

LOPPURAPORTTI

Valmennusten vaikuttavuutta ja oppimista tehostava kehittämishanke



Sisällysluettelo

1. Johdanto.....	3
2. Lähtötilanne kohdeorganisaatiossa ja syyt hankkeen käynnistämiseen.....	4
3. Hankkeen kuvaus, tavoitteet ja merkitys hakijalle ja soveltajalle/asiantuntijalle.....	5
4. Hankkeessa sovellettu tutkimus ja ulkopuolinen asiantuntija.....	6
5. Hankkeen toteutuminen ja eteneminen.....	7
5.1 Seurantaosio.....	8
6. Hankkeen tulokset, hyödyt ja vaikutukset.....	10
7. Hankkeen arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet.....	15
8. Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä.....	16
9. Hakijan ja ulkopuolisen asiantuntijan yhteystiedot.....	17
10. Lähteet.....	18

1. Johdanto

Nykyajan nopeasti muuttuva maailma ja digitaalisuuden kehittyminen on upeaa mutta myös haastavaa. Tässä kaikessa keskeisessä asemassa on myös ihmisten jatkuva oppiminen ja henkilökohtainen kehittyminen. Jatkuvasti pitäisi oppia uusia taitoja ja ne pitäisi myös osata sisäistää siten, että ne muuttavat omia toimintatapoja. Myös työn luonne on muuttunut. Organisaatioiden täytyy pysyä mukana teknologian edistysaskelissa ja niiden on luotettava jatkuvaan oppimiseen kilpailuedun saavuttamiseksi. Nykyajan suuntauksena on myös digitaalinen oppiminen sekä itseohjautuva oppiminen, jossa oppijalla itsellään on vastuu omasta oppimiskehityksestään.

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena on ollut tukea valmennettavien itse asettamien valmennusohjelmaan liittyvien johtamistavoitteiden saavuttamista. Työsuojelurahaston tuella valmennukseen lisättiin Kaswu Oy:n seurantaosio, joka tuki tavoitteiden toteutumista tekoäly AI Lindan avulla palaamalla kyseiseen tavoitteeseen tietyin väliajoin. Aikavälikertauksen ideaa on toteutettu AI Lindan suorittamien yhteydenottojen muodossa, jolloin on voitu arvioida, kuinka valmennuspäivissä opittuja sisältöjä on sovellettu osaksi omia työkäytäntöjä sekä selvittää, miten tavoitteen suuntainen tekeminen edistyy valmennuspäivien jälkeen.

Kehittämishankkeen lopputuloksena saatiin tärkeää tietoa siitä, kuinka tekoäly voi toimia tukena valmennustilaisuuksien jälkeen ja miten valmennettava pystyy kehittämään omaa kehityssuunnitelmaansa vielä kahden kuukauden ajan valmennuksen jälkeenkin. Kehittämishankkeessa lähtökohtana oli tuottaa oppimisen seurantaosion kokeilulla vaikuttavampia tuloksia henkilöstön osaamisen kehittymiseen valmennuksen jälkeisenä aikana. Tähän pyrittiin valmennettavan pitkäkestoisella tukemisella seurantaosion aikana ja valmennettava sai samalla mahdollisuuden arvioida oppimistaan hänelle itselleen tärkeässä kehityssuunnitelmassa. Tämä kehittämishanke toimi Suomessa ainutlaatuisena tutkimuksena, jonka avulla saatiin edistettyä S-ryhmän koulutusorganisaation, Jollas Instituutin, valmennusohjelmaan osallistuneiden myymäläesimiesten oppimista tekoälyn avulla.

2. Lähtötilanne kohdeorganisaatiossa ja syyt hankkeen käynnistämiseen

Jollas Instituutti (Jollas-Opisto Oy) on yli 30 valmentajan ja asiantuntijan ammattitaitoinen ja intohimoisesti työhönsä sitoutunut yhteisö. Jollas Instituutin tärkein tehtävä on varmistaa S-ryhmän liiketoimintojen menestys S-ryhmäläisten osaamista kehittämällä. Jollaksessa jokainen valmennus oivalluttaa ja haastaa valmennettavaansa – tähtää muutokseen, pieneen tai suureen.

Vaikka valmennus- ja koulutustilaisuuksien suunnittelu ja toteutus hoidettaisiin laadukkaasti, haasteeksi muodostuu usein se, että miten koulutuksessa opitut asiat saadaan osaksi arjen rutiineja ja miten uudet opitut asiat muistetaan keskellä normaalia työarkea. Jollas Instituutti halusi parantaa koulutustilaisuuksien vaikuttavuutta varmistamalla, että koulutuksessa opitut asiat pystytään palauttamaan aktiivisesti mieleen ja osaksi työntekijän toimintaa.

Tarve kehittämishankkeen toteuttamiselle syntyi seuraavanlaisista kysymyksistä: Kuinka pystymme kehittämään henkilöstön oppimista työelämässä ja opittujen asioiden mielessä pysymistä työpäivien arjessa? Minkälaisin keinoin pystymme tuplavarmistamaan, että valmennuspäivistä saatu hyöty ja uudet asiat saadaan osaksi henkilöstön työpäivän rutiineja? Koko S-ryhmälle osaava henkilöstö on yrityksen menestyksen kannalta erittäin oleellinen tekijä. S-ryhmä haluaa aina tarjota asiakkailleen ensiluokkaista asiakaspalvelua. Kehittämishankkeessa haluttiin panostaa henkilöstön osaamiseen ja henkilöstön oman oppimisen kehittämiseen työssä. Kehittämishankkeen lähtökohtana oli varmistaa, että valmennuksen opit kulkeutuvat myymälän arkeen – ei pelkästään esimiesten omiin toimintatapoihin, vaan heidän kauttaan koko myymälän toimintaan ja asiakaskohtaamisiin.

