



Digitaalinen esiperehdytys uudelle työntekijälle - Case Nordic Sales Crew Oy

Alexandrova Alisa, Heinikainen Jenny, Keinonen Jasmin, Ollilainen Pauliina

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Digitaalinen esiperehdytys uudelle työntekijälle – Case Nordic Sales Crew Oy

Alexandrova Alisa
Heinikainen Jenny
Keinonen Jasmin
Ollilainen Pauliina
Tietojenkäsittelyn koulutus
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2024

Alexandrova Alisa, Heinikainen Jenny, Keinonen Jasmin, Ollilainen Pauliina

Digitaalinen esiperehdytys uudelle työntekijälle - Case Nordic Sales Crew Oy

Vuosi 2024

Sivumäärä 39

Opinnäytetyössä kehitettiin digitaalista esiperehdytysprosessia Nordic Sales Crew Oy:lle Design Sprint -menetelmän avulla. Esiperehdytysprosessi kattaa työn hyväksymisen ja sen aloittamisen välisen ajanjakson. Tällä ajalla yrityksellä on ainutlaatuinen mahdollisuus vaikuttaa uuden työntekijän ensimmäisiin kokemuksiin yrityksestä ja sitouttaa yrityksen toimintaan.

Työn tavoitteena oli suunnitella ainutlaatuinen ja käyttäjälähtöinen digitaalinen alusta esiperehdytykseen. Alustan suunnittelu toteutettiin Design Sprint -menetelmää käyttäen, joka on viiden päivän mittainen intensiivinen työpaja. Sprinttiviikon aikana ratkaistaan tehokkaasti ja nopealla päiväkohtaisella aikataululla ongelma, johon tuotetaan konkreettinen ratkaisuehdotus, asiakasymmärryksellä testattu prototyyppi.

Työssä perehdyttiin ensin yrityksen nykyiseen esiperehdytysjärjestelmään. Uuden digitaalisen alustan kehitystyössä käytettiin menetelminä haastattelua, vertaisanalyysiä ja aivoriihtä. Suunnitteluvaiheessa tavoitteena oli valittujen menetelmien avulla hankkia syvälinen ymmärrys käyttäjien tarpeista ja odotuksista esiperehdytysvaiheessa.

Ratkaisuehdotukseksi luotu ja testattu prototyyppi esitettiin yritykselle sprinttiviikon päätteeksi. Prototyyppi sisälsi pelillisiä elementtejä ja interaktiivisia videoita, joiden avulla luotiin osallistava ja motivoiva esiperehdytyskokemus uusille työntekijöille. Lisäksi pohdittiin yleisesti käyttäjärjestelmän kyberturvallisuutta.

Tulosten perusteella voitiin päätellä, että kehitetty esiperehdytysjärjestelmä vastasi tehokkaasti sukupolvi Z:n tarpeisiin ja odotuksiin, mikä omalta osaltaan vaikutti lisäävän uusien työntekijöiden sitoutumista ja työhyvinvointia Nordic Sales Crew'n palveluksessa. Uusi digitaalinen perehdytysalusta osallistuttaa perehdytysvaiheessa uudet työntekijät ja antaa yritykselle mahdollisuuden hyödyntää uusia ja innovatiivisia video- sekä pelimateriaaleja.

Asiasanat: design sprint, esiperehdytys, pelillistäminen, sukupolvi Z

Alexandrova Alisa, Heinikainen Jenny, Keinonen Jasmin & Ollilainen Pauliina

Digital Onboarding for New Employees - A Case Study of Nordic Sales Crew Oy

Year

2024

Pages

39

The thesis developed a digital onboarding process for Nordic Sales Crew Oy using the Design Sprint method. The onboarding process covers the period between accepting the job and starting it. During this time, the company has a unique opportunity to influence the new employee's first experiences with the company and commit them to the company's operations.

The goal of the work was to design a unique and user-centered digital platform for preliminary training. The design of the platform was implemented using the Design Sprint method, which is a five-day intensive workshop. During the sprint week, the problem was solved efficiently and with a fast daily schedule, for which a concrete solution proposal was produced, a prototype tested with customer understanding.

The work first familiarized itself with the company's current onboarding system. Interviews, peer analysis and brainstorming were used in the development of the new digital platform. In the planning phase, the goal was to use the selected methods to gain a deep understanding of the users' needs and expectations during the preliminary training phase.

The prototype created and tested as a solution proposal was presented to the company at the end of the sprint week. The prototype contained game-like elements and interactive videos, which were used to create an inclusive and motivating onboarding experience for new employees. In addition, the cybersecurity of the operating system was considered in general.

Based on the results, it could be concluded that the developed onboarding system effectively met the needs and expectations of generation Z, which in turn seemed to increase the commitment and well-being of new employees at Nordic Sales Crew. The new digital onboarding platform involves new employees in the orientation phase and gives the company the opportunity to utilize new and innovative video and game materials.

Keywords: design sprint, pre-onboarding, gamification, generation Z

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Projektin tausta	7
2.1	Toimeksiantajan esittely	8
2.2	Design Sprint	8
2.3	Esiperehdytys	9
2.4	Z-sukupolvi	10
2.4.1	Z-Sukupolvi työelämässä.....	10
2.4.2	Z-Sukupolvi ja perehdytys.....	11
2.5	Pelillistäminen.....	11
3	Tiedonkeruu	12
3.1	Vertailuanalyysi	12
3.2	Haastattelu.....	13
3.3	Aivoriihi.....	13
4	Palvelumuotoilun menetelmät	15
4.1	Ajatuskartta.....	15
4.2	Palvelupolku	17
4.3	Käyttäjäprofiilit	18
4.4	Sparraus ja palaute	19
5	Prototyyppi.....	20
5.1	Ominaisuudet	21
5.2	Mobiiliversio	26
6	Kyberturvallisuus	27
7	NSC Design Sprintin yhteenveto	28
7.1	Johtopäätökset projektista	28
7.2	Jatkokehitys - järjestelmän hyödyntäminen tulevaisuudessa.....	29
7.2.1	Käyttöliittymän uudistukset.....	30
7.2.2	Tietopankin uudistukset	30
7.2.3	Perehdytysmateriaalin uudistukset	31
7.2.4	Saavutusmerkkien ja haasteiden integrointi.....	31
7.2.5	Keskustelutoiminnon integrointi.....	31
8	Hyödyt toimeksiantajalle	32
9	Pohdinta	32
	Lähteet.....	34
	Kuviot	36
	Liitteet	37

1 Johdanto

Nykyään digitalisaation nopea kehitys ja uusien teknologisten ratkaisujen jatkuva tuleminen ovat mullistaneet perinteiset toimintatapamme melkein kaikilla elämäntilanteilla. Näin on myös työelämässä. Yritykset etsivät uusia tapoja parantaa toimintansa alueita samalla vastaten jatkuvasti muuttuviin työympäristöjen haasteisiin. Yksi näistä haasteista on uusien työntekijöiden palkkaaminen ja integroiminen mahdollisimman tehokkaasti ja saumattomasti yrityksen toimintaan samalla kilpaillen muiden samanlaisten yritysten kanssa työntekijöiden saamisesta.

Tässä opinnäytetyössä tutkimme Nordic Sales Crew Oy:n esiperehdytysmenetelmää ja yritämme löytää heille sopivan ratkaisun, jonka avulla he saisivat kiinnitettyä uusien työntekijöiden huomion haastatteluissa ja saisivat näin mahdollisimman monen uuden työntekijän myös aloittamaan työnsä Nordic Sales Crewlla. Esiperehdytysprosessilla tarkoitetaan aikaa, joka on työnsaaminen ja työnalkamisen välissä. Tämä vaihe tarjoaa yrityksille ainutlaatuisen mahdollisuuden vaikuttaa uusien työntekijöiden kokemuksiin ja sitouttaa heitä yrityksen toimintaan, ennen virallista aloittamispäivää.

Opinnäytetyömme lähtökohtana on Design Sprint -menetelmän hyödyntäminen. Design Sprint on viiden vuorokauden mittainen intensiivinen työskentelytapa, jonka tarkoituksena on ratkaista ongelmia nopeasti ja tehokkaasti. Tarkoituksenamme on sprintti viikon aikana luoda innovatiivinen ja käyttäjälähtöinen esiperehdytysalusta, josta hyötyy niin Nordic Sales Crew, kuin heidän aloittavat työntekijätkin.

Opinnäytetyömme alussa käsittelemme projektin taustaa, missä tutustumme sukupolvi Z:n ominaispiirteisiin ja työskentelytapoihin sekä Design Sprint -menetelmän perusteisiin. Sukupolvi Z:n ymmärtäminen on olennaista, sillä heidän odotuksensa ja arvonsa työelämässä vaikuttavat merkittävästi siihen, millainen esiperehdytysjärjestelmä heitä motivoi ja sitouttaa.

Toisessa osassa esittelemme tiedonkeruumenetelmät, joita ovat vertaisanalyysi, haastattelu ja aivoriihi. Näiden menetelmien avulla saamme syvällistä ymmärrystä Nordic Sales Crewn tarpeista ja sukupolvi Z:n odotuksista esiperehdytystä kohtaan.

Kolmannessa osassa käsittelemme, mitä konkreettisia toimenpiteitä ryhmämme toteuttaa Design Sprint -viikon aikana vastatakseen Nordic Sales Crewn haasteisiin ja sukupolvi Z:n tarpeisiin sekä esittelemme ryhmän luoman esiperehdytysjärjestelmän ja sen keskeiset ominaisuudet.

Lopuksi opinnäytetyön viimeisessä osassa käsittelemme järjestelmän kyberturvallisuutta, mikä on olennainen asia nykypäivän digitalisoituneessa työympäristössä sekä esittelemme Design Sprintin yhteenvedon ja pohdimme, millaisia hyötyjä ja mahdollisia kehityskohteita työn tuloksista on toimeksiantajalle.

Tässä opinnäytetyössä on käytetty ChatGPT:tä tekstin kieliasun muokkaamiseen, tekstin sujuvoittamiseen sekä lähteiden etsimiseen.

2 Projektin tausta

Työ perustuu toimeksiantajan, Nordic Sales Crewn ja Laurea-ammattikorkeakoulun Design Sprint -opinnäytetyö toteutukseen 2024. Nordic Sales Crew on yksi Suomen johtavimpia kasvotusten myynti yrityksistä. Yritysesittelyn jälkeen yritys esitti kehittämistyötä vaativia tehtäviä, joista yksi oli uuden digitaalisen työkalun luominen yrityksen työntekijöille esiperehdytyksen vaiheessa vanhan työkalun sijaan, jonka tiimimme valitsi. Kehittämistyön tavoitteena on luoda ainutlaatuinen ja käyttäjäystävällinen digitaalinen kommunikaatio- ja oppimisolusta, joka olisi hyödyllinen yrityksen työntekijöille koko heidän uransa ajan esiperehdyksestä loppuun saakka, edistäisi työntekijöiden oppimista ja urakehittymistä sekä ylläpitäisi työntekijöiden motivaatiota oppia ja kehittyä. Työssä on tärkeää ottaa huomioon loppukäyttäjät, joista suurin osa ovat nuoria työntekijöitä, jotka kuuluvat Z-sukupolveen. Nuorille työntekijöille on tarjottava kattava, motivoiva ja kiinnostava esiperehdytys, jonka kautta he pääsevät työelämään sujuvasti. Tämä huomioiden yritykseltä on tullut vaatimuksia ja toiveita kehittämistyölle, muun muassa yksi toiveista oli esiperehdytyksen mahdollinen pelillistäminen, mikä tekisi siitä kiinnostavan ja rennon.

Kyseinen kehittämistyö toteutetaan Design Sprint -menetelmänä, jonka kehitti Jake Knapp. Design Sprintin aikana tiimimme kehittää valmiin konseptin, joka perustuu tiimin tekemään tutkimustyöhön. Tiimimme tekee kilpailija-analyysin olemassa olevista samankaltaisista digitaalisista työkaluista, luo asiakaskuvan potentiaalisesta kohderyhmästä, haastattelee kohderyhmää sekä testaa valmista prototyyppiä digitaalisesta tuotteesta. Kaiken kehittämistyön jälkeen tiimimme esittää valmiin idean myyntipuhetapahtumassa yritykselle. Toimeksiantajan rooli kehittämistyössä on suuri, sillä yritys organisoii haastattelut kohderyhmän, eli heidän työntekijöiden kanssa. Lisäksi toimeksiantaja tarjoaa mahdollisuuden sparraukseen, tiimimme kohdalla sparraajana on toiminut yrityksen asiakuuspäällikkö, joka antoi ohjeistusta tiimimme kehittämistyöhön.

2.1 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantajana toimii suomalainen Nordic Sales Crew Oy -kasvotusten myynti yritys, joka tarjoaa asiakkailleen räätälöityä myyntiprosessia, -strategiaa ja -kampanjoita. Yritys on perustettu vuonna 2016 ja sillä on viisi perustajaa. Yritys työstää yli 120 henkilöä (LinkedIn 2024).

