



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

MILLA MATTILA

Erilaisten oppimistyylien huomioi- minen taloushallinto-ohjelmiston perehdytyksessä

Kohdeorganisaatiossa

LIIKETALOUDEN TUTKINTO-OHJELMA
2023

TIIVISTELMÄ

Mattila, Milla: Erilaisten oppimistyylien huomioiminen taloushallinto-ohjelmiston perehdytyksessä kohdeorganisaatiossa.

Opinnäytetyö, AMK
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Toukokuu 2023
Sivumäärä: 53

Opinnäytetyön aiheena oli, kuinka huomioida erilaiset oppimistyyliet perehdytyksessä. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten erilaisia oppimistyyliä voidaan huomioida kohdeorganisaation taloushallinto-ohjelmiston perehdytyksessä. Erilaisten oppimistyylien huomioiminen perehdytyksessä on tärkeää, koska onnistuneella perehdytyksellä on iso merkitys työn onnistumisen ja työntekijän hyvinvoinnin kannalta.

Opinnäytetyön taustana oli ihmisten erilaiset tavat oppia. Kohdeorganisaation asiakaspalvelussa työskentelee erilaisia ihmisiä, erilaisilla taustoilla. Ihmisten erilaisuus näkyy myös ihmisten tavoissa oppia asioita. Opinnäytetyössä tutkittiin onnistunutta perehdytystä, oppimista ja taloushallinto-ohjelmiston oppimista sekä erilaisia oppimistyyliä.

Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus. Tietoperustana käytettiin kirjallisuutta. Tutkimusmenetelmänä käytettiin tapaustutkimusta. Aineisto tutkimusta varten kerättiin teemahaastatteluiden muodossa kohdeorganisaation työntekijöiltä. Haastatteluiden avulla selvitettiin, että minkälaisia oppimistyyliä kohdeorganisaatiosta löytyy ja miten perehdytystä voitaisiin kehittää.

Opinnäytetyön tulosten perusteella näyttäisi siltä, että perehdytyksessä erilaiset oppimistyyliet huomioidaan parhaiten siten, että perehdytysohjelma on sisällöltään mahdollisimman laaja ja monipuolinen. Perehdytyksen tulee sisältää erilaisia ja monipuolisia keinoja ja välineitä, jolloin se huomioi erilaiset oppimistyyliet.

Avainsanat: Oppiminen, perehdyttäminen, oppimistyyliet, taloushallinto, ohjelmisto, ohjelmisto.

Abstract

Mattila, Milla: Observe of different learning styles in the introduction to financial management software in target organization.

Bachelor's thesis

Bachelor of Business Administration

May 2023

Number of pages: 53

Subject of this thesis was how to observe different learning styles in the introduction. The aim of this thesis was to find out how to observe to different learning styles at company's introduction of financial management software. Observing different learning styles in orientation is important, because a successful orientation has big signification the success of the work and the employee's well-being.

The background of thesis was people's diverse ways of learning. At company's customer service there works different kind of people, with diverse backgrounds. The difference between people is reflecting to people's ways of learning things. In this thesis I explored successful orientation, learning, learning financial management software and different learning styles.

The thesis was qualitative research. Literature was data base of this thesis. Method was used a case study. The information was collected in the form of theme interviews from the employees of the organization. Theme interviews clarified what kind of learning styles can be found in the organization and how orientation could be developed.

Based on the results of the thesis it seems that the best way to observe to different learning styles at introduction is to build introduction program content as comprehensive and versatile as possible. The orientation must include different and multi-faceted methods and tools, so that it considers different learning styles as widely as possible.

Keywords: Learning, introduction, learning styles, financial management, software.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TAUSTA, TAVOITTEET JA TOIMEKSIANTAJA.....	7
2.1 Työn tausta, tavoitteet ja tarkoitus.....	7
2.2 Toimeksiantaja	8
2.2.1 Tutkimusympäristö.....	9
2.2.2 Työnkuvaus	9
3 OPPIMISTYYLIEN HUOMIOIMINEN PEREHDYTYKSESSÄ.....	10
3.1 Perehdyttäminen	10
3.2 Perehdytyksen arviointi ja kehittäminen	15
3.2.1 Perehdytyksen arviointi.....	15
3.2.2 Perehdytyksen kehittäminen.....	16
3.2.3 Palautteen kerääminen.....	17
3.3 Ohjelmiston oppiminen	18
3.4 Oppimistyyleistä	20
3.5 Aisteihin perustuva oppimistyyli.....	21
3.5.1 Visuaalinen oppija.....	22
3.5.2 Audiitiivinen oppija.....	22
3.5.3 Kinesteettinen oppija	23
3.5.4 Taktiilinen oppija	23
3.6 Kokemuksellisen oppimisteorian mukaiset oppimistyyli.....	23
3.6.1 Käytännöllinen oppija.....	24
3.6.2 Pohdiskeleva oppija.....	25
3.6.3 Looginen oppija	26
3.6.4 Aktiivinen oppija.....	26
3.7 Keinot eri oppimistyyleillä oppivien perehdyttämiseen.....	27
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	30
4.1 Laadullinen tutkimus.....	30
4.2 Case-tutkimus	31
4.3 Teemahaastattelut.....	31
4.4 Haastatteluaineiston käsittely ja analysointi	33
5 TULOKSET: ERILAISTEN OPPIMISTYYLIEN HUOMIOIMINEN KOHDEORGANISAATIOSSA.....	34
5.1 Oppiminen	35
5.1.1 Aisteihin perustuvat oppimistyyli.....	35
5.1.2 Kokemuksellisen oppimisteorian mukaiset oppimistyyli.....	37

5.2 Pehdytyksessä käytetyt keinot	38
5.3 Pehdytyksen kehittäminen	41
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	44
6.1 Johtopäätökset.....	44
6.2 Pohdinta	45
LÄHTEET.....	48
LIITTE 1: SAATEKIRJE	50
LIITTE 2: HAASTATTELIJAN TUKIMATERIAALI JA APUKYSYMYKSET	52
LIITTE 3: KESKEISIMMÄT KEHITYSEHDOTUKSET.....	53

1 JOHDANTO

Ihmisten erilaisuus ja erilaiset oppimistyyliä näkyvät niin arjessa kuin työelämässä. Erilaisuuden ja erilaisten oppimistyylien huomioiminen työelämässä ja perehdytyksessä on tärkeää, jotta jokaisen yksilölliset tarpeet tulevat nähdyksi ja kuulluksi. Oli perehdytettävänä ryhmä tai yksilö, on tärkeä ymmärtää, että se mikä toimii yhdelle, ei välttämättä toimi toiselle.

Hyvä perehdytys parantaa työn sujuvuutta ja tuottavuutta, ja lisäksi perehdytyksellä on tärkeä rooli työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden kannalta. Kun perehdyttäjä oppii ymmärtämään erilaisia oppimistyyliä, oppii hän perehdyttämään yksilöllisemmin ja tämä parantaa yksilön kokemusta perehdytyksestä.

Tämän opinnäytetyö tarkoitus on tuoda esiin eri oppimistyyliä ja pohtia, miten erilaiset oppimistyyliä voidaan huomioida kohdeorganisaation perehdytyksessä.

2 TAUSTA, TAVOITTEET JA TOIMEKSIANTAJA

2.1 Työn tausta, tavoitteet ja tarkoitus

Opinnäytetyön aihe on saanut alkunsa omista kiinnostuksen kohteistani ja kiinnostuksestani erilaisia ihmistyyppjä kohtaan. Nämä johdattelivat minut pohtimaan ihmisten erilaisia tapoja oppia ja sisäistää asioita.

Tämän työn tavoitteena on tarjota kohdeorganisaation perehdyttäjälle erilainen näkökulma perehdyttämiseen ja siihen, miten erilaiset oppimistyyli-tylit vaikuttavat ihmisen tapaan oppia. Tarkoituksena on tuoda esille keinoja, joiden avulla erilaiset oppimistyyli-tylit voidaan huomioida kohdeorganisaation taloushallinto-ohjelmiston perehdytyksessä.

Perehdytyksessä apuna käytetään erilaisia materiaaleja, keinoja ja välineitä. Materiaaleina ovat erilaiset PowerPoint-esitykset, ohjeistukset kuten ohjekirja, harjoitustehtävät, luennot ja videot. Lisäksi perehdytyskeinoina on työn seuraaminen tai kummitoiminta, jolloin työntekijällä on käytössään yrityskummi eli kollega, joka auttaa hänet alkuun työssä. Perehdytys tapahtuu toisinaan ryhmässä ja toisinaan perehdytys voi tapahtua yksilösuorituksena. Lisäksi perehdytystä tapahtuu niin etänä kuin lähikontaktissa.

Kohdeorganisaation taloushallinto-ohjelmiston asiakaspalvelun työntekijöiden työn sujuvuuden kannalta on tärkeää, että asiakaspalvelun työntekijöillä on riittävä tieto ja osaaminen ohjelmistosta. Ohjelmiston oppiminen on kärsivällisyyttä ja pitkäjänteisyyttä vaativa prosessi, ja prosessin onnistumiseen vaikuttaa perehdytyksen onnistuminen.

Tarkasteltaviksi oppimistyyleiksi valitsin opinnäytetyöhön aisteihin perustuvat oppimistyyli-tylit, sillä niiden avulla voidaan pohtia havainnollistamismateriaaleja ja niiden sisältöä. Lisäksi aisteihin perustuvan oppimistyylien avulla voidaan tunnistaa erilaisia keinoja ja välineitä, joita perehdytyksessä voidaan hyödyntää. Jotta oppimistyylejä saadaan tarkasteltua myös toisenlaisesta

näkökulmasta otin lisäksi tarkasteluun myös David A. Kolbin kokemuksellisen oppimisteorian mukaiset oppimistyyli. Kokemuksellisen oppimisteorian mukaisen oppimistyylien ymmärtämisestä perehdyttäjälle voi olla hyötyä erityisesti silloin kun hän perehdyttää työntekijöitä ryhmässä.

Opinnäytetyön pääkysymys on, miten erilaiset oppimistyyli voidaan huomioida kohdeorganisaation taloushallinto-ohjelmiston perehdytyksessä?

Perehdytys rajataan tässä työssä työtehtäviin ja toimenkuvaan. Työtehtävillä ja toimenkuvalla tarkoitetaan kohdeorganisaation taloushallinto-ohjelmiston asiakaspalvelun henkilöstöä, jotka auttavat ja neuvovat asiakkaita ohjelmiston käyttöön liittyvissä ongelmissa. Kohderyhmänä ovat ne asiakaspalvelun henkilöt, jotka ovat aloittaneet viimeisen vuoden sisällä. Työskentelen myös itse kohdeorganisaation, taloushallinto-ohjelmiston asiakaspalvelussa, joten tiedän, kuinka laajasta oppimiskokonaisuudesta perehdytyksessä on kyse, ja kuinka laajaa osaamista ohjelmiston tunteminen vaatii.

Opinnäytetyön pääkysymyksen tueksi muodostettiin vielä seuraavia apukysymyksiä: Millaista on hyvä perehdytys? Miten perehdytetään ohjelmiston käyttöä vaativaan työtehtävään? Miten ihmiset oppivat? Millaisia eri oppimistyyliä on? Mitä keinoja on perehdyttää eri oppimistyyliillä oppivia?

Apukysymyksillä pyritään samaan syvempi ja laajempi kokonaiskuva oppimistyyleistä ja siitä, että mitä erilaisia keinoja perehdyttämiseen voidaan käyttää niin, että perehdytys tukisi näitä erilaisia oppimistyyliä.

2.2 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Accountor Finago Oy. Opinnäytetyössä käytetään toimeksiantajasta termiä kohdeorganisaatio.

Accountor Finago Oy on johtava kotimainen taloushallinnon ohjelmistoyritys. Accountor Finago Oy:n tuoteperheeseen kuuluvat Procountor Taloushallinto

ja yksinyrittäjille suunnattu Procountor Solo. Procountorin lisäksi Accountor Groupin FMS- tuoteperheeseen kuuluvat myös Apix, Isolta, Ecom ja eTasku. Ohjelmistoja käyttää tällä hetkellä kaikkineen yli 2500 tilitoimistoa ja yli 120 000 yritystä. (Procountorin www-sivut 2023.)

2.2.1 Tutkimusympäristö

Tämä opinnäytetyö keskittyy Procountorin taloushallinto-ohjelmiston asiakaspalvelun uusiin työntekijöihin ja heidän perehdyttämiseensä.

Procountor on monipuolinen ohjelmisto yrityksen talouden hallintaan. Sen avulla yritykset voivat hoitaa esimerkiksi yrityksen palkanlaskentaa, kirjanpitoa, laskutusta, raportointia ja erilaisia viranomaisilmoituksia. Procountoriin on lisäksi mahdollisuus integroida muita järjestelmiä. Tällä hetkellä Procountoria käyttää yli 90 000 yritystä ja yli 1300 tilitoimistoa. (Procountorin www-sivut 2023.)

Seuraavassa kappaleessa kuvataan tarkemmin Procountorin asiakaspalvelussa työskentelevien henkilöiden toimenkuvaa.

2.2.2 Työnkuvaus

Asiakkaat ottavat yhteyttä Procountorin asiakaspalveluun puhelimitse tai kirjallisesti, joko sähköpostilla tai yhteydenottolomakkeella. Yhteydenotot voivat koskea esimerkiksi ohjelmaan kirjautumista, verkkolaskujen lähettämistä tai vastaanottamista, palkanmaksua, tilinpäätöstä tai tiliointiä. Yhteydenottojen syyt ovat hyvin erilaisia keskenään.

Procountorin asiakaspalvelu auttaa ja neuvoo asiakkaita ohjelmiston käyttöön liittyvissä kysymyksissä. Asiakaspalvelun tehtävänä on tutkia ja selvittää asiakkaan ohjelmistoon liittyviä ongelmia, löytää niihin vastauksia ja ratkaisuja, ja viestittää ongelmista ja niiden ratkaisusta asiakkaalle. Asiakaspalvelun tehtävä on neuvoa ja ohjeistaa asiakkaita ohjelman käyttöön liittyvissä asioissa.

Asiakaspalvelun auttaa asiakkaita erilaisten teknisten, ohjelmaan liittyvien ongelmien kanssa, mutta asiakaspalvelun tehtävänä ei kuitenkaan ole antaa asiakkaille kirjanpidollisia neuvoja.

Asiakaspalvelun tärkein työkalu on itse ohjelmisto, Procountor, mutta ohjelmiston lisäksi asiakaspalvelu käyttää apunaan ohjelmiston lisäksi muitakin apuvälineitä kuten ohjekirjaa, erilaisia sisäisiä kanavia ja tukimateriaaleja. Jotta asiakkaita voitaisiin auttaa parhaalla mahdollisella tavalla ja jotta asiakkaiden ohjelmiston käytössä kohtaamia ongelmia päästään ratkomaan ja selvittämään, tulee ohjelmisto ja sen toimintaperiaate olla tuttu myös asiakaspalvelijoille.