Työsuojelurahaston tuella toteutettiin kehittämishanke, jossa pureuduttiin edellä esitettyihin kysymyksiin ja pyrittiin selvittämään, kuinka valmennuksen seuranta voisi tukea kehittymistä kohti yrityksen yhteisiä mutta myös työntekijän henkilökohtaisia tavoitteita.

3. Hankkeen kuvaus, tavoitteet ja merkitys hakijalle ja asiantuntijalle

Kehittämishanke koostui S-ryhmän henkilöstövalmennukseen linkittyvästä seurantaosiosta. Valmennuspäivät liittyivät laajempaan vähittäiskaupan kehittämisohjelmaan, jossa ydintavoitteena on laadun parantaminen asiakkaan ostopaikan kannalta merkittävimmissä osa-alueissa. Parantaminen on jatkuvaa ja se siirtyy toimipaikan arkeen päivittäisjohtamisen kautta – tämän on havaittu olevan suurin laatua selittävä tekijä myymälöiden välillä. Jokainen valmennuspäivä päätettiin oman henkilökohtaisen tavoitteen asettamiseen.

Työsuojelurahaston tuen avulla valmennukseen lisättiin seurantaosio, jonka toteutti Kaswu Oy. Valmennuspäivien jälkeisen seurantaosion toteutus ja tavoitteet vastaavasti kulminoituivat oppimiseen liittyvään tutkimukseen. Jollas Instituutin kehittämishanke toteutettiin 1.12.2018–30.06.2019 välisenä aikana.

Kehittämishankkeessa seurantaosion tutkimuksen lähtökohtana oli tarkastella S-ryhmän henkilöstön henkilökohtaisia kehittymispolkuja ja tavoitteiden saavuttamista aikavälikertauksesta omaksuttujen, tietyin aikavälein tapahtuvien AI Lindan yhteydenottojen avulla. Tutkimuksen avulla haluttiin selvittää valmennuksen asioiden mielessä pysymistä sekä tarkastella mahdollisuutta käyttää valmennuksen seurantaosiota tukena henkilöstön kehittämistoimissa. Näin voitiin arvioida, kuinka valmennuspäivillä opittuja sisältöjä oli sovellettu osaksi omia työkäytäntöjä sekä selvittää valmennettavien osaamisen kehitystä valmennuspäivien jälkeen. Aktiivisella mieleen palauttamisella on tutkitusti saavutettu positiivisia tuloksia ihmisten oppimisen ja muistikyvyn kehittämisessä.

Hankkeen kokonaistavoitteet määriteltiin Jollaksen ja Kaswun johtoryhmässä. Pääasiallinen tavoite oli tukea valmennettavien oppimisprosessia aktiivisella seurannalla. Tavoitteisiin pääsemistä pystyttiin seuraamaan AI Lindan tuottamilla raporteilla.

4. Hankkeessa sovellettu tutkimus ja ulkopuolinen asiantuntija

Kaswu Oy:n valinta kehittämishankkeen asiantuntijaksi perustui sen kiinnostukseen ryhtyä oppimisen tutkimukseen. Kaswu Oy:n menetelmät perustuvat konstruktivistiseen näkemykseen oppimisen ja opetuksen teoriasta. Konstruktivistinen lähtökohta oppimiseen tarkoittaa sitä, että yksilön uskotaan itse rakentavan oman oppimisensa rakenteita pyrkimällä aktiivisesti asettamiinsa tavoitteita kohti. Uutta tietoa vastaanotetaan, tulkitaan ja valikoidaan jo olemassa olevien tietorakenteiden avulla.(1)

T. Puolimatka (2) korostaa Y. Engeströmin teoksen Kehittävä työntutkimus (1995) pohjalta, että oppimisen tarkoituksena tulisi olla uusien toimintamallien tuottaminen. D. L. Kirkpatrick (3) toteaa, että tärkeimpiä asioita on selvittää missä määrin oppimisesta siirtyy tietoja, taitoja ja asenteita jokapäiväiseen työhön sekä miten nämä ovat muuttaneet oppijoiden työskentelytapoja. Myös kehittämishankkeelle oleellisena tekijänä, oppimisen lähtökohtana oli tutkimustiimin yhteinen koettu tarve saada aikaan muutosta.

Kirkpatrickin arviointimallin (1959) tasot ovat reaktiot, oppiminen, käyttäytyminen ja tulokset. Reaktioissa viitataan osallistujien motivaatioon ja tyytyväisyyteen koulutustapahtumaan liittyen. Toisella tasolla mitataan, ovatko tiedot ja taidot kehittyneet tai asenteet muuttuneet. Kolmannella tasolla arvioidaan, mitä tapahtuu, kun oppijat lähtevät koulutuksesta ja palaavat työpaikalle. Neljännellä tasolla mietitään, kuinka koulutuksella on saavutettu sille asetetut tavoitteet. (4)

Tekoäly AI Linda on Kaswu Oy:n seurannan työväline tässä kehittämishankkeessa ja sen teoria- ja ajatuspohja perustuu Kirkpatrickin malliin mutta myös historialliseen muistin tutkijana ansioituneen H. Ebbinghausin (1885) havaintoihin harjoituksen ja oppimisen suhteesta. Ebbinghaus loi käsitteen unohtamiskäyrä, jolla voidaan mitata opitun asian unohtamista oppimisesta kuluneen ajan perusteella. Ebbinghaus havaitsi, että opitun asian muistaminen (retention) ja mieleen palauttaminen (memory recall) heikkenevät jo yhden vuorokauden kuluttua oppimisesta. (5; 6; 7)