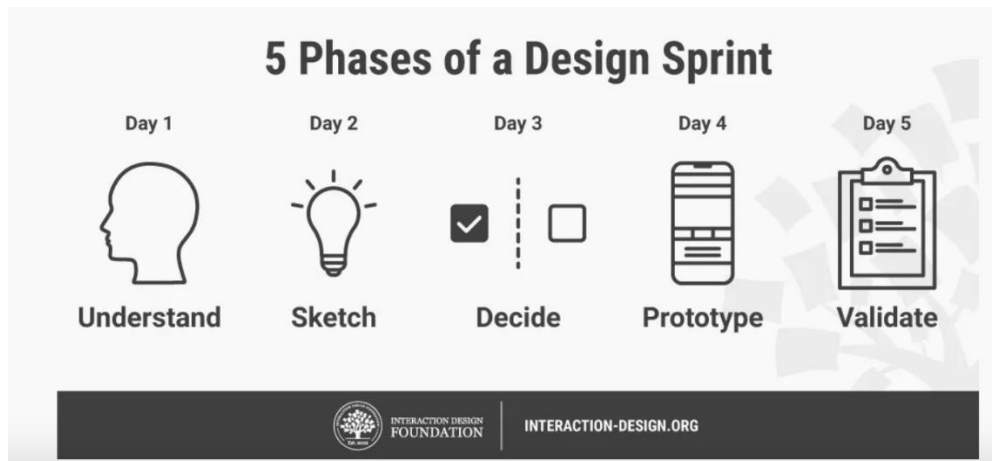
Nordic Sales Crew tarjoaa kasvotusten myyntiä, ovelta ovelle -myyntiä sekä B2B -myyntiä. Nordic Sales Crew työskentelee sellaisten yritysten kanssa kuten Sanoma Oyj, Fortum Oyj, Väre Oy ja GlobalConnect Oy. Yritys operoi Helsingissä, Tampereella, Kuopiossa ja Oulussa. (Nordic Sales Crew 2024.)

2.2 Design Sprint

Kyseisessä kehittämistyössä käytetään Design Sprint -menetelmää. Menetelmän ideana on kehittää ja testata mahdollisimman nopeasti tuote tai palvelu. Kyseisen menetelmän etuna on se, että kehitettävän tuotteen tai palvelun hyödyllisyyttä kohderyhmälle pystytään arvioimaan ripeästi käyttämättä liikaa aikaa ja resursseja tuotteen tai palvelun kehittämiseen. (Knapp & Zeratsky 2024.)

Design Sprint -menetelmän kehitti Jake Knapp vuonna 2010 työskennellessään Googella. Hän sai inspiraatiota monesta eri paikasta, muun muassa Googlen kehitysprosesseista. Knapp jalosti ja hioi menetelmää työskennellessään Chrome-, Search- ja Google X -tiimien parissa. Vuonna 2012 Knapp esitti Design Sprintin Google Venturelle, jonka jälkeen loputkin Googlen tiimit alkoivat kehittämään siinä osaamistaan. Samaan aikaan Braden Kowitz, Michael Margolis, John Zeratsky ja Daniel Burka toivat omia lisäyksiä ja kehityksiä menetelmän konsepteihin eri näkökulmista. Hieman myöhemmin, vuosina 2012 ja 2013, Google Venture julkaisi How to -sarjan Design Sprintistä, jonka ansiota se levisi ja tuli tutuksi ympäri maailmaa. (Knapp & Zeratsky 2024.)

Design Sprint -menetelmää toteutetaan tyypillisesti viiden työpäivän sisällä, mutta sen pituutta voi muokata tarpeen mukaan. Toteutus tapahtuu muutaman henkilön tiimissä ja toteutus edellyttää tiimin mahdollisimman suurta panostusta, keskittyneisyyttä ja tehokasta työskentelyä koko Design Sprintin ajan.



Kuvio 1: Design Sprint -menetelmä (Interaction Design Foundation 2020).

Perinteisessä Design Sprint -menetelmän mallissa tekeminen ja tehtävät on jaettu viidelle päivälle. Design Sprintin ensimmäisenä päivänä todetaan tehtävä, vaatimukset ja haasteet. Samalla asetetaan tavoitteet ja analysoidaan markkinoita ja mahdollisia kilpailijoita. Toinen päivä on tarkoitettu ideoiden luonnostelulle, suunnittelulle ja mallintamiselle. Kolmantena päivänä tiimi valitsee parhaan idean ja alkaa kehittämään prototyyppiä, jonka viimeistely tapahtuu neljäntenä päivänä. Viides päivä on myös omistettu prototyypin testaukselle ja lopputyön myyntipuheelle eli tiivistetylle esittämiselle (Kuvio 1). Laureassa toteutetusta Design Sprint -menetelmästä kerrotaan tarkemmin luvussa 4.

2.3 Esiperehdytys

Esiperehdytys on osa henkilöstön perehdytysprosessia. Perehdytys on prosessi, jossa uudelle työntekijälle tarjotaan ja opetetaan työntekoon tarvittavat tiedot ja taidot ensimmäisen työpäivän alkaessa. Esiperehdytys keskittyy perehdyttämiseen ennen ensimmäisen työpäivän aloittamista heti kun työntekijä hyväksyy työtarjouksen. Hyvin toteutettu esiperehdytys tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden sisäistää kaikki tarvittavat työkalut ennen varsinaista työn aloitusta, mikä auttaa työntekijän sitouttamisessa, sekä nopeassa taitojen omaksumisessa. (Finn 2022.)

Perehdytysprosessi kokonaisuudessaan on myös erityisen tärkeä työturvallisuuden näkökulmasta. Perehdyttäminen vähentää työtapaturmia ja muita turvallisuusriskejä. Työturvallisuuslain (738/2002)14§ mukaan työnantaja on velvollinen tarjoamaan uudelle työntekijälle riittävät tiedot ja taidot työpaikan mahdollisista tai olemassa olevista haitta- ja vaaratekijöistä ja tarvittaessa täydentämään kyseisiä tietoja ja taitoja jatkokoulutusten kautta. (Finlex 2002.)

2.4 Z-sukupolvi

Nordic Sales Crewn palkkaamat työntekijät ovat pääsääntöisesti Z-sukupolven edustajia, jotka ovat syntyneet 2000-luvulla ja monille Nordic Sales Crewn tarjoama työpaikka on ensimmäinen kosketus työelämään. Vaihtuvuus on runsasta ja kaikki palkatut eivät aloita työssä sovitusti. (Nordic Sales Crew Ohjaus 2024.)

Sukupolvi Z, joka on syntynyt digitaalisen vallankumouksen keskellä, on astunut maailmaan, jossa teknologia on niin luonnollinen osa arkea, että se on lähes kuin ilmaa hengittäisi. Tämä sukupolvi on kasvanut ympäristössä, jossa älypuhelimet ovat jatke heidän käsilleen ja internet on lähempänä kuin kirjasto. (Tapscott 2010, 23-24.) Sukupolvi Z on tunnettu digitaalisesta nerokkuudestaan ja kyvystään sopeutua nopeasti muuttuvaan teknologiseen maisemaan (Paggi & Clowes 2020, 3-4).

Sukupolvi Z:lle luovuus on avainasemassa. He ovat kuvien luoja, tarinankertojia ja aktivisteja. Sosiaalisen median alustat ovat heidän kanaviaan ilmaista itseään ja ajatuksiaan maailmalle. He eivät pelkää haastaa perinteitä ja ovat valmiita tutkimaan uusia tapoja ajatella ja toimia. Kaiken kaikkiaan sukupolvi Z on voimakas, monimuotoinen ja rohkea. He ovat tulevaisuuden muotoilijoita ja muutoksen tekijöitä, jotka eivät pelkää tarttua haasteisiin, jotka odottavat edessään. (Francis & Hoefel 2018.)

2.4.1 Z-Sukupolvi työelämässä

Sukupolvi Z:lle työskentely ei ole vain keino elää, vaan myös tapa ilmaista itseään ja toteuttaa intohimojaan. He arvostavat työn merkityksellisyyttä ja haluavat työskennellä organisaatioissa, jotka jakavat heidän arvonsa ja tavoitteensa. Tämä sukupolvi odottaa avoimuutta ja läpinäkyvyyttä työpaikoiltaan sekä mahdollisuuksia vaikuttaa päätöksentekoon. (Nishizaki & DellaNeve 2023, 149-160.)

Sukupolvi Z:lle työelämässä on tärkeää joustavuus sekä vapaa-ajan ja työelämän tasapaino, joka muuttaa perinteistä työaikakäytäntöä. Nishizakin ja DellaNeven kirjoittamassa kirjassa kerrotaan kuinka työelämä on muuttumassa aika perusteisesta työstä tehtävä perusteiseen työhön. Näin työaikaan saadaan joustavuutta, jota sukupolvi Z hakee työelämästään. (118-120.)

2.4.2 Z-Sukupolvi ja perehdytys

Perehdyttämisessä sukupolvi Z:lle on tärkeää saada nopeasti selkeä kuva siitä, mitä odotetaan ja miten he voivat menestyä työssään (Paggi & Clowes 2020, 58-60). He arvostavat interaktiivisia ja käytännönläheisiä perehdytysmenetelmiä, kuten mentorointia ja kokeiluja, jotka auttavat heitä oppimaan tehokkaasti (Nishizaki & DellaNeve 2023, 164). Joustavat ja yksilölliset perehdytysohjelmat huomioivat heidän vahvuutensa ja tarpeensa, mikä auttaa heitä integroitumaan organisaatioon nopeasti ja tehokkaasti (Paggi & Clowes 2020, 58-60).

Koska sukupolvi Z on erittäin digitalisoitunut ja tottunut käyttämään elektroniikkaa hyväkseen kaikessa, on Nishizakin ja DelleNeven mukaan erittäin suositeltavaa käyttää lyhyitä videoita tämän sukupolven perehdyttämisessä työelämään. Heidän tutkimustensa mukaan 35% heidän haastattelemistaan sukupolvi Z:n edustajista katsoo erilaisista suoratoistopalveluista videoita useamman kerran vuorokaudessa ja vielä 30% vähintään kerran vuorokaudessa. Videoiden tulisi kuitenkin olla lyhyitä, noin viiden minuutin pituisia esimerkiksi eri toiminnoista työpaikalla. (163-164.) Tälle sukupolvelle on kuitenkin tärkeää saada myös henkilökohtaista perehdytystä, joten suositeltavaa olisi käyttää hybridi perehdytystä (Nishizaki & DelleNeve 2023, 164).

2.5 Pelillistäminen

Pelillistämistä hyödynnetään nykyään paljon oppimisessa, muun muassa digitaalisilla oppimisalustoilla. Pelillistämällä tarkoitetaan pelimekaniikkojen ja pelidynamiikan käyttämistä eri ympäristöissä. Pelillistäminen tuo elämyksellisyyttä, kiinnostusta, aktiivisuutta ja vuorovaikutusta, mikä parantaa käyttäjän sitouttamista ja motivointia. Lisäksi peliympäristö on turvallinen ja rento paikka oppia. Keinoja, joilla pelillistämistä toteutetaan opetuksessa voivat olla esimerkiksi tasoedistymiset, edistymismittarit, saavutukset, kilpailut, palkinnot tai merkit. Näillä keinoilla mahdollistetaan mm. käyttäjien halu tavoitteelliseen etenemiseen, mikä on oppimisen kannalta tärkeää. (Turun AMK 2019.)

Peleissä koukuttavuus perustuu oppimiseen, ja saavutusten sekä kontrollin tunne ovat merkittäviä mielihyvän lähteitä. Kyky ratkaista haasteita edistävät koetun pätevyys tunnetta, kuten uuden oppiminen ja positiivinen palaute, lisäävät sisäistä motivaatiota. Pelin kiinnostavuuden keskeinen tekijä on tarjota käyttäjälle mielenkiintoisia haasteita ja palautetta toiminnastaan. Haasteiden tulisi olla sopivan haastavia - ei liian helppoja eikä liian vaikeita - ja niiden vaativuuden tulisi kasvaa pelin edetessä. Pelaamisen myötä kasvava pätevyys tunne uuden oppimisesta voi myös vahvistaa osallisuuden kokemusta pelien kehittämisessä; pelaajasta tulee käyttökokemuksensa myötä asiantuntija. (Purhonen, Poikolainen, Pylvänen & Kallunki 2020, 93-94.)

3 Tiedonkeruu

Tiedonkeruu on tärkeä vaihe tutkimuksessa, joka mahdollistaa tietojen hankkimisen tutkimuksen aiheen ymmärtämiseksi. Tiedonkeruuta voidaan toteuttaa erilaisin metodein ja tässä työssämme käytämme avuksi vertailuanalyysiä, jonka avulla voimme vertailla eri yritysten esiperehdytys- ja perehdytysmetodeja, haastatteluja, jotka auttavat meitä ymmärtämään Nordic Sales Crewn työntekijöiden tarpeita ja ajatuksia nykyisestä käytännöstä sekä ajatusriihiä, jonka avulla saamme omia kokemuksiamme ja ajatuksiamme mukaan tutkimukseen ja kehitystyöhön.

3.1 Vertailuanalyysi

Vertailuanalyysi on toisen yrityksen samanlaisen palvelun tai idean tutkimista, analysoimista sekä selvitystä, miten tämän saisi siirrettyä oman yrityksen toimintaan ja mitä siitä voisi oppia ja hyötyä. Tämän tarkoituksena ei ole vain yksinään tehdä muutoksia yrityksessä, vaan lisätä yrityksen arvoa. (Lankford 2002.)