3 OPPIMISTYYLIEN HUOMIOIMINEN PEREHDYTYKSESSÄ

Perehdytys on tärkeä osa onnistunutta rekrytointia (Rossi 2020, 172). Riippuen siitä minkälaisia oppimistuloksista perehdytyksellä halutaan saavuttaa, tulee perehdytyksessä huomioida ihmisten erilaiset tavat oppia ja käsitellä oppimaansa (Hyppänen 2013, 103). Myös perehdytettävällä asiasisällöllä on merkitystä perehdytykseen ja perehdytettävän tarpeisiin (Mestre 2012, 11).

Oppiminen on tyypillisesti helpompaa ja sujuvampaa silloin, kun ihminen saa oppia itselleen ominaisimmalla oppimistyyllillä. Ihminen pystyy oppimaan myös muilla tyyeillä, mutta tämä voi tehdä oppimisesta haastavaa, jolloin oppiminen vie enemmän aikaa ja energiaa. (Hyppänen 2013, 103.)

3.1 Perehdyttäminen

Perehdytys on etukäteen ja huolellisesti suunniteltu toimenpide, jonka avulla työntekijä opastetaan ja neuvotaan työpaikan tapoihin ja työtehtäviin (Hyppänen 2013, 272). Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä,

joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työnsä ja ymmärtää sen vaatimia edellytyksiä (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Perehdytys on yksi tapa kehittää osaamista. Sen tarkoituksena on antaa työntekijälle valmiudet toimia työssään (Hyppänen 2013, 102.) Perehdytykseen, sen laajuuteen ja sisältöön vaikuttavat oleellisesti myös työntekijän tulevat työtehtävät (Joki 2018, 112).

Perehdytyksen tarkoitus on siis opastaa työntekijä työhönsä sekä työyhteisöönsä. Hyvällä perehdytyksellä työntekijä pääsee mahdollisimman nopeasti kiinni työhönsä ja hänet saadaan mahdollisimman nopeasti osaksi organisaatiota. (Joki 2018, 112.) Perehdyttäminen tulee olla organisoitu, suunniteltu ja toteutettu niin, että perehdytettävälle muodostuu mahdollisimman turvallinen ja hyvä oppimisympäristö (Kupias, Pirinen & Peltola 2014).

Työturvallisuuslaissa on määritelty, että työnantaja on velvollinen perehdyttämään työntekijän työhönsä (Ahokas & Mäkeläinen 2013). Työturvallisuuslaissa on määritelty, että työnantaja on velvollinen järjestämään työntekijälle riittävän perehdytyksen. Perehdytyksessä tulee huomioida työntekijän ammatillisen osaamisen, työkokemuksen ja muut henkilökohtaiset edellytykset. (Työturvallisuuslaki 738/2022, 2 § 14 mom. 1 k.) Perehdyttäminen onkin parasta ennakoivaa turvallisuustoimintaa (Ahokas & Mäkeläinen 2013). Työturvallisuuden lisäksi perehdytyksellä on tärkeä merkitys työkyvyn ja sujuvuuden kannalta (Työturvallisuuslaitos).

Perehdyttämistä tarvitaan aina silloin kun uusi työntekijä aloittaa yrityksessä, mutta sitä tarvitaan myös silloin kun työntekijän työtehtävät vaihtuvat. Perehdyttäminen ei siis ole pelkästään osa uuden työntekijän tulo prosessia. Perehdytystä tarvitaan aina kun työnkuvassa, työtavoissa tai organisaatiossa tapahtuu muutoksia. (Joki 2018, 112.) Se on jatkuva prosessi (Työterveyslaitos).

Perehdyttäminen koostuu erilaisista toimenpiteistä, ja sillä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työtehtävänsä ja

työhön liittyvät odotukset. Tarvittavat toimenpiteet riippuvat monesta eri tekijästä. Toimenpiteisiin vaikuttavat perehdytettävän työnkuva, organisaatio ja sen rakenteet sekä aiempi osaaminen. Perehdyttäminen on siis joukko erilaisia toimenpiteitä, joiden tehtävänä on auttaa työntekijä alkuun työssä ja työympäristössä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Onnistunut perehdytys vaikuttaa työntekijän psyykkiseen hyvinvointiin. Mitä paremmin ja sujuvammin ihminen suoriutuu työstään, sitä enemmän hän kokee onnistumisen tunteita. Onnistumisen tunteet lisäävät itseluottamusta ja tukevat ihmisen halua kehittyä entisestään. Perehdytys vähentää niin fyysistä kuin psyykkistä kuormittavuutta. (Viitala 2021, 83).

Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii työtehtävänsä nopeasti ja tehokkaasti. Hyvä perehdytys auttaa työntekijää tekemään työnsä oikein, vaatimusten mukaisesti. Huolellinen perehdytys vähentää virheitä ja säästää myös virheiden korjaamiseen käytettyä aikaa. Virheet maksavat organisaatioille enemmän kuin se, että työt saadaan kerralla suoritettua onnistuneesti. Virheiden korjaaminen on työläs prosessi, joka vaatii yleisimmin useamman työntekijän panoksen. Tämän vuoksi, onnistunut perehdytys on koko työyhteisön etu. (Joki 2018, 112.)

Perehdytyksen tehtävä on antaa työntekijälle riittävä tieto, taito ja osaaminen, joiden avulla hän pääsee tekemään sitä työtä, johon hänet palkattu. Työntekijällä tulee olla riittävästi tiedollista ja taidollista osaamista, joiden avulla hän voi hoitaa työnsä. (Mannermaa 2018, 8.) Perehdytyksen tehtävä on varmistaa, että työntekijällä on tarvittavat tiedot työstä sekä työpaikasta (Aura & Ahonen 2016, 8). Huomion arvoista on myös se, että oppimistyyli saattaa vaihtua perehdytettävän elämänvaiheen ja elämäntilanteen mukaan (Mestre 2012, 11).

Perehdyttämisessä tulisi aina pohtia sitä, mitä sillä halutaan saavuttaa. Mitä ja miten perehdytettävän pitää oppia, jotta perehdyttäjä saa perehdytettyä hänelle haluamansa asiat. Tämän vuoksi onkin syytä pohtia, että mikä tieto tai asia on oleellista työntekijän työn ja sen sujuvuuden kannalta. (Kupias & Koski 2012, 17.) Jotta ihminen voi onnistua ja loistaa työssään, tarvitsee hän

monenlaisia taitoja. Uudessa työssä ja uudessa työpaikassa osaamista on kehitettävä monipuolisesti. (Kupias, Pirinen & Peltola 2014.)

Perehdytys on oppimisprosessi, jossa perehdytettävän tarpeet ajavat perehdyttäjän omien mielenkiinnonkohteiden yli. Perehdytyksen sisällön tulisi tukea perehdytettävää ja hänen oppimistaan niin, että se kuitenkin samalla tukee perehdytyksen tavoitteita. (Kupias & Koski 2012, 53.) Tehokkain perehdytysohjelma onkin sellainen, jonka lähtökohta perustuu työntekijän osaamiseen ja suorituskyykyyn (Kalamas & Kalamas 2004).

Perehdytyksen avulla jokaiselle työntekijälle taataan osaaminen omasta työstä. Tärkeä osa perehdyttämisestä on myös palaute, jotta työntekijä tietää, että miten hän on tehtävistään suoriutunut. (Viitala 2021, 181.) Jotta perehdyttäjä voi suoriutua työstään onnistuneesti, tulee hänellä olla tiedossa selkeät tavoitteet perehdytykselle. Tavoitteiden tulee olla selkeitä ja ne pitää olla helposti arvioitavissa, jotta voidaan mitata, että kuinka perehdytyksessä on onnistuttu. (Aura & Ahonen 2013, 86.)

Perehdyttäjä on hyvä muistaa, että hän ei voi tehdä kaikkea työtä perehdytettävän puolesta, vaan perehdytettävä on myös itse vastuussa omasta oppimisestaan ja oppimisprosessista. Vaikka perehdyttäjä ei voi oppia perehdytettävän puolesta, voi hän kuitenkin vaikuttaa perehdytettävän motivaatioon. Mikäli perehdytettävä ei ole motivoitunut ei hän myöskään opi yhtä tehokkaasti kuin motivoituneena. Motivoiva perehdyttäjä innostaa perehdytettävää oppimaan. Motivoituneena perehdytettävä toimii tehokkaammin ja oppii nopeammin. (Kupias & Peltola 2019, 80.)

Hyvä perehdyttäjä on muuntautumiskykyinen. Hyvän perehdyttäjän piirteitä ovat: Asiantuntemus, läsnäolo, arvostus, siltojen rakentaminen, innostus ja nöyryys. Perehdytettävä on omalla osaamisella ja asiantuntemuksellaan perehdytettävien tukena. Hänen tulee viesti perehdytettäville, että hän on käytettävissä. Perehdyttäjän tulee arvostaa omaa osaamistaan, mutta hänen tulee arvostaa myös perehdytettäviä ja heidän toiveitaan ja näkökulmia. Hyvä

perehdyttäjä on itse innostunut asiastaan ja hän osaa tartuttaa innostuksensa myös ihmisiin ympärillensä. (Kupias & Koski 2021, 159–160.)

Perehdytyksen voidaan katsoa onnistuneen silloin kun työntekijällä on selkeä ymmärrys siitä, että mitä häneltä odotetaan ja minkälaisissa puitteissa hän voi työtään tehdä. Tärkeää on, että perehdytyksen jälkeen työntekijällä on varma ja luottavainen olo, siitä tukea on saatavilla. (Viitala 2021, 83.)

Hyvä perehdytys, sen suunnittelu ja toteutus ovat aikaa vieviä prosesseja. Vaikka perehdytys ja sen suunnittelu vievät paljon aikaa on syytä muistaa, että hyvin ja huolellisesti hoidettu perehdytys maksaa kaiken perehdytykseen ja sen suunnitteluun käytetyn ajan nopeasti takaisin, kun työntekijä pystyy työskentelemään itsenäisesti ilman muiden apua. Näin perehdyttäjä, eikä muutenkaan työntekijät ole sidottuja perehdytettävän työhön, vaan he voivat keskittyä omaan työskentelyynsä. (Joki 2018, 112.) Perehdytyksen päämääränä on, että työntekijä oppii ja ymmärtää perehdytettäviä asioita (Kupias, Pirinen & Peltola 2014). On muistettava, että oppiminen ja perehdyttäminen ei koske vain uusia työntekijöitä, vaan oppiminen ja osaamisen kehittäminen jatkuu läpi koko työsuhteen (Viitala 2021, 84).

Onnistunut perehdytys on perehdytettävälle positiivinen kokemus, joka vaikuttaa positiivisesti hänen mielialaansa (Joki 2018, 121). Se tukee perehdytettävän ammatillista osaamista ja tukee identiteetin rakentumista uudessa työympäristössä (Korhonen & Puukari 2017, 309). Kun työntekijällä riittävä osaaminen ja tarvittavat keinot työstä suoriutumiseen niin viihtyy hän työssään paremmin. Työssään viihtyvä työntekijä sitoutuu työhönsä ja työantajaansa. (Eklund 2018, 33.)

Perehdyttämiselle ja sen toteutukselle ei ole olemassa yhtä, oikeaa tapaa, mutta oleellista on, että se hoidetaan ja, että se hoidetaan mahdollisimman hyvin. Hyvä, tasalaatuinen perehdytys sujuvoittaa koko työyhteisön toimintaa. Mitä nopeammin työntekijä pääsee osaksi työporukkaa ja tekemään työtä yhdessä muiden työntekijöiden kanssa, niin sitä menestyksekkäämpää se on koko organisaatiolle. Hyvä ja toimiva perehdytys on uudelle työntekijälle

merkki siitä, että hänestä ja hänen osaamisestaan välitetään ja että hänestä ollaan kiinnostuneita. (Joki 2018, 122.)

Onnistunut perehdytys tukee työntekijän hyvinvointia (Aura & Ahonen 2016). Lisäksi onnistunut perehdytys vaikuttaa työntekijän sitoutuneisuuteen (Rossi 2020, 172). Hyvällä perehdytyksellä tuetaan yksilön oppimistarpeita ja oppimistyyliä. Mitä yksilöllisemmin perehdytys voidaan rakentaa, sitä syvällisemmin perehdytettävä oppii ja näin hän pystyy käsittelemään opittavaa asiaa paremmin ja monitahoisemmin. (Kupias & Koski 2012, 50.)

3.2 Perehdytyksen arviointi ja kehittäminen

Työntekijän perehtymistä tulee seurata perehdyttämisen jälkeen ja sen aikana. Seurannan avulla voidaan varmistua siitä, että onko perehdytys onnistunut eli onko onnistuttu opettamaan ne asiat mitä on haluttu. Onko perehdytettävä oppinut asioita? (Kjelin & Kuusisto 2003, 189.) Perehdytyksen tuloksia tulee seurata ja arvioida jatkuvasti: Onko perehdytyksellä saavutettu haluttuja tavoitteita, missä on onnistuttu ja missä pitäisi vielä kehittyä? (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytystä tulisi arvioida sen vaikuttavuuden näkökulmasta. Vastasiko perehdytys perehdytettävien tarpeita ja mitä sillä tavoitettiin. Kysymys kuuluukin: Tavoitettiinko perehdytyksellä sitä mitä haluttiin? (Kupias & Koski 2013, 163.) Seurannan avulla voidaan tehdä myös havaintoja siitä, että onko organisaation perehdytysohjelma onnistunut. Ilman seurantaa ei voida tietää, että mitä pitäisi kehittää. (Kjelin & Kuusisto 2003, 189.)

3.2.1 Perehdytyksen arviointi

Perehdytyksen vaikuttavuutta ja onnistumista voidaan mitata ja arvioida neljällä eri tasolla: Mitä pidettiin, mitä opittiin, miten se vaikutti toimintaan, ja mitkä olivat perehdytyksen laajat vaikutukset. Perehdyttäviltä tulisi siis ensiksi kysyä, että mitä he pitivät perehdytyksen rakenteesta, materiaaleista, perehdyttäjistä

ja koko kokonaisuudesta. Seuraavalla tasolla tulisi pohtia sitä, että mitä perehdytyksessä opittiin. Tämän avulla saadaan käsitys siitä, että onko perehdytyksellä onnistuttu opettamaan haluttuja asioita. (Kupias & Koski 2012, 170–172.)

Kolmannella tasolla arvioidaan sitä, että miten perehdytys on vaikuttanut perehdytettävien toimintaan. Perehdytyksen tarkoitus on valmistaa perehdytettäviä työhönsä ja huolehtia siitä, että he suoriutuvat työstään. Tämän vuoksi on tärkeää, että perehdytyksen vaikutukset näkyvät konkreettisesti heidän työskentelyssään. Neljännellä ja viimeisellä tasolla pyritään arvioimaan perehdytyksen laajempia vaikutuksia. Laajemmilla vaikutuksilla voidaan ajatella esimerkiksi niitä perehdytyksen vaikutuksia, jotka heijastuvat koko organisaatioon. Perehdytys vaikuttaa koko organisaatioon, sen toimintaan, tasoon ja laatuun. (Kupias & Koski 2012, 173–174.)

