

Koulutustarpeen kartoitus ja koulutuksen suunnittelu matkalaskuohjelman vaihdoksessa



Lummaa, Anne

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Koulutustarpeen kartoitus ja koulutuksen suunnittelu matkalaskuohjelman vaihdoksessa

Anne Lummaa
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2009

Anne Lummaa

Koulutustarpeen kartoitus ja koulutuksen suunnittelu matkalaskuohjelman vaihdoksessa

Vuosi 2009 Sivumäärä 80

Laurea-ammattikorkeakoulussa vaihtui huhtikuussa 2009 matkalaskuohjelma. Voyager-ohjelman tilalle tuli TEM. Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, tarvitseeko TEM-ohjelman käyttöön liittyen järjestää koulutusta Laurean henkilöstölle. Toisena osana ja tavoitteena työssä oli suunnitella tämä koulutus. Koulutustarpeen kartoitusta ja koulutuksen suunnittelua on tarkoitus hyödyntää myös tulevaisuissa ohjelmanvaihdosprosesseissa.

Matkalaskuohjelman vaihtaminen oli pakkotoimenpide, koska edelliselle ohjelmalle ei enää saatu käyttäjätukea eikä uusia päivityksiä. Vaihdoksen johdosta koko matkalaskuprosessi muuttuu. Yksi väliporras jää prosessista pois ja jokaisen täytyy uuden ohjelman myötä tehdä itse matkalaskunsa, toisin kuin ennen. Prosessi muuttuu myös yksinkertaisemmaksi ja läpinäkyvämmäksi Internet-selainversion sekä liitteiden skannauksen myötä.

Teoriaosiossa käsitellään koulutustarvetta, tietojärjestelmien käyttöönottoa, työelämän vaatimuksia, motivaatiota ja aikuista oppijana. Lisäksi työssä esitellään erilaisia lähestymistapoja oppimiseen sekä opetusmenetelmiä kolmen ryhmän mukaan. Näitä ovat kouluttajan ja oppijoiden yhteinen työskentely, yksilökeskeiset opetusmenetelmät sekä ryhmätyömenetelmät. Myös koulutuksen suunnittelusta on oma teoriaosionsa.

Koulutustarvetta tutkittiin kahdella tutkimuksella. Toinen oli Laurean talous- ja matkasihteereille ja toinen muulle henkilöstölle. Talous- ja matkasihteeritutkimuksessa 14 henkilöstä vastasi 12 eli vastausprosentti oli 85,7. Tutkimuksessa kysyttiin talous- ja matkasihteereiden mielipidettä omaan koulutukseen sekä henkilöstön koulutukseen liittyen. Tulokseksi saatiin, että koulutus olisi tarpeen heille sekä koko muulle henkilöstölle. Toinen kysely lähetettiin koko henkilöstölle lukuun ottamatta talous- ja matkasihteereitä eli 549 henkilölle, joista 134 vastasi. Vastausprosentiksi saadaan 24,4. Tulokset ovat samansuuntaiset talous- ja matkasihteeritutkimuksen kanssa. Vastausprosentti jäi pieneksi, mutta saatujen vastausten perusteella koulutukselle olisi tarvetta. Lisäksi talous- ja matkasihteeritutkimus tukee henkilöstötutkimuksen tuloksia.

Taloussihteereille on hyvä järjestää erikseen koulutus samoin kuin matkalaskujen hyväksyjille. Muulle henkilöstölle koulutus kannattaa järjestää toimipisteittäin, jolloin ryhmät eivät muodostu liian suuriksi. Opetusmenetelmäksi sopii demonstraatio, koska siinä ohjelman käyttö voidaan näyttää konkreettisesti koulutustilanteessa. Koulutus olisi tutkimuksen mukaan ollut hyvä järjestää ennen ohjelman käyttöönottoa. Tätä tulosta voidaan hyödyntää tulevien koulutusten ajankohtaa suunniteltaessa. Työssä on myös ehdotuksia muiden opetusmenetelmien käyttämisestä erilaisissa koulutuksissa Laureassa.

Asiasanat koulutustarve, ohjelmanvaihdos, koulutussuunnitelma

Anne Lummaa

Survey for the need for training and planning of the training in replacing a travelling-expenses account program

Year	2009	Pages	80
------	------	-------	----

In April 2009 Laurea University of Applied Sciences replaced the previous travelling-expenses account program Voyager with a new program TEM (Travel and Expense Management). The purpose of this thesis was to discover a possible need to organize training for the TEM program for the personnel of Laurea. Another objective was to plan the training. The survey as well as the training plan are intended to be utilized also in other program changes at Laurea.

The replacement of the travelling-expenses account program was a necessity. No updates or technical assistance were available for Voyager anymore. The new program changed the whole process. Every employee has to make their own travelling-expenses accounts unlike before. The process is also more simple and transparent because of the web browser and the scanning of attachments.

The theoretical section consists of the need for training, the implementation of information systems, the requirements of working life, motivation and adult learning. The thesis also introduces different approaches to learning and training methods divided in three groups: co-working between the trainer and the learners, individual methods and group methods. In addition, this section contains theory on planning the training.

The need for training was investigated by two surveys. The first survey was for the finance and travel secretaries. The target group had 14 persons and 12 of them answered. The response rate was 85.7 %. The survey included questions concerning the need for training for the finance and travel secretaries and also questions about their opinion concerning the need for training for the personnel. The results showed that the training would be needed for both groups. The second survey was conducted for the whole personnel except the finance and travel secretaries, 549 people. 134 of them answered, which made the response rate 24.4 %. The results confirmed that the training would be needed. The finance and travel secretaries' survey complemented the survey made for the personnel.

A separate training should be organized for the finance secretaries and the approvers of the travelling-expenses accounts. The training for the personnel should be organized and separated by Laurea units. The training method should be a demonstration, because with that method the trainer can show the concrete use of the program. The results confirmed that the training should be organized before the implementation and this result can be utilized in the coming program changes. The thesis also included suggestions about utilizing other training methods in training occasions in the future.

Key words the need for training, a replacement of a program, a training plan

Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Työn tavoite.....	7
1.2	Työn rakenne.....	7
1.3	Työn rajaus.....	8
1.4	Laurea-ammattikorkeakoulu.....	8
1.5	Keskeisiä käsitteitä.....	9
2	Ohjelmanvaihdos.....	10
2.1	Syyt vaihdokseen.....	10
2.2	Ohjelman vaihdoksen vaikutukset.....	11
2.2.1	Matkalaskuprosessi ennen.....	11
2.2.2	Matkalaskuprosessi nyt sekä seuraukset.....	12
3	Koulutus.....	14
3.1	Koulutustarve.....	15
3.2	Tietojärjestelmän käyttöönotto.....	15
3.3	Työelämän vaatimuksia.....	16
3.4	Motivaatio.....	18
3.4.1	Motivaatioon vaikuttavia tekijöitä.....	19
3.4.2	Opiskelumotivaatiot.....	20
3.5	Aikuinen oppijana.....	20
4	Erlaisia lähestymistapoja oppimiseen ja opettamiseen.....	22
4.1	Konstruktivistinen oppimiskäsitys.....	22
4.2	Humanistinen oppimiskäsitys.....	23
4.3	Yhteistoiminnallinen oppimiskäsitys.....	23
4.4	Oppimistyylit.....	24
4.5	Työssä oppiminen.....	25
4.6	Asiantuntijaksi oppiminen.....	26
4.7	Taitojen oppiminen ja siirtovaikutus.....	26
5	Opetusmenetelmät.....	27
5.1	Opetusmenetelmän valintaan vaikuttavat tekijät.....	27
5.2	Kouluttajan ja oppijoiden yhteinen työskentely.....	29
5.2.1	Kokonaiskuvan hahmottaminen.....	29
5.2.2	Aktivoiva kysely.....	30
5.2.3	Luento.....	31
5.2.4	Demonstraatio.....	34
5.2.5	Kyselevä opetus ja opetuskeskustelu.....	35
5.3	Yksilökeskeiset menetelmät.....	36
5.3.1	Kirjoittamalla oppiminen.....	36
5.3.2	Oppimistehtävät ja oppimispäiväkirja.....	37

5.4	Ryhmätyömenetelmät	37
5.4.1	Porinaryhmät	39
5.4.2	Kumuloituva ryhmä	40
5.4.3	Reflektiivinen tiimi	40
5.4.4	Aivoriihi	41
6	Koulutussuunnittelu	42
6.1	Koulutussuunnittelun vaatimuksia	42
6.2	Koulutusympäristö ja -materiaali	43
7	Tutkimukset koulutustarpeesta	44
7.1	Tutkimusten toteuttaminen	44
7.2	Validiteetti ja reliabiliteetti	45
7.3	Tutkimus talous- ja matkasihteereille	47
7.3.1	Tulokset ympyräkaavioin kuvattuna	47
7.3.2	Avoin palaute	52
7.3.3	Yhteenveto	52
7.4	Tutkimus henkilöstölle	53
7.4.1	Tulokset ympyräkaavioin kuvattuna	53
7.4.2	Avoin palaute	59
7.4.3	Yhteenveto	60
8	Koulutussuunnitelma	61
8.1	Mitä koulutetaan?	62
8.2	Miksi koulutetaan?	62
8.3	Ketä koulutetaan?	63
8.4	Kuka kouluttaa?	64
8.5	Miten koulutetaan?	64
8.6	Milloin ja missä koulutetaan?	65
8.7	Miten markkinoidaan?	65
8.8	Kuinka paljon maksaa?	66
8.9	Miten arvioidaan?	66
8.10	Miten hyödyntää opetusmenetelmiä erilaisissa koulutuksissa?	67
9	Loppupäätelmät	68
	Lähteet	70
	Kuviot	73
	Liitteet	74

1 Johdanto

Monet yritykset toimivat Suomen lisäksi kansainvälisillä markkinoilla, mikä tarkoittaa useita työmatkoja ulkomaille. Myös toimiminen monella paikkakunnalla Suomessa aiheuttaa matkakilometrejä henkilöstölle. Laurea-ammattikorkeakoulu on aktiivinen toimija Helsingin metropolialueella ja tekee paljon yhteistyötä muiden suomalaisten sekä kansainvälisten korkeakoulujen kanssa. Tämä vaatii henkilöstöltä useita matkakertoja ja näin ollen matkakorvausten hakemista. Tällöin on tärkeää, että käytännön asiat hoituvat vaivattomasti. Matkalaskuohjelman käyttö on tässä oleellisessa osassa, joten uuden ohjelman käyttöönoton yhteydessä on syytä huolehtia myös sen mahdollisesta käyttökoulutuksesta henkilöstölle.

Uuden ohjelman käyttöönotto aiheuttaa aina hieman hämmennystä, mutta sitä voidaan ehkäistä hyvällä tiedottamisella ja koulutusta järjestämällä. Ohjelmanvaihdoksissa ylipäätensä on syytä ottaa huomioon mahdollinen koulutustarve. Ohjelman kaikkea potentiaalia ei päästä hyödyntämään, mikäli edes sen käyttö ei ole kaikilla käyttäjillä täysin hallinnassa. Tästä syystä myös Laureassa on hyvä pohtia, olisiko uusille ohjelmille tarvetta järjestää koulutusta.

1.1 Työn tavoite

Laurea-ammattikorkeakoulussa otettiin huhtikuussa 2009 käyttöön uusi TEM-matkalaskuohjelma. Olin kevään ajan Laurean Talouspalvelukeskuksessa työharjoittelussa, jolloin pääsin näkemään läheltä tämän ohjelmanvaihdosprosessin. Ohjelmanvaihdoksesta kumpusi myös opinnäytetyöni aihe. Tavoitteena oli selvittää, tarvitseeko henkilöstölle järjestää käyttökoulutusta TEM-ohjelmasta, sekä suunnitella koulutus. Koulutustarpeen kartoittamisesta ja koulutuksen suunnittelusta on tarkoitus olla hyötyä myös tulevaisuuden ohjelmanvaihdosprosesseissa matkalaskuohjelman vaihdosprosessin lisäksi.

Koulutustarvetta selvitettiin kahdella kvantitatiivisella tutkimuksella, joiden kohderyhminä olivat Laurean henkilöstö sekä erikseen talous- ja matkasihteerit. Koulutussuunnitelma on tehty TEM-ohjelmalle, mutta sen lisäksi tein ehdotuksia muihin koulutuksiin yleisluontoisella tasolla, joita voitaneen käyttää hyödyksi muita koulutuksia järjestettäessä.

1.2 Työn rakenne

Opinnäytetyöni koostuu teoriaosiosta ja tutkimusosiosta. Ensimmäiseksi käsitellään prosessi-kaavioilla matkalaskuprosessiin ohjelmanvaihdoksesta aiheutuneita muutoksia. Teoriaosuus sisältää lisäksi koulutukseen liittyvää oppia. Opinnäytetyöni käsittää koulutuksen

vaatimuksia, erilaisia lähestymistapoja oppimiseen, opetusmenetelmiä sekä teoriaa koulutuksen suunnittelusta.

Tutkimusosiossa käydään läpi kahden tutkimuksen toteuttamisen vaiheita sekä luonnollisesti tutkimusten tulokset ja yhteenveto niistä. Tutkimustulosten perusteella on suunniteltu koulutus TEM-ohjelmalle. Myös koulutussuunnitelmassa on teoriaa pohjalla varsinaisen suunnitelman tueksi.

1.3 Työn rajaus

Molemmissa tutkimuksissa kysymykset liittyivät vain koulutustarpeeseen ja koulutuksen järjestämiseen. Työssä ei ollut tarkoitus puuttua ohjelman sisältöön tai rakenteeseen, koska niihin Laureassa ei voida vaikuttaa. Tutkimukset rajattiin siis koskemaan ainoastaan koulutustarpeen kartoitusta sekä koulutuksen suunnittelua.

Työhön oli alun perin tarkoitus liittää osiot koskien ohjelman käyttöä ja matkustussääntöjä. Ohjelman käytön ja rakenteen käsittely olisi tuonut konkreettisempaa kuvaa ohjelmasta, mutta se ei näytä sittenkään olevan tarpeellista koulutuksen kannalta. Samoin matkustussääntöjen läpi käyminen valtion, verottajan ja Laurean omien käytäntöjen mukaan ei ole tarpeellista. Lainsäädännöllinen perusta olisi ollut hyvä pohja työlle, mutta koulutukseen se ei kuitenkaan toisi enää lisäarvoa.

1.4 Laurea-ammattikorkeakoulu

Laurea-ammattikorkeakoulu on yksi johtavista ammattikorkeakouluista sekä Suomen neljänneksi suurin. Monialainen Laurea on tunnustettu kehittäjä Helsingin metropolialueella. Laurea tarjoaa amk-opintoja ja ylempiä amk-opintoja viidellä eri koulutusalueella. Koulutusalueet Laureassa ovat liiketalous, turvallisuusala, tietojenkäsittely, sosiaali- ja terveysala sekä matkailu- ja ravitsemusala. Laurean palveluksessa on noin 500 henkilöä. Opiskelijoita on lähes 8000, joista noin 1200 aikuiskoulutuksessa olevia. Laurealla on seitsemän paikallisyksikköä Uudellamaalla ja Itä-Uudellamaalla. Toimipisteet ovat Hyvinkäällä, Keravalla, Porvoossa, Tikkurilassa, Lohjalla, Leppävaarassa ja Otaniemessä. Tikkurilassa sijaitsevat myös Laurean Hallintoyksikkö sekä Talouspalvelukeskus. (Laurea 2009a, Laurea 2009b)

Laurean toiminta perustuu Learning by Developing -toimintamalliin, joka yhdistää opiskelijat sekä opetus- ja T&K-toiminnan osaajat monissa yhteistyöhankkeissa. LbD -toimintamallissa lähtökohdaksi on työelämään kuuluva, käytäntöä uudistava kehittämishanke. Sen eteenpäin vieminen edellyttää opiskelijoiden, opettajien ja työelämäosaajien yhteistyötä. Parhaimmil-

laan tästä syntyy tuloksena uutta osaamistietoa. Laurea panostaa työelämäläheiseen koulutukseen ja aluekehitykseen. (Laurea 2009a, Laurea 2009c)

Tahtotilaksi vuodelle 2015 on määritelty, että Laurea on kansainvälisesti tunnustettu tulevaisuuden osaamisen ja metropolikehityksen ammattikorkeakoulu. Laurea edistää toiminta-alueensa kansainvälistymistä T&K-toiminnallaan, kansainvälisillä verkostoillaan sekä huippuasiantuntijoillaan. Keskeisiä arvoja Laurealle ovat luotettavuus, opiskelija- ja asiakaskeskeisyys, sosiaalinen vastuullisuus, innovatiivisuus sekä yhteisöllisyys, avoimuus ja yhdessä tekeminen. (Laurea 2009a, Laurea 2009c)

Laurean Hallinto-yksikön piirissä toimi helmikuussa 2008 noin 80 koko- tai määräaikaista työntekijää. Hallinto-yksikkö tuottaa muun muassa seuraavia palveluita:

- hakutoimistopalvelut
- hallinto- ja henkilöstöpalvelut
- IT-palvelut
- viestintäpalvelut
- T&K-palvelut
- talouspalvelut

(Laurea 2009d)

Talouspalvelukeskus toimii Tikkurilassa Hallinto-yksikön tiloissa. Laskentapäällikön, pääkirjanpitäjän sekä neljän taloussihteerin voimin hoituvat kaikki Laurean talouspuolen tehtävät. Muun muassa myynti- ja ostolaskutus, kirjanpito ja hankkeiden hallinnointi ovat talouspalveluiden alaa. Kaikkia Laurean yksiköitä koskevat talousasiat on keskitetty hoidettaviksi Talouspalvelukeskukseen.

1.5 Keskeisiä käsitteitä

Opinnäytetyössäni esiintyy muutamia käsitteitä, jotka on hyvä selittää selvennyksen vuoksi. Käsitteet liittyvät Laurean sisäiseen termistöön ja voivat sen takia olla ulkopuolisille hieman epäselviä.

Matkalasku

Laurean henkilöstöön kuuluvan jäsenen tehdessä työmatkan joko ulkomaille tai Suomen rajojen sisällä, voi hän tehdä matkastaan matkalaskun. Matkalaskuun kirjataan matkan aika, tarkoitus, aiheutuneet kulut ja kesto sekä mahdollisia muita matkaa selventäviä yksityiskohtia. Tämän perusteella henkilö voi hakea matkakorvauksia matkasta aiheutuneista kuluista sekä mahdollista matkasta saatavaa päivärahaa.

Matkasihteeri

Laureassa henkilökunnan työmatkojen varaaminen on matkasihteereiden tehtävä. Matkasihteereitä on kymmenen ja he toimivat Laureassa assistentin tai sihteerin tehtävissä. Jokaisella toimipisteellä on yksi tai useampi matkasihteeri. Voyager-ohjelman aikaan he tekivät monien henkilöiden matkalaskut ohjelmaan. Uuden TEM-ohjelman myötä he jäävät pois matkalaskuprosessista, mutta edelleen varaavat työmatkat henkilöstölle.

Taloussihteeri

Laurean Talouspalvelukeskuksessa työskentelevät neljä taloussihteeriä ovat mukana matkalaskuprosessissa tarkastajien roolissa. Matkalaskut lähetetään heille tarkastettaviksi ja he lähettävät ne eteenpäin hyväksyjille. Taloussihteerien tehtävät liittyvät palkkahallinnon ja henkilöstöhallinnon hoitoon sekä hankkeiden hallintaan.

Matkalaskujen hyväksyjät

Hyväksyjät ovat Laureassa toimivia päälliköitä tai johtajia. Matkalaskujen hyväksyjä on yhteensä 22. TEM-ohjelman myötä prosessi muuttuu hyväksyjien osalta läpinäkyvämmäksi ja varmemmaksi. Matkalaskuprosessista ja sen muuttumisesta kerrotaan enemmän seuraavassa ohjelmanvaihdos -osiossa.

2 Ohjelmanvaihdos

Laurea-ammattikorkeakoulussa on jo useamman vuoden ollut käytössä Voyager-niminen matkalaskuohjelma. Huhtikuun 2009 alussa se kuitenkin vaihdettiin ohjelmaan Travel & Expense Management (TEM) Web Client 3.7. Uusi ohjelma tuli samalta toimittajalta kuin edellinenkin eli Baswarelta. Vertailu tai kilpailuttaminen ohjelmien välillä ei ollut tarpeellista, koska päivitettiin vanhaa versiota. TEM-ohjelmaa oli esitelty taloushallinnon työntekijöille jo edellisenä vuonna, mutta ohjelman käyttöönottoa päätettiin silloin siirtää. Ohjelman käytössä esiintyi ongelmia ja virheitä, mikä oli yksi syy ohjelman käyttöönoton viivästymisessä. Ohjelmassa on käyttöönoton jälkeenkin esiintynyt virheitä, jotka luonnollisesti pyritään korjaamaan. (Terwashonka 2009)

2.1 Syyt vaihdokseen

Mitään sen suurempaa syytä, kuten kustannustehokkuus tai prosessien automatisointi, ei löydy ohjelmanvaihdoksen takaa, mutta jossain määrin ne kuitenkin muodostuvat vaihdoksen seura-

uksiksi. Päällimmäisenä syynä ohjelmanvaihdokselle on se, että entistä versiota matkalaskuohjelmasta eli Voyageria ei enää päivitetä. Siitä ei saada uusia versioita markkinoille eikä sille siten ole enää käyttäjätukeakaan. Ongelman ilmaantuessa ei siis saisi korjausapua. Päivitysten ja käyttäjätuen loppumisen takia ohjelma oli pakko vaihtaa. (Tervashonka 2009)

Yhtenä perustana TEM-ohjelman käyttöönotolle oli sen SEPA-valmius. SEPA on Euroopan yhteinen maksualue, jota eurooppalaiset pankit (European Payment Council = EPC), Euroopan komissio sekä Euroopan keskuspankki ovat luomassa. Se kattaa 31 maata, joihin kuuluvat EU- ja ETA-maat sekä Sveitsi. SEPA:n tavoitteena on muuttaa euroalue täysin integroiduksi, paikalliseksi maksualueeksi. Tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaalle helppo tapa hoitaa maksuliikennettä. Asiakas voi tällöin halutessaan hoitaa koko SEPA-alueen maksuliikenteen yhdestä maasta ja pankista, yhdellä standardilla sekä samoilla ehdoilla. Uuden maksupalvelulain valmistelu on vielä kesken. Kaikkialla Suomessa ja muissa EU-maissa tämä tulee voimaan 1.11.2009. Silloin täytyy olla tehtynä tarvittavat muutokset ohjelmistoihin ynnä muihin. (Martin 2009)

TEM-ohjelmassa oleva SEPA-valmius on suurena etuna sitten kun tähän järjestelmään siirrytään, koska minkäänlaisia muutoksia SEPA:n takia ei ohjelmaan tarvitse enää tehdä. Yritykset hyötyvät siitä suuresti, koska se helpottaa, nopeuttaa ja yhdenmukaistaa maksuliikennetointoja yrityksessä. Yrityksen on aiempaa helpompaa keskittää euroalueen pankkiasiointi yhteen pankkiin, mikä johtaa siihen, että ulkomaisten tilien määrä vähenee ja maksuvalmiuden suunnittelu helpottuu. Lisäksi maksuliikenne nopeutuu ja siitä tulee edullisempaa. (Martin 2009)

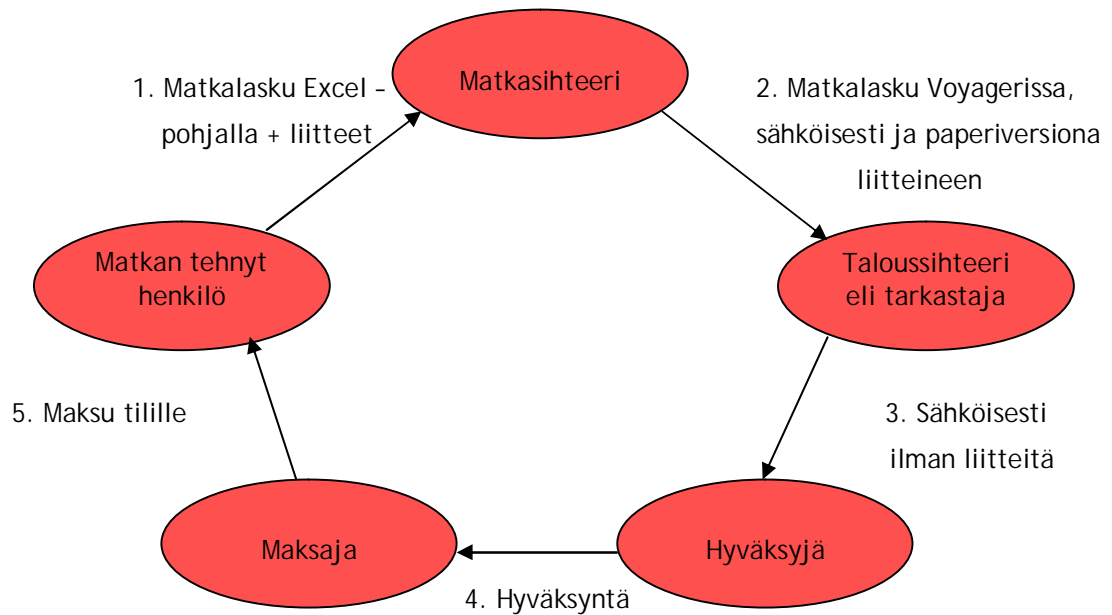
2.2 Ohjelman vaihdoksen vaikutukset

TEM-ohjelmaan siirtymisellä on paljon vaikutuksia koko matkalaskuprosessiin. Prosessista jää joitakin vaiheita pois, mikä toisaalta helpottaa ja nopeuttaa sitä, mutta toisaalta saattaa aiheuttaa ongelmia ja koulutustarvetta. Seuraavassa kuvataan prosessikaavioilla, miten matkalaskuprosessi toimi ennen ja miten se nyt TEM-ohjelmaan siirtymisen jälkeen toimii.