Vertailuanalyysin ideana ei ole tehdä suuria muutoksia kerralla ja verrata koko yrityksen toimintaa, vaan on tärkeää ensiksi löytää se osa mitä aletaan vertaamaan samanlaisiin yrityksiin. On myös tärkeä löytää verrattavaksi samanlainen yritys/palvelu, jotta vertaamisesta ja oppimisesta on yritykselle jotain apua. Tämän jälkeen kerätään tietoa ja opiskellaan yrityksen / palvelun erilaisuuksia, joita verrataan lopuksi omaan toimintaan. (Lankford 2002)

Työssämme tarkoituksenamme on parantaa Nordic Sales Crewn käytössä olevaa esi perehdytysjärjestelmää. Tätä varten tutustumme kahden muun yrityksen esiperehdytys ja perehdytyskäytäntöön ja -järjestelmään, joihin meillä on pääsy ja vertaamme niitä Nordic Sales Crewn käytössä olevaan Loop -järjestelmään ja käytettävyyteen. Ennen vertailua, olimme osallistuneet työntekijöiden haastatteluihin Loopin käytöstä ja mitä he olivat siitä mieltä. Teemme vertailuanalyysin Mehiläisen perehdytysjärjestelmään sekä löytämäämme pelillistä perehdytystä käyttävään seppo palveluun.

Liitteessä yksi olevasta vertailuanalyysi 1 kuviossa vertaamme toisiinsa yrityksen käytössä olevaa Loooppia, Mehiläisen käytössä olevaa vastaavaa palvelua sekä löytämäämme Seppo perehdytysalustaa, jossa asiakas voi itse luoda omalle yritykselleen sopivan perehdytyspolun pelien maailmassa.

Listasimme jokaisesta palvelusta niin hyvät, kuin tutustuessamme huomaavamme huonot puolet, sekä pohdimme yhdessä, onko vertailuanalyysin alaisena olevissa yrityksissä asioita, jotka voisimme tuoda meidän palveluumme.

Kesken kehitystyömme tuomme vielä toisen vertailuanalyysi osan työhömmе, kun vertasimme erilaisia palvelun osia, joita omaan alustamme olemme suunnittelemassa (Liite 2). Tässä osassa haemme tietoa koulussa käytössämme olevan Canvaksen moduulitoiminnosta sekä Teamsistä löytyvästä chat -mahdollisuudesta. Nämä kaksi olivat osia, joita alustamme suunnittelimme toiveiden perusteella ja pyrimme hakemaan niistä tietoa ja kokemusta järjestelmistä, joita itse käytämme viikottain.

3.2 Haastattelu

Haastattelu on tehokas tutkimusmenetelmä, joka mahdollistaa haastattelijalle hyvän ja laajan ymmärryksen tutkittavasta asiasta tai aiheesta. Haastattelu tutkimusmenetelmänä perustuu vuorovaikutteiseen keskusteluun haastattelijan ja haastateltavan välillä, jossa haastattelija pyrkii saamaan tietoa, ymmärrystä sekä näkemystä tutkimusaiheeseen liittyen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 106.)

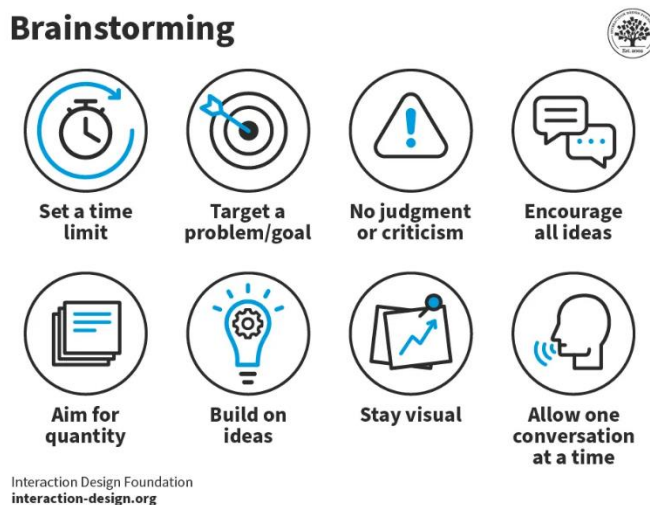
Haastattelu voi olla joko strukturoitu, puolistrukturoitu tai avoin haastattelu ja haastattelu on mahdollista tehdä joko yksilöhaastatteluna tai ryhmähaastatteluna (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 108). Käytimme meidän työssämme puolistrukturoitua haastattelua sekä ryhmässä että yksilöhaastatteluina, missä kysymykset oli tehty etukäteen, mutta kysymysten sijoittelua ja järjestystä muuteltiin haastattelun aikana aina vastauksista riippuen ja joitakin kysymyksiä ei kysytty ollenkaan, haastateltavien vastatessa mahdollisiin asioihin jo muiden kysymysten aikana. Haastatteluiden aikana yksi ryhmästä kirjoitti vastaukset ylös, jotta pääsimme rauhassa haastatteluiden jälkeen avaamaan ja tutkimaan vastauksia ryhmässä.

Haastateltavina olivat Nordic Sales Crewn kaksi myyjää, joista toisella oli työkokemusta 5 kuukautta ja toinen oli vasta aloittanut ja ollut töissä kuukauden. Lisäksi haastattelimme yrityksen asiakkuuspäällikköä. Haastatteluissa saimme tärkeää tietoa siitä, mitä mieltä kyseiset työntekijät olivat heillä käytössä olevasta Loop alustasta, sen käytettävyydestä ja mitä alustan käytössä voisi parantaa. Saimme myös tietoa yrityksessä käytössä olevasta esiperehdytys toiminnasta ja vinkkejä, miten sitä olisi mahdollisesti työntekijöiden mielestä parannettava.

3.3 Aivoriihi

Aivoriihi on ideointimenetelmä, jossa pyritään keksimään ja kehittämään mahdollisimman suuri määrä erilaisia ideoita tiettyyn aiheeseen liittyen. Aivoriihi menetelmä perustuu neljään peruseriaatteseen, jotka ovat määrä tuottaa laatua, ideointi ja arviointi erotetaan toisistaan, poikkeavien ja villien ideoiden rohkaisu sekä hyödynnä jo syntyneitä ideoita. (Halme 2018.)

Kuviossa 2 hahmotellaan aivoriihen keskeisiä vaiheita kahdeksassa säännössä. Ensimmäisessä säännössä asetetaan aikaraja, jonka puitteissa ideoiden jakaminen tapahtuu. Yleisesti ottaen suositellaan aikavaihteluksi 15-60 minuutin väliä. Jo lyhyemmätkin ajat voivat olla tehokkaita ongelmien ratkaisussa. Toisessa säännössä määritellään selkeä ongelma, johon pyritään löytämään ratkaisu. Tämä auttaa varmistamaan, että kaikki osallistujat ymmärtävät mihin ratkaisua haetaan ja keskittyvät ongelman ytimeen. Kolmannessa säännössä korostetaan kritiikin ja arvostelun välttämistä. Jokaisen osallistujan ideat ovat arvokkaita, ja turvallisen työskentelyilmapiirin luominen on keskeistä aivoriihessä. Neljännessä säännössä kannustetaan luovuuteen ja rohkaistaan kaikenlaisten ideoiden esittämiseen, jopa villien ja epätavallisten. Viidennessä säännössä painotetaan ideoiden määrää, sillä laaja kirjo ideoita voi synnyttää laadukkaita ratkaisuja. Kuudennessa säännössä ohjeistetaan rakentamaan ideoita toisten ideoiden pohjalta, mikä edistää uusien oivallusten syntymistä. Seitsemännessä säännössä suositellaan visuaalisen materiaalin käyttöä, kuten post-it-lappuja ja kaavioita, jotta ideat ja ratkaisut voidaan esittää havainnollisesti. Viimeisessä säännössä korostetaan yhden keskustelun periaatetta, joka edistää parempia tuloksia ja osoittaa kunnioitusta kaikkien osallistujien ideoita kohtaan. (Interaction design foundation 2024).



Kuvio 2: Aivoriihi (Interaction Design Foundation 2024).

Käytämme tätä menetelmää läpi koko Design Sprint -viikon keskustellessamme mahdollisuuksista, toiveista ja ajatuksista siitä, millainen alusta olisi sopiva Nordic Sales Crewlle. Kun ideointivaiheessa tarkastelimme erilaisia vaihtoehtoja, havaitsimme, että monipuolisten ehdotusten avulla pystyisimme luomaan kokonaan uuden alustan, joka vastaa yrityksen tarpeisiin. Aivoriihen avulla rikastamme alustaa lisäämällä siihen muun muassa chat-palvelun ja interaktiivisen videon. Aivoriihen aikana syntyneet ideat toimivat perustana prototyypille.

4 Palvelumuotoilun menetelmät

Laurean sprinttiviikon aikataulu noudattaa perinteistä Design Sprint -menetelmää, jossa työskentely on jaettu viidelle päivälle (kuvio 3). Ensimmäisenä päivänä, maanantaina, hyödynnettiin jo aiemmin hankittua tietoperustaa ja haastatteluja ideoiden ja konseptin luomisessa. Sprinttiviikon aikana järjestettiin myös useita sparrauksia Nordic Sales Crewn asiakkuuspäällikön kanssa. Tiistaina jatkettiin konseptin ideointia, kehittämistä ja sparrausta. Keskiviikkona keskityttiin alkeellisen prototyypin kehittämiseen, jota testattiin ja esiteltiin käyttäjille torstaina. Lisäksi oli mahdollisuus haastatteluihin toimeksiantajan edustajien kanssa. Viimeisenä sprintin päivänä, perjantaina, pidettiin myös 7 minuutin mittainen myyntipuhe, johon osallistuivat Nordic Sales Crewn toimitusjohtaja ja muita toimeksiantajan edustajia.

Day 1/Monday	Day 2/Tuesday	Day 3/Wednesday	Day 4/Thursday	Day 5/Friday
Theoretical framework/ Knowledge base finished	Brainstorming, Conceptualization	Field day, Acquiring the customer understanding	Prototype testing Concept documentation	Pitching
Orientation - Design Sprint Analysis and Design, Mind map of the process functionality	The main problems of the solution, Benchmarking	Interviews, Queries, Data analysis, Prototype construction	Decision of the final concept, Pitch planning & practising	Presentation of the concept & the prototype for the company
Sparring - concept mapping	Sparring - validation	Sparring - results	Sparring - pitching	
Direction, Goal & Mission clear	Preliminary concept	Preliminary concept	Documentation finished	Self assessment
Customer Story				

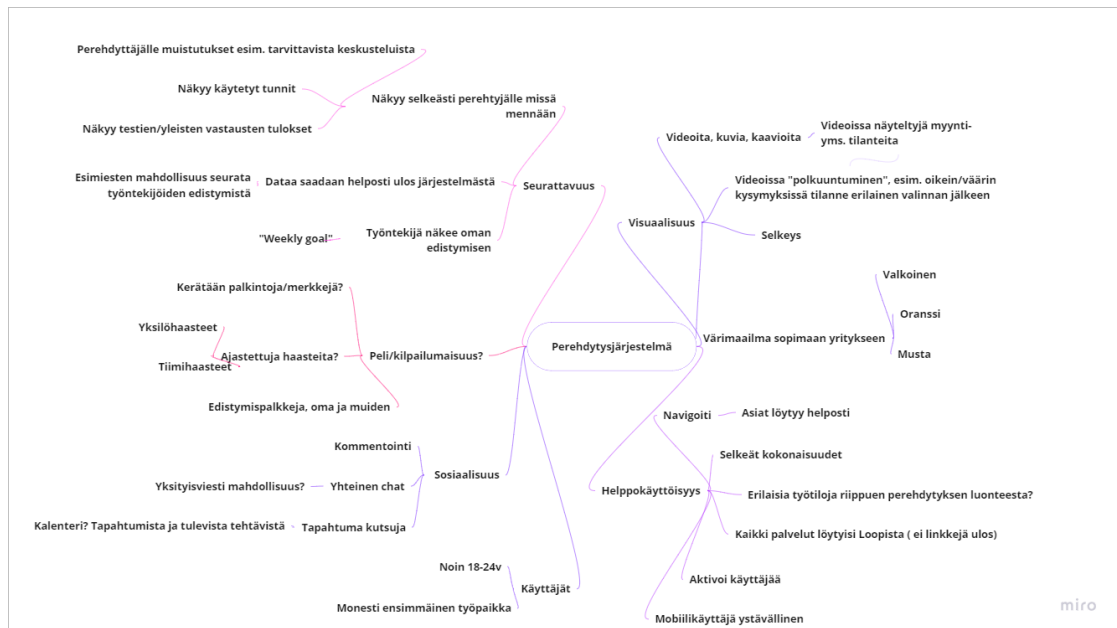
Kuvio 3: Laurean Design Sprint -viikon aikataulu

Tiimin sisällä tehtävänjakoa mietitään tiiminjäsentien vahvuuksien mukaan. Sprinttiviikko aloitetaan luomalla Miro-alustaan oma työtila. Miro on yhteistyö- ja virtuaalisen valkotaulun työkalu, joka mahdollistaa tiimien ja ryhmien visuaalisen yhteistyön verkossa. Sitä käytetään esimerkiksi aivoriikkiin, suunnitteluun, projektinhallintaan ja ideoiden jakamiseen. Miro tarjoaa erilaisia työkaluja, kuten piirtotyökaluja, muistiinpanoja, kuvien lisäämistä ja yhteistyöominaisuuksia. (Miro 2024.) Viikon aikana käytämme Miroa muun muassa ajatuskarttoihin, palvelupolkuihin ja käyttäjäprofiileihin, sekä visuaalisen materiaalin tuottamiseen.

