaaraa, mutta perehdytyksen puutteella voi olla edelleen haitallisia vaikutuksia työn tuloksiin. Indagatus pyrkii perehdytyksellä poistamaan mahdollisuuden siihen, että asiakaspalvelutilanteet kääntyisivät negatiivisiksi kokemuksiksi asiakkaille ja mahdollisesti tuottaisivat tappiota Indagatukselle tai projektin toimeksiantajalle tavalla tai toisella. Löytänän ja Kortesuon (2011, 43-44) mukaan huono palvelu ei pelkästään horjuta asiakkaan luottamusta, mutta jossain määrin myös identiteettiä. Tämän kaltaiset kolhut eivät toivu kovin nopeasti ja voivat vaikuttaa siihen miten herkästi asiakas palaa saman palvelun pariin.

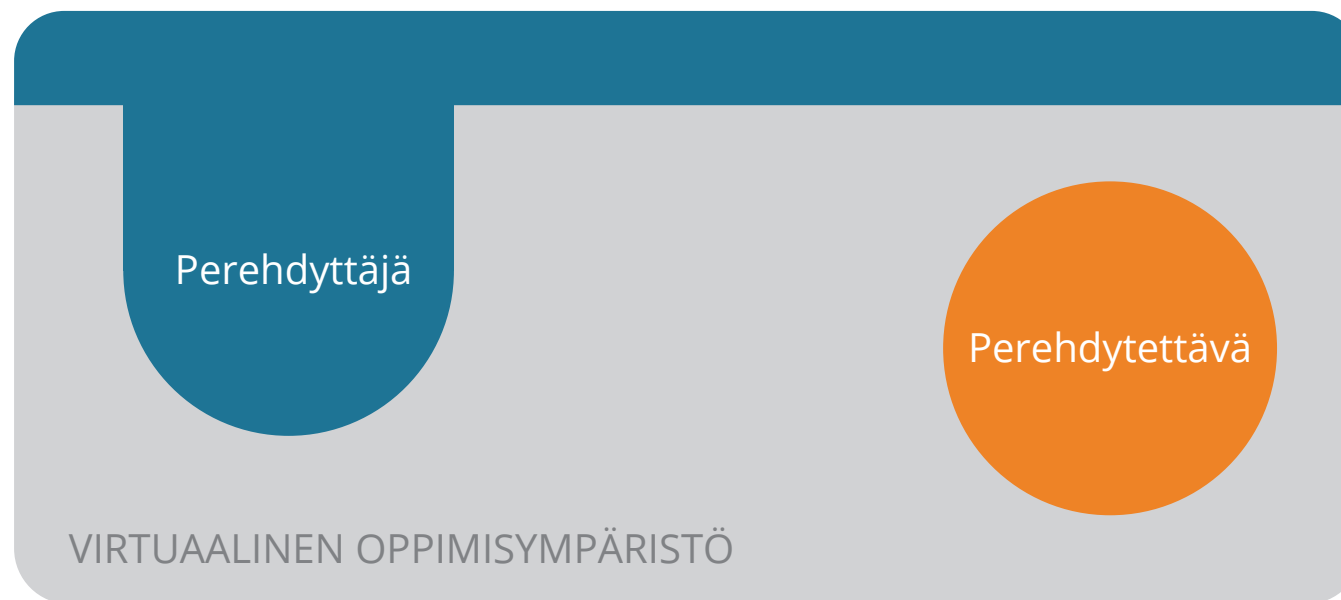
Rubin ja Chisnell (2008, 4) viittasivat, että käytettävyyttä mittaa turhautumisen puute, oletan että toimivaa tuotetta käyttää ainakin enemmän tai vähemmän tyytyväinen käyttäjä, varsinkin jos se onnistuu täyttämään mahdolliset tarpeet erinomaisesti.



Perehdytysratkaisun sijoittaminen verkkoon vaatii sen, että sille löydetään sovelias alusta johon sen voi sijoittaa. Tätä varten on kehitelty esimerkiksi erilaisia virtuaalisia oppimisen ympäristöjä, jotka määrittävät niille omistetuissa osiossa tässä opinnäytetyössä.

Virtuaalisen oppimisympäristön käyttäjät jakautuvat useimmiten opetettaviin ja opettajiin. Erona on se, että vaikka ympäristön näkymä kummallekin voi olla samanlainen, opettajalla on ylimääräisiä oikeuksia muokata ja lisätä ympäristöä sekä sen sisältämää materiaalia. Heillä on myös mahdollisuus seurata opettavien edistymistä. (Britain & Liber, 1999.)

Rakennettavalle perehdytysratkaisulle käyttäjäryhmät ovat perehdyttävät ja perehdyttäjät - Indagatuksen tapauksessa projektiin valittu työvoima ja yrityksessä perehdytyksestä vastuussa oleva henkilöstö. Kummankin ryhmän jäseniä osallistettiin kehitysprosessiin haastatteluilla ja järjestetyssä työpajassa. Kerron niistä tarkemmin opinnäytetyön suunnitteluprosessiosiossa.



Kaavio 5. Virtuaalisen ympäristön käyttäjäsuhteet perehdytysratkaisussa.

1.3.3 Perehdytys

Perehdytys on tuotettavan ratkaisun keskeisin toimintatarkoitus. Avaan perehdytyksen käsitettä ja kerron, miten siihen liittyvät elementit vaikuttavat ratkaisun kehittämiseen.

Perehdytys tarkoittaa yleisesti työelämässä henkilön opastusta asianmukaisiin työtehtäviin. Perehdytys liittyy monessa eri tapauksessa työnteon turvallisuuteen, ja sillä tavoitellaan tehokkuutta sekä parempaa tulosta. Uuden henkilön opastus ja perehdytys työhön perustuu työturvallisuuslakiin (Työturvallisuuslaki 2002/738).

Laissa painotetaan, että työntekijä tulee perehdyttää työhönsä, työkalujen käyttöön, turvallisiin työtapoihin, työn menetelmiin ja olosuhteisiin riittävästi ennen työn alkamista (Työturvallisuuslaki 2002/738 § 14).

Indagatuksella ei ole varsinaista työehtosopimusta, joten se ei ole sitoutunut noudattamaan työehtosopimuksen asettamia kriteerejä riittävälle perehdytykselle. Palvelualojen Ammattiliitto (2016) ilmaisee, että perehdytyksen tulisi tarjota riittävä opastus työtehtäviin, työturvallisuuteen, työkalujen käyttämiselle sekä työpaikan toimintaan. Perehdytyksessä yleensä käydään läpi myös työtehtävien lisäksi työsuhteeseen liittyvät asiat.

Laadukas perehdytys on kuitenkin tärkeä Indagatukselle liiketaloudellisten tavoitteiden saavuttamiseksi ja siksi yritys panostaa siihen.

Liski, Horn ja Villanen (2007) ilmaisevat, että perehdyttäjän vastuu on antaa ymmärrettävä ohjeistus työtehtävien suorittamiseksi, varmistettava ohjauksella laadukkaan ja tuottavan työnteon, opastaa turvallisen työnteon menetelmiin, kannustaa itsenäiseen ongelmanratkaisuun sekä tiedonhankintaan ja tarjota rakentavaa palautetta.

Perehdytyksessä pyritään varmistamaan, että työntekijä sisäistää saamansa tiedon ja osaa soveltaa sitä käytännössä. Oletan, että työhön tutustuneet työntekijät ovat todennäköisempiä tuottamaan yritykselle parempaa tulosta, kun taas työhön perehtymätön henkilö voi kenties jopa heikentää yrityksen toimintaa. Rakenteellisesti ja kokemuksena tuotettavan ratkaisun täytyy tukea perehdytyksen tarkoitusta.

1.3.4 Verkko-oppiminen ja verkko-opettamisen ympäristöt

Verkkoperehdytys pohjautuu samoihin peruseriaatteisiin kuin verkko-opettaminen, joten viittaukset verkko-oppimiseen ottavat huomioon verkkoperehdytyksen käsitteen. Tarkastelen verkko-opetusympäristöjen ja videon käyttöä työkaluna suhteessa perehdytykseen.

Verkko-opetus tarkoittaa opetusta, joka pohjautuu verkossa sijaitseviin oppimisympäristöihin. Siihen voi mahdollisesti liittyä lähiopiskelua ja projektityöitä muissa oppimisympäristöissä, mutta sen olennaisena osana on verkossa tapahtuva opiskelu. (Koli & Silander 2002, 31.)

Verkossa tapahtuvaa oppimista pyritään tukemaan erilaisilla oppimisen toimintaympäristöillä. Mäkitalon ja Wallinheimon (2012, 18) mukaan tällaiset toimintaympäristöt ovat usein palvelujen kokonaisuuksia, jotka pohjautuvat verkkotekniikkaan. Ne toimivat vuorovaikutuksen ja yhteistoiminnan välineinä. Ympäristö pitää sisällään oppimista tukevia välineitä, ja siihen voi liittää myös ulkopuolista materiaalia. Lisäksi se kykenee integroimaan erilaisten tarjoajien palveluita toimintajärjestelmään.

Perinteisesti teksti ja yleinen kirjallisuus ovat oiva väline oppimiselle. Internet on täynnä erilaisia artikkeleita ja tekstikokonaisuuksia, joita voi käyttää oppimiseen. Tietoa välittäviä välineitä on muitakin. Video on yleisesti käytetty verkko-oppimisen työkalu (Zhang, Zhou, Briggs, Nunamaker Jr. 2005).

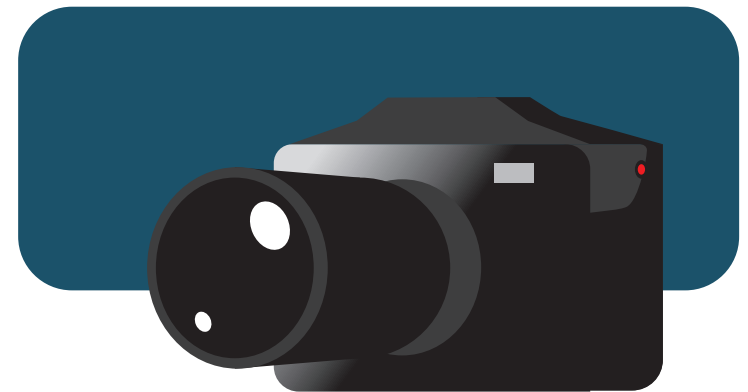
Indagatus määritteli videon perehdytyksen tuotantovälineekseen. Verkossa olevia oppimisen alustoja on monenlaisia, mutta videon integroiminen ja muiden annettujen kriteerien huomioon ottaminen perehdytysratkaisun rakentamisessa rajaa harkittavia oppimisen verkkoympäristöjä.

Omien havaintojeni mukaan verkkotekniikka kehittyy jatkuvasti ja on mielenkiintoista huomata, miten erilaiset palvelut omaksuvat oppimisalustojen elementtejä. Videonjakoon keskittyneet palvelut, kuten YouTube ja Vimeo, mahdollistavat erilaisten opetusvideoiden helpon jakamisen (kts. Youtube 2018; Vimeo 2018). Videoissa voidaan esitellä laajasti erilaista sisältöä, ja tämä tukee visuaalista ja audiitiivista oppimista. Video voi toimia eräänlaisena simulaattorina, jonka avulla havainnoida ja soveltaa käsiteltyä asiaa tosielämään. Verkossa olevat podcast -äänitallenteet ovat myös oivallisia oppimisen lähteitä viihdearvonsa lisäksi.

Audiovisuaalisen opetuskokonaisuuden kerääminen yhteen paikkaan voi mielestäni tehostaa oppimista entisestään. Monet palvelut sallivat luoda erilaisia soittolistoja esimerkiksi tietyn aihepiirin videoista. Erilaiset oppimisalustat pyrkivät tukemaan audiovisuaalisen materiaalin kokoamista opetukselliseksi kurssiksi.

Verkko-oppimiselle on luotu järjestelmiä, joiden avulla yksilöt tai yritykset voivat tukea muiden tai omaa oppimistaan. Oppimisen hallintajärjestelmä tai Learning Management System (LMS) sallii erilaisten kurssien rakentamisen ja oppimisen seurannan (Easy LMS 2018). Verkkokurssien sisältöä voi itse muokata ja jakaa muiden käyttöön ilmaiseksi tai maksua vastaan.

Indagatuksen perehdytysratkaisun videoitua perehdytysmateriaalia on tarkoitus päästä tarkastelemaan kätevästi yhdestä paikasta. Perehdytysvideot kuvataan aiheiden mukaan ja ovat luonnollisesti erillisinä tiedostoina. Materiaali on tarkoitus voida järjestää siten, että se muodostaa selkeän perehdytystä tukevan kokonaisuuden.



Videon etuna on se, että sitä voi seurata oman tahdin mukaisesti. Kasvokkain tapahtuva perehdytys tai yleinen opetustilanne on selkeästi ohjaajakeskeinen kontrolloidulla opetustahdilla, jossa oppijat saattavat helposti pudota kärryiltä (Zhang, 2005). Jos jotain videon sisällöstä jää huomioimatta tai ymmärtämättä, siinä voi palata taaksepäin epäselvään kohtaan ja katsoa niin monta kertaa kuin on tarve.

Asiasisällöllisesti verkkoperehdytys voi olla samanlainen kuin perinteinen kasvokkain tapahtuva perehdytys. Välittömän kontaktin puute vaikuttaa siihen, että perehdytettävien mahdolliset kysymykset eivät välttämättä heti saa vastauksia (Posey, Burgess, Eason, Jones, 2018). Minusta on luonnollista ajatella, että perehdytettävien valmiudet lähettää kysymyksiään sähköisesti - jos sille on suotu mahdollisuus - vastattavaksi voivat vaihdella. Tilanteessa, jossa henkilö esittäisi kysymyksiä kasvokkain tapahtuvassa perehdytyksessä, mutta ei tee niin digitaalisen ratkaisun kautta, jää helposti tietämättömyyden tilaan. Vaikka tällaisen tapauksen mahdollisuus ei mielestäni anna riittävää aihetta kyseenalaistaa verkkoperehdytyksen kykyä auttaa työntekijöitä sisäistämään annettu materiaali, on hyvä kuitenkin huomioida, miten kysymyksien vastaamatta jääminen saattaa vaikuttaa. Luonnollisesti vastaamattomat kysymykset voivat vaikuttaa henkilön itsevarmuuteen työtehtävissä, mutta en usko, että se estää suorittamasta työtä, ellei itse perehdytys kysymyksen alaisesta aiheesta ole ollut täysin epäselvä.

1.3.5 Verkko-oppimisen hyödyt ja haitat

Posey (2018) esittää artikkelissaan havaintoja verkko-oppimisen ympäristöjen suomia hyötyjä verrattuna kasvokkain tapahtuvaan opetukseen. Päälimmäisenä hyötynä oli verkossa olevan opetusmateriaalin saatavuus vuorokauden ympäri. Kurssien materiaalia voi selata mistä vain, milloin vain ilman kontaktia varsinaiseen opettajaan. Opettajalle materiaalin jakaminen, organisointi ja päivittäminen helpottuvat niiden ollessa koottuna yhdessä paikassa, sekä oppijoille niihin käsiksi pääseminen ei vaadi opettajan läsnäoloa. Käytännön järjestelyissä virtuaalisten oppimisympäristöjen hyödyntäminen säästää aikaa ja rahaa esim. matkustamiselta. Nopeammat voivat edetä kurssilla omaan tahtiin hitaampia opiskelijoita odottelematta. (Posey, 2018.)



Vaikka verkkopohjaiset välineet tarjoavatkin uusia mahdollisuuksia oppimiseen, niissä on huomattu olevan myös haasteita. Joissakin verkko-oppimisen malleissa on huomioitu, miten kasvokkain tapahtuvan interaktion puute oppijan ja opettajan välillä on vaikeuttanut välittömän palautteen antamista. Nopeasti ratkaistavat ongelmat voivat pitkittyä, koska välittömään palautteeseen ei ole aina mahdollisuutta. Opetuksen ohella sähköisesti tapahtuva kommunikointi voi aiheuttaa myös haasteita, jos esimerkiksi oppijat eivät seuraa saamiensa viestejä ja voivat jäädä opiskelussaan jälkeen. Verkko-opiskelussa on myös huomattu opiskelujen pitkittymisen olleen yleinen ilmiö, kun yksilöä ei pakoteta paneutumaan aikatauluun. Täysin verkkopohjaiseen ympäristöön pohjautuva opetuskokonaisuus vaikeuttaa myös verkostoitumista. Vaikka verkon välityksellä voidaan luoda muihin kontakti, niin se ei kuitenkaan korvaa perinteistä kasvokkain tapahtuvan kanssakäymisen mahdollisuuksia suhteiden luomisessa. (Posey, 2018.)



Indagatuksen tarpeisiin digitaalisen ratkaisun edut ratkovat tämänhetkiset perehdytykselliset haasteet. Vaikka kyseinen ratkaisu ei ole täydellinen ja joistakin kasvokkain tapahtuvan perehdytyksen eduista joudutaan luopumaan, valinta digitaalisen ratkaisun käyttöön otosta vaikuttaa olevan edullinen. On mahdollista, että verkkoon sijoitettu perehdytysmateriaali ei tule tuottamaan kaikkia toivottuja tuloksia, mutta tämänhetkisiin tarpeisiin se on kokeilun arvoinen ja voi tulevaisuudessa herättää parempia ideoita perehdytyksen suhteen.