Kehittämishankkeen ja Kaswu Oy:n käyttämän seurantamenetelmän teoria- ja ajatuspohja perustuu myös aikavälikertaukseen, jonka mukaan opitun asian muistikykyä pystytään parantamaan kertaamalla ja testaamalla opittua asiaa tietyin väliajoin. (8; 9) Aikavälikertauksen mukaisesti ihminen ikään kuin altistetaan opitulle asialle oppimistilanteen jälkeen, jolloin mieleen palauttaminen oletetusti helpottuu. On todettu, että toistuva muistista hakemisen harjoittaminen vahvistaa pitkäaikaista muistamista, kun taas toistuvalla opittavan asian passiivisella opiskelulla ja lukemisella ei ole tutkimuksissa havaittu merkittäviä vaikutuksia muistikykyyn pidemmällä aikavälillä. Mitä useimmin siis harjoitamme opittavan asian aktiivista muistista hakemista, sitä kauemmin pystymme todennäköisesti pitämään kyseisen asian mielessämme ja teoissamme. (10; 11)

5. Hankkeen toteutuminen ja eteneminen

S-ryhmän liiketoiminnan kannalta tärkein työ tehdään myymälässä, asiakkaan kohtaamisessa ja ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Hyvä asiakaskokemus varmistetaan panostamalla toiminnan laadun parantamiseen ja tehokkuuden kasvattamiseen. Vähittäiskaupan valmennusohjelma pohjaa taustyöhön, jossa kartoitettiin S-ryhmän toimipaikkojen parhaita käytäntöjä. Tämän perusteella kehitettiin tapoja saada näiden menestyvien toimipaikkojen parhaat käytännöt kaikkien toimipaikkojen käyttöön. Kyse on periaatteessa vanhoista tutuista perusasioista, joissa petraamalla parannetaan kunkin yksikön omaa toimintaa ja kilpailukykyä, tehdään perusasioita, mutta vain paremmin. Mittareita seuraamalla on todennettavissa, tapahtuuko toiminnassa toivotunlaista kehitystä.

Kyseinen valmennusohjelma ei ollut mikään yksittäinen projekti, jolla on alku ja loppu. Pikemminkin kyse on jatkuvan kehityksen mallista, jossa aina huomenna tehdään jotain vähän paremmin kuin eilen. Toimintamallin keskiössä ovat vahvasti ihmiset ja johtaminen. Valmennuspäivissä tarkoituksena oli määritellä tavoitteet ja toimintatavat valmennusohjelman teemojen jatkuvuuden johtamiseksi yksikkötasolla. AI Lindan esittämien seurantakyselyiden tavoitteena oli osaltaan tukea valmennukseen osallistuneiden esimiesten tavoitteensuuntaista tekemistä arjessa.

Kehittämishankkeen valmennuspäivien aikana jokaista valmennettavaa pyydettiin asettamaan itselleen yksi henkilökohtainen esimiestyöhön liittyvä tavoite, jota kohti ryhtyisi omassa työssään etenemään. Leppäsen ja Rauhalan (12) mukaan hyvä tavoite on sellainen, jota kohden mennään motivoituneena ja vastaavasti huono tavoite on sellainen, jota kohtaan tunnetaan velvollisuutta, syyllisyyttä ja saavuttamisen pelkoa. Tavoitteet lähetettiin tekoily AI Lindalle 7 päivän sisällä valmennuksesta. AI Linda otti yhteyttä osallistujiin valmennusryhmäkohtaisesti sähköpostilla valmennuspäivänä ja tarjosi jokaiselle osallistujalle linkin kehittämissuunnitelman kirjaamiseen sanallisesti. Henkilökohtaisten tavoitteiden kirjaamisella ei ollut tarkoitus tuottaa liiallista painetta tai Leppäsen ja Rauhalan edellä kuvatun huonon tavoitteen aiheuttamia tuntemuksia, vaan korostaa yhdessä oppimisen ja kehittymisen merkitystä.

Valmennettavia pyydettiin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin: Mikä on sinun kehittämistavoitteesi? Mitkä tekemiset vievät tavoitteeseesi? Mistä tiedät, että olet onnistunut tavoitteessasi? Kuvaa lyhyesti (miehellään 1-5 lauseella) oma tavoitteesi ja suunnitelma sen toteuttamiseksi.

Kehittämishankkeessa valmennuspäivien sekä henkilökohtaisen tavoitteen asettelu oli valmennuspäivien jälkeisen seurantaosion onnistumisen kannalta merkittävä askel. Osallistujan AI Lindalle kertoma kehittämissuunnitelma toimii muistutuksena jostakin laajemmasta ja syvemmästä tiedosta, toimintamallista tai tavoitteesta, jonka merkitysarvo on valmennuksen aikana koettu merkitykselliseksi.

Jollaksesta hankkeeseen osallistui johtoryhmän lisäksi erikseen määriteltävä työryhmä, joka koostui Jollas Instituutin pedagogiikan sekä valmentamisen ammattilaisista. Kaswu Oy:n valmentaja ja Jollas Instituutin valmentajat perehdyttivät sisäiset valmentajat, jotta seurantaosioista tuli toimiva osa Jollaksen valmennusta. S-ryhmässä on yhteensä noin 40 000

työntekijää, joiden oppimisen kehittäminen on liiketoiminnallisesti merkittävää taloudellista näkökulmasta. Seurantaosion piirissä oli näistä 124 työntekijää. Valmennusryhmiä oli yhteensä kahdeksan. Kahden eri osuuskaupan työntekijöihin lukeutuneet valmennettavat osallistuivat valmennuksiin 26.2.–13.3.2019 välisenä aikana. Viimeinen seurantakysely osallistujille lähetettiin 13.5.2019.