2.2.1 Matkalaskuprosessi ennen

Matkalaskuprosessi oli Voyager-ohjelman ollessa käytössä melko monivaiheinen ja monen ihmisen työtä vaativa. Voyager-ohjelma oli käytössä ainoastaan paljon matkustavilla henkilöillä, ja matkasihteerit tekivät muiden matkalaskut. Prosessi eteni niin, että henkilö teki matkastaan matkalaskun Excel-pohjalle, jonka hän vei matkasihteerille. Matkasihteeri teki sen Voyager-ohjelmaan, lähetti sen sähköisesti sekä paperiversiona liitteineen tarkastajalle eli talous-

sihteerille Laurean Talouspalvelukeskukseen. Tarkastaja lähetti sen ainoastaan sähköisesti hyväksyjälle, jonka hyväksynnän jälkeen se siirtyi maksettavaksi. (Tervashonka 2009)

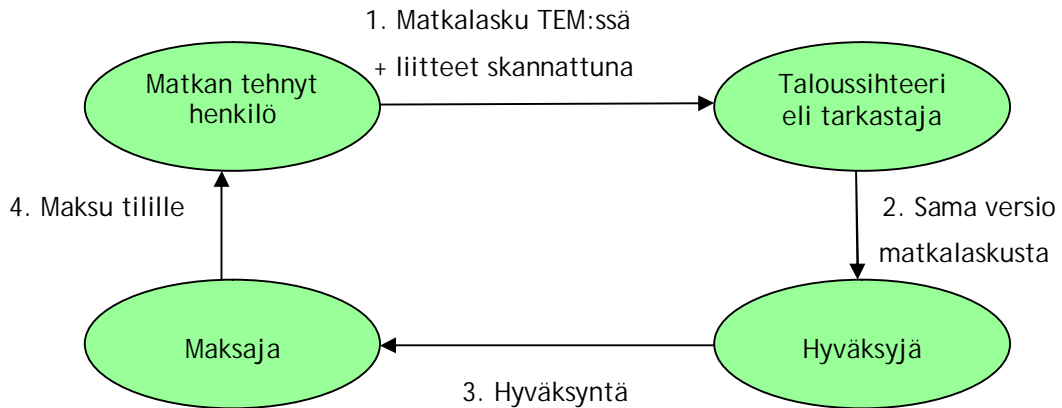


Kuvio 1: Matkalaskuprosessi Voyager-ohjelmalla

Suurimmat miinukset tässä järjestelyssä ovat ne, että siihen tarvitaan monen ihmisen työtä eivätkä hyväksyjät näe matkalaskun liitteitä, koska ne jäävät tarkastajalle paperiversioon kanssa. Uuden ohjelman myötä prosessi helpottuu ja lyhenee huomattavasti. Muitakin etuja vaihdoksella on ja niistä enemmän seuraavassa luvussa. (Tervashonka 2009)

2.2.2 Matkalaskuprosessi nyt sekä seuraukset

Uusi matkalaskuohjelma TEM on selainversio eli sitä käytetään Internetin kautta. Tämä pudottaa kokonaan yhden väliportaatin matkalaskuprosessista. Nyt henkilö tekee itse matkalaskunsa netissä, lähettää sen tarkastajalle ja hän edelleen hyväksyjälle. Tämän jälkeen matkalasku menee maksuun niin kuin ennenkin. Tällä hetkellä matkalaskun liitteiden skannaus ohjelmaan ei vielä onnistu, mutta jatkossa henkilön on mahdollista skannata liitteet mukaan matkalaskun sähköiseen versioon, jolloin paperiversiota liitteineen ei tarvitse enää lähettää Talouspalvelukeskukseen. (Tervashonka 2009)



Kuvio 2: Matkalaskuprosessi TEM-ohjelmalla

Yhden väliportaan poisjänti, paperiversioiden tarpeettomuus ja liitteiden skannaus ovatkin suurimpia etuja, joita ohjelman vaihdoksesta seuraa. Laurean toimipisteisiin on tarkoitus hankkia skannereita, jolloin henkilöstö voi skannata liitteet matkalaskuunsa näissä skannauspisteissä. Tällä hetkellä matkalaskuun pystyy jo liittämään tiedostoja koneelta. Skannereiden hankkiminen on tietenkin melkoinen investointi, mutta pidemmän päälle se helpottaa huomattavasti matkalaskuprosessia. Paperiversioiden pois jääminen on sekin sekä aikaa ja työtä että paperia säästävä muutos. (Tervashonka 2009)

Prosessista tulee näillä muutoksilla paitsi yksinkertaisempi ja nopeampi myös läpinäkyvämpi. Kun liitteet skannataan mukaan matkalaskuun, ne ovat koko ajan näkyvissä kaikille osapuolille. Aiemmin tarkastaja tarkasti liitteet ja laittoi matkalaskuun huomautuksen, että liitteet on toimitettu. Hyväksyjän piti tällöin vain luottaa siihen, että liitteet ovat asianmukaiset. Nyt hyväksyjäkin näkee liitteet, mikä tekee koko prosessista läpinäkyvämmän ja varmemman. (Tervashonka 2009)

TEM - matkalaskuohjelma toimii ainoastaan Laurean verkossa ja VPN-yhteydellä. Selainversio on suuri parannus edelliseen verrattuna, koska se mahdollistaa ohjelman sujuvamman käytön. Ohjelmaan ei myöskään tarvita salasanoja eikä erillistä kirjautumista, vaan omille sivuille pääsee suoraan nettilinkistä. Tämä on erittäin hyvä muutos, koska sillä vältetään salasanojen unohtumisilta ja muilta niihin liittyviltä ongelmilta. (Tervashonka 2009)

Suurin muutos prosessissa tapahtuu kuitenkin itse matkalaskun teon kohdalla. Jokainen tekee matkalaskunsa itse ohjelmaan, mistä saattaa aiheutua koulutustarvetta. Uuden ohjelman käyttö vaatii aina hieman totuttelua ja rutiini siihen syntyy vasta kun joutuu tekemään useampia matkalaskuja. Jotkut henkilöstöstä eivät joudu tekemään kuin yhden tai pari matkalaskua vuodessa. Tällöin ei rutiinia pääse syntymään ja ohjelman käyttö on periaatteessa opetettava aina uudelleen. Ennen välttyttiin tältä, koska matkasihteerit tekivät vähän matkustavien

matkalaskut. Itse asiassa edelleen on tämä mahdollisuus olemassa, mutta siitä ei ole henkilöstölle tiedotettu juuri sen takia, että kaikkien on tarkoitus tehdä matkalaskunsa itse. (Tervashonka 2009)

Työmäärä henkilöstöllä ei periaatteessa muutu, koska onhan heidän ennenkin täytynyt tehdä matkalaskunsa ainakin Excel-muotoon. Sen sijaan työmäärä tarkastajilla saattaa lisääntyä, koska virheiden mahdollisuus matkalaskuissa on suurempi kaikkien käyttäessä uutta ohjelmaa. Vaikka tarkoituksena on, että matkasihteerit jäävät kokonaan pois matkalaskuprosessista, näin ei välttämättä käytännössä tule käymään. Esimerkiksi liitteiden skannauksessa saatetaan hyvin helposti kääntyä matkasihteereiden puoleen ja antaa heille tehtäväksi skannata liitteet. Lisäksi heiltä saatetaan ensimmäisenä kysyä neuvoa, koska he ovat ennen olleet niin kiinteästi mukana prosessissa. Talous- ja matkasihteereille tehdyllä kyselyllä on tarkoitus selvittää muun muassa tätä asiaa. (Tervashonka 2009)

Kevään aikana matkalaskuissa oli odotetusti enemmän virheitä johtuen siitä, että työntekijät joutuivat käyttämään uutta ohjelmaa. Tästä päästäänkin tutkimaan, onko ohjelman käytölle koulutustarvetta. Tutkimuksen tulokset kertovat henkilöstön oman näkemyksen koulutustarpeesta, kun taas todellisuus ja mahdolliset virheet kertovat oman puolensa. Loppupäätelmissä voi analysoida näiden vastaavuutta. (Tervashonka 2009)

3 Koulutus

”Jos annat ihmiselle kalan, hän elää sillä päivän.

Jos opetat hänet kalastamaan, hän elää sillä loppuikänsä.”

- Kiinalainen viisaus -

Koulutus on yleinen käsite puhuttaessa uusien tietojen tai taitojen opettelusta sekä niiden opettamisesta. Koulutuksella voidaan tarkoittaa hyvin erilaisia ja erilaisissa oppimisympäristöissä tapahtuvia oppimistilanteita. Tällaisia ovat esimerkiksi sekä nuorille ja aikuisille järjestettävät koulutukset että eri ohjelmistomuutoksiin liittyvät koulutukset. Myös oppijat ovat erilaisia ja tämä on syytä ottaa huomioon koulutusta suunniteltaessa. Mistä tahansa koulutuksesta onkaan kyse, on kuitenkin tärkeintä muistaa, että ilman havaittua koulutustarvetta ja määriteltyä koulutusideaa koulutuksen tarkoitus ja tavoitteet voivat jäädä epäselviksi, mikä heikentää motivaatiota osallistua koulutukseen. (Männikkö 2009a)

Yhtenä vaihtoehtona on jakaa koulutus opettajajohtoiseen koulutukseen ja oppilaan järjestelmälliseen itseopiskeluun. Ohjelmistokoulutus voidaan toteuttaa kumpana tahansa vaihtoehtona. Opettajajohtoisessa koulutuksessa on useampia menetelmä- ja ympäristövaihtoehtoja. Itseopiskelussakin voi käyttää hyväksi erilaisia menetelmiä, mutta ympäristö pysyy pää-

sääntöisesti samanlaisena. Koulutus on ihmisen tietojen ja taitojen kehittämistä, ja työelämässä onkin viime vuosina käytetty koulutuskäsitteen sijaan termiä henkilöstön kehittäminen. Koulutus on itse asiassa henkilöstön kehittämisen osa-alue. Muita osia ovat valmennus, tiedotus, itseopiskelun tukeminen ja organisaation kehittäminen. (Peltonen 1985, 14) Seuraavaksi käsitellään koulutukseen liittyviä eri osa-alueita, kuten koulutustarvetta, työelämän vaatimuksia ja motivaatiota.

3.1 Koulutustarve

Tarpeen näkökulmasta koulutus on yksilön hankittavissa oleva voimavara, resurssi. Tarve voi syntyä kahdesta syystä. On tarpeita, joita tyydytetään aineellisten tai persoonattomien resurssien avulla, esimerkiksi rahan, tavaroiden ja koulutuksen tarpeet. Sitten ovat tarpeet, jotka tyydytettynä muodostavat resurssin, joka edistää myös muiden tarpeiden tyydyttämistä. Näitä ovat sosiaaliset ja yhteiskunnalliset tarpeet. Koulutustarve sijoittuu siis ensimmäiseen ryhmään, jossa tarpeet syntyvät toisin sanoen ulkoisista motiiveista. Tarvetta voidaanakin verrata eräänlaiseen siltaan nykyisen asiointilan ja asetetun tavoitteen välillä. (Silvennoinen & Aaltonen 1999, 17 - 18)

Koulutustarpeeseen liittyy eri odotuksia eri tahoilta. Työntekijät odottavat työnantajaltaan koulutusta vastaavaa työtä ja palkkaa, kehitymis- ja kouluttautumismahdollisuuksia työssä ja työn ohessa sekä hankitun koulutuksen arvostusta. Työnantajat puolestaan odottavat työntekijöiltään työssä tarvittavia taitoja ja asennetta, joustavuutta, luotettavuutta sekä sitoutumista työnantajan tavoitteisiin. (Silvennoinen & Aaltonen 1999, 12)

3.2 Tietojärjestelmän käyttöönotto

Teknologian käyttöönoton onnistuminen ei riipu niinkään teknologisten ratkaisujen hyvydestä, vaan ratkaisevaa on se, miten käyttöönotto organisaatiossa järjestetään. Käyttöönoton suunnittelun lähtökohtana pitäisi olla toimiva ja testattu tekninen käyttöympäristö ja hyvin koulutettu henkilökunta. Työntekijöille annettavaan koulutuksen sisältöön, ajoitukseen ja määrään olisi kiinnitettävä erityistä huomiota. Tietojärjestelmän hankkiminen alkaa toiminnan kehittämisen tarpeesta, minkä tavoitteena on toiminnan tehostaminen ja toimintaprosessien parantaminen. Teknologia on toimintojen ja palvelujen kehittämisen väline, ja siksi tietojärjestelmän käyttöönottoprojekti ja prosessien kehittämishankkeet liittyvät olennaisesti toisiinsa. (Saranto & Korpela 1999, 117 - 137)

Tietojärjestelmän käyttöönoton toteutustavat vaikuttavat siihen, miten työntekijät pystyvät hyödyntämään näitä järjestelmiä. Useimmin toistuneita syitä siihen, ettei tietojärjestelmän käyttöönotto ole sujunut hyvin, ovat esimerkiksi seuraavat:

- organisaation ominaispiirteitä ei ole otettu tarpeeksi huomioon suunnittelussa
- käyttäjiä ei ole motivoitu eikä koulutettu tarpeeksi
- käyttäjien työtä ei ole ymmärretty riittävän hyvin
- käyttöönottovaiheeseen ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota.

Tavat, joilla työntekijöiden valmennus muutokseen ja muutoksen aikainen tuki toteutetaan, vaikuttavat siihen, miten tulevat käyttäjät asennoituvat tietojärjestelmiin ja miten he hahmottavat sen omien työtehtäviensä ja yhteistoimintansa apuvälineenä. (Saranto & Korpela 1999, 117 - 137)

Uusi järjestelmä otetaan usein käyttöön ”yhdessä yössä”, mutta prosessissa täytyy muistaa huomioida, että ihmiset ja sosiaalinen ympäristö sopeutuvat muutokseen vähitellen. Tärkeintä käyttöönotossa ovat tarvekartoitus ja suunnittelu. Aikataulut, tiedotus, koulutus ja järjestelmän valinta edellyttävät suunnittelua ja organisointia jo ennen käyttöönoton alkamista. Myös käyttäjien motiivointi on tärkeää käyttöönoton onnistumiselle. Käyttöönoton tukimene- telmän kokonaisuus voidaan karkeasti jakaa neljään vaiheeseen:

1. Tarvekartoitus nykytilan tarpeiden ja mahdollisuuksien perusteella.
2. Käyttöönoton suunnittelu, muun muassa aikataulujen, tiedotuksen, koulutuksen, mo- tivoinnin sekä järjestelmän valinta.
3. Käyttöönoton toteutus eli suunnitelman toteutus ja tarkennus käyttöönoton edetessä.
4. Käytön arviointi.

(Saranto & Korpela 1999, 117 - 137)

3.3 Työelämän vaatimuksia

Työelämän vaatimukset kovenevat jatkuvasti. Nuorena hankittu peruskoulutus ei enää riitä vaan työntekijältä vaaditaan lisä- tai jatkokouluttautumista. Työelämässä vaadittava osaami- nen on muuttunut ja siksi ammatillisten valmiuksien rinnalle on noussut kyky oppia ja poisop- pia. Yritysten kilpailustrategioiden, esimerkiksi asiakaskeskeisyyden tai verkostoitumisen, rinnalla on tärkeää myös kyky nopeaan oppimiseen. Itseohjautuvuutta arvostetaan myös pal- jon. Erityisesti uuden ohjelmiston käyttöönotossa tällä on merkitystä, koska mitä itsenäisem- min ja nopeammin uutta ohjelmaa opitaan käyttämään, sitä vähemmän tarvitsee käyttää koulutukseen rahaa. (Leinonen, Partanen & Palviainen 2002, 12)

Yrityksen näkökulmasta on tärkeää panostaa ydinosaamista tukevaan koulutukseen. Esimer- kiksi parantamalla työntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta uskotaan nopeutettavan koko yrityksen toimintaa. Laatuvaatimukset ovat kasvaneet lähes kaikilla aloilla ja tämä edellyttää työntekijöiltä yhä enemmän joustavuutta ja arviointikykyä eteen tulevien töiden suhteen. Yrittäminen on siis siirtymässä yhä enemmän yritysten lattiatasolle ja koulutustarpeita syntyy esimerkiksi muuttuvien tuotantoteknologioiden ja -menetelmien kautta. Tästä syystä onkin

tärkeää, että työntekijöiden kouluttamiseen panostetaan kaikilla organisaatiotasolla. (Metsä - Tokela, Tulkki & Tuominen 1998, 75)

Yritykset kuitenkin hankkivat ulkoista koulutusta huomattavasti vähemmän kuin järjestävät sisäistä koulutusta. Ulkoista koulutusta hankitaan yleensä ydintoimintoja tukeviin toimintoihin kuten kirjanpitoon. Ulkoisella koulutuksella pyritään myös vaikuttamaan työntekijöiden asenteisiin, motivaatioon ja vuorovaikutukseen. Ulkoisen koulutuksen ongelmana kuitenkin pidetään sen liiallista yleispätevyyttä. Ongelmana on usein myös se, että yrityksessä järjestetty koulutus ei jakaudu tasaisesti. Suurimman osan siitä saavat ne, joilla on jo entuudestaan suuri koulutus pääoma. (Metsä - Tokela ym. 1998, 74)

Liikematkailu on jo valmiiksi suuri kulu yritykselle, joten matkalaskuohjelmaan liittyvä koulutus kannattaa Laureassa järjestää mahdollisimman pienin kuluin. Havahtuminen liikematkailun kulujen suuruuteen on kehittänyt liikematkailun ja siitä aiheutuvien kulujen hallinnointia. Liikematkailussa pyritään kulujen minimointiin ja tulosten maksimointiin, joten on itsestään selvää, että samaan yritetään pyrkiä myös matkahallintoon liittyvässä koulutuksessa. Samoin kuin liikematkaa ei kannata tehdä ellei siitä ole enemmän hyötyä kuin kuluja, myöskään koulutusta ei kannata järjestää ellei siitä saada tarpeeksi hyötyä. (Poynter 2008, 1 & 90)

Koulutuksen vaikuttavuutta voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Monesti vaikuttavuuden tarkastelu liitetään osaksi tehokkuuden, tuottavuuden tai laadun analysointia. Luonnollisesti myös esimerkiksi yhteiskuntatasolla, työelämätasolla ja yksilötasolla tehdyt tarkastelut poikkeavat toisistaan. Myös eri intressiryhmien näkemykset vaikuttavuudesta eroavat toisistaan, riippuen siitä kenen tarpeista tai tavoitteista lähtevänä tarkastelu tapahtuu. Koulutuksen vaikuttavuudella voidaan tarkoittaa myös sen hyödyllisyyttä ja tuloksellisuutta. Koulutuksen tuotokset ovat kuitenkin moniulotteisia, syvä- ja pitkävaikutteisia sekä usein vaikeasti tai ainoastaan viitteellisesti mitattavissa. Toimijoiden välisissä vuorovaikutussuhteissa kaikki vaikuttaa kaikkeen eivätkä tapahtumat ole läheskään aina selitettävissä tai mitattavissa. (Linnakangas 1999, 13 & 17)

Koulutuksen vaikutukset näyttävätkin olevan tulevaisuudessa nykyistä suuremmat. Koulutus ja sen suorittamisen mahdollisuudet tulevat mitä ilmeisimmin olemaan suuria jakajia tulevaisuudessa, koska valikointi ja työntekijöiden keskinäinen kilpailu toimivat työmarkkinoilla koko ajan. Vähäisiä tarjolla olevia työpaikkoja voivat tavoitella ne, joilla on hyvä koulutus ja jotka työn sosiaalisten ja liikkuvuuden vaatimusten ohella pystyvät mukautumaan muuttuviin työtehtäviin. Koulutuksen voidaan siis todeta antavan yksilölle resursseja ja liikkumisvaraa. (Linnakangas 1999, 57 & 68)

Koulutuksella on luonnollisesti taloudellisia vaikutuksia yritykselle. Kuluilla on myös toinen puoli. Esimerkiksi työntekijöiden käyttämän teknologian eli työvälineiden paraneminen johtaa myös tuottavuuden paranemiseen. Uuden matkalaskuohjelman käyttö Laureassa johtaa varmasti kustannussäästöihin, kunhan siitä pystytään ottamaan kaikki hyöty irti, kuten liitteiden skannaus. Yritykselle helpoin ja halvin ratkaisu tuottavuuden parantamiseen on käyttää hyväksi muualta tulevaa tietämystä eli omaksua teknologia muilta oppimalla. Tietämys voi kasvaa myös kokemuksen myötä (learning by doing), ja näiden vaihtoehtojen etu on se, etteivät ne vaadi lisäkustannuksia. (Asplund & Maliranta 2006, 26)

Tärkeintä kuluja mietittäessä on muistaa, että mitä enemmän koulutettavia saadaan samaan opetustilanteeseen, sitä suurempi on tuottavuus ja sitä pienemmät ovat kulut. Tällä mitataan siis koulutettavien määrää. Toinen puoli on se, että mitä enemmän on valmiuden lisäystä eli oppimista suhteessa koulutuskustannuksiin sitä taloudellisempaa. Tämä mittaa opittujen asioiden määrää suhteessa kustannuksiin eli koulutuksen kannattavuutta. (Peltonen 1985, 127)

3.4 Motivaatio

Oppiminen ja motivaatio lähtevät liikkeelle tekemisestä ja kokeilemisesta, saaduista kokemuksista ja niiden reflektoinnista. Alkuvaihe uuden opettelussa on aina hankala ja epämukava, koska siihen liittyy epäonnistumisen riski. Uuden ohjelman käytössä ennako-odotukset ovat helposti negatiiviset, koska on totuttu käyttämään vanhaa ohjelmaa ja tiedetään miten se toimii. Asenteet uutta kohtaan aiheuttavat väkisinkin hieman vastarintaa, joka vaikuttaa heti motivaatioon ja kiinnostukseen tutustua ohjelmaan. Kynnys uuden kokeilemiseen ja oppimiseen nousee, kun päällimmäisenä ajatuksena on vanhan ohjelman "paremmuus". Uskallus kokeilla ja luottamus omaan osaamiseen syntyy kuitenkin vasta tekemisen kautta. (Leinonen ym. 2002, 162)

Koulutettavien motivoiminen on tärkeää, sillä ellei ole motivoitunut, ei opi eikä voi oppia. Kouluttajan täytyy herättää motivaatio koulutettavissa ja pystyä myös ylläpitämään sitä. Aikuisille koulutus on usein vapaaehtoista, jolloin oikeanlaisen motivaattorin löytyminen on erityisen välttämätöntä oppimisen kannalta. (Rogers 2004, 25)

Motivaatiossa on kyse siitä, mitä haluaa oppia ja kuinka vahva tuo halu on. Tähän vaikuttavat sekä asian kiinnostavuus että oppijan vireystila. Mielenkiinnon suuntautuminen ja oppijan vireys saattavat muuttua oppimistilanteen aikana. Oppija itse vaikuttaa näihin elementteihin, mutta myös kouluttajalla on osansa vireyden ja mielenkiinnon ylläpitämisessä. (Peltonen 1985, 52)

3.4.1 Motivaatioon vaikuttavia tekijöitä

Motivaatiota voi muokata. Motivaatioon vaikuttaa hyvin moni tekijä ihmisessä itsessään ja hänen oppimisympäristössään. Ulkoisia ylläkköitä ovat esimerkiksi työympäristön virikkeet ja opetuksen tavoitteet. Ulkoiset ylläkköet ovat siis toimenpiteitä, joilla pyritään vaikuttamaan koulutettavan käyttäytymiseen. Ohjelman käyttökoulutuksessa tämä voidaan ottaa huomioon asettamalla koulutusympäristö mahdollisimman virikkeelliseksi ja aitoa työtilannetta vastaavaksi. Valmius tarkoittaa ihmisen kykyä suoriutua tilanteista. Tähän vaikuttavat ihmisen tiedot ja ajattelutavat, taidot ja toimintatavat sekä asenteet ja suhtautumistavat. Valmiudella on suuri merkitys motivaation synnyssä, sillä esimerkiksi samantyyppisessä opetustilanteessa koetut epäonnistumiset helposti asettavat negatiiviset ennako-odotukset myös tulevaan opetustilanteeseen. (Peltonen 1985, 54 - 55)

Odotus tarkoittaa mielikuvaa siitä, mitä tulevaisuudessa tapahtuu. Tällä on samanlainen vaikutus motivaatioon kuin valmiudellakin. Yleiskuva tulevaisuudesta ja oppimisprosessista voi olla myönteinen tai kielteinen. Myös usko omiin mahdollisuuksiin eli miten uskoo selviytyvänsä prosessista, asettaa omat oletuksensa. Lisäksi käsitys onnistumisen seurauksista eli palkkio-odotukset vaikuttavat motivaation syntymiseen. (Peltonen 1985, 54 - 55)

Motiivit voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin. Sisäisesti motivoitunut yksilö voi olla opinnoissa mukana, koska hän haluaa kehittyä ihmisenä tai oppijana, on sisällöllisesti kiinnostunut aiheesta, on havainnut puutteen tiedoissaan tai taidoissaan tai hän kokee yksinkertaisesti oppimisen iloa. Ulkoinen motivaatio puolestaan syntyy, kun yksilön elämäntilanne edellyttää uuden oppimista eli oppimisesta on käytännössä hyötyä. Hyvä motivaatio näkyy sitoutumisena opintoihin ja halukkuutena tehdä työtä oppimisensa eteen. (Männikkö 2009b)

Aikuisopiskelijaan vetoavat motiivit voidaan jäsentää kolmeen ryhmään. Ekspressiiviset motiivit vetoavat tunteisiin. Ne viihdyttävät ja liittyvät usein yhdessäoloon toisten koulutettavien kanssa. Instrumentaaliset motiivit viittaavat opiskelun välinearvoon jonkin tietyn tavoitteen saavuttamiseksi. Tässä tapauksessa matkalaskuohjelman opiskelu toimisi välinearvona matkalaskun onnistuneelle tekemiselle ja sitä kautta matkakorvausten saamiselle. Kehitysmotiivit liittyvät yksilön pyrkimyksiin kehittää itseään myös hyötyä tavoittelematta. Nämä motiiviryhmät eivät ole vaihtoehtoisia eivätkä toisiaan poissulkevia. Motivoivinta saattaisi olla opiskelu, joka ruokkii kaikkia motiiviryhmiä. (Peltonen 1985, 54 - 55)

Tarpeet ovat yksi motivaatioon vaikuttavista tekijöistä. Tarpeet ovat ryhmä motiiveja eli sisäisiä ylläkköitä. Tarve on aiheuttanut sisäisen tasapainon häiriintymisen, ja tämä epätasapaino pyrkii virittämään toimintaa, jolla tarve tulisi tyydytettyä ja tasapaino palaisi. Tilanne-

tekijät ovat myös ryhmä motivaatioon vaikuttavia tekijöitä. Näitä ovat esimerkiksi oppimistehtävä ja opiskeluolosuhteet. (Peltonen 1985, 54 - 55)

3.4.2 Opiskelumotivaatiot

Aikuiset oppijat eroavat toisistaan opiskelumotivaation mukaan eli mitkä ovat syyt ja tavoitteet, jonka perusteella he ovat koulutukseen osallistumassa. Jokaisesta koulutuksesta varmasti löytyy henkilö, joka on vain tullut viihtymään, juomaan kahvia tai on pakotettu mukaan. Toisaalta joukosta löytyy aina myös aiheesta ja oppimisesta oikeasti kiinnostuneita henkilöitä. (Männikkö 2009b)

Opiskelumotivaatiot voidaan jakaa kuuteen luokkaan:

- Estynyt motivaatio - erilaiset alitajuiset ja tietoiset esteet tai ongelmat estävät oppijan tehokkaan opiskelun.
- Hajaantunut motivaatio - oppijan arjessa muut asiat vievät niin paljon aikaa, ettei sitä riitä tarpeeksi opiskeluun.
- Sosiaalinen motivaatio - oppija haluaa miellyttää muita ja viihtyä.
- Selviytymismotivaatio - opiskelua varjostaa epäonnistumisen pelko, tarkoituksena on mennä sieltä, missä aita on matalin.
- Saavutusmotivaatio - oppiminen on haaste oppijalle ja hän kilpailee itsensä ja muiden kanssa.
- Sisäinen motivaatio - oppija on aidosti kiinnostunut aiheesta ja haluaa kehittää itseään.

