



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Riina Mustonen

Virtuaalinen perehdytysmateriaali HyMy-kylän oppimisympäristöön

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Lokakuu 2020

Tekijä Otsikko	Riina Mustonen Virtuaalinen perehdytysmateriaali HyMy-kylän oppimisympäristöön
Sivumäärä Aika	40 sivua + 7 liitettä Lokakuu 2020
Tutkinto	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma	Liiketalouden koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Esimiestyö ja työyhteisön kehittäminen
Ohjaaja	Lehtori Päivi Saariaho
<p>Tämä opinnäytetyön kehittämishanke on tehty toimeksiantona Metropolia Ammattikorkeakoulun HyMy-kylälle. HyMy-kylä on Metropolian uusi konsepti, jossa opiskelijat vastaanottavat opetusasiakkaita kartoittaen omaa ammatillista osaamistaan. Toimeksiantona oli toteuttaa virtuaalinen perehdytysmateriaali HyMy-kylän oppimisympäristöön ja sen tavoitteena oli perehdyttää työskentelyä aloittavat opiskelijat HyMy-kylän tiloihin, työtehtäviin ja toimintamalleihin. Suunnittelussa tuli ottaa myös huomioon HyMy-kylässä työskennelleiden opiskelijoiden kokemuksia perehdytyksen tarpeista.</p> <p>Opinnäytetyön keskeisinä aihealueina olivat perehdytys ja työopastus. Perehdyttäminen on työntekijöiden ohjaamista uuteen työtehtävään ja organisaatioon toimintatapoihin. Sen tarkoituksena on mahdollistaa tulokkaan nopea oppiminen työtehtäviinsä sekä sopeutuminen osaksi työyhteisöä. Työopastus on perehdytyksen välitöntä työhön liittyvän ohjauksen vaihtetta, jossa konkreettisesti opastetaan uudelle työntekijälle työtehtävien tekoa.</p> <p>Kehittämishankkeen tiedonhankinta toteutettiin laadullisilla tutkimusmenetelmillä. HyMy-kylän perehdytyksen tarpeita arvioitiin sisäisten materiaalien dokumenttianalyysillä sekä oppimisympäristössä työskennelleiden opiskelijoiden ja vastuuhenkilöiden haastatteluilla. Tiedonhankinnan tuloksena todettiin suuri tarve toimivalle, selkeälle ja kattavalle perehdytykselle sekä yhteisten käytänteiden tarkentamiselle. Erityistä huomiota tuli kiinnittää asiakaspalvelun toimintamallien perehdytykseen.</p> <p>Perehdytysmateriaali toteutettiin visuaalisesti erilaisia virtuaalisia sovelluksia hyödyntämällä. Perehdytyksen alustaksi valittiin Moodle, jonka välilehdelle lisättiin koko perehdytysmateriaali kolmen pääteeman alle. Kukin teema pitää sisällään tekstimuotoisen esittelyn sekä linkkejä laajempiin materiaaleihin. Materiaalien tuottamistavoiksi valittiin kirjalliset tiedostot, videot, PowerPoint-esitys sekä ThingLink-kuva.</p>	
Avainsanat	perehdytys, perehdytysmateriaali, oppimisympäristö, ohjattu harjoittelu

Author Title	Riina Mustonen Virtual orientation material for the Well-Being and Health Village (HyMy-kylä) learning environment
Number of Pages Date	40 pages + 7 appendices 28 September 2020
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Leadership and Organization Development
Instructor	Päivi Saariaho, Senior Lecturer
<p>This study commissioned by the Well-Being and Health Village (HyMy-kylä) of Metropolia University of Applied Sciences. The assignment was to create a virtual orientation material for the learning environment in Well-Being and Health Village (HyMy-kylä). The aim of the material was to familiarize the students starting to work at Well-Being and Health Village (HyMy-kylä) premises, practices, and operating models. In planning the material it was also important to consider the students' needs for familiarization based on their work experience in the Well-Being and Health Village (HyMy - kylä).</p> <p>The main topics of the study were orientation and occupational instruction and guidance. Orientation here means guiding employees to their new jobs. The whole purpose of orientation is to enable a newcomer to quickly take up his or her duties and easily familiarize one with the work community. Occupational instruction and guidance means immediate work-related steps in which a new employee is specifically guided to execute specific work assignments.</p> <p>Gathering the information needed for the study has been carried out using qualitative research methods. The need for the orientation and the need for the learning environment were assessed through analysing previous internal orientation related documents and interviewing students and employees in the Well-Being and Health Village. As a result, a major need was identified for more effective and comprehensive orientation and for the more detailed practices. Particular attention had to be paid to the orientation in customer service operating models.</p> <p>The orientation material was created and implemented using various virtual applications. Moodle was chosen as the platform for orientation materials. Various written files, videos, PowerPoint presentations and ThingLink-images were-chosen as the methods for producing the materials. The Moodle tab created has three main themes. Every theme includes main information about the theme and links to larger materials. Every tab also presents the objectives of the orientation, all the policies related to the three main themes.</p>	
Keywords	Familiarization, orientation material, learning environment, guided clinical practice

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Alkusanat	1
1.2	Opinnäytetyön taustat	1
1.3	Opinnäytetyön tavoitteet	2
1.4	Opinnäytetyö prosessin eteneminen ja työn rakenne	3
2	Perehdytys ja verkko oppiminen	5
2.1	Perehdyttämisen tavoitteet	5
2.2	Perehdytyksen rakenne	6
2.3	Perehdytyksen suunnittelu	7
2.4	Verkko-oppiminen	9
2.5	Opetusalusta Moodle	11
3	Kehittämishankkeen tiedonhankinta	12
3.1	Tiedonhankintamenetelmät	12
3.2	HyMy-kylän käytänteisiin tutustuminen dokumentein	12
3.2.1	Dokumenttianalyysin lähtökohdat	12
3.2.2	Dokumenttianalyysin tulokset	13
3.2.3	Dokumenttianalyysin peilaaminen viitekehykseen	14
3.2.4	Dokumenttien hyödyntäminen	14
3.3	HyMy-kylässä toimineiden opiskelijoiden kokemuksia toiminnasta	15
3.3.1	Opiskelijahaastatteluiden lähtökohdat	15
3.3.2	Opiskelijahaastatteluiden tulokset	17
3.3.3	Opiskelijahaastatteluiden peilaus viitekehykseen	19
3.3.4	Opiskelijahaastatteluiden hyödyntäminen	20
3.4	HyMy-kylän vastuuhenkilöiden näkemykset oppimisympäristöstä	21
3.4.1	Vastuuhenkilöiden haastattelujen lähtökohdat	21
3.4.2	Vastuuhenkilöiden haastattelujen tulokset	23
3.4.3	Vastuuhenkilöiden haastattelujen peilaus viitekehykseen	25
3.4.4	Vastuuhenkilöiden haastattelujen hyödyntäminen	26
4	Kehittämishankkeen toteutus	27
4.1	Perehdytyksen suunnittelu	27
4.2	Perehdytysmateriaalin kommentointikierrros	29
4.3	Verkkoperehdytysmateriaalien toteutus	31
5	Pohdinta	35

5.1	Opinnäytetyön luotettavuus	35
5.2	Opinnäytetyön eettisyys	36
5.3	Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet	38

Lähteet

Liitteet

Liite 1. Saatekirje, opiskelijat

Liite 2. Tutkittavan informointilomake, opiskelijat

Liite 3. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Liite 4. Haastatteluteemat, opiskelijat

Liite 5. Saatekirje, vastuuhenkilöt

Liite 6. Tutkittavan informointilomake, vastuuhenkilöt

Liite 7. Haastattelukysymykset, vastuuhenkilöt

1 Johdanto

1.1 Alkusanat

Perehdyttämisellä tarkoitetaan työsuhteen alussa tapahtuvaa toimintaa, jossa uusi työntekijä tai työtehtäväänsä vaihtava henkilö otetaan organisaatioon vastaan. Perehdytyksen tarkoituksena on auttaa tulokasta työn aloituksessa ja tukea hänen pääsyään osaksi työyhteisöä. Tavoitteena on työtehtävien oppimisen lisäksi saada tulokas kokemaan itsensä tervetulleeksi ja osaksi joukkoa. (Juutti & Vuorela 2015, 63.)

Uuden työntekijän perehdyttämiskäytänteillä on suuri merkitys organisaatiolle ja työntekijälle. Koska työyhteisön työntekijät vaihtuvat ajoittain, toimivalla perehdyttämishjelmalla pyritään takaamaan organisaation tietojen ja taitojen sekä normien ja arvojen säilyvyys. Lisäksi perehdyttämisellä on merkittäviä vaikutuksia tulokkaan työssä suoriutumiseen ja työmotivaatioon. (Mikkola 2018.)

1.2 Opinnäytetyön taustat

Tämän opinnäytetyön kehittämishanke on tehty toimeksiantona Metropolia Ammattikorkeakoulun HyMy-kylälle. Metropolia on monialainen ammattikorkeakoulu, joka toimii pääkaupunkiseudulla neljällä eri kampuksella. Metropolia kouluttaa kulttuurialan, liiketalouden, sosiaali- ja terveystieteiden sekä tekniikan asiantuntijoita ja kehittäjiä. Tutkinto-ohjelmia Metropoliaassa on yhteensä 69. (Metropolia.)

Metropolian Ammattikorkeakoulun HyMy-kylä on täysin uusi innovatiivisen kehityksen oppimisympäristö. Oppimisympäristössä opiskelijat pääsevät harjoittelemaan asiakastyöskentelyn ammattikäytäntöjä vastaavien opettajien sekä alan ammattilaiset kanssa. Opiskelijat ottavat vastaan opetusasiakkaita, joiden kanssa he pääsevät tekemään käytännön työtä harjoittaen ammattiopinnoissa hankittua teoriaosaamista. Oppimistilanteissa työskentelyä valvotaan, ohjataan ja arvioidaan, ja näin taataan opetusasiakkaiden turvallisuus ja opiskelijoiden kehittyminen. HyMy-kylässä toimivat tällä hetkellä fysioterapian, jalkaterapian, optometrian, osteopatian ja suun terveydenhuollon tutkinto-ohjelmien opetusasiakasvastaanoton. (Metropolia 2020.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa perehdyttämismateriaalia Metropolian HyMy-kylä oppimisympäristöön. HyMy-kylän uusi konsepti aloitti toimintansa Myllypurossa tammikuussa 2020. Toiminta on käynnistynyt nopeasti ja yhdistänyt eri tutkinto-ohjelmien opiskelijat yhteisiin työskentelytiloihin. Yhteisiä toimintatapoja ja uusia hankkeita kehitetään HyMy-kylässä jatkuvasta, joten perehtymiskäytänteitä oli syytä uudistaa ja yhtenäistää ne kaikille HyMy-kylän toimijoille.

1.3 Opinnäytetyön tavoitteet

Metropolian kokosi monialaisen joukon opiskelijoita ja opettajia uudistamaan HyMy-kylän oppimisympäristön yhteistä perehdytystä. Näiden yhteisenä tehtävänä oli tuottaa kattava perehdytyskokonaisuus verkkoalusta Moodleen. Materiaalin tavoitteena oli mahdollistaa yhdenmukainen perehdytys kaikille oppimisympäristössä aloittaville opiskelijoille ja opettajille.

Perehdyttämismateriaalin laatiminen jaettiin kuuteen eri kokonaisuuteen, joista tämän opinnäytetyön osuus oli yksi kokonaisuus. Tämän opinnäytetyön kehittämishankkeen toimeksiantona oli kehittää perehdytysmateriaalia HyMy-kylän yhteisten käytänteiden ja opiskelijoiden työnaloituksen tueksi. HyMy-kylän toimistokäytänteitä ja harjoittelupäivän oleellisten kontaktipisteiden ohjeistuksia haluttiin muokata erityisesti oppimisympäristössä jo työskennelleiden opiskelijoiden kokemusten perusteella. Opiskelijoiden kokemuksia HyMy-kylän perehdytys- ja harjoittelupäiväkokemuksia selvitettiin haastatteluiden avulla.

Kehittämishankkeen tavoitteena oli luoda mahdollisimman kattava perehdytysmateriaali opiskelijoiden tarpeisiin. Materiaalin tuli olla selkeä, mielenkiintoinen ja interaktiivinen kokonaisuus, jonka yhtenäistää HyMy-kylän toimintakulttuuria sekä tukea jokaisen HyMy-kylässä harjoittelua aloittava opiskelijan toimintaa. Lisäksi toimeksiantajien toiveena oli, että materiaali olisi mahdollisimman helposti muokattavissa, sillä HyMy-kylän toimintaa kehitetään jatkuvasti.

Toimeksiantona oli toteuttaa perehdytysmateriaalit opiskelijoille täysin itsenäisesti suoritettavaksi kokonaisuudeksi, jotta opiskelijat voivat missä tahansa kohtaa lukukautta perehtyä toimintaan, päästäkseen aloittamaan opintojensa suorittamisen ja työskentely HyMy-kylässä. Perehdytys tuli suunnitella ja toteutetaan Moodle-oppimisympäristöön, sillä tämä alusta mahdollisti opiskelijoiden itsenäisen perehtymisen ja oli entuudestaan

tuttu alusta Metropolian opiskelijoille. Työssä tuotetut perehdytysaineistot toteutettiin toimeksiantaja Metropolian työvälineillä ja tietokannoissa.

1.4 Opinnäytetyö prosessin eteneminen ja työn rakenne

Opinnäytetyö toteutettiin vuoden 2020 aikana. Kuviossa 1 on esitetty työn eteneminen kuukausittain. Opinnäytetyöprosessi käynnistyi helmikuussa 2020 toimeksiannon kuulemisella ja HyMy-kylän oppimisympäristöön tutustumisella. Toimeksiantoon perehtymisen jälkeen luotiin opinnäytetyön suunnitelma ja aikataulu.

Näiden jälkeen käynnistyi tiedonhankintavaihe, joka piti sisällään perehdytyksen ja verkko-oppimisen lähdekirjallisuuteen tutustumisen sekä viitekehysten kirjoittamisen. Tiedonhankintavaihe syventyi HyMy-kylän tilanteeseen sisäisten materiaalien dokumentointianalyysin sekä oppimisympäristössä alku vuonna työskennelleiden opiskelijoiden ja vastuuhenkilöiden haastatteluiden avulla.

Kevään kestäneen tiedonhankinnan jälkeen kerättyä tietoa analysoitiin, tavoitteita ja viitekehystä tarkennettiin sekä päästiin suunnittelemaan perehdytysmateriaalia. Perehdytysmateriaalin varsinainen tuottaminen oli mahdollista vasta elokuun lopulla HyMy-kylän toiminnan käynnistyttyä Myyrmäen kampuksella. Luotu perehdytysmateriaali toimitettiin toimeksiantajien kommentoitavaksi syyskuun alussa ja materiaalia viimeisteltiin kommenttien perusteella. Kehittämishanke valmistui syyskuun lopulla, jolloin koko perehdytysmateriaalin toimitettiin toimeksiantajille.

Helmikuu	<ul style="list-style-type: none"> • toimeksiantajien tapaaminen • tutustumiskäynti HyMy-kylässä
Maaliskuu	<ul style="list-style-type: none"> • aiheen viitekehukseen tutustuminen • HyMy-kylän sisäisen materiaalin kartoitus
Huhtikuu	<ul style="list-style-type: none"> • aineistonkeruun suunnittelu • haastatteluiden ja tutkimuslupien suunnittelu
Toukokuu	<ul style="list-style-type: none"> • opiskeijoiden haastatteluiden toteutus • vastuuhenkilöiden haastatteluiden toteutus
Kesäkuu	<ul style="list-style-type: none"> • haastatteluiden litterointi • haastattelutulosten johtopäätökset ja tiedon rajaaminen
Heinäkuu	<ul style="list-style-type: none"> • perehdytysmateriaalin suunnittelu
Elokuu	<ul style="list-style-type: none"> • perehdytysmateriaalin toteutus • kehittämishankkeen ja johtopäätösten raportointi
Syyskuu	<ul style="list-style-type: none"> • perehdytysmateriaalin lähettäminen kommentoitavaksi toimeksiantajalle • valmiin materiaalin toimittaminen toimeksiantajille
Lokakuu	<ul style="list-style-type: none"> • valmiin opinnäytetyön raportin palautus

Kuvio 1. Opinnäytetyöprosessin eteneminen.

Tämä opinnäytetyön raportti koostuu viidestä luvusta. Opinnäytetyön johdannossa on esitelty opinnäytetyön taustoja ja tavoitteita. Toisessa luvussa on teoreettinen viitekehys, eli teoriakatsaus perehdytyksen keskeisistä teemoista. Teoreettinen viitekehys on selvitys käsiteltävästä aiheesta ja sen tehtävänä on auttaa tutkimuksen tekemisessä (Eskola & Suoranta 2000, 80–81). Laadullisen tutkimisen teoretietoa käytetään myös apuvälineenä tiedonhankintamenetelmien käyttämiseen ja tulkitsemiseen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 11–15). Viitekehys pitää sisällään seuraavat teemat: perehdytyksen tavoitteet, rakenteen, suunnittelu, verkko-oppimisen sekä Moodlen.