5.1 Seurantaosio

Kaswu Oy:n toteuttamana seurantaosiossa haluttiin tuplawarmistaa® valmennuspäivillä tehtyjen henkilökohtaisten tavoitteiden asiakohtiin liittyvien oppien, sisältöjen ja informaation sisäistäminen ja omaksuminen osaksi esimiesten omia toiminta- ja ajattelutapoja.

Seurantaosiossa yleensä käytössä ollut yhteydenottojen ja muistutusten aikajänne 1, 9, 27 ja 54 päivää valmennuksesta perustuu puolalaisen P. Wozniakin (13) laskelmiin unohtamisen ja muistutusten suhteesta, joiden pohjalta Kaswu Oy sovelsi ja kehitti kehittämishankkeeseen soveltuvan seurantamenetelmän. Ainoa erona oli, että tutkimustiimi päätti kokeilla, miten menetelmä toimii, kun ensimmäinen muistutus tulee tasan viikon kuluttua valmennuksesta yhden päivän sijaan. Kaswu Oy:n rooli seurantaosiossa oli paitsi toimia muistutuksia tarjoavana tahona (AI Lindan avulla) sekä valmennuksen asioiden mielessä pitämistä, niin myös osoittaa toiminnallaan Jollas Instituutin kiinnostusta ja halua tarjota työntekijöilleen toimivia tapoja itsensä kehittämiseen.

Valmennuspäivissä kullekin valmennusryhmälle ilmoitettiin etukäteen kirjallisesti heille suoritettavien yhteydenottojen päivämäärät. Työntekijöiden kiireet, poissaolot ja muut tavoitettavuutta haittaavat tekijät pyrittiin minimoimaan ajoittamalla kukin yhteydenottoajankohta arkipäivälle. Yhteydenottojen päivämäärien etukäteen ilmoittamisella haluttiin varmistaa, että työntekijät pystyisivät näin ottamaan mahdollisesti myymälöidensä ajanhallinnassa huomioon AI Lindalle vastaamiseen kuluva ylimääräinen ajan. Vastausaika pyrittiin kuitenkin minimoimaan ja yksinkertaistamaan. Työntekijöiden täytyi vain klikata AI Lindalta tullutta sähköpostissa olevaa linkkiä ja vastata kahteen kysymykseen, määrälliseen ja laadulliseen. Oppimisen itsearviointia seurattiin määrällisellä numeraalisella arviointiasteikolla ja annettua tulosta osallistuja voi perustella sanallisesti toisen laadullisen kysymyksen avulla. Jokaisesta vastauksesta Kaswu Oy lahjoitti rahaa Lastenklonikoiden Kummit ry:lle, mikä pyrki motivoimaan vastaajia klikkaamaan linkkiä.

AI Linda otti ensimmäisen kerran valmennettaviin yhteyttä valmennuspäivänä ja Jollas Instituutin tutkimustiimin toiveesta seuranta aloitettiin tasan viikon kuluttua valmennuksesta. Siitä eteenpäin seuranta toteutettiin 9, 27 ja 54 päivän kuluttua. AI Linda kysyi aina kaksi kysymystä ja tällä tavoin AI Linda pystyi tulkita monia eri asioita kehittämishankkeen aikana tutkimustuloksista. Valmennettavat vastasivat siis yhteensä neljään seurantakyselyyn, joissa he pääsivät arvioimaan missä vaiheessa kehityssuunnitelman toteuttamista he kulloinkin ovat olleet menossa sekä sitä, että mitä

he voisivat jatkuvan parantamisen hengessä tehdä vieläkin paremmin. Tavoitteen saavuttamiseksi luodun kehityssuunnitelman edistymistä arvioitiin viisiportaisella asteikolla: 1 (olen vielä lähtökuopissa) – 5 (tekeminen on jo osa arkea).

Jollas Instituutti sai ainutlaatuista tietoa siitä, miten ja kuinka laadukkaasti osallistujat tekivät itsearviointia hankkeen aikana. Saadulla tiedolla on merkitystä siihen, miten asiakas voi kohdentaa resurssejaan oppimisen kehittymiseen jatkossa esimerkiksi aktiivisten ja passiivisten osallistujien kanssa.

6. Hankkeen tulokset, hyödyt ja vaikutukset

Kaswu esitti ensimmäiset tutkimustuloksensa Jollaksen tutkimustiimille väliraportilla 5.4.2019. Palaverissa sovittiin, että AI Linda lähettää viestin valmennettaville muistuttaakseen, että hyvin menee ja olemme puolella välissä seuranta. Kyseisen viestin tarkoitus oli vielä kiihdyttää oppimista ja tavoitteiden saavuttamista. Johdon tuki ja työntekijöiden kannustaminen voivat lisätä työntekijöiden motivaatiota ja tavoite oli osoittaa osallistujille kuinka hyvin prosessi etenee, jotta he arvostaisivat omaa kehittymistään ja ymmärtäisivät sen olevan arvokasta.

Jo väliraporttivaiheessa huomattiin, että ihmiset lisäävät kehittämissuunnitelmiaan vielä myöhemminkin, vaikka olisivat laiminlyöneet seurannan ensimmäiset kysymykset. Valmennettavat myös pyysivät apua, jos eivät onnistuneet omasta mielestään asiassa. AI Linda toimi tavallaan omatuntona, joka muistutti ja ohjasi ihmisiä palaamaan takaisin opitun asian äärelle.