3.2.2 Perehdytyksen kehittäminen

Jotta perehdytystä voidaan kehittää, tulee siitä kerätä palautetta. Vain palautteen avulla voidaan tietää, missä onnistuttiin ja, missä tulisi vielä kehittyä. Palautteen kerääminen ei kuitenkaan yksinään riitä, vaan perehdyttäjän pitää oppia käsittelemään ja hyödyntämään saamaansa palautetta. Arviointi ja palaute on tärkeä osa perehdytystä, eikä ole täysin yhdentekevää, että miten se tehdään. Palautteen ja arvioinnin avulla perehdytystä voidaan kehittää haluttuun suuntaan. (Kupias & Koski 2013, 163.)

Kun perehdytystä halutaan kehittää ja viedä eteenpäin, on perehdytettävien kuuntelemisella iso merkitys. Perehdytettäville kannattaa siis antaa mahdollisuus kertoa heidän kokemuksestaan ja siitä, että minkä he kokivat toimivaksi. Perehdyttämisen seuranta ja arviointi on keino, jolla päästää kiinni perehdytykseen liittyviin epäkohtiin. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) On tärkeää, että perehdytettävien ääni saadaan kuuluviin myös perehdytyksen kehittämiskehdoituksissa. Miten he kehittäisivät perehdytystä? (Kupias & Koski 2013, 188.)

Jotta palaute voitaisiin hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti tulisi kiinnittää huomiota seuraaviin asioihin: Palaute tulisi kerätä suhteessa niihin tavoitteisiin, mitä perehdytykselle oli asetettu. Vaikka palautteen keräämisen fokus olisikin perehdytyksen sisällössä niin perehdyttäjän olisi hyvä kerätä lisäksi myös palautetta omasta toiminnastaan. (Kupias & Koski 2013, 188.)

3.2.3 Palautteen kerääminen

Palautteen kehittäminen onkin yksi perehdyttäjän tärkeimpiä osaamisen ja kehittämisen kohteita. Tyypillisimmin palaute kerätään perehdytyksen jälkeen, mutta palautetta voisi kerätä jo aina perehdytyksen aikana. (Kupias & Koski 2012, 180–182.)

Yleisin tapa kerätä palautetta on kyselylomake (Kupias & Koski 2012, 180). Palautetta kerätessä on hyvä palata perehdytyksen tavoitteisiin. Perehdytettäviltä voidaan kysyä perehdytyksen tavoitteista ja heitä voidaan pyytää arvioimaan tavoitteiden toteutumista. Palautteeseen olisi lisäksi hyvä sisällyttää myös avoimia kysymyksiä, jolloin perehdytettävillä on mahdollisuus kertoa perehdytyksestä omin sanoin. Palautteen keräämisessä on hyvä muistaa, että arvioitavana ei ole pelkästään perehdyttäjä vaan koko perehdytyksen asiiasältö. Perehdytettäviltä voi tulla hyviä ja oivaltavia ideoita perehdytyksen kehittämiseen. (Kupias & Koski 2012, 180–182.)

Kyselylomakkeen lisäksi on olemassa paljon muitakin keinoja kerätä palautetta (Kupias & Koski 2012, 180). Esimerkiksi säännöllinen arviointi- ja palauttekeskustelu on hyvä keino arvioida perehdytystä ja sen onnistumista. Keskusteluissa on hyvä käydä yhdessä läpi organisaation tavoitteita, työntekijän tyytyväisyyttä sekä sitä, että miten perehdytyksen koetaan onnistuneen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Oppimista ja perehdytyksen arvioimista voidaan lisäksi arvioida teettämällä perehdytettävillä erilaisia tehtäviä, joiden avulla saadaan palautetta siitä, että

miten oppiminen on edistynyt. Lisäksi myös oppimispäiväkirja voisi olla hyvä tapa seurata oppimista ja sen edistymistä. (Kupias & Koski 2012, 172–173.)

Oppimispäiväkirjan avulla perehdytettävä voi seurata ja arvioida omaa osaamistaan. Oppimispäiväkirjan voi lisäksi antaa myös perehdyttäjälle, jolloin perehdyttäjä näkee, että miten perehdytettävän oppimisprosessi etenee. Sen avulla perehdyttäjä voi arvioida perehdytettävän oppimista. Onko perehdytettävä ymmärtänyt perehdytettäviä asioita ja kuinka laajasti hän on pystynyt käsittelemään oppimaansa. (Kupias 2007, 87.)

3.3 Ohjelmiston oppiminen

Oppiminen on muutosprosessi, jota ihminen pyrkii itse ohjaamaan (Kauppila 2003, 17). Oppimisen tuloksena syntyy osaamista. Oppiminen ja oppimisprosessi mahdollistaa osaamisen, ja osaaminen puolestaan johtaa menestykselliseen liiketoimintaan. (Hyppänen 2013, 101.)

Oppimisprosessi on monimutkainen ja monimuotoinen prosessi, johon vaikuttavat lukuiset asiat (Mestre 2012, 11). Oppimisprosessissa oppijan hankkima ja saama tietoa sekä taito johtavat osaamiseen, joka vaikuttaa oppijan toimintaan ja asenteisiin. Oppiminen on prosessi, joka kehittää oppijan taitoja. (Hyppänen 2013, 273.) Jokaisella on kuitenkin oma käsitys siitä, mitä oppiminen tarkoittaa. Käsityksemme vaikuttaa meihin niin oppijana kuin opettajana. Mitä laajemmin pystymme oppimista ajattelemaan sitä enemmän voimme hyödyntää omaa oppimis- ja kehityspotentiaaliaamme. (Kupias & Peltola 2019, 24.)

Oppimisprosessi syntyy erilaisista sisäisistä ja ulkoisista tekijöistä. Se syntyy oppijan aikaisemmista kokemuksista, tiedoista, arvoista ja kyvyistä. Lisäksi siihen vaikuttavat oppijan omat oppimistyylit. Ulkoiset ja sisäiset tekijät tekevät meistä yksilöitä ja muovaavat tapaamme oppia. Näiden tekijöiden vuoksi opimme asioita eri tavoilla ja eriaikaisesti. (Hyppänen 2013, 102.) Oppiminen ei ole yksiselitteinen prosessi (Mestre 2012, 5). Tutkimusten mukaan ei ole

olemassa yhtä kattavaa mallia, joka selittäisi meille sen, miten ihminen omaksuu uutta teknologiaa tai miten ihminen käyttäytyy uusien innovaatioiden edessä (Gassen 2022, 62).

Persoonallisuutemme vaikuttaa oppimisprosessiimme. Toiset oppivat nopeammin ja toiset hitaammin. Toiset ovat kärsivällisiä ja toiset haluavat asioiden tapahtuvan heti. (Mestre 2012, 5.) Persoonallisuutemme lisäksi myös oppimisympäristö vaikuttaa oppimistyyliimme. Oppimisympäristö rakentuu niin fyysisestä, sosiaalisesta kuin psyykkisestä ympäristöstä. Oppimisympäristön tulisi olla sellainen, että tiedonsaanti on mutkatonta ja vaivatonta. Sen pitäisi sisältää mahdollisimman vähän häiriöitä. Oppimisympäristön tulisi olla innostava, motivoiva ja sen pitäisi tarjota erilaisia virikkeitä. (Kauppila 2003, 19.)

Kaikkien aivot käsittelevät ja vastaanottavat asioita eri tavalla. Siitä, miten ja miksi, aivot valitsevat vastaanotettavan informaation ei ole varmuutta. Ihmisen aivot pystyvät käsittelemään vain rajatun määrän informaatiota. Vain murtoosa opitusta tulee aivojen tietoisin käsittelyyn ja suurin osa saamastamme informaatiosta häviää. Osa jää alitajuntaamme ja vain pieni osa siirtyy tietoiseen käsittelyyn. (Kauppila 2003, 107.)

Ihmisellä on usein tarve ja halu omaksua asioita mahdollisimman paljon ja nopeasti, mutta koska kaiken tiedon omaksuminen heti ja nopeasti on täysin mahdotonta, tulee oppiminen kohdistaa tarkasti juuri niihin asioihin, joita oppimisen kannalta juuri sillä hetkellä on oleellista oppia. Aivokapasiteettimme ei pysty käsittelemään kuin tietyn määrän informaatiota kerrallaan, ja tämän takia, tiedon ja informaation pilkkominen on todella tärkeää. (Ganssen 2022, 140.)

Sähköisen taloushallinto-ohjelmiston avulla pyritään jättämään manuaalinen työ pois ja suorittamaan prosessit mahdollisimman automaattisesti (Lahti & Salminen 2014, 20). Taloushallinto itsessään mielletään usein pelkäksi laskentatoimeksi, mutta on tärkeä ymmärtää, että kyse on paljon laajemmasta kokonaisuudesta. Taloushallinto pitää sisällään kaikki ne tapahtumat, jotka vaikuttavat organisaation talouteen. Se pitää sisällään osto-, myynti-, matka-

ja kululaskuprosesseja, maksuliikennettä ja kassanhallintaa. Lisäksi siihen kuuluu erilaiset kirjanpito prosessit kuten käyttöomaisuuden kirjanpito, palkka-kirjanpito ja pääkirjanpito. Tähän kun lisäämme erilaiset raportointiprosessit, arkistoinnin ja kontrollin niin ymmärtää, että puhuttaessa taloushallinto-ohjelmistosta on kyse erittäin laajasta kokonaisuudesta. (Lahti & Salminen 2014, 18.)

Koska teknologia muuttuu ja kehittyy, on teknologian parissa työskentelevien pystyttävä jatkuvasti omaksumaan ja oppimaan uusia asioita (Kügelen & Laukonen 2020, 10). Tietotulva on usein todella laaja ja tietoa vyöryy hyökyaallon lailla. Tietotulvasta on tärkeä osata erottaa ne oikeat, tarvittavat tiedot. (Gansen 2022, 140.)

Vaikka oppimisen kannalta yhtä kaiken kattavaa mallia ei ole, voidaan kuitenkin kokemusten valossa todeta, että omatoiminen kokeileminen, itsenäinen tiedonhaku, kollegoilta kysyminen ja heidän työnsä seuraaminen ovat parhaita tapoja oppia uutta teknologiaa ja sen tarjoamien työvälineiden käyttöä. (Gansen 2022, 180.) Kokemuksellinen ja toimintapohjainen opetus toimii parhaiten teknologiaa opettaessa. Eli ensiksi hankitaan tietoa, jonka jälkeen tietoa sitten kokeillaan käytännössä. (Evershed & Roper 2010, 39–40).

3.4 Oppimistyyleistä

Ihmisen tapa opiskella ja oppia asioita riippuu hänen oppimistyylistään. Oppimistyyliin vaikuttaa monet eri asiat, kuten ihmisen luonteenpiirteet, ikä ja tavat, joilla hän motivoi ja aktivoi itseään. (Kauppila 2003, 59.) Yleensä yksi oppimistyyli on toista vahvempi, mutta ihminen kuitenkin harvoin oppii vain yhdellä tietyllä tavalla (Laine ym. 2012, 40).

Oppimistyyleistä on luotu paljon erilaisia malleja ja teorioita (Vainionpää 2006, 65). Ihmisten erilaisuus pätee myös tapoihimme oppia ja käsitellä tietoa (Kupias 2007, 108). Oppimistyyllillä tarkoitetaan ihmiselle helppointa, ominaisinta ja sopivaa tapaa sisäistää uusia asioita (Hyppänen 2013, 103).

Oppimistyyleistä ja niiden olemassaolosta on keskusteltu jo vuosikymmenien ajan, ja ne ovat herättäneet suurta kiinnostusta. Oppimistyyliä ovat herättäneet paljon keskustelua siitä, voiko oppimistyyliä määrittää edes tarkasti ja, voiko yksittäistä oppimistyyliä määrittää toimivaksi tietyn henkilön kohdalla. (Mestre 2012, 11.)

Malleissa on paljon yhteisiä piirteitä, mutta riippuen mistä näkökulmasta oppimistyyliä halutaan tarkastella voi malleissa myös suuria eroavaisuuksia. Mikään yksittäinen malli ei kuitenkaan riitä täysin yksiselitteisesti kertomaan ja selittämään sitä, miksi ihmisillä on erilaisia oppimistyyliä. (Vainionpää 2006, 65.)

Lukuisista oppimistyyleistä tähän työhön valikoituivat seuraavat oppimistyyli: Aisteihin perustuvat oppimistyyli sekä kokemuksellisen oppimisteoriaan perustuvat oppimistyyli. Tarkastellaan seuraavaksi vähän tarkemmin näitä valitsemiani oppimistyyliä.

3.5 Aisteihin perustuva oppimistyyli

Yleisimmin käytetty oppimistyyliajattelu perustuu aisteihin ja niiden käyttämiin (Uplus). Aisteihin perustuvan oppimistyyliajattelun mukaan ihminen pyrkii eri aistikanavien avulla työstämään saamaansa tietoa. Työstäminen on tietoa, mutta työstämistä tapahtuu myös alitajuisesti. (Kauppila 2003, 17.)

Aisteihin perustuva oppimistyyli on hyvä huomioida erityisesti materiaaleja suunnitellessa. Oppiminen tehostuu, kun ihminen saa oppia itselleen mieluisalla tavalla. Mieluisalla tavalla oppiminen tekee oppimiskokemuksesta mielekkäämpää. (Laine, Salervo ym. 2012, 42.)

Aisteihin perustuvan oppimistyyliajattelun mukaan oppimistyyliä jaetaan seuraavasti: Visuaalinen, auditiivinen, kinesteettinen ja taktillinen oppija. (Kauppila 2003, 17.)

3.5.1 Visuaalinen oppija

Visuaalisen oppijan tärkein aisti on näkö. He oppivat parhaiten näkemällä asioita. Visuaaliselle oppijalle on oppimisen kannalta tärkeää nähdä opiskeltava asia erilaisina kuvina. Heille sopii mm. erilaisten piirrosten, muistiinpanojen ja ajatuskarttojen teko. (Uplus.) Hän hahmottaa asioita kuvien ja esim. taulukoiden avulla (Hyppänen 2013, 103). Visuaalisen oppijan voi tunnistaa siitä, että hän käyttää ilmaisia, jotka liittyvät joko näköhavaintoihin tai asioiden visuaaliseen rakentumiseen (Uplus).

Visuaaliset oppijat ovat nopea tempoisia. Hänet voi tunnistaa siitä, että hän puhuu nopeasti ja selittää asioita myös käsillensä. Hänen puhetyylinsä on innostunut ja hän luo katsekontaktin keskustelukumppaneihinsa. (Laine, Sallervo, Sivén & Välimäki 2012, 43.)

3.5.2 Auditivinen oppija

Auditivinen oppija puolestaan käyttää oppimiseen kuuloaistiaan. Hän muistaa kuulemansa ja hän pystyy seuramaan perehdytystä parhaiten juuri kuuntelun kautta. (Uplus.) Auditivinen ihminen muistaa ja oppii parhaiten kuulemiaan asioita. Hänen kohdallaan puheet ja tarinat toimivat parhaina oppimistapoina. (Hyppänen 2013, 103.)