Opinnäytetyön kolmas luku pitää sisällään kehittämishankkeen tiedonhankintaosuuden, jossa perehdytään HyMy-kylän nykytilanteeseen ja kehittämishankkeen tarpeisiin dokumenttianalyysin ja haastatteluiden avulla. Tämän jälkeen neljännessä luvussa kuvataan itse verkkoperehdytysmateriaalin toteuttamisesta. Opinnäytetyön viimeisessä luvussa pohditaan työn eettisyyttä, luotettavuusseikkoja sekä kehittämishankkeen johtopäätöksiä ja jatkokehittämisehdotuksia.

2 Perehdytys ja verkko oppiminen

2.1 Perehdyttämisen tavoitteet

Uudessa työpaikassa aloittaminen on iso muutos, joka voi herättää aloittajassa paljon erilaisia tunteita. Ensimmäiset työpäivät ovat jännittäviä ja uuden tiedon jatkuva sisäistäminen voi tuntua työntekijästä raskaalta ja väsyttävällä. Siksi on tärkeää, että tulokas tuntee olonsa turvalliseksi organisaatioon ja että hänestä pidetään huolta. (Surakka 2009, 72.)

Perehdyttäminen on työntekijän uuteen työtehtävään opastamista. Sen tarkoituksena on saada uusi tulokas mahdollisimman nopeasti osaksi organisaatiota sekä oppimaan omat työtehtävänsä. Perusteellinen perehdyttäminen vie aikaa, mutta nopeasta oppimisesta hyötyy koko organisaatio. (Österberg 2014, 115.)

Hyvällä perehdytyksellä pyritään takaamaan palvelun jatkuva laatu. Tämä on erityisen tärkeää organisaatioissa, jotka kasvavat nopeasti ja uusia työntekijöitä aloittaa jatkuvasti. Näissä tilanteissa laatuongelmat ja virheet yleistyvät. Asiakaspalvelun puutteellisuudet ja erilaiset virheet aiheuttavat ylimääräisiä selvitystöitä organisaatiolle, lisäksi se saattaa lisätä asiakkaiden tyytymättömyyttä tai jopa uskottavuuspuutetta organisaatiota kohtaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.)

Perinteisen työtehtäviin liittyvän opastuksen lisäksi perehdytysprosessiin kuuluu oleellisena osana myös työyhteisöön ja organisaatiokulttuuriin tutustuminen (Eklund 2018, 35). Tavoitteena on myös selkeyttää uudelle työntekijälle koko organisaation kuvaa sekä hänen työnsä osuutta siinä. Oman työn tärkeyden tuntu motivoi työntekijää toimimaan kohti yhteisiä tavoitteita. (Surakka 2009, 77.)

Perehdytyksellä on tutkitusti suora yhteys tulokkaan sitoutumiseen. Sitoutunut henkilö viihtyy työssään ja toimii tehokkaasti. (Eklund 2018, 34–35.) Motivoitunut työntekijä vaikuttaa myös positiivisesti koko työyhteisön ilmapiiriin (Surakka 2009, 77). Lisäksi hyvin onnistunut perehdytys tuottaa tulokkaalle onnistumisen kokemuksia, joka edelleen edesauttaa työtyytyväisyyden positiivista kehittymistä (Eklund 2018, 35).

2.2 Perehdytyksen rakenne

Uuteen työtehtävään perehtyminen ei rajoitu pelkästään työtehtävän aloitukseen (Kangas 2003, 9). Perehdytys tulisi ajatella kokonaisvaltaisena prosessina, joka jakautuu useisiin vaiheisiin jo rekrytoinnin suunnittelusta työsuhteen päättymiseen. Vaiheiksi voidaan katsoa kuuluvan: ennen rekrytointia, rekrytointivaihe, ennen töihin tuloa, vastaanotto, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko, ensimmäinen kuukausi, koeajan päätyttyä, työsuhteen aikana ja työsuhteen päättymisen. (Kupias & Peltola 2009, 102–110.) Kuviossa 2 on esitettyä edellä kuvatut perehdytysprosessin vaiheet.



Kuvio 2. Perehdyttämisen vaiheet (Kupias & Peltola 2009, 102).

Ennen rekrytoinnin aloittamista pohditaan tulevan työtehtävän osaamisvaatimuksia, jotka ovat myös tärkeä tieto perehdytyksen kannalta (Kupias & Peltola 2009, 102). Rekrytointivaiheen työhönottohaastattelussa ja työsuhteen solmimistilanteissa tulokas kuulee organisaatiosta, asiakkaista, työsuhteasioista sekä organisaatiokulttuurista. Työnhakuvaiheessa henkilölle on voitu jo esitellä työpaikan tiloja sekä jakaa jotain aineistoa, jolloin hän alkaa jo muodostaa käsitystään organisaatiosta. (Kangas 2003, 9.)

Rekrytointipäätösten jälkeen valittujen henkilöiden osaamista ja perehdytyksen tarvetta tulisi suunnitella jo etukäteen. Työntekijän saapuessa töihin vastaanottovaiheeseen kannattaa panostaa huolella, sillä tulokas luo nopeasti ensivaikutelman organisaatiossa, joten hän haluaa tuntea olonsa tervetulleeksi ja tärkeäksi. Ensimmäisenä työpäivänä tulokkaalle luovutetaan kaikki tarvittavat työvälineet, esitellään tärkeimmät tilat ja henkilöt, sekä kerrotaan hieman työnkuvasta. On kuitenkin syytä rajoittaa tiedonmäärää, jotta työntekijä kykenee sisäistämään kaiken oleellisen tiedon. (Kupias & Peltola 2009, 103–105.)

Ensimmäisen työviikon aikana huolehditaan, että työntekijää oppii työtehtävänsä (Kupias & Peltola 2009, 105–106). Työnopastus on perehdytyksen välitöntä työhön liittyvän ohjauksen vaihetta. Siinä järjestelmällisesti ja konkreettisesti opastetaan uudelle työntekijälle työtehtävien tekoa. Tarkoituksen on, että tulokas omaksuu ja hallitsee uudet työtehtävät tiedot ja taidot sekä kykenee toimimaan tehtävissään tämän jälkeen itsenäisesti. (Juutti & Vuorela 2015, 64–65.)

Ensimmäisen kuukauden ajan perehdytysprosessia jatketaan perehdytys suunnitelman mukaisesti. Työntekijää ohjaa pääsääntöisesti perehdyttäjä, ja ensimmäisen kuukauden lopulla perehdytettävän kanssa on hyvä käydä arviointikeskustelu siitä, miten perehtyminen ja perehdytys on hänen mielestään onnistunut. Uuden työntekijän koeajan päättyessä on hyvä käydä koeaikakeskustelu esimiehen kanssa, myös tämän yhteydessä on syytä arvoa yhdessä perehdytyksen onnistumista ja jatkotarpeita. Myös työsuhteen päättyessä lähtevältä työntekijältä voidaan saada arvokkaita kokemuksia ja tietoa perehdytysprosessin toimivuudesta sekä yleisesti tietoa organisaation toiminnasta. (Kupias & Peltola 2009, 106–110.)

2.3 Perehdytyksen suunnittelu

Perehdyttämisen suunnittelulla tarkoitetaan ennalta tehtävää pohdintatyötä, jossa perehdytykseen liittyviä asioita käydään läpi tietoisesti ja tavoitteellisesti. Suunnittelussa tarkennetaan perehdytyksen tavoitteet, joiden pohjalta luodaan perehdytys suunnitelma. Suunnitelmallisuuden avulla organisaation perehdytyksestä saadaan luotua johdonmukainen ja toimiva kokonaisuus. (Kangas 2003, 7)

Organisaation sisäistettyä perehdytyksen tavoitteet ja perehdytyksen tuomat hyödyt ymmärretään myös perehdytysprosessien kehittämisen vaativat resurssit. Tämä on tärkeä

edellytys suunnittelun ja toteutuksen onnistumisessa. Perehdytysprosessien suunnittelussa lähdetään liikkeelle määrittelemällä, mitä perehdytyksellä halutaan saavuttaa. Perehdytyksen tavoitteet tulee siis määrittää organisaation omien tarpeiden mukaan, tukemaan strategian toteutumista. (Eklund 2018, 25–30.)

Perehdyttämisen suunnittelussa tulee ottaa huomioon perehdytettävien lähtötaso ja osaaminen, joita voi selvittää esimerkiksi aiemman työkokemusten perusteella (Surakka 2009, 73). Toisaalta perehdytyksen suunnittelussa tulee myös muistaa, että jokainen ihminen on erilainen oppia ja tiedon sisäistäjä. Tämä näkyy esimerkiksi sillä, että saman koulutustaustan omaavilla henkilöillä voi olla eri lähtötaso. (Juutti & Vuorela 2015, 68.)

Erilaiset oppijat huomioiden perehdytyksessä tulisi tarjota erilaisia oppimistapoja tukevaa informaatiota, jotta jokaiselle löytyisi toimivia tapoja perehtyä. Oppiminen olisi näin kiinnostavaa ja mielekästä kaikille. (Eklund 2018, 54.) Toisaalta organisaation erilaiset työntekijät mahdollistavat toisilta oppimisen myös samassa työtehtävässä, sillä ihmiset jäsentelevät ja sisäistävät oppimansa kokonaisuudet eri tavoin (Juutti & Vuorela 2015, 68). Myös positiivinen työilmapiiri vaikuttavat oppimisen sujuvuuteen, luoden avoimudentunnetta uusille näkökulmille (Eklund 2018, 56).

Työn aloitus on uudelle työntekijälle stressaava tilanne. Järjestelemällä aloitusta ja tiedottamalla tulokasta huolellisesti, voidaan helpottaa tulokaan ahdistusta, sillä työhön ja rooliin liittyvä epäselvyys voi tuntua hänestä ahdistavalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 117.) On myös tärkeää muistaa, ettei tulokas pysty vastaanottamaan tai sisäistämään kerralla liian suurta tietomäärää (Piili 2006, 125). Siksi perehdytysmateriaalin suunnittelussa tulee lähteä liikkeelle käytännöllisyydestä ja selkeydestä. Perehdytysmateriaalien suunnitteluvaiheessa on myös tärkeää kiinnittää huomiota materiaalien päivittämisen helppouteen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Hyvin suunniteltu perehdytys mahdollistaa perehdytysprosessin laadun säilymisen ja tasapuolisuuden. Näin jokainen perehdytettävä saa samalaiset lähtötiedot ja mahdollisuudet onnistua. Jo perehdytyksen suunnitteluvaiheessa tulee ottaa huomioon perehdytysprosessin jatkuvuus. (Eklund 2018, 31, 120–121.)

Huolellisen perehdytysprosessin suunnittelun jälkeen alkaa toteuttamisvaihe. Suunnitelman toteutumista tulee seurata ja arvioida jatkuvasti, jotta saadaan selville, miten prosessia olisi syytä päivittää ja kehittää. Tästä syntyy laadukkaan perehdytyksen sylki, jossa toimintaa kehitetään jatkuvasti kohti parempi tuloksia. (Eklund 2018, 120–121.)

Perehdytystoiminnasta seurataan kahta asiaa: tulokkaan oppimista sekä yleisesti perehdytysjärjestelmän toimivuutta. Perehdytettävän oppimista tulee arvioida yhdessä keskustelemalla koko perehdytyksen ajan. Organisaation perehdytysprosessin toimivuutta ja vastuuhenkilöiden toimintaa tulee myös seurata säännöllisesti, yksinkertaisten ja konkreettisten kysymysten avulla, jotta perehdytyksen toimivuutta ja hyötyjä voidaan arvioida. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Hyvä perehdytysprosessi muotoutuu ajan myötä entistä toimivammaksi kokonaisuudeksi, kun prosessia kehitetään suunnitelmallisesti. Kehitystyö ei ole koskaan valmis ja kilpailukykyisen perehdytyksen takaamiseksi prosessin jatkuva jalostaminen on tärkeää. Perehdytysprosessin kehittämiseksi tulee suunnitella miten ja keneltä kerätään palautetta perehdytyksen toimivuudesta. Palaute tulee taltioida, läpikäydä ja analysoida. Organisaatiossa tulee siis suunnitella kuka vastaa palautteiden kehitysehdotusten edistämistä. Näin perehdytyksellä voidaan vastata organisaation tarpeisiin ja perehdytykselle asetettuihin tavoitteisiin entisiä paremmin. (Eklund 2018, 134.)

2.4 Verkko-oppiminen

Verkko-oppimisen käsite on laaja, sillä verkon käyttömahdollisuudet ovat niin kattavat. Usein verkko-oppimisella viitataan etänä suoritettaviin verkkokursseihin, mutta vielä useammin sitä hyödynnetään tiedon etsinnässä tai materiaalien jakamisessa. Tietokoneavusteinen opetus on itsenäisesti suoritettava kokonaisuus, jossa tietokoneelle luodut materiaalit ja tietokoneen tarkistavat monivalintatestit muodostavat täysin itsenäisesti edettävän polun. (Keränen & Penttinen 2007, 2.)

Erityisesti verkko-oppimisen ja henkilökohtaisten tapaamisten yhdistävät hybridikurssit on koettu hyödylliseksi oppimismuodoksi. Niissä opiskelija voivat tutustua materiaaleihin ja tehdä tehtäviä oman aikataulun mukaisesti koulun ulkopuolella. Jolloin opettajilla on enemmän aikaa vastata opiskelijoiden kysymyksiin ja syventämään aiheita luennoilla. (Cole 2005.)

Teknologian kehityksen myötä erilaisten verkko-opetukseen soveltuvaisten CSM-järjestelmien, eli sisällönhallintajärjestelmien, käyttö ovat kasvanut valtavasti ja niistä on tullut merkittävä osa oppimista monissa korkeakouluissa ja yliopistoissa (Cole 2005). Verkko-opetuksen CSM-järjestelmiä kutsutaan usein verkko-oppimisympäristöiksi tai oppimisalustoiksi. Niitä käytetään verkko-opetuksessa työvälineenä. (Keränen & Penttinen 2007, 28.)

Erilaisia opetuslustoja on satoja, joista tunnettuja ovat esimerkiksi Moodle ja WebCT. Verkko-opetusta voidaan toteuttaa myös erilaisissa tietojärjestelmissä kuten organisaatioiden omissa Intraneteissa. (Keränen & Penttinen 2007, 28.) Järjestelmien vahvuus on niiden monipuolisissa käyttömahdollisuuksissa, sekä etätyöskentelyn mahdollistamisessa. (Aberdour 2013, 28). Verkko-oppimisen opetuslustoilla jaetaan usein oppimateriaalia digitaalisessa muodossa, eli verkko-oppimateriaalina (Keränen & Penttinen 2007, 5). Opetuslustoja voidaan käyttää opetusmateriaalien jakamisen lisäksi, yhteistyön edistämiseen, viestinnän helpottamiseen, suoritustuen tekemiseen ja oppimistulosten tallioimiseen (Aberdour 2013, 28).

Kuten kaikki muukin opetus myös verkko-opetus tulee suunnitella opiskelijan etua ajatellen. Siksi verkkototeutuksessa tulee erityisesti ottaa huomioon opiskelijoiden lähtötaso sekä tietotekniset valmiudet. Toisille verkko-opetus on vieraampaa, jolloin he saattavat kokea oppimisalustan käytön hankalaksi ja hyödyttömäksi. Kokemattomat opiskelijat tarvitsevat enemmän tukea ja ohjeistusta verkkoalustoilla toimimiseksi. (Nurmela & Suominen 2011, 28.)

Nykyopiskelijat ovat kuitenkin usein luontevia verkossa toimijoita, ja verkkokurssit vastaavat monen opiskelijan toiveisiin. Erilaisten aikatauluhaasteiden ja oman opiskelutahdin tueksi, opiskelijat voivat suorittaa verkkokursseja silloin kun heille itselleen sopii. (Cole 2005.) Verkko-opiskelu mahdollistaa myös opiskelemisen jaksottamisen pienempiin pätkiin, omien taukojen pitämisen, tai vaikka yönyli nukkumisen opiskelun välissä, mikä edesauttaa opitun kokonaisuuden käsittelyä ja sisäistämistä (Rice & Bailly & Kent & Talger 2007, 26).

Osa perehdytyksen kokonaisuudesta voi myös tapahtua verkossa. Sähköiset aineistot mahdollistavat työntekijän itsenäisen perehtymisen, sekä materiaalin joustavan päivittämisen (Surakka 2009, 74). Verkkoperehdytys mahdollistaa myös työntekijän etukäteistä

organisaatioon tutustumista jo ennen varsinaisen työn alkua. Lisäksi esimerkiksi intranetin hyvin organisoidut ja päivitettyt sivut antavat hyödyllistä tietoa kaikille organisaatiossa työskenteleville. Materiaaleissa tulee huolehtia hyvästä kokonaisuudesta ja välttää päällekkäisyyksiä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 207–208.) Organisaation sisäistä intranettiä voidaan hyödyntää työntekijän etukäteistutustumiseen, esimerkiksi erilaisten ohjeiden, kirjallisuusvinkkien ja linkkien avulla, lisäten yksilön ymmärrystä organisaation toimista (Surakka 2009, 73).

2.5 Opetusalusta Moodle

Moodle on virtuaalinen oppimisympäristö. Se on CSM-järjestelmä, johon pääsee kirjautumaan muun muassa verkkoselaimen kautta. Moodle on ilmainen avoimen lähdekoodin ohjelmisto, joka tarkoittaa sen mahdollisuuksia kaikkien käyttäjien vapaaseen käyttöön, levittämiseen ja muokkaamiseen omien tarpeidensa mukaisesti. (Rice ym. 2007, 20; Cole 2005.)