Samalla kun tutkimustiimi oppi AI Lindan käyttämisestä myös AI Linda oppi itse. Jokaisesta valmennuksesta oli mahdollista löytää passiivisimmat sekä aktiivisimmat valmennettavat sekä yksilön että ryhmän näkökulmista. AI Linda oppi myös kategorisoimaan valmennettavien mielestä tärkeimmät kehittämissasiat ryhmiin, joka on tyypillistä koneoppimisessa. AI Lindan tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää monella eri tavalla oppimisprojektin eri vaiheissa. Lindan raportointi antaa mahdollisuuden luokitella ja jaotella tuotettua tietoa ryhmiin sekä luokkiin. Valmentaja voi esimerkiksi luokitella kaikkien valmennettavien kirjoittamia kehittämissuunnitelmien vastauksia ryhmiin ja tunnistaa sieltä yhtäläisyyksiä tai eroavaisuuksia tarpeen vaatiessa.

Kategorioiden tulkinnassa tarvittiin vielä ihmistyövoimaa jäsentämään tulosten todenperäisyyttä. Osallistujat halusivat kertoa omasta kehitymisestään Lindalle. Työelämässä palautekeskustelulle ei aina ole aikaa ihmisten välillä, joten AI Linda toimi myös mahdollisuutena kertoa omasta kehitymistilanteesta.

Tässä kehittämishankkeessa seurantaosion aikajännettä 1, 9, 27 ja 54 päivää muutettiin siten, että ensimmäinen kysely lähtikin vasta viikon kuluttua valmennuksesta. Tulokset olivat yllättävän hyviä. Seurantaosioon osallistui 124 valmennettavaa ja heistä 103 henkilöä teki oman henkilökohtaisen kehittämissuunnitelmansa eli 83 % aloitti toimet AI Lindan kanssa. Kuusi henkilöä vastasivat AI Lindalle myöhemmin, vaikka he eivät olleet kertoneet kehittämissuunnitelmaansa alussa.

Kehittämishankkeen tulosten mittareina käytettiin ryhmän etenemistä sekä kehittämissuunnitelmien edistymistä. Tutkimustiimin loppupalaverissa päätettiin poistaa tulosten mittareista ryhmän vastausten sävy, jonka tekoäly automaattisesti muodostaa. Jollaksen tutkimustiimi totesi sen aiheuttavan liikaa kysymyksiä ja se olisi vielä tässä vaiheessa liian tulkinnanvarainen. Se myös mahdollisesti aiheuttaisi hämmennystä, jos tutkimustiimi raportoi jonkun valmennettavan vastauksen olevan sävyltään tietynlainen, ainoastaan koska tekoäly on sitä mieltä. AI Lindan muodostavan vastausten sävyn ilmoittaminen myöhemmin on todennäköisesti mahdollista, kunhan AI Linda saa kerättyä enemmän tietoa ja kehittyy samalla paremmaksi.

AI Lindan asiakkaan toimesta pitämä sisäinen perehdytys AI Lindan käytöstä kirjallisesti sekä videoiden avulla toimi erinomaisesti. Käyttäjät osasivat ottaa AI Lindan käyttöön luontevasti ja oppimista tukeva prosessi saatiin käyntiin halutulla tavalla. Tämä oli koko kehittämishankkeen yksi keskeisiä onnistumisia sekä tavoitteita.

Vastausprosentti oli myös osallistujien keskuudessa hyvä. AI Lindan vielä tällä hetkellä sähköpostilla toimiva yhteydenotto ja toimintamalli olivat riittävä motivaatio valmennettaville vastaamaan Lindalle oppimisprosessin aikana. Motivaatiota ja innostusta AI Lindan käyttöön kehitetään jatkossa modernimmalla yhteydenottotavalla, visuaalisuudella sekä personoidummalla palautteella oppimisprojektin aikana.

Valmentajalle ja liiketoimintaedustajalle toimitettiin myös henkilökohtainen raportti jokaisen valmennettavan tilanteesta oppimisprojektin päättyessä. Jokaisella valmentajalla on erilaisia tapoja hyödyntää oppimistuloksia arjessa. Palautteen perusteella näyttää siltä, että valmennettavat haluavat AI Lindan lisäksi saada palautetta oppimisprojektista myös ihmiseltä 54 päivän jälkeen. Tämä on ymmärrettävää, AI Lindan tarkoituksena ei ole korvata ihmistä vaan olla oppimisen tukena ihmisille.

AI Linda tarjosi merkittävää tietoa ryhmän oppimisen näkökulmasta, mikä alustavissa tutkimuksissa on koettu todelliseksi lisäarvoksi. AI Linda osasi eritellä ryhmän valmennettavat niin, että aktiiviset ja passiiviset valmennettavat erottuivat selkeämmin kokonaisuudesta. Tällä tiedolla on merkitystä, koska näin voimme kohdentaa kehittämisapua sekä tukea tarpeen vaatiessa eri tasoille valmennettaville. Tulevaisuudessa tämän kaltaisella työvälineellä on merkitystä mm. koulujen oppimistilanteissa, työturvallisuuskoulutuksissa sekä liike-elämän kehittämisprojekteissa.

Ohessa yksityiskohtaisempia tietoja kehittämishankkeeseen osallistuneista ryhmistä:

Laatujohtaminen – 1. osuuskauppa

(3 ryhmää, yhteensä 9 seurantaosioon osallistujaa)

1. ryhmä

Seurantakyselyt olivat 5.3., 14.3., 1.4. ja 29.4.19. Seurantaosioon osallistujia oli vain 2 henkilöä, joista 50 % aloittivat kehittymistoimet AI Lindan kanssa.