1.3.6 Tehokas oppiminen verkko-opetuksessa - perehdytysmateriaalin muotoilu

Verkko-opetus on suunniteltava, kuten kaikki muu opetus. Liikkeelle lähdetään opetuksen tavoitteiden asettamisesta. Tavoitteet usein ilmaistaan niin, että on selvää, mitä opintokokonaisuuden lopussa oppijan odotetaan osaavan (Silander, Koli 2003, 10). Perehdytysmateriaalin suunnittelu ja sen muotoilu järkeväksi kokonaisuudeksi tulee vaikuttamaan siihen, miten uudet työntekijät toimivat työtehtävissään. Perehdytystä voi mielestäni katsoa johdattelevana elementtinä, jolla ei pelkästään pyritä auttaa työntekijää tulemaan tietoisiksi tehtävistään, mutta sillä pyritään suoranaisesti vaikuttamaan työssä tehtyihin tuloksiin.

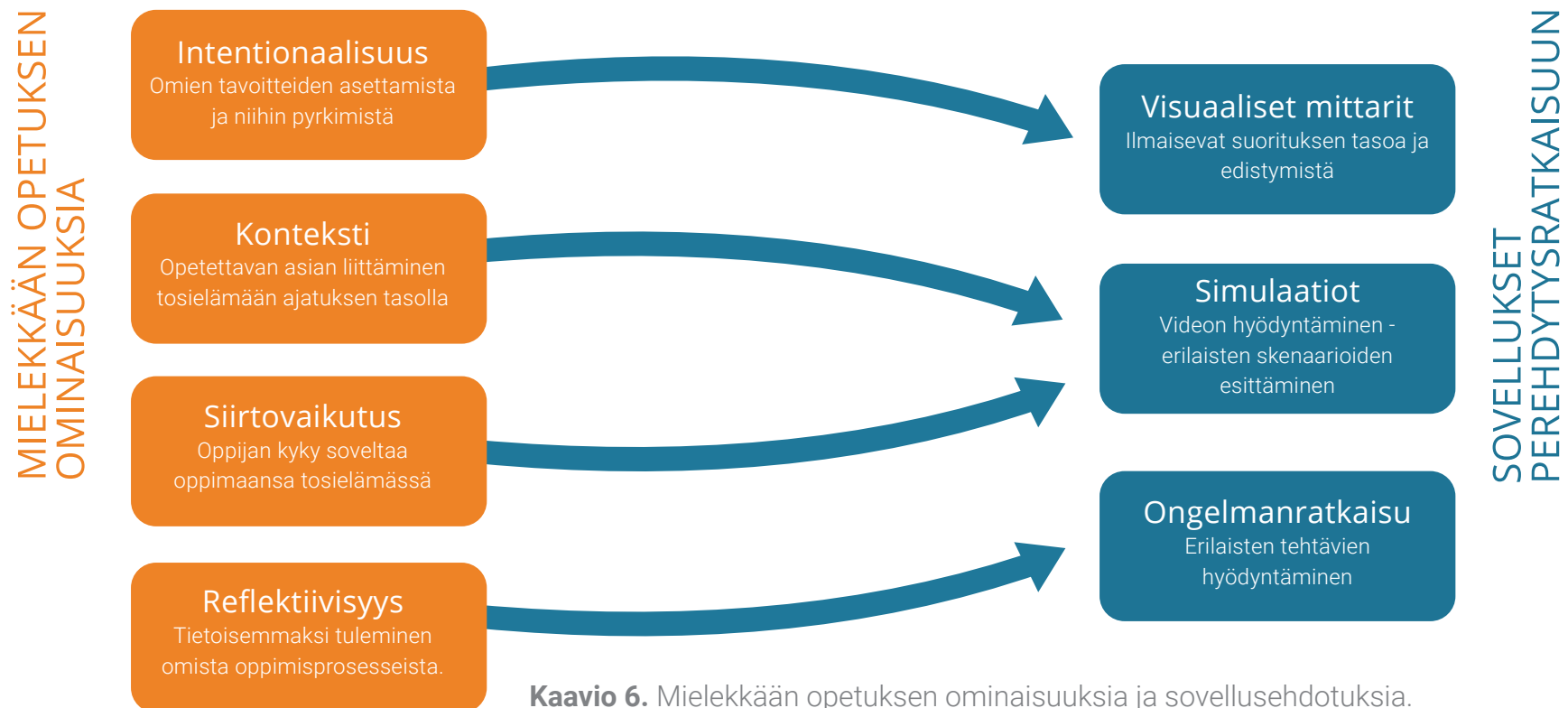
Mäkitalon (2012, 30) mukaan opetuksen kolme tärkeintä elementtiä ovat tavoite, menetelmä ja sisältö. Siinä missä tavoite ja sisältö voivat perinteisen opetuksen ja verkko-opiskelun välillä olla samoja, menetelmät yleensä muuttuvat siirrettäessä oppiminen verkkoon. Tällöin on mielestäni varmistettava, että tehokkaan opetuksen elementit säilyvät menetelmien muuttuessa.

Tehokkaampaa oppimista voidaan mm. varmistaa muuttamalla ilmaistut tavoitteet kysymyksiksi. Kysymykset aktivoivat oppijaa miettimään, mitä tulisi osata ja miksi. Tämä johdattelee myös oppijaa käsittelemään koko aihepiiriä mielessään sekä analysoimaan saavutettavia tavoitteita. (Silander 2003, 12)

Oppijalle tieto välittyy vain oman prosessoinnin kautta (Koli 2002, 10).
Oman kokemuksen mukaan tietoa on helpompi prosessoida, kun oppimiskokemus on mielekäs.

Nevgi ja Tirri (2003, 32-37) ilmaisevat mielekkään opetuksen koostuvan tietyistä oppimiseen liittyvistä ominaisuuksista ja osoittavat miten ne ilmenevät verkko-oppimisessa. Oppijan tarve omalle aktiivisuudelle voidaan täyttää verkko-oppimisen materiaalin interaktiivisuudella mm, jos oppija voi itse etsiä ja analysoida tietoa tai tuottaa oppimisympäristöön uusia ajatusmalleja.

Mielekkään opetuksen ominaisuuksia ovat esimerkiksi Intentionaalisuus, konteksti, siirtovaikutus ja reflektiivisyys. Kuvassa on ehdotuksia miten niitä voidaan sisällyttää tuotettavaan perehdytysmateriaaliin (vrt. Nevgi, 2003, 36-37.)



Kaavio 6. Mielekkään opetuksen ominaisuuksia ja sovellusehdotuksia.

Digitaalisessa ratkaisussa yksi kysymyksiä herättävä tekijä on kommunikation laadun vaikutus. Mielekkääseen opiskeluun liittyy myös kollaboratiivisuuden- ja keskusteltavuuden elementit (vrt. Nevgi, 2003, 36-37). Digitaaliset keskustelupalstat palvelussa voivat sallia opiskelijoiden välisen vuorovaikutuksen ja omien ajatusten ilmaisemisen sekä huomioida vertailun muiden kanssa, mutta onnistuuko se tuottamaan samoja tuloksia, kuin kasvokkain tapahtuva keskustelu?

Perehdytysmateriaalissa on muutamia elementtejä, jotka vaikuttavat tavoitteiden saavuttamiseen. Videon käyttö työkaluna nostaa esiin jo useita mahdollisuuksia tukea perehdytyksen sisäistämistä. Vaikka video saattaisikin olla ensisijainen väline perehdytyksen esittämiselle, on silti määritettävä millä keinoin perehdytyksen asiasisältö ilmaistaan.

Video sallii nopean siirtymän yhdestä visuaalisesta esityksestä esimerkiksi jonkin tietyn skenaarion havainnoimisesta toiseen, joka mielestäni kasvokkain tapahtuvassa perehdytyksessä voi olla hidasta tai jopa mahdotonta. Perehdytysmateriaalissa käytetään näyteltyjä tilanteita demonstroimaan mahdollisia tositilanteita. Esimerkkejä voi olla useampi peräkkäin, jolloin halutut videopätkät vain leikataan peräkkäin puhutun sanan päälle, kun taas tosielämässä näyttelijät saattaisivat joutua valmistautumaan eri tilanteiden esittämiseen.

Muokattavuutensa ansiosta video kykenee suhteellisen vaivattoman valmistautumisen myötä esittämään monenlaista sisältöä. Mielestäni se on tehokas väline perspektiivin luomiseksi, tarinankerrontaan ja tunteiden sekä ajatusten välittämiseen, joita voidaan hyödyntää soveliaalla tavalla perehdytyksessä.



2. BENCHMARKING

Tässä osiossa esittelen vaihtoehtoisia ratkaisuja verkko-oppimiselle tarkoitetuista alustoista. Verkko-oppimisen ympäristöjä on monenlaisia, mutta osa niistä on optimoitu koulutus- tai perehdytystarkoituksiin. Tämän kaltaiset oppimisen hallintajärjestelmät tai verkkokurssialustat antavat käyttöön monenlaisia työkaluja mm. järjestää oman perehdytysmateriaalin toimivaksi kokonaisuudeksi, seurata opiskelijoiden edistymistä sekä muokata sisällön ulkonäköä oman brändin mukaiseksi. Tarkastelen eri järjestelmiä sen mukaan, miten hyvin ne soveltuvat Indagatuksen tarpeisiin ja pystyvätkö ne tarjoamaan vaihtoehtoisia ratkaisuja perehdytysmateriaalin esittämiseksi.

Alustojen tarjoamat mahdollisuudet vaihtelevat ja Indagatuksen kannalta tämänhetkiset tarpeet ehdottavat, että alusta on mahdollisimman yksinkertainen ja keskittyy pääosin perehdytysmateriaalin esittämiseen, seurantaan sekä mahdolliseen kommunikointiin.

2.1 DOCEBO

Docebo on työpaikan perehdytys- ja koulutustarkoituksiin suunniteltu pilvipohjainen oppimisen hallintajärjestelmä, joka tarjoaa lukuisan määrän erilaisia ominaisuuksia oppimisen tueksi. Yritys on perustettu 2005 Kanadassa. (Docebo 2018.)

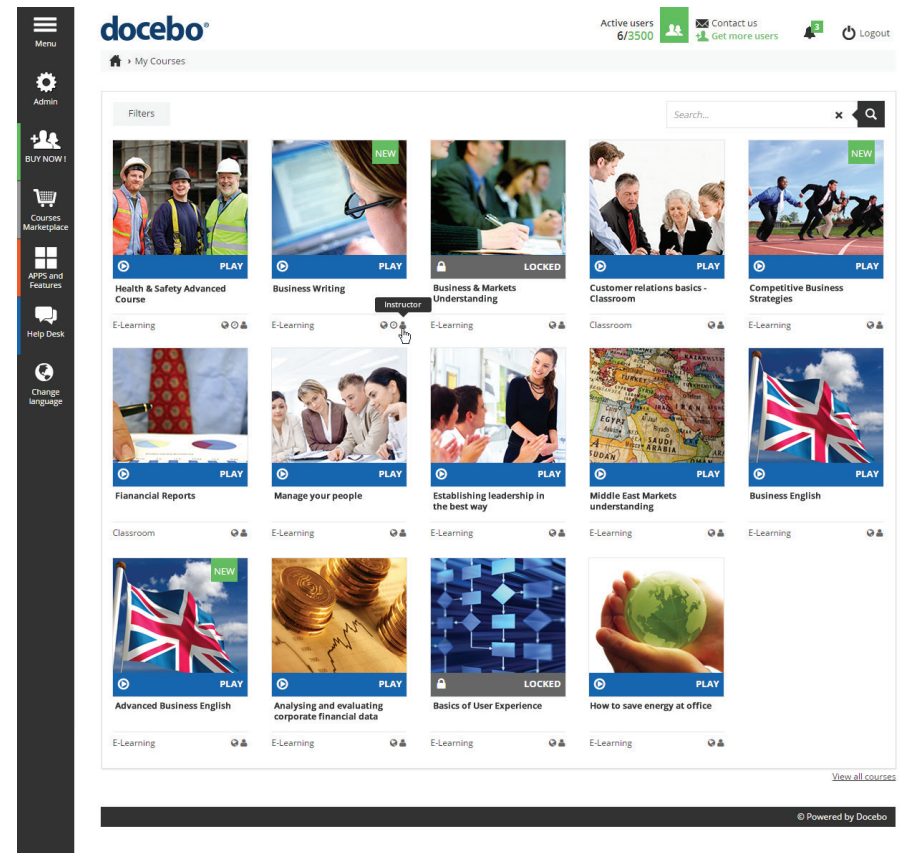
Docebo oppimisen pohjana toimii kokonaisvaltaisena virtuaalisena kokoontumispaikkana, joka tukee ammatillisten tietojen ja taitojen kehittämistä sekä sallii kätevän kommunikoinnin.

Indagatuksen tarpeisiin nähden Docebo tarjoaa kattavan kirjon erilaisia työkaluja, joilla voidaan tuottaa toiminnallinen perehdytysratkaisu. Järjestelmä hyödyntää pelillistämistä ja tuloksiin liittyvää seurantaa johon on yhdistetty mahdollisuus palkita hyvin kehittyneet oppijat. Tämänkaltaisen järjestelmä kannustaa panostamaan asian sisäistämiseen ja tukee oma-aloitteisuutta, joka on Indagatukselle tärkeää. Toteutetussa perehdytysratkaisussa on hyvä olla sisäistämistä kannustavia elementtejä.

Alustalla on kattava kommunikaatioväylä, jossa oppija voi saada nopeaa palautetta ohjaajalta. Erilaiset ilmoitukset viestivät edistyksestä tai muutoksesta sekä oppijalle että ohjaajalle. Indagatukselle on lähinnä tärkeää se, että oppijat saavat kysymyksiinsä vastauksia, joten helpon kommunikaatioväylän olemassaolo on hyvä varmistaa.

Järjestelmä on suunniteltu isompien organisaatioiden käyttöön ja pitää sisällään suuren määrän ylimääräisiä ominaisuuksia, sekä työkaluja jolle Indagatuksen kaltaisella yrityksellä ei tässä vaiheessa ole varsinaista käyttöä. Näin laajassa systeemissä on todennäköistä, että perehdyttäjältä kuluu paljon aikaa järjestelmän hallinnoimiseen ja seuraamiseen. Itse järjestelmään perehtyminen voi vaatia koulutusta ja aikaa. Huomio ei välttämättä ole myöskään täysin varsinaisessa perehdytyksessä, jos toimintojen mahdollisuuksia on liikaa.

docebo® 1.



Kuva 2. Näkymä Docebon kurssivalinta-valikosta.

2.2 GEENIO

Vuonna 2012 Kyproksella perustettu yritys, Geenio tarjoaa ominaisuuksiltaan paljon suppeamman ja yksinkertaisemman oppimisen hallintajärjestelmän kuin Docebo. Se on pilvipohjainen alusta, joka keskittyy yksinkertaisesti koulutusmateriaalin rakentamiseen, esittämiseen ja seurantaan. (Geenio 2018.)

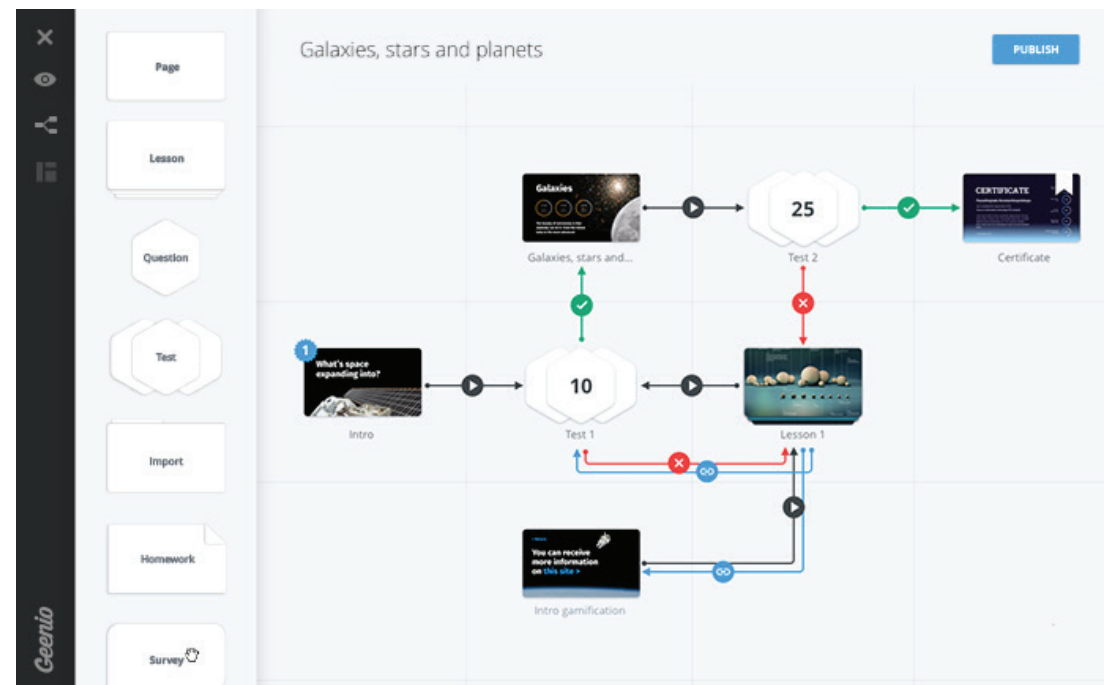
Järjestelmältään yksinkertainen, Geenio sallii kaiken toiminnan keskittyä koulutuskokonaisuuksien rakentamiseen ja esittämiseen. Indagatuksella ei ole resursseja ison järjestelmän ylläpitoon ja valvomiseen, joten perehdyttävien itseohjautuminen järjestelmässä on tuettavaa ja toivottavaa. Geenion kaltaisessa järjestelmässä huomio keskittyy automaattisesti perehdytysmateriaaliin ja perehdyttäjien huomio ajautuu lähinnä vain seurantaan. Mielestäni perehdytysratkaisussa tämä on keskeistä.