(Männikkö 2009b)

3.5 Aikuinen oppijana

Peruslähtökohtana aikuisopetuksessa täytyy huomioida se, että aikuinenkin oppii hyvin, mutta eri tavalla kuin lapsi. Aikuisia on parempi kouluttaa yksilöinä, ei massana. Ihmisen persoonallisista ominaisuuksista osa on synnynnäisiä ja osa opittuja. Synnynnäiset ominaisuudet vaikuttavat vahvemmin oppimiseen lapsuudessa. Aikuista opetettaessa opittu persoonallisuuden puoli on suuremmissa roolissa. Opittujen asioiden suuri määrä ja usein pitkä kokemus oppimisesta ovat saaneet aikuisissa aikaan vahvaa ylioppimista. Tämä voi aiheuttaa negatiivisen siirtovaikutuksen, joka voi ehkäistä oppimista. Aikuisen onkin vaikeampaa oppia tekemään vanhoja asioita uudella tavalla. Täysin uusien asioiden oppiminen on huomattavasti helpompaa. (Peltonen 1985, 23 & 63)

Aikuisen oppijan mielessä on paljon ristiriitaisia tunteita ja ajatuksia ennen opetusprosessin aloittamista. Lapset ovat periaatteessa helpompia opetettavia ja alttiimpia opetukselle, kos-

ka heillä ei ole pohjalla aikaisempia kokemuksia oppimisesta tai sen epäonnistumisesta, toisin kuin aikuisilla. Lapset ovat täysin avoimia uusille asioille. Aikuista oppijaa voi ensinnäkin jännittää. Takaisin koulun penkille joutuminen tuo vanhat koulumuistot taas pintaan. Lisäksi monilla voi olla ajatuksena aikuisena kouluttautumisesta se, että vain lapsia opetetaan. Nykyisin tämä ajatusmalli ei toivottavasti ole kovin yleinen, sillä jatkuvaan lisä- ja uudelleen-kouluttautumiseen täytyy varautua melkein alalla kuin alalla. Koulussa koetut pettymykset ja epäonnistumiset nousevat helposti pintaan aikuisen joutuessa uuteen opetustilanteeseen. (Rogers 2004, 16 - 24)

Opetustilanteessa aikuinen oppija joutuu kyseenalaistamaan omat käsityksensä. Tähän liittyy juuri se, että aikuisen oppijan on vaikeampaa oppia uusi tapa tehdä jokin asia kuin oppia kokonaan uusi asia. Jotkin käsitykset voivat elää niin tiukassa, että niiden kyseenalaistaminen pelottaa niin paljon, ettei henkilö kykene oppimaan. Tämä ongelma syntyy juuri aikuisille oppijoille, koska heidän mielensä ei ole niin sanotusti "tyhjä taulu" kuten lapsilla usein on. (Rogers 2004, 16 - 24)

Jokaisella oppijalla on erilainen käsitys siitä, millä menetelmällä parhaiten oppii. Tämä aiheuttaa hyvin erilaisia odotuksia kouluttajalle. Kaikkien toiveisiin ei voida vastata, joten on tärkeintä löytää menetelmä, joka kouluttajan mielestä sopii parhaiten kyseessä olevan asian opettamiseen. Koulutettavien on vain sopeuduttava valittuun menetelmään, joka luultavimmin osoittautuu hyväksi keinoksi, kunhan sille antaa mahdollisuuden. (Rogers 2004, 16 - 24)

Nyky-yhteiskunnassa ei voida väittää, ettei vanhempia ihmisiä syrjittäisi työmarkkinoilla. Ikäsyrjiminä saattaa aiheuttaa omanarvontunnon heikkenemistä, joka näkyy pelkona uusien asioiden tai tapojen oppimista kohtaan. Tutkimusten perusteella tähän ei kuitenkaan ole mitään syytä, sillä mitä selkeämmiksi ja maanläheisemmiksi oppimistapahtumat suunnitellaan, sitä vähäisemmäksi käy ikäerojen merkitys. Lopputuloksena onkin, että iällä ei ole oppimisessä merkitystä, kunhan ihminen on tarpeeksi motivoitunut oppimiseen. (Rogers 2004, 16 - 24)

Aikuiskoulutuksesta ja elinikäisestä oppimisesta on muodostunut tärkeitä osa-alueita Suomen koulutuspolitiikassa ja -suunnittelussa. Elinikäisestä oppimisesta erityisesti työelämän yhteydessä on tullut tärkeä periaate, jota arvostetaan yritysten ja yksilöidenkin piirissä. Tästä on seurannut se, että perinteisen muodollisen oppimisen rinnalle on syntynyt uusi, epämuodollinen oppiminen, jota tapahtuu varsinaisten koulutuskeskusten ja -tilaisuuksien ulkopuolella. Tämän myötä on todettu, että ihmiset oppivat työssä ja elämässä ylipäättänsä, ja tämä oppiminen on jopa taloudellisempaa ja tehokkaampaa kuin muodollisesti tapahtuva oppiminen. (Saapunki 2001)

Yhteenvedon omaisesti voidaan todeta, että jatkuva opiskelu ja itsensä kouluttaminen pitävät ihmisen kunnossa ja virikkeille alttiina oppimisen suhteen. Mekaaninen muisti on aikuisella huonompi, mutta looginen muisti korvaa sen puutteet. Tästä on hyvä apu siinä kohtaa, kun uuden matkalaskuohjelman opettelussa ei muista, mitä piti seuraavaksi tehdä, niin loogisesti miettimällä se varmasti selviää. Tietenkin myös vanhan ohjelman muisteleminen on hyötyä. Tutkimusten mukaan keski-ikäisen (30- 60- vuotiaan) oppimiskyky on parempi kuin lapsen (10- 15- vuotiaan). Aikuisten asenteet saattavat kuitenkin huomattavasti haitata opiskelua. Heidän on ensin voitettava ennakkoluulojen aiheuttama psyykinen vastustus, ennen kuin opiskelu voi onnistua. Yleisesti oppimisessa aikuisten väliset erot ovat suuret. Joissakin oppimistilanteissa se voi olla haitta, mutta toisaalta se on myös aikuiskasvatuksen edellytys. Tiedon siirtyminen henkilöltä toiselle perustuu yksilöiden välisiin eroihin, mikä merkitsee myös yksilöllisyyden ja oppilaskeskeisyyden vaatimusta. (Peltonen 1985, 76 - 77)

4 Erilaisia lähestymistapoja oppimiseen ja opettamiseen

Koulutukseen ja oppimiseen on olemassa hyvin monta lähestymistapaa. Myös jokaisella oppimisteorialla on oma näkemyksensä oppimisesta, opetusmenetelmistä ja kouluttajan roolista. Koulutussuunnittelussa oppimisteorioita käytetään vaihtelevasti hyödyksi. Yksinkertaisimmillaan niiden hyöty näkyy opetusmenetelmien soveltuvuudessa aikuiskoulutukseen. Kouluttajan on tärkeää pohtia eri oppimisteorioiden soveltuvuutta eri tilanteisiin. Tavoitteena ei kuitenkaan tarvitse olla jonkin teorian oppien noudattaminen täydellisesti, vaan muodostaa niistä itselleen käyttökelpoinen teoria, joka voi olla yhdistelmä monesta eri oppimisteoriasta. (Männikkö 2009c)

4.1 Konstruktivistinen oppimiskäsitys

Konstruktivistinen oppimiskäsitys on monipuolinen ja monenlaisia näkökulmia sisältävä paketti. Tämän käsityksen mukaan oppiminen on saadun informaation käsittelyä ja tarpeen mukaan omien tietorakenteiden muuttamista (= tiedon konstruointia). Oppija rakentaa kuvaansa todellisuudesta ja osaamistaan valikoiden, tulkiten ja saaden palautetta toiminnastaan. Konstruointia tapahtuu aina jossakin tilanteessa, ja siksi oppiminen nähdään hyvin tilanne- ja kontekstisidonnaisena. Erityisesti sosiaaliset tilanteet ovat tärkeitä. Oppija säätelee oppimistaan ja vaikuttaa siihen esimerkiksi valikoivan tarkkaavaisuuden kautta. Konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan oppijan aiempi osaaminen vaikuttaa hänen oppimiseensa uudessa tilanteessa. Kouluttaja ei siis voi "kaataa tietoa" koulutettavilleen ja olettaa, että kaikki oppivat samat asiat samalla tavalla. Oppimista tapahtuu jatkuvasti myös varsinaisten koulutustilanteiden ulkopuolella. Oppimisen tilannesidonnaisuus vaikuttaa myös siihen, että taitoja tulisi harjoittaa niissä tilanteissa, joissa niitä tullaan käyttämään. (Leinonen ym. 2002, 34 - 35)

Oppijat tarvitsevat itsearviointin lisäksi ja tueksi myös ulkopuolista palautetta toiminnastaan, jotta he oppivat ymmärtämään oppimista ja opittavaa asiaa paremmin. Konstruktivismissa oppiminen lähtee siitä, että jokainen yksilö on vastuussa oman ammattitaitonsa kehittymisestä, uuden oppimisesta sekä aiempien tietojensa ja taitojensa hyödyntämisestä. Oppimisen aikana oppija tarkastelee näkemyksiään kriittisesti sekä täydentää ja muokkaa niitä tarpeen tullen. Konstruktivismi antaa oppijalle paljon mahdollisuuksia, mutta se myös edellyttää vastuunottoa omasta oppimisesta. Konstruktivismi kuitenkin vaatii paljon taustatyötä, minkä takia pelkästään sen käyttäminen opetuksen teoriana on hyvin vaativaa, ellei mahdotonta. (Leinonen ym. 2002, 34 - 35; Männikkö 2009d)

4.2 Humanistinen oppimiskäsitys

Tässä oppimiskäsityksessä korostuu oppimisen yksilöllisyys ja tärkeimpänä pidetään ihmisen omaa toimintaa. Oppiminen perustuu vanhoihin kokemuksiin ja niiden reflektointiin. Oppiminen nähdään ihmisille myötäsyttyisenä ominaisuutena, ja jokainen haluaa Maslow'n tarvehierarkian mukaisesti toteuttaa itseään. Ihmisten nähdään olevan itseohjautuvuuteen pyrkiviä ja kykeneviä aktiivisia toimijoita. Humanismissa käsitetään jokaisella ihmisellä olevan juuri itselleen luonteenomaisia piirteitä tai ennalta annettuja potentiaaleja, jotka voivat toteutua tai jäädä toteutumatta. Opetustilanteissa kouluttajan pitäisikin pyrkiä tukemaan jokaisen oppijan omaa kasvua ja oman osaamisen löytämistä. (Leinonen ym. 2002, 35 - 36)

Humanismi korostaa yksilön arvojen, tarpeiden, elämäntilanteen ja tunteiden huomioon ottamista koulutuksessa. Se myös korostaa ohjaamista ja kouluttajan tehtävänä on auttaa oppijaa kasvamaan ja kehittymään ihmisenä. Humanismi on siis oppijakeskeinen lähestymistapa oppimiseen. Tällaisella menetelmällä työskennellessä ei myöskään ole valmiita oppimateriaaleja, ja oppimista ohjaavat oppijan omat motiivit. (Männikkö 2009e)

4.3 Yhteistoiminnallinen oppimiskäsitys

Erilaisten osaamisten hyödyntäminen sekä toisten tukeminen ryhmässä ovat yhteistoiminnallisen oppimiskäsityksen keskeisiä piirteitä. Oppimisryhmässä ajatellaan vallitsevan positiivinen keskinäinen riippuvuus, jossa yksilön onnistuminen riippuu koko ryhmän työskentelystä. Tähän liittyy myös ajatus siitä, että kaikkien ryhmän jäsenten on tarkoitus oppia ja muu ryhmä tukee yksittäistä jäsentään. Sosiaalisten taitojen merkitys on suuri tässä oppimiskäsityksessä, koska ryhmässä tulee osata työskennellä. Kyky työskennellä ryhmänä, tehdä yhdessä päätöksiä, ylläpitää riittävää vuorovaikutusta oppijoiden kesken sekä antaa positiivista palautetta korostuvat yhteistoiminnallisessa oppimiskäsityksessä. (Leinonen ym. 2002, 36 - 37)

Yhteistoiminnallinen työskentely opitaan vähitellen ja se vaatii toimiakseen tiimipohjaisen, ei yksilölliseen kilpailuun perustuvan rakenteen. Työskentelyn alkaessa täytyy oppimismenetelmän oppimiseen ja tähän liittyviin asenteisiin käyttää riittävästi aikaa. Yhteistoiminnallisen oppimisen periaatteisiin kuuluvat arvioinnit, keskustelut, asioiden perustelut ja asioiden opettaminen muille. Tällöin tarvitaan ymmärtävää ja syvällistä asioiden osaamista. Tärkeässä asemassa onkin oppijoiden ajattelun taitojen kehittyminen. Tässä auttavat juuri yhteistoiminnallisen oppimisen työskentelyn periaatteet. (Kupias 2002, 128; Leinonen ym. 2002, 36 - 37)

Perusajatuksena yhteistoiminnallisessa oppimisessa on, että oppija saavuttaa samalla kertaa jotain itselleen ja koko ryhmälle. Oppijat opiskelevat yhdessä pyrkien mahdollisimman hyviin henkilökohtaisiin ja ryhmäkohtaisiin oppimistuloksiin. Yhteistoiminnallisen oppimisen sisäistäminen vaatii kahden periaatteen sisäistämistä: toisten oppimisen auttamista ja jokaisen omakohtaista aktiivista osallistumista. Ryhmä onkin saavuttanut tavoitteensa vasta sitten, kun sen jokainen jäsen on oppinut mitä piti oppia. (Sahlberg & Leppilampi 1994, 71)

4.4 Oppimistyylit

Oman oppimistyylin löytäminen on vaikeaa, mutta palkitsevaa. Se auttaa hallitsemaan oppimistapahtumaa ja tehostaa omaa oppimista. Yksilöstä ja tilanteesta riippumatonta, parasta oppimistyyliä, on mahdotonta löytää. Oppimistyylit jaotellaan usein auditiiviseen, kinesteettiseen ja visuaaliseen miellejärjestelmään, mutta ne vain harvoin esiintyvät täysin puhtaina. Jokaisen oppimistyyli on yleensä sekoitus kaikista kolmesta. (Männikkö 2009f)

Auditiivinen oppimistyyli on kuulohavaintoon perustuva. Kuuloaistin merkitys on oppijalla korostunut ja hän tallentaa oppimansa kuulokuvien muotoon. Oppija pitää siitä, että asioita kerrotaan hänelle. Oppijan tulisi keskittyä kuuntelemiseen ja välttää turhaa muistiinpanojen kirjoittamista. Hänen kannattaa keskustella vaikeista asioista muiden kanssa, jolloin ratkaisu voi löytyä helpommin. Myös häiriöäänien minimointi opiskellessa on tärkeää. (Männikkö 2009f)

Visuaalinen oppimistyyli tarkoittaa nimensä mukaan näköhavaintoon perustuvaa oppimista. Oppija rakentaa oppimansa näkömielikuvien varaan. Kokemukset nähdään kuvina, jolloin hän muistaa hyvin näkemänsä kuvat. Visuaalisen oppijan kannattaa tehdä paljon muistiinpanoja, alleviivauksia ja kuvioita aiheesta. Myös ajatuskarttojen (mindmap) tekeminen ja muistilaput hyödyttävät häntä. (Männikkö 2009f)

Kolmantena on tuntohavaintoon perustuva oppiminen eli kinesteettinen oppimistyyli. Oppiminen tapahtuu parhaiten kokemusten kautta tunnustellen. Oppijalle on tärkeää, miltä jokin esine tuntuu. Hän hahmottaa ihmisen ilmeiden, eleiden ja liikkeiden kautta. Oppijalle ovat

hyödyllisiä kaikenlaiset havaintoesitykset, ja hän oppiikin parhaiten itse tekemällä ja kokeilemalla. (Männikkö 2009f)

4.5 Työssä oppiminen

Työssä oppiminen on työn äärellä tapahtuvaa tai työhön kiinteästi liittyvää tietoista tai tiedostamatonta oppimista. Tämä käsittää siten

- koulutukseen liittyvän työharjoittelun
- kaiken työn äärellä tapahtuvan oppimisen
- työhön perehdyttämisen
- koko henkilöstökehittämisen.

(Kupias 2002, 132)

Muodollinen työssä oppiminen käsittää sekä ulkoisen että sisäisen henkilöstökoulutuksen. Monissa yrityksissä on pitkät perinteet sisäisen henkilöstökoulutuksen järjestämisessä. Sisäisen henkilöstökoulutuksen lisäksi täydennyskoulutukseen osallistutaan hyvin paljon oman organisaation ulkopuolella. Ulkoinen koulutus on joissain tapauksissa, kuten pienissä organisaatioissa, ainut mahdollisuus kouluttautumiseen. Muodollisessa koulutuksessa on ongelmana se, etteivät koulutuksessa opitut asiat täysin vastaa työn vaatimuksia. Tiedot ja taidot jäävät helposti irrallisiksi eivätkä siirry työtoiminnaksi. Tätä on yritetty parantaa sisällyttämällä koulutukseen yhä enemmän sellaisia elementtejä, jotka mahdollistaisivat koulutuksessa opitun siirtymisen oppijoiden työhön. (Kupias 2002, 132 - 133)

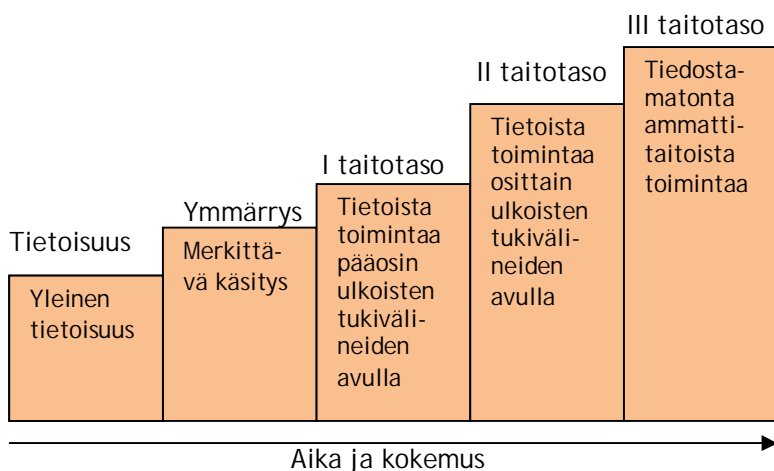
Epämuodollista työssä oppimista on kaikki muu työssä oppiminen. Se on jatkuvasti läsnä kaikessa tekemisessä. Tämän ongelmat liittyvät asioiden tiedostamiseen ja tietoiseksi tekemiseen. Työssä saadaan kokemuksia koko ajan, mutta ne eivät sellaisenaan ole riittävä ehto oppimiselle. Tarvitaan kokemusten pohdintaa ja tietoiseksi tekemistä. Tässä auttavat muutamia tukikeinoja. Yksilön tasolla oppimista voidaan tehostaa antamalla mahdollisuus osallistua erilaisiin kehittämishankkeisiin ja niiden analysointiin. Myös perehdyttäminen, työhön opastaminen, mentorointi sekä kehityskeskustelut ovat hyviä keinoja oppimisen tehostamisessa. (Kupias 2002, 133 - 134)

Ryhmätasolla epämuodollista oppimista voidaan tukea esimerkiksi kehityssuunnitelmilla, ryhmän toimintaa koskevilla oppimistilaisuuksilla sekä vuorovaikutuksen ja keskustelun avulla. Koko organisaation tasolla oppimista voidaan tukea nostamalla osaaminen ja oppiminen keskeisiksi asioiksi, järjestämällä systemaattisia kehityskeskusteluja sekä pohtimalla yhteistä visiota ja tavoitteita. Näihin kaikkiin menetelmiin voidaan yhdistää sama toteamus eli oppiminen on tehokkainta silloin, kun se tapahtuu ihmisen oman kokeilemisen kautta. (Kupias 2002, 135 - 137)

4.6 Asiantuntijaksi oppiminen

Asiantuntijaksi oppiminen vaatii aikaa ja kärsivällisyyttä. Seuraavalla sivulla olevassa kuvassa on kuvattu oppimisen tasoja noviisista asiantuntijaksi. Pääsy korkeimmalle tasolle vaatii pitkää harjoitusta. Ensin tiedostetaan opittava asia, sitten siitä syntyy jonkinlainen ymmärrys ja sen jälkeen asiaa harjoitellaan kunnes se on sisäistetty ja se osataan lähes rutiininomaisesti. Taitavaksi asiantuntijaksi kehitytään vain käytännön kautta. Sen takia esimerkiksi uuden ohjelman opettelussa rutiini syntyy vasta kun ohjelmaa käytetään säännöllisesti tai tarpeeksi monta kertaa. Ensin uuteen asiaan syntyy tuntuma (tacit knowledge) ja vasta jälkeinpäin se tiedostetaan. (Helakorpi & Olkinuora 1997, 87)

Alla olevaa kuviota voi soveltaa matkalaskuohjelman opetteluun. Ensin Laurean henkilöstö saa tiedon matkalaskuohjelman vaihtumisesta. Seuraavassa pykälässä syntyy ymmärrys ohjelman toiminnasta. Ensimmäisellä taitotasolla harjoitellaan ohjelman käyttöä tukivälineiden, esimerkiksi ohjelman käyttöohjeiden tai mahdollisen kouluttajan kanssa. Toisella taitotasolla mahdollisesti pärjätään jo ilman ohjeita, ja kolmannella tasolla ohjelman käyttö on jo hyvin hallussa, lähes rutiininomaisen toiminnan tasolla.



Kuvio 3: Oppimiskaari (Helakorpi & Olkinuora 1997, 87)

4.7 Taitojen oppiminen ja siirtovaikutus

Omaan yrittämiseen perustuva harjoittelu antaa parhaimmat tulokset. Oleellista on teoreettisen ja käytännön tiedon hankinta ja niiden soveltamisen harjoittelu. Vastuu oppimisesta täytyy olla oppijalla itsellään, ei kouluttajalla. Oppimisen tulee perustua luonnollisiin tilanteisiin ja ongelmiin, joihin haetaan ratkaisua. Ohjelman käyttökoulutuksessa tämä toteutuu oivallisesti. Myös sisäisen mallin merkitys näkyy ohjelman käyttökoulutuksessa. Jos koulutettavalla on oikea kuva siitä toiminnasta, jota hänen pitäisi oppia, ja jos hänellä on mahdol-

lisuus saada palautetta toiminnastaan, hänen oppimisensa tehostuu. Tästä syystä sellaiset ihmiset, jotka ovat itse käyttäneet aiempaa matkalaskuohjelmaa, varmasti oppivat nopeammin uuden ohjelman käytön. (Leinonen ym. 2002, 16; Peltonen 1985, 30)

Taitojen oppimisen yksi tärkeimmistä ehdoista onkin tieto tuloksista eli siitä, mitä ohjelmalla pitää saada aikaiseksi. Tärkeää on myös se, että oppisisältö on rakennettu yhdeksi aihekokonaisuudeksi eikä yksittäisiksi, irrallisiksi palasiksi. Taitojen oppimiseen liittyy siis kiinteästi myös termi tekemällä oppiminen. Käytännön harjoittelu on varmasti parhaimpia, ellei paras keino oppia, varsinkin uuden ohjelman käyttöä. (Leinonen ym. 2002, 16; Peltonen 1985, 30)

Taitojen oppiminen on aina kontekstisidonnaista. Siirtovaikutus (transfer) tarkoittaa yhden asian (A) oppimisen tai muistamisen vaikutusta toisen asian (B) oppimiseen. Siirtovaikutus voi olla positiivista, jolloin asia A auttaa asian B oppimisessa, tai negatiivista, jolloin asia A vaikeuttaa uuden asian B oppimista. Koulutuksella pyritään siirtovaikutukseen siten, että opettavan asian toivotaan myöhemmin toimivan oppimisvalmiutena toiselle asialle tai soveltamiskelpoisena tietona tai taitona. Siirtovaikutus perustuu siis yhteisiin elementteihin opittavissa asioissa. Esimerkiksi matematiikan oppimisella on positiivinen siirtovaikutus fysiikan oppimiseen, koska niillä on yhteisiä, matemaattisia osia. Siirtovaikutuksen aktivoimiseen auttaa, jos opetustilanne on mahdollisimman samankaltainen opeteltavan asian sovellustilanteen kanssa. (Peltonen 1985, 22)

5 Opetusmenetelmät

Opetusmenetelmä on keino järjestää koulutuspalveluja. Se on järjestelyiden kokonaisuus, jolla kouluttaja tietyn oppimisprosessin kuluessa pyrkii ohjaamaan oppijoita saavuttamaan oppimistavoitteet. Synonyymeja opetusmenetelmälle ovat muun muassa opetusmetodi, opetustekniikka ja opetusmuoto. Opetusmenetelmien valintaan vaikuttavia tekijöitä kuvataan seuraavassa kappaleessa. Sen jälkeen käsitellään eri opetusmenetelmiä jaoteltuina kolmeen ryhmään: kouluttajan ja oppijoiden yhteinen työskentely, yksilökeskeiset opetusmenetelmät ja ryhmätyömenetelmät. (Peltonen 1985, 122)

5.1 Opetusmenetelmän valintaan vaikuttavat tekijät

Mikään opetusmenetelmä ei itsessään ole hyvä tai huono, toiset vain sopivat paremmin ja toiset taas huonommin eri tavoitteiden saavuttamiseen ja erilaisiin tilanteisiin. Opetusmenetelmien hyvyteen tai huonouteen vaikuttaa myös se, miten niitä sovelletaan. Kouluttajan on tärkeää saada opetusmenetelmä toimimaan, vaikka se jo itsessäänkin aktivoisi oppijoita. (Kupias 2002, 27)

Opetusmenetelmä voidaan valita ensinnäkin sen mukaan, mitä opetellaan. Tietojen, taitojen ja asenteiden oppimiseen soveltuvat eri menetelmät, mutta ne menevät osittain myös päällekkäin. Monella menetelmällä saavutetaan samat oppimistavoitteet. Opetuksen eriyttämislä voidaan myös vaikuttaa opetusmenetelmän valintaan. Toisaalta on otettava huomioon erot koulutustavoitteissa, toisaalta taas koulutettavat ovat erilaisia. Tämä vaatii opetuksen eriyttämistä. Eriyttämistä voidaan tehdä opettamalla erilaisia ryhmiä tai yksilöitä erikseen, ryhmän sisällä esimerkiksi kysymysten tai erilaisten tehtävien avulla sekä valitsemalla eriyttämiseen sopiva opetusmenetelmä kuten yksilöharjoitus. (Peltonen 1985, 124)

Opetuksessa oppijakeskeisyys ja osallistuminen ovat tärkeitä huomioitavia seikkoja. Opetuksen tarkoituksenmukaisuuden varmistamiseksi, motivaation ylläpitämiseksi ja oppimisen edistämiseksi erityisesti aikuisten opetuksessa tulee pyrkiä oppijakeskeisiin tilanteisiin ja mahdollistamaan koulutettaville tavalla tai toisella tilaisuus osallistua suunnitteluun, päätöksentekoon, toteuttamiseen ja arviointiin. Opetusryhmän koko on myös yksi huomioitavista seikoista. Ryhmän koko paljolti määrittelee käytettävän, ryhmälle sopivimman opetusmenetelmän. Opetuksen aika ja paikka aiheuttavat omat järjestelynsä. Aikaesteet koskevat sekä ajan puutetta että ajankohtaa. Opetusmenetelmän valinnassa on oleellista ottaa huomioon siihen tarvittava aika sekä menetelmän vaatima opetuspaikka. (Peltonen 1985, 125 - 127)