Moodlen perustamisen taustalla on Martin Dougiamasin ajatus helppokäyttöisestä ja yhteisöllisestä opetusvälineestä korkeakoulujen käyttöön. Helppokäyttöisyys näkyy kursien ja sisältöjen yksinkertaisena lisäämismahdollisuutena. Toisaalta helppokäyttöisyys näkyy myös siinä, että kaikki organisaatiot voivat halutessaan muokata itse Moodlea vastaamaan paremmin omia käyttötarkoituksia. Nykyisiin Moodlea käytetään maailmanlaajuisesti 200 eri maassa ja se on käytetyin verkko-opetusympäristö. (Karevaara 2009, 14–15.)

Moodle tarjoaa opettajille ja kurssien suunnittelijoille laajan työkalupakin erilaisia verkko-opetusvälineitä. Siellä on helppoa ladata ja jakaa materiaalia, käydä online-keskusteluja, järjestää tenttejä ja tietokilpailuja, kerätä ja arvioida tehtäviä sekä tallentaa arvosanoja. Opettajat voivat luoda Moodlella oman mielensä mukaan erilaisia kurssiympäristöjä ja jakaa niitä omille opiskelijoilleen helposti. (Cole 2005.)

3 Kehittämishankeen tiedonhankinta

3.1 Tiedonhankintamenetelmät

Tässä opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivisia, eli laadullisia tiedonhankintamenetelmiä kehittämishankeen toteuttamista varten (ks. laadullisista tiedonhankintamenetelmistä lisää Holopainen & Pulkkinen 2012, 20–21). Laadulliset menetelmät sopivat tähän opinnäytetyöhön hyvin toimeksiantokohteen perusteella, sillä kehittämishankkeen toteuttamista varten tarvittiin tietoa Metropolian vasta toimintansa aloittaneesta HyMy-kylän oppimisympäristöstä. Laadullinen tutkimus soveltuu hyvin tilanteisiin, joissa tutkittavasta kohteesta ei löydy vielä paljoa tietoa (Ojasalo & Moilanen & Ritakoski 2015, 104–105).

Aineistonkeruumenetelminä tässä opinnäytetyössä käytettiin dokumenttianalyysejä ja haastatteluja. Dokumenttianalyyseissä tutustuttiin ja analysoitiin toimeksiantajan sisäisen materiaalin tiedostoja kuten olemassa olevia perehdytysmateriaaleja. Aineistoa oppimisympäristön toimintatavoista kerätään myös HyMy-kylän käyttäjien haastatteluilla. Kokeimuksia haastatellaan HyMy-kylässä työskennelleiltä opiskelijoilta ja oppimisympäristön vastuuhenkilöiltä.

3.2 HyMy-kylän käytänteisiin tutustuminen dokumentein

3.2.1 Dokumenttianalyyseihin lähtökohdat

Dokumenttianalyysejä käytettiin tässä opinnäytetyössä yhtenä tiedonhankintamenetelmänä. Menetelmässä tarkastellaan olemassa olevia tuotoksia tutkittavasta ilmiöstä ja pyritään ymmärtämään niiden merkitystä tulkintojen avulla (Ojasalo ym. 2015, 136–137). Valmiiden dokumenttien käyttämisessä tulee kuitenkin muistaa subjektiivisuus ja lähdekriittisyys, sillä aineisto on tehty johonkin tarpeeseen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 72).

Tiedonhankinnassa dokumentteina toimivat Metropolian sisäisen viestinnän materiaalit HyMy-kylän käytänteisiin ja perehdytykseen liittyen. Materiaalille toteutettiin sisällön analyysiä, jonka tarkoituksena on tunnistaa dokumenttien merkityksiä. (Ojasalo ym. & 2015, 137). Dokumentointianalyyseihin tavoitteena oli hahmottaa HyMy-kylän toimintaa ja nykytilannetta sekä saada tietoa olemassa olevista ohjeistuksista ja käytänteistä.

Analysointia varten aineisto luetaan läpi huolellisesti ja materiaalit järjestellään loogiseksi kokonaisuuksiksi sisällön perusteella. Kokonaisuuksien sisältöä pohditaan, jotta saadaan selville mitä aineistossa todella kerrotaan. Aineisto tiivistetään ja sisältöä peilataan perehdytyksen lähdekirjallisuuden kanssa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 73–74.) Kaikki HyMy-kylää koskevat aineistot katsottiin läpi ja luettu tieto jäsenneltiin aiheiden perusteella omiksi kokonaisuuksiksi. Oleellinen tieto tiivistettiin ja kirjattiin talteen jatkokäyttöä varten.

Tavoitteena oli selvittää, kuinka kattava ja toimiva olemassa oleva perehdytysaineisto oli ja pystyttiinkö sitä hyödyntää tämän opinnäytetyön kehittämishankkeessa. Kaikki analysoidut materiaalit olivat toimeksiantajan palvelimella sisäisessä Intranetissä, eivätkä ne sisältäneet mitään henkilötietoja. Dokumenttien analysoinnissa ja tulosten kirjaamisvaiheessa käytettiin myös toimeksiantajan palvelemissa, eikä dokumenttien analysoinnissa syntynyt arkaluontoista tietoa.

3.2.2 Dokumenttianalyysin tulokset

Dokumenttianalyysistä selvisi, että Metropolian Intranetissä on HyMy-kylän oppimisympäristöön liittyvää sisäistä materiaalia jo toiminnan alkuvaiheessa melko paljon. Monista HyMy-kylän oppimisympäristön toimista löytyi laajoja tehtäväkuvauksia ja yksityiskohdaisia ohjeistuksia. Materiaaleista sai myös selville kattavan yleiskuvan oppimisympäristöstä ja toiminnan luonteesta.

Laajojen aineistojen ansiosta HyMy-kylän toiminnasta ja tehtävistä sai melko tarkan kuvan, mutta materiaalin paljous olin myös monilta osin heikkous. Dokumenttien sekalaisuus, päällekkäisyys ja määrä tekivät niiden käytöstä ja ymmärrettävyydestä haasteellisen. Materiaalit olivat sekalaisesti useammassa kansiossa ja monissa eri tiedostoissa. Dokumenteissa oli myös päällekkäisyyksiä ja eriäviä tietoja useiden päivitysten pohjalta, sillä mukana oli materiaaleja Metropolian toisen kampuksen vastaavasta toiminnasta sekä uusia materiaaleja. Materiaalia oli myös niin paljon ja pitkälti tekstimuodossa, että niiden lukeminen oli hyvin työlästä. Tämän takia aisaa oli haasteellista sisäistää, lisäksi materiaaleissa oli epäselviä lyhennyksiä ja ammattisanastoja sekä oppimisympäristön omia nimityksiä, mitkä heikensivät myös ymmärrettävyyttä.

3.2.3 Dokumenttianalyysin peilaaminen viitekehykseen

Vertaillen HyMy-kylän sisäisten dokumenttien perehdytysmateriaaleja ammattikirjallisuuden kanssa huomasi, etteivät HyMy-kylän dokumentit olleet sellaisenaan kovin toimiva perehdytyksenmuoto oppimisympäristöön perehtyville. HyMy-kylän materiaalien päivittäminen olisi tullut olla säännöllisempää ja kattavampaa, ettei tiedostoihin olisi syntyisi päällekkäisiä tai eriäviä tietoja. Organisaatiossa olisi tullut määrätä koko perehdytysprosessista ja materiaalien päivittämisestä vastaavat henkilöt, jotta perehdytys olisi ajantasaista ja hyödyllistä.

Ennen kaikkea tutustuminen näihin HyMy-kylän perehdytysmateriaaleihin ei ollut toimiva ja opiskeluun innostava kokemus. Ihmiset eivät pysty vastaanottamaan ja sisäistämään näin suurta tietomäärää kerralla, vaan alussa tulisi käydä läpi vain välttämättömät ja kokonaiskuvan hahmottamisen kannalta oleelliset asiat. Lisäksi perehtymisestä tulisi luoda mielekäs tilanne uudelle tulokkaalle, jotta hän jaksaisi keskittyä sen sisältöön. Tämä sytyttäisi tulokkaan mielenkiinnon ja loisi positiivista mielikuva organisaatiosta.

3.2.4 Dokumenttien hyödyntäminen

Valmiin perehdytysmateriaalin laajuus oli sekä heikkous että vahvuus tälle työlle. Osaa HyMy-kylän dokumenteista voitiin hyödyntää uudelleen jäsentelyn ja tiedon karsimisen jälkeen myös kehittämishankeen perehdytyskokonaisuudessa. Esimerkiksi dokumenteissa olevia ohjeistuksia toimistokäytänteistä käytettiin vahvasti apuna uusien visuaalisempien tiedostojen toteutuksessa. Tietoja tuli kuitenkin päivittää huomattavasti sekä karsia päällekkäisyydet ja ylimääräiset materiaalit.

Ennen kaikkea dokumentointianalyysi toimi hyvänä pohjatiedon kartoittamisena. Kun oppimisympäristön toiminnasta ja perehdytyksen tilanteesta oli luotu selkeä mielikuva, tuli HyMy-kylän toiminnan yksityiskohdista hankkia lisää tietoa. Tämän jälkeen tiedonhankintaprosessi jatkui HyMy-kylässä toimineiden henkilöiden haastatteluihin, joiden avulla pyrittiin selvittämään, mikä dokumenteissa oleva tieto oli edelleen oleellista perehdytyksen kannalta, sekä ratkaisemaan ohjeiden ristiriitaisia päivityksiä ja käytänteitä.

3.3 HyMy-kylässä toimineiden opiskelijoiden kokemuksia toiminnasta

3.3.1 Opiskelijahaastatteluiden lähtökohdat

HyMy-kylän tilannekuvan syventäminen jatkui teemahaastattelulla. Uuden oppimisympäristön toiminta on aloitettu vasta keväällä 2020, joten tietoa sen käytänteistä, toiminnasta ja kokemuksista ei ollut kerätty vielä paljoa. Teemahaastattelun avoimuus antaa puhujalle äänen, jonka avulla voidaan saada täysin uutta tietoa erityisesti tuntemattomammista tutkimuskohteista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 56). Opiskelijoiden teemahaastatteluiden tavoitteena oli ymmärtää opiskelijoiden kokemuksia HyMy-kylän perehdytyksen ja työskentely aloituksen suhteen, lisäksi toivottiin haastatteluiden mahdollisesti tuovan jotain uutta tietoa oppimisympäristöstä.

Keskustelun oloinen teemahaastattelu on haastateltumuoto, jossa ei ole ennalta muotoiltuja yksityiskohtaisia kysymyksiä. Haastattelija on kuitenkin valmistautunut haastatteluun tutustumalla aiheeseen ja rajaamalla aihepiiriä. Haastattelija on suunnitellut valmiiksi keskiteltäviä teemoja, joista hän tarvitsee lisää tietoa. (Eskola & Suoranta 2000, 86–87.) Haastateltavan tulkinnalla ja omilla kokemuksilla on suuri arvo teemahaastatuissa. Haastattelun annetaan edetä omalla painolla ja keskusteltavien teemojen järjestys voi poiketa haastateltavien välillä. Haastattelussa pyritään antamaan tilaan haastateltava äänelle ja ajatuksille, jotta hän pääsee avaamaan aihepiiriä vapaasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 56.)

Toimeksiantajien toiveena oli toteuttaa mahdollisimman opiskelijälähtöinen perehdytysmateriaalia, jossa huomioidaan vahvasti HyMy-kylässä jo työskennelleiden opiskelijoiden kokemuksia toiminnasta ja perehdytyksen tarpeista. Haastattelujen tavoitteena oli siis ymmärtää paremmin opiskelijan näkökulmaa oppimisympäristön toiminnassa ja kuulla heidän kokemuksiaan HyMy-kylän perehdytyksestä. Opiskelijoiden kokemusten perusteella perehdytysmateriaalista pystyttiin luomaan mahdollisimman hyödyllinen juuri opiskelijan näkökulmasta.

Opiskelijahaastatteluihin valmistauduttiin pohtimalla haastatteluteemat. Haastattelua varten tulee luoda lyhyt muistilista haastattelun teemoista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 56). Haastatteluteemoja valittiin kuusi. Ne olivat HyMy-kylän perehdytysmateriaalien ja -käytänteiden toimivuus ja tarpeet, tyypillinen päivä työharjoittelussa sekä toimistotyössä, erikoistilanteet, työn tuki sekä muut yleiset ajatuksen HyMy-kylästä.

Toimeksiantajat lähettivät laaditun haastattelukutsun tiedotteena kohderyhmälle Metropolian intranet OMAN kautta. Haastattelukutsu piti sisällään saatekirjeen (liite 1), tutkittavan informointilomakkeen ja tietosuojaselosteen (liite 2) sekä suostumuksen tutkimukseen osallistumiseksi (liite 3). Näiden lisäksi haastattelukutsussa oli valmiina haastatteluteemat (liite 4), jotta haastateltavat pystyivät tutustua haastatteluun etukäteen ja päättää itse omasta osallistumisesta. Tutkittavien riittävä ja selkä tiedottaminen on tärkeitä, jotta henkilö saa riittävän kokonaiskuvan tutkimuksesta ja voi itse päättää osallistumisestaan (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 8–9).

Haastateltaviksi toivottiin saatavan neljä opiskelijaa, jotka olivat tehneet harjoittelua HyMy-kylässä lukukauden 2020 alussa. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina etäyhteydessä Zoom-ohjelmalla. Etähaastattelun vuoksi haastateltavat eivät pystyneet toimittamaan allekirjoitettua suostumusta tutkimukseen osallistumista, joten haastatteluilanteen alussa kerrattiin suullisesti läpi tutkittavan oikeudet, sekä pyydettiin haastateltavan suullinen suostumus osallistua haastatteluun. Hyvien tutkimusperiaatteiden mukaisesti henkilötietoja käsittelevissä tutkimuksissa haastateltavalta tulee pyytää tutkimuslupaa haastatteluun osallistumiseksi suullisesti tai kirjallisesti (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 8–9).

Haastattelut nauhoitettiin äänitallenteina OneDrive-palveluun jatkokäsittelyä varten. Äänitallenteet ovat tunnistetieto, joita niitä tulee säilyttää huolellisesti (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 12). Haastatteluiden äänitallenteet, jatkokäsittelyvaiheen Word-tiedostot ja opinnäytteen raportti säilytetään huolellisesti koko kehittämishankkeen toteutuksen ajan Metropolian ylläpitämässä pilvipalvelussa. Näin tiedostot ovat kahden lukon takan, tietokoneelle ja pilvipalveluun tarvittavien käyttäjätietojen ja salasanojen ansiosta. Äänitallenteet poistetaan heti opinnäytetyön valmistuttua.

Haastateltavien henkilötiedot jäivät pois käsittelystä jo tulosten litterointivaiheessa. Aineisto analysoitiin anonymisti ja lopulliset tulokset raportoitiin ryhmätasolla. Tutkittava aineisto on kuitenkin niin pieni, että haastattelutuloksista voi tunnistaa yksittäisen henkilön kertomuksen. (ks. henkilötietojen käsittelystä lisää Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 12.)

Haastattelujen jälkeen äänitallenteet litteroitiin tekstimuotoon. Litteroiminen tarkoittaa kerätyn tutkimustiedon yhtenäistämistä helposti käsiteltävään muotoon usein tekstimuotoon (Kananen 2014, 99). Litteroidessa tekstiä tulee litteroinnille valita tarkkuus, eli se, kuinka sanatarkasti esimerkiksi puhuttu teksti kirjataan (Kananen 2014, 101–102). Litterointitarkkuudeksi valittiin propositiotaso, sillä pelkkä sisällön kirjaaminen riittää analyysin tekemiseen ja haastatteluaineistoa ei tulla hyödyttämään tämän opinnäytetyön ulkopuolella. Propositiotasolla aineistosta kirjoitetaan talteen vain sanoman ydinasiat (Kananen 2014, 102).

Litteroitu teksti pelkistettiin koodaamalla, jotta haastatteluaineistoa voitiin myöhemmin lukea ja analysoida helpommin. Koodaaminen tarkoittaa käsiteltävän aineiston tiivistämistä ja yksinkertaistamista, kun tietoja yhdistellään samojen ilmiöiden kanssa yhteisille koodeille (Kananen 2014, 103–106). Koodausvaiheen jälkeen haastatteluaineisto luokiteltiin vielä isommiksi kokonaisuuksiksi analysoimista varten. Tekstin luokittelulla aineisto jäsennetään uudelleen, kun samaa asiaa käsittelevät asiat yhdistetään (Kananen 2014, 113–116).

3.3.2 Opiskelijahaastatteluiden tulokset

Haastattelukutsun perusteella haastatteluun ilmoittautui kolme vapaaehtoista opiskelijaa kahdesta eri tutkinto-ohjelmasta. Haastattelut pidettiin yksilöhaastatteluina. Ne toteutettiin etäyhteydessä Zoom-ohjelmalla toukokuun aikana. Kaikki haastattelut kestivät noin 20 minuuttia. Haastatteluissa opiskelijat kertoivat avoimesti omista kokemuksistaan HyMy-kylän toiminnan aloituksesta sekä työskentelyyn liittyvistä asioista.