Geenion kurssien sisältöön voidaan integroida videoita, kuvia, tekstiä, kyselyitä, testejä ja kotitehtäviä. Kokonaisuudessaan materiaali muodostaa opintopolun, jossa voidaan määrittää, missä järjestyksessä sisältöä käydään läpi. Johdonmukaisuus perehdytysmateriaalin läpikäymisessä on tärkeää potentiaalisen hämmennyksen poistamiseksi.

Geenion saa integroitua omaan verkkotunnukseen, ja se sallii visuaalisen ilmeen muokkauksen halutun brändin mukaiseksi.

Käyttäjä voi luoda keskusteluja yhden tai useamman muun käyttäjän kanssa järjestelmän sisäisesti. Perehdytysratkaisua ajatellen henkilökohtaiset viestit perehdyttäjän ja perehdyttävän välillä ovat tärkeitä esimerkiksi kysymysten vastaamiseen jne, mikä on haluttava ominaisuus perehdytysratkaisussa.

Geenio 3.



Kuva 4. Näkymä Geenion kurssin rakennus-valikosta.

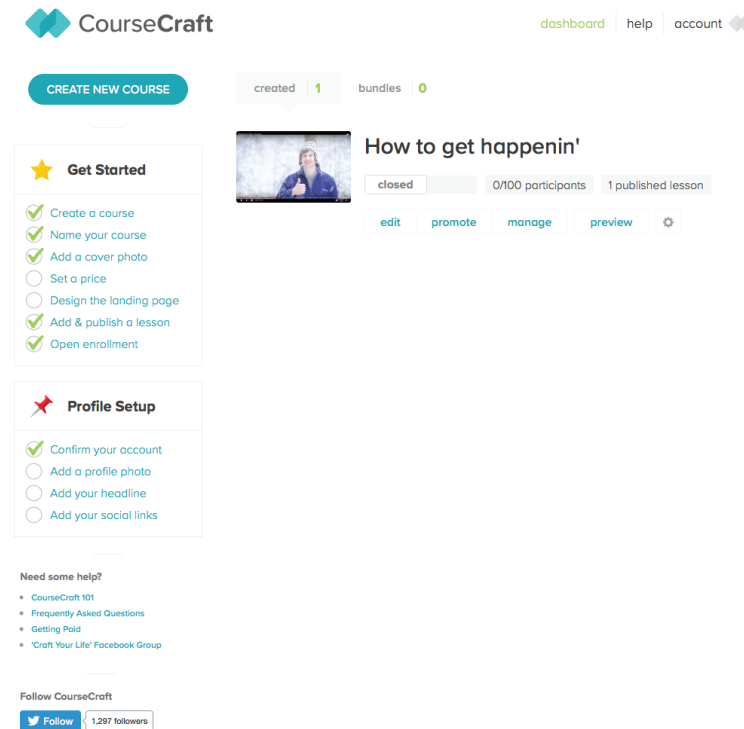
2.3 COURSECRAFT

CourseCraft on kurssipainotteinen oppimisen järjestelmä, joka rajoittaa käyttäjiä ja tallennustilaa kurseittain valitun jäsenyyden mukaisesti. CourseCraft on myös huomattavasti edullisempi vaihtoehto. Toisin kuin Geenio ja Docebo, CourseCraft on tarkoitettu niin yksilöille kuin yrittäjille kurssien rakentamiseen sekä niiden avoimeen jakamiseen yleiseen käyttöön. Yritys on perustettu 2012 Kanadassa. (CourseCraft 2018.)

CourseCraft sallii oman kurssin rakentamisen itse muokattuun sivustonäkymään. Alustalla on oma pohja, johon kurssin elementit sijoitetaan ja joka määrittää, miten sen sisällä navigoidaan. Sivun näkymän voi vapaasti rakentaa itse valitsemien elementein. Tämä on kätevää, jos halutaan sijoittaa perehdytyksen videomateriaali, ja oppimista testaavat kyselyt samalle sivulle tai jopa sijoittaa kaikki aihepiirin videot samaan paikkaan. Indagatuksen perehdytysmateriaali on jaoteltu aiheisiin, joihin kuuluu useita videoita. Tämän kaltainen ominaisuus tukee lineaarista edistymistä perehdytyksessä ja vähentää mahdollisuuksia hämmennykselle.

Kurssin sisältöön voidaan liittää ylimääräistä oppimismateriaalia muilta sivustoilta tai palveluilta. Jos mahdollisella projektikumppanilla on tarvetta perehdyttää Indagatuksen palkkaamia henkilöitä, tämän kaltaisen työkalun avulla kumppanin verkkomateriaali voitaisiin linkata Indagatuksen perehdytysmateriaaliin. Tämänkaltaisen ominaisuus on ainakin harkittava vaihtoehto.

Kurssit ovat ensisijaisesti avoimia, mutta niitä voi rajata yksityiskäyttöön, joka tekee palvelun sopivaksi mm. yritysten sisäiseen perehdytykseen tai koulutukseen. Palvelu on ensisijaisesti suunniteltu avoimien kurssien luomiseen, jolloin seuranta keskittyy lähinnä kurssiin kohdistuvaan aktiivisuuteen. Dataa esitetään siitä, miten paljon kurseille on ilmoittautunut ihmisiä ja mitkä kurssit vetävät eniten käyttäjiä tiettyinä ajanjaksoina. Yksilöiden oppimisen edistymiselle ei tarjota seurantamahdollisuutta, joka on välttämätöntä Indagatukselle.



Kuva 6. Näkymä CourseCraftin kurssin hallinta-valikosta.



2.4 THINKIFIC

Thinkific on myös kurssipainotteinen oppimisen järjestelmä. Se tarjoaa avointen kurssien rakentamista ja myyntiä niin yksilöille kuin yrityksille. Yritys perustettiin myös 2012 Kanadassa. (Thinkific 2018.)

Thinkificin alusta on huomattavasti videopainotteisempi kuin muut edellä mainitut järjestelmät. Opetusmateriaalin odotetaan pääsääntöisesti olevan videoformaattissa, joten käyttöliittymä on suunniteltu tekemään videoiden sijoittelusta helppoa.

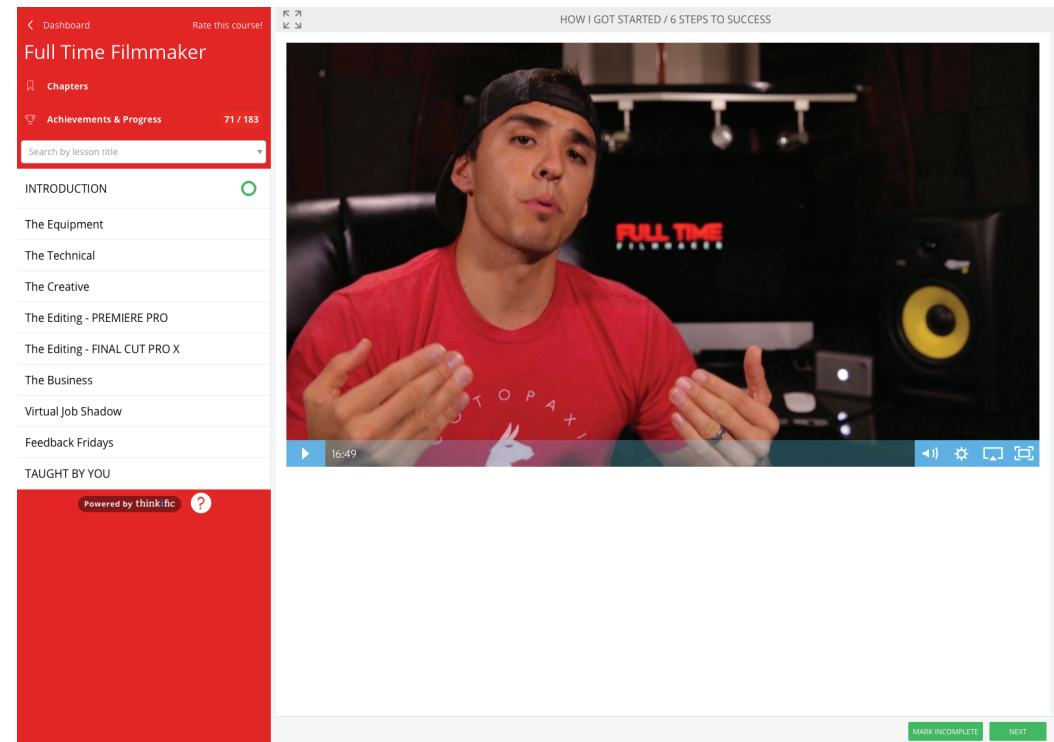
Thinkific on järjestelmävaihtoehdoista kaikkein suoraviivaisin ja yksinkertaisin käyttöliittymältään sekä oppijoille että ohjaajille. Se tarjoaa mahdollisuuden jakaa perehdytysmateriaalin sisällön aihepiireihin ja esittää ne automaattisesti johdonmukaisessa järjestyksessä. Silti sisältöä voi suorittaa haluamassaan järjestyksessä. Indagatuksen perehdytysratkaisulle tämänkaltainen alusta yksinkertaisuudessaan on toimiva, koska se tekee sen helpoksi käyttää ja keskittää kaiken toiminnan perehdytykseen ja edistyksen seuraamiseen.

Alusta pitää kirjaa yksilön edistymisestä ja kannustaa kurssien suoritusta pitämällä oppijan ajan tasalla siitä, miten hän etenee, ilmoittaen kuinka monta prosenttia kokonaisuudesta on suoritettu. Videon katsottua järjestelmä kirjaa sen suoritetuksi ja tekee sen näkyväksi perehtyjälle sekä perehdyttäjälle. Tällä tavoin perehdyttäjä voi seurata, että koko perehdytys käydään läpi ennen työn alkua.

Kurssiin voidaan integroida myös kyselyitä tukemaan opittavan materiaalin sisäistämistä. Oppimismateriaali tai perehdytys voidaan jakaa avoimeen käyttöön, mutta se voidaan rajata tietyille käyttäjille.

Thinkific sallii keskustelupalstan lisäämisen haluttuihin kurssin osioihin esimerkiksi videon yhteyteen. Tämä mahdollistaa yleisen keskustelun videon aihepiirin pohjalta ja kysymysten esittämisen. Tätä kautta perehdytettävät henkilöt voisivat luoda kontaktin työtovereihinsa ja vertailla ajatuksiaan aiheesta, joka Nevgin (2003, 37) mukaan tukee mielekästä oppimista.

thinkific 7.



Kuva 8. Näkymä Thinkific pohjalle rakennetun Full Time Filmmaker kurssimateriaali-valikosta.

3. SUUNNITTELUPROSESSI

Tässä osiossa esittelen perehdytysratkaisun suunnittelun vaiheet ja toteutuksen.

Suunnitteluprosessi lähti liikkeelle tarpeiden tiedostamisella. Tarpeen tunnistaminen perehdytysratkaisulle Indagatuksella muodostui silloin, kun liiketoimintaa alettiin suunnitella pääkaupunkiseudun ulkopuolelle. Sen sijaan että matkustetaan perehdytystä varten ja kulutetaan aikaa siihen vaadittuihin järjestelyihin, siirryttiin mieluummin verkko-pohjaisten ratkaisujen puoleen.

Käytön konteksti oli alun ottaen suhteellisen selvää, joka syntyi toiminnallisista olosuhteista. Indagatus rekrytoi ja perehdytti jo valmiiksi uusia ihmisiä projekteihin, mutta perehdytyksen prosessi oli nyt sovellettava digitaaliseen muotoon.

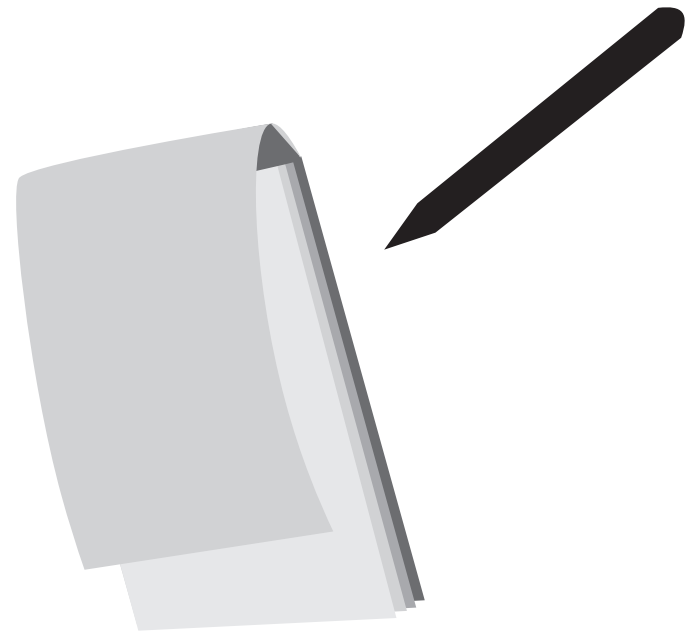
Tarpeen herättäneet olosuhteet mm. potentiaalisesti lisääntyvät välimatkat ja perehdytysjärjestelyt vaativat tarkennuksia kyseisiin kontekstin elementteihin: Digitaalisessa palvelussa käyttäjät ovat henkilöitä, jotka ovat perehdytyksen tarpeessa ja käyttötarkoitus on ensisijaisesti perehdytyksen tarjoaminen. Käyttöolosuhteet määräytyvät tässä tapauksessa muuttuneiden olosuhteiden mukaan: lisääntyneet välimatkat perehdytykselle ja siitä lisääntyvät mahdolliset resurssien kulut kannustivat vanhan perehdytysmallin korvaamiseen.

3.1 TIEDONKERUU

Käyttäjakeskeiseen suunnitteluun kuuluu käyttäjien osallistaminen suunnitteluprosessiin. Perehdytysratkaisun kehittämiseksi oli pohdittava muutamaa olennaista kysymystä käyttäjien näkökulmasta: Mikä on paras suotuisin tapa sijoittaa perehdytysprosessi verkkoon? Tuleeko perehdytyksen sisältöä muokata? Millä tavalla varmistetaan digitaalisessa ympäristössä, että perehdytys sisäistetään?

Tiedonkeruuvaiheessa selkeytin olosuhteiden ja käyttäjien asettamat vaatimukset perehdytysratkaisulle. Indagatuksen asettamat kriteerit ratkaisulle selvisivät jo tehtävänannossa. Perehdytettävien henkilöiden näkökulmasta katsoen ratkaisussa saattaa olla tarve tiedostaa yksityiskohtia, joita ei ensisijaisesti ole osattu ottaa huomioon.

Keräsin tietoa ensisijaisesti haastatteleamalla yrityksen henkilöstöä ja projektissa toimineita henkilöitä.



3.1.1 Haastattelut

Halusimme ymmärtää onko alkuperäistä perehdytysmateriaalia tarkoitus muuttaa. Indagatukselle on luonnollisesti tärkeää, että perehdytys antaa perehdytettäville henkilöille riittävät tiedot ja taidot työhön. Tarkoituksenani oli ottaa selvää, minkälainen heidän kokemuksensa on ollut Indagatuksen perehdytyksestä. Lisäksi halusin kartoittaa, mitä mahdollisia puutteita siinä on saattanut olla. Havainnoista pyrittiin löytämään mahdollisia kehityskohteita aikaisemman perehdytysmateriaalin sisältöön.

Sain Indagatuksen toimitusjohtajalta nimiviitteitä henkilöistä, jotka ovat olleet mukana Indagatuksen projekteissa aikaisemmin. Lähestyin kyseisiä yksilöitä haastattelun merkeissä, joista kolmea haastattelin videopuhelun välityksellä ja toista kolmea kasvotusten.

Kysymyksillä selvitin, minkälaisissa työtehtävissä haastateltavat henkilöt olivat aikaisemmin toimineet, jotta ymmärtäisin mihin tehtäviin ja minkä työkalujen käyttöön heidät oli mahdollisesti perehdytetty. Yritin ymmärtää, minkälaisen perehdytyksen kukin oli tehtäviinsä saanut. Halusin tietää olivatko he kokeneet sen riittäväksi. Niissä tapauksissa, jossa perehdytys koettiin riittämättömäksi, pyrin selvittämään siihen liittyneet suurimmat puutteet.