Fyysiset mahdollisuudet vaikuttavat oleellisesti opetusmenetelmän valintaan. Näillä tarkoitetaan tiloja, välineitä ja muita ulkoisia olosuhteita. Esimerkiksi välineiden kunnossapito on tärkeää, koska ilman toimivia välineitä opetustilanteesta tulee hyödytön ja kiusallinen sekä kouluttajalle että koulutettaville. Opetusprosessin optimoiminen tarkoittaa opetusmenetelmän muuttamista tarpeen mukaan. Saman menetelmän käyttö pitkään laskee motivaatiota. Se alkaa helposti kyllästyttää kouluttajia ja koulutettavia. Opetustilanne voi muuttua ja vaatia toisia menetelmiä. Lisäksi muistakin syistä tapahtuva opetuksen vaihtelu motivoi ja tehostaa oppimista. Menetelmien muuttaminen tilanteiden mukaan samoin kuin niiden keston ja useuden säätely sekä kaikinpuolinen vaihtelu ovat tärkeitä perusteita menetelmien valintaan. Myös menetelmien yhdistäminen ja saatujen tulosten seuraaminen hyödyttävät koulutusprosessissa. (Peltonen 1985, 128 - 129)

Yhteenvedon voidaan sanoa, että opetusmenetelmien valinnassa täytyy ottaa huomioon oppijat ja heidän käsityksensä hyvästä oppimisesta. Tämän lisäksi aihe, ympäristö ja kouluttaja vaikuttavat opetusmenetelmän valintaan. Tärkeimpänä kriteerinä tulisi kuitenkin pitää koulutuksen tavoitteita eli sitä, millaiseen oppimiseen koulutuksella pyritään. (Kupias 2002, 27)

5.2 Kouluttajan ja oppijoiden yhteinen työskentely

Kouluttajan ja oppijoiden yhteinen työskentely tarkoittaa oppimistavoitteisiin pyrkimistä käyttämällä hyväksi kouluttajan ja oppijoiden vuorovaikutusta ja yhdessä toimimista. Jos oppijat eivät ole tottuneet työskentelemään itseohjautuvasti ja omaehtoisesti, kouluttajan rooli voi alussa olla aktiivinen. Tällä menetelmällä pystytään kuitenkin johdattamaan oppijat kohti itseohjautuvampaa toimintatapaa. Heitä voidaan ohjata toimimaan aktiivisemmin, ja heille voidaan antaa yhä enemmän vastuuta omasta työskentelystään ja oppimisestaan. Tällaisia opetusmenetelmiä ovat kokonaiskuvan hahmottaminen, aktivoiva kysely, luento, demonstraatio sekä kyselevä opetus ja opetuskeskustelu. (Kupias 2002, 28)

5.2.1 Kokonaiskuvan hahmottaminen

Ihmiselle on tyypillistä muodostaa itselleen mielekkäitä kokonaiskuvia ympäröivästä maailmasta. Tätä voidaan hyödyntää myös oppimisessa. Oppilaan muodostama kokonaishahmotus toimii runkona, johon on helppo liittää opittavia yksityiskohtia. Kokonaisuuden kautta yksityiskohdista tulee mielekkäämpiä ja helpompia muistaa. Kokonaiskuvien avulla pystytään jäsentämään opetusta. Kokonaisuuden hahmottajana voidaan käyttää vaikka opittavan aiheen sisällysluettelo. Kokonaisuutta on helppo kuvata myös kaaviona, kuvana, piirroksena tai vertauskuvana. Kokonaiskuva on ensiarvoista hahmottaa heti koulutuksen aluksi, jolloin se toimii ennakkojäsentäjänä opetukselle ja oppimiselle. Kokonaiskuvan hahmotuksessa lähestytään opittavaa asiaa kokonaisvaltaisesti ja näin oppijan huomio suunnataan pääasioihin. (Kupias 2002, 30)

Kokonaishahmotuksen laadinta aloitetaan tavoitteiden listaamisella. Tavoitteet voidaan kerätä yhteen esimerkiksi kuvion tai taulukon muotoon. Tavoitteiden ennakkojäsentämisen tarkoituksena on auttaa oppijoita luomaan sellainen kokonaiskuva opittavasta aiheesta, jonka avulla he pystyvät helposti liittämään uuden asian ennestänsä tuttuun ympäristöön. Esimerkiksi uuden arkistointiohjelman käyttöönotossa muodostetaan ensin kuva kalvolle perinteisestä arkistointimenetelmästä ja toiselle kalvolle kuva uudesta, sähköisesti toimivasta arkistointimenetelmästä. Näin oppijat hahmottavat, mitkä toiminnot uudessa menetelmässä vastaavat vanhan menetelmän vaiheita. Siirryttäessä opettelemaan uutta asiaa voidaan aina muistuttaa kalvoista, mihin kokonaiskuvan osaan asia liittyy. Oppimisen tulokseksi saadaan toivottavasti kokonaisvaltainen käsitys aiheesta sekä siihen liittyvistä yksityiskohtaisista toiminnoista. (Kupias 2002, 31 - 33)

Kokonaiskuvan hahmottaminen auttaa ymmärtämään, mitä on tarkoitus tehdä ja mitä kaikkia asioita ja vaiheita siihen liittyy. Kokonaishahmotuksia voidaan ja on syytä tehdä myös koulutuksen osista eikä pelkästään koko koulutuksesta. Kokonaishahmotusta kannattaa myös tar-

kentaa ja muuttaa koulutuksen kuluessa ja osaamisen lisääntyessä. Toisena esimerkkinä tästä menetelmästä on aikuiskouluttajan työmahdollisuuksien kartoittaminen. Koulutettavat voivat ensin pienissä ryhmissä pohtia kaikkia niitä organisaatioita ja tehtäviä, joissa mahdollisesti tarvitaan aikuiskoulutuksen osaamista. Kirjattuaan vaihtoehdot paperille, ryhmistä yhdistetään isompia ryhmiä. Näissä ryhmissä hahmotetaan paperille alustava jäsenitys organisaatioista ja tehtävistä. Lopuksi ryhmät esittelevät jäsentelynsä ja näistä muodostetaan yksi yhteinen kokonaiskuva aiheesta. (Kupias 2002, 36 - 37)

5.2.2 Aktivoiva kysely

Aktivoivan kyselyn menetelmässä kouluttaja esittää oppijoille aihetta aktivoivia kysymyksiä sen sijaan, että pelkästään kertoisi faktoja aiheesta. Esimerkiksi asiakaspalvelukoulutus voidaan toteuttaa tällä menetelmällä. Aktivoivan kyselyn tavoitteena on saada henkilöstö pohtimaan hyvää asiakaspalvelua, arvioimaan oman yrityksensä asiakaspalvelun laatua, valitsemaan itse tärkeimmät kehityskohteet ja ideoimaan kehittämistoimenpiteitä. Koulutustilaisuudessa kouluttaja esittää kysymykset mahdollisimman neutraalisti ja koulutettavat miettivät niihin vastauksia pareittain tai pienryhmissä. Lopuksi vastausten perusteella tehdään kehittämissuunnitelma, jonka laatimiseen kaikki ovat siten osallistuneet. Oppimista aktivoivia kysymyksiä voi esittää ennen koulutusta, koulutuksen aikana ja sen jälkeen. (Kupias 2002, 38 & 41 - 42)

Ennen koulutusta esitettävät kysymykset toimivat koulutettavien ajattelun virittäjinä. Kysymysten avulla he voivat miettiä käsiteltävää asiaa etukäteen ja aktivoida tilanteeseen ja opittavaan asiaan liittyviä tietojaan. Ennakkokysymyksillä myös herätetään mielenkiintoa ja motivaatiota aihetta kohtaan. Kirjallisina annettavat vastaukset antavat kouluttajalle suuntaa, millaista tietämystä koulutettavilla jo on ja millaista tietoa olisi hyvä käsitellä lisää. (Kupias 2002, 38)

Koulutuksen aikana aktivoivia kysymyksiä voidaan käyttää, kun halutaan oppijat aktiivisesti pohtimaan käsiteltävää asiaa tai kouluttaja haluaa tietää oppijoiden näkemyksiä ja kokemuksia aiheesta. Kysymyksillä voidaan myös ohjata ajatuksia tiettyyn suuntaan. Ne voivat olla johdattelevia ja auttaa oppijoita arvioimaan ja tarkentamaan oppimaansa. Kysymysten käytöllä voidaan näin edesauttaa keskeisten asioiden oppimista. Johdattelemalla saadaan oppijat myös pois vääriltä raiteilta, jos aihe on paisunut tai muuttunut liikaa alkuperäisestä. (Kupias 2002, 38)

Koulutuksen jälkeen aktivoivilla kysymyksillä voidaan kerrata opittua ja arvioida omaa oppimista. Kertaaminen auttaa oppijoita liittämään koulutuksessa opittua työtoiminnaksi. Oman

oppimisen arvioiminen on aina tärkeää, koska se auttaa ymmärtämään omia oppimiskäytänteitä ja helpottaa valmistautumista seuraavaan oppimisprosessiin. (Kupias 2002, 38)

5.2.3 Luento

Luennoista ja niiden tehokkuudesta voidaan olla montaa mieltä, mutta totuus on, että luennointi on luultavasti yleisimmin käytetty opetusmenetelmä aikuiskoulutuksessa. Se on kaikille tuttu ja turvallinen eikä se vaadi koulutettavalta muuta kuin kohteliasta kuuntelemista. Pelkällä kuuntelemisella ei kuitenkaan saada parhaita tuloksia aikaan. Tyyli voi sopia aloittavalle ryhmälle täynnä pelokkaita oppijoita, mutta pidemmän päälle menetelmään on syytä lisätä muitakin elementtejä kuin pelkkä "tiedon kaataminen". Perinteisessä yksisuuntaisessa luennoissa koulutettaville varataan vain tiedon vastaanottajan rooli, jossa kouluttajan kalvojen teksti siirtyy koulutettavien muistiinpanoiksi ilman, että ne aiheuttavat sen kummemmin ajatuksia kummankaan päässä. (Kupias 2002, 45; Rogers 2004, 143 - 145)

Toisaalta, jos oppijat ovat tarpeeksi motivoituneita ja kiinnostuneita asiasta ja heidän oppimisstrategiansa ovat kunnossa, he työskentelevät aktiivisesti mielessään vaikka kouluttaja keskittyisi vain tiedon kertomiseen. Oppijat eivät ota asiaa vastaan valmiiksi pureskeltuna, vaan sitä jäsennellään ja pohditaan kriittisesti. Yhdensuuntaisessa luennoissa voidaan synnyttää hyvää oppimista, mutta se on opetusmenetelmänä vaativa, sillä siitä puuttuu kokonaan oppimisen tuki. Luennointi ei ole aikuiskoulutuksessa kovin hyvä menetelmä, sillä se rasittaa aikuisten jo muutenkin heikkoa lyhytmuistia. Aikuiset oppivat parhaiten osallistumalla ja tekemällä itse. (Kupias 2002, 45; Rogers 2004, 143 - 145)

Perinteinen "puhdas" luento tarkoittaa siis opetusta, jossa ainoana opetusmenetelmänä on kouluttajan suullinen esitys ilman mitään kysymyksiä, keskustelua tai välineitä. Hyvin valmisteltu ja hyvin pidetty luento voi antaa pitkään muistissa säilyvän näkemyksen opetettavasta asiasta. Luento on myös tehokas tapa selvittää suuri määrä asioita kerralla ja suurelle joukolle. Luennoilla voidaan myös tehokkaasti selvittää taustatietoja aiheesta. (Peltonen 1985, 131)

Huono puoli perinteisessä luennoinnissa on se, että yksilöllinen osallistuminen on vähäistä. Luento ei myöskään usein sovellu taitojen opettelemiseen. Luento ei liity jatkuvaa kertausta, mikä aktivoisi oppimista enemmän, ja mielenkiintoa on vaikea pitää yllä pitkiä ajanjaksoja. Lisäksi luennon valmistelu vaatii paljon aikaa kouluttajalta. (Peltonen 1985, 131)

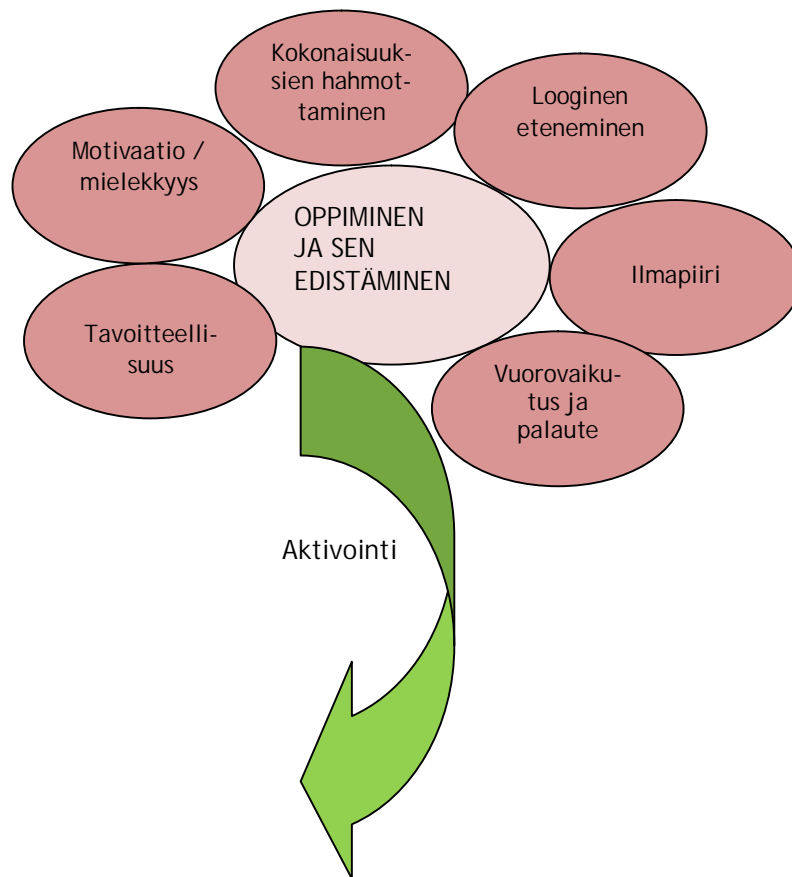
Perinteiselle luennoille on kuitenkin vaihtoehtona niin sanottu aktivoiva luento. Tämä tarkoittaa sitä, että puhdasta luentoja tuetaan välineillä ja oppimateriaalilla tai siihen liitetään muita menetelmiä. Vaihtoehtoja ovat esimerkiksi

- luento, jossa kouluttaja jäsentelee aihetta kuvin tai kaavioin taululle

- luento, joka katkaistaan välillä filmein, diasarjoin tai videoesityksin
- luento, johon liitetään arviointia jakamalla kysymyksiä luennon jälkeen vastattavaksi
- luento, johon liitetään muita opetusmenetelmiä kuten ryhmätyö tai harjoitus
- luento, jossa asiantuntija tai useampi kertoo aiheesta lisää.

(Peltonen 1985, 131 - 132)

Aktivoivassa luennossa voi olla yhdensuuntaisia "tietoisukuja", mutta ne eivät saa olla kovin pitkiä. 15 - 25 minuutin jälkeen tarkkaavaisuus laskee, mikäli keskitytään vain yhdensuuntaiseen luenointiin. Luennon aktivoinnissa voidaan käyttää hyödyksi oppimiskukkaa. Koulutuksen suunnittelussa ylipäättänsä on oppimiskukasta hyötyä mietittäessä askeleita oppimisen edistämiseksi. (Kupias 2002, 45)



Kuvio 4: Oppimiskukka (Kupias 2002, 46)

Oppimiskukkaan kootut asiat edistävät oppimista. Oppimisen tavoitteesta on aina hyvä lähteä liikkeelle. Tavoitteen määrittäminen on hyvä perusta luennon suunnittelulle ja toteutukselle. Tavoitteen on tärkeää olla käytännönläheinen sekä oppijoille mielekäs ja tarpeellinen. Tavoite olisi hyvä laatia yhdessä oppijoiden kanssa, jolloin heille helpommin muodostuu käsitys siitä, mitä luennolla on tarkoitus oppia. Tavoitteen tiedostettuaan oppijat pystyvät paremmin suuntaamaan tarkkaavaisuuttaan ja arvioimaan omaa oppimistaan. (Kupias 2002, 47)

Motivaation tärkeyttä ei voi liikaa korostaa. Myös luennolla kuten millä tahansa muullakin opetusmenetelmällä oppiminen on kiinnostavampaa ja helpompaa, kun aiheen kokee itselleen mielekkääksi. Oppijoita voidaan pyytää kertomaan omia kokemuksiaan liittyen aiheeseen. Näin saadaan luentoon mukaan konkreettisia oppijoiden kokemusmaailmaan liittyviä esimerkkejä, ja samalla käytännön esimerkit ja teoria kohtaavat. (Kupias 2002, 47)

Kokonaisuuksien hahmottamisen merkityksestä kerrottiin jo aiemmin, mutta luennoinnin yhteydessä sitä voi uudelleen korostaa. Ihminen oppii paremmin kokonaisuuksia kuin sirpaletietoa, joten luennon sisällön rakentaminen yhdeksi kokonaisuudeksi palvelee oppimista paremmin kuin hyvin. Kokonaishahmotuksessa on hyvä käydä ilmi käsiteltävän aiheen keskeiset tekijät. Tämä on hyvä käsitellä luennon aluksi tavoitteen yhteydessä. (Kupias 2002, 47)

Kokonaishahmotus antaa hyvän pohjan luennon loogiselle etenemiselle. Punainen lanka säilyy taustalla tämän ansiosta. Joillekin oppijatyypeille sisällön looginen eteneminen on erityisen tärkeää, joten siihen kannattaa kiinnittää huomiota. Looginen järjestys voi olla kokonaishahmotuksen mukainen, johdonmukainen ajallinen eteneminen, tärkeysjärjestys, eteneminen yleistyksistä yksityiskohtiin tai päinvastoin. (Kupias 2002, 48)

Oppimisilmapiirin merkitys on oppimisen onnistumisen kannalta ratkaisevan tärkeä. Luennoilla ei useinkaan kiinnitetä huomiota työskentelyilmapiiriin. Rennossa ja avoimessa ilmapiirissä oppiminen on luonnollisesti helpompaa kuin jännittyneessä ja pelokkaassa. On ensiarvoista, että koulutuksessa sallitaan vaihtoehtoisia mielipiteitä eikä ”tyhmien” kysymysten esittämistä pelätä. Kouluttajalla on ratkaiseva rooli ilmapiirin vapauttajana. Kouluttajan osoittaessa arvostuksensa oppijoiden mielipiteitä ja osaamista kohtaan hän rohkaisee heitä myös tuomaan niitä esille. (Kupias 2002, 48)

Kaikille oppijoille muodostuu oma käsityksensä luennon aiheesta sen perusteella, minkälaisen ”silmälasien” läpi he maailmaa katselevat. Vuorovaikutus oppijoiden ja kouluttajan välillä sekä oppijoiden kesken on yksi tärkeimmistä oppimista edistävästä tekijöistä. Omaa käsitystä opittavasta aiheesta voidaan testata vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Samalla oppija saa palautetta omasta ajattelutavastaan ja osaamisestaan. Vuorovaikutuksen tärkein elementti onkin palautteen antaminen puolin ja toisin. Kouluttaja voi luoda tilanteita, joissa oppija saa palautetta oppimisestaan. Myös palautteen antaminen kouluttajalle on tärkeää. Palautetta luennon onnistumisesta pitäisi kerätä jatkuvasti eikä vasta koulutuksen loputtua, koska silloin on liian myöhäistä tehdä parannuksia kyseessä olleeseen koulutukseen liittyen. (Kupias 2002, 48)

Luennon aktivoimiseksi on tärkeää virittää ilmapiiri myönteiseksi oppijoiden kysymyksille ja mielipiteille. Aktivoivien toimintatapojen käyttäminen luennoinnin yhteydessä edellyttää kouluttajalta enemmän joustavuutta. Luentoa ei pysty suunnittelemaan täysin valmiiksi, sillä on tarkoitus, että oppijoiden tarpeet ja kysymykset muovaavat sitä. Tietty ennakoimattomuus on tyypillistä aktivoivalle luennolle. Aktivoiviin luentoihin on helppo liittää mitä tahansa muita opetusmenetelmiä, esimerkiksi pieniä pari- ja ryhmätyöharjoituksia. Myös pienet kirjoitus-tehtävät ja aktivoivat kysymykset tuovat yksitoikkoiseen luentoan sopivaa muutosta ja viri-kettä. (Kupias 2002, 49)

Luennon saa helposti elävämmäksi käyttämällä hyödyksi tarinointia. Pelkkien faktojen esittäminen käy nopeasti kuivaksi, mutta aiheen valaiseminen omien kokemusten tai hauskojen tarinoiden kautta pitää sekä kouluttajan että oppijat hereillä. Myös uskottavuudella ja auktoriteetilla on suuri merkitys viestin perille menossa. Ihminen, jolla on auktoriteettia ja uskot-tavuutta puhua opittavasta aiheesta, onnistuu kiinnittämään oppijoiden huomion. Samalla tavalla kehonkieli ja äänenkäyttö viestittävät ihmisen pätevydestä puhujana. Uskottava pu-huja saa muodostettua yhteyden ryhmäänsä. Hän myös pystyy puhumaan aiheestaan ilman suuria muistiinpanoja, jolloin yhteys ryhmään on voimakkaampi. Myöskään oppijoiden esittä-miä kysymyksiä ei pidä pelästyä vaan vastata niihin rauhallisesti ja asianmukaisesti. Luennon onnistuminen on yhtä paljon kiinni oppijoista kuin kouluttajastakin. (Rogers 2004, 147 - 155)

Yhteenvedon voidaan todeta, että luennointi tarjoaa erinomaisen rungon, jota oppijat voivat täydentää muiden opetusmenetelmien avulla saatavalla tiedolla. Luennointia samoin kuin muitakin opetusmenetelmiä pitää käyttää harkitusti. Luennoinnin ei pitäisi olla ainut käytet-tävä menetelmä, koska sen tehokkuus opetusmenetelmänä kärsii liiallisen käytön seuraukse-na. (Rogers 2004, 146)

5.2.4 Demonstraatio

Demonstraatio on luento, jossa on mukana havaintoesityksiä. Se on jonkin toiminnan tai työn suorituksen esittelemistä. Kertomalla ja selostamalla tapahtumia edistetään demonstraation aikana ydinasioiden omaksumista. Riippumatta siitä, millaista visuaalista aineistoa demonst-raatiossa käytetään, on sen tarkoituksena auttaa oppijaa perehtymään toiminnalliseen tai-toon. Demonstraatio vetoaa useaan aistiin samanaikaisesti sekä säästää opetusaikaa. De-monstraatiot myös edistävät oppijoiden osallistumista. Luentojen ja demonstraatioiden ra-kenne voi olla samanlainen, mutta tarkoitus saattaa vaihdella. Luennoilla pyritään yleisesti opettamaan tietoja ja asenteita, demonstraatioilla puolestaan taitoja. (Peltonen 1985, 135 - 136; Rogers 2004, 155 - 156)

Suurimmat demonstraatioihin liittyvät vaarat ovat eteneminen liian nopeasti ja liika yksinkertaistaminen. Kouluttaja on jo ammattilainen opettamassaan asiassa, jolloin hän saattaa helposti unohtaa, miltä tuntuu olla täysi aloittelija tai kun luontaiset taipumukset jonkin tekemiseen ovat vähäiset. On helppo tehdä hätiköityjä päätelmiä siitä, mitä ihmiset osaavat, joten tähän kannattaa kiinnittää huomiota. Demonstraatio ei ole kouluttajan taitojen esitys, vaan tapa osoittaa, miltä taitava suoritus näyttää pilkottuna opittavissa oleviin paloihin. Huonona puolena demonstraatioissa on se, että ryhmän suuruus rajoittuu määrään, joka pystyy selvästi näkemään demonstraation. Tämä on myös huono menetelmä sellaisten aiheiden opettamiseen, joihin ei liity manuaalisia toimintoja. Lisäksi aineiston hankkiminen vie pitemmän ajan kuin luento valmistautuminen. (Peltonen 1985, 136; Rogers 2004, 156)

Demonstraatioihin, samoin kuin luentoihin ja muihin opetusmenetelmiin, pätee samat säännöt eli opetustila on järjestettävä huolellisesti etukäteen. Tärkeintä demonstraatioissa on, että muutaman minuutin havainnoinnin jälkeen antaa oppijoille välittömästi mahdollisuuden harjoitella näytettyä toimintoa. Yleensä demonstraatiot, kuten luennotkin, toimivat parhaiten lyhyinä rupeamina, joiden välillä kannattaa käyttää vaihtoehtoisia opetusmenetelmiä, esimerkiksi keskusteluja tai oheismateriaalin lukemista. (Rogers 2004, 156)

5.2.5 Kyselevä opetus ja opetuskeskustelu

Kyselevän opetuksen menetelmä perustuu siihen, että pääosa opetuksesta koostuu oppijoille esitettävistä kysymyksistä. Kyselyvaihetta edeltää joko kouluttajan alustus tai muu opetusmenetelmä, joka johdattaa aiheeseen ja motivoi. Tämän jälkeen kouluttaja esittää oppijoille kysymyksiä pohdittaviksi. Tämä on hyvä motivointikeino ja antaa välitöntä palautetta sekä oppijoille että kouluttajalle. (Peltonen 1985, 133)

Opetuskeskustelu puolestaan on hieman kehittyneempi versio kyselevästä opetuksesta. Sillä tarkoitetaan oppijoiden ja kouluttajan vuorokeskustelua. Opetuskeskustelussa pääpaino on oppijoiden keskustelulla opetettavasta aiheesta. Kouluttaja osallistuu keskusteluun pitämällä sen oikeassa aiheessa ja yksityiskohdissa. Opetuskeskustelu onnistuu parhaiten aiheesta, josta oppijoilla on jo jonkin verran tietoa, mielipiteitä tai näkemystä. Opetuskeskustelu on hyvä menetelmä uusien ideoiden tarkastelua varten tai tiettyjen ongelmien ratkaisemiseksi. (Peltonen 1985, 134)

Opetuskeskustelu perustuu vuorovaikutukselle, jonka avulla pyritään edistämään oppimista. Vastuu oppimisen sujumisesta kuuluu sekä kouluttajalle että oppijoille. Opetuskeskustelu käynnistyy usein kyselevänä opetuksena. Keskusteluun motivoiminen onkin tärkeä vaihe. Hyvän keskusteluilmapiiirin syntyminen edellyttää hyväksyvää ilmapiiriä, johon sisältyy kunnioitusta oppijoita ja heidän mielipiteitään kohtaan sekä kouluttajan aitoa ystävällisyyttä ja kiin-

nostusta oppijoihin ja aiheeseen. Opetuskeskustelu sopii opetusmenetelmäksi esimerkiksi silloin, kun on pyrkimyksenä kehittää työyhteisön yhteistoimintaa. (Kupias 2002, 53 - 58)

5.3 Yksilökeskeiset menetelmät

Yksilökeskeiset opetusmenetelmät ovat sellaisia, joissa oppija työskentelee yksin opittavan aiheen parissa. Kaikkia yksilökeskeisiä menetelmiä voidaan soveltaa myös pari- tai ryhmätyöskentelyyn. Näissä menetelmissä keskeisin asia on palaute. Yksilö saa toki palautetta itse itseltään menetelmiä käyttäessään, mutta varsinkin koulutuksen alussa on tärkeää saada palautetta myös kouluttajalta ja koulutuksen kuluessa muilta oppijoilta. Palautteen avulla on mahdollisuus reflektoida ja pohtia omaa osaamistaan ja omia näkemyksiään. Yksilökeskeisiä opetusmenetelmiä ovat esimerkiksi kirjoittamalla oppiminen, oppimistehtävät ja oppimispäiväkirja. (Kupias 2002, 59)