4.1 Ajatuskartta

Aluksi työskentelymme keskittyy ajatuskartan luomiseen, jossa kiteytämme perehdytysjärjestelmän puuttuvia ominaisuuksia, jotka tulivat esiin työntekijöiden aikaisemmissa haastatteluissa. Ajatuskartta toimii tehokkaana ja visuaalisena työkaluna, joka auttaa meitä järjestämään ja hahmottamaan ideoita, käsitteitä ja tietoa hierarkkisesti. Kartta koostuu keskeisestä ideasta tai aiheesta, jonka ympärille liittyviä ala-aiheita tai ideoita on ryhmitelty. Sen avulla pystymme visualisoimaan ja jäsentämään monimutkaisia

ajatuksia, suunnittelemaan projekteja, tekemään muistiinpanoja ja edistämään luovaa prosessia. (Miro 2024.)



Kuvio 4: Ajatuskartta

Ajatuskartan keskeiset tulokset liittyvät Loopista puuttuviin ominaisuuksiin (Kuvio 4). Tiimimme havaitsi nopeasti, että olisi käytännöllisempää kehittää kokonaan uusi konsepti, jossa nämä uudet ominaisuudet olisivat läsnä. Uudella alustalla keskeisenä tavoitteena on selkeyden ja helppokäyttöisyyden lisääminen, jotta uuden työntekijän olisi vaivatonta perehtyä uuteen rooliin. Kilpailumaisuus ja pelillisuus nousivat myös tärkeiksi ominaisuuksiksi, ottaen huomioon perehtyvän nuoren iän ja motivaation ylläpitämisen.

Interaktiivisen videon tavoitteena on tarjota käyttäjälle erilaisia polkuja asiakaspalvelutilanteessa. Videon sisältäessä taukoja ja kysymyksiä, se pitää perehtyjän mielenkiinnon yllä ja aktivoi, kun on tarpeen keskittyä materiaaliin ja vastata kysymyksiin. Opetusvideoita suunnitellaan eri tilanteisiin ja yrityksen sisäisille kohderyhmille, kuten ständimyyjille ja ovelta ovelle -myyjille.

Ajastetut haasteet antavat motivaatiota yksilölle tai tiimille suorittaa tehtäviä, joista voi ansaita merkkejä ja saada palkintoja. Uuteen alustaan haluttiin myös sisällyttää sosiaalisia ominaisuuksia, jotka mahdollistaisivat työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen. Esimerkiksi chat-ominaisuus alentaisi perehtyjän kynnystä ottaa tarvittaessa yhteyttä tiiminvetäjään.





Toimeksiantajalle hyödyllinen ominaisuus olisi seurattavuuden lisääminen, joka auttaisi esimerkiksi tiiminvetäjiä pysymään ajan tasalla perehdytettävien taidoista ja edistymisestä. Kalenteriominaisuus mahdollistaisi koulutusten määräaikojen asettamisen kalenteriin, jolloin

perehdytettävät tietäisivät, milloin ja missä ajassa tehtävät tulisi suorittaa. Työnantajat voisivat samalla seurata koulutusten suorittamista ja tarjota tarvittaessa tukea.

4.2 Palvelupolku

Palvelupolkuja jäsentämällä tarkastellaan asiakkaan ja palveluntarjoajan välisiä vuorovaikutuksia, palvelutuokioita sekä niihin liittyviä kontaktipisteitä, kuten tiloja ja välineitä, joita tarvitaan palvelun toteuttamiseen. Sekä palveluntarjoajan tuotantoprosessi että asiakkaan omat valinnat vaikuttavat palvelupolun muodostumiseen. Palvelut nähdään toimintoina ja prosesseina, jotka tapahtuvat ajan kuluessa ja pyrkivät vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Painopiste on erityisesti siinä, miten asiakkaat kokevat palvelun ja miten he sitä käyttävät. Palvelupolku-käsite ottaa huomioon asiakkaan tarpeet, valinnat ja käyttäytymismallit palvelun käytössä, lisäksi palveluntarjoajan määrittelemän palveluprosessin rinnalla. (Koivisto 2011, 43-59.)

Mirossa tehtiin palvelupolku, joka toimii kuvauksena asiakkaan kokemuksesta ja vuorovaikutuksesta yrityksen kanssa tietyssä prosessissa tai tilanteessa, kuten tuotteen ostamisessa tai palvelun käytössä. Tämä asiakasmatka hahmottelee asiakkaan polun alusta loppuun, sisältäen erilaisia vaiheita, kohtaamispisteitä ja kosketuspisteitä, joissa asiakas voi olla tekemisissä yrityksen kanssa. Tämä lähestymistapa auttaa yritystä syventämään ymmärrystään asiakkaan tarpeista, tunteista ja kohtaamista haasteista, mikä puolestaan auttaa parantamaan asiakaskokemusta ja liiketoiminnan suorituskykyä. (Miro 2024).

	Aloitus	Alustan käyttöönotto	Perehdytyksen aloitus	Töiden aloittaminen
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> Aloittaa esiperehdytyksen Tutustuu yritykseen Löytää tietoa tulevasta työstä 	<ul style="list-style-type: none"> Tutustuu virtuaaliympäristöön Tutustuu oppimateriaaliin 	<ul style="list-style-type: none"> Oppia yrityksen käytäntöjä Oppia omaan työhön liittyviä asioita 	<ul style="list-style-type: none"> Teoria ja tarvittavat tiedot hallussa Tietää kuinka yrityksessä toimitaan
Tuntemukset				
Käyttäjän ajatukset	+ Helppo rekisteröityä	+Helppo ja selkeä virtuaaliympäristö +Asiat löytyvät helposti	+Selkeät kokonaisuudet + Visuaalisesti miellyttävä	+ Oppinut tarvittavat taidot + Yritys & käytännöt tullut tutuksi
Haasteet	-Mahdollinen viive aloittamisessa	Ei ole aloittanut vielä opiskelua -Suorituspaineeet	-Motivoiko tarpeeksi, että suorittaa materiaalin loppuun -Työyhteisöön kuuluminen tunne	-Perehdytyksen kesto? -Onko liikaa tietoa / sen soveltaminen käyttöön
Ideat	• Ympäristö, joka kannustaa aloittamaan oppimisen	• Edistymisen seuranta • Helppokäyttöisyys • Kannustava ympäristö	• Oma chat-ympäristö • Saavutukset & merkit perehtyjän testipisteiden mukaan • Palautteen antaminen moduleissa	• Kalenteri ominaisuus: ajoitetut jatkokoulutukset & tapahtumat • Kilpailu ja pelimaisuus kannustaa ja motivoi

Kuvio 5: Palvelupolku

Palvelupolun tekeminen (kuvio 5) tarjoaa meille uusia näkökulmia. Se auttaa meitä ymmärtämään paremmin asiakkaan kokemusta ja vuorovaikutusta alustan kanssa eri tilanteissa. Lisäksi palvelupolun tarkastelu auttaa meitä järjestämään ja jäsentämään tietoa alustan käytön eri vaiheista, kohtaamispaikoista ja kontaktipaikoista. Palvelupolun analysointi auttaa meitä myös tunnistamaan mahdollisia haasteita ja parannusehdotuksia palveluprosessissa. Näiden havaintojen pohjalta pystymme kehittämään konseptia entistä paremmaksi vastaamaan asiakkaidemme tarpeita ja odotuksia, mikä edistää suorituskykyä ja asiakastytyvyyttä.

4.3 Käyttäjäprofiilit

Mirossa luotiin myös kaksi erilaista käyttäjäprofiilia mahdollisista perehdytysalustan käyttäjistä. Käyttäjäprofiili kuvaa tietyn käyttäjän tai käyttäjäryhmän ominaisuuksia, tarpeita, mieltymyksiä ja käyttäytymistä. Näitä profiileja hyödynnetään auttamaan yrityksiä ja suunnittelijoita ymmärtämään paremmin kohdeyleisöään ja tarjoamaan heille paremmin räätälöityjä tuotteita tai palveluita. Profiilit voivat sisältää tietoa käyttäjän demografisista tiedoista, kuten iästä, sukupuolesta ja sijainnista, sekä käyttäjän käyttötavoista, tavoitteista, haasteista, mieltymyksistä, käyttäytymisestä ja tottumuksista. Käyttäjäprofiilien avulla suunnittelijat voivat asettaa käyttäjät keskiöön suunnitteluprosessissa ja varmistaa, että lopputulos vastaa käyttäjien tarpeita ja odotuksia. (Innokylä 2024.)

Käyttäjäprofiilit tarjoavat meille syvällisen ymmärryksen mahdollisista perehdytysalustan käyttäjistä ja heidän tarpeistaan, mieltymyksistään sekä käyttäytymisestään. Tämä ymmärrys auttaa meitä suunnittelemaan ja kehittämään perehdytysalustaa vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita ja odotuksia. Käyttäjäprofiilit toimivat suunnitteluprosessin ohjenuorana, kun pyrimme räätälöimään palvelun niin, että se olisi mahdollisimman käyttäjäystävällinen ja tehokas. Käyttäjäprofiilien avulla pystymme asettamaan käyttäjät keskiöön suunnittelutyössä ja varmistamaan, että lopputulos vastasi todellisia käyttäjätarpeita.

4.4 Sparraus ja palaute

Tiimillä on viikon aikana mahdollisuus pitää sparraus sessioita Nordic Sales Crewn asiakkuuspäällikkö Topi Jaskarin kanssa, joissa esitellään tiimin konseptia ja prototyyppejä. Sparrauksella viitataan tilanteeseen, jossa yksilö tai tiimi saa ulkopuolista ohjausta, neuvontaa tai palautetta tavoitteiden saavuttamiseksi tai suorituskyvyn parantamiseksi. Sparraus on vuorovaikutteinen prosessi, jossa sparraaja toimii tukena ja neuvonantajana asiakkaalleen. Sparraaja sitoutuu kuuntelemaan asiakkaan ajatuksia ja haasteita herkillä korvalla, keskustelee avoimesti ja rakentavasti asiakkaan kanssa, tarjoaa neuvoja ja ohjeita tilanteen mukaan, kyseenalaistaa mahdollisia oletuksia tai rajoittavia ajatusmalleja, tarjoaa taustatukea tarvittaessa sekä auttaa asiakasta löytämään omat ratkaisunsa ja vastauksensa. (Siitonen 2019.)

Tapaamisissa saimme hyvää palautetta konseptista ja prototyypistä. Erityisesti Jaskari korosti selkeyden ja yksinkertaisuuden merkitystä. Pisteytys ja pelillistäminen osoittautuivat nuorelle perehtyjälle hyviksi motivaattoreiksi. Perehtyjän materiaali voitaisiin ohjelmoida avautumaan vasta, kun tietty määrä materiaalia olisi suoritettu hyväksytysti. Tällä varmistettaisiin, että kaikki tarvittava materiaali käydään läpi, eikä perehtyjä huku informaation määrään. Lisäksi perehdytyksen lopussa olisi loppukoe, jonka voi suorittaa vain kerran. Tämä antaisi työnantajalle realistisen kuvan aloittavan työntekijän osaamisesta ja tiedon omaksumisesta, ja mahdollistaisi perehdytyksen syventämisen jatkossa vaadittavan tarpeen mukaan. Loppukokeessa olisi myös palauteosio, jossa perehtyjät voisivat anonyymisti antaa palautetta. Tämä antaisi työnantajalle tärkeää tietoa perehdytyksen laadusta ja mahdollisista kehittämiskohteista. (Nordic Sales Crew sparraus, 2024)

Sprinttiviikon aikana tiimimme pääsee uudelleen haastattelemaan aiempia osallistujia ja esittelemään konseptia, sekä testaamaan prototyyppejä. Saatu palaute korostaa alustan helppokäyttöisyyttä ja selkeyttä, ja käyttäjät kokivat tiedon saannin ja käytön eri laitteilla vaivattomaksi. Uusia ominaisuuksia, erityisesti chat-ominaisuutta ja kalenteria, arvostettiin myös. (Nordic Sales Crew haastattelu 2024.) Näiden eri työkalujen ja menetelmien avulla tiimi pystyy luomaan selkeän suunnitelman alustasta, joka vastaisi paremmin käyttäjien tarpeita.

5 Prototyyppi

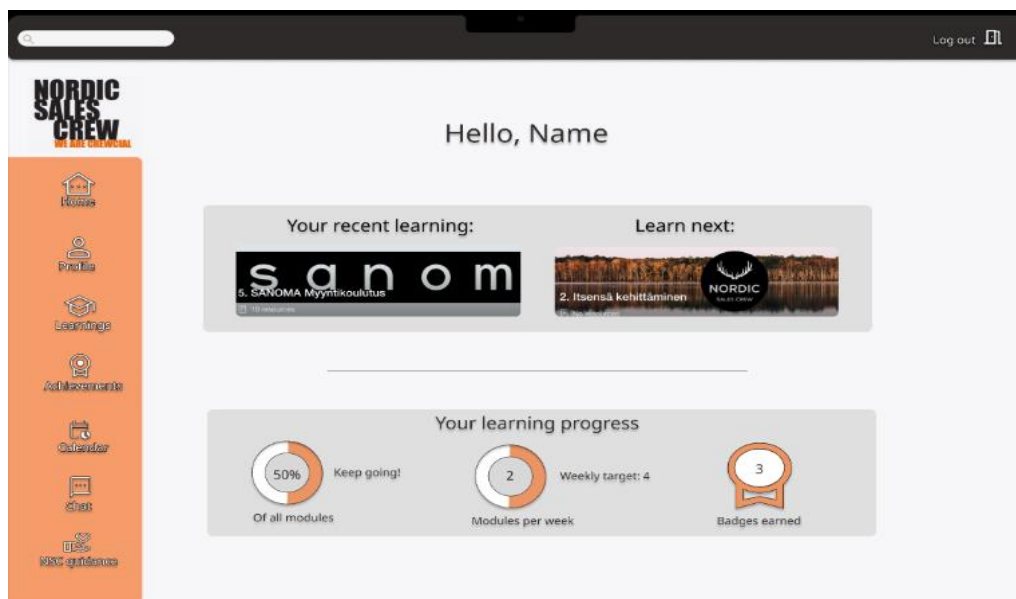
Prototyyppi on alustava versio, jonka tarkoituksena on testata ideointia ja konsepteja ennen niiden varsinaista toteuttamista tai julkaisua. Prototyyppien valmistus on olennainen osa tuotteen kehitysprosessia ja kuuluu Design Sprint -menetelmän neljänteen vaiheeseen. (Hoogenraad 2022.) Prototyypin valmistus tuli tiimille ajankohtaiseksi aivoriihi-istunnon jälkeen, jossa kävimme läpi haastatteluissa ilmenneitä puutoksia ja uusia ideoita, jotka vastaisivat uuden alusta loppukäyttäjien tarpeita.