Päätin lähestyä perehdytyksen puutteiden kartoittamista selvittämällä, missä työtilanteissa haastateltavat olivat kokeneet jonkinlaista avuttomuutta. Kartoitimme tilanteita, joissa he eivät olleet tienneet, mitä tehdä ja miten he olivat niistä selvinneet. Lähestymättä kehityskohteita täysin puutteiden suunnasta kysyin myös, minkälainen perehdytys olisi heidän mielestään tyyliltään ja sisällöltään paras. Kukin haastateltava kertoi, mikä oli paras neuvo, jonka he olivat työtään varten saaneet, joka tarjosi hyödyllisiä oivalluksia perehdytysmateriaalin sisältöön. Viimeisenä kävimme yhdessä läpi suurimpia tai toistuvimpia virheitä, joita haastateltavat oli havainneet töissään.

Haastattelin myös yrityksen toimitusjohtajaa, joka on yleensä järjestänyt perehdytykset sekä ollut vastuussa perehdytysten vetämisestä. Otin selvää, minkälaiset muut perehdytykset ovat olleet luonteeltaan hänen näkökulmastaan.

Tietoja haastatteluista:

Aika:

14.3. - 19.3.2018
noin 30 min / haastattelu

Haastateltavat henkilöt:

Kuusi aikaisemmin projekteihin osallistunutta henkilöä
+ Indagatuksen toimitusjohtaja
(avoin keskustelu)

Haastattelutavat:

Kasvotusten - 4 hlöä
Videopuhelun välityksellä - 3 hlöä

Haastattelun rakenne

1. Aikaisemmat työtehtävät ja toimeenkuva
2. Aikaisempi perehdytyskokemus
3. Vaikeat työtilanteet
4. Itselleen sopivin perehdytys
5. Paras neuvo
6. Yleisimmät virheet

(Liite 1)

3.1.2 Havainnot

Haastatteluista kävi ilmi, että Indagatuksen perehdytykset ovat olleet kevyitä ja usein projektikohtaisia. Yksilökohtaisesti projektikohtainen työvoima on saatettu perehdyttää vain projektille relevantteihin työtehtäviin. Osalla haastateltavista ei ollut lainkaan perehdytystä, mutta he olivat vain liittyneet mukaan työhön ja seuranneet sitä, mitä muut olivat tehneet.

Perehdytyskokemukset vaihtelivat jokseenkin toisistaan. Toimitusjohtajan mukaan perehdytysten sisältö koostui käytännön vastuiden ja tehtävien läpikäymisestä sekä käytettävien työkaluihin tutustumisesta. Joskus perehdytykseen saattoi osallistua projektin toimeksiantajan henkilöstöä antamaan projektiin liittyvää yksityiskohtaisempaa informaatiota. Yksi perehdytyksen isoista tarkoituksista oli lähinnä kannustaa ja innostaa perehdytettäviä työhön.

Haastattelujen pohjalta sai selkeyttä jokseenkin toistuviin haasteisiin, joita haastateltavat henkilöt olivat kohdanneet työssään. Niitä on tarkoitus ainakin vähentää perehdytyksen avulla. On hyvä ottaa huomioon, että haastateltavien määrä rajautuu vain kuuteen henkilöön, joten täysin varmoja johtopäätöksiä kyselyistä on vaikea tehdä. Se, että haastateltavat ovat olleet mukana useassa Indagatuksen projektissa ja huomanneet tiettyjen haasteiden toistuvan projektista toiseen, luo kuitenkin luottamusta siihen, että niihin on aiheellista kohdistaa huomiota.

Toistuvia haasteita työssä olivat esimerkiksi huomion herpaantuminen väsymyksen myötä tai epävarmuus liittyen asiakkaiden lähestymiseen. Moni koki erilaisten sisäisten haasteiden olevan suurimpia esteitä työssä. Niiden koettiin henkilökohtaisesti laskevan työn tehoa, ja se vaikutti häiritsevän kyseisiä henkilöitä. Luonnollisesti inhimilliset erehdykset esimerkiksi asiakkaan ohjaaminen väärin oli kokemus, joka lähes kaikilla oli, mutta on oletettavaa niiden olevan jossain määrin aina läsnä työssä.



Muutama tapaus mainittiin, jossa esimerkiksi projektin toimeksiantajan tarjoama perehdytys oli jäänyt puutteelliseksi. Indagatuksen vuokratyövoimaa oli vaadittu käyttämään maksupäätettä, johon he eivät olleet tutustuneet, ja se aiheutti työssä muutamia haasteellisia tilanteita. Tämän kokemuksen myötä Indagatus päätti tarjota myös perehdytyksessään kyseisen kaltaisiin hyödyllisiin taitoihin opastusta.

Ensisijaisesti haastateltavien huolenaiheet ovat kuitenkin liittyneet omiin sisäisiin haasteisiin. Nämäkin ovat tärkeä ottaa huomioon, jos perehdytyksessä voidaan tarjota itsensä hallitsemista koskevia työkaluja, jotta perehdytettävät voivat kokea lähestyvän työtilanteita itsevarmemmin. Monista epäselvistä tilanteista yksilöt ovat selvinneet yksinkertaisesti kysymällä apua, joka on itsessään oivallinen ongelmanratkaisun työväline. Perehdytykseen päätettiin lisätä itsensä hallitsemisen osio, jossa autetaan perehdytettävää tulemaan tietoiseksi omista sisäisistä motiiveista ja annetaan joitakin työkaluja sisäisten ristiriitojen käsittelemiseksi esimerkiksi asiakaskohtaamistilanteissa.

Haastateltavat henkilöt, jotka olivat osallistuneet Indagatuksen projekteihin painottivat selkeästi omien tarpeittensa keskittyvän työntekoa mahdollistaviin asioihin. Tämä liittyy vahvasti perehdytyksen sisältöön. Samat henkilöt eivät ottaneet suuremmin kantaa digitaalisen ratkaisun ominaisuuksiin. Mielestäni perehdyttävälle henkilölle on tärkeää, että tuotettu perehdytysratkaisu täyttää suunnittelun kriteerit, jotka varmistavat, että huomio voidaan luonnollisesti kohdistaa perehdytysmateriaalin sisältöön. Tämä palvelee niin perehdyttävän henkilön kuin Indagatuksen tavoitteita.

Indagatuksen johtoryhmä oli kiinnostuneempi perehdytysratkaisun teknisen toteutuksen ominaisuuksista.

Perehdyttävän osapuolen tarpeet keskittyvät lähinnä siihen, miten hyvin ratkaisu tarjoaa mahdollisuuden seurata yksilöiden perehdytyksen suorittamista. Perehdyttäjän täytyy pystyä varmistumaan, että perehdyttävät henkilöt varmasti käyvät annetun materiaalin läpi ja sisäistää sen tarjoaman sisällön. Silloin kun kyse on videomateriaalista, kuka tahansa voi selata videon läpi antamatta sille tarvittavaa huomiota - varsinkaan kun paikalla ei ole valvovaa osapuolta, jolle perehdyttävän henkilön huomio kohdistuen perehdytykseen on tärkeää. Hän voi rehellisesti sanoa katsoneensa perehdytysvideot, mutta olla sisäistämättä sen tarjoamaa olennaista tietoa. Nämä kriteerit ohjasivat valintaani oppimisen hallintajärjestelmän valitsemisessa.

Muokattava

Liiketoiminnan kehittyessä materiaalia voidaan päivittää.

Indagatuksen tehtävänannossa annetut ensisijaiset kriteerit perehdytysratkaisulle.

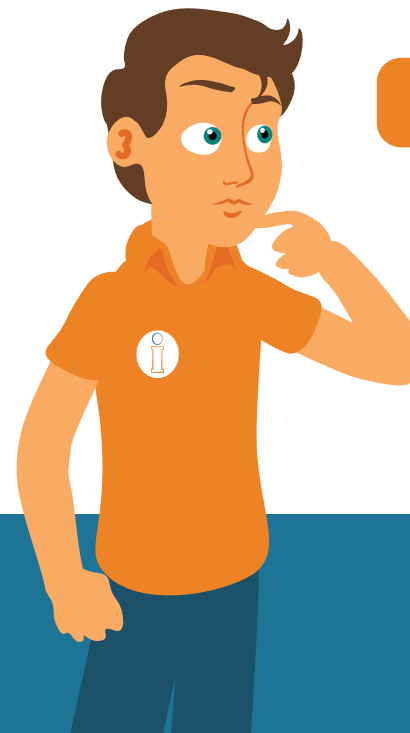
Seurattava

Varmistetaan, että perehdytysmateriaali sisäistetään

Verkossa

Jäsenneltynä ja helposti saatavilla

Videoitu

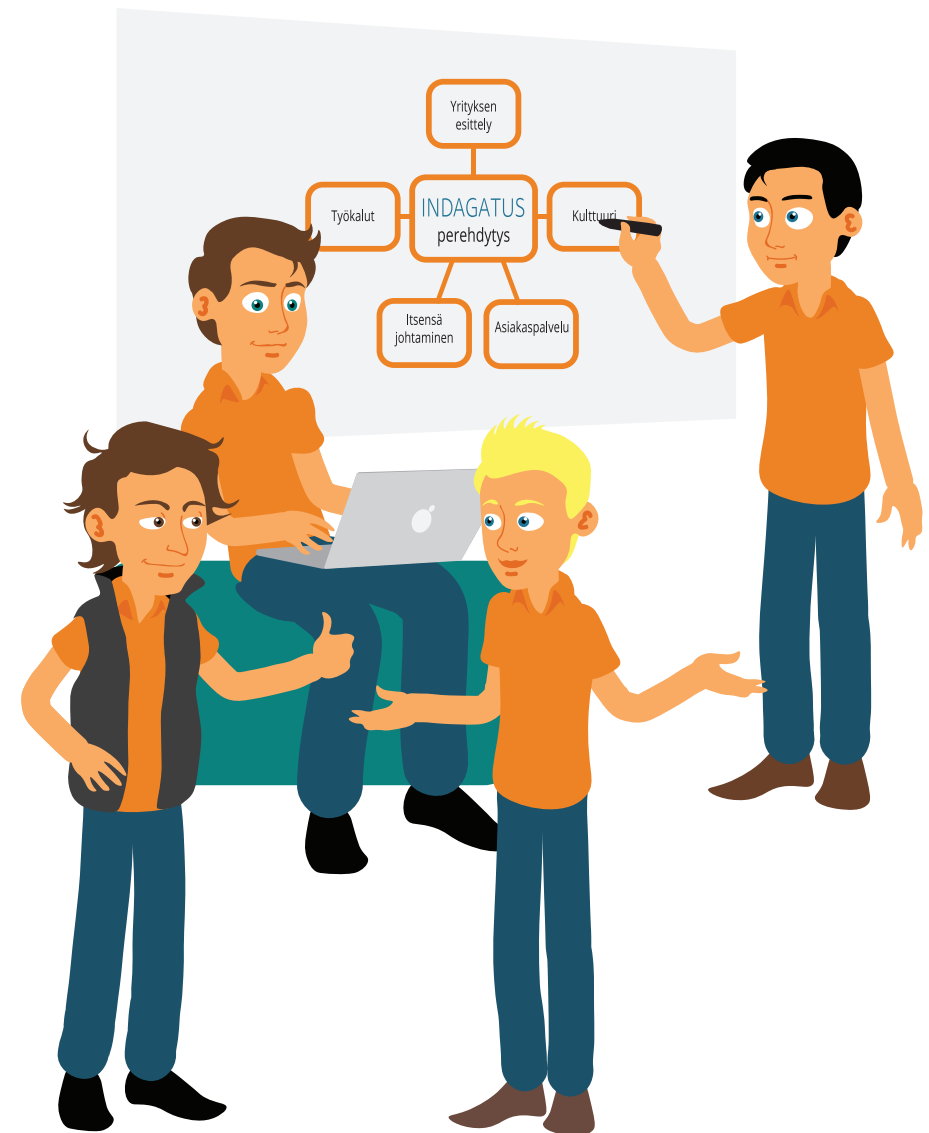


3.2 TYÖPAJA

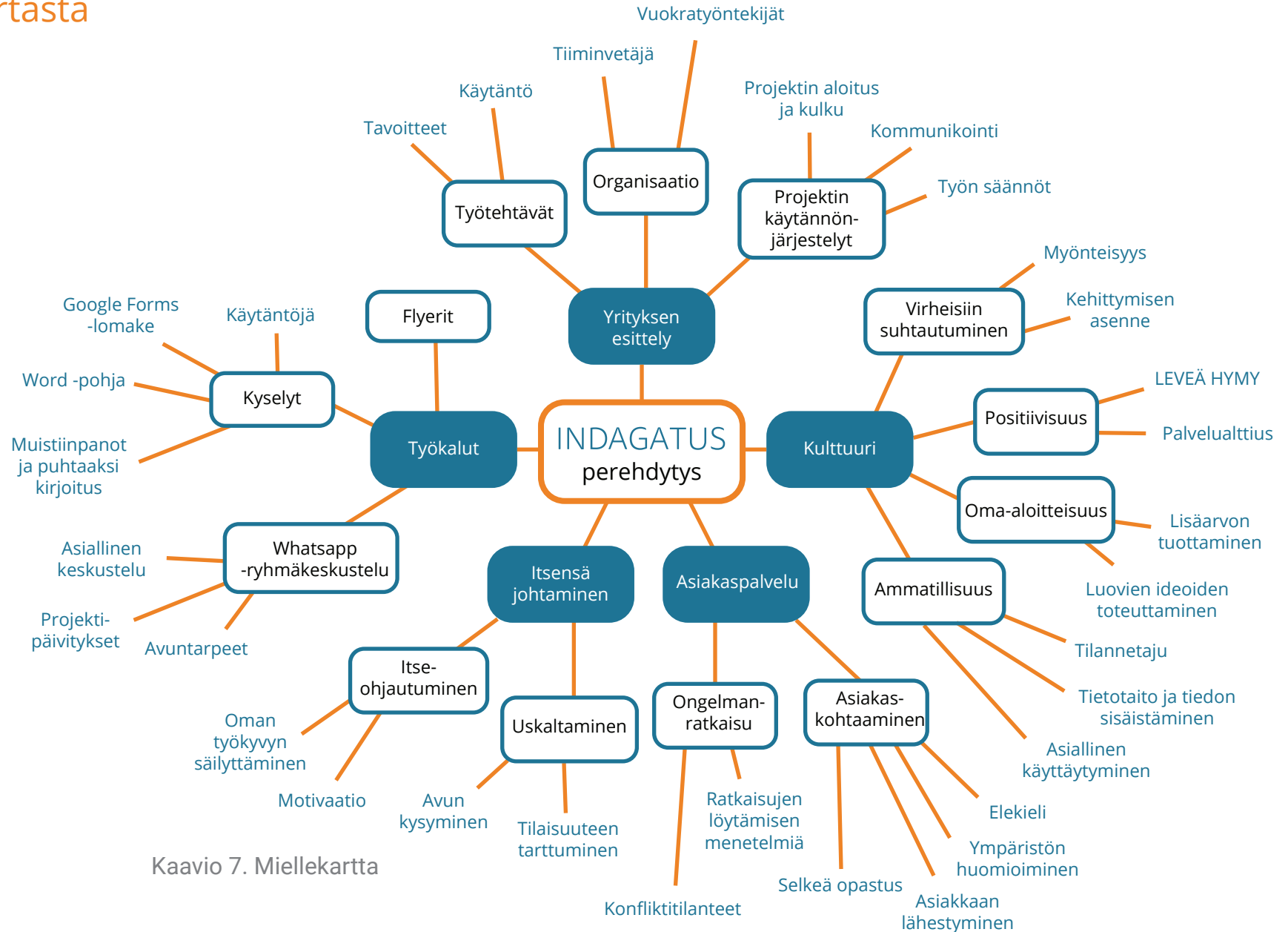
Tapasin kolmen Indagatuksen johtoryhmän jäsenen kanssa määrittääksemme, mistä Indagatuksen digitaalinen perehdytys koostuu sisällöllisesti.

Lähestyimme perehdytysmateriaalin sisällön määrittelemistä ensin ottamalla huomioon mitä aikaisemmassa perehdytysmallissa on käsitelty. Erottelimme perehdytyksen kannalta tärkeimpiä aihepiirejä. Kasasimme ajatuskarttaan alustavan rungon sisällöstä jaettuna tiettyihin aihepiireihin: Yrityksen esittely, yrityksen kulttuuri, asiakaspalvelu, työkalut ja itsensä johtaminen. Ajatuskarttaa hyödyntämällä selkeytimme perehdytyksen aihepiirien suhteita toisiinsa. Sillä tavalla oli helpompi myös jäsentää videosarjan toteutusta.

Sisällön määrittelyn ohella nostin esiin, mitä haastatteluista oli käynyt ilmi. Korostin niitä seikkoja, jotka voisivat vaikuttaa perehdytysmateriaalin sisältöön. Ammensimme haastattelujen vastauksista ideoita siihen, miten lähestymme eri aihepiirejä ja muutamassa tapauksessa päädyimme lisäämään perehdytysmateriaaliin palautteessa ilmenneille asioille omaa sisältöä.