5.3.1 Kirjoittamalla oppiminen

Kirjoittaminen edistää tehokkaasti oppimista, koska sen tarkoituksena on kannustaa oppijoita pohdiskeluun, kriittisyyteen ja tiedon soveltamiseen. Kirjoittaminen on aktiivista tiedonkäsittelyä ja se auttaa aiemmin opitun tiedon käyttöönotossa sekä löytämään yhteyksiä vanhan ja uuden tiedon välille. Sen avulla on myös mahdollista suhteuttaa omia kokemuksiaan teorian tietoon. Kirjoittaminen vaatii henkilökohtaista keskittymistä ja aktiivisuutta. Kirjoittaessaan oppija muodostaa henkilökohtaisen näkökulman asioihin, mikä helpottaa oppimista ja muistamista. Lisäksi kirjoittaminen herättää kysymyksiä ja ajatuksia opittavasta aiheesta. (Kupias 2002, 59)

Kirjoittaminen on joko tiedon kertomista tai tiedon muokkaamista. Tiedon kertominen on tiedon tulostamista ja tallentamista, jolloin samaan aikaan ei tehdä päätelmiä. Tiedon aktiivinen muokkaaminen on tavoitteena, kun puhutaan aktivoivasta kirjoittamisesta. Kirjoittaminen on tällöin myös ongelmanratkaisua, päätelmien tekemistä sekä yritystä ymmärtää ja soveltaa asioita. Oppijat pitävät usein kirjoittamista vaikeana, mutta pienikin harjoitus auttaa jo hyvään alkuun. (Kupias 2002, 59 - 60)

Kirjoittamisessakin lähdetään liikkeelle oppimistavoitteen määrittämisestä. Kirjoittamista voi käyttää hyödyksi ennen koulutusta, koulutuksen aikana tai sen jälkeen. Ennen koulutusta se auttaa oppijoita virittymään aiheeseen ja herättämään ajatuksia siihen liittyen. Se auttaa myös kertaamaan ja palauttamaan mieleen jo ennestään opittuja aiheeseen liittyviä asioita. Koulutuksen aikana käytettynä kirjoittaminen herättää kysymyksiä aiheesta ja auttaa jäsentämään kokonaisuutta. Koulutuksen jälkeen kirjoittaminen hyödyttää opitun asian kertaamisessa ja soveltamisessa työhön. (Kupias 2002, 60 - 61)

5.3.2 Oppimistehtävät ja oppimispäiväkirja

Oppimistehtävä on väline, jonka avulla voidaan soveltaa opittua käytäntöön ja tukea oppimista. Oppimistehtävän avulla voi myös arvioida, mitä jo osataan ja samalla havaita tiedon aukkoja. Oppimistehtäviä voidaan tehdä yksin, pareittain tai ryhmissä. Oppimistehtävät voivat tukea muuta koulutusmateriaalia ja koulutusmenetelmää, mutta niiden varaan voidaan myös rakentaa koko koulutus. Tällöin koulutus suunnitellaan ja toteutetaan pelkästään oppimistehtävien kautta. Onnistuneet oppimistehtävät ovat sellaisia, joiden asioita oppija miettisi joka tapauksessa, mutta oppimistehtävän avulla hän pystyy jäsentämään asioita paremmin sekä näkemään eri näkökulmia teorian ja käytännön yhteensovittamiseksi. (Kupias 2002, 64 & 66)

Oppimispäiväkirja on myös oppimisen apuväline. Sen avulla oppija arvioi omaa oppimistaan ja tapansa opiskella ja oppia. Oppimispäiväkirjan tarkoitus on kannustaa pohdiskeluun ja tiedon soveltamiseen sekä auttaa muodostamaan henkilökohtainen näkökulma opittuun asiaan. Oppimispäiväkirjassa on olennaista oppimiskokemusten kirjaaminen sekä ajatusten esiintuominen. Sen sisältö muodostuu koulutuksen aikana opituista asioista, kokemuksista, havainnoista sekä tunteista ja reaktioista. Myös oppimispäiväkirja on hyvä menetelmä tiedon jäsentämiseen, asioiden kertaamiseen ja itsearviointiin toteuttamiseen. (Kupias 2002, 70) Oppimispäiväkirjaa täytyy kirjoittaa koko koulutuksen tai opintojakson ajan, muuten sen tekemisestä ei ole mitään hyötyä. Olennaisinta on pitkin matkaa pohtia opittavaa asiaa ja kirjata nämä ajatukset ylös. Vain sillä tavalla sen tekemisestä hyötyy itse.

5.4 Ryhmätyömenetelmät

Ryhmätyömenetelmissä oppijat työskentelevät pareittain tai ryhmissä. Toimivassa ryhmässä työskentely on antoisaa, sillä siinä on mahdollisuus oppia muilta ja saada palautetta omasta oppimisestaan. Ryhmätöissä voidaan esimerkiksi ideoida, ratkaista ongelmia, pohtia, keskustella ja koota mielipiteitä. Ryhmätyömenetelmien joukko on moninainen ja näiden väliltä löytyy paljon eroja. Ryhmän avulla voidaan ratkaista ja laatia laajojakin oppimistehtäviä, joiden tekeminen yksin olisi vaikeaa tai jopa mahdotonta. (Kupias 2002, 75; Peltonen 1985, 137)

Ryhmätyöskentely vaatii ryhmätyö- ja vuorovaikutustaitoja. Näihin kuuluvat muiden osallistujien näkemysten kunnioittaminen ja muiden kuunteleminen sekä omien näkemysten esiintuominen ja arvostaminen. Kaikkien ryhmän jäsenten tulisi saada mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja osallistua tasavertaisesti ryhmän työskentelyyn. Lopuksi tehtävän asiasisällön yhteenvedon lisäksi kannattaa arvioida yhteistyön sujuvuutta ja antoisuutta. Tällä tavalla oppi-

jat saavat palautetta ryhmätyöskentelystään ja kiinnittävät siihen jatkossa enemmän huomiota. (Kupias 2002, 75)

Ryhmien muodostamisessa on otettava huomioon muun muassa osallistujamäärä sekä ryhmän toiminnan luonne ja kesto. Jakoperusteiden tulee olla mahdollisimman neutraaleja. Erilaiset ihmiset voidaan hyvin laittaa samaan ryhmään, sillä jäsenten erilaisuus tuo erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia ryhmään, jolloin asioita voidaan käsitellä monipuolisemmin. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, etteivät erot ryhmän jäsenten välillä ole liian suuret, sillä se vaikeuttaa kommunikointia ryhmän sisällä. (Kupias 2002, 76) Samaan ryhmään ei esimerkiksi kannata laittaa kovin jyräävää henkilöä ja hiljaista persoonaa, koska silloin tämä hiljainen saattaa jäädä vielä pahemmin muiden jalkoihin kuin muita hiljaisia ihmisiä sisältävässä ryhmässä. Toisiaan helposti aktivoivat ihmiset kannattaa laittaa samaan ryhmään, jolloin kaikki pääsevät ääneen ja antavat oman panoksensa ryhmätyölle.

Ryhmä voi olla heterogeeninen tai homogeeninen. Useimmat ryhmät ovat heterogeenisiä eli niiden jäsenillä on paljon eroavaisuuksia. Jäsenten yksilölliset kyvyt ja kiinnostuksen kohteet vaihtelevat suuresti. Homogeenisessä ryhmässä on puolestaan päinvastoin eli jäsenet ovat hyvin samankaltaisia. Heillä on samoja kiinnostuksen kohteita sekä persoonallisia piirteitä. (Rogers 2004, 107)

Ryhmätyö vaikuttaa yksilöön joko positiivisesti tai negatiivisesti. Ryhmässä yksilön mielipide helposti muokkautuu kohti keskimääräistä mielipidettä. Ryhmän positiivinen yksilöllinen vaikutus perustuu usein siihen, että ryhmä tarjoaa useammalle osallistumismahdollisuuden kuin luokkaopetus. Yksilöllinen vaikutus on hyvin tärkeä, koska jokaisen tulisi oppia, vaikka työtä tehdäänkin ryhmässä. Ryhmätyön tärkeä tehtävä oppimisen lisäksi on yhteistyöhön harjaantuminen. Työelämässä tehdään hyvin suuri osa työstä ryhmässä muiden kanssa, jolloin ryhmätyötaito (taito itse työskennellä ryhmässä ja taito organisoida, johtaa ja käyttää hyväksi alaisensa ryhmätyötä) on arvokas osaamisen osa-alue. (Peltonen 1985, 138 - 139)

Ryhmä voi olla oppijakeskeinen tai ohjaajakeskeinen. Oppijakeskeisessä ryhmässä jäsenet usein haluavat keskustella kurssin tavoitteista ja päättää käytettävistä opetusmenetelmistä itse. Ryhmässä käydään jatkuvaa ajatustenvaihtoa, ja ryhmän jäsenet osoittavat aktiivisuutta ja yhteistyökykyä. Oppimisen ohjaajan rooli on puolustaa ja kannustaa ryhmäläisiä sekä pyrkiä siihen, että olisi ryhmäläisten silmissä enemmänkin ryhmän johtaja kuin ekspertti opettamassaan asiassa. Oppimisen päätavoite tällaisessa ryhmässä on, että osallistujat tuntevat kurssin lopussa pystyvänsä jatkamaan oppimista omin päin saatuaan valmiudet suunnitella ja laajentaa omaa oppimistaan. (Rogers 2004, 77)

Ohjaajakeskeisessä ryhmässä oppimisen ohjaaja on se, joka päättää kurssin tavoitteista ja odottaa kurssilaisten mukautuvan niihin. Puhumisen hoitaa suurimmaksi osaksi ohjaaja, ja jos jonkinlaista keskustelua käydään, sen yleensä aloittaa ohjaaja. Oppimisen ohjaaja saattaa usein nähdä ryhmän jäsenet etäisenä massana eikä niinkään yksilöinä. Hän torjuu ajatuksen, että hänen kommenttinsa tai niiden puute voisivat loukata tai lannistaa ryhmän jäseniä. Oppimisen ohjaaja saattaa myös istua muista erillään korostaakseen etäisyyttään ryhmän jäseniin ja kieltäytyä kuulumasta heidän joukkoonsa tasaveroisena. (Rogers 2004, 78)

Ryhmän ohjaajan kannattaa varoa muutamia helposti ilmeneviä hankaluuksia. Liika puhuminen on yksi näistä. Ohjaaja voi olla niin kova puhumaan, ettei kurssilla kukaan muu saa puheenvuoroa, vaikka oppijoiden osallistuminen olisi hyvin tärkeää. Ohjaaja myös helposti kannustaa vain niitä, jotka jo osaavat opetettavan asian tai jo osallistuvat keskusteluun, vaikka hänen pitäisi kannustaa niitä, jotka eivät pääse samalla lailla mukaan opetukseen kuin muut. Itsekorostus on toinen sudenkuoppa ohjaajalle. Se on hienostuneempi versio liiasta puhumisesta. Opetuksesta muodostuu ohjaajan oma show, jossa oppijoilla on vain katselijan rooli. Ohjaajaa voidaan sanoa hyväksi luennoitsijaksi eli vaikuttavaksi esiintyjäksi, joka toisaalta herättää tunteita, mutta ei anna oppijoille mahdollisuutta tehdä mitään itse. (Rogers 2004, 91 - 95)

Ryhmän koko on olennainen asia ryhmätyöskentelyssä. Liian suuressa ryhmässä kaikki eivät pääse ääneen, kun taas liian pienessä ryhmässä mielipiteiden ja kokemusten määrä saattaa jäädä pieneksi. Opetettava aihe tietenkin myös vaikuttaa ryhmäkokoon. Ihanteellinen ryhmäkoko on 8 - 12 henkilöä. Myös tilajärjestelyillä pystytään vaikuttamaan suuresti ryhmän toimivuuteen. Liian pienet tai huonosti järjestetyt tilat aiheuttavat huonon ilmapiirin opetukselle ja ryhmätyöskentelylle. Oppijoiden vastarinta saattaa yllättää ohjaajan. Vastarinta voi aiheutua siitä, että ohjaaja ei heidän mielestään tee tarpeeksi hyvin työtään eli ohjaa kurssia, jolloin oppijat pitävät turhana osallistua itsekään. Tällöin ohjaajan on analysoitava tilanne ja muutettava ohjaamistyyliään ja opetusmenetelmää oppijoiden toiveita vastaaviksi. (Rogers 2004, 95 - 103) Seuraavaksi käsitellään eri ryhmätyömenetelmistä porinaryhmä, kumuloituva ryhmä, reflektiivinen tiimi ja aivoriihi.

5.4.1 Porinaryhmät

Porinaryhmä on keskusteluhetki pienryhmissä tai pareittain. Se yhdistetään yleensä elävöittämään luentoa tai muuta ryhmäopetusta. Ryhmille annetaan keskustelun aihe ja tavoitteena on saada aikaan lyhyt suullinen raportti aiheesta ja sen pohjalta heränneistä kysymyksistä ja mielipiteistä. Olennaisinta on se, että pienessä ryhmässä saadaan kaikki aktivoitua keskusteluun ja esittämään omia ajatuksiaan. Tavoitteena on saada mukaan myös ne osallistujat, jotka eivät yleensä käytä puheenvuoroja varsinaisessa opetuskeskustelussa. Porinaryhmässä kes-

kustelu myös madaltaa kynnystä sanoa negatiivisia asioita, sillä niitä on usein vaikea tuoda esiin suuren ryhmän edessä. (Kupias 2002, 77; Peltonen 1985, 141)

Toinen, perinteinen ryhmätyön muoto on hieman laajennettu versio porinaryhmästä. Siinä ryhmäkoko pysyy samana, mutta ryhmätyön tulos on laajempi. Ryhmille voidaan antaa sama tai eri aihe, josta he tekevät kirjallisen raportin. Raportti voidaan tehdä esimerkiksi yhden oppitunnin aikana ja esittää seuraavalla tunnilla. Sekä porinaryhmässä että perinteisissä ryhmätyöissä käydään ryhmien töiden esittämisen jälkeen vielä yhteistä keskustelua aiheesta. (Peltonen 1985, 141)

5.4.2 Kumuloituva ryhmä

Tässä kumuloituva ryhmä-opetusmenetelmässä (snowballing) oppijat syventyvät ensin yksin käsiteltävään aiheeseen. Jokainen kirjaa paperille keskeisiä asioita ja heränneitä näkemyksiä. Tämän jälkeen muodostetaan parit, jotka keskustelevat ja vertaavat omia tietojaan ja muodostavat tarvittaessa yhteisen näkemyksen aiheesta. Tästä yhdistetään keskusteluun kaksi paria ryhmäksi (4 henkilöä) ja edelleen kaksi neljän hengen ryhmää ja vielä eteenpäin, jos on tarvetta. Kumuloituvassa ryhmässä aiheen käsittely viedään pidemmälle kuin porinaryhmässä, kun uutta tietoa ja näkemyksiä saadaan mukaan enemmän. (Kupias 2002, 82)

Kumuloituva ryhmä sopii oppijoiden tietopohjan luomiseen, kiinnostuksen virittämiseen sekä ongelmanratkaisuun. Tämä opetusmenetelmä auttaa myös vuorovaikutuksen syntymisessä. Tällaista menetelmää voidaan käyttää esimerkiksi tilanteessa, jossa halutaan kartoittaa yrityksen osaamista nyt ja tulevaisuudessa. Tällöin tavoitteena on laatia osaamiskartta, jota voidaan käyttää osaamisen arvioinnissa ja kehityssuunnitelmien laadinnassa. Tällä menetelmällä kaikki pääsevät osallistumaan osaamiskartan tekemiseen ja pystyvät näin ollen myös sitoutumaan sen tulevaan käyttöön. (Kupias 2002, 82 & 84)

5.4.3 Reflektiivinen tiimi

Joskus opiskeltavan asian kanssa saattaa käydä niin, että jumiudutaan paikalleen eikä löydetä uusia ratkaisuvaihtoehtoja. Kierretään kehää ja päädytään aina vain samoihin vaihtoehtoihin. Tällaisia tilanteita syntyy esimerkiksi asiakastilanteiden ja työyhteisöjen toiminnan kehittämiseen tähtäävissä koulutuksissa. Ollaan entisten käytäntöjen vankeja, jolloin uuden oppiminen rajoittuu. Reflektiivisiä tiimiä on käytetty menetelmänä perheterapiassa, mutta sen perusajatuksia voidaan soveltaa myös koulutukseen. Tiimissä tarkastellaan asiaa eri näkökulmista. (Kupias 2002, 88 - 90)

Ideana on, että yksi henkilö antaa keskustelun aiheen. Tämän jälkeen ryhmästä valitaan 3 - 5 henkilön pienryhmä keskustelemaan aiheesta. Muut ryhmän jäsenet seuraavat keskustelua, mutta eivät saa millään lailla osallistua siihen. Noin 15 minuutin keskustelun jälkeen vaihdetaan uusi pienryhmä jatkamaan samasta aiheesta. Ryhmiä voidaan vaihtaa useitakin kertoja. Pienryhmien jälkeen henkilö, joka aiheen antoi, tekee kokoavan arvion siitä, mitä hän sai irti keskustelujen aineistosta. Tämän jälkeen keskustelua voidaan jatkaa koko ryhmän kanssa. (Kupias 2002, 88 - 90)

Reflektiivisen tiimin hyvä puoli on se, että aiheen antanut henkilö saa kuunnella muiden mielipiteitä ja näkemyksiä aiheesta aivan ulkopuolisena, jolloin hän saa uuden ulottuvuuden aiheen tarkasteluun. Hän saattaa olla jumiutunut aiheensa käsittelyyn eikä löydä uusia ratkaisuvaihtoehtoja, mutta kuuntelemisen ja puhumisen vuorottelulla saadaan erilaisia näkökulmia aikaan. Reflektiivistä tiimiä voidaan käyttää esimerkiksi uusien ideoiden synnyttämiseen, ongelmatilanteiden ratkaisemiseen tai koulutuksen arviointiin. (Kupias 2002, 88 - 90)

5.4.4 Aivoriihi

Aivoriihi (brainstorming) on ryhmätyömenetelmä, jossa oppijat harjaantuvat ideatuotannon, päätöksenteon ja ongelmanratkaisun taidoissa. Ryhmän on tarkoitus muodostaa vaihtoehtoja ja ideoita jonkin ongelman tai kysymyksen ratkaisemiseksi. Aivoriihi voidaan jakaa ongelman määrittelyvaiheeseen, ideointivaiheeseen ja ratkaisuvaiheeseen. Ideointivaiheessa annetaan ajatusten virrata ja kaikki ideat kirjataan ylös eikä niitä saa vielä tässä vaiheessa arvostella tai perustella. Vasta ratkaisuvaiheessa parhaista ideoista jalostetaan ja kehitetään käyttökelpoisia. (Kupias 2002, 94 - 95)

Ongelman on oltava selvästi muotoiltu, ja ylipäättänsä on vältettävä ylimalkaisia tehtävänätoja. Tärkeää on myös oppijoiden jatkuva aktiivisuus, ettei ideavirta pääse tyrehtymään. Kaikki ideat merkitään muistiin, vaikka ne olisivat kuinka hulluja. Aivoriihtä on hyvä käyttää silloin, kun halutaan aloittaa ideointi jonkun ongelman pohjalta tai esimerkiksi saada ryhmä toimimaan paremmin. Aivoriihi voi olla pidempikin prosessi jostakin aiheesta kuin vain yksittäinen ideointi-istunto. Istuntoja voidaan toistaa tietyin väliajoin, jolloin asiat saavat hautua väljaksoilla osallistujien mielissä. (Kupias 2002, 94 & 97; Peltonen 1985 144 - 145)

Aivoriiehen ohjaajan tehtävä on ainoastaan ohjeistaa ryhmä työskentelyyn, seurata sen aikaansaannoksia sekä pitää oppijat aktiivisina. Aivoriihi on erityisen käytännöllinen sellaisissa tilanteissa, joissa on useita mahdollisia ratkaisuja ja vaihtoehtoja. Avoin ilmapiiri on edellytyksenä vapaalle ja luovalle ideoinnille. Ideoinnissa käytettävän ryhmän ihannekoko on 4 - 8 osallistujaa. (Kupias 2002, 100)

6 Koulutussuunnittelu

Hyvän koulutussuunnittelun taustalla on perusteltu oppimiskäsitys, joka vaikuttaa moniin suunnittelun aikana tehtyihin valintoihin. Koulutussuunnittelun aikana koulutusidea muotoillaan tarkoituksenmukaiseksi koulutustavoitteeksi ja -aiheeksi ja sen ympärille rakennetaan oppisisältö sekä koulutuksen toteutustapa. Suunnitteluvaiheessa päätetään, kenelle koulutus on suunnattu, mistä osa-alueista se koostuu ja millä menetelmillä se halutaan toteuttaa. Tämän jälkeen rakennetaan konkreettinen koulutussuunnitelma, johon sisältyvät muun muassa koulutusympäristön muodostaminen ja koulutusmateriaalin tuottaminen. (Männikkö 2009a)

6.1 Koulutussuunnittelun vaatimuksia

Koulutuksen kuluessa testataan koulutukselle annettujen tavoitteiden realistisuus ja koulutussuunnitelman toimivuus. Luonnollisesti koulutus on silloin onnistunut, kun tavoitteet ovat täyttyneet ja oppijat ovat sisäistäneet oppiaineiston. Alussa on hyvä kartoittaa oppijoiden taustataidot ja odotukset koulutuksesta. Varsinkin aikuisoppijoiden erilaiset opiskelumotivaatiot ja aikaisemmat opiskelukokemukset vaikuttavat koulutuksen toteutukseen ja sujuvuuteen. Myös koulutukselle asetetut yleisluontoiset tavoitteet on hyvä kerrata, jotta vältetään ristiriitaisilta odotuksilta. (Männikkö 2009g)

Koulutuksen järjestämisessä täytyy aina ensimmäiseksi selvittää sen hyödyllisyys. Henkilöstökoulutuksessa tarkoituksenmukaisuus syrjäyttää sen muodot ja menettelytavat eli toisin sanoen koulutuksesta täytyy olla suurempi hyöty kuin mitä siihen uponneet resurssit ovat. Tarkoituksenmukaisuutta voidaan mitata muutamalla kysymyksellä: Pohjautuuko koulutuksen suunnittelu todellisiin tarpeisiin? Tähdätäänkö koulutuksella tärkeisiin tavoitteisiin? Antaako valittu oppiaineisto koulutettavalle mahdollisuuden saavuttaa tavoitteet? Onko tavoitteet ylipääntänsä mahdollista saavuttaa? Kun näihin pystytään vastaamaan myönteisesti, on koulutuksen suunnittelu onnistunut. (Peltonen 1985, 169)

Toinen pohdittava asia koulutuksen järjestämisessä on sen yhteys yrityksen muuhun toimintaan. Henkilöstön kehittämisen pitää liittyä yrityksen muuhun kehitykseen ja näiden kehityspyrkimysten on oltava myös samansuuntaisia. Vastuu kehittämisestä on aina esimiehillä. Heidän tulee hyväksyä koulutuksen sisältö, tavoitteet ja ohjelmat. Liian suuret, koko yritystä samanaikaisesti koskevat suunnitelmat on syytä unohtaa. Kehittäminen on tuloksellisempaa, kun se toteutetaan pienissä paloissa. Kun on kyseessä eri hierarkiatasoja, toimialoja, tehtäviä ja ammatteja koskevasta yhteisestä koulutuksesta, kuten tässä Laurean tapauksessa on, pitää koulutettavien ryhmät koota mahdollisimman erilaisista henkilöistä. Tällä tavalla lisätään mahdollisuuksia vaihtaa kokemuksia, koota enemmän tietoja ja oppia ymmärtämään eri näkemyksiä ja ajattelutapoja. (Peltonen 1985, 170)

6.2 Koulutusympäristö ja -materiaali

Oppiminen on oppijan ja ympäristön välillä tapahtuvaa vuorovaikutusta. Ympäröivät puitteet asettavat mahdollisuuksia tai rajoituksia oppimiselle. Koulutusympäristön on tarkoitus edistää oppimista, ja se voidaan määritellä paikaksi, tilaksi, yhteisöksi tai toimintakäytännöksi. Se koostuu fyysisestä toimintaympäristöstä, opetusmenetelmistä, -välineistä, ja -materiaaleista sekä kouluttajista, oppijoista ja valituista oppimiskäytännöistä. Koulutusympäristö käsittää itse koulutustapahtuman ja siihen liittyvän toimintaympäristön. (Männikkö 2009h)

Fyysisen koulutusympäristön luominen lähtee koulutustilan etsimisestä. Koulutustila itsessään ei tietenkään ratkaise koulutuksen onnistumista, mutta hyvällä tilalla ja toimivilla koulutusvälineillä päästään jo pitkälle. Aikuisille on tyypillistä, että he haluavat hyötyä koulutuksesta, joten koulutus pitää kokea merkitykselliseksi ja tärkeäksi. Tässä auttaa esimerkiksi ennakkomateriaalin ja kurssiohjelman lähettäminen koulutukseen osallistujille. Myös odotusten pohdinta auttaa koulutettavia orientoitumaan aiheeseen. (Sahlberg & Sharan 2002, 287)

Hyvä koulutusympäristö koostuu paitsi fyysisestä, myös hyvästä psyykkisestä ja sosiaalisesta ympäristöstä. Kannustava psyykinen ympäristö syntyy kouluttajan ja koulutettavien avoimesta, tasaveroisesta ja hyväksyvästä toiminnasta. Kouluttaja yrittää yhdessä koulutettavien kanssa löytää erilaisia näkemyksiä ja vaihtoehtoja aiheeseen, ja samalla annetaan rakentavaa kritiikkiä. Kouluttajan täytyy myös osata myöntää, ettei tiedä tai osaa kaikkea. Tärkeintä on, että hän hallitsee koulutusprosessin eli osaa auttaa koulutettavia oppimaan. (Sahlberg & Sharan 2002, 288)

Sosiaalisen ympäristön luomiseen kouluttaja vaikuttaa luomalla oppimisprosessiin rakenteet, jotka auttavat koulutettavia voittamaan oppimista haittaavan esiintymispelkonsa. Kunnolla hoidettu esittäytyminen koulutustilanteessa on hyvä ja melkein välttämätön alku hyvän sosiaalisen ympäristön muodostumiselle. Aikuiskoulutuksessa yksi tavoitteista onkin omien sosiaalisten taitojen kehittäminen. Työelämässä niitä tarvitaan jatkuvasti, joten pieni lisäoppi ei ole koskaan pahitteeksi. (Sahlberg & Sharan 2002, 289)

Oppimisen edistämiseksi tarvitaan koulutusmateriaalia. Sen suunnittelussa otetaan huomioon koulutuksen tavoite ja kohderyhmä sekä materiaalin ymmärrettävyys ja havainnollisuus. Materiaalin tulee herättää oppijassa kiinnostusta ja kannustaa häntä hankkimaan aiheesta lisää tietoa. Materiaali voidaan myös tuottaa koulutuksen aikana, sen ei tarvitse välttämättä olla etukäteen valmiina. Oppimista edistää monipuolisen materiaalin käyttö. Tärkeintä on, että oppija oivaltaa materiaalista opetettavan aiheen keskeisen sisällön. Oppimateriaali voi olla

- kirjallista (mm. kurssikirjat, monisteet)

- visuaalista (mm. diat, kalvot)
- auditiivista (mm. ääniluennot, musiikki)
- audiovisuaalista (mm. elokuvat, verkkosivut)
- muuta oppimateriaalia (mm. esineet).