Auditivisen oppijan voi tunnistaa siitä, että hän muistaa käytyjä keskusteluja (Uplus). Auditiviselle henkilölle äänet ovat tärkeitä. Hän saattaa puhua jopa itsekseen, sillä puhuminen auttaa häntä ajattelemaan. Hänet voi tunnistaa siitä, että hän kertoo yksityiskohtaisia tarinoita. Hänen puheensa on yleensä hyvin rytmitettyä ja hän saattaa jopa riimitellä puheissaan. Hän ei välitä kuvista tai muista visuaalisista asioista eikä katsekontaktikaan ole hänelle erityisen tärkeä. (Laine ym. 2012, 45.)

3.5.3 Kinesteettinen oppija

Kinesteettinen oppija oppii kehollisuuden kautta. Kinesteettinen oppija käyttää oppimiseen liikettä ja lihasmuistia. Hän oppii helposti uusia liikeratoja. (Uplus.) Kinesteettinen henkilö vaatii konkretiaa. Hänen täytyy päästä kokeilemaan oppimaansa asiaa käytännössä. Kinesteettinen henkilö hyötyy usein myös siitä, että hän tekee itse itselleen erilaisia muistiinpanoja. (Hyppänen 2013, 103.) Tekstin oppimisen kannalta hänelle hyvä keino opiskella on kävellä samalla kun hän lukee. Toisaalta, vaikka hän liikkuu lukiessaan saattaa hän myös keskeyttää lukemisen ihan vain liikkuaakseen. (Laine ym. 2012, 47.)

Kinesteettinen oppija ei viihdy kauaa paikoillaan, vaan hän haluaa oppia tekemällä ja kokemalla asioita. Hänet voi tunnistaa rennosta ja luontevasta olemuksesta. Hän on usein liikkeessä, jopa puhuessaan ja hän saattaa myös havainnollistaa asioita liikkeillä. (Laine ym. 2012, 47.)

3.5.4 Taktiilinen oppija

Taktiilisille oppijoille fyysiset ja henkiset tuntemukset ovat tärkeitä. He ovat herkkiä aistimaan omiaan sekä muiden tunteita. Heille fyysinen kosketus on tärkeää. Taktiilinen oppija käyttää paljon käsiään ja sormiaan. Hänelle sanaton viestintä on tärkeää, tärkeämpää kuin sanat. Taktiilisella oppijalla on hyvä tuntemuisti, ja hän usein muistaakin erityisen hyvin tilanteita, joihin liittyy tunteita ja fyysisiä aistimuksia. Taktiilisen oppijan voi tunnistaa siitä, että kuunnellesaan hän usein tekee jotain käsillään. (Laine ym. 2012, 45.)

3.6 Kokemuksellisen oppimisteorian mukaiset oppimistyylit

Kokemuksellinen oppimisteoria on oppimistyylinä ehkä hieman tuntemattomampi kuin esimerkiksi aisteihin perustuva oppimistyyli. Vaikka se on tuntemattomampi, on se kuitenkin todellisuudessa tyylinä hyvin yleinen. (Kupias 2007, 108.)

David A. Kolbin kokemuksellisen oppimisteorian pohjautuu ihmisten tapoihin toimia, havainnoida asioita ja vastaanottaa informaatiota (Kauppila 2003, 60). Kolbin kokemuksellisen oppimisteorian seurauksena oppimistyyliä jakautuvat seuraavasti: Käytännöllinen, pohtiva, looginen ja aktiivinen. Oppimisen kehä muodostuu yhdistämällä nämä oppimistyyliä ja vaiheet toisiinsa. (Hyppänen 2013, 103.)

Kokemuksellisen oppimisteorian mukaan ihminen hankkii ensiksi uutta tietoa, jonka jälkeen hän kokeilee sitä käytännössä. Se perustuu käsitykseen siitä, että ihminen hankkii tietoa, jonka jälkeen hän luo teorian, jota hän kokeilee uudelleen käytännössä ja pyrkii sitten saamaan tästä palautetta. Tämä sama kierto toistuu aina uuden oppimisen kierroksena, muodostaen kokemuksellisen oppimisen kehän. (Hyppänen 2013, 103.)

Kokemuksellinen oppimisteoria siis jakaa ihmiset erilaisiin oppimistyylien mukaisiin rooleihin. Erityisesti ryhmätöissä tai muissa ryhmässä tapahtuvissa tilanteissa voidaan oppimistyyleistä helposti erotella erilaisia rooleja ja ne on hyvä huomioida, kun suunnitellaan perehdytyksen rakennetta. (Uplus). Seuraavaksi tutustumme tarkemmin näihin kokemuksellisen oppimisteorian mukaisiin oppimistyyliin.

3.6.1 Käytännöllinen oppija

Käytännöllinen oppija osaa hyödyntää oppimisessa kaikkia aistikanavia. Hän muistaa hyvin pienet yksityiskohdat. Hän oppii helpoiten ongelmakeskeisesti, virheiden ja erheiden kautta. Hänellä on muutoskykyä ja hän pystyy reagoimaan muutokseen nopeasti (Kauppila 2003, 62.) Käytännöllinen oppija oppii käytännön ja kokemustensa kautta (Hyppänen 2013, 104).

Käytännöllisen oppijan kannalta on parasta, jos opetus tapahtuu nopeammin ja, että oppimista asioita pääsee välittömästi kokeilemaan käytännössä. Käytännöllinen oppija tarvitsee selkeitä ohjeita ja toimintamalleja, joiden avulla

hän tietää kuinka edetä. Hänelle oppimisprosessi on pikamatka, ei maratoni ja hän haluaa saavuttaa asioita nopeasti. (Kauppila 2003, 63.)

Käytännöllisen oppijan voi tunnistaa siitä, että hänellä on hyvä ongelmanratkaisukyky ja hän pyrkii käytännöllisyyteen. Hän on järjestelmällinen ja hän mielellään organisoii asioita. Hän on utelias ja oppii mielellään uutta. (Kauppila 2003, 65.)

Käytännöllinen oppija menee avoimesti ja rohkeasti mukaan uusiin tilanteisiin ja on valmis jakamaan omaa osaamistaan ja kokemuksiaan muiden kanssa. Erilaiset tarinat, konkreettiset tapaukset ja esimerkit saavat käytännöllisen oppijan innostumaan. Hän tuo mielellään esille myös omia tunteita ja tuntemuksiaan, joten oppimisympäristön ilmapiirillä on myös iso merkitys hänen oppimisensa kannalta. (Kupias 2007, 110.)

3.6.2 Pohdiskeleva oppija

Pohdiskelevalla oppijalla on yleensä hyvä mielikuvitus, jota hän osaa hyödyntää. Hän osaa tarkastella asioita eri perspektiiveistä. Pohdiskelevan opiskelijan maailma on täynnä vaihtoehtoja ja hän haluaa toimia omalla tavallaan. Ennen kuin hän pystyy tekemään johtopäätöksiä, tulee hänellä olla kerättynä mahdollisimman paljon tietoa. (Kauppila 2003, 63.) Pohdiskelija oppii parhaiten kun, hän saa oppia itsenäisesti, omassa tahdissa ja rauhassa (Hyppänen 2013, 104). Hän tarvitsee aikaa oppimiselle, jotta hän voi rauhassa prosessoida oppimaansa ja näin ollen muodostaa isomman kokonaiskuvan, jota voi tarkastella laajasti useasta eri näkökulmasta. (Kupias 2007, 110.)

Pohdiskelija jää usein ryhmätöissä taka-alalle. Hän kuuntelee muita ja esittää oman näkökantansa vasta sitten kun hän on itse täysin varma käsiteltävästä asiasta. Pohdiskelevan oppijan voi tunnistaa siitä, että hän tarkkailee ja seuraa ympäristöään. Hän on analyttinen ja hän etenee oppiessaan harkiten ja ajatellen. (Kauppila 2003, 64–65.) Pohdiskeleva oppija saattaakin usein olla hyvin kriittinen. Hän tarvitsee paljon perusteluja, jonka vuoksi perehdyttäjän onkin

hyvä varautua perustelevaan asioita perusteellisesti ja monesta eri näkökulmasta. (Kupias 2007, 110.)

3.6.3 Looginen oppija

Loogiselle oppijalle parhaiten toimii ongelmalähtöinen perehdytys. Looginen oppija käyttää oppimiaan asioita uusien mallien ja teorioiden rakentamiseen. (Hyppänen 2013, 104.) Looginen oppija pystyy luomaan teoreettisia malleja ja hän pystyy yksityiskohtien lisäksi hahmottamaan kokonaisuuksia. Loogisella oppijalla on hyvä ongelmanratkaisukyky ja hän pyrkii ratkaisemaan ongelmat loogisesti, yksi askel kerrallaan. Loogisen oppijan ajattelutapa on looginen ja järkevä. Loogiselle oppijalle asiat tulee perustella ja tämän vuoksi hänelle voi tuottaa haasteita, mikäli asiat opetetaan käytännön kautta. (Kauppila 2003, 61-62.) Looginen oppija pyrkii kasaamaan palasia ja rakentamaan niistä ehjiä kokonaisuuksia. Hän on hyvä poimimaan yksityiskohtia. (Kupias 2007, 110.)

Loogisen oppijan voi tunnistaa siitä, että hän on kiinnostunut teoreettisista ideoista. Hän perustelee ja tarvitsee perusteluja käsitelläkseen asioita. (Kauppila 2003, 65.) Hän kuuntelee mielellään erilaisia asiantuntija luentoja, ja pitää siitä, että asiat selitetään hyvin asiapainotteisesti ilman mitään ylimääräistä persoonointia (Kupias 2007, 110).

3.6.4 Aktiivinen oppija

Aktiivinen oppija haluaa osallistua keskusteluun ja jakaa omia kokemuksiaan muiden kanssa. Aktiiviset oppijat pitävät haasteista. (Hyppänen 2013, 104.) Aktiivinen oppija haluaa päästä hyödyntämään oppejaan käytännössä ja mielellään niin, että se tapahtuu heti. Pitkät puheet, luennot ja jaarittelut tekevät aktiivisesta oppijasta kärsimättömän ja rauhattoman. (Kupias 2007, 110.)

Hänelle oppiminen tapahtuu kokemuksien, uusien tilanteiden ja ongelmaratkaisujen kautta. Aktiivinen oppija tarvitsee vaihtelevuutta ja haasteita, joiden avulla hänen mielensä pysyy vireänä. Aktiivinen oppija on tiimipelaaja, joka

nauttii erilaisten ryhmätöiden tekemisestä. Aktiivista oppijaa ei tule rajoittaa liian tiukoilla ohjeilla tai tehtävillä, vaan hän on parhaimmillaan, kun hän saa toimia luovasti ja vapaasti. (Kauppila 2003, 61.) Aktiivinen oppija osoittaa itsenäisyyttä ja on itseohjautuva. Hän on aktiivinen toimija, joka tekee mielellään töitä ryhmässä. (Kauppila 2003, 65.)

3.7 Keinot eri oppimistyyleillä oppivien perehdyttämiseen

Kuinka näitä erilaisia oppimistyylejä sitten voisi huomioida? Yhtä, ainoaa ja oikeaa tapaa ei ole olemassa. Puhutaan sitten oppimistyyleistä, oppimisteorioista tai perehdytystavoista voisi perehdyttäjän olla järkevin sekoittaa erilaisia oppimistyylejä ja -strategioita keskenään. Oppimis- ja opetustyylien sovittaminen yhteen ei tosin aina välttämättä ole riittävä keino, vaan perehdytettävä asia tulisi sovittaa yhteen opetettavan sisällön kanssa. (Mestre 2012, 10–12.)

Myös perehdyttäjän omat oppimiskäsitykset vaikuttavat siihen, miten hän suunnittelee ja toteuttaa perehdytystä. Kun perehdyttäjä tiedostaa omia käsityksiään, sitä helpompi hänen on tehdä perehdytyksen suunnitteluun ja toteutukseen liittyviä ratkaisuja. (Kupias & Koski 2012, 49.)

Aikuinen ihminen usein tunnistaa oman oppimistyylinsä, mutta tarvittaessa perehdyttäjä voisi auttaa perehdytettävää tunnistamaan oman oppimistyylinsä. Ihanteellisinta on, että perehdytettävä voisi käyttää itsellensä ja omaan luonteeseensa sopivia oppimistyylejä monipuolisesti ja tasapainoisesti. (Kauppila 2003, 66.)

Oppimisen kannalta tärkeää olisi, että perehdytettävä voisi ainakin välillä valita itselleen sopivamman tavan opiskella. Tämä tekisi oppimisesta mielekkäämmä ja tehokkaampaa. Oppiminen on tehokkainta silloin kun ihminen saa opetella ja oppia asioita itselleen mieluisammalla tavalla. (Laine, Salervo ym. 42).

Resurssointi harvoin riittää siihen, että jokaisen perehdytettävän kohdalla materiaalit ja perehdytyksen luonne sekä rakenne, voitaisiin muokata vastaamaan täysin yksilön tarpeita. Tapahtuipa perehdytys ryhmässä tai yksilöllisesti, on kuitenkin hyvä huomioida ihmisten erilaiset tarpeet ja oppimistyylit, ja rakentaa perehdytys mahdollisimman monipuolisesti niin, että kaikki perehdytettävät hyötyvät perehdytyksestä. (Kupias & Koski 2012, 36.) Kaikilla työyhteisössä kuitenkin pitäisi olla tasavertaiset mahdollisuudet työskennellä ja edetä urallansa. Erilaiset oppimistyylit, niin kuin muutenkin erilaiset ihmiset, tulisi huomioida päivittäisessä työskentelyssä. (Joki 2018, 187.)

Perehdytyksessä käytettävän materiaalin on tarkoitus tukea perehdytettävien oppimista. Hyvillä havainnointimateriaaleilla on iso merkitys perehdytyksen etenemisen ja onnistumisen kannalta. Materiaalien teossa tulisikin kiinnittää huomiota siihen, että ne ovat riittävän monipuoliset, jolloin eri oppimistyyllillä oppivat hyötyisi niistä paremmin. (Kupias & Koski 2012, 74.)

Aisteihin perustuvan oppimistyyliajattelun mukaan ihminen pyrkii käyttämään eri aistikanaviaan ja hän pyrkii työstämään saamaansa informaatiota aistien välityksellä. Tämän vuoksi, materiaaleissa olisi hyvä olla erilaisia aisteihin perustuvia materiaaleja. (Kauppila 2003, 17.)

Mikään yksittäinen havainnointimateriaali harvoin riittää, vaan tarvitaan erilaisia materiaaleja, kuten kuvia, videoita, monisteita ja dioja. Havainnollistamismateriaalien tarkoituksena on havainnollistaa perehdytettävää asiaa. (Kupias & Koski 2012, 75.) Monipuoliset materiaalit mahdollistavat mahdollisimman monipuolisen ja tasaisen oppimisen kaikille (Kupias & Koski 2012, 36).