Malli työpajassa tehdystä miellekartasta



Kaavio 7. Miellekartta

3.3 KÄSIKIRJOITUS

Määriteltyämme työpajassa perehdytysmateriaalin sisällön, kokosin ne johdonmukaisen järjestykseen Google Docs -tiedostoon ja jaoin sen kaikkien työpajaan osallistuneiden kanssa. Jäsentäessäni koottua materiaalia totesin, että erilliset videot voivat tutustuttaa perehdytettävän henkilön useampaan aihepiiriin. Videot on kategorisoitu "lukuihin" sisältämiensä aiheiden johdosta:

Taulukko 1. Perehdytysmateriaalin sisällön jaottelu

INTRO:	KULTTUURI:	ASIAKASPALVELU:	TYÖKALUT:	ITSENSÄ JOHTAMINEN:
Toivottaa perehdytettävän henkilön tervetulleeksi ja kertoo tiivistetysti perehdytyksen sisällöstä sekä työn käytännön järjestelyistä.	Perehdytettävä tutustutetaan yrityksen kulttuurin mukaisiin työskentelytapoihin. Tässä osiossa asetetaan odotus työmoraalille. Indagatuksen kulttuuri näkyy vahvasti tavassa suhtautua töihin reippaalla otteella ja oma-aloitteisuudella sekä siinä, miten ihmisiä kohdellaan.	Perehdytettävä tutustutetaan asiakaspalvelun perusteisiin ja neuvotaan mm. millä tavoin asiakasta lähestytään, miten asiakkaan kanssa kommunikoidaan ja tarjotaan ehdotuksia ongelmanratkaisutilanteisiin.	Indagatuksella hyödynnetään muutamia digitaalisia työkaluja esimerkiksi Google forms-lomaketta asiakaspalautteen keräämiseen, Whatsapp-ryhmäkeskustelua projektin aikana tapahtuvaan kommunikointiin sekä ajoittain fyysistä maksupäätettä. Videot keskittyvät antamaan riittävän tietämyksen työkalujen käyttöön ja tarkoitukseen.	Tämän osion tarkoituksena on vahvistaa perehdytettävän motivaatiota oma-aloitteisuuteen, varmuutta ongelmanratkaisuun ja itsevarmuutta työssä onnistumiseksi.

Aihepiirit ja teemat selkeytettyäni aloin kirjoittamaan auki varsinaista käsikirjoitusta, jota oli tarkoitus seurata kuvauksissa. Kokonaisia lauseita käyttäen kirjoitin sen, mitä "perehdyttävä" sanoo perehdytysvideoissa. Ei ollut tarkoitus, että lauseet luetaan sanasta sanaan videossa, mutta auki kirjoitettuna käsikirjoitus antoi mallin siitä, miten sisällön voi esittää vaikka sen sanoisikin omin sanoin. Tärkeintä on kuitenkin se, että tärkeimmät perehdytyksen yksityiskohdat tulee mainittua. Sisällytin käsikirjoitukseen ajatuksia herättäviä kysymyksiä, jotta perehdytettävää henkilöä voidaan aktivoida pohtimaan esitettyä perehdytyksen sisältöä. Tarkoitus ei ole, että perehdyttävä lastaa kasan tietoa perehdytettävälle henkilölle vaan saa hänet myös ajattelemaan.

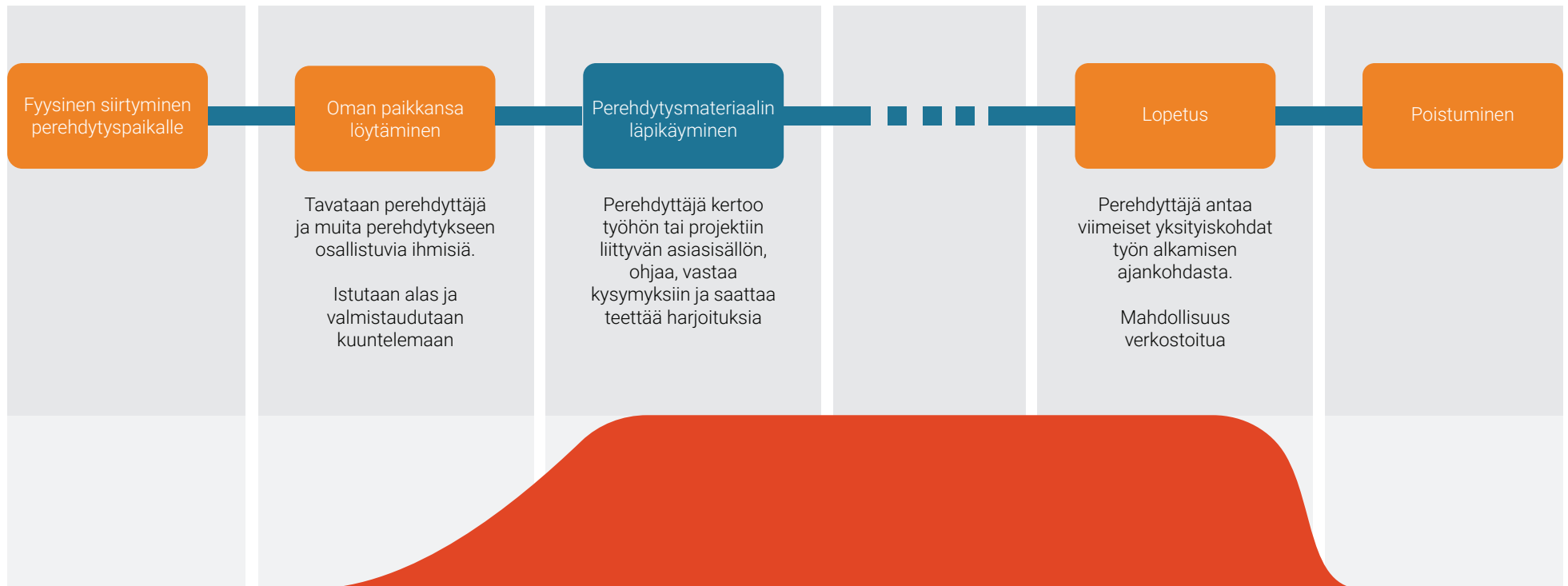
Päätimme käyttää videolla "perehdyttävää" eli henkilöä, joka kertoo sanallisesti sen, mitä perehdytysmateriaaliin on määritelty. Video sallii visuaalisten elementtien hyödyntämisen oppimisen tukena. Videota voidaan simuloida visuaalisesti erilaisia tapahtumia ja siinä voidaan käyttää animaatioita sekä tekstiä tukemaan puhuttua sanaa.

Tarkistutin käsikirjoituksen työpajaan osallistuneella johtoryhmällä, joista osa teki vielä muutamia ehdotuksia korjauksille. Viimeisten muokkausten jälkeen järjestin kaksi kuvauspäivää perehdyttävää esittävän henkilön kanssa ja varasin riittävän kaluston kuvauksia varten.



3.4 PEREHDYTYKSEN PALVELUPOLKU

Kasvokkain tapahtuvassa perehdytyksessä on suhteellisen selkeä ja luonnollinen prosessi. Seuraava kaavio kuvaa Indagatuksen ryhmäperehdytystä.



Perehdyttäjän läsnäolon tarve ja toiminnan aktiivisuus

Kaavio 8. Palvelupolku.

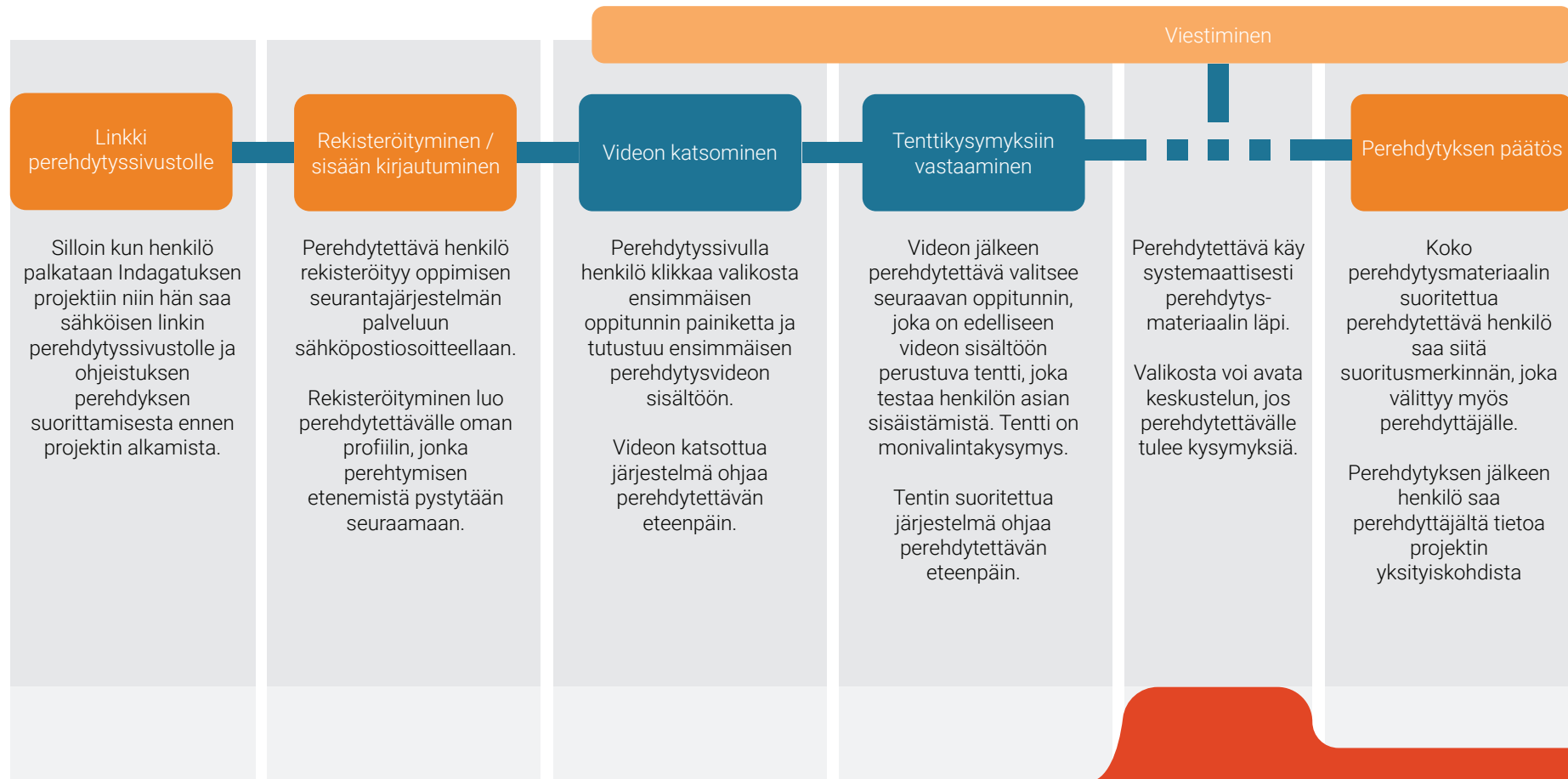
Perehdytys on myös mahdollista toteuttaa esimerkiksi videopuhelun välityksellä. Tällöin perehdytyspaikalle siirtymisen ja sieltä poistumisen vaiheet korvautuvat videopuhelupalvelun käyttöönnotolla. On oletettavaa, että sosiaalinen kanssakäyminen ja verkostoitumismahdollisuudet rajoittuvat fyysisen läsnäolon puutteen takia. Tällä ratkaisulla voidaan poistaa matkustamiseen liittyvät kulut, mutta perehdyttäjällä on silti sidottu kuluttamaan omia resurssejaan perehdytyksen ajan, sekä siihen valmistautuessa.

Indagatus halusi poistaa perehdyttäjän tarpeen olla läsnä jokaisessa perehdytystilaisuudessa. Tästä syystä oli luonnollista siirtää perehdytys verkkoon ja tehdä siitä eräänlainen palvelu, jota perehdytettävät voivat käyttää itsenäisesti. Se asetti kuitenkin vaatimukset suunnitella perehdytyksen prosessi verkkoon sopivaksi. Indagatus halusi hyödyntää oppimisen halintajärjestelmää, joka määritteli rakenteensa takia valmiiksi joitakin prosessin vaiheita.

Indagatus asetti yleiset kriteerit ratkaisulle: Perehdytysmateriaalin tulee olla videoitu, jäsennellyssä muodossa ja helposti saatavilla verkossa. Indagatus haluaa pystyä seuraamaan yksilöiden perehdytyksen edistystä sekä varmistua, että he sisäistävät asiasisällön. Perehdytysmateriaaliin tulee mitä todennäköisimmin tarpeita päivityksille liiketoiminnan kehittyessä, joten mahdollisuus perehdytysmateriaalin muokkaamiseksi on sisällytettävä.



Indagatuksen kriteerit huomioon-ottaen suunnittelimme perehdytysprosessille palvelupolun verkko-olosuhteisiin.



Perehdyttäjän läsnäolon tarve ja toiminnan aktiivisuus

Kaavio 9. Palvelupolku.

Perehdyttäjälle ei ole tarvetta olla jatkuvasti läsnä, mutta hänen on hyvä olla aktiivinen vastaamaan perehdytettävien henkilöiden lähettämiin kysymyksiin.

Perehdyttäjän on hyvä varmistua, että perehdytettävät henkilöt suorittavat perehdytyksen loppuun. Ennen projektin alkamista.

Tämä voidaan varmistaa seuranta työkaluilla.

4. TOTEUTUS

Tässä osiossa kuvailen toteutuksen vaiheita. Perehdytysratkaisun käytännön toteutus keskittyi perehdytysvideoiden kuvaamiseen, editointiin, sekä perehdytyskokonaisuuden rakentamiseen oppimisen hallintajärjestelmään. Kerron järjestelmän valitsemisesta ja perustelen valintani. Toteutusvaiheessa tähtäsin siihen, että perehdytyskokemus pyrkii kaikessa tukemaan perehdytysmateriaalin sisäistämistä. Ratkaisun käyttökokemuksesta pyrin tekemään mahdollisimman yksinkertaisen, jotta se ohjaisi huomiota perehdytyksen sisältöön. Perehdytysmateriaalin pyrin pitämään tiiviinä, jättämättä pois mitään sisällöllisesti olennaista. Tavoittelin perehdytykseen aktiivista elementtiä, jolla voidaan varmistaa asian sisäistäminen. Perehdytyksen on myös tarkoitus innostaa perehdytettäviä työhön.

Ensisijaiset suunnitteluajurit:

YKSINKERTAISUUS JA HELPPOKÄYTTÖISYYS

OPPIMISEN TUKEMINEN

INNOSTAVUUS

4.2 KUVAUS JA EDITOINTI

Ensimmäisenä kuvauspäivänä valmistelimme kuvauspaikan Indagatuksen toimistolla ja kaluston siihen kuntoon, että kuvaukset voitiin aloittaa. Varsinaiset kuvaukset päästiin aloittamaan vasta seuraavana päivänä, odottamattomien esteiden takia.

Kuvauksessa oli paikalla perehdyttäjäksi lupautunut henkilö ja yksi Indagatuksen johtoryhmän jäsenistä, joka lupautui auttamaan kuvauksissa. Kuvauksen alussa kannustimme perehdyttäjää rentoon, mutta asialliseen esiintymiseen, rauhalliseen ja selkeään kommunikointiin, hymyilemään ja tukemaan sanomaa elekielellään. Perehdyttäjät toimii esikuvana perehdytettävälle. Se minkälaista asennetta yritys odottaa työhön osallistuvilta henkilöiltä, sitä halutaan kuvata myös perehdyttäjän olemuksella.

Kuvausten haastavin osuus oli lievä kamerapelko - perehdyttäjän oli alussa vaikea pysyä rentona ja luonnollisena kameran edessä. Se vaikutti siihen, että asiasisältö esitettiin monotonisesti sekä hieman liian nopeasti artikuloitua. Pyrimme tekemään videon sisällöstä mahdollisimman luonnollisen, jotta sitä olisi mielekästä seurata. Perehdyttäjän oli tarkoitus olla mukana työpajassa kehittämässä perehdytyksen sisältöä, mutta oli estynyt pääsemästä. Uskon, että tämä vaikutti pieneen esityskankeuteen, vaikka hän olikin käynyt materiaalia ennalta läpi. Kankeus kuitenkin vähitellen karisi harjoittelun myötä.