Prototyypin valintaan ja kehittämiseen johti tiimin läpikäymä suunnitteluprosessi, joka sisälsi ideoiden generoinnin, ideoiden arvioinnin ja valinnan sekä lopulta prototyypin kehittämisen. Ensimmäinen vaihe oli aivoriihi-istunto, jossa tiimi luo ja arvioi erilaisia ideoita vastatakseen käyttäjien tarpeisiin. Tämän jälkeen tiimi arvioi näitä ideoita ja päättää prototyypin kehittämisestä. Prototyyppi valittiin sen avulla, että se tarjoaa yksinkertaisen, mutta kokeellisen mallin, jonka avulla voidaan testata ja saada palautetta käyttäjiltä ennen varsinaista toteuttamista. Näin tiimi pystyy varmistamaan, että lopputuote vastaisi mahdollisimman hyvin käyttäjien tarpeita ja odotuksia. (Heikkinen & Kurvinen 2021.) Prototyyppien käyttö on välttämätöntä käyttäjien ongelmakohtien löytämisessä ja ratkaisemisessa. Nämä käyttäjien kohtaamat haasteet tulevat esiin käytettävyystesteissä, ja prototyyppien avulla tiimi voi parantaa käyttäjäkokemusta suunnitteluvaiheessa yhdessä loppukäyttäjien kanssa. (Hoogenraad 2022.)

Tiimimme luonnosteli prototyyppiä Figmalla. Figma on monipuolinen verkkosovellus, joka mahdollistaa suunnittelun, prototyyppien luomisen ja yhteistyön tiimien välillä. Se tarjoaa käyttäjilleen mahdollisuuden suunnitella käyttöliittymiä, grafiikkoja ja muita digitaalisia tuotteita yhteistyössä reaaliajassa. Figma mahdollistaa useiden käyttäjien samanaikaisen työskentelyn, kommentoinnin ja muokkaamisen, mikä tekee siitä suosituksen työkalun suunnitteluprojekteissa. Lisäksi se sisältää ominaisuuksia kuten prototyyppien luominen, komponenttien kirjasto ja design systeemien hallinta, jotka helpottavat suunnittelutyön organisointia ja tehokkuutta. (Webguru 2021.)

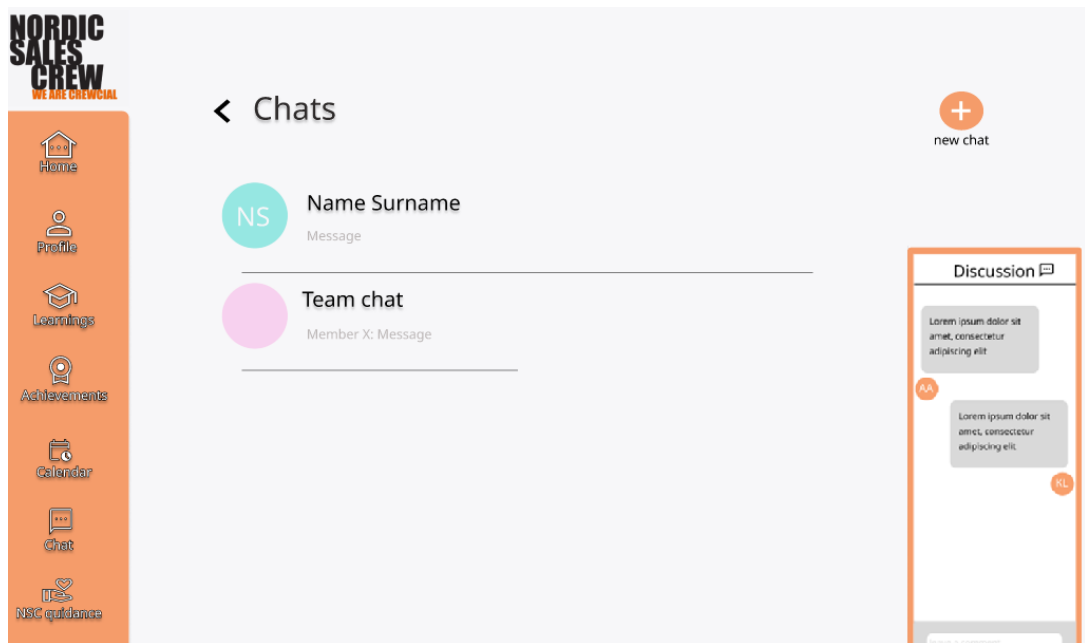
5.1 Ominaisuudet

Prototyypin luomisessa otetaan huomioon haastatteluissa ilmenneet Loop-alustasta puuttuvat ominaisuudet sekä uudet ideat, jotka syntyivät aivoriihessä ja ajatuskartan avulla. Yksi keskeisimmistä tavoitteista uudelle alustalle on helppokäyttöisyys ja yksinkertaisuus, jotka nousivat esiin haastatteluissa toistuvana tarpeena. Prototyyppiin kehitämme käyttäjälle mahdollisimman helpon ja yksinkertaisen navigointivalikon. Uuden navigaation tarkoituksena on koota kaikki työntekijän tarvitsemat asiat yhteen paikkaan. (Nordic Sales Crew haastattelu 2024).



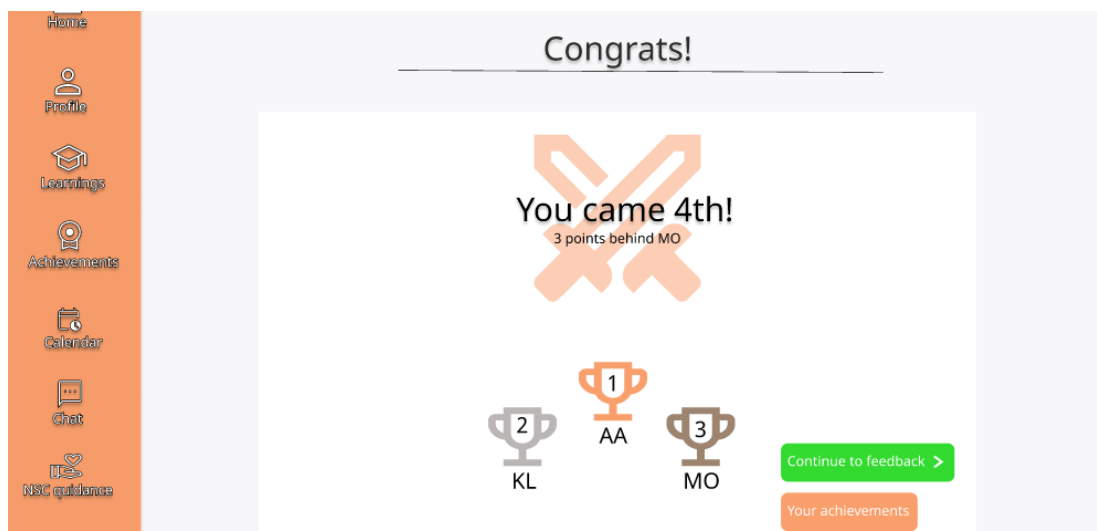
Kuvio 6: Käyttäjän etusivun näkymä

Sisäänkirjautumisen jälkeen käyttäjälle avautuu etusivun näkymä ja navigointi, jossa on selkeästi nähtävissä, mitä käyttäjä on ollut oppimassa viimeksi ja mikä materiaali tulisi suorittaa seuraavaksi (Kuvio 6). Alaosassa näkyy oppimisen seuranta, kuten kuinka paljon materiaalia on suoritettu, paljonko on vielä jäljellä ja ansaittujen merkkien määrä. Sivupaneeliin sijoitetusta navigoinnista löytyvät etusivu, käyttäjän oma profiili, oppimateriaalit, saavutukset, kalenteri, chatti ja opastus.



Kuvio 7: Chat-ominaisuus

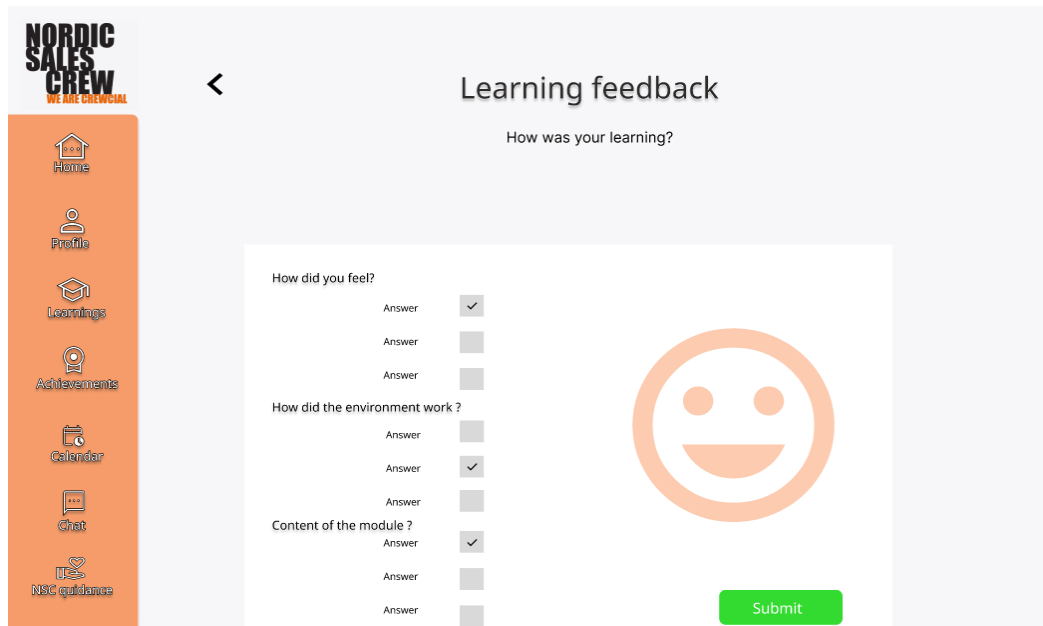
Alustaan sisäänrakennetulla chat-ominaisuudella työntekijä voi kommunikoida suoraan yksityisviestillä tai ryhmäkeskustelussa tiimilleen tai esimerkiksi esimiehelleen, eikä tarvitse kirjautua useille eri alustoille verrattuna Loooppiin (kuvio 7). Käyttäjä voi helposti luoda uusia keskusteluja käyttämällä haku-toimintoa. Keskustelut avautuvat myös kätevästi erilliseen chat-ikkunaan, joten keskustelua voidaan jatkaa vaikka siirtyisi alustalla esimerkiksi oppimateriaaliin.



Kuvio 8: Monivalintatesti

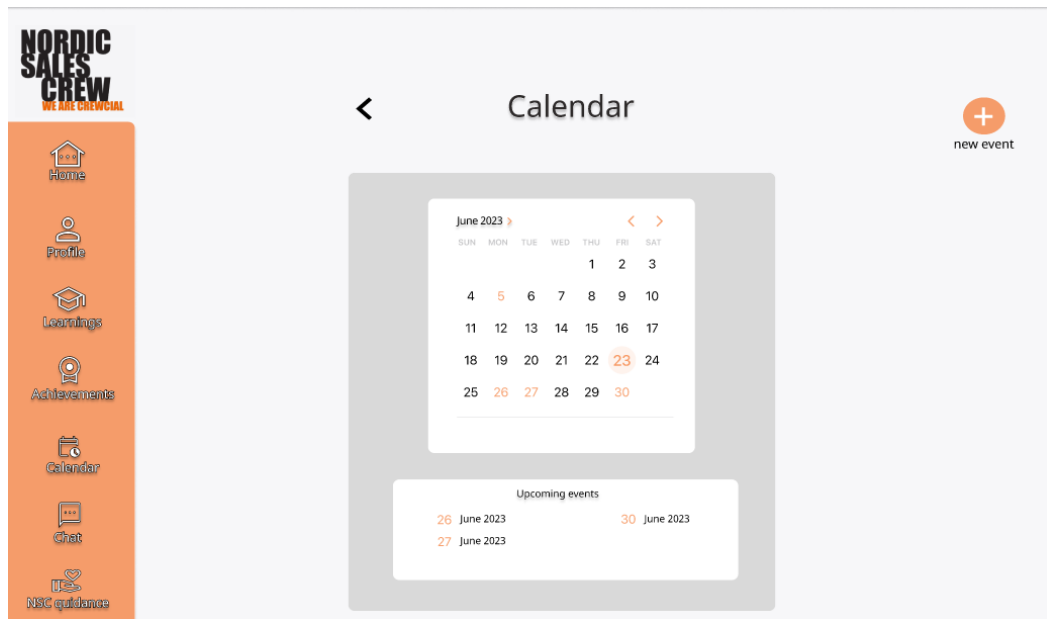
Alustalla on perehtyjälle tarjolla erilaisia testejä, joilla hän voi testata opittuja asioita. Monivalintatestin suorittamisen jälkeen avautuu näkymä, jossa käyttäjän saavuttamat

tulokset pisteytetään (kuvio 8). Käyttäjä voi nähdä myös muiden käyttäjien saamat pisteet ja vertailla omaa sijoitustaan heihin. Pelillistäminen motivoi käyttäjää saavuttamaan korkeampia pisteitä, jotta hän voisi parantaa sijoitustaan ja ansaita saavutusmerkkejä ja palkintoja alustalla. Pistesivulta käyttäjä voi valita tarkastella aiempia saavutuksiaan tai jatkaa suoraan antamaan palautetta testistä.