Perehdytyksessä voidaan huomioida yksilön tarpeita yksilöllisellä tiedonrakentelulla. Yksilöllisessä tiedonrakentelussa perehdytyksen sisältö on rakennettu vastaamaan oppimista ja se on rakennettu oppimisprosessia tukevaksi. Yksilöllisen tiedonrakentelun tavoitteena on, että jokainen perehdytettävä oppii perehdytettävät asiat mahdollisimman omakohtaisesti ja syvällisesti. Yksilöllisessä tiedonrakentelussa perehdyttävä pyrkii huomioimaan jokaisen oppijan yksilöllisiä tarpeita. Perehdyttävä huomioi oppimistyylit, kokemukset ja

osaamisen ja ymmärtää, että jokainen toimii ja oppii niiden pohjalta. Yksilöllisessä tiedonrakentelussa perehdyttäjä pyrkii aktivoimaan perehdytettävää. Pää paino yksilöllisessä tiedonrakentelussa ei ole siinä, että kuinka paljon perehdytettävä oppii, vaan siinä on enemmänkin kyse siitä, että miten perehdytettävä oppii. (Kupias & Koski 2012, 50–51.)

Perehdytyksessä olisi hyvä hyödyntää yhteisöllistä tiedonrakentelun näkökulmaa kannattaa hyödyntää erityisesti silloin kun halutaan oppimisen olevan vuorovaikutteista. Yhteisöllisessä tiedonrakentelussa onkin kyse nimenomaan vuorovaikutuksesta. Tässä mallissa pohditaan ja suunnitellaan yhdessä, ja pyritään yhdessä löytämään ratkaisuja. Yhteisöllisessä tiedonrakentelussa ryhmän tarpeet menevät yksilön tarpeiden edelle. Perusajatuksena on, että ihmiset voivat vahvistaa ja tukea toistensa oppimista. (Kupias & Koski 2012, 51.)

Teknologian oppimisessa tarvitaan kokemuksellista ja toimintapohjaista opetusta (Evershed & Roper 2010, 39-40). Omatoiminen kokeileminen, tiedonhaku itsenäisesti ja kollegoilta ovat parhaita tapoja teknologian ja sen tarjoamien työvälineiden oppimiseen (Ganssen 2022, 180). Kokemuksellinen oppiminen perustuu siihen, että ensiksi opitaan teoria ja sen jälkeen siirrytään viemään ja kokeilemaan saamamme teoria käytäntöön (Hyppänen 2013, 103).

Kokemuksellisen oppimisteorian mukaan oppiminen laajentaa ja muuttaa kokemuksiamme. Teoria kuvaa oppimista jatkuvana prosessina, joka tuottaa uusia kokemuksia. Prosessiin kuuluu neljä vaihetta ja teorian mukaan, oppiminen kattamaa kaikki nämä vaiheet. Prosessin neljä eri vaihetta on omakohtainen kokemus, reflektointi, käsitteellistäminen ja kokeileva toiminta. (Kupias & Koski 2012, 36.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyö toteutettiin kevään 2023 aikana. Oppinäytetyö eteni suunnitellusti ja pysyi aikataulussa. Opinnäytetyön avulla haluttiin ymmärtää paremmin ihmisten käyttäytymistä, eli tässä tapauksessa oppimistyyliä, joten opinnäytetyö on toteutettu pääosin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena.

Sen tavoitteena on tukea perehdyttäjää Procountorin asiakaspalvelun uusien työntekijöiden perehdyttämisessä, kun heille opetetaan Procountor taloushallinto-ohjelmiston käyttöä.

Koska tässä opinnäytetyössä pyritään tutkimaan juuri Procountorin asiakaspalvelussa aloittaneiden henkilöiden perehdytystä on kyseessä myös case-tutkimus. Tutkimusjoukoksi haastatteluihin valikoitui 10 Procountorin asiakaspalvelun työntekijää. Kaikki nämä työntekijät ovat aloittaneet työnsä vuoden sisällä, joten heillä on tuorein kokemus perehdytyksestä.

4.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen tutkimustapa perustuu tulkintaan ja sen tutkimuskohteena on ihminen, ihmisen toiminta ja ajattelu. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan ymmärtää paremmin ihmisten toimintaa, tapoja ja käyttäytymistä. Lähtökohdana laadulliselle tutkimukselle on, että tutkimus on subjektiivista. Näin ollen tutkijan omat näkemykset ja ymmärrykset ohjaavat osaltaan tutkimuksessa tehtyjä valintoja, johtopäätöksiä ja tulkintoja. (Vilka 2021, 11). Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voi kerätä usealla eri tavalla. On syytä muistaa, että laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan tutkimuskohteena olevaa ilmiötä tutkittavien näkökulmasta, joten tutkimusta ei ratkaise määrä vaan laatu. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 131.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija laajentaa omaa ymmärrystään ja tämän vuoksi on tärkeää, että aineistoon kerääminen tapahtuu laajasti ja monipuolisesti. Laadulliseen tutkimukseen sisältyy myös paljon reflektointia. (Pitkäranta

2014, 16.) Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys toimii kehikkona, jonka avulla havainoja tarkastellaan. Teoreettisen viitekehysten pohjalta tutkija voi havainnoida tutkimaansa. (Pitkäranta 2014, 70).

4.2 Case-tutkimus

Case-tutkimuksella saamme vastauksen kysymyksiin ”kuinka” ja ”miten” (Kananen 2013, 54). Case-tutkimuksen tiedonkeruu tapahtuu erilaisin keinoin. Tiedonkeruun keinoja voivat olla esimerkiksi erilaiset haastattelut. Usein joudutaankin yhdistämään erilaisia tiedonkeruu keinoja ja laadullisen tutkimuksen menetelmiä keskenään. (Kananen 2013, 78.)

Case-tutkimuksen avulla saadaan yksittäinen kuvaus tutkittavasta kohteesta. Sen avulla voidaan ymmärtää paremmin yksittäistä tutkimuskohdetta. Sen avulla voidaan tutkiskoa kohdetta tai -asiaa, voidaan tutkia sen luonnollisessa ympäristössä ja sitä, että miten se näyttäytyy ympäristössä juuri tässä hetkessä. Case-tutkimuksen tavoitteena onkin saada kattava ja monipuolinen kuvaus tutkittavasta tutkimuskohteesta. (Kananen 2013, 56.)

Tämä opinnäytetyö antaa toimeksiantajalle tietoa perehdytyksen nykyisestä tilanteesta, ja siitä, että miten sitä voitaisiin jatkossa kehittää niin, että se tukisi erilaisia oppimistyyliä.

4.3 Teemahaastattelut

Lisäksi tämän opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui haastattelut. Haastattelut tehdään teemahaastatteluina.

Haastattelut ovat hyvin yleinen tapa kerätä laadullista aineistoa. Sen avulla voidaan selvittää ihmisten omia ajatuksia ja kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä. (Pitkäranta 2014, 90). Haastatteluiden tarkoituksena on kerätä tietoja tutkittavasta aiheesta (Pitkäranta 2014, 72). Haastateltavia on kymmenen. He kaikki ovat aloittaneet Procountorin asiakaspalvelussa vuoden sisällä.

Teemahaastattelu on vuorovaikutteista ja vastaaja pystyy rakentamaan vastaukset omin sanoin, ilman tiukkoja vastausvaihtoehtojen rajaamista. Haastattelun avulla saadaan tietoja, jotka koskevat erilaisten ihmisten omia kokemuksia, havaintoja ja asenteita. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47.) Teemahaastattelu rakentuu etukäteen valittujen teemojen mukaan. Teemat keskittyvät työn viitekehukseen (Pitkäranta 2014, 92).

Teemahaastattelut pidettiin huhtikuussa 2023. Haastatteluiden kohteena ovat Procountorin asiakaspalvelussa viimeisen puolenvuoden sisällä aloittaneet työntekijät. Teemahaastatteluiden avulla on tarkoitus saada esiin työntekijöiden näkökulmaa, ajatuksia ja toiveita siitä, että miten erilaiset oppimistyylit voitaisiin huomioida perehdytyksessä.

Haastattelusta on tiedotettu haastateltaville etukäteen. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista, joten haastateltaville on annettu myös mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta. Haastattelun ajankohta ilmoitetaan haastateltaville etukäteen. Samalla kun he saavat kutsun haastatteluun, saavat he saatekirjeen ja haastattelu kysymykset (liite 1). Kysymysten toimittaminen etukäteen antaa heille mahdollisuuden valmistautua haastatteluun ja pohtia vastauksia ennakkoon.

Saatekirjeen ja haastattelukysymysten lisäksi haastattelijalla itsellään on lisäksi tukimateriaalia ja apukysymyksiä (liite 2), joita hän voi hyödyntää keskustelun edetessä. Haastattelut suoritetaan Microsoft Teamsissa ja ne kestävät 30minuuttia. Haastattelut tallennetaan ja niistä tehdään muistiinpanoja. Tallenteet ja muistiinpanot säilytetään opinnäytetyöntekijän toimesta ja ne tullaan hävittämään asianmukaisesti heti opinnäytetyön valmistuttua.

Haastattelut ovat täysin luottamuksellisia. Haastatteluista saatuja tietoja analysoidaan anonymisti eli yksittäisen henkilön antamia kommentteja ei käsitellä johtopäätöksissä niin, että niitä voitaisiin yhdistää kyseiseen henkilöön. Haastatteluissa ei myöskään tulla käsittelemään henkilötietoja.

4.4 Haastatteluaineiston käsittely ja analysointi

Aineiston käsittelyä on hyvä miettiä jo ennen haastatteluiden alkua. Aineiston käsittelemisen suunnittelu ja pohtiminen etukäteen auttaa haastateltavaa luomaan rungon haastattelulle ja se auttaa myöhemmin myös aineistoin purkamisessa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 142.)

Jokaisesta haastattelusta luotiin oma kirjaimella ja numerolla merkitty kansio. Kirjain-numero yhdistelmä (esimerkiksi A7) helpotti yhteenvedon tekemisessä ja se helpottaa tulosten, kommenttien ja johtopäätöksien kertomisessa. Kansioissa oli tietokoneen tekstikäsittelyohjelmalla kirjoitetut muistiinpanot. Muistiinpanoihin oli kirjattu havaintoja haastatteluista ja haastateltavista.

Haastatteluiden analysointi alkaa usein jo itse haastattelutilanteessa. Kun analysointia tekee heti haastattelutilanteissa, on vastauksien mallintaminen helpompaa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 142–143.) Opinnäytetyön haastatteluvaihe vie paljon aikaa. Tämän vuoksi haastatteluja analysoidaan osittain jo heti haastatteluiden jälkeen haastattelupäivänä. Tällöin aineisto on vielä tuoreimmassa muistissa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 135.)

Haastatteluiden aikana havainnot kirjattiin ylös muistiinpanoihin. Muistiinpanoihin käytettiin tekstinkäsittelyohjelmaa. Haastatteluiden avulla tunnistettiin haastateltavien oppimistyylejä. Oppimistyyliä jaettiin haastatteluissa teoriaosuuden mukaisesti aisteihin perustuviin oppimistyyliin sekä kokemuksellisen oppimisteorian mukaisiin tyyliin. Lisäksi haastateltavilta tiedusteltiin, heille oppimisen kannalta mieluisimmista keinoista, välineistä ja materiaaleista. Lopuksi haastateltavat saivat vielä kertoa omia ajatuksiaan siitä, että miten he kehittäisivät perehdytystä.

Haastatteluiden jälkeen havainnot vietiin myös Excel-taulukkoon. Excel-taulukon avulla oli helppo pitää kirjaa haastateltavien erilaisista oppimistyyleistä, sekä heille oppimisen kannalta mieluisista keinoista, välineistä ja materiaaleista.

Koska aineisto on kerätty teemahaastatteluiden avulla, ei tarkkaan ja yksityiskohtaiseen aineiston käsittelyyn ja purkamiseen ole tarvetta. Päätelemät ja aineiston kirjaaminen tapahtuu suoraan haastatteluiden pohjalta (Hirsjärvi & Hurme 2010, 148.) Haastatteluista saatujen vastauksien pohjalta tehtiin päätelmiä ja ristivetoja haastateltavien oppimistyyleistä ja heidän suosimistaan oppimiskeinoista, -materiaaleista ja -välineistä. Näin saatiin käsitys siitä, että mitkä keinot, välineet ja materiaalit tukevat parhaiten haastateltavien oppimistyyliä. Haastateltavien vastauksia peilattiin kohdeorganisaatiossa käytössä oleviin materiaaleihin, keinoihin ja välineisiin.

Analysoinnin apuna aineisto jakaantuu osiin teemojen mukaisesti, josta ne kasataan jälleen yhdeksi kokonaisuudeksi. Tuloksia katsotaan laajasti, monesta eri näkökulmasta. Tuloksia tulee pohtia osana isompaa kokonaisuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 142.)

5 TULOKSET: ERILAISTEN OPPIMISTYYLIEN HUOMIOIMINEN KOHDEORGANISAATIOSSA

Tässä luvussa käsitellään haastatteluiden vastauksia ja tuloksia. Alkuperäisen suunnitelman mukaan haastateltavia piti olla kymmenen. Yksi haastattelu peruuntui, joten haastatteluiden lopullinen lukumäärä oli yhdeksän. Luvussa käydään läpi haastateltavien vastauksia heidän oppimistyyleistään ja lisäksi tuodaan esille haastateltavien kehitysehdotuksia koskien perehdytyksessä käytettäviä keinoja, materiaaleja ja välineitä.

Havainnollistamisen apuna on käytetty kaavioita ja haastateltavien kommentteja.

5.1 Oppiminen

Ensimmäiseksi haastateltavilta kysyttiin, että miten he oppivat parhaiten uusia asioita. Haastateltavat saivat vapaasti kuvailla ja kertoa kokemuksistaan, joidenka pohjalta pysyttiin päättämään haastateltavien oppimistyyliä. Haastateltavat olivat omatoimisesti valmistautuneet haastatteluun tutustumalla erilaisiin oppimistyylihin. Haastattelut sujuivat hyvin ja niissä saatiin aikaan mielenkiintoisia keskusteluja. Kaikki haastateltavat tunnistivat itsestään useamman kuin yhden oppimistyylin. Teoriaosuuden mukaisesti haastatteluista pyrittiin tunnistamaan niin aisteihin perustuvia oppimistyyliä kuin kokemuksellisen oppimisteorian mukaisia oppimistyyliä.