(Männikkö 2009i)

7 Tutkimukset koulutustarpeesta

Tutkimusosiossa käsitellään opinnäytetyötä varten tehtyjä kahta tutkimusta. Teoriapuolelta käydään läpi tutkimusmenetelmää, kvantitatiivista tutkimusta, sekä reliabiliteetin ja validiteetin käsitteitä. Lisäksi kerrotaan tutkimusten toteuttamisesta, reliabiliteetin ja validiteetin toteutumisesta ja tietenkin saaduista tutkimustuloksista.

7.1 Tutkimusten toteuttaminen

Tutkimusten tavoitteena oli saada selville koulutustarve ohjelman käytössä. Kysely toteutettiin kolmelle kohderyhmälle. Kahdelle näistä käytettiin samaa kyselylomaketta. Koulutustarvetta selvitettiin kolmelta kohderyhmältä erikseen sen takia, että kohderyhmillä on erilaiset näkökulmat ja erilainen tarve ohjelman käyttöön. Ohjelmaa käyttävät eniten talouspalveluiden työntekijät, koska he tarkastavat kaikki matkalaskut. Vanhaa matkalaskuohjelmaa käyttivät paljon myös Laurean henkilöstön työmatkoja järjestävät matkasihteerit tehdessään monien matkalaskut heidän puolesta.

TEM-ohjelman käyttöönotto vähentää matkasihteereiden työtä huomattavasti. Uuden ohjelman käytön opettelu saattaa kuitenkin aiheuttaa paljon kysymyksiä matkasihteereiden suuntaan, sillä henkilöstö on mahdollisesti tottunut olemaan yhteydessä heihin matkalaskuongelmissaan. Näin ollen taloussihteereillä tarkastajan asemassa ja matkasihteereillä entisten matkalaskujen tekijän asemassa on erilainen näkökulma ohjelmaan kuin henkilöstöllä. Tämän takia kysyttiin erikseen heidän mielipiteitään sekä omasta koulutustarpeesta että henkilöstön koulutustarpeesta. Laurean henkilöstö oli kolmas kohderyhmä tutkimukselle. Heille suoritetussa tutkimuksessa oli tarkoitus selvittää heidän mielipiteitään uuden ohjelman käyttöönotosta järjestetystä tiedotuksesta sekä siitä, haluavatko tai tarvitsevatko he koulutusta ohjelman käytössä.

Tutkimuksessa ei ollut kysymyksiä liittyen itse ohjelman rakenteeseen, koska ei ollut tarkoitus selvittää ohjelman käytettävyyttä. Ohjelma eroaa vanhasta paljon ulkonäöltään ja joiltakin toimintaperiaatteiltaan, mutta sen rakenteeseen Laurea ei pysty vaikuttamaan, joten siihen olisi ollut turha puuttua.

Tutkimusmenetelmä oli siis kvantitatiivinen kysely. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jossa käytetään täsmällisiä ja laskennallisia, usein tilastollisia menetelmiä. Määrällistä tutkimusta käytetään yleensä ihmistieteiden yhteydessä, mutta se voi tarkoittaa myös luonnontieteellistä tutkimusta. Tutkimuksessa kerätyn havaintoaineiston avulla pyritään ymmärtämään yhteiskunnallisia ilmiöitä ja tekemään yleistyksiä tutkittavasta aiheesta. Havaintoaineiston keruumenetelmiä ovat esimerkiksi haastattelu tai kysely. Haastattelu on yleensä strukturoitujen kysymysten esittämistä satunnaiselle otokselle. Kysely puolestaan on menetelmä, jossa tietylle joukolla lähetetään kyselylomake täytettäväksi. Vastausvaihtoehdot voivat olla valmiina tai kysely voi sisältää avoimia kysymyksiä. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä sopii suuria ihmisryhmiä kartoittaviin tutkimuksiin. (Kvantitatiivinen tutkimus 2009; Metsämuuronen 2005, 203)

Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käytettiin, koska se soveltui parhaiten tarvittuun tiedon keräämiseen. Molempiin tutkimuksiin tehtiin oma kyselylomake. Taloussihteereitä on neljä ja matkasihteereitä kymmenen, joten heille tehtiin kyselylomake paperimuodossa. Siinä oli erikseen kysymykset koskien heidän omaa koulutustarvettaan ja kysymykset koskien henkilöstön koulutustarvetta heidän mielestään. Kyselylomake lähetettiin kaikille 14 henkilölle postitse ja pyydettiin palauttamaan se Talouspalvelukeskukseen. Vastausaikaa oli noin viikko, ja vastauksia saatiin 12. Vastausprosentti on tällöin 85,7. Lisäksi heille kaikille laitettiin sähköpostilla viesti, etteivät vastaisi sähköpostitse tulevaan henkilöstökyselyyn. Henkilöstökyselyn lähetyslistasta olisi ollut mahdotonta karsia pois talous- ja matkasihteereitä, joten kysely lähti myös heille turhaan.

Henkilöstökysely tehtiin e-lomakkeelle, hankittiin siihen tutkimuslupa Laurean tutkimusjohtajalta ja lähetettiin sähköpostitse henkilöstölle. Tähänkin annettiin vastausaikaa noin viikko. Henkilöstöä Laureassa on yhteensä 563, joista 14 on talous- ja matkasihteereitä ja he jäivät pois tästä tutkimuksesta. Kysely lähti siis 549 henkilölle. Kysely tehtiin koko henkilöstölle ottamatta siitä pienempää otosta, koska vastausprosentin ei uskottu olevan niin suuri, että pieni otos kannattaisi. Vastauksia tähän kyselyyn tuli 134. Vastausprosentiksi muodostuikin 24,4. Molemmat kyselyt tehtiin mahdollisimman lyhyiksi, ja kysyttiin vain olennaisimpia asioita, joilla uskottiin saatavan kattava tulos koulutustarpeesta. Tulokset molemmista kyselyistä kirjattiin Excelliin ja jokaisesta kysymyksestä tehtiin ympyräkaavio.

7.2 Validiteetti ja reliabiliteetti

Molemmat käsitteet tarkoittavat tutkimuksen luotettavuutta, mutta hieman eri näkökulmista. Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa tutkimuksen tarkkuutta. Validiteetti siis kertoo, mitataanko sitä mitä on tarkoitus mitata. Se voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Ulkoinen validiteetti tarkoittaa sitä, onko kyseinen tutkimus yleistettävissä, ja jos on, niin mihin

ryhmiin. Sisäinen validiteetti tarkoittaa tutkimuksen omaa luotettavuutta. Tätä voidaan mitata esimerkiksi kysymällä seuraavia kysymyksiä: Ovatko käsitteet oikeita? Onko teoria oikein valittu? Mitataanko mittarilla sitä, mitä on tarkoitus? Mitkä tekijät mittaustilanteessa vaikuttavat luotettavuutta alentavasti? (Metsämuuronen 2005, 51 & 57)

Talous- ja matkasihteereiden tutkimuksessa kysymykset tukevat tutkimuksen tarkoitusta eli koulutustarpeen selvittämistä. Sihteereiden omaan koulutukseen liittyvien kysymysten osalta tutkimus on yleistettävissä, koska ne ovat samat kysymykset kuin henkilöstötutkimuksessa. Sen sijaan henkilöstön koulutukseen liittyvät kysymykset sihteereiden tutkimuksessa eivät ole yleistettävissä, vaan ne on tehty ainoastaan sihteereiden näkökulma huomioiden. Tutkimus mittaa sitä mitä on tarkoitus, vaikka sen luotettavuutta saattaakin hieman alentaa pieni kohderyhmä. Toisaalta 14 henkilön kohderyhmästä saatiin kuitenkin 12 vastausta, joten tuloksia voidaan pitää yleistettävänä koko kohderyhmään eli tutkimus on validi.

Henkilöstötutkimuksessa vastaajien määrä jäi hyvin pieneksi, joten se laskee tutkimuksen luotettavuutta. Kysymykset kuitenkin mittasivat sitä mitä pitikin, samoin kuin sihteereiden tutkimuksessa. Tässä tutkimuksessa oli erikseen kolme taustatietokysymystä. Ne kattoivat kaikenikäiset ja kaikissa mahdollisissa työtehtävissä toimivat henkilöt Laureassa, joten tämänkin perusteella yleistettävyys on hyvä. Mittaustilanteen luotettavuutta saattaa vastaajien pienen määrän lisäksi laskea tutkimuksen teon ajankohta. TEM-ohjelma oli vasta otettu käyttöön, jolloin voisi ajatella tämän ajankohdan olleen paras mahdollinen, koska ohjelmaan oli vasta tutustumassa ja apu/koulutus sen käytössä ovat tarpeellisia. Toisaalta tämä saattoi olla huono ajankohta sen takia, että toukokuu on koulun henkilökunnalla kevään kiireisin aika eivätkä he välttämättä ehdi vastata kyselyihin. Moni saattoi myös jättää vastaamatta sen takia, että ei ollut vielä ehtinyt tai jaksanut tutustua TEM-ohjelmaan. Kyselyyn vastatakseen ei tarvinnut tuntea ohjelmaa, mutta se saattoi jäädä monelta huomaamatta, jos ei edes avannut kyselyä. Tämän perusteella tutkimuksen validiteetti ei ole niin hyvä kuin talous- ja matkasihteereiden tutkimuksen.

Reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa toistettavuutta. Tällä tarkoitetaan sitä, onko tutkimus toistettavissa samalla tavalla. Jos mitattaisiin samaa ilmiötä monta kertaa samoilla mittareilla, kuinka samanlaisia tai toisistaan poikkeavia tuloksia saataisiin? Mikäli reliabiliteetti toteutuu tutkimuksessa, ovat vastaukset eri mittauskerroilla melko samanlaiset. (Metsämuuronen 2005, 65)

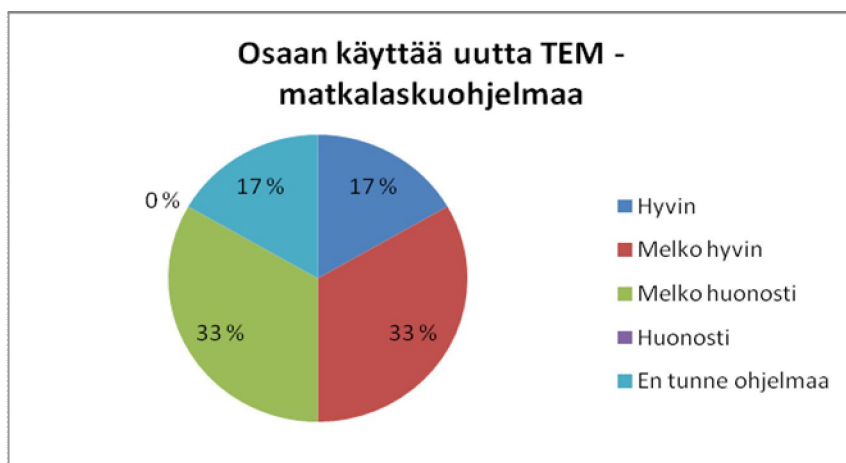
Tutkimuksissa mitataan asiaa, joka oli keväällä ajankohtainen eli koulutustarve uuden ohjelman käytölle. Esimerkiksi syksyllä toteutettaessa, vastaukset tähän kyselyyn saattaisivat olla erilaisia, koska TEM-ohjelmaan on jo ehditty tutustua. Toisaalta asia voi olla toisinkin, koska kesän aikana koulut ovat kiinni ja suurin osa henkilöstöstä on lomalla. Tämän takia koulutuk-

sen järjestäminen syksyllä voisi olla vielä tarpeellinen. Tietenkin paras ajankohta olisi ollut heti TEM-ohjelman käyttöönoton yhteydessä keväällä. Itse asiassa matkasihteereiltä kysyttiin, haluavatko he pienen esittelyluennon ohjelmasta ja muutamalle sellainen järjestettiin. Muullakin henkilökunnalla oli mahdollisuus osallistua näihin tilaisuuksiin, mutta halukkaita ei ollut. Toisaalta tästä ei kovin suurieleisesti tiedotettu, joten halukkaita saattoikin olla enemmän kuin mitä tiedettiin. Reliabiliteetti eli toistettavuus ei välttämättä toteudu näissä tutkimuksissa aiheen ajankohtaisuuden takia.

7.3 Tutkimus talous- ja matkasihteereille

Tutkimukseen vastasi 14 henkilön kohderyhmästä 12 eli vastausprosentiksi muodostui 85,7 %. Tutkimuksessa ei kysytty taustatietoja, koska kohderyhmänä oli vain pieni joukko, joiden taustatiedoilla ei olisi ollut kovin suurta vaikutusta tutkimuksen tuloksiin. Tärkeintä oli selvittää heidän näkemyksensä omaan koulutustarpeeseensa ja henkilöstön koulutustarpeeseen. Sen takia tutkimuksessa neljä ensimmäistä kysymystä liittyvät talous- ja matkasihteereiden koulutustarpeen kartoittamiseen ja loput henkilöstön koulutustarpeen kartoittamiseen. Tutkimuksessa oli viimeisenä myös avoin kysymys, jonka tuloksia käsitellään lopuksi.

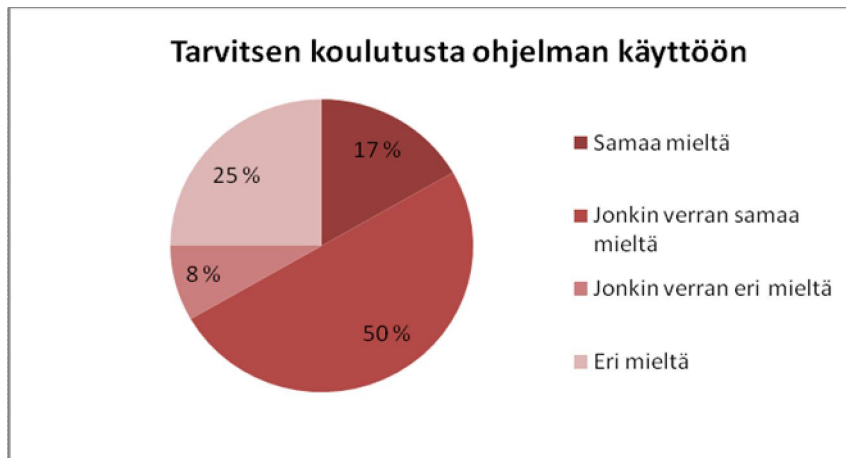
7.3.1 Tulokset ympyräkaavioin kuvattuna



Kuvio 5: Osaan käyttää uutta TEM-matkalaskuohjelmaa

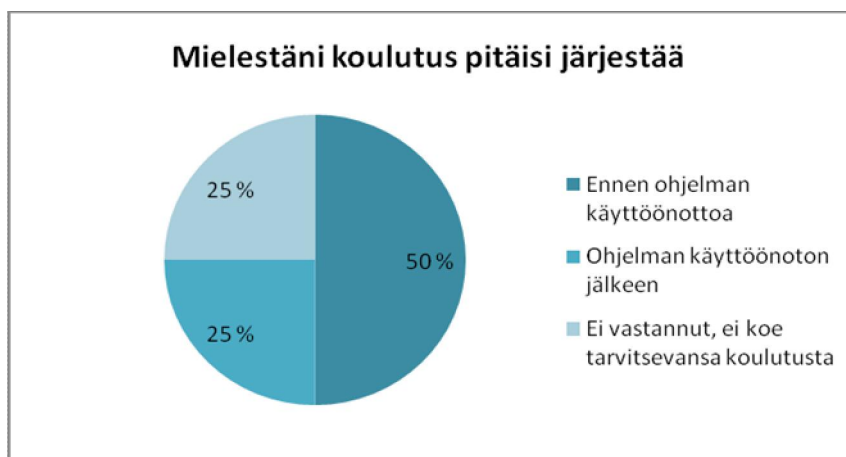
Ensimmäisellä kysymyksellä selvitettiin, kuinka hyvin kohderyhmä osaa mielestään käyttää uutta TEM-matkalaskuohjelmaa. Vastaukset jakoutuivat hyvin tasaisesti. Kohderyhmä on tässä tutkimuksessa niin pieni, että yhdenkin vastaajan vastauksilla on suuri prosentuaalinen merkitys. 17 % eli 2 vastaajaa osaa mielestään käyttää ohjelmaa hyvin, ja saman verran vastaajista ei ole vielä tutustunut ohjelmaan. Loput vastaukset jakautuvat myös tasaisesti; 33 % eli 4 vastaajaa on sitä mieltä, että osaa käyttää ohjelmaa melko hyvin tai melko huonosti. Huonosti -vastausvaihtoehtoa ei valinnut kukaan. Tuloksena voidaan todeta, että puolet vastaajis-

ta osaa käyttää ohjelmaa hyvin tai melko hyvin, kun taas puolet eivät osaa käyttää tai eivät tunne ohjelmaa.



Kuvio 6: Tarvitsen koulutusta ohjelman käyttöön

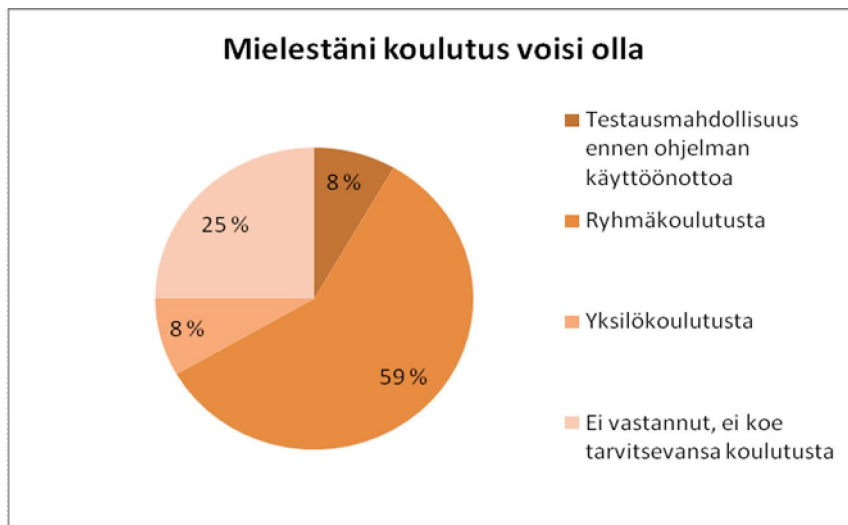
Toisen kysymyksen vastaukset tarjoavat hieman suuntaa-antavamman tuloksen. 50 % on jonkin verran samaa mieltä ja 17 % samaa mieltä siitä, että tarvitsee koulutusta ohjelman käyttöön. Yhteensä siis 67 % eli 8 vastaajaa tarvitsee mielestään koulutusta. Vain 4 vastaajaa, yhteensä 33 % ei mielestään tarvitse koulutusta ohjelman käyttöön. Jo pelkästään tämän kysymyksen perusteella talous- ja matkasihteereiden koulutukselle on siis tarvetta.



Kuvio 7: Mielestäni koulutus pitäisi järjestää

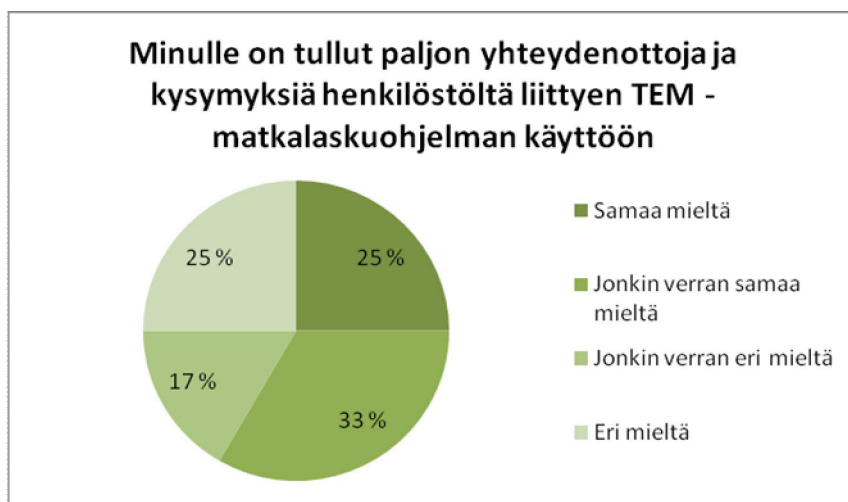
Tähän kysymykseen ei tarvinnut vastata, mikäli vastasi edellisessä kysymykseen "eri mieltä". 25 %, 3 vastaajaa jätti siis vastaamatta tähän kysymykseen, koska ei koe tarvitsevänsä koulutusta. 50 %, 6 vastaajaa oli sitä mieltä, että koulutus pitäisi järjestää ennen ohjelman käyttöönottoa. 3 vastaajaa eli 25 % oli sitä mieltä, että koulutuksen pitäisi olla vasta ohjelman käyttöönoton jälkeen. Tässäkin kohtaa vastaukset jakoutuivat suhteellisen

tasaisesti. Tämän perusteella voisi kuitenkin tehdä sen johtopäätöksen, että koulutus on parempi järjestää ennen uuden ohjelman käyttöönottoa.



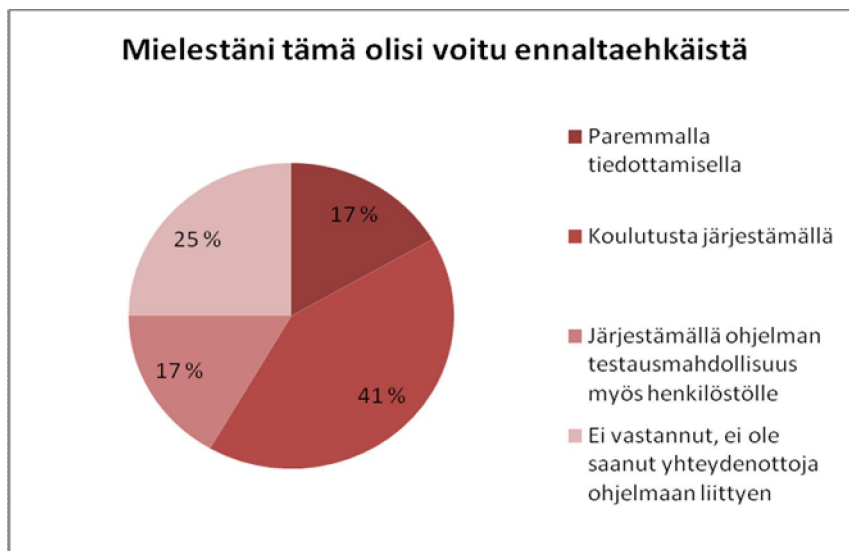
Kuvio 8: Mielestäni koulutus voisi olla

Tämänkin kysymyksen jätti 3 vastaajaa välistä kysymyksen 2 johdosta. Ainoastaan yksi vastaaja oli sitä mieltä, että testausmahdollisuus ennen ohjelman käyttöönottoa riittää koulutukseksi. Samoin yksilökoulutuksen kannalla oli vain yksi vastaaja. Suurin osa eli 59 %, 7 vastaajaa, oli ryhmäkoulutuksen kannalla. Ryhmäkoulutus onkin tällaisessa ohjelmistokoulutuksessa luultavimmin paras vaihtoehto. Testausmahdollisuuden antaminen saattaisi aiheuttaa vain lisätyötä ja kasan kysymyksiä taloussihteereille. Testausmahdollisuutta ei myöskään osattaisi välttämättä hyödyntää siten, että se todellisuudessa auttaisi ohjelman käytön opettelussa. Yksilökoulutuksen järjestäminen puolestaan vaatisi enemmän resursseja, jolloin siitä saatava hyöty jäisi pienemmäksi kuin sen aiheuttamat kulut.



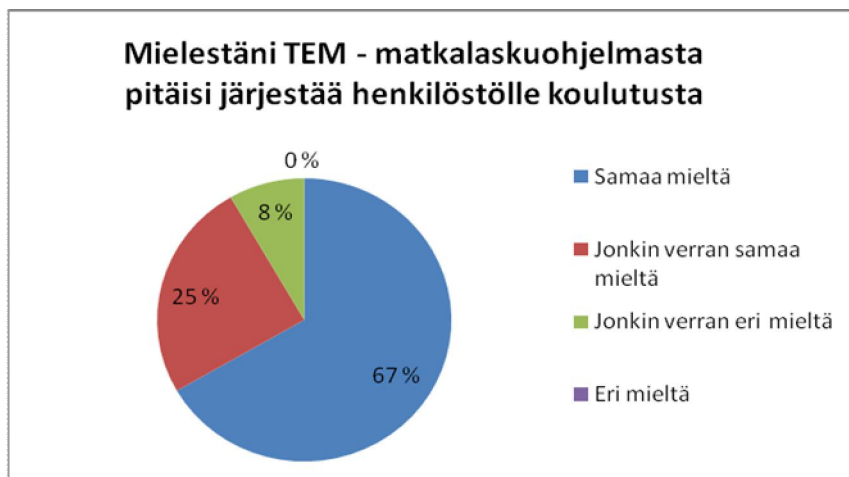
Kuvio 9: Minulle on tullut paljon yhteydenottoja ja kysymyksiä henkilöstöltä liittyen TEM-matkalaskuohjelman käyttöön

Tästä eteenpäin kysymykset liittyivät henkilöstön koulutukseen. Tarkoitus oli selvittää talous- ja matkasihteereiden näkemys henkilöstön koulutustarpeesta. Tässäkin kysymyksessä vastaukset jakautuivat melko tasaisesti. Hieman yli puolet, yhteensä 58 % ja 7 vastaajaa, on saanut yhteydenottoja ja kysymyksiä liittyen uuteen TEM-ohjelmaan. 5 vastaajaa, 42 % ei ole saanut yhteydenottoja henkilöstöltä. Tuloksista voidaan päätellä, että henkilöstö tarvitsee apua ohjelman kanssa, koska yhteydenottoja ja kysymyksiä kuitenkin on tullut 7 henkilölle.