Kuvio 9: Palautteen antaminen

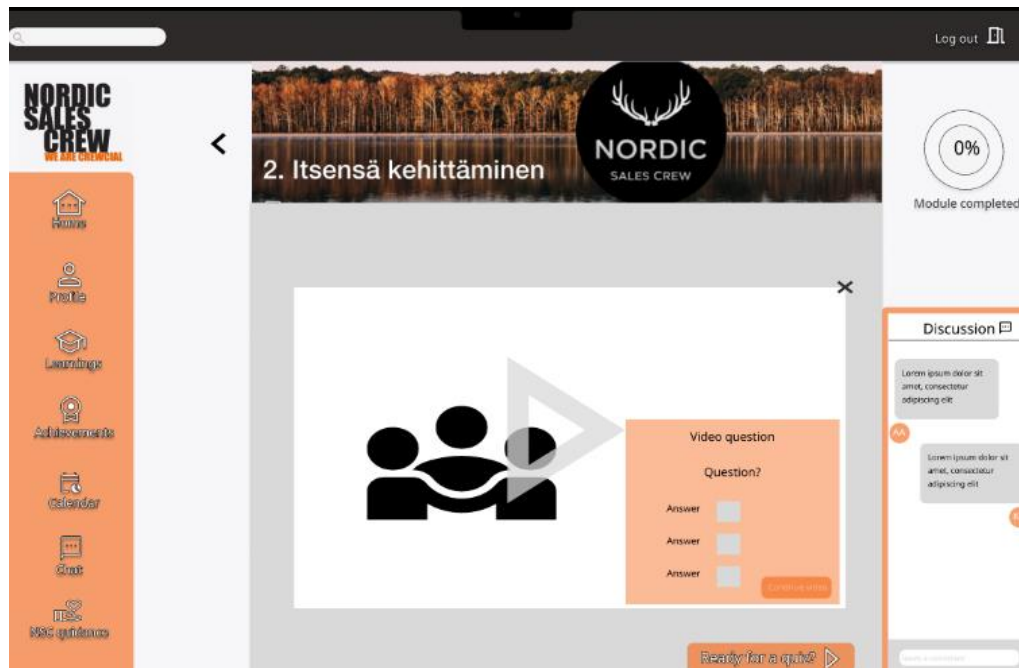
Testien ja oppimiskokonaisuuksien suorittamisen jälkeen käyttäjältä pyydetään palautetta opitusta materiaalista ja testiympäristön toimivuudesta (kuvio 9). Käyttäjälle esitetään kysymyksiä muun muassa siitä, miten opitut asiat koettiin ja miten hyvin testiympäristö toimi. Lisäksi käyttäjältä kysytään ajatuksia materiaalin sopivuudesta ja hyödyllisyydestä, sekä annetaan mahdollisuus antaa vapaamuotoista palautetta. Palautteen antaminen tapahtuu anonymisti, jotta käyttäjät rohkaistuvat antamaan rehellistä palautetta. Tämä antaa asiakkaalle tärkeää tietoa materiaalin hyödyllisyydestä ja siitä, miten käyttäjät kokevat hyötyvänsä siitä. Lisäksi asiakas saa arvokasta tietoa siitä, miten materiaalia ja esimerkiksi perehdyttämistä voitaisiin parantaa.



Kuvio 10: Kalenteri

Kalenterissa (kuvio 10) käyttäjä voi tarkastella sekä tulevia että menneitä tapahtumia. Lisäksi hänellä on mahdollisuus luoda omia tapahtumia kalenteriin ja kutsua niihin muita ihmisiä. Kalenteri toimii myös hyödyllisenä työkaluna koulutusten ajoittamisessa, varmistaen että työntekijät suorittavat tarvittavat tehtävät ja käyttävät oikeita materiaaleja oikeaan aikaan. Tietojen jakaminen ja yhteistyö on vaivatonta, sillä kalenteri mahdollistaa tapahtumien jakamisen muiden käyttäjien kanssa. Tämä varmistaa kaikkien osapuolten ajantasaisen tiedon ja sujuvan yhteistyön. Lisäksi kalenteri voi lähettää muistutuksia tulevista tapahtumista ja

tehtävien määräajoista, mikä auttaa ylläpitämään tehokasta työskentelyä ja varmistamaan, että tärkeät tehtävät eivät jää hoitamatta.



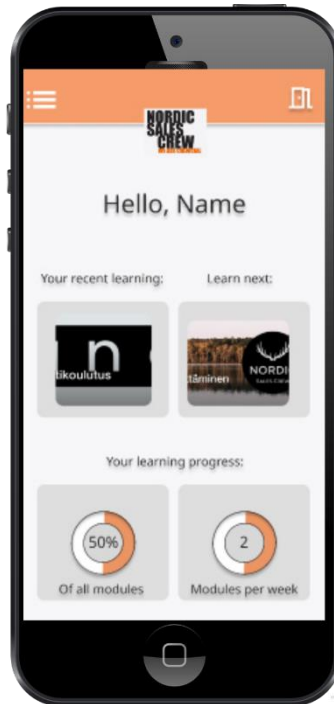
Kuvio 11: Interaktiivinen video

Yksi keskeisimmistä ominaisuuksista prototyypissämme ovat interaktiiviset videot, jotka saivat runsaasti positiivista palautetta (kuvio 11). Käyttäjille tarjotaan oppimateriaalissa interaktiivisia videoita, esimerkiksi asiakaspalvelutilanteista, joissa on upotettuja kysymyksiä videoon liittyen. Video pysähtyy, ja näyttöön tulee kysymys, joka liittyy videon sisältöön. Videossa on erilaisia polkuja, ja valitun vastauksen perusteella käyttäjä ohjataan eri suuntiin, tarjoten samalla tietoa siitä, miten erilaiset vaikutukset vaikuttavat asiakaspalvelutilanteen etenemiseen.

Interaktiiviset videot tarjoavat perehtyjille monia etuja oppimisprosessissa. Videot mahdollistavat osallistavan oppimisen, jossa perehtyjä aktiivisesti osallistuu videon sisältöön vastaamalla kysymyksiin ja tekemällä valintoja. Tämä lisää sitoutumista ja parantaa oppimistuloksia. Ne tarjoavat henkilökohtaisen oppimiskokemuksen, sillä jokainen perehtyjä voi edetä omaan tahtiinsa ja omalla tasollaan videon tarjoamien eri polkujen avulla. Lisäksi videot ovat havainnollisia ja konkreettisia, mikä auttaa perehtyjää ymmärtämään käsiteltäviä asioita paremmin. Välittömät kysymykset ja palautteet tarjoavat perehtyjille mahdollisuuden korjata virheitä välittömästi ja oppia nopeasti. Näiden ominaisuuksien ansiosta interaktiiviset videot lisäävät sitoutuneisuutta ja motivaatiota oppimiseen, tehden siitä mielenkiintoisempaa ja tehokkaampaa. Yhteenvetona interaktiiviset videot tarjoavat perehtyjälle tehokkaan, osallistavan ja personoidun oppimiskokemuksen, mikä edistää oppimistuloksia ja sitoutumista oppimateriaaliin.

5.2 Mobiiliversio

Suunnittelimme alustasta myös mobiiliversion Figmalla, koska haastatteluissa toistuivat käyttäjien ongelmat Loopin mobiiliversion toimimattomuudesta (kuvio 12). Mobiiliversiota oli vaikea käyttää, navigoida ja sen kanssa oli paljon erilaisia ongelmia esimerkiksi skaalauksessa. Haastavaa oli myös, että alusta ei sisältänyt kaikkia toimintoja samassa paikassa. (Nordic Sales Crew haastattelu 2024.)



Kuvio 12: Mobiiliversio

Mobiiliversion käyttöönotolla perehdytysalustassa on monia etuja perehtyjille. Se tarjoaa ketterän ja joustavan pääsyn perehdytysmateriaaleihin milloin ja missä tahansa, mikä lisää oppimisen joustavuutta ja mahdollistaa perehtyjien omien aikataulujen huomioimisen. Tämä voi parantaa perehtyjien sitoutumista opiskeluun, kun heillä on helppo ja nopea pääsy materiaaleihin milloin tahansa. Mobiiliversio mahdollistaa erilaisten oppimistapojen, kuten interaktiivisten videoiden ja pelillisten elementtien, sisällyttämisen perehdytysmateriaaleihin, mikä voi tehdä oppimisesta monipuolisempaa ja viihdyttävämpää. Lisäksi mobiiliversio helpottaa tiedonjakamista ja vuorovaikutusta perehtyjien välillä sekä tarjoaa tehokkaampia työkaluja perehdytysten seurantaan ja arviointiin. Näiden etujen avulla mobiiliversio perehdytysalustasta voi parantaa oppimiskokemusta ja edistää perehtyjien tehokasta integroitumista organisaatioon. (Muranen 2021.)

Mobiiliversioiden prototyyppi perehdytysalustassa suunniteltiin tarjoamaan käyttäjille mahdollisuus helppoon ja joustavaan pääsyyn oppimateriaaleihin missä ja milloin tahansa. Prototyyppi sisältää helpon käyttöliittymän, joka on optimoitu mobiililaitteille, kuten älypuhelimille ja tableteille. Käyttäjät voivat kirjautua alustalle omilla tunnuksillaan ja käyttää kaikkia perehdytysmateriaaleja, jotka ovat saatavilla myös työpöytäversiossa. Lisäksi mobiiliversio sisältää ominaisuuksia, kuten push-ilmoitukset ja offline-tilan, jotta käyttäjät voisivat pysyä ajan tasalla oppimisestaan ja käyttää materiaaleja myös ilman internetyhteyttä. Mobiiliversiossa on myös erilaisia interaktiivisia elementtejä, kuten painikkeita ja liikusäätimiä, jotka on suunniteltu käyttäjäystävällisiksi kosketusnäytöllä navigoimista varten. Lisäksi prototyypissä on optimoitu näyttöjen koko ja sisältö mobiilikäyttöön sopivaksi, jotta käyttäjät voisivat helposti nähdä ja käyttää materiaaleja pienillä näytöillä.

Prototyyppiä testataan käyttäjäjillä kerätäksemme palautetta sen toimivuudesta ja käyttäjäkokemuksesta mobiililaitteilla. Palautteen perusteella tehdään tarvittavia parannuksia ja muutoksia varmistaaksemme, että mobiiliversio tarjoaa optimaalisen oppimiskokemuksen käyttäjille.

6 Kyberturvallisuus

Maailman talousfoorumin mukaan yritykset toimivat maailmassa missä 95% kyberturvallisuuden tapauksista johtuvat ihmisten virheistä (World Economic Forum 2022, 52). Yritysten järjestelmän kyberturvallisuus on tärkeä huolenaihe, kun järjestelmän kehittäminen aloitetaan. Jos järjestelmän turvallisuus huomioidaan jo suunnittelu vaiheessa, mahdollistaa se tehokkaan ja turvallisen käytön niin työntekijöille, kuin yritykselle, jonka yksityistä ja mahdollisesti salaista tietoa alustalla säilytetään.

Nykyisen digitaalisen aikakauden aikana yritysten järjestelmät ja sovellukset ovat keskeisessä asemassa liiketoiminnan suorituskyvyn ja asiakastytytyväisyyden kannalta. Kuitenkin samalla kun erilaiset järjestelmät ja sovellukset tarjoavat lukuisia mahdollisuuksia, tuovat ne mukanaan riskejä, erityisesti erilaisten kyberuhkien osalta. Yritysten on suositeltavaa kiinnittää erityistä huomiota sovellusten kyberturvallisuuteen varmistaakseen, jotta heidän asiakas- ja liiketoimintatiedot pysyvät suojattuina. (NIST 2021.) Kun Nordic Sales Crewn esiperehdytysjärjestelmä tulee käyttöön työntekijöille jo ennen heidän virallista työn aloitusta, tulee alustan turvallisuuteen kiinnittää erityistä huomiota ja miettiä tarkasti, mihin tietoihin työntekijällä on pääsy ennen työaloitusta. Tärkeää olisi myös miettiä, miten työntekijä saa esimerkiksi kirjautumistunnukset vai luoko hän työjärjestelmään ensiksi tilin omilla henkilökohtaisilla tiedoillaan.

Järjestelmien haavoittuvuudet voivat johtua mm. huolimattomasta koodauksesta, puutteellisista tietoturvakäytännöistä tai -osaamisesta sekä vanhentuneiden ohjelmistoversioiden käytöstä. Hyökkääjät voivat käyttää näitä hyväkseen ja saada näin pääsyn yrityksen tietoihin, mikä voi aiheuttaa merkittävää vahinkoa sekä yrityksen maineelle että taloudelle. (OWASP 2021.)