1 henkilö ilmaisi hyvää aktiivisuutta oppimisprojektin aikana. Tulkintamme mukaan tähän tulokseen päästiin silloin, kun henkilö teki kehitymissuunnitelman ja vastasi minimissään kahteen AI Lindan esittämään kysymykseen oppimisprosessin aikana.

1 henkilö pääsi hyvälle tai erinomaiselle tasolle tavoitteen saavuttamisessa. Tulkintamme mukaan tähän päästään silloin, kun aktiivisuusehto yllä täyttyy ja viimeisin arvio kehittämisessä on 3 tai enemmän.

2. ryhmä

Seurantakyselyt olivat 12.3., 20.3., 8.4. ja 6.5.19. Seurantaosioon osallistujia oli 3 henkilöä, joista 100 % aloittivat kehittymistoimet AI Lindan kanssa.

2 henkilöä ilmaisi hyvää aktiivisuutta oppimisprojektin aikana. Tulkintamme mukaan tähän tulokseen päästiin silloin, kun valmennettava teki kehitymissuunnitelman ja vastasi minimissään kahteen AI Lindan esittämään kysymykseen oppimisprosessin aikana.

2 henkilöä pääsi hyvälle tasolle tavoitteen saavuttamisessa. Tulkintamme mukaan tähän päästään silloin, kun aktiivisuusehto yllä täyttyy ja viimeisin arvio kehittämisessä on 3 tai enemmän.

3. ryhmä

Seurantakyselyt olivat 13.3., 21.3., 8.4. ja 6.5.19. Seurantaosioon osallistujia oli 4 henkilöä, joista 100 % aloittivat kehittymistoimet AI Lindan kanssa.

2 henkilöä ilmaisi hyvää aktiivisuutta oppimisprojektin aikana. Tulkintamme mukaan tähän tulokseen päästiin silloin, kun valmennettava teki kehitymissuunnitelman ja vastasi minimissään kahteen AI Lindan esittämään kysymykseen oppimisprosessin aikana.

2 henkilöä pääsi hyvälle tasolle tavoitteen saavuttamisessa. Tulkintamme mukaan tähän päästään silloin, kun aktiivisuusehto yllä täyttyy ja viimeisin arvio kehittämisessä on 3 tai enemmän.

Laatujohtaminen – 2. osuuskauppa

(5 ryhmää, yhteensä 115 seurantaosioon osallistujaa)

4. ryhmä

Seurantakyselyt olivat 12.3., 20.3., 8.4. ja 6.5.19. Seurantaosioon osallistujia oli 24 henkilöä, joista 70,83 % aloittivat kehittämistoimet AI Lindan kanssa.

8 henkilöä ilmaisi hyvää aktiivisuutta oppimisprojektin aikana. Tulkintamme mukaan tähän tulokseen päästiin silloin, kun valmennettava teki kehityssuunnitelman ja vastasi minimissään kahteen AI Lindan esittämään kysymykseen oppimisprosessin aikana.

7 henkilöä pääsi hyvälle tasolle tavoitteen saavuttamisessa. Tulkintamme mukaan tähän päästään silloin, kun aktiivisuusehto yllä täyttyy ja viimeisin arvio kehittämisessä on 3 tai enemmän.

5. ryhmä

Seurantakyselyt olivat 13.3., 21.3., 8.4. ja 6.5.19. Seurantaosioon osallistujia oli 21 henkilöä, joista 95,24 % aloittivat kehittämistoimet AI Lindan kanssa.

13 henkilöä ilmaisi hyvää aktiivisuutta oppimisprojektin aikana. Tulkintamme mukaan tähän tulokseen päästiin silloin, kun valmennettava teki kehityssuunnitelman ja vastasi minimissään kahteen AI Lindan esittämään kysymykseen oppimisprosessin aikana.

11 henkilöä pääsi hyvälle tasolle tavoitteen saavuttamisessa. Tulkintamme mukaan tähän päästään silloin, kun aktiivisuusehto yllä täyttyy ja viimeisin arvio kehittämisessä on 3 tai enemmän.

6. ryhmä

Seurantakyselyt olivat 14.3., 22.3., 9.4. ja 6.5.19. Seurantaosioon osallistujia oli 22 henkilöä, joista 90,91 % aloittivat kehittämistoimet AI Lindan kanssa.

11 henkilöä ilmaisi hyvää aktiivisuutta oppimisprojektin aikana. Tulkintamme mukaan tähän tulokseen päästiin silloin, kun valmennettava teki kehityssuunnitelman ja vastasi minimissään kahteen AI Lindan esittämään kysymykseen oppimisprosessin aikana.

10 henkilöä pääsi hyvälle tasolle tavoitteen saavuttamisessa. Tulkintamme mukaan tähän päästään silloin, kun aktiivisuusehto yllä täyttyy ja viimeisin arvio kehittämisessä on 3 tai enemmän.

7. ryhmä

Seurantakyselyt olivat 19.3., 27.3., 15.4. ja 13.5.19. Seurantaosioon osallistujia oli 21 henkilöä, joista 80,95 % aloittivat kehittymistoimet AI Lindan kanssa.

3 henkilöä ilmaisi hyvää aktiivisuutta oppimisprojektin aikana. Tulkintamme mukaan tähän tulokseen päästiin silloin, kun valmennettava teki kehityssuunnitelman ja vastasi minimissään kahteen AI Lindan esittämään kysymykseen oppimisprosessin aikana.