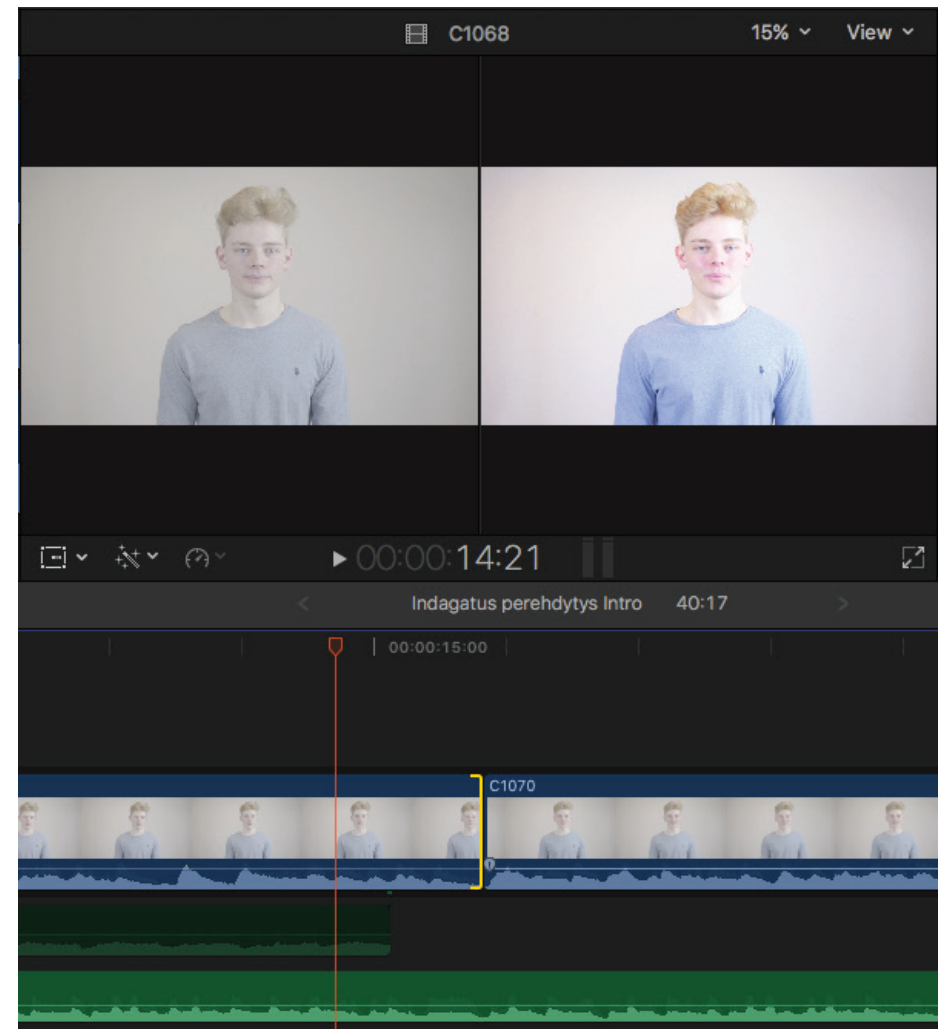
Asetimme kannettavan tietokoneen ruudun kameran taakse siten, että perehdyttäjät näki lukea käsikirjoituksen. Tietokoneen sijoittelun takia saimme näyttämään videon siltä, että perehdyttäjät katsoo kameraan, vaikka lukeekin tekstiä tietokoneen ruudulta. Tätä ei ainakaan heti huomaa jos asiasta ei ole katsojana tietoinen. Kuvasimme tosin otokset pieninä pätkinä, koska perehdyttäjällä oli hieman vaikeuksia esittää useita lauseita onnistuneesti. Luotin siihen, että saan editoinnilla silti rakennettua perehdytyksestä eheän kokonaisuuden.



Mielestäni paras ratkaisu olisi ollut varmistaa, että perehdyttäjä olisi tutustunut kunnolla käsikirjoitukseen ja harjoitellut sitä ennalta. Aika ja resurssit eivät sitä tällä kertaa sallineet. Kaikesta huolimatta käsikirjoituksen avustuksella saimme kuvaukset tehtyä. Kuvasimme ensisijaisesti puhetta ja muutaman näytellyn tilannekuvauksen illustroimaan tositalanteita.

Editointivaiheessa käsittelin videomateriaalin kuvausjärjestyksessä, joka seurasi käsikirjoitusta. Tämä edisti virtaviivaista työprosessia, jossa oikeiden video- ja äänitallenteiden etsimiseen ei mennyt yhtään ylimääräistä aikaa. Aloitin lyhyestä intro-videosta, jossa uudet työläiset toivotetaan tervetulleeksi. Kaikki videot ovat visuaalisesti samanlaisia ja sisältävät luonteeltaan samankaltaiset äänitallenteet. Taustalle lisäsin musiikin keventämään tunnelmaa ja lisäsin videon alkuun Indagatusen logon tukemaan brändiä. Videoiden visuaalisen ja ääniasetusten samankaltaisuuden takia pystyin editoimaan kaikki videot ensimmäisen videon asetusten mukaan. Pystyin kopioimaan värikorjaukset, ääniasetukset, musiikin ja muut graafiset elementit ensimmäisestä videosta muihin ja tekemään niihin tarvittaessa vain pieniä muutoksia.

Oppimista tukemaan sisälsin videoihin tekstielementtejä esimerkiksi kysymyksiä aktivoimaan pohtimista. Ennen aihepiirin esittelyä videolla esitetään kysymys tekstin muodossa, jonka pitäisi saada henkilön kuuntelemaan, miten perehdyttäjä vastaa kysymykseen ja miten perustelee sen. Yksinkertaisia puheen yhteydessä visuaalisesti esitettyjä voimasanoja olen käyttänyt myös yksinkertaisesti vahvistamaan perehdytyksen sanomaa ja siihen kiinnitettävää huomiota.



Kuva 9. Esimerkki värikorjatusta videosta.

4.3 Oppimisen hallintajärjestelmän hyödyntäminen

Videoidun perehdytysmateriaalin sijoittaminen verkkoon vaatii luonnollisesti sille sopivan alustan. Indagatus toivoi perehdytyskokonaisuuden, jossa on helppo tarkastella sen sisältöä, mutta kyetä seuraamaan oppimisen edistymistä. Parhaat mahdollisuudet onnistua sellaisen luomisessa on hyödyntää sille tarkoitettua oppimisen alustaa. Opinnäytteeni tarkoituksena ei ole ohjelmoida uutta oppimisen järjestelmää alusta alkaen, joten Indagatus antoi minulle tehtäväksi etsiä ja löytää heidän tarkoituksiinsa ja budjettiinsa parhaiten soveltuva oppimisen hallintajärjestelmä.

Toisenlaisen verkkopohjaisen ratkaisun harkitseminen voi antaa perspektiiviä siihen, miten hyvin oppimisen hallintajärjestelmä täyttää perehdytysratkaisun tarpeet.

Onko yksinkertaisempia tai näennäisesti helpompia tapoja välittää perehdytysmateriaalia uusille työläisille?

Kaikkein tutuimmat verkkopohjaiset välineet, kuten sähköposti, pilvipalvelut ja YouTube, johon videotiedostoja saa tallennettua, voivat toimia perehdytystä välittävinä työkaluina. Kyseisiin välineisiin saattaisi turvautua joku, joka ei ole perehtynyt verkko-oppimiselle tarkoitettuihin alustoihin tai ei syystä tai toisesta vaivaudu niihin tutustumaan.

Vaikka työkalut ovat tuttuja ja pystyvät potentiaalisesti avustamaan yksilön onnistunutta perehdytystä työhön, ne eivät välttämättä täytä riittävän hyvin kaikkia alkuperäisiä tarpeita, jotka saivat Indagatuksen liikkeelle kehittämään verkkoperehdytykselle ratkaisua. Vaikka resurssikustannukset perehdytykseen menevästä matkustamisesta tai valmistautumisesta säästyisivät, perehdytysmateriaalin lähettäminen, manuaalinen seuranta henkilökohtaisesti jokaisen perehdytettävän henkilön kanssa ja kysymyksiin vastaaminen hyvin todennäköisesti loisivat riittävän suuria rasitteita. Ne tekisivät ratkaisusta kannattamattoman.

On vaikea päihittää palvelua, joka on varsinaisesti suunniteltu tukemaan oppimista, työkaluilla, jotka eivät ole ensisijaisesti tai keskitetysti siihen tarkoitettu. Oppimisen hallintajärjestelmät ovat mielestäni tällä hetkellä suotuisin ratkaisu tukemaan perehdytystä.



4.3.1 Oppimisen hallintajärjestelmän valitseminen

Iteraatiovaiheessa tarkastelin verkossa tehtyjä arvosteluja erilaisten oppimisen hallintajärjestelmien välillä. Sieltä nousi esiin selkeästi hyviä vaihtoehtoja, jotka saattaisivat täyttää Indagatuksen tarpeet hyvälle verkkoperehdytyksen pohjalle.

Selkeät vaatimukset karsivat monia tarkoituksiin sopimattomia oppimisalustoja. Useimmiten erilaiset vaihtoehdot osoittautuivat sopimattomiksi hinnan tai tiettyjen toimintojen puutteiden vuoksi.

Mm. edellä mainittu alusta Geenio on oivallinen Indagatuksen tarkoituksiin, mutta järjestelmälle varattuun budjettiin se ei sovi. Muutoinkin käyttäjien määrä suhteessa hintaan on liian pieni. Indagatus saattaa palkata noin 20 ihmistä projektia kohden, ja ihmisten vaihtelevuus projekteissa voi olla suhteellisen suuri. Geenion aloituspaketti sallii 20 aktiivista käyttäjää, joka täyttää yhden projektin perehdytystarpeet, mutta jos seuraava projekti vaatii lainkaan uusia työläisiä, yrityksen on maksettava kuukausittain lisää ylimääräisistä käyttäjistä. Muut vaihtoehdot, jossa ovat kattavammat käyttömahdollisuudet olivat Indagatuksen budjetin ulkopuolella.

Docebo tarjoaa muutaman mahdollisuuden ostaa käyttöoikeuden järjestelmään erilaisten jäsenyyksien kautta. Vaikka suurin osa järjestelmän ominaisuuksista sisältyy mukaan kaikkien jäsenyystasoihin, kulta- ja platinajäsenyys tarjoaa tehokkaamman asiakaspalvelutuen sekä muutamia ylimääräisiä ominaisuuksia kuten sosiaalisen oppimisen- ja työtehokkuuden työkaluja. Järjestelmä on ilmeisesti tarkoitettu suurille yrityksille ja vaati käyttöönottoa varten erillistä konsultointia hinnan suhteen. Järjestelmä on muutenkin niin laaja, että suurin osa sen tarjoamista työkaluista jäisi todennäköisesti käyttämättä.

Thinkific osoittautui sopivimmaksi vaihtoehdoksi hinnan ja ominaisuuksiensa vuoksi. Riittävät ominaisuudet, kuten rajattoman tallennustilan, seurantatyökalut ja kurssin rakentamista varten tarvittavat ominaisuudet saa ilmaiseksi käyttöön.

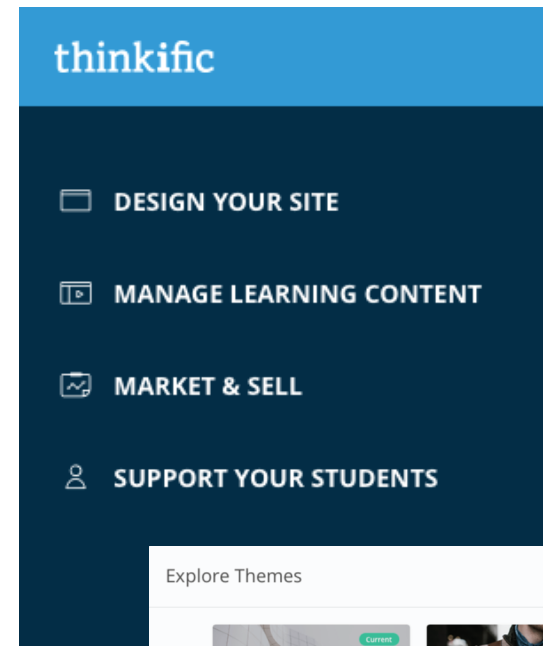
4.3.2 Perehdytyskokonaisuuden rakentaminen

Perehdytysratkaisu päätettiin rakentaa Thinkific-alustalle.

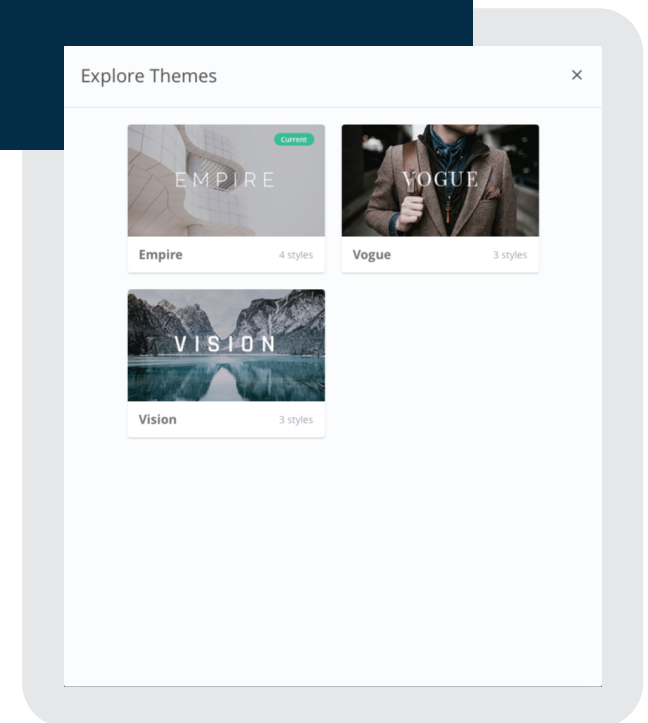
Järjestelmän käyttöliittymässä toiminnallinen valikko löytyy sivun vasemmasta reunasta. Sivusto tarjoaa mahdollisuuden muokata sivuston ulkonäköä, hallinnoida oppimismateriaalia, markkinointia ja myyntiä sekä tarkastella käyttäjien aktiviteetteja.

Alustassa on mahdollista valita muutaman ulkoasun välillä, jonka pohjalle rakentaa oman brändin mukainen oppimisympäristö. Perehdyttävälle henkilölle näkyy vain kirjautumissivu, aloitussivu ja perehdytys sivu, jotka ovat muokattavissa ulkonäöllisesti. Alusta mahdollistaa oman logon käytön ja värimaailman muokkaamisen oman brändin mukaiseksi. Kirjautumissivun visuaalista ilmettä voi muuttaa melko vapaasti. Värit, taustakuva, tekstit, fontit ovat muokattavissa, ja etusivulle voi integroida jopa videon. Rakensin sivuston Indagatuksen brändin mukaiseksi liittämällä mukaan logon, asianmukaiset fontit, välistykset sekä valikoimaan värit Indagatuksen väripaletin mukaan.

10.

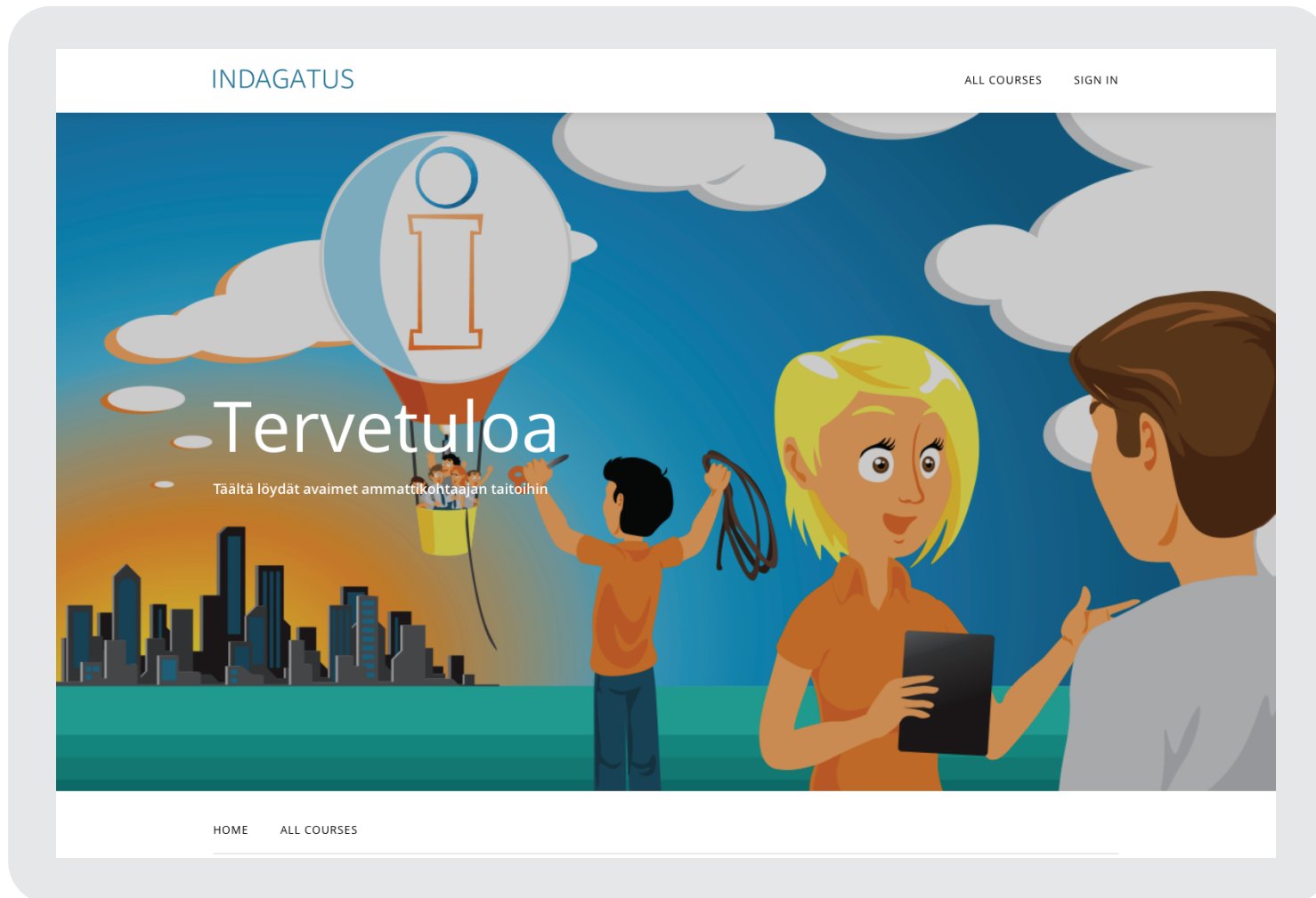


11.