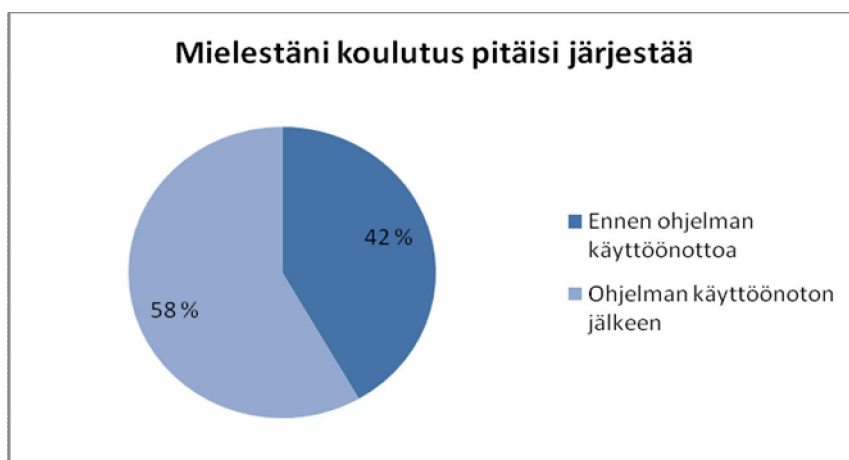
Kuvio 10: Mielestäni tämä olisi voitu ennaltaehkäistä

Tämäkin kysymys oli tarkoitus jättää väliin, mikäli vastasi edelliseen viimeisen vaihtoehdon, "eri mieltä" ja 3 vastaajaa teki näin. Tällä kysymyksellä oli tarkoitus selvittää, mitä olisi voitu tehdä toisin ennen ohjelman käyttöönottoa, jotta olisi mahdollisesti välttytty henkilöstön esittämiltä kysymyksiltä ja yleiseltä hämmennykseltä uuden ohjelman suhteen. 17 % eli 2 vastaajan mielestä parempi tiedottaminen olisi voinut auttaa. Saman verran, 2 vastaajaa, oli sitä mieltä, että ohjelmaan olisi voitu järjestää testausmahdollisuus myös henkilöstölle. Molemmat vaihtoehdot olisivat voineet auttaa, mutta ensi kerralla kannattaa silti miettiä, onko niistä saatava hyöty kuitenkaan isompi kuin niihin uponneet resurssit. Loput vastaajista 41 %, 5 henkilöä olivat sitä mieltä, että koulutusta järjestämällä olisi voitu ennaltaehkäistä yhteydenottojen määrää. Yhteenvetona voidaan todeta, että koulutuksen järjestämiseen ennen ohjelman käyttöönottoa kannattaa panostaa, koska sillä on luultavimmin suurin vaikutus.



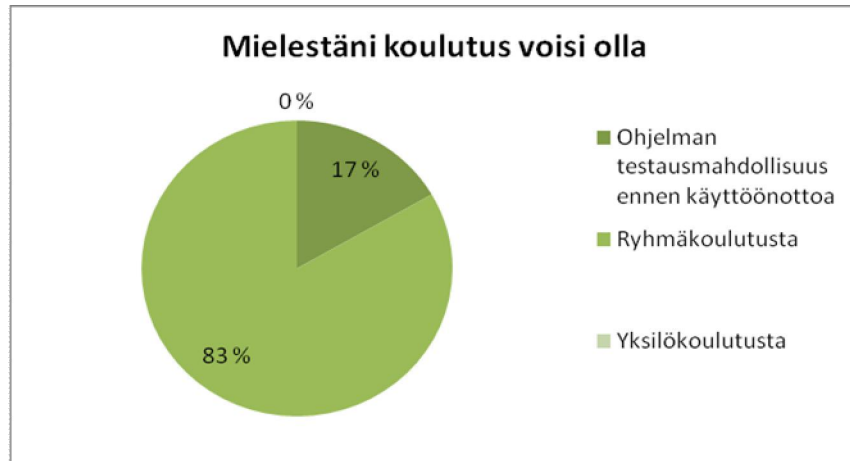
Kuvio 11: Mielestäni TEM-matkalaskuohjelmasta pitäisi järjestää henkilöstölle koulutusta

Talous- ja matkasihteereistä 67 %, 8 vastaajaa on sitä mieltä, että henkilöstölle tarvitsee järjestää koulutusta TEM-ohjelmasta. Lisäksi 3 vastaajaa, 25 % on jonkin verran samaa mieltä koulutuksen järjestämisestä. Ainoastaan yksi vastaaja ei pidä koulutusta kovin tarpeellisena. Tämän perusteella koulutusta tarvitsee järjestää.



Kuvio 12: Mielestäni koulutus pitäisi järjestää

Kysymyksen 8 vastaukset jakoutuivat myös melko tasan. 42 % eli 5 vastaajan mielestä koulutus kannattaisi järjestää ennen ohjelman käyttöönottoa. Hieman yli puolet vastaajista, 7 eli 58 % oli sitä mieltä, että koulutus kannattaisi järjestää ohjelman käyttöönoton jälkeen. Yhteenvetona voidaan päätellä, että talous- ja matkasihteereiden mielestä heidän oma koulutuksensa olisi hyvä järjestää ennen ohjelman käyttöönottoa, mutta henkilöstön koulutus voitaisiin järjestää vasta käyttöönoton jälkeen.



Kuvio 13: Mielestäni koulutus voisi olla

Tämän kysymyksen tulos on hyvin yksiselitteinen. Vain 2 vastaajaa, 17 %, on sitä mieltä, että ohjelman testausmahdollisuus ennen käyttöönottoa riittää koulutukseksi. Kukaan ei ole yksilökoulutuksen kannalla, missä ei näin suurelle joukolla järjestettynä olisikaan mitään järkeä. 10 vastaajaa, 83 % on ryhmäkoulutuksen kannalla. Se onkin järkevin vaihtoehto, kun halutaan järjestää koulutus eikä pelkkää testausmahdollisuutta ohjelmalle.

7.3.2 Avoin palaute

Avoimeen kysymykseen vastasi vain muutama henkilö. Vastauksista kävi ilmi, että heidän mielestään TEM-ohjelma vaikuttaa monimutkaisemmalta kuin vanha Voyager-ohjelma. Tästä syystä koulutusta tarvittaisiin. Koulutus olisi heidän mielestään hyvä järjestää toimipisteittäin, jolloin siihen on helppo osallistua. Vastaajien mielestä uusien ohjelmien käyttöönotto on helpompaa ja tekee työn mielekkäämmäksi, kun ohjelmaan on saatu edes lyhyt perehdytys.

7.3.3 Yhteenveto

Yhteenvetona talous- ja matkasihteereiden omaa koulutusta koskevista tuloksista voidaan sanoa, että puolet vastaajista osaa käyttää ohjelmaa ja puolet ei osaa tai ei tunne ohjelmaa. 8 vastaajaa 12:sta kokee, että tarvitsee koulutusta. Heidän mielestään ryhmäkoulutus on paras vaihtoehto, ja koulutus olisi hyvä järjestää ennen ohjelman käyttöönottoa.

Talous- ja matkasihteereiden mielipiteet henkilöstön koulutuksesta ovat hyvin samansuuntaiset. 7:lle 12 vastaajasta on tullut yhteydenottoja tai kysymyksiä liittyen TEM-ohjelmaan. Vastaajien mielestä tämä olisi voitu ennaltaehkäistä tiedottamalla paremmin ja järjestämällä koulutusta. Lopputuloksena on se, että talous- ja matkasihteereiden mielestä myös henkilöstölle tarvitsee järjestää koulutusta. Koulutus voisi olla ryhmässä tapahtuvaa, mutta suurin osa

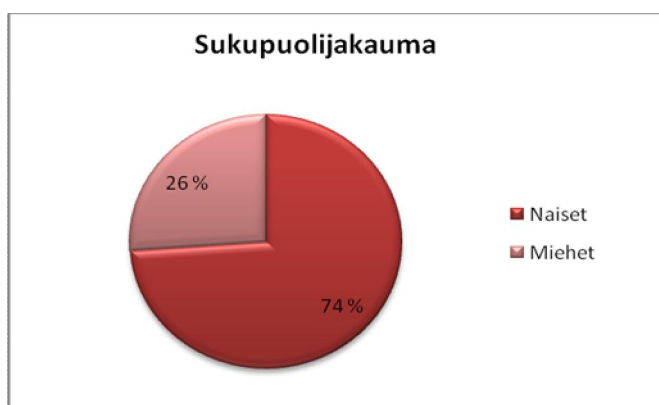
ehdotti sitä järjestettäväksi vasta ohjelman käyttöönoton jälkeen, toisin kuin heidän oma koulutuksensa.

Vastausprosentti tässä tutkimuksessa oli sen verran suuri, että tutkimusta voidaan pitää luotettavana, vaikkakaan sen toistettavuus ei ole yhtä hyvä. Mielestäni taloussihteereille on hyvä järjestää erikseen tarkempaa koulutusta, koska he joutuvat kaikista eniten työskentelemään ohjelman parissa. Niin sanotuille entisille matkasihteereille ei kannata järjestää erikseen koulutusta, koska uuden ohjelman myötä heillä käytännössä pitäisi olla samanlainen asema ohjelman käytössä kuin muillakin henkilökunnan jäsenillä. Koko henkilöstölle järjestettävä koulutus riittää matkasihteereille eli erillistä koulutusta ei tarvitse järjestää.

7.4 Tutkimus henkilöstölle

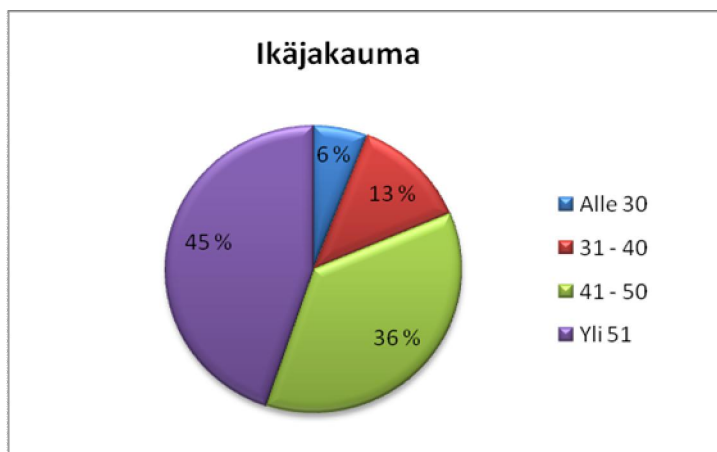
Henkilöstötutkimuksen kohderyhmänä oli koko Laurean henkilöstö eli 549 henkilöä, joihin eivät kuulu talous- ja matkasihteerit. Heistä vain 134 vastasi eli vastausprosentti on 24,4. Tässä tutkimuksessa kysyin taustatietoja, koska niiden avulla pystyy paremmin jakamaan ja vertailemaan tuloksia. Taustatietokysymykset koskivat sukupuolta, ikää ja ensisijaista asemaa Laureassa. Varsinaiset kysymykset koskevat ainoastaan henkilöstön omaa näkemystä koulutus-tarpeestaan. Tutkimuksessa ei ollut avointa kysymysvaihtoehtoa, joten muutama vastaaja lähetti sähköpostilla kommentteja, joita käsitellään lopuksi.

7.4.1 Tulokset ympyräkaavioin kuvattuna



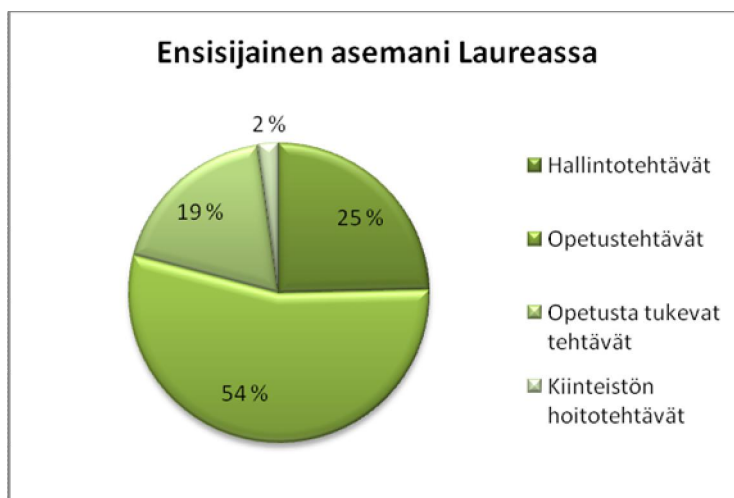
Kuvio 14: Sukupuolijakauma

Kyselyyn vastaajista reilusti yli puolet, 74 % oli naisia. Miehiä oli vain 26 %. Naisvastaajia oli siis 99 kappaletta ja miehiä 35. Ero on hyvin suuri. Tulos on kuitenkin täysin Laurean henkilöstön sukupuolijakauman mukainen, sillä Laureassa työskentelevistä henkilöistä 408 on naisia ja vain 155 miehiä. Naiset saattavat myös olla yleisesti aktiivisempia kyselyihin vastaajia kuin miehet.



Kuvio 15: Ikäjakauma

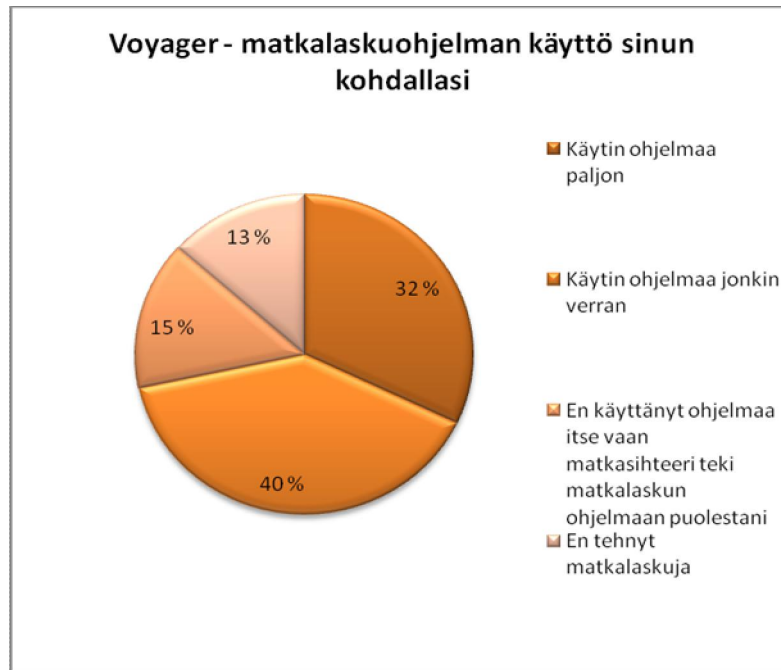
Ikäjakauma on Laureassa selvästi painottunut yli 40- vuotiaisiin. Alle 30- vuotiaita vastaajia oli vain 6 %, mikä tarkoittaa 8 henkilöä. Ikäväliille 31 - 40 sijoittui 13 % vastaajista, eli yhteensä vain 19 % vastaajista oli alle 40- vuotiaita. 41 - 50 - vuotiaita oli 36 % ja yli 50- vuotiaita jopa 45 %. Tässä vaiheessa voidaan todeta, että vastaajista suurin osa on yli 40- vuotiaita ja naisia.



Kuvio 16: Ensisijainen asemani Laureassa

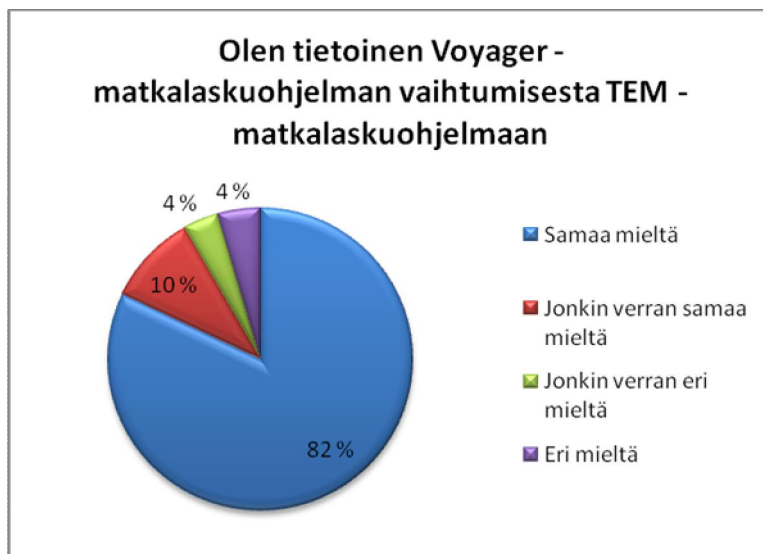
Tällä kysymyksellä selvitettiin vastaajien työtehtävä Laureassa. Kysymyksessä kysytään ensisijaisesta asemasta, koska Laureassa moni henkilö voi toimia esimerkiksi sekä opetus- että hallintotehtävissä. Ensisijainen asema on siis se, jossa henkilö pääasiassa toimii. Hallintotehtävissä toimii vastaajista 25 %. Hieman yli puolet vastaajista toimii kuitenkin opetustehtävissä, 54 %. Opetusta tukevista tehtävistä, joilla tässä tarkoitettiin esimerkiksi assistentti- ja IT- tehtäviä, toimii vain 19 % vastaajista. Kiinteistön hoitotehtävissä toimivista henkilöistä vastasi vain 2 %. Jakauma on realistinen ja kuvaa hyvin todellista tilannetta. Opetus- ja hallintotehtävissä toi-

mivat henkilöt joutuvat matkustamaan eniten, joten kysely kosketti heitä lähimmin, koska he joutuvat eniten tekemisiin uuden TEM-ohjelman kanssa. Laurean henkilöstöstä noin 300 henkilöä toimii opetustehtävissä, joten jakauma on todenmukaisesti kallistunut opetustehtävissä toimivien puolelle.



Kuvio 17: Voyager-matkalaskuohjelman käyttö sinun kohdallasi

Tämän kysymyksen oli tarkoitus kertoa, kuinka paljon vastaajat käyttivät Voyager-ohjelmaa. 32 % vastaajista käytti ohjelmaa paljon. 40 % käytti ohjelmaa jonkin verran, eli yhteensä vanhaa ohjelmaa käytti 72 % vastaajista. 15 % ei käyttänyt ohjelmaa itse, vaan vei matkalaskusta Excel-version matkasihteerille, joka teki sen Voyager-ohjelmaan. 13 % vastaajista ei ole tehnyt matkalaskuja ollenkaan. Tähän voi olla syynä se, että ei ole matkustanut työn puolesta tai ei vain ole halunnut nähdä vaivaa matkakorvausten hakemiseksi.



Kuvio 18: Olen tietoinen Voyager-matkalaskuohjelman vaihtumisesta TEM-matkalaskuohjelmaan

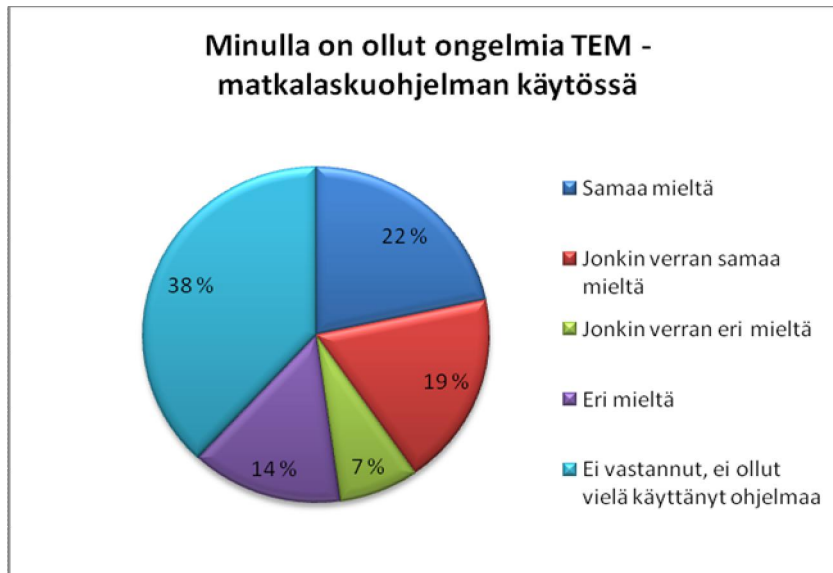
Tämä kysymys oli oleellista kysyä, koska ei ole sataprosenttisen varmaa, että tieto matkalaskuohjelman vaihtumisesta on kulkeutunut kaikille. Tulos kuitenkin osoittaa, että enemmistö vastaajista, 82 %, on saanut tiedon ohjelman vaihtumisesta. 10 % eli 13 vastaajaa on vain jonkin verran samaa mieltä, ja 8 % eli 11 vastaajaa on eri mieltä väittämän kanssa. Heille tieto ohjelman vaihtumisesta ei siis ole jostain syystä mennyt yhtä hyvin perille kuin muille, 82 %:lle vastaajista.



Kuvio 19: Mielestäni matkalaskuohjelman vaihtumisesta olisi pitänyt tiedottaa paremmin

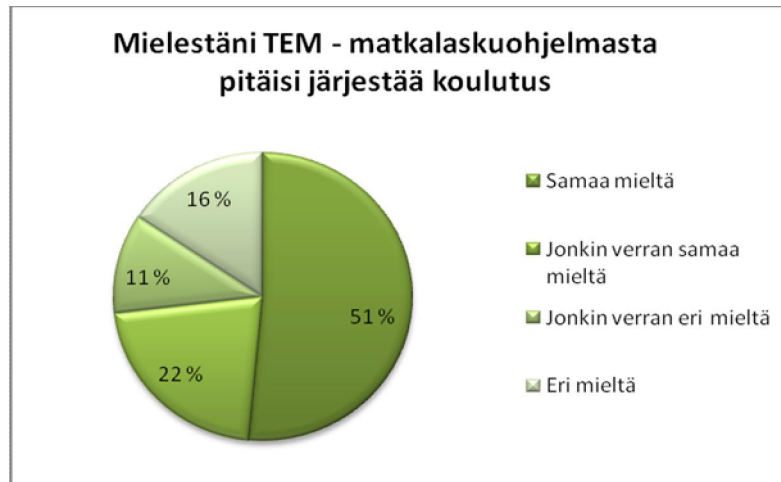
Edellisen kysymyksen perusteella tiedottaminen oli hoidettu melko hyvin, koska enemmistö oli saanut tiedon siitä. Tämän kysymyksen tulosten perusteella tiedottaminen olisi kuitenkin

useamman mielestä voitu hoitaa paremminkin. 39 % on samaa mieltä ja 27 % jonkin verran samaa mieltä siitä, että ohjelman vaihtumisesta olisi pitänyt tiedottaa paremmin. 16 % oli sitä mieltä, että tiedottaminen hoidettiin melko hyvin, 18 % mielestä se hoidettiin hyvin. Parempaa tiedottamista olisi siis kaivattu.



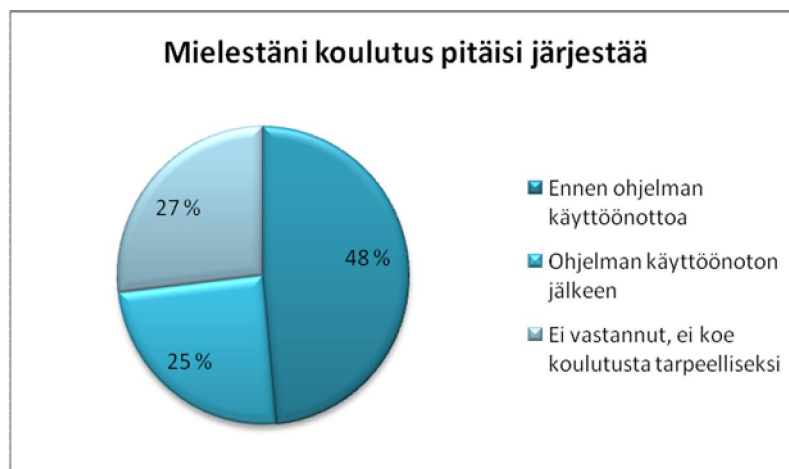
Kuvio 20: Minulla on ollut ongelmia TEM-matkalaskuohjelman käytössä

Tähän kysymykseen ei tarvinnut vastata, mikäli ei ollut vielä käyttänyt TEM-ohjelmaa, joten 38 % vastaajista jätti tämän väliin. Muut vastaukset jakautuivat melko tasaisesti. 22 % on ollut ongelmia ohjelman käytössä, ja 19 % on ollut jonkin verran ongelmia. Yhteensä 21 % on osannut käyttää TEM-ohjelmaa ilman suurempia ongelmia. Vastaajat, jotka eivät ole käyttäneet ohjelmaa, hieman hämmentävät tuloksia. Ei voida tietää, olisiko heillä ongelmia ohjelman käytössä vai ei. Toisaalta yhteensä 41 % on ollut ongelmia, joten voidaan tehdä oletus, että tämän perusteella koulutukselle olisi tarvetta.



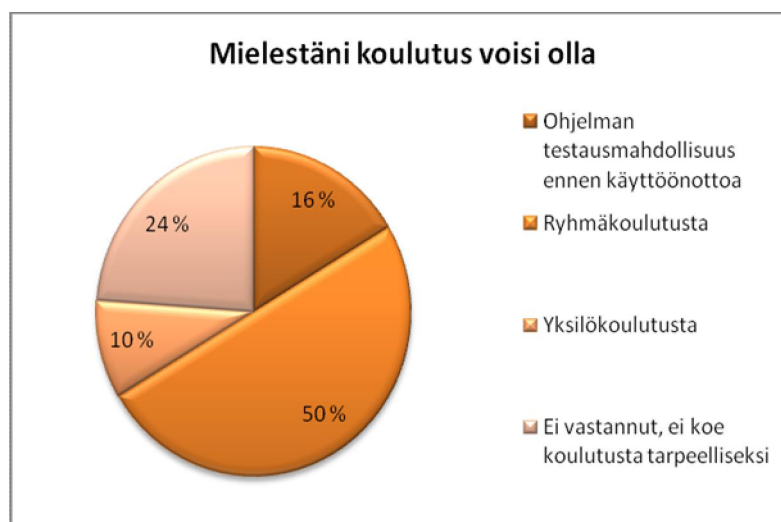
Kuvio 21: Mielestäni TEM-matkalaskuohjelmasta pitäisi järjestää koulutus

Koulutuksen järjestämisestä mielipiteet jakautuvat melko yksimielisesti. 51 % on sitä mieltä, että koulutusta tarvitaan. Lisäksi 22 % on jonkin verran samaa mieltä eli yhteensä 73 % mielestä koulutusta pitäisi järjestää. 11 % vastaajista ei pidä koulutusta kovin tarpeellisena, ja 16 % ei ollenkaan tarpeellisena. Tässäkin suurin osa on koulutuksen kannalla, joten tämän kysymyksen tulokset tukevat koulutuksen järjestämistä.



Kuvio 22: Mielestäni koulutus pitäisi järjestää

27 % vastaajista ei vastannut tähän, koska he eivät pidä koulutuksen järjestämistä tarpeellisena. Sen sijaan 48 %, eli lähes puolet, ovat sitä mieltä, että koulutus pitäisi järjestää ennen ohjelman käyttöönottoa. 25 % mielestä koulutus pitäisi järjestää ohjelman käyttöönoton jälkeen. Talous- ja matkasihteerit olivat enimmäkseen sitä mieltä, että henkilöstön koulutus pitäisi järjestää vasta käyttöönoton jälkeen.



Kuvio 23: Mielestäni koulutus voisi olla

Tässäkin 24 % jätti vastaamatta, koska ei pidä koulutusta tarpeellisena. 16 % mielestä ohjelman testausmahdollisuus ennen käyttöönottoa riittäisi, ja jopa 10 % eli 13 henkilön mielestä tarvittaisiin yksilökoulutusta. Kuitenkin 50 % vastaajista on sitä mieltä, että ryhmäkoulutuksella päästäisiin parhaisiin tuloksiin, mikä varmastikin pitää paikkaansa. Näin suurelle joukolle ei muunlaista koulutusta ole välttämättä kannattavaa järjestää.