5.1.1 Aisteihin perustuvat oppimistyylit

Jokainen haastateltava kertoi oppivansa tekemällä ja kokeilemalla asioita itse. Lisäksi jokainen haastateltava korosti tekemisen ja kokemisen tärkeyttä oppimisessa. Haastateltavat kertoivat hyötyneensä erityisesti erilaisten harjoitustehtävien tekemisestä ja siitä, että he pääsevät itse käyttämään ja kokeilemaan ohjelmistoa. Haastateltavat olivat lähes yksimielisiä siitä, että teorian tueksi tarvitaan konkreettista tekemistä, jotta opittu asia voidaan viedä käytäntöön. Kohdeorganisaatiossa tämä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi niin, että ensiksi luetaan mahdollinen teoriamateriaali ja ohjeet, jonka jälkeen luettua päästään kokeilemaan itse käytännössä ohjelmiston puolella. Seuraavaksi muutamia haastateltavilta saatuja kommentteja:

Parhaimmat opit ovat aina tulleet siitä, kun olen päässyt kokeilemaan asioita itse. Ohjelmisto tulee tutummaksi, kun sitä pääsee itse testailemaan. (A3.)

Tehtävät ovat olleet tosi hyvä. Niissä pääsen itse tekemään ja kokeilemaan asioita, jolloin ne jäävät paremmin mieleeni. (A5.)

On eriasia lukea ohjeita tai ohjekirjaa, kun kokeilla ohjelmaa itse. Ohjelman toimintalogiikka aukeaa itselle paremmin mitä enemmän sitä pääsee käyttämään. (A2.)

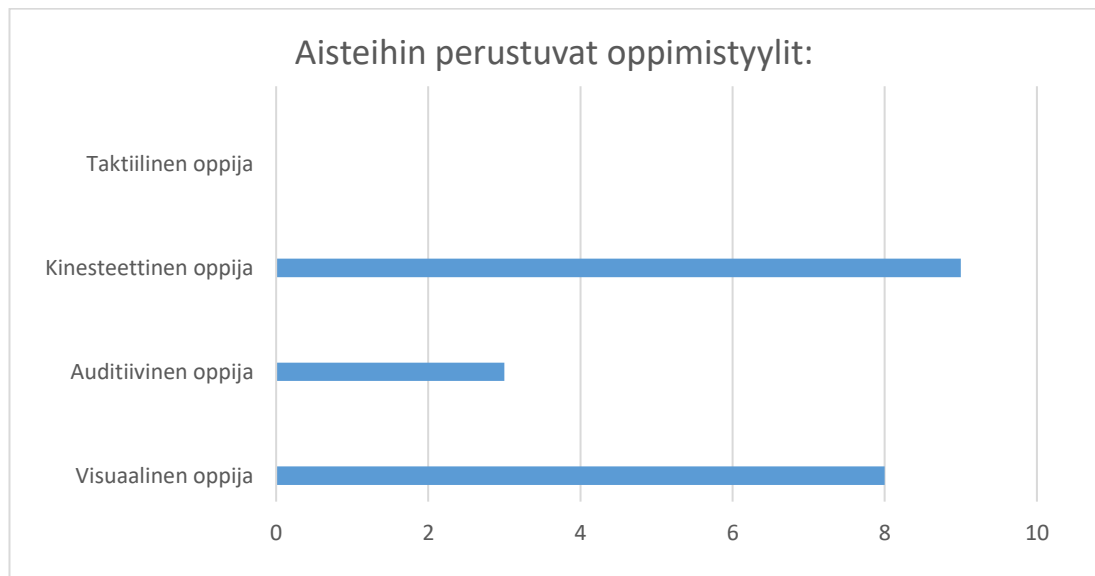
Moni teoriassa käsitelty asia käy järkeen vasta sitten, kun niitä pääsee itse käytännössä kokeilemaan. (A7.)

Lisäksi haastateltavasti tunnistettiin visuaalisia oppijoita. Visuaaliset oppijat oppivat näkemällä, jolloin esimerkiksi kollegan työn seuraaminen toimii hyvänä perehdytyskeinona. Perehdytysmateriaalinen visuaalisuus herätti myös keskustelua. Haastateltavat kertoivat muistavansa hyvin erilaisia kuvia, jolloin esimerkiksi kuvalliset ohjeet ovat toimineet heille hyvänä oppimisen tukena. Osa haastateltavista kertoi oppivansa hyvin myös kuuntelemalla, mutta kuuntelun lisäksi kuitenkin kaivattiin käytäntöä. Pelkkä kuuntelu yksittäisenä oppimisvälineenä ei haastatteluiden perusteella osoittautunut toimivaksi.

Pahinta on kuunnella. Jos joku kertoo jotain, ja varsinkin niin, että saatavilla ei ole minkäänlaista tukimateriaalia, ei minulle jää mieleen oikeastaan mitään. (A3.)

On ihan kiva kuunnella esimerkiksi erilaisia luentoja ja vaikka äänikirjoja. Niissä pystyn keskittymään hyvin ja voin visualisoida itse haluamani asioita. (A1.)

Haastatteluiden perusteella haastateltavien voidaan todeta pääsääntöisesti olevan kinesteettisiä ja visuaalisia oppijoita. Kuviossa 1 on esitetty aisteihin perustuvien oppimistyylien jakautuminen haastatteluissa.



Kuvio 1. Aisteihin perustuvat oppimistyylit.

5.1.2 Kokemuksellisen oppimisteorian mukaiset oppimistyyli

Kokemuksellisen oppimisteorian mukaan tarkasteltuna oppimistyyli olivat hyvin linjassa aisteihin perustuvien oppimistyylien kanssa. Kinesteettiset ja visuaaliset oppijat osoittautuivat myös käytännöllisiksi oppijoiksi, eli he oppivat käytännön ja kokemuksen kautta. Tässä oli myös havaittavissa, että ketään haastateltava ei lokeroitunut vain yhden kokemuksellisen oppimisteorian mukaisen oppimistyylin alle, vaan heistä kaikista oli havaittavissa useampi oppimistyyli.

Haastateltavat kertoivat olevansa ratkaisukeskeisiä ja oppivansa virheistä. Lisäksi haastatteluissa korostui haastateltavien tarve saada selkeitä ja ytimekkäitä ohjeita, joiden avulla he voivat edetä ongelmien ratkaisuisissa. He kertoivat myös tarinalistamisen auttavan heitä oppimaan ja muistamaan asioita. Kun opetettavan asian taustalla on joku tarina, jättää se paremman muistijäljen.

Parhaiten jäävät mieleen ne kaikki pienet yksityiskohdat. Yksityiskohtien avulla on helppo hahmottaa isompaa kokonaisuutta ja ymmärtää, että miten asia käytännössä toimii. (A6.)

Helppointa on oppia selkeiden sääntöjen, toimintamallien ja ohjeiden avulla. Se auttaa muistamaan asiat paremmin, kun on loogisesti etenevät ohjeet, joita hyödyntää. (A8.)

Itselleni asiat jäävät hyvin mieleen tarinoiden kautta. Jos opetettava asia on jotenkin tarinalistettu on se helpompi muistaa jatkossa. (A1.)

Pitkästyn, jos asiat eivät etene nopeasti. Pidän siitä, että asiat tapahtuvat ja, että asioihin päästään nopeasti kiinni. (A9.)

Haastatteluiden avulla voitiin tunnistaa kaikki kokemuksellisen oppimisteorian mukaiset oppimistyyli. Vaikka pääpaino oli käytännöllisissä oppijoissa, voitiin haastateltavista kuitenkin löytää myös loogisia, aktiivisia ja pohdiskelevia oppijoita. Kokemuksellisen oppimisteorian mukaiset oppimistyyli näkyvät organisaatiossa esimerkiksi siten, että henkilöillä voi olla erilainen tahti oppia asioita. Toiset ovat hitaampia ja toiset nopeampia. Lisäksi toiset tarvitsevat toisia enemmän selkeitä ohjeita, kun taas toiset ovat itseohjautuvampia. Tämä voi

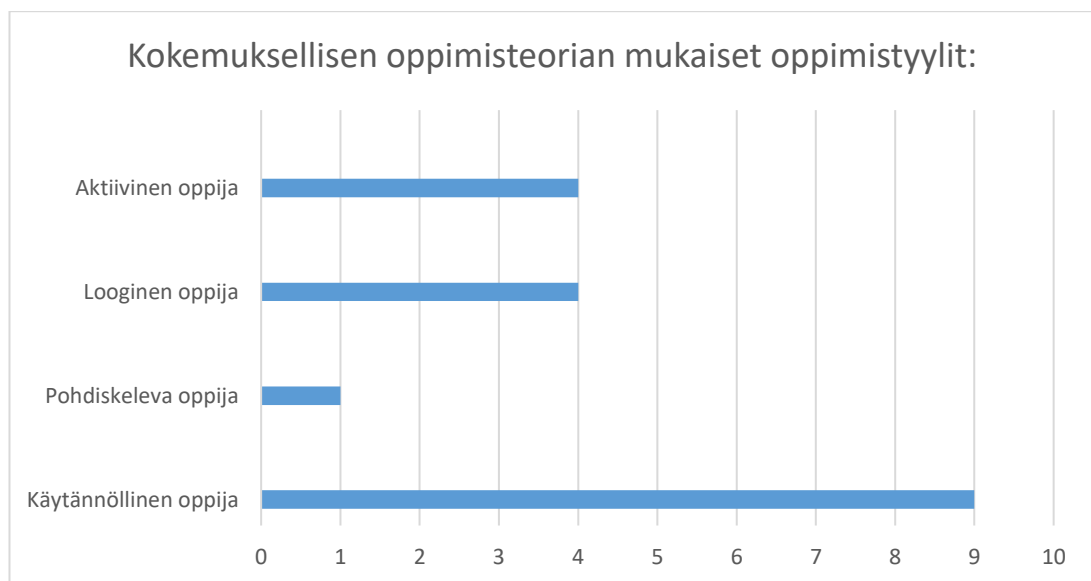
tuoda haasteita erityisesti silloin kun perehdyttäminen tapahtuu isommassa ryhmässä.

Selkeä lukuiset ja helposti seurattavat ohjeet ovat itselle parhaita keinoja oppimisen kannalta. Usein kirjoitan itselleni omia ohjeita, jos tarpeeksi helposti luettavia ohjeita ei ole muuten saatavilla. (A8.)

Olen melko hidas oppimaan. Tarvitsen paljon aikaa, jotta pystyn pureskelemaan ja palastelemaan oppimaani. (A4.)

Ryhmätöissä mieleeni jää helposti, jos jollain toisella ryhmäläisellä on ollut jokin hyvä asiaan liittyvä tarina kerrottavana. Oppimisen kannalta on aina opettavaista, jos oivallukset tulevat ryhmän sisäisesti. (A7.)

Kokemuksellisen oppimisteorian mukaiset oppimistyyllit jakoutuivat kuvion 2 mukaisesti:



Kuvio 2. Kokemuksellisen oppimisteorian mukaiset oppimistyyllit.

5.2 Perehdytyksessä käytetyt keinot

Haastateltavilta kysyttiin myös heille itselle mieluisimmista materiaaleista, välineistä ja keinoista, joita perehdytyksessä on käytetty. Vastaukset olivat hyvin linjassa oppimistyylien kanssa ja toiminnallisuus nousi esiin näissäkin vastauksissa. Esiin nousivat harjoitustehtävät, kollegan työn seuraaminen ja

kummitoiminta. Kaikki haastateltavat mainitsivat enemmän kuin yhden heille mieluisan perehdytyksessä käytetyn keinon, välineen tai materiaalin.

Harjoitustehtävät, jotka vastaavat työssä käsiteltäviä asiakkaiden ongelmatilanteita osoittautuivat lähes kaikille mieleiseksi perehdytyskeinoksi. Kummitoiminnassa haastateltavat korostivat erityisesti sitä, että asioita päästään tekemään kummin avustuksella ja kummin kanssa. Lisäksi kummin ja kollegan työskentelyn seuraaminen oli monelle mieluisa keino oppia, jolloin päästään seuraamaan konkreettisesti sitä, että miten ja kuinka työtä tehdään käytännössä. Alla haastateltavien kommentteja koskien perehdytys keinoja, välineitä ja materiaaleja.

Harjoitustehtävät olivat todella hyviä. Niitä tekemällä oppi tosi hyvin. (A2.)

Tehtäviä tekemällä pääsee heti hyödyntämään oppimaansa asiaa käytännössä. Tehtävissä oli lisäksi se hyöty, että niiden avulla pääsi heti kiinni itse ohjelmistoon ja sen käyttöön. (A3.)

Kummin kanssa parasta oli, että pääsi seuramaan työntekoa ja päästiin kummin kanssa yhdessä tekemään töitä. Siinä oppii hyvin, kun pääsin käytännössä tekemään asioita ja kummin apu oli heti tavoitettavissa. (A5.)

Ryhmässä perehdyttäminen nousi esiin useammalla haastateltavalla. Haastateltavat kertoivat, että yhdessä pohtiminen ja ongelmien ratkaiseminen esimerkiksi erilaisissa pienryhmissä tai workshopeissa on opettavaista. Lisäksi useampi haastateltava kertoi oppivansa myös paremmin silloin kun perehdytys on tapahtunut kasvotusten lähiopetuksessa, eikä esimerkiksi etänä Teamsin välityksellä. Lähiperehdytys ja ryhmässä perehdyttäminen koettiin hyväksi oppimisen ja ajatusten vaihdon kannalta. Ryhmässä perehdyttäminen koettiin tärkeäksi myös ryhmähengen kannalta.

Asioiden yhdessä pohtiminen on hyvä keino, koska usein on niin, että joku toinen on saattanut oivaltaa perehdytyksessä jotain sellaista, jota en itse huomannut. Lisäksi asioiden pohtiminen ja tekeminen yhdessä tuo erilaisia näkökulmia asioihin. (A1.)

Ryhmässä on aina se hyvä puoli, että saattaa olla, että joku ryhmästä osaa selittää asian ihan toisella tavalla, tavalla, joka on ehkä itselle selkeämpi kuin se tapa, millä asia on ensiksi tuotu esiin. (A6.)

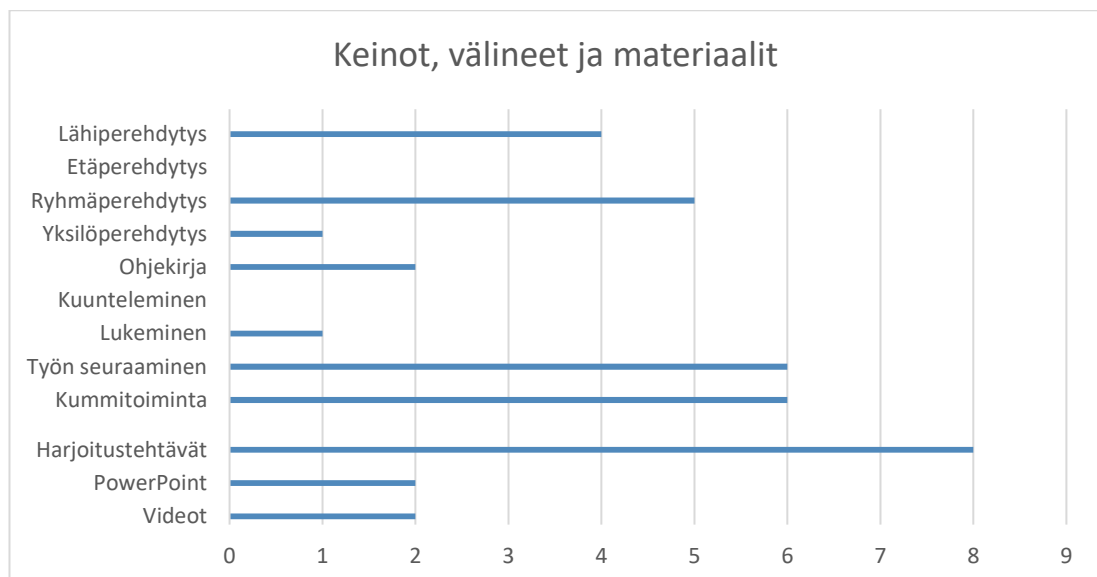
Kun perehdytetään yksin, on helpompi kysyä kaikki epäselvät asiat. Silloin ei ole ryhmän luomaa painetta, eikä tarvitse esittää ymmärtäneensä. Kysymällä jää vähemmän mitään arvailujen- ja tulkinnanvaraakaan. (A3.)