Kirjautumissivun visuaalinen ilme on tärkeä mielikuvien luomiseksi - se toimii tavallaan eräänlaisena eteisenä, jossa toivotaan perehdytettävät tervetulleeksi Indagatukselle. Mitä vahvemmin sivu kuvastaa brändiä, sitä vahvemmin ajattelen sen vaikuttavan niin, että henkilö voi kokea olevansa virallisesti Indagatuksella töissä. Sivun voi asettaa myös suomenkieliseksi, joka kääntää kaikki valikot ja muut muokkaamattomat elementit suomenkielille.

Heti etusivulla toivotaan perehdytettävät henkilöt tervetulleeksi ja heidät johdatellaan perehdytyksen pariin.



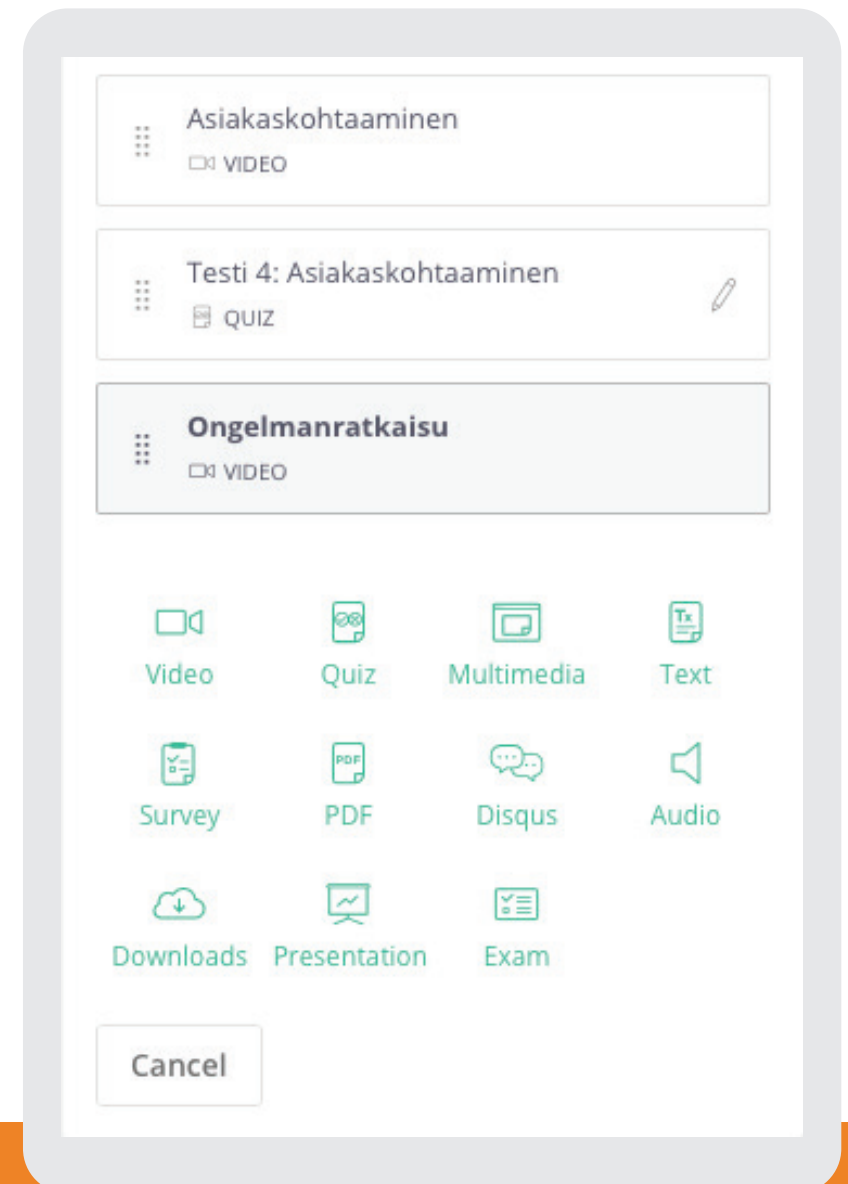
Kuva 12. Perehdytysratkaisun sisäänkirjautumissivu.

Kuva 13. Perehdytysratkaisun työkaluvalikko.

Perehdytys sivun rakentamista varten on oma näkymä, jossa on omat työkalut sisällön muokkaamiselle. Tässä näkymässä päätetään, mitä sisältöä perehdytyksessä on ja missä järjestyksessä. Perehdytyksen voi jakaa lukuihin, joiden alle tulee varsinaiset ”oppitunnit”. Luvut ja oppitunnit voi nimetä tarkoituksen mukaisesti. Nimeämällä sisältö selkeästi auttaa perehdytettävää jäsentämään perehdytyksen kulkua ja valmistautumaan ainakin henkisesti oppimaan oikeista aiheista.

Oppitunteihin ladataan oppimisen sisältö, tässä perehdytyksessä videot ja tentit. Thinkific tarjoaa muitakin työkaluja oppitunteihin esimerkiksi, survey-tutkimuksia, keskusteluosion, ääni- tai tekstitiedostoja, jopa diaesityksen. Indagatukselle perehdytystä varten relevantit elementit ovat kuitenkin video ja tentit sekä mahdollisesti satunnaisesti tekstitiedostot, jos esimerkiksi halutaan tarjota opas hyvälle puhelinkyselylle, josta voi ottaa mallia.

Järjestelmään voi luoda oman tervehdysten niille, jotka ovat suorittaneet perehdytyksen alusta loppuun. Tällä sivulla on tärkeä onnitella perehdytyksestä suoritunutta ja antaa vielä viimeinen kannustus tulevaan työprojektiin.



4.3.3 Perehdytysmateriaalin jäsentäminen ja käyttö

Päästäkseen perehdytysmateriaaliin käsiksi perehdytettävien täytyy rekisteröityä ja kirjautua palveluun. Rekisteröityminen luo oppijalle profiilin, jonka toimintaa ja edistymistä perehdyttäjä voi seurata - tällä varmistetaan, että työntekijä käy läpi kaiken materiaalin ennen työn alkamista.

Perehdytyksen käyttöliittymä on yksinkertainen. Aloitussivulta pääsee suoraan perehdytysisivulle, joka on muotoiltu niin, että oppitunnin sisältö vie suurimman osan sivun näkyvyydestä, keskittäen ensisijaisen huomion siihen. Sivun vasemmassa laidassa näkyy lukujen ja oppituntien valikko, välilehti keskustelupalstalle sekä suoritusmerkinnät.

Perehdytykseen kuuluvat videot, tentit tai muut tiedostot esitetään omina oppitunteina niille tarkoitetun luku-valikon alla. Silloin, kun video on katsottu tai tenttikysymyksiin vastattu, niin järjestelmä antaa kyseiselle oppitunnille suoritettua merkinnän.

Jokaista videota seuraa pieni monivalintaankysymyksiin perustuva tentti, joka testaa, onko perehdytettävä henkilö sisäistänyt videossa esitetyn sisällön. Tentti antaa vastaajalle välitöntä palautetta, jos vastaus on mennyt oikein tai väärin.

Pohdin sellaista vaihtoehtoa, olisiko järkevämpää pystyä sijoittamaan tentti saman oppitunnin yhteyteen sen sijaan, että se olisi erillisenä oppituntina? Tenttiin voisi päästä käsiksi vasta videon katsottua, mikä varmistaisi välittömän kertauksen ja mahdollisesti tukisi asian sisäistämistä. Tosin tentit erillisinä oppitunteina sallivat nopean kertauksen asiasisällöstä jälkeenpäin varsinkin, kun videota ei tarvitse selata loppuun asti, jotta siihen pääsee käsiksi. Tentin ollessa näkyvissä samaan aikaan videon kanssa mahdollistaisi sen täyttämistä videota katsoessa. Siinä mahdollisena riskinä on asiasisällön sivuuttaminen hajaantuneen huomion takia, jos perehtyjä pyrkii keskittymään kysymyksiin vastaamiseen.

Kurssin navigointivalikko

Perehdytysnäköymä

Oppitunnit luvuittain

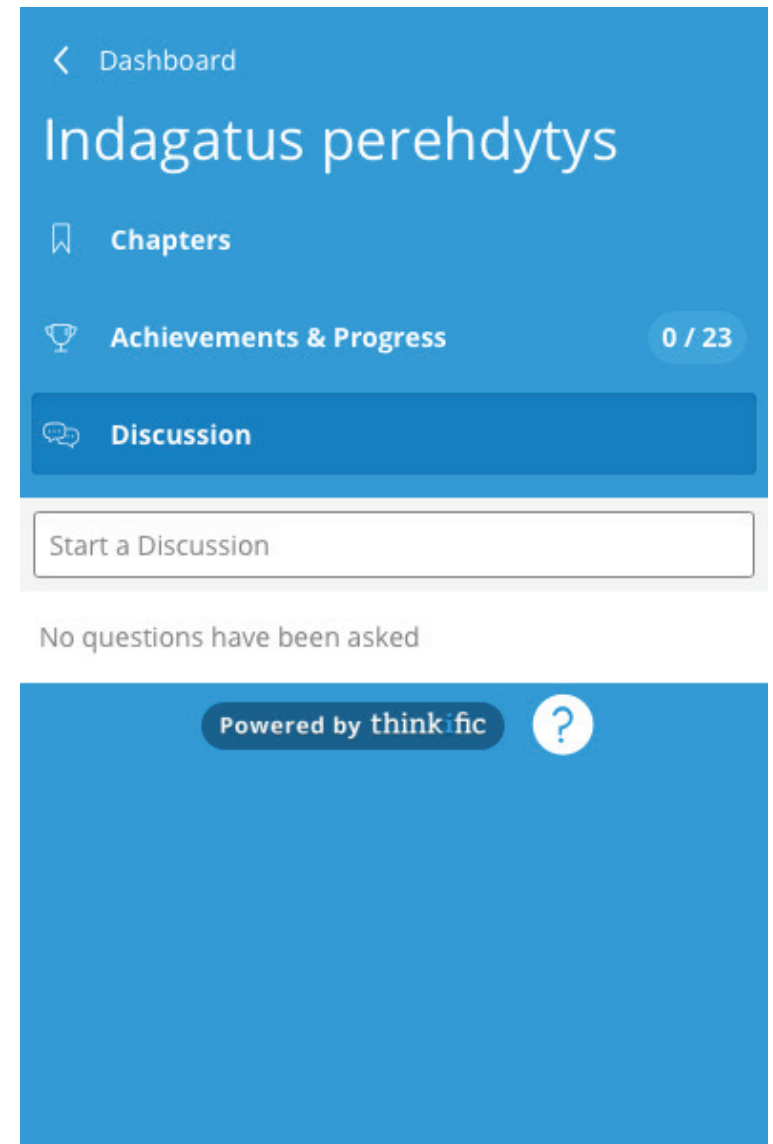
The image shows a user interface for a course introduction. On the left is a blue sidebar with the title 'Indagatus perehdytys'. It contains a 'Luvut' (Chapters) section with a search bar and a list of items: 'Intro', 'Tervetuloa Indagatukselle!', 'Työtehtävät', 'Testi 1: Työtehtävät', 'Kulttuuri', 'Asiakaspalvelu', 'Työkalut', and 'Itsensä johtaminen'. The 'Intro' item is highlighted with a green circle. The main area is a video player showing a young man with a blue play button overlay. The video title is 'Tervetuloa Indagatukselle!'. The video player has a progress bar at 0:41 and control icons. At the bottom right of the video player is a green button labeled 'SEURAAVA'.

Oppitunnin sisältö

Kuva 14. Perehdytysnäköymä.

Alustan kautta perehdytettävät voivat lähettää aiheisiin liittyviä kysymyksiä, joihin Indagatuksen henkilöstö pyrkii vastaamaan. Viestintäpalsta on avoin, johon muutkin käyttäjät voivat lisätä kysymyksiään tai esittää ajatuksiaan. Alusta sallii myös suoran sähköpostin lähettämisen valmiiksi määriteltyyn sähköpostiosoitteeseen, joka tämän ratkaisun myötä menee perehdytysmateriaalin ylläpitäjälle Indagatuksella. Tämä on toimiva ratkaisu niille, jotka eivät halua ilmaista jotain julkisesti tai haluavat vain ilmoittaa jostain sivulla ilmenneestä teknisestä ongelmasta.

Olen sitä mieltä, että alustan nykyiset viestintätyökalut, eivät ole optimaalisin ratkaisu viestinnälle, varsinkin jos tarkoitus on tukea oppimista esimerkiksi vastaamalla perehdytettävien kysymyksiin perehdytyksen aiheisiin liittyen. Avoin julkinen keskustelupalsta voi herättää keskustelua, jossa oppijat voivat verrata ajatuksiaan, mutta minusta jokaisella videolla olisi hyvä olla saman oppitunnin alle luotu keskustelupalsta, jossa voidaan keskittyä keskustelemaan videossa esitetyistä aiheista. Järjestelmän sisäinen henkilökohtainen viestintämahdollisuus helpottaisi myös kommunikointia niin, että se pidetään yhdessä paikassa. Sähköpostilla tosin voi olla nopeampi saavutettavuus, jos alustalla ilmoitukset saapuneista viesteistä näkyisivät vain järjestelmän sisäisesti.



Kuva 15. Perehdytyksen keskusteluikkuna.

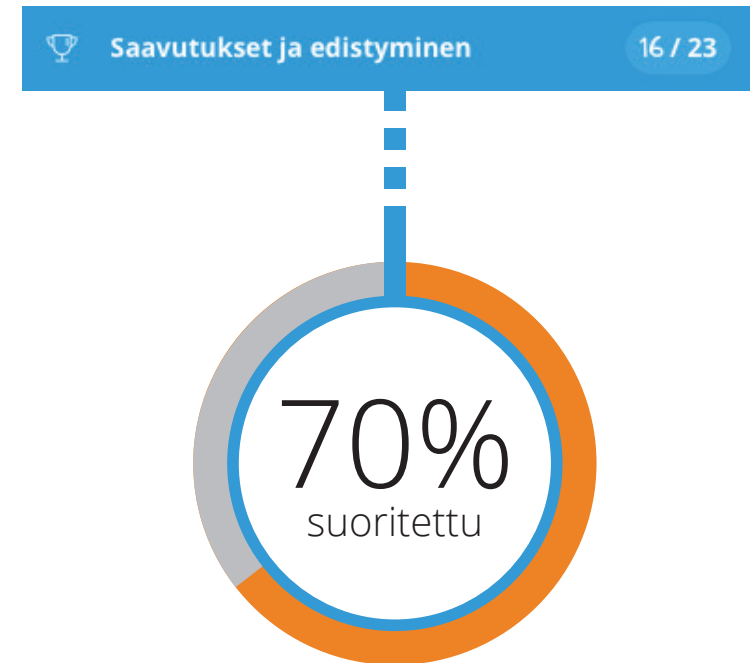
4.3.4 Seuranta

Thinkific tarjoaa seurantatyökalut, jonka avulla on mahdollista saada yleistä tietoa käyttäjän toiminnasta sivustolla. Perehdytykseen relevanttia tietoa käyttäjistä on esimerkiksi rekisteröitymispäivämäärä ja profiilille asetettu rooli, jonka perehdyttäjä voi määrittää. Perehdyttävien edistymistä voidaan seurata suoritusprosenttilukeman avulla. Järjestelmä näyttää jokaisen käyttäjän kohdalla, kuinka monta prosenttia perehdytyksen sisällöstä hän on suorittanut. Perehdytyksen aktivoimispäivä, aloituspäivä, viimeisin kirjautumispäivä ja lopetuspäivä ilmoitetaan suoritusten ohella.

Seurantamahdollisuus on Indagatukselle jossain määrin varmistus siitä, että projektiin valitut henkilöt tulevat töihin valmistautuneena. Ei voi odottaa, että perehdytys tekee heistä täydellisiä, mutta antaa heille ainakin alustavat valmiudet onnistua työssään.

Mahdollisuus itsenäiseen perehtymiseen tuo monia vapauksia ja mahdollisuuksia, mutta voi johtaa myös siihen, että perehtymistä ei käydä läpi lainkaan tai sitten se suoritetaan vain osittain. Myös tästä syystä suoritusten seurantamahdollisuus on tärkeä.

Seurantatyökalut hallinnoivat myös keskusteluja. Kaikki yleiset keskustelut tai kommentit saadaan näkyviin, ja niitä voi tarpeen mukaan hallinnoida. Keskusteluita voidaan huomata missä asioissa saattaa nousta eniten kysymyksiä jonka mukaan perehdytysmateriaalia voidaan mahdollisesti täydentää. Keskustelujen etenemistä voidaan seurata ja asiattomat sekä vanhat keskustelut voidaan poistaa tarvittaessa.