Järjestelmiä ja sovelluksia suunniteltaessa on yritysten suositeltavaa toteuttaa kattavia turvallisuustoimenpiteitä järjestelmän suojelemiseksi. Tämä voi sisältää esimerkiksi säännölliset tietoturvatarkastukset ja haavoittuvuusarviointit, vahvan tietojen salaamisen, monivaiheisen tunnistautumisen, turvallisen kehitysmenetelmän noudattamisen ja henkilöstön koulutuksen erilaisista tietoturvakäytännöistä. Näiden toimenpiteiden avulla yritys voi minimoida riskit ja varmistaa, että sen järjestelmä on turvallinen ja luotettava käyttää. (NCSC 2024.)

7 NSC Design Sprintin yhteenveto

Yhteenvetona voidaan todeta, että Design Sprintin aikana suunniteltu monipuolinen digitaalinen järjestelmä tarjoaa merkittävän mahdollisuuden tehostaa siirtymäprosessia perehdytyksestä työn tekoon. Tiimi kehittää ratkaisun, joka käsittelee keskeisiä kipukohtia, kuten yleisen tiedon saatavuutta kaikille työntekijöille, tärkeän datan saatavuutta esihenkilöille, sekä työntekijöiden sitoutumista ja aktivoimista pelillistämiselementtien avulla perehdytysmatkan ja työuran aikana. Hyödyntämällä käyttäjäkeskeisiä suunnitteluperiaatteita ja ottamalla huomioon sidosryhmiltä saatua palautetta tiimi on luonut konseptin työkalulle eli kaikenkattavalle järjestelmälle, jolla on potentiaalia virtaviivaistaa prosesseja, vähentää hallinnollista taakkaa ja parantaa työntekijöiden kokonaiskokemusta työuran jokaisella vaiheella.

7.1 Johtopäätökset projektista

Koko Design Sprintin ajan tiimillä on selkeä käsitys ratkaisuehdotuksesta, ja tätä tukemaan tehtiin käyttäjätutkimusta sekä prototyyppien luomista ja testausta konseptin kehitystä ja parantamista varten. Käyttäjien palautteessa korostetaan selkeää ja helppokäyttöistä käyttöliittymää, personoitua sisällön toimitusta sekä mahdollisuutta edistää yhteenkuuluvuuden ja työvalmiuden tunnetta uusien työntekijöiden keskuudessa (Nordic Sales Crew haastattelu 2024).

Nordic Sales Crewlla tällä hetkellä käytössä olevan Loop-alustan kerrottiin olevan visuaalisesti tylsä ja käyttötarkoitukseensa hieman kankea. Haastatteluissa sen kerrottiin myös toimivan jokseenkin kehnosti mobiililaitteilla. (Nordic Sales Crew haastattelu 2024.) Myyntityössä mobiiliystävällinen alusta on erityisen tärkeässä asemassa ja koska tiimillä ei

ollut mahdollisuutta tutustua alustan toimintaan muutoin kuin käyttäjän roolissa, koki tiimi parhaimmaksi vaihtoehdoksi kehittää konseptin Nordic Sales Crewn omalle käyttöliittymälle, joka sisältäisi kaikki tarvittavat ominaisuudet ja toiminnot yhdessä paketissa ilman tarvetta käyttää useita järjestelmiä.

Kattava tietopankki nousee yhdeksi tärkeimmäksi jo olemassa olevassa ominaisuudeksi, mutta nykyisellään sen kerrottiin olevan käytettävyydeltään hankala, eikä työntekijöiden (Nordic Sales Crew haastattelu 2024) mukaan tietoa ollut helppoa löytää, jos ei tiennyt, mitä ja mistä etsi. Selkeästi jäsenelty ja käyttäjän tietotarpeen mukaan organisoitu resurssivarasto mahdollistaa tiedon helpon ja nopean löytämisen, mikä helpottaa itseohjautuvaa oppimista ja tiedon hankkimista.

Interaktiiviset perehdytysvideot tarjoavat erilaisen lähestymisen oppimiseen aktivoimalla henkilön osallistumaan oppimistilanteen kulkuun. Näytellyt tilanteet, esimerkiksi asiakaskohtaamiset, valmistavat ja tarjoavat tärkeää harjoitusta tulevalle työntekijälle tositilanteita varten. Videoiden sisältö voidaan toteuttaa täysin tarpeiden mukaan, joten mahdollisuudet ovat rajattomat.

Perehdytysmoduulien lopuksi tehtävät testit tai tietokilpailut varmistavat, että esitetty tieto on jäänyt työntekijän muistiin. Onnistumista voidaan mitata pistetaulukon avulla, johon kootaan korkeimmat pisteet saavuttaneet työntekijät. Vastaavasti myös epäonnistumisia pystytään mittaamaan ja näin ollen selvittämään työntekijän heikot osaamisalueet ja mahdollinen tarve lisätuelle tai harjoittelulle.

Kerättävät saavutusmerkit ovat yrityksellä jo käytössä Beest-alustan kautta, mutta vain osalle asiakkuuksista (Nordic Sales Crew haastattelu 2024). Saavutusmerkkien tuominen osaksi koko yrityksen yhteisöä on erinomainen tapa paitsi seurata tiimien edistymistä ja tuottoa, kuin myös kannustaa työntekijöitä aktiivisuuteen erilaisten haasteiden ja palkintojen avulla.

Haastatteluissa (2024) selviää, että Nordic Sales Crewllä ei tällä hetkellä ole käytössä mitään varsinaista keskustelukanavaa, vaan mahdollinen viestintä tapahtuu esimerkiksi WhatsApp-pikaviestintäpalvelun avulla. Tiimi kokee keskustelutoiminnon olevan oleellinen ominaisuus, joten se lisättiin osaksi järjestelmän konseptia.

7.2 Jatkokehitys - järjestelmän hyödyntäminen tulevaisuudessa

Tulevaisuudessa digitaalisen järjestelmän kehittämiseen ja parantamiseen on lukuisia mahdollisuuksia. Tiimi arvioi monipuolisen järjestelmän vastaavan tehokkaasti yrityksen tarpeita sekä kokonaisuutena että yksittäisinä erillisinä työkaluina, mikäli ominaisuuksia halutaan jakaa osiin ja hyödyntää esimerkiksi muilla tarjolla olevilla alustoilla.

7.2.1 Käyttöliittymän uudistukset

Uusi mobiiliystävällinen käyttöliittymä mukautuu saumattomasti eri näyttökokoihin ja -suuntiin ja tarjoaa johdonmukaisen ja intuitiivisen käyttökokemuksen niin tietokoneilla, tableteilla kuin älypuhelimillakin. Alustan visuaalisen ilmeen tulisi tukea ja seurata Nordic Sales Crewn ilmettä brändi-identiteetin vahvistamiseksi ja navigoinnin tulee olla riittävän suoraviivainen ja yksinkertainen, jotta sivuilla liikkuminen on helppoa ja johdonmukaista.

Palautemekanismin käyttöönotto voi parantaa käyttäjien tyytyväisyyttä ja sitoutumista. Palautteista voidaan saada tärkeää käyttäjä- ja analyttistä dataa alustan ja sisällön kuten perehdytysmateriaalin kehittämistä varten. Näin mahdolliset ongelmakohdat voidaan huomata nopeasti ja niihin pystytään reagoimaan ripeästi.

7.2.2 Tietopankin uudistukset

Tietopankin laajentaminen digitaalisessa työkalussa antaa mahdollisuuden kattavan resurssi- ja tietovaraston tarjoamiseen kaikille yrityksen työntekijöille. Tietoarkistoa tulisi säännöllisesti tai tarpeen mukaan päivittää ja laajentaa asiaankuuluvilla resursseilla, kuten perehdytysmateriaaleille, toimintaperiaatteilla, menettelyohjeilla ja yrityskäytännöillä. Tietopankkiin voidaan monipuolisesti ja -muotoisesti sisällyttää erilaista sisältöä tarpeen mukaan: tekstipohjaisia asiakirjoja, multimediasursseja, moduuleita, infografioita ja äänitallenteita.

Kaikkea tietopankissa olevaa tietoa ei välttämättä ole tarpeen olla saatavilla kaikille työntekijöille, joten käyttöoikeusmekanismien käyttöönotto tietoturvan ja luottamuksellisuuden takaamiseksi voi olla tarpeen. Järjestelmänvalvojat voivat määrittää käyttäjille erilaisia rooleja, käyttöoikeuksia tai käyttöoikeustasoja työtehtävien, osastojen tai organisaatiohierarkian perusteella. Tämä hallinta antaa järjestelmänvalvojille mahdollisuuden räätälöidä käyttöoikeuksia tiettyihin sisältöluokkiin ja varmistaa, että käyttäjät pääsevät käsiksi vain rooleihinsa ja velvollisuuksiinsa liittyviin tietoihin.

Tietopankin hakutoimintojen kehittäminen virtaviivaistaa tiedonhakuja ja parantaa käytettävyyttä, kun käyttäjä voi paikantaa nopeasti asiaankuuluvan sisällön avainsanojen, tunnisteiden, luokkien ja metatietojen perusteella. Hakutoiminnon lisäksi myös suodatustoiminto voi olla hyödyllinen ominaisuus, mikäli tuloksia halutaan suodattaa tai tarkentaa esimerkiksi sisällön tyyppin, julkaisuajan tai suosion perusteella.

7.2.3 Perehdytysmateriaalin uudistukset

Interaktiivisten perehdytysvideoiden sisällyttäminen perehdytysmateriaaliin voi tarjota mahdollisuuden mukaansatempaaviin oppimiskokemuksiin. Videoiden haaroittumisskenaariot ja valintakohdat lisäävät oppimiskokemuksen interaktiivisuutta ja personointia oppimiskokemukseen antamalla käyttäjien tehdä valintoja ja navigoida eri polkuja näyteltyjen tilanteiden siivittämänä. Tilanteiden on tarkoitus mahdollistaa aktiivista oppimista, kriittistä ajattelua ja taitojen soveltamista.

Perehdytysmoduulien lopuksi suoritettavat testit tai tietokilpailut mittaavat esitellyn materiaalin ymmärtämistä ja työntekijän valmiutta soveltaa opittua tietoa. Testeistä saadaan tärkeää dataa työntekijän oppimis- ja edistymisprosesseista ja tulosten perusteella esimerkiksi perehdytysvastaava pääsee huomaamaan mahdolliset ongelmakohdat ja tarjoamaan lisätukea niihin alueisiin, joissa henkilö sitä tarvitsee.

7.2.4 Saavutusmerkkien ja haasteiden integrointi

Saavutusmerkkien ja haasteiden tuominen kaikkien työntekijöiden saataville lisää työnteon pelillistämistä ja tarjoaa kaikille yhtäläiset mahdollisuudet osallistua aktiivisesti yrityksen toimintaan. Erilaiset merkkiluokat ja etenemispolut lisäävät syvyyttä ja vaihtelua saavutusjärjestelmään ja mahdollistaa merkkien suorituksen työntekijän aktiivisuudesta riippumatta.

Merkkivalikoima voi sisältää merkkejä esimerkiksi moduulien suorittamisesta tai myyntitavoitteiden saavuttamisesta tai ylittämisestä. Merkkiluokat ja haasteet mahdollistavat erilaiset yksilö-, tiimi- ja tiimien väliset haasteet, joissa voidaan yksilönä tai tiiminä kilpailla erilaisiin tavoitteisiin pääsemisestä ja mahdollisesti myös palkinnoista tai muista kannustimista. Etenemispolkujen avulla käyttäjät voivat avata korkeamman tason merkkejä saavuttamalla useita virstanpylväitä, mikä tarjoaa tunnetta edistymisestä.

7.2.5 Keskustelutoiminnon integrointi

Reaaliaikaisten viestintäominaisuuksien kehittäminen mahdollistaa käyttäjien saumattoman kommunikoinnin, mikä edistää yhteistyötä ja tiedon jakamista sekä madaltaa kynnystä pyytää apua kollegoilta tai mentoreilta.

Aihepohjaiset kanavat tarjoavat mahdollisuuden erilaisille keskusteluaiheille ja niiden kautta käyttäjät voivat osallistua asiaankuuluviin keskusteluihin, esittää kysymyksiä ja jakaa näkemyksiään muiden kanssa.

8 Hyödyt toimeksiantajalle

Tiimin näkemys kaiken kattavan järjestelmän konseptista otettiin sparrauksessa ja työntekijöille esitellessä positiivisin mielin vastaan. Erityisesti interaktiiviset perehdytysvideot ja saavutusmerkit herättivät innostusta ja keskustelutoiminto koettiin hyvin tarpeelliseksi ominaisuudeksi. (Nordic Sales Crew sparraus 2024; Nordic Sales Crew palaute 2024.)

Tiimi uskoo vahvasti konseptin kaiken kattavasta järjestelmästä palvelevan tarkoitustaan ja tuovan Nordic Sales Crewlle lisäarvoa ja tarjoavan huomattavat kehitysmahdollisuudet jokaiselle esitetylle ominaisuudelle, käytettiin niitä sitten yhtenä kokonaisuutena tai jaettuna omiin erillisiin toimintoihin. Tiimi uskoo myös pelillistämisen olevan tärkeä osa yrityksen nuorekasta brändi-identiteettiä ja tarjoavan uudenlaisen näkökulman työntekoon jo lähitulevaisuudessa.