HyMy-kylän toiminnan alkaessa tammikuussa 2020 haastateltavat kokivat jääneensä ilman kunnollista perehdytystä. Käynnistämistilanteessa opiskelijat olivat ryhtyneet suoraan työhön ilman suurempia ohjeistuksia, samalla luoden itse toimintatapoja ja uusia käytänteitä oppimisympäristöön. Haastateltavat olisivat kaivanneet jonkinlaista perehdytystä sekä aikaa suunnitella yhteisiä käytänteitä ennen oppimisympäristön toiminnan käynnistämistä ja asiakkaiden saapumista. Haastateltavien mielestään ennen työharjoittelun aloittamista opiskelijan olisi tärkeää tietää etukäteen mitä oppimisympäristössä työskentely vaatii sekä tuntea tarkemmat rutiininomaiset käytännöt, jotta kaikki tulokkaat tietäisivät miten työssä tulisi toimia.

Perehdytyksen toteuttamisesta haastateltavat sanoivat, että perehdytysmateriaalien olisi hyvä olla koulun intranet OMA:ssa tai Moodlessa, jotta työskentelyä aloittavat opiskelijat voisivat tutustua materiaaliin etukäteen. Haastateltavien mielipiteet itsenäiseen opiskeluun kannustavasta toteutustavasta erosivat hieman toisistaan. Yksi haastateltava toivoi tekstimuotoista materiaalia kuvien kera, toinen ehdotti videototeutusta, ja kolmannen mielestä videot ja tekstit yhdistettynä toimisivat häneen parhaiten. Vastauksista voisi kuitenkin vetää yhteen toiveen selkeydestä, riittävästä kattavuudesta ja jonkinlaisesta visuaalisuudesta.

Haastatteluista nousi esille erityisesti HyMy-kylän toimistokäytänteiden perehdytyksen tarve. Toimistovuorossa opiskelijat työskentelevät HyMy-kylän toimistossa asiakaspalvelutyössä itsenäisesti yhteistyössä muiden tutkinto-ohjelmien toimistovuorolaisten kanssa. Yhdessä toimiminen ja toisaalta itsenäinen työ kaipaavat kunnollisia ohjeistuksia, jotta työskentely sujuu hyvin.

Haastateltavat kuvailivat toimiston asiakaspalvelutyön olevan monivaiheista ja toisinaan hyvin kiireistä. Toimiston kaikkien työtehtävien sisäistämisen ja kiiretilanteissa reippaan työskentelyn takaamiseksi toimistotyö vaatii kunnollista perehtymistä ennen työskentelyn aloittamista. Haastateltavien mielestä perehdytyksessä olisi tärkeää käydä läpi esimerkiksi eri toimistotarvikkeiden sijainti, opetusasiakkaan polkua sekä erilaisia asiakaspalvelutilanteita. Haastateltava kertoivat kaivanneensa myös tarkempaa perehdytystä muiden tutkinto-ohjelmien tarjoamista opetusasiakaskäynneistä, jotta he osaisivat kertoa ja ohjeistaa opetusasiakkaita näissä paremmin.

Suurimmaksi haasteeksi toimistotyöskentelyssä näytti nousevan heikko yhteistyö tutkinto-ohjelmien välillä. Tämän taustalla on lyhyt yhteistyökokemus eri tutkinto-ohjelmien välillä sekä eriävät käytännöt. Eriäviä käytäntöjä toimistossa työskentelyyn on syntynyt haastateltavien mukaan vanhojen käytänteiden ja uuden oppimisympäristön toimintatapojen kohtaamisesta.

Osa tutkinto-ohjelmista on jo toiminut aiemmin Metropolian toisella kampuksella ottaneet opetusasiakkaita vastaan uuden HyMy-kylän tapaisesti. Nämä tutkinto-ohjelmat ovat silloin luoneet oman käytännöt työskentelyyn. Nyt uudessa yhteisessä oppimisympäristössä useamman tutkinto-ohjelmien yhteistyössä toimiva asiakaspalvelutoimisto pyörii haastateltavien kokemuksen vanhojen ja uusien käytänteiden takia erilaisilla toimintata-

voilla. Tämän takia yhteistyö on ollut hankalaa ja toimistovuorossa opiskelijat ovat keskittyneet usein vain omien tutkinto-ohjelmien opetusasiakkaisiin ja heihin liittyvien tehtävien hoitamiseen. Lisäksi oppimisympäristön toimintakausi jäi tänä keväänä harmillisen lyhyeksi ja yhteisten käytänteiden muodostaminen jäi pahasti kesken.

Haastatteluissa käytiin myös läpi opiskelijoiden tyypillistä harjoittelupäivää opetusasiakastyössä. Haastateltavien kertomukset työpäivistä olivat pitkälti aiemmin läpikäytyjen dokumenttien mukainen. Opetusasiakastyöhön perehdytys tuntuu toteutuvan pääasiallisesti hyvin tutkinto-ohjelmien omissa osioissa, mutta esille nousi myös muutamia yleisiin käytänteisiin liittyviä haasteita, jotka kaipaavat selkeämpää ohjeistusta. Esimerkiksi pukuhuonekäytännöt on koettu hankaliksi ja epäselviksi. Haastateltavat toivoisivat yhteistä ohjeistusta siitä, missä työvaatteet tulisi vaihtaa.

Haastateltavien kokemusten perusteella opiskelijat toimivat HyMy-kylässä melko itsenäisesti. Tämä koettiin haasteelliseksi erilaisissa oppimisympäristössä sattuneissa erikoistilanteissa, jolloin opiskelijat eivät aina tieneet kuinka tilanteissa tulisi toimia eivätkä kehen he voisivat ottaa yhteyttä. Hankalissa tilanteissa opiskelijoiden olisi tärkeää tavoittaa muut opiskelijat ja oppimisympäristön vastuuhenkilöt helpommin, jotta tilanteet saataisiin ratkaistua nopeammin, jolloin myös asiakaspalvelu olisi parempaa.

3.3.3 Opiskelijahaastatteluiden peilaus viitekehykseen

Opiskelijahaastatteluiden tuloksia verratessa perehdytyksen lähdekirjallisuuteen huomattiin HyMy-kylän perehdytyksessä olleen selkeitä puutteita, jotka myös haastateltavat itse tunnistivat. HyMy-kylän toiminnan alkaessa ei perehdytysprosessia ollut ehditty suunnittelemaan kunnolla ja opiskelijat kokivat jääneensä ilman perehdytystä. Perehdytyksen tarkoituksena olisi tukea tulokkaan työnaloitusta, jotta hän oppisi työtehtävänsä nopeammin (Österberg 2014, 115).

Ensimmäiset työpäivät voi olla tulokkaalle jännittäviä ja raskaita, joten olisi tärkeää, että tulokas tuntisi olonsa tervetulleeksi ja hänestä huolehdittaisiin (Surakka 2009, 72). Ilman kunnollista perehdytystä opiskelijat olivat kokeneet HyMy-kylän aloituksen melko kaoottiseksi, sillä heidän tuli osittain itse suunnitella työtehtävänsä. Oppimisympäristö tarvitsee toimivimmat perehdytyskäytännöt. Hyvällä perehdytyksellä pystytään takaamaan asiakaspalvelun laadun taso ja tulokkaiden viihtyvyys (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21; Eklund 2018, 34–35).

Haastateltavat nostivat esille tärkeitä huomioita perehdytettävän motivaation edistämisestä. He kokivat erilaisten visuaalisten tiedostojen toimivan motivaation keinoina, mutta toivat myös esille tärkeyden herättää perehdytettävän mielenkiinto perehdytyksen tavoitteiden ja tarkoituksen perusteella. Kirjallisuus oppimistilanteiden motivoimisesta nostaa esille samoja teemoja. Oppimistilanteen alussa henkilön huomio tulee siirtää käsiteltävään aiheeseen, mielenkiinnon herättämiseksi ja tavoitteiden esittelemiseksi esimerkiksi lyhyen videoesittelyn keinoin voidaan kertoa mitä heiltä odotetaan (Meisalo & Sutinen & Tarhio 2003, 37).

3.3.4 Opiskelijahaastatteluiden hyödyntäminen

Opiskelijoiden haastatteluista nousi esille todella monta tärkeää teemaa perehdytysmateriaalin luomista varten. Perehdytysmateriaalin visuaalisuus, ohjeiden yhtenäisyys ja opiskelijoille yhteistyötä helpottavat roolit, tarkemmat toimistokäytänteet sekä erikoistilanteisiin varautuminen. Nämä kaikki teemat olivat vahvasti mukana perehdytysmateriaalin suunnittelussa.

Itsenäisesti opiskeltavan perehdytysmateriaalin tulee olla mielekäs ja houkutteleva, jotta opiskelijat jaksavat opiskella sen huolellisesti läpi. Perehdytysmateriaalin suunnittelussa huomioitiin vahvasti haastateltavien kertomukset heitä motivoivasta selkeästä, kattavasta ja visuaalisesta kokonaisuudesta. Materiaalista pyrittiin luomaan mahdollisimman kattava, jotta kaikki oleellinen tieto löytyy materiaalista, mutta kuitenkin säilyttäen hyvin selkeän ja helppolukuisen tyylin, jotta kaikki oleellinen tieto myös löytyy nopeasti ja varmasti. Visuaalisuuden keinoin ja erillisten tiedostojen avulla tekstimäärä perehdytyksen pääsivulla saatiin minimoitua. Materiaalissa käytettiin myös paljon kuvia ja videoita, sillä kuvallisin keinoin asiat oli helpompi ja lyhyempi ilmaista.

Haastatteluissa suuresti esille noussut tarve yhteisten ohjeiden ja eri tutkinto-ohjelmien roolien yhtenäistämistä oli myös tärkeä teema koko kehittämishankkeen toimeksiantonkin kannalta. Perehdytysmateriaalin toteutuksessa pyrittiin vastaamaan tähän luomalla tarkat ohjeistukset työskentelyn tueksi. Yhteisiä käytänteitä oli kuitenkin syytä tarkentaa vielä HyMy-kylässä työskentelevien vastuuhenkilöiden kanssa. Perehdytysmateriaaliin kirjattiin selkeästi HyMy-kylässä työskentelevien opiskelijoiden roolit ja kaikkien yhteiset työnkuvat sekä vastuut. Yhteistyön tärkeyttä pyrittiin myös korostamaan perehdytyksen eri vaiheissa.

HyMy-kylän asiakaspalvelutoimiston käytänteiden tarkentaminen oli haastatteluissa esille nousseista asioista suurin yksittäinen osa-alue. Näitä haasteita nousi esille myös dokumentointianalyysivaiheessa. Tehtyjen analyysien pohjalta kehittämishankkeena toteutetussa perehdytysmateriaalissa keskittyi pääasiassa toimistokäytänteiden perehdytykseen. Toimistovuoron tehtävät esiteltiin materiaalissa hyvin kattavasti useamman tiedoston avulla. Perehdytyksessä pyrittiin varmistamaan, että jokainen toimistossa työskentelevä opiskelija ymmärtää omat vastuunsa asiakaspalvelussa sekä tuntee työskentelyn tavat.

Oppimisympäristön erikoistilanteiden sujuvuuden ja hyvän asiakaspalvelun takaamiseksi HyMy-kylän työskentelyn tukitoimija tuli jatko selvittää. Opiskelijoiden on tiedettävä kehen he voivat ottaa yhteyttä erikoistilanteessa, jotta he tuntevat olonsa turvallisemmaksi, asiakaspalvelun laatu säilyy ja oppimisympäristön toiminta kehittyy. Perehdytysmateriaalin suunniteltiin erillinen työskentelyn tuki osio opiskelijahaastatteluiden tulosten perusteella.

Opiskelijahaastatteluiden avulla saatiin muodostettua hyvä käsitys perehdytysmateriaalin tarpeista. Haastatteluista nousi myös esille muutamia haasteita sekä haastateltavien kertomusten välillä eroavaisuuksiasi, joita oli syytä tarkentaa HyMy-kylän oppimisympäristössä työskenteleviltä ja toiminnasta vastaavilta henkilöiltä. Erityisesti erikoistilannekäytänteitä ja eri tutkinto-ohjelmien välistä yhteistyötä on vielä syytä tarkentaa vastuuhenkilöiden haastatteluilla.

3.4 HyMy-kylän vastuuhenkilöiden näkemykset oppimisympäristöstä

3.4.1 Vastuuhenkilöiden haastattelujen lähtökohdat

HyMy-kylän tiedonkeruu jatkui dokumenttien ja opiskelijahaastatteluiden jälkeen vastuuhenkilöiden haastatteluilla. HyMy-kylän vastuuhenkilöiden puolistrukturoidulla haastattelulla pyrittiin selventämään monia yksityiskohtaisia asioita. Haastatteluiden tavoitteena oli selventää aiemmista tiedonhankinnoista nousseita epäkohtia, tarkentamaan uuden perehdytysmateriaalin tarpeista ja sanastoista sekä selventämään HyMy-kylän syksyllä 2020 tapahtuvia uudistuksia.

Puolistrukturoitu haastattelu on täysin strukturoitua joustavampi, mutta teemahaastattelua tiukempi haastattelumuoto. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelija on laatinut kysymyslistan etukäteen, mutta voi haastattelun edetessä muuttaa niitä tarvittaessa. Haastattelija voi esimerkiksi jättää joitain kysymyksiä välistä, kysyä tarkentavia kysymyksiä tai kysyä täysin uusia mieleen tulleita asioita. (Ojasalo ym. 2015, 108.) Puolistrukturoitu haastattelu oli sopiva haastattelumuoto tässä opinnäytetyössä, sillä HyMy-kylän nykytilanteen kartoittamisessa oli noussut esille erilaisia kysymyksiä, joihin tarvittiin tarkkoja vastauksia, mutta myös haastateltavan mahdollisuutta kertoa asiasta melko vapaasti.

Haastattelukutsut osoitettiin eliittiotannalla toimeksiantajien nimeämänä suoraan kahdelle vastuuhenkilölle, jotka sopisivat parhaiten tähän haastatteluun heidän HyMy-kylän tuntemuksensa perusteella. Eliittiotannassa tutkittaviksi valitaan sellaiset henkilöt, joilta uskotaan saatavan parasta tietoa tutkittavasta kohteesta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 86). Henkilöille lähetettiin haastattelukutsu sähköpostitse. Saatekirje piti sisällään haastattelua koskevat tiedot, tutkittavan infolomakkeen ja tietosuojaselosteen (liite 6), suostumuksen tutkimukseen osallistumiseksi (liite 3) sekä haastattelukysymykset (liite 7). Kysymykset on syytä toimittaa tutkittaville etukäteen, jotta he voivat tutustua haastatteluun ja päättää itse omasta osallistumisesta (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa 2019, 8–9).

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina etäyhteydessä Zoom-ohjelmalla. Etähaastattelun vuoksi haastateltavat eivät pystyneet toimittamaan allekirjoitettua suostumusta tutkimukseen osallistumista, joten haastattelutilanteen alussa varmistettiin vielä suullisesti tutkittavan oikeudet sekä pyydettiin haastateltavilta suullista suostumista osallistua haastatteluun. Henkilötietoja käsittelevissä tutkimuksissa tulee haastateltavalta pyytää tutkimuslupaa haastatteluun osallistumisesta, ja luvan voi antaa kirjallisesti tai suullisesti (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa 2019, 8–9).

Haastattelut nauhoitettiin äänitallenteina OneDrive-palveluun jatkokäsittelyä varten. Äänitallenteet ovat tunnistetieto, joten niitä tulee säilyttää huolellisesti (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa 2019, 12). Haastatteluiden äänitallenteet, jatkokäsittelyvaiheen Word-tiedostot ja opinnäytteen raportti säilytetään koko ajan Metropolian ylläpitämässä pilvipalvelussa,

jolloin tiedostot ovat kahden lukon takan, tietokoneelle ja pilvipalveluun tarvittavien käyttäjätönten ja salasanojen ansiosta. Äänitallenteet poistetaan heti opinnäytetyön valmistuttua.

Haastateltavien yksilölliset henkilötiedot jäivät aineistoista pois jo tulosten litterointivaiheessa. Haastatteluaineisto analysoitiin anonymisti ja lopulliset tulokset kirjattiin opinnäytetyöraporttiin ryhmätasolla. Tutkittava aineisto on kuitenkin niin pieni, että haastattelutuloksista voi tunnistaa yksittäisen henkilön kertomusta. (ks. henkilötietojen käsittelemisestä lisää Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa 2019, 12.)

Vastuuhenkilöiden haastattelujen jälkeen äänitallenteet litteroitiin. Litteroiminen tarkoittaa kerätyn tiedon yhtenäistämistä helpommin käsiteltävään muotoon usein tekstimuotoon (Kananen 2014, 99). Litteroinnille tulee valita tarkkuus, eli kuinka sanatarkasti esimerkiksi puhuttu teksti kirjataan (Kananen 2014, 101–102). Litterointitarkkuudeksi valittiin propositiotaso, sillä pelkkä sisällön kirjaaminen riittää tämän analyysin tekemiseen, eikä haastatteluaineistoa tulla hyödyttämään tämän opinnäytetyön ulkopuolella. Propositiotasolla aineistosta kirjoitetaan talteen vain sanoman ydinasiat (Kananen 2014, 102).

Litteroitu teksti pelkistettiin koodaamalla, jotta haastatteluaineistoa voitiin myöhemmin lukea ja analysoida jouhevammin. Koodaaminen tarkoittaa käsiteltävän aineiston tiivistämistä ja yksinkertaistamista samojen ilmiöiden liittämistä yhteisille koodille (Kananen 2014, 103–106). Koodausvaiheen jälkeen haastatteluaineisto luokiteltiin vielä isommiksi kokonaisuuksiksi analysoimista varten. Tekstin luokittelulla aineisto jäsenetään uudelleen, kun samaa asiaa käsittelevät aineistoto yhdistetään yhteisiksi luokiksi (Kananen 2014, 113–116).