5. PÄÄTÖS

5.1 POHDINTAA

Koin, että digitaalisen perehdytysratkaisun muotoilu oli prosessina sen rakennusosien ymmärtämistä ja niiden sijoittelua järjestykseen, jossa perehdytyksen tavoitteet täyttyvät mahdollisimman toivotulla tavalla. Luonnollisesti näin videon, verkkoon pohjautuvat oppimisympäristöt ja oppimisen itsessään työkaluina, joita hyödyntämällä pyrittiin luomaan Indagatukselle tuloksia tuottava perehdytyskokonaisuus ja perehdytettävälle merkityksellinen perehdytyskokemus.

Olen jossain määrin tarkoituksenmukaisesti halunnut keskittyä oppimisen hallintajärjestelmiin ja videon hyödyntämiseen, koska ne tarjoavat yksinkertaiset, mutta perin kattavat välineet korvata aikaa vievän, kasvokkain tapahtuvan perehdytyksen prosessin. Kehitysprosessissa ymmärsin, että täydellistä perehdytystapaa tai -työkalua ei ole. Vaikka monet oppimisen hallintajärjestelmät ja verkkoympäristöt tarjoavat oppimista varten tehokkaat puitteet, niin perehdytystä ne eivät vielä täysin pysty optimoimaan.



Tuottaakseen optimaalisia tuloksia - jos sitä perehdytyksellä halutaan tavoitella - on nähtävä perehdytettävät yksilöinä joilla on ainutlaatuiset tarpeet ja tavat oppia. Nykyteknologia ei tarjoa vielä riittäviä työkaluja henkilökohtaisten tarpeiden määrittämiselle. Mikäli tarkoituksena on tehdä henkilö tietoisiksi työkuvasta ja antaa itsevarmuutta työstä suoriutumiseen, niin mielestäni se voidaan nähdä jo huomattavana etuna siihen, että työhön lähdetään kylmiltään. Erityisesti jos henkilö on suorittanut perehdytyksen itsenäisesti.

Lopputuotteen testausta ei aikataulullisesti ollut mahdollista järjestää, joten huomio on hyvä kiinnittää ratkaisun kehitysprosessissa ilmenneisiin havaintoihin. Lopullisten tulosten eli perehdytysratkaisun vaikutuksesta viittaavien todisteiden puutteen takia joudun toteamaan, että suurin oppi opinnäytetyön tekemisestä tuli siitä, miten verkko-oppiminen ja oppimisen hallintajärjestelmät toimivat. Opin myös perehdytysmateriaalin keräämisen prosessista: haastatteluiden tekemisestä materiaalin kuvausten järjestämiseen ja editointiin.

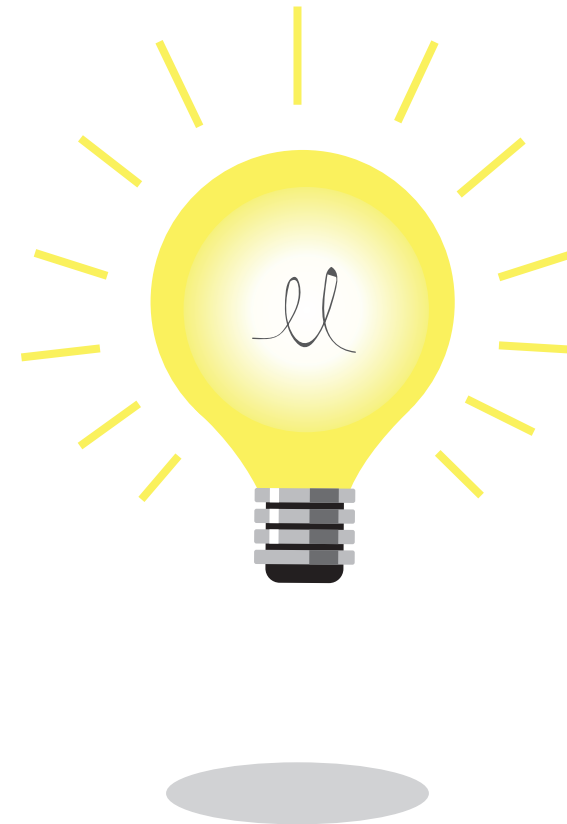
Ymmärsin, että jos suunnitteluprosessin lopputulokseen vaikuttaa muiden ihmisten suora toiminta tai suoriutuminen, niin minun on tärkeää pyrkiä antamaan heille kaikki mahdolliset edellytykset onnistumiselle. Kuvauksissa koettu alustava kankeus vaikutti lopputulokseen, mutta se ei tehnyt perehdytysmateriaalista keltontta. Ymmärrän, että en voi vaikuttaa kaikkeen, mutta voin pyrkiä luomaan onnistumiselle parhaat mahdolliset olosuhteet.



5.2 JATKOKEHITYS

Jatkokehityssuunnitelmia on tässä vaiheessa vielä haastava määrittää perehdytysratkaisun tuottaman merkittävän datan puutteen vuoksi. Perehdytysratkaisun hyödyntäminen tulee osoittamaan, miten hyvin se tulee täyttämään perehdytykselliset tarpeet. Tässä vaiheessa voidaan vain spekuloida, minkälaisia kehityskohteita on otettava huomioon. On mahdollista, että sen sisältöä joudutaan muuttamaan tai on siirryttävä tarpeiden muuttuessa uudenlaisen verkkoalustan käyttöön.

Posey (2018) ehdotti, että digitaalinen oppimisratkaisu säästää aikaa oppijalta ja opettajalta - siksi onkin hyvä kysyä säästääkö digitalisoitu perehdytys riittävästi aikaa yritysmaailmassa? Luonnollisesti opettajien ja työpaikkojen perehdyttäjien täytyy valmistella oppimista tukeva materiaali opetusta varten. Jos ympäristössä projektien toimenkuva saattaa vaihdella kerta toisensa jälkeen, onko silloin tarpeellista valmistella tai tuottaa aina uutta perehdytysmateriaalia projektikohtaisesti?



Indagatuksen tapauksessa tämä saattaa olla hyvin todennäköistä. Perusperehdytysmateriaalissa käydään läpi työn yleiset kuviot ja perusteet voidaan pitää suhteellisen vakiona, kunhan työnkuva ei muutu dramaattisesti. Mitä kuitenkin tehdä silloin, kun uusi projekti vaatii perusperehdytysmateriaalin ulkopuolelle osuvaa osaamista? Henkilöiden perehdyttäminen kyseisiin tehtäviin on mahdollista, mutta pohdittavaksi jää, että onko silloin palattava takaisin kasvokkain tapahtuvaan perehdyttämiseen vai tuotetaanko uutta perehdytysmateriaalia oppimisalustalle? Positiivista on se, että uuden materiaalin tuottaminen on mahdollista projektikohtaisesti. Voi olla jopa hyödyllistä käyttää oppimisalustaa omanlaisena Indagatuksen intranetin jatkeena, jossa annetaan erilaisiin projekteihin oma tietopaketti ja tarvittava perehdytys ennen niiden alkamista.

Oppimisen hallintajärjestelmää voidaan mahdollisesti hyödyntää varsinaisten koulutusten tai konseptien esittelyn alustana. Indagatus kehittää asiakkailleen uusia palvelukonsepteja keräämällä asiakaspalautteen pohjalta. Konseptien implementointivaiheessa alustaa voisi hyvin käyttää asiakkaan henkilöstön kouluttamiseen.

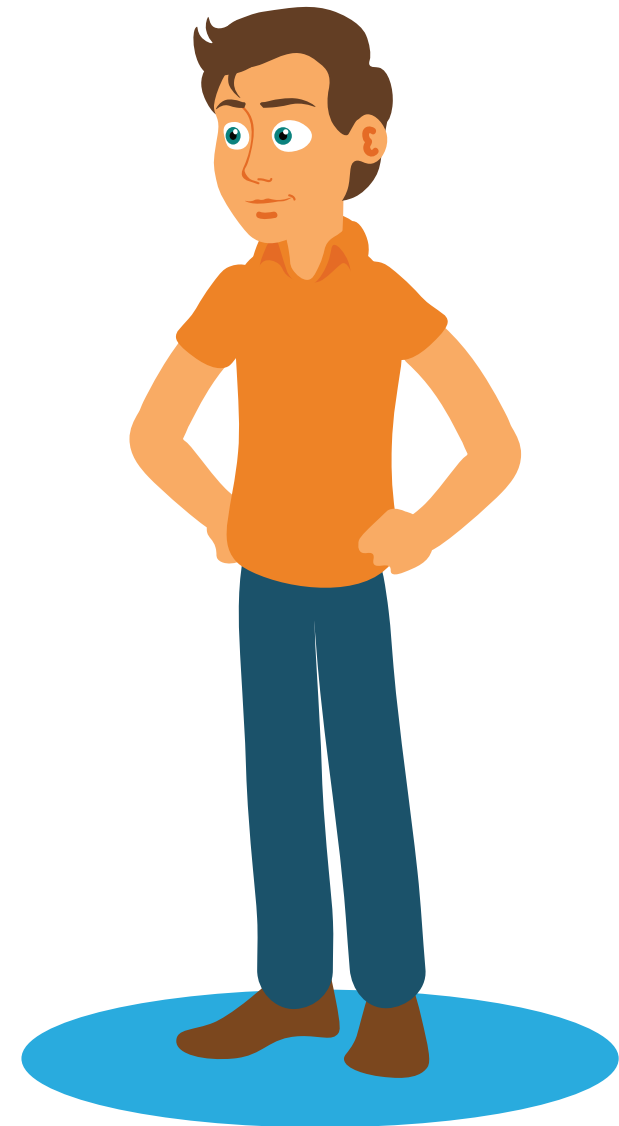


5.2 PÄÄTELMÄT

Onnistuin kehittämään perehdytysratkaisun Indagatukselle, ja aika näyttää, miten hyvin se toimii verrattuna kasvokkain tapahtuvaan perehdytykseen. Se tulee täyttämään tarkoituksensa siinä, että perehdytettävät henkilöt tulevat olemaan tietoisia työtehtävistään ja perehdytykseen pääsee käsiksi ajasta ja paikasta riippumatta, joka karsii tarpeen kuluttaa resursseja perinteisen perehdytyksen järjestämiseen.

Perehdytyksen siirtäminen verkkoon nykypäivänä saatavilla olevilla työkaluilla ei ole erityisen vaikeaa. Erilaiset oppimisen järjestelmät tekevät sen rakentamisesta yksinkertaista, jos vain kykenee itse tuottamaan asianmukaisen perehdytysmateriaalin videon, tekstin tai äänen muodossa. Vaikka perehdytys koostuu monista elementeistä, niin sen asiasisältö on kuitenkin tärkein, jota ilman perehdytys ei toimi. Sen kehittäminen vaatii oman huomionsa ja perehdytyskokonaisuudessa sitä ympäröiviä elementtejä tulee osata käyttää niin, että asiasisältö saadaan esitettyä mahdollisimman selkeällä ja aktivoivalla tavalla.

Tuotettu perehdytysratkaisu toimii yhtenä esimerkkitapauksena, miten verkko-oppimisen alustoja voidaan hyödyntää perehdyttämiseen ja miten perehdytyskokonaisuus voidaan rakentaa. Potentiaalisia ratkaisuja - kenties parempiakin - on varmasti lukuisasti, mutta pienelle kasvavalle yritykselle, jolla on rajatut resurssit kyseinen tuote voi helpottaa toimintaa jo huomattavasti.



LÄHTEET

Britain, Sandy, Liber, Oleg 1999 A Framework For Pedagogical Evaluation of Virtual Learning Environments [verkkosivu] <<https://www.webarchive.org.uk/wayback/archive/20140614113500/http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/jtap/jtap-041.pdf>> (luettu 5.4.2018).

Coursecraft 2012-2018 [verkkosivu] <<https://coursecraft.net>> (luettu 21.4.2018).

Design Council 2018 [verkkosivu] <<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>> (luettu 20.4.2018).

Docebo 2005-2018 [verkkosivu] <<https://www.docebo.com>> (luettu 21.4.2018).

Easy LMS 2018 [verkkosivu] <<https://www.easy-lms.com/fi/apua/tietokeskus/mika-on-lms/item10182>> (luettu 12.4.2018).

ED Design 2015-2018 [verkkosivu] <<https://www.ed-design.fi/palvelumuotoilu/palvelumuotoilu/>> (luettu 20.4.2018).

Geenio 2012-2018 [verkkosivu] <<https://geen.io>> (luettu 21.4.2018).

Interaction Design Foundation 2018 [verkkosivu] <<https://www.interaction-design.org/literature/topics/user-centered-design>> (luettu 5.4.2018).

Koli, Hanne, Silander, Pasi, 2002. Verkko-oppiminen Oppimisprosessin suunnittelu ja ohjaus, Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Liski, Minna, Horn, Sari ja Villanen, Marjut 2007. Hyvä perehdytys-opas [verkkosivu] <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAM-K_2007_B_4.pdf?sequence=4> (luettu 10.4.2018).

Löytänä, Janne Korteso, Katleena 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Mager, Birgit 2008. Service design as an emerging field. [verkkosivu] <https://www.academia.edu/20566424/Service_Design_-_An_Emerging_Field> (luettu 5.4.2018).

Mäkitalo, Eino, Wallinheimo, Kirsi 2012. Virtuaaliset ympäristöt: Innostaa oppiminen, tehokas koulutus. Helsinki: Talentum.

Nevgi, Anne, Tirri, Kirsi 2003. Hyvää verkko-opetusta etsimässä. Joensuu: Suomen Kasvatustieteellinen Seura.

Palvelualojen Ammattiliitto 2016 [verkkosivu] <<https://www.pam.fi/wiki/perehdytys.html>> (luettu 12.4.2018).

Posey, Guy, Burgess, Thomas, Eason, Marcus Jones, Yawna 2018. The Advantages and Disadvantages of the Virtual Classroom and the Role of the Teacher [verkkosivu] <http://www.swdsi.org/swdsi2010/sw2010_preceedings/papers/pa126.pdf> (luettu 12.4.2018).

Rubin, Jeffrey, Chisnell, Dana 2008. Handbook Of Usability Testing. Indianapolis, Indiana, USA: Wiley Publishing.

Service Design Tools 2018 [verkkosivu] <<http://www.servicedesigntools.org/tools/8>> (luettu 20.4.2018).

Silander, Pasi, Koli, Hanne, 2003. Verkko-opetuksen työkalupakki: oppimisaihiosta oppimisprosessiin. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Sinkkonen, Irmeli, Kuoppala, Hannu, Parkkinen, Jarmo & Vastamäki, Raino 2006. Käytettävyyden psykologia. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Thinkific 2012-2018 [verkkosivu] <<https://www.thinkific.com>> (luettu 21.4.2018).

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Työturvallisuuslaki 2002/738. Annettu Helsingissä 23.8.2002. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>> (luettu 27.3.2018).

U.S. Department of Health & Human Services 2018 [verkkosivu] <<https://www.usability.gov/what-and-why/user-centered-design.html>> (luettu 30.3.2018).

Vimeo 2004-2018 [verkkosivu] <https://vimeo.com/> (luettu 21.4.2018).

Youtube 2005-2018 [verkkosivu] <https://www.youtube.com/?gl=FI&hl=fi> (luettu 21.4.2018).

Zang, Dongsong, Zhou, Lina. Briggs, Robert, Nunamaker Jr., Jay 2005. Instructional video in e-learning: Assessing the impact of interactive video learning effectiveness [verkkosivu] <<https://userpages.umbc.edu/~zhangd/Papers/I&M1.pdf>> (luettu 14.4.2018).

KUVALÄHTEET

Kuva 1: <https://www.opensourcecms.com/docebo/>

Kuva 2: <https://www.docebo.com/it/blog/la-nuova-piattaforma-docebo-6-6-sta-arrivando/>

Kuva 3: <https://www.lms.org/reviews/>

Kuva 4: <https://geen.io/overview/>

Kuva 5: <http://badasserymag.com>

Kuva 6: <https://coursecraft.net>

Kuva 7: <https://www.thinkific.com/resources/thinkific-vs-teachable/>

Kuva 8: <https://fulltime-filmmaker.thinkific.com>

Kuva 9: oma kuva

Kuvat 10-15: Näkymiä Indagatuksen perehdytysivustosta

Kuvat ilman merkintää ovat omiani.

LIITTEET

LIITE 1

Haastattelukysymykset:

Minkälaisissa tehtävissä olet toiminut? Mitkä olleet pääasialliset työtehtäväsi?

Minkälaisen perehdytyksen olet saanut työhön Indagatuksella? Oletko kokenut perehdytyksen riittäväksi? Jos ei niin miten?

Mitä työkaluja olet joutunut käyttämään töissäsi? Onko sinua perehdytetty niiden käyttöön riittävästi?

Minkälaisissa työtilanteissa sinulle on tullut tunne, että et tiedä miten toimia? Miten olet selvinnyt niistä tilanteista?

Minkälaisen perehdytyksen sinä kokisit parhaaksi? Mitä toivoisit siltä sisällöllisesti?

Mikä on ollut paras neuvo, jonka olet työtäsi varten saanut?

Mitä ovat olleet yleisimmät virheet joita olet tehnyt/kohdannut?