9 Pohdinta

Kyseisessä työssä tiimimme on päässyt asetettuun tavoitteeseen - kehittää mahdollisimman hyödyllinen tuote toimeksiantajalle Design Sprint -ajan merkeissä eli yhdessä työviikossa. Design Sprint -menetelmästä ja sen prosessista kerrotaan luvussa 2.2. Lyhyestä ajasta huolimatta tiimimme pääsee mahdollisimman syvälle käyttäjämääräykseen ja saa positiivista tulosta prototyypin testaamisesta käyttäjillä. On kuitenkin ymmärrettävää, että todellisuudessa päästääkseen syvälle käyttäjämääräykseen ja laadukkaaseen tuotekehitykseen, on annettava paljon enemmän aikaa kehittämis- ja tutkimustyölle. Lisäksi tuotekehityksen kannalta tuotteen käyttöönoton jälkeen on myös tehtävä testejä, käyttäjätutkimuksia ja -kyselyitä, jotta tuote pystytään jatkokehittämään, sillä todelliset tarpeet ja ongelmat tulevat esiin vasta tuotetta käytettäessä.

Käyttäjämääräykseen tiimimme pääsee käyttämällä haastattelua tutkimusmenetelmänä. Puolistrukturoitu, avoimien kysymysten haastattelu todettiin parhaaksi tutkimusmenetelmäksi, sillä sen avulla on mahdollista saada mahdollisimman avoimia ja laajoja vastauksia haastateltavilta, mikä parantaa tutkijan ymmärtämistä käyttäjien kokemuksista ja edesauttaa tutkijan empaattisuutta, mikä on käyttäjätutkimuksissa ja tuotekehityksessä erittäin tärkeää. Haastattelujen puolistrukturoisuus takaa sen, että saadaan vastauksia ja näkökulmia tärkeisiin kysymyksiin ja toisaalta tuo joustavuutta ja rentoutta, sillä osa kysymyksistä saatetaan jättää pois tai vaihtaa niiden järjestystä, jos haastateltava on jo vastannut niihin.

Prototyypin luomisen prosessi oli yksi eniten aikaa vievistä prosesseista. Tiimimme kokee, että prototyypin toteuttaminen Design Sprint -menetelmän mukaan antaa liian vähän aikaa

sen toteuttamiseen, mikä johti siihen, että osa prototyypistä jäi keskeneräiseksi tai ei toteutettu lainkaan. Esimerkiksi prototyyppi tuotteemme mobiiliversiosta jäi keskeneräiseksi ja siitä on toteutettu vain muutama esimerkki, millainen kyseinen mobiiliversio voisi olla.

Kaiken kaikkiaan suurin tiimimme kokema haaste on ajanpuute. Design Sprint koetaan erinomaiseksi menetelmäksi nopeaan ideointiin, mutta tämän kaltaisessa suuressa tuotekehitysprojektissa tarvitaan enemmän aikaa etenkin prototyypin luomiseen sekä käyttäjätutkimuksiin, jotta tuote tulee mahdollisemman hyödylliseksi. Toisaalta Design Sprint antaa nopeat eväät kehitystyön aloittamiselle, mutta se tarkoittaa sitä, että projektit olisi parempi jatkokehittää Design Sprintin loppuessa.

Lähteet

Finlex. 2002. Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Viitattu 1.3.2024.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>

Finn, J., 2022. Työntekijöiden siirtymät: esiperehdytys, perehdytys, uuteen tehtävään perehdytys, uudelleen perehdytys ja offboarding. Viitattu 26.2.2024.

<https://blog.talentech.com/fi/tyontekijoiden-siirtymat-perehdytys#>

Francis, Tracy & Hoefel, Fernanda, 2018. True gen: generation Z and its implications for companies. Viitattu 10.3.2024. <https://www.drthomaswu.com/uicmpaccsmac/Gen%20Z.pdf>

Halme, J., 2018. Aivoriihi-toteutus ja peruseriaatteet. Helsinki: Orchidea Innovations. WWW-dokumentti. Päivitetty, 2, p.2018.

Heikkinen, S. & Kurvinen, A. 2021. Asiakkaan ymmärtäminen liiketoiminnan kehittämisen perustana. Viitattu 26.2.2024 <https://blogit.lab.fi/labfocus/asiakkaan-ymmartaminen-liiketoiminnan-kehittamisen-perustana/>

Hoogenraad, W. 2022. Mikä on prototyyppi? Viitattu 26.2.2024

<https://fi.itpedia.nl/2022/03/02/wat-is-een-prototype/>

Innokylä. 2024. Käyttäjäprofiilit ja persoonat. Viitattu 26.2.2024.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/kayttajaprofiilit-ja-persoonat>

Interaction design foundation. 2024. Brainstorming. Viitattu 10.3.2024. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/brainstorming>

Knapp, Zeratsky. 2024. The Design Sprint. Viitattu 26.2.2024.

<https://www.thesprintbook.com/the-design-sprint>

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus, 43-59.

Lankford, William M. (2002) "Benchmarking: Understanding the Basics," The Coastal Business Journal: Vol. 1: No. 1, Article 8.

LinkedIn. 2024. Nordic Sales Crew. Viitattu 1.3.2024.

<https://www.linkedin.com/company/nordic-sales-crew-oy/?originalSubdomain=fi>

Miro. 2024. Mikä on palvelupolkukaavio? Viitattu 24.2.2024. <https://miro.com/fi/customer-journey-map/what-is-a-customer-journey-map/>

Miro 2. 2024. What is a mind map? Viitattu 24.2.2024. <https://miro.com/mind-map/what-is-a-mind-map/>

Muranen, A. 2021. Mobiilisovellus - kannattava investointi vai turhake? Viitattu 12.3.2024.

<https://pixels.fi/fi/blogi/mobiilisovellus-kannattava-investointi-vai-turhake/>

NCSC. 2024. National cyber security center. Small Business Guide: Cybersecurity. Viitattu 5.3.2024. <https://www.ncsc.gov.uk/collection/small-business-guide>

Nishizaki, Santor & DellaNeve, James. 2023. Working with gen Z: A handbook to recruit, retain and reimagine the future workforce after COVID-19. Amplify publishing group. USA

NIST. National Institute of Standards and Technology, 2021. NIST Special Publication 800-53: Security and Privacy Controls for Information Systems and Organizations. Viitattu 5.3.2024. <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/SpecialPublications/NIST.SP.800-53r5.pdf>

Nordic Sales Crew. 2024. <https://www.nordicsalescrew.com>. Viitattu 24.2.2024.

Nordic Sales Crew 2. 2024. <https://www.nordicsalescrew.com/menestyksen-juuret-ystavydessa-ja-yhteisollisydessa-juuso-saarisen-tarina-nordic-sales-crewn-perustamisesta/>. Viitattu 24.2.2024.

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. Helsinki

OWASP, Top Ten Project, 2021. Open Web Application Security Project. Viitattu 5.3.2024. <https://owasp.org/www-project-top-ten/>

P T. 2021. Figma - Paras työkalu käyttöliittymien suunnitteluun. Viitattu 26.2.2024. <https://www.webguru.fi/artikkelit/figma/>

Paggi, Robin & Clowes, Kat. 2020. Managing Generation Z: How to recruit, onboard, develop, and retain the newest generation in the workplace. Quill driver books. California.

Purhonen, K., Poikolainen, J., Pylvänen, S., & Kallunki, V. 2020. Pelit ja pelillisuus houkuttelevat nuoria osallistumaan ja tuottavat osallisuutta - esimerkkinä kaksi kehittämishanketta. Sosiaalipedagogiikka, 21, 93-94. <https://doi.org/10.30675/sa.70184>

Siitonen L., 2019. Mitä on sparraus? Viitattu 26.2.2024. <https://xennek.fi/blogi/mita-on-sparraus>

Tapscott, Don. 2010. Syntynyt Digi aikaan. WSOYpro Oy. Jyväskylä.

Turun AMK. 2019. Pelimo. Viitattu 9.3.2024. <https://pelimo.turkuamk.fi/arkisto/index.html>

World Economic Forum, 2022. The Global Risks Report 2022. Viitattu 5.3.2024. https://www3.weforum.org/docs/WEF_The_Global_Risks_Report_2022.pdf

Julkaisemattomat lähteet

Nordic Sales Crew haastattelu, 2024. Työntekijöiden haastattelut 31.1.2024. Nordic Sales Crew & Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Nordic Sales Crew ohjaus, 2024. Juuso Saarinen. Nordic Sales Crew & Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Nordic Sales Crew palaute, 2024. Työntekijöiden palaute esittelystä konseptista 7.2.2024. Nordic Sales Crew & Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Nordic Sales Crew sparraus, 2024. Työntekijän sparraus 6.2.2024. Nordic Sales Crew & Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Tämän tekstin kieliasun muokkaamiseen on hyödynnetty ChatGPT:tä.

Kuviot

Kuvio 1: Design Sprint -menetelmä (Interaction Design Foundation 2020).	9
Kuvio 2: Aivoriihi (Interaction Design Foundation 2024).	14
Kuvio 3: Laurean Design Sprint -viikon aikataulu	15
Kuvio 4: Ajatuskartta.....	16
Kuvio 5: Palvelupolku	17
Kuvio 6: Käyttäjän etusivun näkymä	21
Kuvio 7: Chat-ominaisuus.....	22
Kuvio 8: Monivalintatesti	22
Kuvio 9: Palautteen antaminen.....	23
Kuvio 10: Kalenteri	24
Kuvio 11: Interaktiivinen video	25
Kuvio 12: Mobiiliversio	26

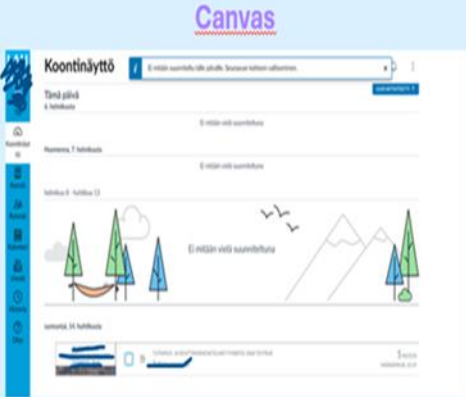
Liitteet

Liite 1: Vertailuanalyysi 1	38
Liite 2: Vertailuanalyysi 2	39

Liite 1: Vertailuanalyysi 1

BENCHMARKING		
NSC	Mehiläinen	Seppo
		
<p>Selkeä ulkonäkö. Helppo navigoida. Hieman tylsä ja paljon tietoa eripaikoissa. Tietoiskut lyhyitä, joten runsaasti hyppimistä sivuilta toiselle. Runsaasti ohjaamista muille sivuille ja eri järjestelmiin. Positiivisena käytetty paljon videoita ja kuvia tekstin lisänä.</p>	<p>Selkeät yrityksen väreihin tehdyt perehdytys sivut. Jaettu muutamaan eri lokeroon, joiden alla runsaammin tietoa eri asioista. Helppo navigoida, ei ulkopuolisia linkkejä. Kaikki tieto löytyy samasta järjestelmästä. Ei hirveästi kuvia tai videoita. Runsaammin tekstiä jokaisessa aihealueessa.</p>	<p>Selkeä pelialusta, johon helppo rakentaa omalle yritykselle sopiva perehdytyspolku. Vaatii heittäytymistä työntekijöiltä. Selkeä seuranta kuinka paljon edennyt ja mitä kaikkea tehty. Yritys pystyy itse määrittämään pisteytysjärjestelmän.</p>
<p>+: Selkeä Lyhyitä kokonaisuuksia Yrityksen värejä käytetty hyödyksi</p>	<p>+: Selkeä Hyvin jäsennellyt tiedot ja ohjeistukset Selkeästi kerrottu pakolliset opeltavat materiaaleissa</p>	<p>+: Selkeä Helppo tehdä omalle yritykselle sopivaksi Pajon muokausmahdollisuuksia</p>
<p>-: Pajon tietoa ja edes takaisin menemistä Linkkejä muihin sivuihin / järjestelmiin Välillä vain muutama rivi tekstiä klikkauksen takana.</p>	<p>-: Pajon tekstiä Ei käytetty visuaalisuutta hyväksi materiaaleissa</p>	<p>-: Vaatii työntekijöiltä osallistumista ja heittäytymistä pelaamiseen, ei sovi kaikille.</p>

Liite 2: Vertailuanalyysi 2



Canvas



MS Teams

Yksinkertainen ja instituution teeman värinen ulkonäkö. Selkeä ja helppokäyttöinen navigointi. Löytyy paljon erilaisia ominaisuuksia. Materiaalissa käytetään kuvia, videoita, ääntä. Mahdollisuus pitää verkkotenttejä, erilaisia testejä ja vertaisarviointia.

+:

- Selkeä
- Helppokäyttöisyys
- Instituution värit
- Monipuoliset ominaisuudet
- Edistyksen seuranta
- Ilmoitukset tehtävien deadline

-:

- Tylsä ulkoasu
- Turhia ilmoituksia
- Välillä vaikea löytää asioita esimerkiksi oman ryhmän tiedostot

Väreitä ja ulkonäöltä yksinkertainen. Löytyy paljon ominaisuuksia, painottuen viestintään ja tiedon jakamiseen tiimien kesken. Voi järjestää isompiakin kokouksia ja koulutuksia. Pystyy ladata myös lisää erilaisia sovelluksia sovelluksen sisällä.

+:

- Helppokäyttöisyys
- Viestintä helppoa (Teamit, yksityisviestit)
- Kokoukset (kalenterikutsut)
- Tiedon jakamisen helppous
- Mahdollista työstää tiedostoja yhdessä reaaliajassa

-:

- Jotkut ominaisuudet vaikea löytää
- Uuden päivityksen myötä toiminut vaihtelevasti