3.4.2 Vastuuhenkilöiden haastattelujen tulokset

Haastatteluihin osallistui molemman toimeksiantajien ehdottaman vastuuhenkilöt. Haastattelut käytiin kesäkuun alussa ja toteutettiin yksilöhaastatteluina Zoom-ohjelmalla. Molemmat haastattelut kestivät noin 30 minuuttia.

HyMy-kylässä työskennelleet vastuuhenkilöt kertoivat oppimisympäristön toimintamalleista ja perehdytyksestä hyvin avoimesti ja ammattitaidolla. Molemmat haastateltavat

nimesivät myös useita haasteita toiminnan alitukseen ja eri tutkinto-ohjelmien epäyhteinäisiin toimintatapoihin liittyen. Haastateltavat vastuuhenkilöt uskoivat kuitenkin kehiteillä olevan perehdytyskokonaisuuden ja monen mun keskeneräisen HyMy-kylän uudistuksen tuovan helpotusta nykyisiin haasteisiin ja oppimisympäristön yhteisen työskenteilyn helpottumiseen.

Haastatteluissa tarkennettiin HyMy-kylän toimijoiden nimityksiä. Nimikkeitä ei ole aiemmin linjattu tarkasti ja osa nimikkeistä ja tehtävistä on mennyt hieman sekaisin. Työharjoittelusta puhutaan vaan harjoitteluna, mutta HyMy-kylässä toimii muitakin kuin työharjoittelua suorittavia opiskelijoita. Haastattelujen perusteella päädyttiin seuraaviin nimityksiin. Opiskelijan ottaessa vastaan opetusasiakkaita oman tutkinto-ohjelman työn muodossa kutsutaan jatkossa opetusasiaksityöksi. Opiskelijan toimiessa yhdessä muiden tutkinto-ohjelmien opiskelijoiden kanssa toimistotehtävissä kutsutaan jatkossa asiakaspalvelutiimiksi ja toimistoa asiakaspalveluksi. Nämä nimitykset tuli haastateltavan toiveesta hyväksyttää vielä myös muilla HyMy-kylän vastuuhenkilöillä.

Opiskelijahaastatteluissa esille tulleesta pukuhuonehaasteesta vastuuhenkilöt kertoivat, ettei pukuhuonekäytänteissä ole virallista linjaa. He suosittelivat käyttämään rakennuksen alakerran pukutilaa ja säilyttämään omia tavaroita koulun käytävillä olevissa lukollisissa kaapeissa. Palaverikäytännöissä oli myös eriäväisyyksiä dokumenttianalyysin ja opiskelijahaastatteluiden välillä, joten asiaa tarkennettiin vastuuhenkilöiltä. Koko HyMy-kylän toimijoilla ei ole päivittäin yhteisiä palavereita, sillä tutkinto-ohjelmilla on hieman eri aikataulut. Asiakaspalvelutiimillä on päivän alussa ja lopussa yhteinen palaveri, jossa käydään läpi päivän tehtäviä ja tapahtumia. Opetusasiakastyössä tutkinto-ohjelmilla on omia palavereita omien harjoitteluohjaajien kanssa.

Asiakaspalvelutiimin tehtäviin liittyviä käytänteitä tarkennettiin haastattelujen perusteella. Asiakaspalvelussa käsiteltävien opetusasiakastietojen jakamisen ja arkistoinen käytänteet selventyivät haastatteluissa. Myös asiakaspalvelutiimin ajanvarauskäytänteitä opetusasiakkaiden jakamisesta opiskelijoille selvennettiin haastatteluissa. Asiakaspalvelutiimiläisten ei tarvitse jakaa opetusasiakkaita tietyille opiskelijoille muulloin kuin aikakaan jatkokäynnillä. Sillä normaalissa tilanteessa ajanvaraukset tehtävä on vain merkitä ajanvaraukset vapaille ajoille, joista tutkinto-ohjelmien opetusyhteyshenkilöt jatkava asiakasvaraukset tietyille opiskelijoille.

Opiskelijahaastatteluissa eräs haastateltava mainitsi asiakaspalvelutyön ohjeesta tarkistaa opetusasiakkaan henkilöllisyys HyMy-kylään saapuessa. Tätä tietoa ei löytynyt dokumenttianalyyseihin perehdytysmateriaaleissa, joten asia oli syytä tarkistaa vastuuhenkilöiden haastattelussa. Asiaan saatiin ratkaisu, kun vastuuhenkilöt kertoivat tämän ohjeistuksen olevan kyllä voimassa, mutta he uskoivat, että ohjeistus on annettu vain suullisesti.

Erikoistilanteisiin varautumisesta haastateltavat olivat ehdottomasti sitä mieltä, että HyMy-kylän vastuuhenkilöiden nimet ja puhelinnumerot olisi syytä lisätä opiskelijoiden saataville niin perehdytysmateriaaliin kun asiakaspalvelun seinälle. Opiskelijoiden omista kehittämis ehdotuksista HyMy-kylän toimintaan liittyen haastateltava pohti parasta mahdollista käytäntöä. Nykyisin asiakaspalvelussa on ollut käytössä opiskelijoille vika- ja ideavihko, joka on toiminut ihan hyvin, mutta painottunut erityisesti vikojen ilmoittamiseen. Haastateltava ehdotti HyMy-kylän taustatyöskentelytila back officeen laitettavaa tussitaulua, johon opiskelijat voisivat kirjata kehittämis ehdotuksiaan.

3.4.3 Vastuuhenkilöiden haastattelujen peilaus viitekehykseen

HyMy-kylän vastuuhenkilöiden haastattelut keskittyivät oppimisympäristön toimintatapojen ja työnkuvien tarkentamiseen. Tarkoituksena oli tarkentaa näitä käytänteitä, jotta perehdytyksestä voitaisiin luoda mahdollisimman selkeä ja hyödyllinen. Haastatteluissa nousi esille vastuuhenkilöiden toive perehdytysmateriaalin yksinkertaisuudesta ja ohjeistusten yleistämisestä. Tarkoituksena on, että opiskelijat saisivat perehdytyksellä muodostettua kattavan kokonaiskuvan oppimisympäristön toiminnasta ja omista vastuutehtävistään. Sama aihe tiedon määrän vastaanottamisesta ja organisaation kokonaiskuvan hahmottamisesta on ollut esillä niin perehdytyksen lähdekirjallisuuksissa, kun opiskelijahaastatteluissakin (esim. Piili 2006, 125).

Perehdytysprosessin lähdekirjallisuuden perusteella haastattelussa selvitettiin HyMy-kylän perehdytysprosessi rakenteesta sitä, onko opiskelijoille tarjolla muuta perehdytystä kuin verkkototeutuksen alkuperehdytyksen. Kupias ja Peltola (2009) kuvaavat teoksessaan kattavasti perehdytyksen vaiheista ja niiden merkityksistä. Heidän mukaansa perehdytys tulisi nähdä laajana prosessina aina rekrytointiprosessista työsuhteen päättämiseen. HyMy-kylän verkkoperehdytys toteutettiin toimeksiannon mukaisesti täysin itsenäiseksi etukäteisperehdytykseksi. Vastuuhenkilöt kertoivat kuitenkin tutkinto-ohjelmien

järjestävän itse uusille opiskelijoille erilaisia perehdytyspäiviä työn alussa, jonka lisäksi kaikille uusille HyMy-kylän toimijoille järjestetään yhteinen Kick off perehdytystilaisuus.

3.4.4 Vastuuhenkilöiden haastattelujen hyödyntäminen

Vastuuhenkilöiden haastattelujen perusteella saatiin perehdytysmateriaaliin opiskelijoiden työtehtäville sopivat nimikkeet. Työpäivää oman tutkinto-ohjelman asiakkaiden vastaanottamisessa nimitetään materiaalissa opetusasiakastyöksi, ja työpäivää HyMy-kylän toimistossa toimiston asiakaspalvelutehtävissä kutsutaan nykyisin asiakaspalveluksi ja sen henkilöstöä asiakaspalvelutiimiksi. Koko materiaali tullaan kuitenkin hyväksyttämään kaikilla HyMy-kylän vastuuhenkilöllä, jolloin he voivat kommentoida myös näitä nimityksiä.

Opiskelijahaastattelujen toiveen mukaisesti pukuhuonekäytännöt esitellään perehdytysmateriaalissa. Vastuuhenkilöiden vastusten perusteella pukuhuonekäytänteistä ohjeistettiin, että vaatteet voi vaihtaa HyMy-kylän alakerran pukutiloissa. Asiakaspalvelun palaverikäytännöistä kirjattiin myös selkeä ohjeistus asiakaspalvelun päivän tehtävälisille. Opetusasiakastyössä tutkinto-ohjelmien vastuuhenkilöt päättävät itse omista palaverikäytänteistä ja opiskelijat saavat kuulla näistä heiltä työn aloituksessa.

Asiakaspalvelutiimin tehtävänkuvia tarkennettiin näiden haastatteluiden tulosten perusteella. Haastatteluista selvisi asiakaspalvelun arkistokaapeissa olevien asiakastietojen jakamiseen liittyviä eriäviä toimintamalleja. Haastateltavan mielestä kaikkia poikkeuksellisia toimintatapoja ei tarvitse kirjata perehdytykseen, vaan tutkitko-ohjelmat linjaavat opiskelijoilleen itse eriävistä käytännöistä tarvittaessa. Perehdytysmateriaalin selkeyden vuoksi ohjeistukset asiakastietojen sekä uusien asiakkaiden jakamisesta opiskelijoille kirjattiin yhtenäiseksi. Haastattelun vahvistamana asiakaspalvelutiimin työnkuvauksiin listattiin myös asiakkaan henkilötietojen tarkastaminen.

Erikoistilanteita varten perehdytysmateriaaliin liitettiin HyMy-kylän vastuuhenkilöiden ja tukipalveluiden nimet, sähköpostiosoitteet ja muut tarvittavat tiedot sekä seloste milloin heihin tulee olla yhteydessä. Sama listaus kopioidaan myös asiakaspalveluun, jotta se on opiskelijoiden saatavilla pikaisesti. Haastateltavan ehdotuksen mukaisesti opiskelijoiden kehittämisehdotuksista kirjattiin perehdytysmateriaaliin, että HyMy-kylän taustatyökentelytilassa on tussitaulua, johon opiskelijat voivat kirjata omat kehittämisehdotuksensa oppimisympäristön toimintaan liittyen.

4 Kehittämishankkeen toteutus

4.1 Perehdytyksen suunnittelu

Kehittämishankkeen aiheiden lähdekirjallisuuteen perehtymisen sekä HyMy-kylän tilan-
nearvion ja perehdytyksen tarpeen selvittämisen jälkeen perehdytykselle suunniteltiin
kattava sisältö ja toimiva rakennetta. Perehdytyskokonaisuus jaettiin selkeyden vuoksi
teemoihin aloitus, kolme pääosaa ja lopetus (kuvio 3). Lopullisessa materiaalissa otsikot,
tekstit ja erilaiset tiedostot muodostivat visuaalisemman kokonaisuuden. Perehdytyksen
suunnittelussa on tärkeää keskittyä riittävän kokonaiskuvan antamiseen sekä konkreet-
tisuuteen (Kjelin & Kuusisto 2003, 199). Suunnitelman mukaisesti perehdytysproses-
sissa käydään läpi koko oppimisympäristössä työskentelyn toimenkuva ja tehtäviin liitty-
vät ohjeistukset.

Perehdytyksen rakenne: HyMy-kylän asiakaspalvelu ja opetusasiakastyö

ALOITUS

- perehdytysprosessin kuvaus ja perehdytyksen merkityksen luominen
- omatoimisuuteen, vastuullisuuteen ja yhteistyöhön kannustaminen

OSA 1: Opetusasiakastyö

- päivän kontaktipisteet opetusasiakastyössä
- pukeutumisohteet ja pukuhuonekäytänteet
- tauko- ja ruokailukäytänteet, back officen ja suunnittelutyön ohjeet

OSA 2: Asiakaspalvelu

2A: Yhteiset työskentelyohjeet

- toimenkuvat ja vastuu
- aukioloajat ja työvuorolistat
- pukuhuonekäytännöt ja pukeutuminen
- saapuminen työvuoroon ja päivän päättäminen
- tauko- ja ruokailukäytänteet

2B: Asiakaspalvelun työnkuva

- Mitä tulee osata?
- ajanvaraus, puhelin, sähköposti, maksupäätte, tilitys, tulostus
- tutkintojen erityispiirteet

OSA 3: Työskentelyn tuki ja vaikutusmahdollisuudet

3A: Ohjeet tiedon ja avun löytymisestä & erikoistilanteissa toimiminen

3B: Ohjeet kehitysideoiden esittämisestä

LOPUKSI

- Monivalintatentti opitun kertaamiseksi

Kuvio 3. HyMy-kylän perehdytyksen suunnitteluvaiheen rakenne.

Toimeksiantajien toiveesta perehdytyskokonaisuus toteutettiin täysin itsenäisesti ja verkossa opiskeltavaksi. Oppimisympäristöksi valikoitu Moodle niin ikään toimeksiantajan pyynnöstä. Moodlen on suunniteltu oppimista tukevaksi kokonaisuudeksi, jossa on valtava määrä erilaisia työkaluja, joista voi koota oman kokonaisuuden ideoiden jakamisen ja tiedon rakentumisen tueksi (Cole 2005). Ominaisuuksiensa lisäksi se on erinomainen vaihtoehto, sillä kaikki Metropolian opiskelijat ovat entuudestaan tottuneita Moodlen käyttäjiä.

Tämän kehittämishankkeen perehdytysmateriaali sijoitettiin yhdelle Moodlen välilehdelle, joka lisättiin osaksi HyMy-kylän perehdytys työtilaa. Perehdytysmateriaalin rakentaminen Moodlen välilehden suunniteltiin mahdollisimman yksinkertaiseksi ja selkeäksi. Tekstiä suoraan Moodlen sivulle kirjattiin mahdollisimman vähän, jotta oleellinen tieto ja linkit tarkempiin ohjeistuksiin löytyvät nopeammin. Kokonaisuus on selkeä, kun erilaiset linkit muodostavat järkevän kokonaisuuden ja vältellään ylimääräisiä sekä päällekkäisiä tekstejä (Kjelin & Kuusisto 2003, 207–208). Näin Moodlen sivua on myös helppoa käyttää myöhemmin työskentelytilanteessa tiedonhakutarpeessa.

Sivun alussa esitellään perehdytyksen osaamistavoitteet ja toivotetaan perehtyjä tervetulleeksi aloittamaan työskentelyä HyMy-kylässä. Tämän jälkeen kuvataan opetusasiakastyön kontaktipisteet, näiden jälkeen kaikki asiakaspalvelun ohjeistukset ja lopussa kerrotaan työskentelyn tuesta ja vaikuttamismahdollisuuksista. Kunkin teeman alle suunnitettiin lyhyt perehdytysteksti sekä lisämateriaalia erilaisin virtuaalisin sovelluksin ja välinen toteutettuna.

Suoraan Moodle-sivulle kirjattujen perehdytystekstien lisäksi perehdytyskokonaisuus pitää sisällään nauhoitettua materiaalia, Word-tiedostoja, PowerPoint-esityksen sekä ThingLink-kuvan. ThingLink on 2010 perustettu yritys, jonka palveluiden avulla pystytään luomaan interaktiivisia ja sosiaalisia kuvia (Thinglink 2019). Kokonaisuuden on tärkeää huomioida erilaiset oppijat, sillä mahdollisimman laaja-alainen opetustyyli takaa sen, että jokainen opiskelija löytää jonkun mielekkään oppimistavan. Erilaisten toteutustapojen avulla perehdytyksestä voidaan luoda mielenkiintoinen kokonaisuus, jolloin oppija kykenee positiivisella mielellä uusien näkökulmien tarkasteluun sekä sisäistää opitun paremmin. (Eklund 2018, 54–56.) Perehdytysmateriaalin erillisten tiedostojen toteutuksesta ja sisällöstä kerrotaan tarkemmin myöhemmissä kappaleissa.

Kevään koronatilanteesta johtuneen Metropolian kampuksen ja HyMy-kylän sulkemisen vuoksi tiedonkulku ja opiskelijoiden sekä opettajien tavoittaminen oli toisinaan haasteellista kehittämishankkeen toteutuksen kannalta. Näistä syistä työn eteneminen hidastui hieman ja perehdytysmateriaalin toteuttamisessa jouduttiin tekemään muutamia kompromisseja, jättäen esimerkiksi pois opiskelijoiden esiintyminen tervetuloa töihin videolta. Tämän tilalla toteutettiin toisenlainen tervetuloa töihin video pelkän äänen ja tekstin kanssa.

4.2 Perehdytysmateriaalin kommentointikierrös

Perehdytysmateriaalin viimeistelyvaiheessa kokonaisuus lähetettiin toimeksiantajille kommentoitavaksi, jotta he voisivat tarkistaa materiaalin ymmärrettävyyttä sekä kommentoida mahdollisia puutteita. Toimeksiantajien toiveesta osa materiaalista toimitettiin myös HyMy-kylässä toimiville yhdysopettajille kommentoitavaksi, jotta kaikkien eri tutkinto-ohjelmien ammattilaiset saisivat kommentoida erityisesti oman toimialansa tuotoksia.