Materiaaleista haastateltavilla ei juurikaan ollut sanottavaa. Materiaaleista Powerpoint, videot ja ohjekirja saivat kaikki kaksi ääntä, kun taas vain yksi haastateltava kertoi oppivansa lukemalla erilaisia materiaaleja.

Hyvin tehdyt kirjalliset materiaalit toimivat itselläni hyvänä oppimisen apuvälineenä. Kirjallisissa materiaaleissa on se hyvä puoli, että niitä on helppo palata lukemaan aina uudelleen. (A7.)

Videoiden katselussa on se hyvä puoli, että aina niiden avulla usein näkee, että miten asia käytännössä tehdään ja toteutetaan. (A6.)

Kuvio 3 osoittaa kuinka perehdytyksessä käytetyt erilaiset keinot, välineet ja materiaalit jakautuivat haastateltavien kesken niiden mieluisuuden mukaan:



Kuvio 3. Keinot, välineet ja materiaalit.

5.3 Perehdytyksen kehittäminen

Lisäksi haastateltavilta kysyttiin heidän näkemyksiänsä, ideoita ja ajatuksia siitä, miten kohdeorganisaatiossa voitaisiin kehittää perehdytyksen keinoja, välineitä ja materiaaleja. Kehityskohteet olivat linjassa oppimistyylien ja mieluisten keinojen, välineiden sekä materiaalien kanssa. Tekemiseen ja kokemiseen painottuvia asioita haluttiin kommentoida ja kehittää eniten. Myös perehdytysmateriaalien visuaalisuutta kommentoitiin, joka on sekin hyvin linjassa havaittujen oppimistyylien kanssa.

Suurin osa kehitysehdotuksista koski kummitoimintaa ja harjoitustehtäviä. Kehitystoiveet olivat linjassa mieluisten materiaalien, välineiden ja keinojen kanssa. Yksimielinen palaute näistä toiminnoista oli se, että niitä pitäisi olla enemmän. Haastateltavat kokivat, että kummitoiminnan tulisi kestää pidempään ja, että harjoitustehtäviä pitäisi olla enemmän ja laajemmin. Työn seuraamisesta haastateltavat kehittäisivät siten, että sitä haluttaisiin enemmän. Tämä oli hyvin linjassa kummitoiminnan kanssa. Haastateltavat haluaisivat päästä enemmän näkemään sitä, että miten työ konkreettisesti tehdään ja mitä ohjelmistossa tapahtuu.

Kummi on ollut tärkeä tukipilari töiden aloittamisessa. Kun kummi tulee läheisemmäksi, on häntä helppo lähestyä kaikissa tyhmissäkin kysymyksissä. Työhön ja työn opetteluun toisi lisää varmuutta se, kun rinnalla olisi joku, jolta kysyä. Nyt jäi tunne, että kummitoiminta loppui kesken. (A4.)

Kummin tulisi olla käytössä pidempään. Alussa tulee niin paljon asiaa ja opittavaa, että kummin läsnäolo tuo turvaa ja tukea työkentelyyn. (A2.)

Harjoitustehtäviä oli liian vähän. Harjoitustehtävien avulla pääsisi suoraan käsiksi oikeisiin asioihin ja ongelmiin. (A7.)

Tehtäviä pitäisi olla ehdottomasti lisää. Lisäksi tehtävien tulisi olla sellaisia, että ne vastaavat asiakkaiden oikeita ongelmatilanteita. Näin saisi heti tuntumaa siihen, että mitä työ todellisuus on ja miten työ tehdään palvelutilanteissa. (A1.)

Lähiperehdytys ja ryhmäperehdytys keräsivät myös ääniä. Näiden kohdalla kehitysehdotukset ja toiveet koskivat lähinnä sitä, että näitä olisi nyt etätyöaikana tarjolla. Haastateltavat kaipaavat kontakteja kollegoihinsa. Lähi- ja ryhmäperehdytyksissä kollegat tulisivat tutuiksi ja osaamista jaettaisiin kollegalta kollegalle. Lisäksi ne lisäisivät yhteenkuuluvuutta kohdeorganisaatiossa.

Kollegat jäävät helposti etäisiksi, kun kaikki perehdytys ja opettaminen tapahtuu verkossa. Tämä vaikuttaa oppimiseen, koska kun kollegat jäävät vieraiksi niin se nostaa myöhemmin kynnystä lähestyä heitä. (A3.)

Mielestäni ajatustenvaihto kollegoiden kanssa on yksi tärkeimmistä oppimiskeinoista. Meillä tätä on harmillisen vähän. (A6.)

Olisi kiva nähdä kollegoita enemmän livenä. (A1.)

Luennot, kirjalliset materiaalit ja työn seuraaminen keräsivät myös kehitysehdotuksia. Näitä koskevat kehitysehdotukset tulivat hieman yllätyksenä, sillä harva haastateltava kertoi erilaisia materiaaleja mieluisimpana oppimiskeinona itsellensä. Kirjallisista materiaaleista painotettiin ajantasaisuutta ja visuaalisuutta, sama koski myös PowerPoint-esityksiä. Myös luennoille kaivattiin enemmän visuaalista materiaalia ja lisäksi luennoista toivottiin sitä, että luennoista jaettaisiin etukäteen materiaalia, jonka avulla luentoihin voisi valmistautua etukäteen. Kaikki keskeisimmät kehitysehdotukset on kerätty yhdelle tiedostolle (liite 3). Haastateltavat kommentoivat luentoja, kirjallisia materiaaleja ja työn seuraamista seuraavasti:

Olisi hyvä päästä seuraamaan töiden tekemistä enemmän. (A2.)

Työnseuraamista olisi ollut kiva olla enemmän. Työtä seuraamalla olisi päässyt näkemään paremmin vaihe vaiheelta, että miten asiat tehdään. (A7.)

Osa materiaaleista on melko vanhoja, jonka vuoksi niihin ei voi aina luottaa. Tässä tulee paljon turhaa työtä, kun ensiksi etsit ohjeita ja kun löydät ohjeet, joudut kuitenkin varmistamaan ne joltain toiselta. (A8.)

Ohjeet tulisi päivittää ajantasaisiksi. Lisäksi materiaaleissa olisi hyvä, jos niissä olisi enemmän kuvia, joiden avulla asiat voitaisiin havainnollistaa paremmin. (A9.)

Luennot ovat usein melko puuduttavia. Luentojen aiheisiin ei päästä tutustumaan etukäteen, jolloin luento jää usein hyvin irralliseksi. Luentojoen aiheeseen tulisi päästä tutustumaan etukäteen. (A2.)

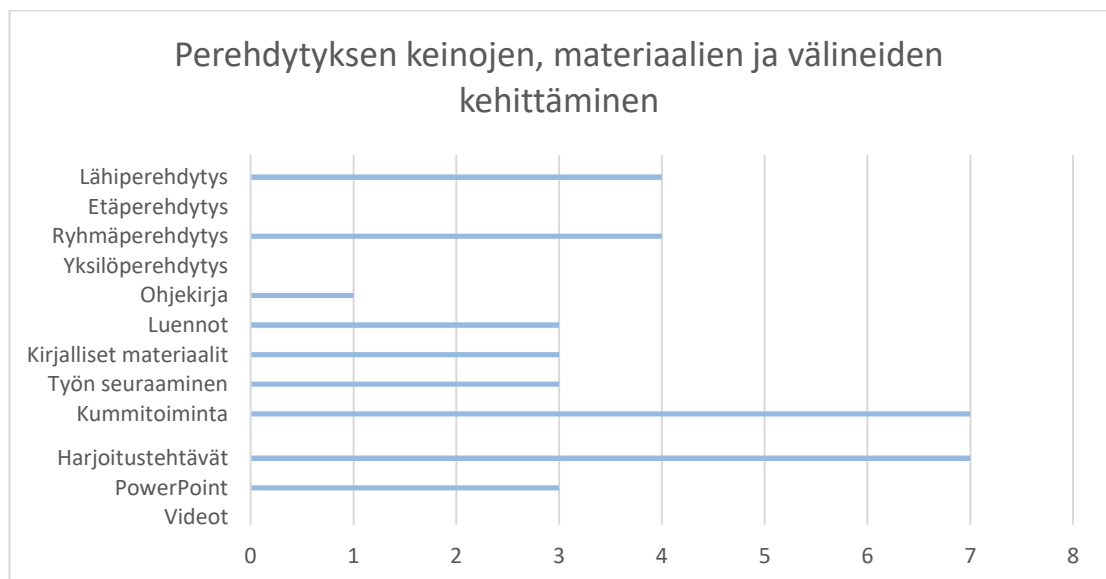
Kirjalliset materiaalit ovat melko tylsiä. Ne voisi tehdä visuaalisesti kiinnostavimmiksi. (A7.)

Powerpoint -esitykset ovat melko yksitoikkoisia. Monesti tuntuu, että niitä on vain siksi, että niitä mukamas pitäisi olla. Diat jäävät usein melko irralliseksi itse aiheesta. (A8.)

Yksi haastateltavista kommentoi ohjekirjaamme ja toivoi siitä helppolukuisempaa. Hän kommentoi ohjekirjaa seuraavasti:

Ohjekirjasta on välillä todella vaikea löytää ohjeita. Artikkelit ovat usein pitkiä ja aiheet hyppivät toisesta aiheesta toiseen, joka tekee ohjekirjan lukemisesta haastavaa. Jos artikkelit olisivat lyhyempiä ja napakampia helpottaisi se lukemista. (A7.)

Kuvio 4 kertoo kehitettävistä keinoista, välineistä ja materiaaleista.



Kuvio 4. Perehdytyksen keinojen, materiaalien ja välineiden kehittäminen.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Johtopäätökset

Kohdeorganisaatio on ohjelmistoalan yritys, jonka yhtenä tuotteena on taloushallinto-ohjelmisto. Taloushallinto-ohjelmiston asiakaspalvelussa työskentelee paljon ihmisiä erilaisista taustoista ja lähtökohdista.

Ihmisten perehdyttäminen työhön tärkeä osa työn tekemistä ja työhyvinvointia. Hyvä perehdytys antaa työntekijälle riittävät valmiudet toimia työssään. Perehdyttäminen on pitkä ja jatkuva prosessi, joka jatkuu vielä varsinaisen perehdytysjakson jälkeenkin. Hyvin perehdytetyllä työntekijällä on riittävästi tietoa ja taitoa suoriutua työstään häneltä odotetulla tavalla. Riittävien tietojen ja taitojen ansiosta työntekijällä on itsevarmuutta aloittaa työt.

Yleisesti voidaan todeta, että ohjelmiston perehdyttämisen tavoitteet eivät juuri poikkea muusta perehdyttämisestä. Perehdytyksen tavoitteena on saada ihminen oppimaan ja sisäistämään uutta. Ohjelmiston perehdyttämisessä ja oppimisessa korostuu oppiminen tekemisen, kokeilemisen ja tutkimisen kautta.

Tässä opinnäytetyössä oppimistyyliä tarkasteltiin aisteihin perustuvan ja kokemuksellisen oppimisteorian näkökulmasta, mutta erilaisia oppimisteorioita ja oppimistyyliä on lukuisia. Ihmistä voidaan kuitenkin harvoin lokeroida vain yhden tietyn oppimistyyliin alle. Erilaiset oppimistyyliä tarvitsevat erilaisia keinoja, välineitä ja materiaaleja, joilla oppimista ja perehdyttämistä voidaan tukea. Se mikä toimii yhdelle, ei toimi kaikille.

Tutkimuksessa saatujen vastausten perusteella saatiin parempi kokonaiskuva siitä, minkälaisia oppijoita perehdytyksessä olleet henkilöt ovat ja miten he oppivat uusia asioita. Lisäksi haastatteluiden avulla saatiin tietoa siitä, että mitä haastateltavat perehdytyksessä kehittäisivät. Tekeminen ja kokeminen nousi haastatteluiden keskeisimmäksi teemaksi. Haastateltavien kehitysehdotukset koskivatkin suurimmaksi osaksi tekemistä, käytäntöä ja kokemista.

Koska ennen perehdytystä perehdytettävien oppimistyyliä voi olla vaikea tietää ja tunnistaa, paras keino erilaisten oppimistyylien huomioimiseen on se että, tarjotaan perehdytettäville monipuolisesti erilaisia keinoja, välineitä ja materiaaleja perehdytyksen tueksi. Koska ihminen usein tunnistaa ja tiedostaa oman oppimistyyliinsä voi henkilölle tarjota mahdollisuutta valita itselleen mieluisimpia välineitä, keinoja ja materiaaleja, joita käyttää perehdytyksessä. Erilaisten oppimistyylien huomioiminen mahdollistaa sen, oppiminen on kaikille mielekästä ja että perehdytys on mahdollisimman tasapuolinen kaikille.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että erilaiset oppimistyyliä on huomioitu kohdeorganisaation taloushallinto-ohjelmiston perehdytyksessä siten, että perehdytyksessä on hyödynnetty monipuolisesti erilaisia keinoja, materiaaleja ja välineitä.

6.2 Pohdinta

Opinnäytetyössä tutkittiin erilaisia oppimista, perehdytystä ja oppimistyyliä. Opinnäytetyön pääkysymyksenä oli, miten erilaiset oppimistyyliä voidaan huomioida kohdeorganisaation taloushallinto-ohjelmiston perehdytyksessä.

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä käytettiin erilaisia lähteitä ammatikirjallisuudesta. Oppimisesta, oppimistyyleistä ja perehdytyksestä on saatavilla tietoa runsaasti ja monipuolisesti, jonka ansiosta lähdeluettelosta saatiin kattava. Taloushallinto-ohjelmiston tai muidenkaan ohjelmistojen perehdytyksestä tietoa ei juuri löytynyt, joten tämän osalta teoreettinen viitekehys jäi hieman suppeammaksi. Kokonaisuutena teoriaosuudesta saatiin kuitenkin laaja ja informatiivinen. Opinnäytetyössä olisi ollut mahdollista keskittyä vain yhteen oppimistyyliä ajattelumalliin, mutta kokonaiskuvan hahmottamisen kannalta on tärkeää ymmärtää muitakin kuin vain yhtä oppimistyyliä ajattelua.