3 henkilöä pääsi hyvälle tasolle tavoitteen saavuttamisessa. Tulkintamme mukaan tähän päästään silloin, kun aktiivisuusehto yllä täyttyy ja viimeisin arvio kehityksessä on 3 tai enemmän.

8. ryhmä

Seurantakyselyt olivat 20.3., 28.3., 15.4. ja 13.5.19. Seurantaosioon osallistujia oli 27 henkilöä, joista 77,78 % aloittivat kehittymistoimet AI Lindan kanssa.

13 henkilöä ilmaisi hyvää aktiivisuutta oppimisprojektin aikana. Tulkintamme mukaan tähän tulokseen päästiin silloin, kun valmennettava teki kehityssuunnitelman ja vastasi minimissään kahteen AI Lindan esittämään kysymykseen oppimisprosessin aikana.

12 henkilöä pääsi hyvälle tasolle tavoitteen saavuttamisessa. Tulkintamme mukaan tähän päästään silloin, kun aktiivisuusehto yllä täyttyy ja viimeisin arvio kehityksessä on 3 tai enemmän.

7. Hankkeen arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet

Tässä kehittämishankkeessa oli käytössä tekoälyyn perustuva ratkaisu, joka tuotti arvokasta tietoa oppimisen kehittymisestä. AI Linda tarjosi hienon mahdollisuuden valmennusohjelmaan linkittyvän muutoksen tukemiselle ja seurannalle. Tärkeimmiksi koulutuksen vaikuttavuuden arviointikriteereiksi voi nimetä oppimistulokset ja toiminnassa tapahtuvat muutokset, joita voidaan arvioida vasta jonkin ajan kuluttua valmennuksen päättymisestä.

Kaikki kehittämishankkeesta saadut tiedot ovat hyvin merkittäviä jatkotoimenpiteiden kannalta. Tekoäly hankkeessa toimi upeana lisäapuna, jolla pystyi jäsentämään valmennettavien kehittymistä asiakkaalle selkeäksi raportoitavaksi kokonaisuudeksi. Myös AI Lindan aikavälikertauksen periaate on toimiva, AI Linda ei unohda tehdä seurantaa kunhan vain tekniikka toimii suunnitellulla tavalla.

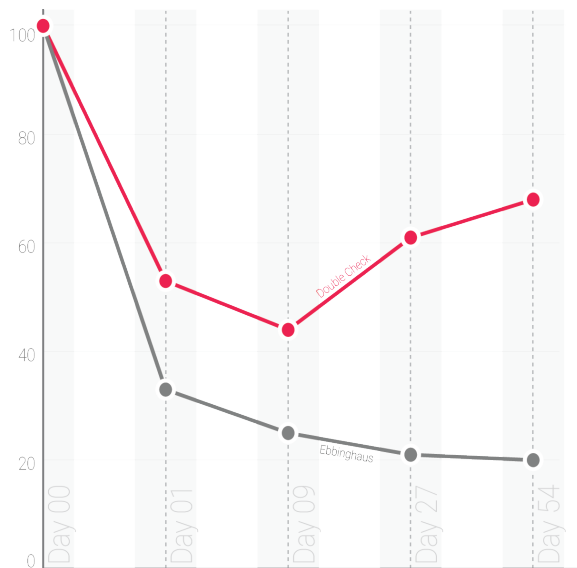
Tulevissa projekteissa jatkotoimenpiteinä kannattaa miettiä keskittyykö oppimaan 10 % eniten vastanneilta, keskittyykö tukemaan 10 % vähiten vastanneita vai onko parasta tukea henkilökohtaisessa kehitysuunnitelmassa keskinkertaisesti onnistuneita. Tarkoitamme tällä sitä, että strategisesti on hyvä mahdollisesti valita jo ennen projektin alustamista asiat, joita halutaan seurata erityisesti valmennettavien kehitymisessä. Osa asiakkaista haluaa kiinnittää mahdollisesti huomiota alisuorittajiin, osa asiakkaista haluaa kiinnittää huomion onnistujiin.

AI Lindan avulla nämä tiedot ovat nopeasti ja helposti löydettävissä. Jatkotoimenpiteisiin kuuluu myös aikataulutuksen seuranta, eli kuinka kauan kestää AI Lindan viestin saamisesta vastaamiseen ja kuinka kauan henkilöllä kestää vastata.

Jatkotoimenpiteinä päätettiin, että Jollas Instituutin tutkimustiimi haastattelee myymäläketjujen esimiehiä ja kysyy, mikä tieto raportissa olisi olennaisin ja mitä tietoa esimiehet haluaisivat saada. AI Lindan käyttäjäkokemus erityisesti personoidun palautteen sekä raportoinnin näkökulmasta ovat tulevaisuudessa kehitettäviä osa-alueita.

8. Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä

Yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä on hyvinkin suuri. AI Linda pystyy toimimaan tukena suurelle ryhmälle ja aika vähäisellä ihmistyöllä. Ihmislähtöisen palautteen antaminen on helpompaa, kun AI Linda on ensin tehnyt pohjustustyön. Valmentajan tai itse asiakasyrityksen näkökulmasta AI Linda tekee suuren määrän työtä, joka olisi ihmiselle hyvinkin laajaa ja työlästä. Tekoäly AI Linda toimii kuitenkin tällä hetkellä tukiälynä eli AI Linda ei itsestään näitä hommia tee vaan tarvitsee työkaverikseen ihan oikeita ihmisiä.