Palautepyyntöön vastasivat lähes kaikki HyMy-kylän yhdysopettajat. Saadut palautteet perehdytysmateriaalista olivat erittäin positiivisia ja palautteenantajat kertoivat myös rohkeasti ajatuksiaan ja kehittämisehdotuksiaan perehdytysmateriaalin suhteen. Tehtyyn työhön oltiin hyvin tyytyväisiä ja erityisesti ThingLink-esitysestä kehuttiin kovasti. Sitä kommentoitiin erinomaiseksi ja toimivaksi sekä uskottiin opiskelijoiden pitävän esityksestä.

ThingLinki-kuvan suhteen kommentit olivat hyvin positiivisia eikä varsinaisia korjausehdotuksia esityksen suhteen tullut. Toimeksiantajat esittivät kuitenkin muutamia lisäysehdoituksia kuvaan. He toivoivat ThingLink-kuvaan lisättävän asiakaspalvelun tietoturvasioiden toteuttamisen ohjeistukset sekä mallivastaukset asiakkaan tiedusteluille HyMy-kylästä sekä sen toimijoista ja toiminnasta.

Opetusasiakastyövideon suhteen toimeksiantajat esittivät teknisenä kehittämisehdotuksia. He ehdottivat vaakasuuntaan kuvaamista sekä toivoivat videolle kattavampaa ohjeistusta ja mielikuvan luomisesta back office taustatyöhuoneen käyttöön liittyen. Asiakaspalveluntiimin toimenkuvan Word-tiedostoa yhdysopettajat ja toimeksiantajat kommentoivat useamman uuden käytännön suhteen. Kommenteissa ehdotettiin muutoksia

asiakaspalvelun työvuorojen sijainnista, päiväraportointikäytänteisiin ja asiakaspalvelutiimin työvuorojen vaihtoon. Nämä kaikki olivat syksyllä kehitettyjä uusia käytänteitä asiakaspalvelun toiminnan edistämisen suhteen.

Asiakaspalvelun ajanvaraus käytänteiden ja tutkintojen erityispiirteiden PowerPoint-esitys sai toivotun mukaisesti paljon kommentteja ja pieniä huomautuksia. Esille nousi ehdotuksia sanavalinnoista, korjausehdotuksia asiasanastojen suhteen sekä tiedot erään tilan sijainnista. Näiden lisäksi yhdysopettajat lähettivät kahden uudemman tutkinto-ohjelman tutkintokohtaiset erityistiedot lisättäväksi PowerPoint-esitykselle.

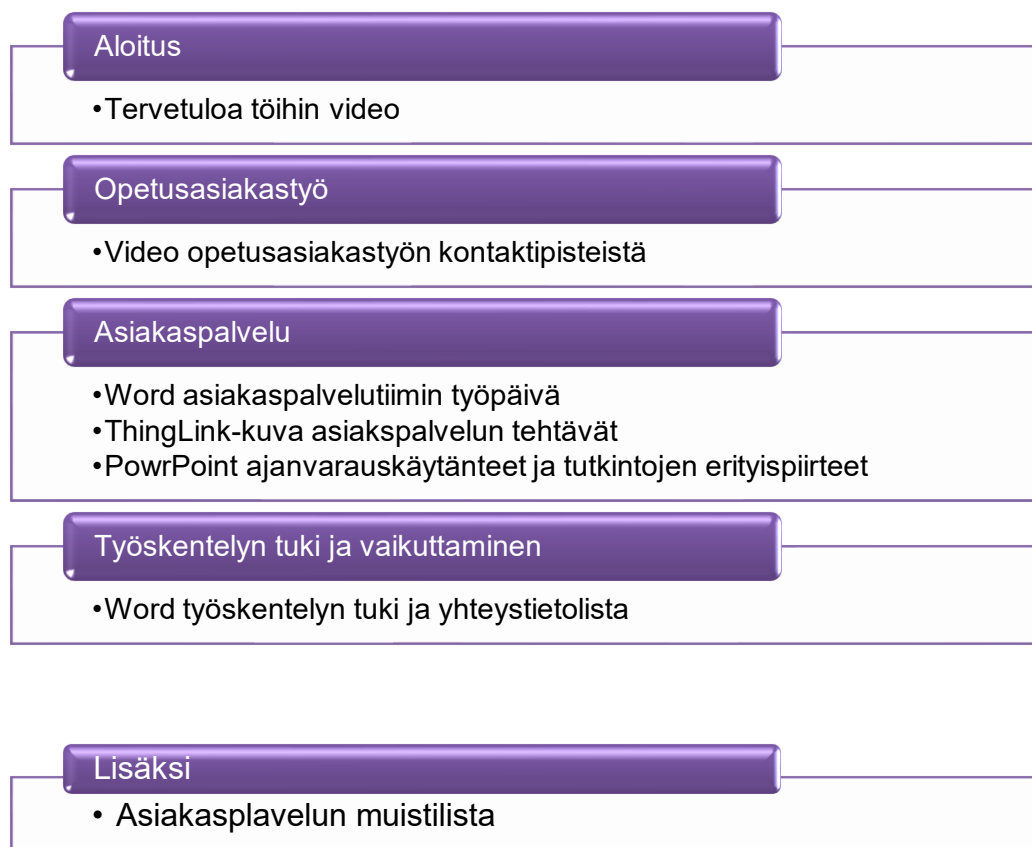
Luodun materiaalin lisäksi toimeksiantajat esittivät ehdotuksen ylimääräisestä muistilistasta asiakaspalveluun. He toivoivat asiakaspalvelun seinälle tulostettavaa tiedostoa, josta asiakaspalveluvuorossa olevat työntekijät näkisivät nopeasti päivän tehtävät. Tämä muistilista toteutettiin heti. Se oli helppoa luoda asiakaspalvelutiimin toimenkuvan Word-tiedoston pohjalta, vain hieman vähentämällä tekstiä. Muistilistaan kirjatattiin asiakaspalvelun tehtäviä neljän otsikon alle: vuoron alussa, opetusasiakkaan saapuessa HyMy-kylään, Opetusasiakkaan poistuessa HyMy-kylästä ja päivän päätteeksi.

Asiakaspalvelun PowerPoint-esityksen ja Word-tiedoston kaikki kommentit otettiin vastaan ja tiedostoja tarkennettiin sekä päivitettiin kaikkien saatujen ehdotusten mukaisesti tai niitä soveltaen. PowerPoint-tiedostoon tarkennettiin pyydettyjä asiasanastoja ja lisättiin uudempien tutkinto-ohjelmien ohjeistukset. Asiakaspalvelun Word-tiedostoon kirjatattiin uudet käytänteet kassan päiväraportoinnin sekä asiakaspalveluntyövuorojen sijainnista ja vuorojen vaihtumisen uusista käytänteistä.

Opetusasiakastyövideo kuvattiin kommenttien pohjalta kokonaan uudelleen vaakasuuntaan, lisäksi tietoa back officen käytänteistä tarkennettiin ja laajennettiin hieman nauhoitteelle. ThingLink-esitykseen lisättiin toimeksiantajien kommenttien mukaisesti kaksi kohtaa tietoturva-asioiden toteuttamisessa asiakaspalvelussa. Kaikkia kommentointikierroksessa esille nousseita uusia ajatuksia ei kuitenkaan voitu mahduttaa tämän hankkeen sisälle, sillä rajaukset työn kattavuudesta oli tehty jo aiemmin. ThingLink-esityksen ehdotukset mallivastauksista jätettiin toteuttamatta ja nämä kirjattiin työn jatkokehittämisideoiksi.

4.3 Verkkoperehdytysmateriaalien toteutus

Kun perehdytyksen rakenne ja sisällölliset valinnat oli suunniteltu huolellisesti, niin että kaikki toimeksiannon tavoitteet ja tiedonkeruun johtopäätökset löytyvät sieltä, ryhdyttiin toteuttamaan perehdytyksen interaktiivisia ja visuaalisia osia. Jokainen HyMy-kylän perehdytyksen aihe piti sisällään sekä tekstimuotoisen yleisesittelyn että erilaisilla ratkaisuilla ja ohjelmilla toteutettuja tiedostoja. Kuviossa 4 on esitelty perehdytyksen aiheet ja niihin toteutetut erilliset tiedostot. Tässä kappaleessa esitellään lyhyesti perehdytyksen erillisten tiedostojen toteuttaminen ja sisällöt.



Kuvio 4. HyMy-kylän perehdytysmateriaalin sisältö.

Ensimmäiseksi perehdytysmateriaalin sisällönluomistavaksi valittiin videot. Videoiden avulla tietoa saatiin välitettyä nopeasti, konkreettisesti ja mielenkiintoisesti. Heti perehdytyksen alkuun tehtiin lyhyt tervetuloa töihin video, jolla pyrittiin luomaan perehdytettävälle lämmin vastaanotto. Videolla toivotetaan tulija tervetulleeksi, kerrotaan lyhyesti, miksi perehtyminen on tärkeää sekä kuvataan oppimisympäristön työskentelyn luonnetta. Videolle äänitettiin puhe ja lisättiin erilaisia avainsanoja tuomaan visuaalisuutta.

Opetusasiakastyön päivän kontaktipisteet esiteltiin myös lyhyellä videolla. (kuvio 5). Työpäivän aloitus, taukokäytännöt ja HyMy-kylän taustatyöskentelytila back officen ohjeet kuvattiin videolle konkreettisesti kävelemällä HyMy-kylän tiloihin ja esitellen päivän kulua. Kuvattu materiaali nopeutettiin, jotta se olisi tiivis kokonaisuus katsoa. Videolle liitettiin myös tekstejä nimeämään tiloja, kertomaan ohjeistuksia työpäivään liittyen, kuten esimerkiksi huomiota työvaatteista. Kuviossa 5 on leike opetusasiakastyön videon alussa, jossa kuvataan töihin saapumista.



Kuvio 5. Video HyMy-kylään saapumisesta ja opetusasiakastyön käytänteistä.

Word-tiedostoja käytettiin perehdytysmateriaalissa asiakaspalvelutiimin työpäivä ja toimenkuvan ohjeistuksessa sekä yhteystietojen luettelemiseksi. Nämä aiheet olivat helppoa ja selkeää ilmaista kirjallisessa muodossa. Word-tiedostojen avulla aiheet on saatu koottua erillisiksi kokonaisuuksiksi ja näin vältettiin ylimääräinen teksti Moodle-lehdellä.

HyMy-kylän asiakaspalvelutiimin työpäivä ja toimenkuvan Word-tiedosto on lyhyt ja selkeä kuvaus asiakaspalvelutiimin toimenkuvasta ja päivittäisestä työskentelyn rakenteesta. Siinä kuvattiin kuinka työvuoroon saavuta, päivän aikana tehtävät työtöimet, kuinka asiakkaan saapuessa ja lähtiessä tulee toimia sekä päivän päättämisen ja asiakaspalvelun sulkemisen toimet. Kuviossa 6 on leike asiakaspalvelutiimi Word-tiedoston alusta.

HyMy-kylän asiakaspalvelutiimi

Asiakaspalvelussa työskentelee vaihtuva 2–3 hengen monialainen asiakaspalvelutiimi. Koko tiimin toimenkuva on samanlainen ja heillä on yhteisvastuu asiakaspalvelun tehtävien hoitamisesta kyseisenä aikana.

Saapuminen asiakaspalveluvuoroon

Kuvio 6. Word-tiedosto HyMy-kylän asiakaspalvelutiimin työpäivä ja toimenkuva.

Yhteystietolistaan koottiin kolmen eri otsikon alle HyMy-kylän tärkeät yhteystiedot ja tilanteet, joissa heihin kuuluu olla yhteydessä. Näin opiskelijat löytävät vaivattomasti yhdestä tiedostosta vastauksen kehen olla yhteydessä erikoistilanteen sattuessa. Listalle luettiin opetusasiakastyön ohjaajien sekä HyMy-kylän palvelukoordinaattorin sähköpostiosoitteet, oppilaitoksen käyttäjätuen yhteystiedot sekä Myllypuron kampuksen aulapalveluiden yhteystiedot.

HyMy-kylän asiakaspalvelun tehtävien tarkemmat ohjeistukset koottiin ThingLink-kuvaksi. ThingLink-palvelun avulla pystytään luomaan interaktiivisia ja sosiaalisia kuvia (Thinglink 2019). Ohjelma kuuluu Metropolian virallisiin työ- ja opiskeluvälineisiin. Kuva sovelluksen avulla asiakaspalvelun työtehtävistä saatiin luotiin interaktiivinen ja mielekkäämmiin opiskeltava kokonaisuus.

ThingLinki-tiedoston pohjaksi liitettiin kuva HyMy-kylän asiakaspalvelun vastaanottotiskistä, joka on kuvattu työntekijän näkökulmasta. ThingLink-ohjelman avulla asiakaspalvelun kuvan päälle lisättiin erilaisia painikkeita. Kuviossa 7 on esitetty pieni kohta asiakaspalvelun ThingLink-kuvasta, josta näkee, millaisia painikkeita kuvan päälle liitettiin. Painikkeet lisättiin kuvassa tiettyihin kohtiin esimerkiksi kansion päälle. Painikkeita klikkaamalla avautuu lisätietoa aiheesta, esimerkiksi kansioden kohdassa kerrotaan ajanvarauskäytänteistä tekstin ja lisäkuvien keinoin. Työvälineiden ja käytänteiden ohjeistukset kuvattiin mahdollisimman yksinkertaisesti ja jokaisessa kohdassa hieman eri tavalla, juuri siihen sopivalla tyyllillä. Ohjeissa käytettiin tekstiä, kuvia, videota ja ääntä.



Kuvio 7. ThingLink-kuva asiakaspalvelun tehtävistä.

Tarkemmat ohjeet asiakaspalvelun ajanvarauskäytännöistä sekä tutkinto-ohjelmien yksityiskohtaiset erityispiirteet koottiin yhdeksi PowerPoint-esitykseksi. Kuviossa 8 esitetään PowerPoint-tiedoston kansilehti, jossa on kuvattuna tiedostosta löytyvät tutkinto-ohjelmat. PowerPoint-esityksen alussa esiteltiin yksityiskohtaisesti ajanvarauksen käytännöt, jonka jälkeen kirjattiin kaikkien tutkinto-ohjelmien ajanvarauskäytäntöihin liittyvät erityispiirteet helposti ja selkeästi luettaviksi. Tiedosto on luotu myös ajatelle sen jatkokäyttöä päivittäisessä asiakaspalvelutyössä.

Ajanvarauskäytännöt ja tutkintojen erityispiirteet



Kuvio 8. PowerPoint ajanvarauskäytännöt ja tutkinto-ohjelmien erityispiirteet.

Moodleen välilehdelle suunnitellun perehdytyskokonaisuuden lisäksi HyMy-kylän asiakaspalvelutiimin tehtävistä luotiin myös lyhyt muistilista asiakaspalvelun seinälle tulostettavaksi. Asiakaspalvelutiimin toimenkuva on hyvin laaja, jonka takia tärkeimmistä tehtävistä oli syytä laatia lyhyt muistilista. Listan avulla ensi kertaa asiakaspalveluvorossa olevat opiskelija pääsevät aloittamaan työn nopeammin ja muistavat kaikki tärkeät tehtävät. Mikäli he tarvitsevat toimien toteuttamiseen apua, tarkemmat ohjeistukset löytyvät kätevästi Moodlesta.

5 Pohdinta

5.1 Opinnäytetyön luotettavuus

Opinnäytetyössä tehtyjen johtopäätösten tulee olla oikeita ja tutkimus tulee suunnitella huolellisesti kiinnittäen huomiota sen luotettavuuteen. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta kuvaavat sen reliabiliteetti sekä validiteetti. Työn reliabiliteetti kertoo tulosten pysyvyydestä, eli siitä olisiko uudella tutkimuskierroksella tulokset olleet samanlaiset. Validiteetti kuvaa oikeiden asioiden tutkimisesta, eli valittua tutkimusasetelmaa ja mittauksen kohteita. (Kananen 2014, 145–147; Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.)

Tämä opinnäytetyö toteutettiin huolellisesti suunnitteleamalla ja tuloksissa pyrittiin luotettavuuteen. Tutkimuksen luotettavuutta mittaa sen arvioitavuus, jota voidaan todentaa työn kaikkien vaiheiden riittävällä dokumentoinnilla ja valintojen perusteluilla (Kananen 2014, 153). Tässä opinnäytetyössä tehtyjä tutkimusvalintoja on suunniteltu ja dokumentoitu laajasti. Kvalitatiivinen tutkimus sopi tähän opinnäytetyöhön hyvin, sillä kehittämishankkeen kohteena olevasta HyMy-kylän uudesta oppimisympäristöstä ei ollut paljoa valmista tietoa.

Saturaatio vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta, kun tutkimustulokset eivät tuo uutta tietoa vaan alkavat toistaa itseään on saavutettu saturaatio, joka kertoo tulosten luotettavuudesta (Kananen 2014, 153–154). Opinnäytetyön haastattelujen aikataulu kevään lopulla sekä vallitseva koronatilanne vaikuttivat opinnäytetyön haastatteluotannon kokoon. Otanta jäi hieman toivottua pienemmäksi, sillä esimerkiksi kaikkien tutkinto-ohjelmien opiskelijoita ja vastuuhenkilöitä ei saatu mukaan haastatteluihin. Nämä olisivat voineet hieman muuttaa tutkimustuloksia. Haastateltavaksi saatiin kuitenkin opiskelijoita kahdesta eri tutkinto-ohjelmasta ja vastuuhenkilöitä kahdesta eri tehtävästä. Tärkeimmissä

teemoissa haastateltavien vastukset toistivat selkeästi samoja vastauksia, joten haastatteluissa saavutettiin saturaation keskeisiltä osin.