Haastattelut pohjautuivat teoriaosuuteen. Haastatteluiden avulla pyrittiin saamaan näkemystä kohdeorganisaation työntekijöiden oppimistyyleistä ja siitä, miten heidän tapansa oppia kohtaavat kohdeorganisaation perehdytysohjelma

kanssa. Haastatteluiden avulla haluttiin myös saada selville perehdytyksessä käytettyjen keinojen, välineiden ja materiaalien kehityskohteita.

Tutkimuksessa yllätti, oli se, kuinka saman tyyliä vastauksia haastateltavilta tuli. Tämä mahdollisesti kertoo siitä, että tietynlaiset ihmistyyppit hakeutuvat juuri kyseiseen työhön ja työtehtäviin. Haastatteluiden perusteella kyseiseen työtehtävään hakeutuu käytännölliset ja kinesteettiset ihmiset, joten tulevaisuudessa kohdeorganisaatiossa voitaisiin pohtia näihin oppimistyyliihin painottuvia perehdytyskeinoja. Lisäksi haastateltavista löytyi myös paljon visuaalisia oppijoita, joten perehdytyksen visuaalisuuteen tulisi myös panostaa. Tutkimusta voi laajentaa kohdeorganisaation koko asiakaspalvelun henkilöstöön ja katsoa, että minkälaisia tuloksia eri oppimistyyleistä saadaan isommalta joukolta. Koska tutkimuksen perusteella voidaan päätellä tietyn tyyppisten ihmisten hakeutuvan alalle voisi tutkimusta laajentaa vielä kohdeorganisaatiota laajemmalla. Tutkimuksen avulla voidaan saada tärkeää alakohtaista tietoa eri oppimistyylien jakautumisesta, jonka avulla organisaatiot voivat kohdentaa perehdytystään paremmin.

Haastatteluiden perusteella voidaan sanoa, että ihmiset oppivat asioita eritavoilla, joten ihmiset tarvitsevat erilaisia keinoja, välineitä ja materiaaleja oppimisensa tueksi. Vaikka käytännöllinen ja kinesteettinen oppimistyyli nousivat haastatteluissa keskeisimmiksi oppimistyyleiksi, kävi ilmi myös, että ihmisillä on myös muunlaisia oppimistyyliä. Vastaus tutkimuskysymykseen on lopulta se, että perehdytyksessä tulee tarjota mahdollisimman monipuolisia keinoja, välineitä ja materiaaleja, jolloin erilaiset oppimistyyliä voidaan huomioida mahdollisimman monipuolisesti. Mahdollisuuksien ja resurssien mukaan perehdytyksen voisi vielä rakentaa niin, että jokainen perehdytettävä voisi valita omaan oppimistyyliinsä sopivimmat tavat, jolloin oppiminen tapahtuisi varmasti itselle mieluisimmalla tavalla.

Positiivista on se, että kohdeorganisaatiossa on jo nyt käytössä monipuolisesti erilaisia perehdytyksen keinoja, välineitä ja materiaaleja. Haastatteluissa kuitenkin korostui se, että keinoja ja välineitä halutaan ja tarvitaan lisää tai enemmän. Keinoissa, materiaaleissa ja välineissä ei välttämättä ole isoja

kehityskohteita, mutta perehdytyksen ajankäyttöä tulisi pohtia uudelleen. Aikaa perehdytykselle tulisi olla enemmän tai tiettyihin asioihin tulisi keskittyä enemmän niin, että niihin käytettäisiin enemmän aikaa.

Suuria yllätyksiä, eikä ristiriitaisuuksia opinnäytetyötä tehdessä esiintynyt ja opinnäytetyön ongelmaan löydettiin vastaus. Parhaiten erilaiset huomioidaan siten, että perehdytys toteutetaan mahdollisimman monipuolisia keinoja, välineitä ja materiaaleja hyödyntäen.

Opinnäytetyön avulla perehdyttäjät voi tunnistaa paremmin erilaisia oppimistyyylejä ja rakentaa perehdytysmateriaaleja niihin sopivaksi. Lisäksi opinnäytetyön avulla saatiin arvokasta palautetta haastatteluiden muodossa ja palaute voidaan hyödyntää jatkossa perehdytysohjelmaa kehittäessä. Oppimistyyliajattelua voi hyödyntää jo myös rekrytointivaiheessa, ja pyrkiä jo rekrytointeissa tunnistamaan ihmisten oppimistyyylejä, joka helpottaa myöhemmässä vaiheessa palkatun henkilön perehdytystä. Oppimistyyliajattelu täytyy huomioida muussakin kuin uuden työntekijän perehdytyksessä. Se tulisi huomioida aina kun työpaikalla opetetaan uusia asioita.

Perehdytystä voidaan kehittää tutkimustuloksien avulla, mutta on muistettava, että seuraavat yksi tai kymmenen uutta työntekijää voivat omata täysin erilaiset oppimistyylyt. Jokainen ihminen on oma yksilönsä, ja kaikilla on omat tapansa ja tyylinsä oppia. Perehdytystä tulisikin kehittää niin, että se tarjoaisi kaikenlaisille oppijoille virikettä.

LÄHTEET

- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Verkkosivusto. Viitattu 12.2.2023. <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/>
- Aura, O. & Ahonen, G. 2016. Strategisen hyvinvoinnin johtaminen. Helsinki: Alma Talent.
- Eklund A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Impact.
- Evershed, J. & Jayne, R. 2010. Teaching Information Technology 14+, Berkshire: McGraw-Hill Education, 2010.
- Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen – Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.
- Gassen, R. 2022. Digitaalinen työympäristö: Näin taivutat teknologian yrityksen tarpeisiin. Helsinki: Alma Talent.
- Hirsjärvi S. & Hurme H. 2010. Tutkimushaastattelu Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Gaudeamus.
- Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.
- Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.
- Kalamas, D. J. & Kalamas, J. B. 2004. Developing employee capital setting the stage for lifelong learning. HRD Press, Inc: Amherst, Massachusetts.
- Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kauppila, R. A. 2003. Opi ja opeta tehokkaasti. Psyykinen valmennus oppimisen tukena. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksen tekijäksi. Jyväskylä:Gummerus.
- Kügelen, M. & Laukkonen, V. 2020. Kaikki koodaa. Päivitä itsesi – Käytännön opas ajankohtaisiin digitaitoihin. Helsinki: Into.
- Kupias, P. 2007. Kouluttajana kehittyminen. Helsinki: Palmenia.
- Kupias, P. & Koski, M. 2012. 1. Hyvä kouluttaja. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Tallinna: Gaudeamus.

- Kupias, P., Pirinen, J. & Peltola, R. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Sanoma Pro. Viitattu 3.3.2023. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lil-lukka.samk.fi/teos/BAXBXATEGDCC#kohta:ESIMIES\(\(20\)OSAAMISEN\(\(20\)KEHITT\(\(c4\)J\(\(c4\)N\(\(c4\)\(\(20\)/piste:b826](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lil-lukka.samk.fi/teos/BAXBXATEGDCC#kohta:ESIMIES((20)OSAAMISEN((20)KEHITT((c4)J((c4)N((c4)((20)/piste:b826)
- Korhonen, V. & Pukari, S. 2017. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Laine, A., Salervo, P., Sivén, T. & Välimäki, P. 2012. 4. uudistettu painos. Opi ammattiin. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Mannermaa, K. 2018. Työsuojelupäällikön käsikirja. Helsinki: Alma Talent.
- Mestre, L.S. 2012. Designing effective library tutorials : a guide for accommodating multiple learning styles. Oxford: Chandos Publishing.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä – Työkirja ammattikorkeakouluun. Helsinki: E-oppi.
- Procountorin www-sivut. 2023. Viitattu 3.2.2023. <https://procountor.fi/>
- Rossi, S. 2020. Rekrytoija. Helsinki: Basam Books.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Työterveyslaitos. Kunnollinen perehdytys kannattaa aina. Verkkosivusto. Viitattu 26.2.2023. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/kunnollinen-perehdytys-kannattaa-aina>
- Työturvallisuuslaki 23.8.2022/738 muutoksineen.
- Uplus. Oppimistyyli – Onko niitä olemassa? Verkkosivusto. Viitattu 28.2.2023. <https://www.uplus.fi/oppimistyyli-onko-niita-olemassa/>
- Vainionpää, J. 2006. Erilaiset oppijat ja oppimateriaalit verkko-opiskelussa. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Helsinki: Edita.
- Vilka, H. 2021 Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-Kustannus.

LIITTE 1: SAATEKIRJE

Hei!

Opiskelen liiketaloutta Satakunnan Ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä liittyen perehdytykseen ja erilaisiin oppimistyyliin.

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, miten erilaiset oppimistyyli vaikuttavat ihmisten tapaan oppia ja tarkoituksena on tuoda esille keinoja, joiden avulla erilaiset oppimistyyli voitaisiin huomioida taloushallinto-ohjelmiston, eli Procoun-torin perehdytyksessä. Empiirisen osan toteuttamiseen tarvitsen apua haastatteluiden muodossa.

Haastattelut toteutetaan huhtikuun 2023 aikana.

Olen lähettänyt sinulle Teams-kutsut, otsikolla "Millan opinnäytetyö haastattelu". Haastattelu kestää noin 30min. Haastattelu tallennetaan ja haastattelusta tehdään muistiinpanoja, mutta tallenne ja muistiinpanot tullaan hävittämään tutkimuksen jälkeen, eikä niihin ole pääsyä ulkopuolisilla. Haastattelussa käyty keskustelu on täysin luottamuksellinen ja yksityinen. Haastatteluissa saatuja tietoja tullaan käsittelemään opinnäytetyössä anonymisti.

Accountor Finago toimii opinnäytetyöni toimeksiantajana, ja Accountor Finago on antanut luvan tutkimustyölle. Haastattelusta on sovittu yhdessä esihenkilön kanssa, joten sinun ei tarvitse kuin osallistua haastatteluun. Sinulla on myös oikeus kieltäytyä haastattelusta. Jos et halua osallistua haastatteluun, niin ilmoitathan tästä suoraan minulle.

Tarkoituksena on pitää rento ja vuorovaikutteinen, keskusteleva haastattelu, jossa sinä saat omin sanoin kertoa ja kuvailla kokemuksiasi. Muista, että väärää vastauksia ei ole.

Tässä ennakkoon muutama kysymys, jota voit pohtia ennen haastatteluasi:

- Miten sinä opit parhaiten uusia asioita?
- Mitkä keinot/välineet/materiaalit ovat sinulle itsellesi mieluisimpia oppimisen kannalta?
- Miten kehittäisit taloushallinto-ohjelmiston (Procountorin) perehdytystä?
 - Miten kehittäisit keinoja?
 - Miten kehittäisi välineitä?
 - Miten kehittäisit materiaaleja?

LIITE 2: HAASTATTELIJAN TUKIMATERIAALI JA APUKYSYMYKSET

Oppiminen ja oppimistyyli:

1. Miten sinä opit parhaiten uusia asioita?

Apukysymykset/tukiaineisto:

** Miten opit parhaiten uusia asioita?*

(oppimistyyli: Visuaalinen, auditiivinen, kinesteettinen, taktiilinen)

(oppimistyyli: käytännöllinen, pohdiskeleva, looginen, aktiivinen)

** Millä keinoilla / välineillä opit parhaiten?*

Perehdytyksen kehittäminen erilaisten oppimistyylien näkökulmasta:

1. Mitkä keinot/välineet/materiaalit ovat sinulle itsellesi mieluisimpia oppimisen kannalta?

Apukysymykset/tukitaineisto:

Mitä keinoja/materiaaleja käytettiin: powerpoint, ohjekirja, kirjalliset materiaalit, työn seuraaminen jne.

2. Miten kehittäisit taloushallinto-ohjelmiston perehdytystä?

- Miten kehittäisit keinoja?
- Miten kehittäisi välineitä?
- Miten kehittäisit materiaaleja?

Apukysymykset/ tukitaineisto:

Oppimistyylien näkökulma?

Mitä välineitä/keinoja/materiaaleja pitäisi tai ei pitäisi olla?

Mitä keinoja pitäisi tai ei pitäisi olla?

LIITTE 3: KESKEISIMMÄT KEHITYSEHDOTUKSET

Keskeisimmät kehitysehdotukset:

Harjoitustehtävät: Harjoitustehtäviä toivottiin enemmän. Harjoitustehtävien tulisi vastata enemmän oikeita asiakastilanteita. Harjoitustehtävien avulla perehdytettävät pääsevät itse kokeilemaan ohjelmistoa, jonka avulla he ymmärtävät paremmin ohjelmiston toimintoja ja ominaisuuksia.

Kummitoiminta: Kummitoiminnan toivottiin kestävän pidempään kuin mitä se nykyisellään on kestänyt. Kummitoiminnan avulla voitaisiin varmistua siitä, että apua on aina helposti ja nopeasti saatavilla.

Lähiperehdytys: Etätyön rinnalle kaivataan enemmän lähikontakteja kollegoiden kanssa. Tämä lisäisi yhteisöllisyyttä ja kollegoihin tutustumista. Kollegoiden tunteminen tehostaisi työn tekemistä, kun kynnys kollegan lähestymiseen olisi matalampi.

Ryhmäperehdytys: Ryhmässä toimimista ja ryhmätehtäviä toivottiin myös lisää. Asioiden yhdessä pohtiminen luo ryhmähenkeä ja auttaa hahmottamaan asioita eri näkökulmista.

Työn seuraaminen: Kollegan ja kollegoiden työn seuraamista halutaan enemmän. Työtä seuraamalla päästään näkemään työn todellinen sisältö ja vaativuus.

Kirjalliset materiaalit: Kirjalliset materiaalit tulisi päivittää ajan tasalle. Kirjallisten ohjeiden tulisi olla helppolukuisia ja niiden tulisi sisältää helpot step-by-step- ohjeet työn tekemiseen ja ongelmien ratkomiseen. Kirjallisiin materiaaleihin voisi liittää enemmän kuvia, jolloin niistä saataisiin visuaalisesti mielenkiintoisempia.

Luennot: Luentoja voisi olla vähemmän. Luentojen ongelmallisuus on siinä, että luentojen aihealueeseen ei ole aikaa tutustua välttämättä etukäteen. Tällöin aihe jää melko irralliseksi, eikä aiheesta osaa myöskään esittää kysymyksiä. Aiheeseen tulisi saada tutustua ja perehtyä ensiksi rauhassa, jonka jälkeen asiasta voitaisiin luennoida ja sen jälkeen keskustella mieleen heränneistä asioista.

Ohjekirja: Ohjekirjan selkeyttäminen ja napakoittaminen. Artikkeleista lyhyempiä ja selkeä lukuisempia.

Powerpoint -esitykset: Powerpoint esitykset ovat tarpeellisia erityisesti visuaalisille ihmisille, mutta voisi pohtia, että miten niiden sisältö saadaan mielenkiintoisemmaksi ja selkeämmäksi, jolloin niiden hyödynnettävyys paranee.