AI Lindaa olisi hyvä käyttää jokaisen valmennuksen jälkeen. Se parantaa asioiden mieleen palauttamista jopa 68% (ks. Kaavio). Luku perustuu Kaswu Oy:n ja Työsuojelurahaston tutkimukseen vuodelta 2015 (14). Yritykset panostavat rahallisesti hyvinkin paljon erilaisiin valmennuksiin ja AI Linda ei pelkää tuplawarmista® opittua asiaa vaan myös toimii erinomaisena apuvälineenä työntekijän henkilökohtaista kehityssuunnitelmaa tukien. AI Lindalla on myös mahdollisuuksia toimia työkaverina, jolle voi kertoa tämänhetkisestä tilanteesta. Esimiehen on helppoa löytää ne ja samalla auttaa niitä työntekijöitä, jotka vaikuttavan putoavan kydyistä. AI Linda toimii esimiehen ja alaisten välisenä kommunikaatiovälineenä, epäsuoralla tavalla tosin. Työntekijän saattaa olla helpompaa kertoa AI Lindalle missä mennään, vaikka tietäisikin esimiehen lopulta saavan raportin omasta kehityksestään.

Kehittämishankkeen aikana AI Linda on siirtynyt 16-65 –vuotiaiden ihmisten oppimisen tueksi eri ympäristöihin Suomessa. AI Lindan tarjoama tuki on hyvä lisä oppimisen vaikuttavuuden kehittämisessä. Kehittämishankkeen aikana myös Microsoft lähti kehittämään AI Linda-ratkaisua marraskuussa 2018 ja uusi versio AI Lindasta julkistetaan käyttöön lähitulevaisuudessa yritysten sekä oppilaitosten tueksi. Tällä hetkellä käyttäjämäärä AI Lindassa on kasvanut yli 1000:een valmennettavaan, joka tarkoittaa koneoppimisen sekä tekoälyn parempaa hyödyntämistä tulevaisuudessa kasvavan tietomäärän ansiosta.

9. Hakijan ja ulkopuolisen asiantuntijan yhteystiedot

Hakijaorganisaation yhteystiedot

Juha Ruosteenoja, johtaja, hankkeen vastuhenkilö
Jollas Instituutti
Puhelin: 010 768 2920
Sähköposti: juha.ruosteenoja@sok.fi

Toteuttajaorganisaation yhteystiedot

Erika Leijola, hankkeen projektipäällikkö
Kaswu Oy
Sähköposti: erika.leijola@kaswu.fi

Mikko Ojanen, toimitusjohtaja
Kaswu Oy
Puhelin: 044 555 6042
Sähköposti: mikko.ojanen@kaswu.fi

Laura Francke, tutkimusjohtaja
Kaswu Oy
Puhelin: 040 513 2923
Sähköposti: laura.francke@kaswu.fi

Lähteet

1. Leppänen, M. & Rauhala, I. 2013. Johda ihmistä. Psykologiaa johtajille. Helsinki: Talentum.
2. Puolimatka, T. 2002. Opetuksen teoria. Konstruktivismista realismiin. Helsinki: Tammi.
3. Kirkpatrick, D. L. 1998. Evaluating Training Programs: The Four Levels. 2. uudistettu painos. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
4. Kuntala, J-P. 2019. Tapaustutkimus oppimisesta Kaswun menetelmällä – 2019 A.I. Linda, kohderyhmänä myyjät.
5. Anderson, J. R. 2000. Learning and Memory. An Integrated Approach. USA: John Wiley & Sons, Inc. S. 7.
6. Baddeley, A. 1997. Human Memory. Theory and Practice. UK: Psychology Press. S. 108, 169.
7. Katona, G. 1967. Organizing and Memorizing. Studies in the Psychology of Learning and Teaching. New York: Hafner Publishing Company, Inc. S. 137.
8. Cepeda, N. J., Vul, E., Rohrer, D., Wixted, J. T. & Pashler, H. 2008. Spacing Effects in Learning. A Temporal Ridgeline of Optimal Retention. Association for Psychological Science 19 (11), 1095-1102. Saatavana PDF-muodossa osoitteessa: http://wixtedlab.ucsd.edu/publications/wixted/Cepeda_Vul_Rohrer_Wixted_Pashler.pdf
9. Cepeda, N. J., Coburn, N., Rohrer, D., Wixted, J. T., Mozer, M. C. & Pashler, H. 2009. Optimizing Distributed Practice. Theoretical Analysis and Practical Implications. Experimental Psychology 56 (4), 236-246. Saatavana PDF-muodossa osoitteessa: http://laplab.ucsd.edu/articles/Cepeda_et_al_EP2009.pdf
10. Karpicke, J. D. 2012. Retrieval-Based Learning: Active Retrieval Promotes Meaningful Learning. Current Directions in Psychological Science 21(3), 157-16. Saatavana PDF-muodossa osoitteessa: http://learninglab.psych.purdue.edu/downloads/2012_Karpicke_CDPS.pdf
11. Karpicke, J. D. & Roediger, H. L. 2008. The Critical Importance of Retrieval for Learning. Science Magazine 319 (5865), 966-968. Saatavana PDF-muodossa osoitteessa: <http://web.mit.edu/jbelcher/www/learner/retrieval.pdf>
12. Leppänen, M. & Rauhala, I. 2013. Johda ihmistä. Psykologiaa johtajille. Helsinki: Talentum.
13. Wolf, G. 2008. Want to Remember Everything You'll Ever Learn? Surrender to This Algorithm. Wired Magazine 16 (5). Luettavissa osoitteessa: http://archive.wired.com/medtech/health/magazine/16-05/ff_wozniak
14. DNA Kaupan henkilöstön kehittämishanke 2015 (Kaswu Oy / DNA Kauppa). Työsuojelurahaston tuella toteutettu.