Tutkimustuloksia voidaan pyrkiä vahvistamaan myös keräämällä eri lähteistä evidenssiä eli todistusaineistoa (Kananen 2014, 151–152). Tämän opinnäytetyön luotettavuutta vahvistaa erilaisten tiedonhankintamenetelmien käyttäminen sekä eritasoisten toimijoiden haastattelemine. Oppimisympäristön perehdytystä ja toimintaa tarkasteltiin Metropolian sisäisten dokumenttien, opiskelijoiden teemahaastattelujen sekä HyMy-kylän vastuuhenkilöiden puolistrukturoitujen haastatteluiden avulla. Opiskelijat ja vastuuhenkilöt kuuluivat myös eri tutkinto-ohjelmiin, jolloin heillä on mahdollisimman laaja näkemys tutkittavasta ilmiöstä. Todistusaineiston laajuuden vuoksi tuloksissa näkyi jotakin pieniä erävaihtuuksia, mutta johtopäätösten osalta oleellisista asioista haastateltavat olivat yhtä mieltä.

Kehittämishankkeena tuotettu perehdytysmateriaali lähetettiin myös kommentoitavaksi toimeksiantajille ja muille HyMy-kylässä toimiville yhdysopettajille. Palaute materiaalista oli hyvin positiivista, mutta muutamia pieniä huomiota nousi myös esille kommentointikierroksella. Näihin asioihin puututtiin ja perehdytysmateriaalia tarkennettiin kommenttien perusteella. Tämä usean henkilön kommentointikierros lisää huomattavasti perehdytysmateriaalin evidenssiä, luotettavuutta ja laatua, sillä useampi henkilö on tarkastellut sitä ja todennut sen toimivaksi.

5.2 Opinnäytetyön eettisyys

Opinnäytetyössä noudatettiin hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Hyvä tieteellinen tutkimuskäytäntö ja etiikka tarkoittaa huolellisesti tehtyä työtä, tieteellisten tiedonhankintamenetelmien käyttämistä, asianmukaisia viittauskäytäntöjä, huolellista suunnittelua ja työn säilyttämistä, tutkimuslupia, sopimuksia sekä asianmukaista raportoimista (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6). Tiedonhankinta- ja arviointimenetelmät olivat tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia. Haastatteluita varten haettiin tarvittavat tutkimusluvut ja koko opinnäytetyö toteutettiin sekä säilytettiin huolellisesti. Haastateltavista ei kerätty yksilöityjä henkilön terveyteen liittyviä tietoja, joten eettistä ennakoarvioita ei tarvinnut tehdä (ks. lisää eettisestä ennakoarvioinnista Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 14).

Haastatteluista koskevien tietojen yhteisrekisterinpitäjinä toimivat opinnäytetyön tekijän ja Metropolia Ammattikorkeakoulu. Metropolian vastuulla oli antaa ohjeita ja neuvoja tietoturva-asioiden noudattamiseksi ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamiseksi. Kaikki haastatteluaineistot ja haastateltavien yhteystiedot olivat opinnäytetyöntekijän hallussa ja vastuulla säilyttää huolellisesti sekä hävittää asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Toimeksiantajat julkaisivat opiskelijahaastatteluihin laaditun haastatteluopyynnön tiedotteena Metropolian OMA intranetin kautta kohderyhmälle, eli HyMy-kylässä keväällä 2020 työskennelleille Metropolia opiskelijoille. Vastuuhenkilöiden haastatteluopyynnot lähetettiin suoraan sähköpostitse, toimeksiantajien ehdottamille kahdelle HyMy-kylässä toimivalle vastuuhenkilölle. Molemmat haastatteluopyyntö pitivät sisällään omat saatekirjeensä (liite 1, 5), tutkittavan informointilomakkeen ja tietosuojatiedotteen (liite 2, 6) sekä suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta (liite 3). Näiden lisäksi haastatteluihin osallistuville lähetettiin sähköpostitse etukäteen myös haastattelu-teemat (liite 4) tai haastattelukysymykset (liite 7). Tutkimukseen liittyvän informaation jakaminen etukäteen tutkimukseen osallistuvien henkilöiden kanssa on tärkeää, jotta tutkittavat pystyvät tutustua haastattelun luonteeseen ja päättää itse haluavatko he osallistua (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 8–9).

Kaikki haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina etäyhteydessä Zoom-ohjelmalla. Etähaastattelun vuoksi haastateltavat eivät pystyneet toimittamaan allekirjoitettua suostumusta tutkimukseen osallistumista, joten haastateltavaksi suostuminen tulkittiin suostumuksena osallistua haastatteluun. Tämän lisäksi haastattelutilanteen alussa kerrattiin haastattelun tarkoitus ja tutkittavan oikeudet sekä pyydettiin haastateltavilta suullinen suostumus osallistua haastatteluun. Henkilötietoja käsittelevissä tutkimuksissa tulee tutkittavalta pyytää kirjallinen tai suullinen suostumus tietojen käsittelyä varten (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 8–9).

Haastattelut nauhoitettiin ja äänitteet tallennettiin OneDrive –palveluun jatkokäsittelyä varten. Äänitallenteet ovat tunnistetietoja, joita tulee säilyttää huolellisesti tutkittavan turvan takia (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 12). Haastatteluiden äänitallenteita, jatkokäsitte-

lyvaiheen Word-tiedostoja ja opinnäytetyön raporttia säilytettiin huolellisesti koko opinnäytetyönprosessin ajan Metropolian ylläpitämässä pilvipalvelussa. Tämän ansiosta kaikki tiedostot olivat kahden lukon takan, tietokoneelle ja pilvipalveluun tarvittavien käyttäjätunnusten ja salasanojen ansiosta. Haastattelutiedot poistetaan heti opinnäytetyön valmistuttua.

Haastateltavien nimet eivät ole esillä lopullisessa opinnäytetyön raportissa. Haastateltavien henkilötiedot jäivät pois käsittelystä jo tulosten litterointivaiheessa, kun äänitiedostot muutettiin tekstiksi Word-tiedostoon. Aineistoa analysoitiin anonymisti ja lopulliset tulokset raportoitiin ryhmätasolla. Tutkittava aineisto oli kuitenkin niin pieni, että haastattelutuloksista voi tunnistaa yksittäisen henkilön kertomusta (ks. henkilötietojen käsittelemisestä lisää Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 12).

5.3 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa virtuaalinen perehdytysmateriaali Metropolia Ammattikorkeakoulun HyMy-kylän oppimisympäristöön. Perehdytysmateriaalin tuli sisältää ohjeistukset HyMy-kylän käytänteistä, tiloista ja toimintamalleista. Suunnittelussa tuli ottaa huomioon HyMy-kylässä työskennelleiden opiskelijoiden kokemuksia oppimisympäristössä työskentelystä ja perehdytyksen tarpeesta. Toimeksiantajat toivoivat myös materiaalin olevan interaktiivinen sekä helposti päivitettävissä oppimisympäristön luonteen vuoksi.

Kehittämishankkeen toteuttaminen onnistui hyvin ja valmis perehdytysmateriaali vastaa kattavasti toimeksiannon tavoitteita. Kehittämishankkeena toteutettiin laaja virtuaalinen perehdytyskokonaisuus HyMy-kylän työskentelyn käytänteistä, tiloista ja ohjeistuksista. Koko kehittämishankkeen perehdytysmateriaalit toimitettiin toimeksiantajille, jotta he pystyivät lisäämään sen Moodlen alustalle HyMy-kylän perehdytys. Koko kehittämishankkeen perehdytysmateriaali liitettiin yhdelle Moodlen välilehdelle osaksi isompaa perehdytyskokonaisuutta. Myös muokattavissa olevat versiot materiaaleista toimitettiin toimeksiantajille, jotta he pystyvät päivittämään tiedostoja helposti toimintatapojen kehittyessä.

Perehdytysmateriaali pitää sisällään aloitusosion ja kolme teemaa. Jokainen teema pitää sisällään aiheen esittelevää tekstiä, joka lisättiin Moodlen välilehdelle sellaisenaan.

Tekstin lisäksi kunkin teeman alle on luotu erilaisilla ratkaisuille ja ohjelmilla toteutettuja tiedostoja, joissa kuvataan perehdytyksen aiheista tarkemmin. Suurin osa perehdytyksen sisällöstä on siis erillisten linkkien takana, näin pääsivun tekstimäärä saatiin minimoitua ja perehdytyksen sisältöön luotua vaihtelua ja kiinnostavuutta.

Moodlen välilehdellä perehdytysprosessi alkaa perehdytyksen oppimistavoitteiden kuvaamisella. Aloitusosiossa on myös tervetuloa töihin video, jonka tarkoituksena on herättää perehtyjän mielenkiinto sekä saada hänet kokemaan itsensä tervetulleeksi HyMy-kylän oppimisympäristöön. Ensimmäinen varsinainen teema perehdytyksessä on opetusasiakastyö. Opetusasiakastyöstä kuvataan lyhyesti, missä ja kuka työtä toteuttaa. Näiden jälkeen opetusasiakastyöskentelyn kontaktipisteet esitellään konkreettisesti paikan päällä HyMy-kylässä kuvatulla videolla.

Perehdytyksen toinen teema on asiakaspalvelutyö. Tämä teema on kaikkein laajin ja pitää sisällään kuvaukset asiakaspalvelutiimin rakenteesta, vastuusta ja tehtävistä sekä kolme erillistä tiedostoa, joissa aiheita kuvataan tarkemmin. Asiakaspalvelutiimin vastuuta ja työpäivän rakennetta on avattu Word-tiedostossa. Asiakaspalvelun tehtävät on tarkennettu yksityiskohtaisesti ja kattavasti visuaalisen ThingLink-kuvan avulla. Teema lopussa on vielä PowerPoint-esitys, jossa on tarkemmat ohjeet ajanvarauskäytännöistä sekä kuvattuna lyhyesti kaikkien HyMy-kylässä toimivien tutkinto-ohjelmien ajanvarauksen ja vastaanottojen erityispiirteet.

Viimeinen teema perehdytyksessä on työskentelyn tuki ja vaikuttamismahdollisuudet. Teeman alussa on kirjattuna ohjeita mistä HyMy-kylässä työskentelevä opiskelija voi etsiä ratkaisuja eritystilanteissa. Tämän jälkeen liitteenä on Word-tiedosto, johon on listattu HyMy-kylässä toimivien yhdysopettajien ja palvelukoordinaattorin, Metropolian käyttäjätuen ja Myllypuron kampuksen aulapalveluiden yhteystiedot sekä ohjeet siitä milloin heihin tulee olla yhteydessä. Teeman lopussa on kerrottu kuinka jokainen HyMy-kylässä toimiva voi vaikuttaa oppimisympäristön toiminnan kehittämiseen ja mihin kehittämisehdotukset saa kirjata.

Tämän Moodlen välilehdelle luodun perehdytyskokonaisuuden lisäksi kehittämishankkeen sivutuotteena syntyi asiakaspalvelun muistilista. Asiakaspalvelun muistilistalle on kirjattu asiakaspalvelutiimin päivän tärkeimmät tehtävät vuoron alussa, opetusasiakkaan saapuessa ja poistuessa sekä päivän päätteeksi. Muistilista on tulostettu asiakaspalvelun seinälle, jotta vuorolaiset voivat tarkistaa tehtävänsä nopeasti.

Jatkokehittämisehdotuksiksi tästä kehittämishankkeesta nousi perehdytysmateriaalin kommentointikierrokselta esille tulleet asiat, joita perehdytyksen olisi hyvä sisältää. ThingLink-tiedostoon ehdotettiin lisättävän mallivastauksia siitä, miten asiakaspalvelija voisi vastata erilaisiin opetusasiakkaan kysymyksiin. Nämä mallivastaukset auttaisivat asiakaspalveluvuorossa ensimmäistä kertaa työskentelevää opiskelijaa toimimaan asiakastilanteissa varmemmin.

Muina jatkokehittämisehdotuksina tämän opinnäytettään ja muiden HyMy-kylän uuden virtuaalisen perehdytyskokonaisuuden tuottamien osien valmistuttua olisi uuden perehdytyksen toimivuuden selvittäminen. HyMy-kylän virtuaalinen perehdytyskokonaisuus on täysin uusia toteutus, joten sen vaikututtavuutta opiskelijoiden kokemuksiin ja työskentelyn sujuvuuteen olisi tärkeää selvittää, jotta perehdytystä voitaisiin edelleen kehittää. Tämän opinnäytetyön haastatteluvaiheessa opiskelija nostivat myös esille tarpeen kasvokkaisesta perehdytyksestä tai mentoroinnista. Tämä tyylisen perehdytyksen tarvetta HyMy-kylän toimijoille olisi myös syytä pohtia.

Lähteet

Aberdour, Mark 2013. Moodle for Mobile Learning: Connect, Communicate, and Promote Collaboration with Your Coursework Using Moodle. Birmingham: Packt Publishing. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/metropolia-ebooks/detail.action?docID=1389330>. ProQuest Ebook Central. <https://ebookcentral.proquest.com/>. Luettu 8.4.2020.

Cole, Jason R. 2005. Using Moodle. O'Reilly Media, Inc. <https://learning.oreilly.com/library/view/using-moodle/0596008635/ch03.html>. O'Reilly Safari Online ebook. <https://www.oreilly.com/>. Luettu 8.4.2020.

Eklund, Annina 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. J-Impact, Helsinki.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 2. p. Vastapaino, Tampere.

Holopainen, Martti & Pulkkinen, Pekka 2012. Tilastolliset menetelmät. 5.–7. p. Sanoma Pro Oy, Helsinki.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Luettu 24.4.2020.

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf. Luettu 27.4.2020.

Juutti, Pauli & Vuorela, Antti 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. PS-kustannus, Jyväskylä.

Kananen, Jorma. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.

Kangas, Pirkko 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uud. p. Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä, Helsinki.

Karevaara Samuli 2009. Moodlen perusteet. Opettajan ja opiskelijan opas. Finn Lectura, Helsinki.

Keränen, Vesa & Penttinen, Jukka 2007. Verkko-oppimateriaalin tuottajan opas. WSOY, Helsinki.

Kjelin, Eija & Kuusisto, Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksen tekijäksi. Talentum Media Oy, Helsinki.

Kupias Päivi & Peltola Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia, Helsinki.

Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. Tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/aineistonhallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html>. Luettu 29.4.2020.

Meisalo, Veijo & Sutinen, Erkki & Tarhio, Jorma 2003. Modernit oppimisympäristöt. 2. painos. Tietosanoma, Helsinki.

Metropolia. Metropolia Ammattikorkeakoulu - Osaamista ja oivallusta tulevaisuuden tekemiseen. <https://www.metropolia.fi/fi/metropoliasta>. Luettu 18.3.2020.

Metropolia 2020. HyMy-kylä. Päivitetty 23.1.2020. <https://www.metropolia.fi/fi/asiakastyot-ja-palvelut/hyvinvointi-ja-terveyskyla>. Luettu 18.3.2020.

Mikkola, Piia 2018. Näin kysyt yleisöltä. Luentomuotoisen perehdytyksen vuorovaikutushaasteet. Telma-lehti. <https://telma-lehti.fi/nain-kysyt-yleisolta-luentomuotoisen-perehdytyksen-vuorovaikutushaasteet>. Luettu 19.2.2020.

Nurmela, Satu & Suominen, Riitta 2011. Verkko-opettaja. WSOY, Helsinki.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3–4. painos. Sanoma Pro, Helsinki. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-63-2695-5>. Ellibs Library. <https://www.ellibs.com>. Luettu 1.4.2020.

Piili, Marjut 2006. Esimiestyön avaimet. Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Tietosanoma, Helsinki.

Rice, William & Bailye, Mark & Kent, Derrin & Talgery, Gurudutt 2007. Moodle Teaching Techniques: Creative Ways to Use Moodle for Constructing Online Learning Solutions. Packt Publishing. ProQuest, E-book. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/metropolia-ebooks/reader.action?docID=995831>. Luettu 8.4.2020.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV: Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Toinen vedos. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Tampereen yliopisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>. Luettu 31.3.2020.

Surakka, Tuula 2009. Hyvä työpaikka hoitoalalla. Näin haetaan ja sitoutetaan osaajia. Tammi, Helsinki.

Thinglink 2019. Wikipedia. <https://fi.wikipedia.org/wiki/Thinglink>. Luettu 25.7.2020.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi, Helsinki.

Österberg, Maritta 2014. Henkilöstöasiantuntija käsikirja. 4. uud. p. Kauppakamari, Helsinki.

Liite 1. Saatekirje, opiskelijat

Hei Metropolian HyMy-kylässä työskennellyt opiskelija!

Olen Metropolian liiketalouden opiskelija ja toteutan opinnäytetyönä perehdytysmateriaalia HyMy-kylään. Materiaalin suunnittelua varten tarvitsisin kyläläisten kokemuksia oppimisympäristöstä ja näkemyksiä perehdytyksen tarpeista.

Haastattelut toteutetaan etäyhteydessä Zoomin kautta ja ne kestävät noin 20-30 minuuttia.

Lisätietoa haastattelusta, tietosuojaselosteen ja suostumus pohjan löydät linkistä:

Laitathan minulle sähköpostia (hanna.mustonen2@metropolia.fi), mikäli olisit halukas kertomaan kokemuksistasi HyMy-kylässä. Ilmoittautua voi 11.5 asti ja viestiin voi myös laittaa itselle sopivia haastattelu aikoja.

Kiitos paljon jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,
Hanna Mustonen

hanna.mustonen2@metropolia.fi.

Liite 2. Tutkittavan informointilomake, opiskelijat

Tutkittavan informointilomake

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Opiskelijoiden verkkoperehdytyksen kehittäminen

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan HyMy-kylässä työskennelleiden opiskelijoiden kokemuksia, oppimisympäristössä työskentelystä ja perehdytyksestä. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska olet tehnyt harjoittelua HyMy-kylässä vuoden 2020 alussa. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta kohteluusi Metropolian opiskelijana. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää paremmin opiskelijan näkökulmaa HyMy-kylän toiminnasta ja kuulla heidän kokemuksiaan perehdytyksen tarpeesta. Tavoitteena on kerätä kokemuksia ja tietoa uuden perehdytysmateriaalin suunnittelua ja toteutusta varten.

Tutkimuksen toteuttajat

Tämä tutkimus on osana Metropolian HyMy-kylän oppimisympäristön perehdytysaineiston kehittämishanketta. Tutkimuksen rekisterin ylläpitäjänä toimivat Metropolia Ammattikorkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä Hanna Mustonen yhteisrekisterinpitäjinä.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Haastattelu kestää 20–30 minuuttia.

Kaikki haastatteluihin liittyvät toimenpiteet toteutetaan Metropolia Ammattikorkeakoulun työvälineillä. Haastattelu on teemahaasteluna ja haastatteluteemat toimitetaan haastateltaville etukäteen. Haastattelu toteutetaan yksilöhaastatteluna etäyhteydessä Zoom-ohjelmalla. Haastattelu tallennetaan äänitallenteeksi sen jatkokäsittelyä varten Metropolian käyttäjätunnuksilla OneDrive-palveluun. Tallenteet poistetaan heti opinnäytetyön valmistuttua.

Haastateltavien nimet eivät tule olemaan esillä lopullisessa opinnäytetyöraportissa, mutta haastateltuaineisto tulee olemaan niin pieni, että yksittäisen henkilön kertomukset saattavat olla tunnistettavissa.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkittavan informointilomake

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tutkimus toteutetaan osana opinnäytetyötä, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

Tutkimuksen päätyminen

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen painavista henkilökohtaisista syistä. Tällöin asiasta tullaan ilmoittamaan tutkittaville sähköpostitse.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä

Nimi: Hanna Mustonen

Sähköposti: hanna.mustonen2@metropolia.fi.

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Lehtori

Nimi: Päivi Saariaho

Tutkittavan informointilomake

Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla korkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. korkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä).

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on

Metropolia	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ammattikorkeakoulu		
Toimeksiantaja	<input type="checkbox"/>	Toimeksiantajan nimi: [REDACTED]
Muu yhteistyötaho	<input type="checkbox"/>	Yhteistyötahon nimi: [REDACTED]
Opinnäytetyöntekijä	<input checked="" type="checkbox"/>	

Yhteisrekisterinpitäjien vastuut

- Opinnäytetyöntekijä vastaa henkilötietojen säilyttämisestä ja poistamisesta
- Opinnäytetyöntekijä päättää henkilötietojen käsittelyn tietokannat ja ohjelmistot
- Metropolia vastaa tallennustilojen tietoturvasta
- Opinnäytetyöntekijä laatii Metropolian avustuksella henkilötietojenkäsittely sopimukset
- Opinnäytetyöntekijä vastaa Metropolian avustuksella rekisteröityjen oikeuksien toteuttamisesta
- Opinnäytetyöntekijä laatii informointilomakkeet ja Metropolia toimittaa ne haastateltaville

Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Hanna Mustonen
Puh. 0449945041
Sähköposti: hanna.mustonen2@metropolia.fi.

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Kerättävät henkilötiedot on minimoitava, niitä ei saa kerätä tarpeettomasti tai varmuuden vuoksi.

Tutkittavan informointilomake

Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot ovat sähköpostit haastattelukutsua varten, haastateltavan kertomukset HyMy-kylästä, sekä haastateltavan äänitallenne, haastattelun käsittelyä varten.

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietojanne vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksessa kerätään henkilötietojanne myös seuraavista lähteistä

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Haastattelun osallistumislinkki Zoom-etähaastatteluun lähetetään Metropolian sähköpostijärjestelmästä. Haastatteluiden äänitallenteet, jatkokäsittelyvaiheen Word-tiedostot ja opinnäytteen raportti säilytetään koko ajan Metropolian ylläpitämässä pilvipalvelussa, jolloin tiedostot ovat kahden lukon takan, tietokoneelle ja pilvipalveluun tarvittavien käyttäjätönten ja salasanojen ansiosta.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on saada tieto HyMy-kylässä työskennelleiden henkilöiden kokemuksista oppimisympäristössä toimimisen ja perehdytyksen suhteen. Tietojen avulla HyMy-kylälle suunnitellaan uusi perehdytysaineisto.

Henkilötietojenne käsittelyperuste

Opinnäytetyössä käsittelyperuste on *suostumus*.

Tutkimuksen kesto-aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Tutkimus kestää opinnäytetyön valmistumiseen saakka. Opinnäytetyön on arvioitu valmistuvan vuoden 2020 loppuun mennessä, mutta koronatilanteen vuoksi aikaa on varattu 31.5.2021 asti.

Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Kaikki henkilötiedot hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä

Opinnäytetyötä julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta

Tutkittavan informointilomake

- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Yksittäisen tutkittavan tunnistustiedot jätetään pois haastattelujen läpikäyntivaiheessa muuttaessa äänitallenne tekstiksi. Aineisto analysoidaan anonymisti ja lopulliset tulokset raportoidaan ryhmätasolla.

Tutkittava aineisto on kuitenkin niin pieni, että haastattelutuloksista voi tunnistaa yksittäisen henkilön kertomusta.

Tutkimusaineistoa säilytetään Metropolian pilvipalveluissa Word-tiedostona ja ne hävitetään heti opinnäytettä valmistuttua.

Valmis opinnäytetyötä julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

Liite 3. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta



Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi: Opiskelijoiden verkkoperehdytyksen kehittäminen
Tutkimuksen toteuttaja: Metropolia Ammattikorkeakoulu, Hanna Mustonen, 0449945041, hanna.mustonen2@metropolia.fi.
Opinnäytetyön ohjaaja: Päivi Saariaho, 0401372583, paivi.saariaho@metropolia.fi

Minua **[tutkittavan nimi]** on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on selvittää HyMy-kylässä työskennelleiden opiskelijoiden kokemuksia, oppimisympäristössä työskentelystä ja perehdytyksestä.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

__Espoossa_____, __08__ . __05__ . __2020__

Allekirjoitus: _____ Suvituulia Kangas_____

Nimenselvennys: _____

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle. |

Liite 4. Haastatteluteemat, opiskelijat

HyMy-kylässä työskennelleiden opiskelijoiden teemahaastattelu

HAASATTELUTEEMAT:

- HyMy-kylän perehdytyksen toimivuus (perehdytysmateriaali ja -käytännöt)
- Itsenäistä opiskelua motivoivat asiat
- Tyypillinen päivä työharjoittelussa
- Tyypillinen päivä toimistovuorossa
- Työpäivän erikoistilanteet
- Työskentelyn tuki
- Muita ajatuksia HyMy-kylän perehdytyksestä tai toiminnasta

Liite 5. Saatekirje, vastuuhenkilöt

Hei,

olen Metropolian liiketalouden opiskelija ja toteutan oppinnäytetyönä perehdytysmateriaalia HyMy-kylään. Materiaalin suunnittelua varten tarvitsisin kylän vastuuhenkilöiden kokemuksia oppimisympäristöstä ja näkemyksiä perehdytyksen tarpeista.

Toimeksiantajani Saira Pakarinen suositteli minua ottamaan teihin yhteyttä, sillä sopisitte hyvin haastateltavaksi.

Olisi hienoa haastatella teitä, mutta haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Haastattelu toteutettaisiin etäyhteydessä Zoomin kautta ja se kestäisi noin 20–30 minuuttia.

Lisätietoa haastattelusta, sekä tietosuojaselosteen ja suostumusohjan löydätte linkistä:

Etähaastattelun vuoksi suostumuslomaketta ei tarvitse toimittaa, vaan haastattelu suostumus annetaan suullisesti.

Mikäli olisitte halukas osallistumaan haastatteluun, laittatthän teille sopivia haastatteluaiakoja minulle sähköpostitse.

Kiitos ajastanne!

Ystävällisin terveisin,

Hanna Mustonen

hanna.mustonen2@metropolia.fi

Liite 6. Tutkittavan informointilomake, vastuuhenkilöt

Tutkittavan informointilomake

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Opiskelijoiden verkkoperehdytyksen kehittäminen

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa kerätään HyMy-kylän vastuuhenkilöiden kokemuksia, oppimisympäristön toiminnasta ja perehdytyksestä. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska olet työskennellyt aktiivisesti mukana HyMy-kylän toiminnassa. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta kohteluusi Metropolian työntekijänä. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on syventää tietoa HyMy-kylän toiminnasta ja perehdytyksen tarpeesta. Tavoitteena on kerätä kokemuksia ja tietoa uuden perehdytysmateriaalin suunnittelua ja toteutusta varten.

Tutkimuksen toteuttajat

Tämä tutkimus on osana Metropolian HyMy-kylän oppimisympäristön perehdytysaineiston kehittämishanketta. Tutkimuksen rekisterin ylläpitäjänä toimivat Metropolia Ammattikorkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä Hanna Mustonen yhteisrekisterinpitäjinä.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Haastattelu kestää 20–30 minuuttia.

Kaikki haastatteluihin liittyvät toimenpiteet toteutetaan Metropolian työvälineillä. Haastattelu on puolistrukturoitu haastattelu ja haastattelukysymykset toimitetaan haastateltavalle etukäteen sähköpostitse. Haastattelu toteutetaan yksilöhaastatteluna etäyhteydessä Zoom-ohjelmalla. Haastattelu tallennetaan äänitallenteeksi sen jatkokäsittelyä varten Metropolian käyttäjätunnuksilla OneDrive-palveluun. Tallenteet poistetaan heti opinnäytetyön valmistuttua.

Haastateltavien nimet eivät tule olemaan esillä lopullisessa opinnäytetyöraportissa, mutta haastateltuaineisto tulee olemaan niin pieni, että yksittäisen henkilön kertomukset saattavat olla tunnistettavissa.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkittavan informointilomake

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tutkimus toteutetaan osana opinnäytetyötä, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

Tutkimuksen päätyminen

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen painavista henkilökohtaisista syistä. Tällöin asiasta tullaan ilmoittamaan tutkittaville sähköpostitse.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä

Nimi: Hanna Mustonen

Sähköposti: hanna.mustonen2@metropolia.fi.

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Lehtori

Nimi: Päivi Saariaho

Tutkittavan informointilomake

Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla korkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. korkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä).

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on

Metropolia	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ammattikorkeakoulu		
Toimeksiantaja	<input type="checkbox"/>	Toimeksiantajan nimi: [REDACTED]
Muu yhteistyötaho	<input type="checkbox"/>	Yhteistyötahon nimi: [REDACTED]
Opinnäytetyöntekijä	<input checked="" type="checkbox"/>	

Yhteisrekisterinpitäjien vastuut

- Opinnäytetyöntekijä vastaa henkilötietojen säilyttämisestä ja poistamisesta
- Opinnäytetyöntekijä päättää henkilötietojen käsittelyn tietokannat ja ohjelmistot
- Metropolia vastaa tallennustilojen tietoturvasta
- Opinnäytetyöntekijä laatii Metropolian avustuksella henkilötietojenkäsittely sopimukset
- Opinnäytetyöntekijä vastaa Metropolian avustuksella rekisteröityjen oikeuksien toteuttamisesta?
- Opinnäytetyöntekijä laatii informointilomakkeen ja Metropolia toimittaa ne haastateltaville

Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisteripitäjän yhteyshenkilöltä

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Hanna Mustonen
Puh. 0449945041
Sähköposti: hanna.mustonen2@metropolia.fi.

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Kerättävät henkilötiedot on minimoitava, niitä ei saa kerätä tarpeettomasti tai varmuuden vuoksi.

Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot ovat sähköpostit haastattelukutsua varten, haastateltavan kertomukset HyMy-kylästä, sekä haastateltavan äänitallenne, haastattelun käsittelyä varten.

Tutkittavan informointilomake

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietojanne vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksessa kerätään henkilötietojanne myös seuraavista lähteistä

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Haastattelun osallistumislinkki Zoom-etähaastatteluun lähetetään Metropolian sähköpostijärjestelmästä. Haastatteluiden äänitallenteita säilytetään OneDrive-palvelussa, jatkokäsittelyvaiheessa analysoidtavat Word-tiedostot ja lopullinen opinnäytteen raportti ovat koko ajan kahden lukon takan, tietokoneelle ja pilvipalveluun tarvittavien käyttäjätunnuksen ja salasanan ansiosta. Käytetyt pilvipalvelut ovat Metropolian ylläpitämiä.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on saada tieto HyMy-kylässä työskennelleiden kokemuksia oppimisympäristössä toimimisesta ja sen perehdytyksestä. Tietojen avulla HyMy-kylälle suunnitellaan uusi perehdytysaineisto.

Henkilötietojenne käsittelyperuste

Opinnäytetyössä käsittelyperuste on *suostumus*.

Tutkimuksen kesto-aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Tutkimus kestää opinnäytetyön valmistumiseen saakka. Opinnäytetyön on arvioitu valmistuvan vuoden 2020 loppuun mennessä, mutta koronatilanteen vuoksi aikaa on varattu 31.5.2021 asti.

Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Kaikki henkilötiedot hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä

Opinnäytetyötä julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne

Tutkittavan informointilomake

- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Tutkimuksessa kerätyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Yksittäisen tutkittavan tunnistustiedot jätetään pois haastattelujen läpikäyntivaiheessa muuttaessa äänitallenne tekstiksi. Aineisto analysoidaan anonymisti ja lopulliset tulokset raportoidaan ryhmätasolla.

Tutkittava aineisto on kuitenkin niin pieni, että haastattelutuloksista voi tunnistaa yksittäisen henkilön kertomusta.

Tutkimusaineistoa säilytetään Metropolian pilvipalveluissa Word-tiedostona ja ne hävitetään heti opinnäytettä valmistuttua.

Valmis opinnäytetyötä julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

Liite 7. Haastattelukysymykset, vastuuhenkilöt**Puolistrukturoitu haastattelu****YHTENÄISET KÄYTÄNNÖT**

- Onko tutkinto-ohjelmille olemassa tai tulossa tämän Moodle kokonaisuuden lisäksi jotain omia perehdytyksiä?
- Tuleeko jatkossa eri tutkinto-ohjelmien opiskelijat työskentelemään useampina päivinä toimistossa, niin että syntyy enemmän yhteistyötä?
- Työskentelevätkö suuhygienian hallintovastaava omassa tilassaan myös jatkossa?
- Onko suuhygienian asiakaspaperit heidän omassa kaapissansa ja muiden alojen HyMy-kylän toimiston kaapissa?

TYÖHARJOITTELU

- Mitä nimitystä tulisi käyttää työharjoittelupäivistä, jolloin opiskelijat työskentelevät asiakastyössä?
- Missä työvaatteet tulisi vaihtaa? Opiskelijat toivoisivat kaikille yhteistä käytäntöä ja paikkaa, sekä tietokoneelle ja muille työvälineille lukollisia säilytyskaappeja, mielellään 1 kerrokseen.
- Onko työpäivän alussa ja/tai lopussa palaveria? Onko tämä kaikille aloille yhteinen? Ja missä se tapahtuu? Toiset opiskelijat kokevat 2krs luokan hankalaksi.
- Näkevätkö opiskelijat jatkossakin päivän asiakasaikataulut 2krs luokan taululta?

HYMY-KYLÄN TOIMISTO

- Ketkä ovat toimistovastavia ja ketkä tutkinnon opiskelijayhteyshenkilöitä?
- Miten toimistotyöläiset jakavat päivän asiakkaat?
- Miten toimistotyöläinen toimii, jos asiakas kävelee toimistoon ja pyytää heti aikaa?
- Mitä asiakastietoja/asiakaskuoria toimistossa säilytetään, miten nämä annetaan opiskelijoille?
- Tuleeko toimistohenkilön tarkistaa jotain tiloja?
- Tuleeko tiskillä tarkistaa uusien asiakkaiden henkilöllisyyset?

ERIKOISTILANTEET

- Miten toimia, jos asiakas ilmestyy vääränä päivänä, kuka hänet ottaa silloin vastaan?
- Miten toimistosta saataisiin opiskelijat kiinni tarvittaessa?
- Miten opiskelijan tulee toimia, jos jokin laite on rikki?
- Voiko yhdysopettajista ja/tai muista kylän vastuuhenkilöistä luoda toimistoon listan ja selosteen kehen ottaa yhteyttä kysymyksissä?
- Mihin opiskelija voi ilmaista omat kehittämis ehdotuksensa kylän toiminnasta?

MUUTA

- Onko jalkaterapialla jotain omia erikoispiirteitä?
- Kuka vastaa perehdytysmateriaalien päivittämisestä jatkossa? Kenelle voin toimittaa toteuttamieni materiaalin muokattavat versiot?