7.4.2 Avoin palaute

Muutamalta vastaajalta tuli palautetta siitä, ettei kyselyssä ollut avointa vastauskohtaa. Niinpä he laittoivat mielipiteensä ja mietteensä sähköpostilla. Huomioon otettavana asiana tuli esille se, että joillekin henkilöille tämä ei ole ohjelman vaihdos, vaan uuden ohjelman käyttöönotto, koska jotkut eivät koskaan käyttäneet Voyager-matkalaskuohjelmaa. Heillä ei ole samanlaista pohjaa matkalaskun tekemiselle kuin Voyager-ohjelmaa käyttäneillä. Tämän ei kuitenkaan luulisi kovin paljon haittaavan. Työssä kuin työssä joutuu nykyään opettelemaan uusia ohjelmia, joihin ei välttämättä ole pohjaosaamista valmiina. Toisaalta voi olla jopa etu, etteivät vanhat ajatusmallit häiritse uuden opettelua.

Toinen hyvä näkökohta oli se, että ohjelma on käytettävyydeltään huonosti suunniteltu, jos siihen pitää hankkia erillinen koulutus. Tämä on periaatteessa ihan totta, koska pitäisihän ohjelman olla käytettävyydeltään sellainen, että sen oppii hallitsemaan ilman erillistä opastusta esimerkiksi vain käyttöohjeiden avulla. Myös ohjelman löytyminen Internetistä on ollut joillekin ongelma. Ne, jotka eivät ole löytäneet ohjelmaa, ovat kuitenkin tienneet keneltä kysyä neuvoa eli talous- ja matkasihteereiltä. Palautteessa ehdotettiin, että nämä "avainhenkilöt" pitäisi ainoastaan kouluttaa. Tämä ei kuitenkaan olisi järkevää, koska silloin nämä

henkilöt joutuisivat tekemään jatkuvasti ylimääräistä työtä opastamalla ohjelman käyttöä henkilöstölle. Parempi hoitaa opetus kerralla pois alta eikä pitkittää sitä ja samalla aiheuttaa paljon lisätyötä näille "avainhenkilöille".

TEM-ohjelman ensikohtaamisista tulleesta palautteesta käy ilmi, että monilla on ollut ongelmia. Eräessä palautteessa kiteytetään hyvin matkalaskuohjelmien käytön ongelma. Monet joutuvat tekemään vain yhden tai muutaman matkalaskun vuodessa, jolloin kokemuksen kautta syntyvää rutiinia ei pääse muodostumaan. Tällöin tärkeää olisi, ei niinkään koulutuksen järjestäminen, vaan hyvien ohjeiden olemassaolo ja avun saanti tarvittaessa. Tämä on oikein hyvä näkökulma asiaan, ja aivan totta, mutta asialla on toinenkin puoli. Jos uudella ohjelmalla on tarkoitus saada kaikki tekemään matkalaskunsa itse, ei selainversion hankkimisesta synny sen mahdollistamaa oikeaa hyötyä, jos matkalaskun tekijää joutuu koko ajan toinen henkilö neuvomaan. Tällöinhän sama kuvio toistuu edelleen, välissä on yksi porras lisää, joka ainoastaan neuvoo. Tästä juuri on TEM-ohjelmalla tarkoitus päästä eroon, jolloin koulutuksen järjestäminen käyttöönoton yhteydessä ei ole ollenkaan huono idea.

Palautetta on tullut myös siitä, että linkki TEM-ohjelmaan ja ohjeet siihen eivät löydy kovin loogisesta paikasta Laurean Intrassa. Tähän ei tietenkään koulutuksella pystytä vaikuttamaan, mutta henkilöstön asenteisiin kyllä. Kuten teoriaosiossa on useampaan kertaan tullut ilmi, asenne ja motivaatio vaikuttavat suuresti oppimiseen. Jos henkilö turhautuu jo etsiessään linkkiä ohjelmaan, miten paljon hän turhautuu, kun ei osakaan käyttää sitä? Tämän takia on tärkeää, että tiedottaminen ohjelman vaihtumisesta ja uuden ohjelman sijainnista menee hyvin perille sen käyttäjille. Koulutuksen ohella olisi siis syytä panostaa ohjelmasta tiedottamiseen.

Ongelmia on aiheutunut myös itse ohjelmaan liittyvistä kysymyksistä, joten hyviä ohjeita tarvitaan. Palautteesta käy ilmi myös, että todellisuudessa vasta tarve ajaa ihmisen ottamaan selvää asioista ja opettelemaan ohjelman, joten ryhmäkoulutuksen järjestäminen ei välttämättä palvelisi sen tavoitetta, koska osallistuminen saattaisi olla vähäistä. Koulutukseen ei välttämättä kovin suuri joukko osallistuisi, koska he eivät pitäisi sitä sillä hetkellä tarpeellisenä. Koulutus oletettavasti olisi vapaaehtoinen, koska kaikki eivät joudu tekemään matkalaskuja. Tällöin osallistujamäärä tuskin nousee kovin suureksi.

7.4.3 Yhteenveto

Yhteenvetona voidaan todeta, että naisvastaajia oli noin kolme neljäsosaa eli 74 %. Suurin osa vastaajista oli myös yli 40-vuotiaita. Enemmistö vastaajista toimi opetustehtävissä. Seuraavaksi suurin ryhmä toimi hallintotehtävissä. Suurin osa vastaajista, 72 %, käytti Voyager-ohjelmaa itse eli oletettavasti tulee tarvitsemaan myös TEM-ohjelmaa. Melkein kaikki olivat

tietoisia matkalaskuohjelman vaihtumisesta, mutta toisaalta he myös kaipasivat parempaa tiedottamista. Tieto oli siis mennyt perille, mutta lisäinformaatiota olisi ehkä kaivattu ohjelman käyttämisestä ja sijainnista Laurean Intraan. Ongelmia TEM-ohjelman käyttämisessä on ollut jonkin verran, mutta monet vastaajista eivät olleet vielä ehtineet käyttää ohjelmaa. Lopputuloksena näkyy kuitenkin se, että henkilöstön itsensäkin mielestä koulutusta tarvitaan. Vastaajat olivat pääosin ryhmäkoulutuksen kannalla. Lähes puolet vastasi, että koulutus olisi hyvä järjestää ennen ohjelman käyttöönottoa.

Tiedottaminen TEM-ohjelmasta hoidettiin lähettämällä sähköpostiviesti koko henkilöstölle sekä laittamalla yleinen viesti Laurean Intraan. Tiedottamiseen ei pitäisi tarvita sen enempää, mutta silti on ollut jonkin verran epäselvyyttä esimerkiksi ohjelman sijainnista Internetissä. Tiedotustavat, sähköpostiviesti ja ilmoitus Intraan, ovat riittävät, mutta niissä pitäisi vielä paremmin korostaa sitä, mistä linkki ohjelmaan ja käyttöohjeet löytyvät. Testausmahdollisuuden järjestäminen koko henkilöstölle ennen ohjelman käyttöönottoa ei ole tarpeeksi kannattava ja hyödyllinen idea, joten sen voi hylätä. Testausmahdollisuuden antaminen taloussihteereille ja matkalaskujen hyväksyjille on sen sijaan tarpeellista. Tässä ohjelmanvaihdosprosessissa testausmahdollisuus oli ainoastaan Talouspalveluiden työntekijöillä.

Vaikka vastausprosentti henkilöstötutkimuksessa jäi hyvin pieneksi, antavat tulokset tarpeeksi viitteitä siitä, että koulutuksen järjestäminen olisi hyödyllistä. Henkilöstötutkimuksen lisäksi tehty talous- ja matkasihteeritutkimus vahvistaa tuloksia, joita henkilöstötutkimuksesta saatiin. Henkilöstötutkimus jäi hieman epäluotettavaksi pienen vastausprosentin takia, mutta samansuuntaiset tulokset talous- ja matkasihteeritutkimuksesta tukevat sitä.

Näin ollen voidaan tiivistää tulokset toteamalla, että koko henkilöstölle pitäisi järjestää koulutusta uuteen ohjelmaan liittyen. Suurin osa kaikista vastaajista oli ryhmäkoulutuksen kannalla sekä ehdotti koulutuksen järjestämistä ennen uuden ohjelman käyttöönottoa. TEM-ohjelman tapauksessahan se ei enää onnistu, mutta tätä tulosta voidaan hyödyntää tulevilla ohjelmanvaihdosprojekteilla. Selkeä ja kattava tiedotus ohjelman vaihtumisesta sekä vapaaehtoisen koulutuksen järjestäminen ennen ohjelman käyttöönottoa tuottaa parhaat tulokset ja samalla välttää yleiseltä hämmennykseltä. Osallistuminen koulutukseen ei välttämättä ole mittava, mutta ainakin kaikilla halukkailla on mahdollisuus saada koulutusta. Koulutus on järkevintä järjestää toimipisteittäin, jolloin koulutettavien ei tarvitse matkustaa koulutuksen takia eivätkä ryhmät muodostu liian suuriksi.

8 Koulutussuunnitelma

Koulutussuunnitelma käsittää parhaimmillaan kaikki koulutuksen ydinasiat. Se auttaa hahmotamaan koulutukselle asetetut reunaehdot. Tässä tapauksessa koulutussuunnitelma rakennetaan tavalla, jossa vastataan koulutuksen järjestämistä koskeviin tärkeimpiin kysymyksiin.

Koulutussuunnitelma käsittelee ennen kaikkea TEM-matkalaskuohjelman koulutusta, mutta koulutussuunnitelmaa on tarkoitus soveltaa myös muihin Laureassa järjestettäviin koulutuksiin. Lopuksi pohditaan eri opetusmenetelmien käyttämahdollisuuksia erilaisiin Laureassa järjestettäviin koulutuksiin. (Männikkö 2009j)

8.1 Mitä koulutetaan?

Koulutusta suunniteltaessa mietitään ensimmäiseksi, mikä on koulutuksen aihe ja sisältö. Koulutusidean pohjalta muotoillaan koulutukselle tarkka aihe, tarpeeksi informatiivinen nimi ja oppisisältö. Samalla voidaan rakentaa ohjelma ja aikataulu. Koulutuksen sisältöön ja laajuuteen vaikuttavat tavoitteet ja koulutuksen järjestäjän sekä osallistujien työmäärä- ja aikaresurssit. Koulutuksen aikataulussa on hyvä varata riittävästi aikaa jokaiselle aiheelle ja keskustelulle, jottei koulutuksesta jäisi sekava mielikuva osallistujille. (Männikkö 2009k)

Tässä tapauksessa koulutusta ollaan järjestämässä TEM-matkalaskuohjelmalle. Koulutuksen järjestämisestä ei ole vielä tehty päätöstä, joten koulutussuunnitelma tehdään ilman tarkkoja päivämääriä tai aikoja. Ohjelma on jo käytössä, joten koulutus suunnitellaan niin sanottuna lyhyenä lisäkoulutuksena TEM-ohjelmalle. Muihin ohjelmanvaihdoksiin sitä pystyy myös soveltamaan tarpeen mukaan. Sisältö koostuu ohjelman läpikäymisestä, käyttöohjeiden näyttämisestä, linkin sijainnin näyttämisestä sekä pintapuolisesta matkustussääntöjen kertaamisesta, mikäli sille on tarvetta tai halukkuutta. Ohjelman läpikäymiselle ja harjoitusmatkalaskun tekemiselle on syytä varata riittävästi aikaa, jotta koulutuksesta saadaan kaikki hyöty irti eikä se jää vain pintaraapaisuksi. Koulutus on hyvä järjestää toimipisteittäin eli jokaisen Laurean toimipisteen henkilökunnalle erikseen. Kaikille yhteistä koulutusta ei ole järkeä järjestää, koska ryhmä olisi aivan liian suuri ohjelmistokoulutukseen.

Tärkeintä koulutusta järjestettäessä on miettiä valmiiksi tavoitteet ja laatia niiden mukaan sopiva sisältö koulutukselle. Tässä tarkoituksena on opetella käyttämään uutta ohjelmaa, jolloin ryhmä ei saa olla liian suuri. Myös aikaa opettelulle on varattava runsaasti, jotta kaikki pääsevät mukaan ja pysyvät mukana koko koulutuksen ajan.

8.2 Miksi koulutetaan?

Koulutuksen suunnittelussa määritellään koulutukselle opinnollinen tavoite. Myös koulutuksen aihe rajataan. Koulutussuunnittelijan tulee miettiä, mitä koulutuksen aiheesta ja jokaisesta oppisisällöstä on tarkoitus oppia ja tämän perusteella purkaa yleinen koulutustavoite pienempiin osa-tavoitteisiin. (Männikkö 2009l)

Tavoitteeksi asetetaan siis TEM-ohjelman käytön oppiminen. Koulutuksessa ei ole tarkoitus käsitellä mitään muita aiheita tai ohjelmia. Koulutustavoite ei ole niin laaja, että sitä pitäisi tässä tapauksessa jakaa pienempiin osa-tavoitteisiin. Laajemmassa koulutuksessa osatavoitteita on järkevää käyttää, jos esimerkiksi koulutus jakaantuu useammalle päivälle tai koulutuksessa on tarkoitus oppia monien eri osa-alueiden asioita. Oppisisältö on helppoa ja käytännöllistä jakaa tavoitteittain useammalle koulutuspäivälle, jos aihe sitä vaatii. TEM-ohjelman koulutuksen syy on yksinkertaisesti tarve. Vaikka noin 500 ihmisen henkilökunnasta vain alle 150 vastasi kyselyihin, tarvetta kuitenkin on. Sen ovat näyttäneet myös matkalaskuissa esiintyneet lukuisat virheet ja avoin palaute, jota aiheen tiimoilta on tullut.

8.3 Ketä koulutetaan?

Koulutuksella on hyvä olla selkeä kohderyhmä, jolloin aihe voidaan rajata tarkemmin ja vältytään asenteelta "vähän kaikkea kaikille". Näin kohderyhmä käsittää, että koulutus on juuri heille tarkoitettu ja aktivoituu ilmoittautumaan mukaan. Koulutuksen sisällön suunnittelussa voidaan ottaa huomioon kohderyhmän erityistarpeet ja jo olemassa oleva osaaminen. Näin osallistujat saavat enemmän irti aiheesta. Kohderyhmien eriyttäminen on tärkeää, jotta päästään parhaisiin mahdollisiin koulutustuloksiin. (Männikkö 2009m)

TEM-ohjelman koulutuksessa on otettava huomioon sen eri käyttäjäryhmät. Taloussihteerit toimivat matkalaskujen tarkastajina, jolloin he tarvitsevat oman koulutuksen tarkastajan näkökulmasta. Taloussihteereitä on neljä ja heille on jo perusteellinen koulutus sekä testausmahdollisuus ennen ohjelman käyttöönottoa järjestetty, joten heidän koulutuksestaan ei tarvitse tässä tapauksessa enää huolehtia. Jatkossa tulevien ohjelmamuutosten kohdalla koulutus kannattaa hoitaa samalla tavalla, koska menetelmä on nyt hyväksi havaittu.

Myös matkalaskujen hyväksyjille pitää järjestää oma koulutus. Hyväksyjäkin on vain 22, mutta heitä voi olla vaikea saada yhtä aikaa samaan koulutustilaisuuteen kiireisten aikataulujen takia. Yleisessä koulutuksessa ei voida ottaa huomioon tarkastajien ja hyväksyjien erityistehtäviä matkalaskujen kohdalla, vaan ne pitää käydä läpi erillisenä aihesisältönä heille järjestetyissä koulutuksissa.

Tutkimusten tulosten perusteella koko muulle henkilöstölle voidaan koulutus järjestää toimipisteittäin. Esimerkiksi Leppävaaran henkilöstölle pidetään yksi yhteinen koulutustilaisuus Leppävaaran Laurean tiloissa. Osallistujamäärän mukaan voidaan järjestää yksi tai useampi koulutustilaisuus tarvittaessa. Resurssien kannalta olisi hyvä, jos yksi koulutustilaisuus riittäisi, kunhan siinä samalla ei menetetä koko kouluttamisen hyötyä.

8.4 Kuka kouluttaa?

Koulutuksen suunnittelija laatii koulutukselle yleiset puitteet ja kouluttaja tuo oman osaamisensa itse koulutustilanteeseen. Tietenkin koulutuksen suunnittelija voi toimia myös kouluttajana. Kouluttajalla on kuitenkin hyvä olla esiintymistaitoa, kykyä edistää oppimista sekä ennen kaikkea asiantuntemusta aiheesta. Kouluttajan kanssa on hyvä tehdä selväksi, mitä asioita koulutuskokonaisuuteen kuuluu, varsinkin jos kouluttaja tulee yrityksen ulkopuolelta. (Männikkö 2009n)

TEM-ohjelman kouluttajana olisi hyvä toimia ohjelman käyttöönottovastaava/pääkäyttäjä. Hän tietää eniten ohjelmasta ja myös vastaa sitä koskeviin kysymyksiin. Ohjelmalle ei kannata hankkia kouluttajaa Laurean ulkopuolelta, koska ohjelma on jokaisen yrityksen tarpeisiin erikseen räätälöity, jolloin ulkopuolinen kouluttaja ei välttämättä osaisi opastaa juuri Laurean henkilökuntaa koskevilla erityisominaisuuksilla. Toisenlaisissa ja laajemmista koulutuksista on järkevää hankkia kouluttaja yrityksen ulkopuolelta, koska silloin ei yhdelle työntekijälle kasaudu liian suurta, normaalin työn ohella tehtävää työmäärää.

8.5 Miten koulutetaan?

Seuraavaksi päätetään, millä opetusmenetelmällä ja -välineillä koulutus toteutetaan. Koulutus voidaan toteuttaa lähi- tai etäopiskeluna ja lisäksi päätetään, sisältyykö siihen esimerkiksi ryhmätöitä, luentoja vai harjoituksia. Parasta opetusmenetelmää pohtimalla varmistetaan, että opittava asia saadaan vietyä perille parhaalla mahdollisella tavalla. Menetelmiä kannattaa myös vaihdella, jolloin motivoituneisuus ja vireyden pysyvät korkealla. (Männikkö 2009o)

Tutkimusten tulosten perusteella ohjelmistokoulutus on hyvä toteuttaa lähiopetuksena. Tämmäntyyppiseen koulutukseen käy parhaiten opetusmenetelmäksi demonstraatio. Tällä menetelmällä pystytään näyttämään ohjelman käyttö havainnollisesti. Hyödyllisintä koulutus olisi sellaisessa tilanteessa, jossa kaikki osallistujat pystyisivät tekemään omalla tietokoneellaan saman, mitä kouluttaja näyttää. Kouluttaja siis näyttää omalta tietokoneeltaan, seinälle heijastettuna, ensimmäisen vaiheen matkalaskun teosta, ja osallistujat tekevät sen perässä omalla tietokoneellaan. Tällä menetelmällä osallistujat näkevät oikeaoppisen matkalaskun teon, voivat kokeilla sitä itse saman tien sekä voivat kysyä epäselviä kohtia tai mieltä askarruttavia kysymyksiä. Myös palautteen anto toimii samassa yhteydessä, jolloin siihen pystytään vastaamaan heti.

Demonstraatiossa osallistuja näkee miten matkalasku tehdään, kuulee samalla ohjeita sekä voi itse kokeilla sen tekemistä. Näin siinä yhdistyvät kaikki oppimistyyli eli visuaalinen, auditiivinen ja kinesteettinen. Demonstraatiota pitäessään kouluttajan kannattaa varoa etenemis-

tä liian nopeasti ja asioiden yksinkertaistamista, mitä helposti tapahtuu. Asian osaava ammatilainen ei välttämättä huomaa samaistua asiaa vasta opettelevan ensikertalaisen asemaan. Ohjelmistokoulutukseen ei helposti mitään muuta menetelmää pysty soveltamaan, koska sisällön esiin tuomiseksi on välttämätöntä näyttää ohjelman käyttö konkreettisesti. Luento on toinen vaihtoehto, mutta se ei anna osallistujille läheskään niin paljon mahdollisuuksia kuin demonstraatio.

8.6 Milloin ja missä koulutetaan?

Koulutuspaikka, tilavarustus ja koulutuksen ajankohta ovat seuraavat päätettävät asiat. Koulutuksen ajankohtaa valittaessa ei koskaan voida miellyttää kaikkia, sillä aina joku haluaa osallistua iltaisin ja toinen päivisin. Ajankohta määräytyy helpoimmin kohderyhmän mukaan, mikäli heillä on edes suunnilleen sama työaikataulu. Koulutuspaikan sopivuuden määrää toivottu osallistujamäärä sekä koulutuksen luonne ja tarvittavat koulutusvälineet. Ajankohdan ja paikan selvittyä voidaan keskittyä yksityiskohtaisempiin asioihin, kuten koulutustilaisuuden tarjoiluun ja tarvittaviin välineisiin. (Männikkö 2009p)

Koulutus olisi tutkimusten tulosten mukaan hyödyllisintä järjestää ennen ohjelman käyttöönottoa. TEM-ohjelman koulutukseen tätä tutkimustulosta ei voida enää soveltaa, koska ohjelma on jo käytössä. Tulevissa koulutussuunnitelmissa tulosta voidaan kuitenkin käyttää hyödyksi koulutuksen ajankohtaa mietittäessä. Aiemmin tuli jo esille, että koulutukset järjestettäisiin toimipisteittäin, sekä hyväksyjille erillinen koulutus. Koulutuksessa olisi tosiaan hyvä olla jokaisella osallistujalla oma tietokone, jotta saadaan mahdollisuus toteuttaa demonstraatio kunnolla. Joko osallistujilla on omat tietokoneet mukana ja viereiset katsovat toisiltaan tai sitten koulutus voidaan järjestää tietokoneluokassa. Tämä riippuu täysin osallistujamäärästä ja käytettävissä olevista resursseista.

8.7 Miten markkinoidaan?

Motivoiva mainostaminen tai tiedottaminen on usein edellytys koulutuksen toteutumiselle. Markkinointia suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon, onko koulutus pakollinen vai vapaaehtoinen. Koulutusta voidaan markkinoida muun muassa jäsenlehdessä, tiedotteella, sähköpostilla tai yrityksen Intranetissä. Markkinointi- tai tiedotustavan on syytä olla houkutteleva, jotta saadaan mahdollisimman moni osallistumaan koulutukseen, varsinkin jos se on vapaaehtoista. (Männikkö 2009q)

Tällaista koulutusta ei erityisemmin voida markkinoida. Kunnollinen tiedotus ohjelman vaihtumisesta ja ohjelmaan järjestettävästä koulutuksesta sähköpostilla ja Intrassa riittävät. Koulutus on kuitenkin vapaaehtoinen, jolloin monet saattavat sen helposti sivuuttaa ja vasta

myöhemmin havahtua tarvitsevansa sitä sittenkin. Tästä syystä tiedottaminen kannattaa järjestää niin, että tieto varmasti menee perille kaikille asianosaisille. Vapaaehtoisen koulutuksen markkinoinnissa täytyy panostaa osallistujien motivoimiseen ja koulutuksen tarpeellisuuden osoittamiseen.

8.8 Kuinka paljon maksaa?

Koulutuksen budjetointi ja rahoitus on hyvä pitää mielessä koko koulutuksen suunnittelun ajan, mikäli koulutus ylipäättensä rahoitusta vaatii. Ennen suunnittelua selvitetään koulutukseen käytettävien resurssien määrä, ja koulutuksen aikana pidetään huoli siitä, ettei budjetti ylitä. Riippuen koulutuksen laajuudesta se saattaa vaatia resursseikseen koulutustilat, -välineet, kouluttajan sekä mahdollisesti majoituksen ja ruokailuja. Menot arvioidaan etukäteen, ja mahdollisia tuloja voidaan saada osallistumismaksujen ja avustusten muodossa. (Männikkö 2009r)

TEM-ohjelman koulutukseen ei kovin paljon resursseja tarvita, koska koulutustilat ja kouluttaja ovat Laurealla jo valmiina. Suurin ongelma on varmasti järjestää sellainen aika, mikä mahdollisimman monelle halukkaalle sopii. Koulutusten järjestäminen kuluttaa kouluttajan työaika, jolloin hänen normaaleihin työtehtäviinsä pitää mahdollisesti saada sijainen hetkellisesti.

8.9 Miten arvioidaan?

Arviointi on tärkeä osa koulutusta ja sitä voidaan luokitella seuraavilla tavoilla: ulkoinen ja sisäinen arviointi tai määrällinen ja laadullinen arviointi. Ulkoinen arviointi kertoo oppijan suorituksesta toisten silmissä, jolloin arviointi on jonkun muun kuin oppijan itsensä suorittama. Sisäinen arviointi puolestaan on itsearviointia eli oman toiminnan ja oppimisen tutkimista ja havainnointia. Itsearvioinnissa pohditaan kriittisesti omia taitoja ja saavutuksia, jotta tunnistaisi omat kehittämistarpeet. Itsearviointi voi myös helposti johtaa ylikriittisyyteen itseä kohtaan. Sen vuoksi onkin tärkeämpää löytää omat vahvuudet eikä keskittyä liiaksi puutteisiin ja heikkouksiin. (Männikkö 2009s)

Laadullisessa ja määrällisessä arvioinnissa täytyy pohtia, halutaanko arvioida pelkkiä oppimistuloksia vai koko oppimisprosessia. Aikuskoulutuksessa puhutaan erityisesti laadullisesta arvioinnista, sillä aikuisten oppimiseen vaikuttavat suuresti aiemmat kokemukset. Tällöin oppijoita arvioidaan suhteessa omaan kehitystasoon eikä heitä aseteta paremmuusjärjestykseen arvosanojen perusteella. (Männikkö 2009s)

Arviointi voi olla myös vertaisarviointia, jolloin oppijat sekä saavat että antavat palautetta toisilleen. Vertaisarviointi voi olla vapaamuotoista keskustelua tai organisoidumpaa opponointia ja sitä voidaan antaa koko oppimisprosessista tai vain yksittäisestä tehtävästä. Arviointia voidaan suorittaa ennen koulutusta, jolloin arvioidaan koulutussuunnitelmaa, koulutuksen aikana sen toteutumista ja koulutuksen jälkeen sen tavoitteiden toteutumista. Kun arviointia käytetään mahdollisimman tehokkaasti, siitä muodostuu palkitseva opetustapahtuma oppijalle ja mittausmenetelmä kouluttajalle. (Männikkö 2009s; Peltonen 1985, 157)

Tässä koulutustapauksessa oppimistavoitteen saavuttamista ei pystytä kontrolloimaan tai todentamaan esimerkiksi loppukokeella. Oppiminen näkyy vasta oikein tehtyinä matkalaskuina ja yhteydenottojen ja kysymysten loppumisena. Loppupeleissä se onkin suurin saavutus, mitä tällä koulutuksella voidaan saavuttaa. Seuraavassa kappaleessa pohditaan, millaisiin koulutuksiin erilaisia opetusmenetelmiä voitaisiin käyttää.

8.10 Miten hyödyntää opetusmenetelmiä erilaisissa koulutuksissa?

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia koulutustarvetta TEM-ohjelmalle sekä suunnitella koulutus. Samalla työssä pohditaan myös vaihtoehtoisia opetusmenetelmiä muille Laureassa järjestettävillä koulutuksilla. Koulutusosiossa käytiin läpi monia eri opetusmenetelmiä, joten suurimman hyödyn irti saamiseksi niille pohditaan nyt eri käyttömahdollisuuksia.

Kokonaiskuvan hahmottaminen on opetusmenetelmänä hyvä, kun tavoitteita on paljon ja ne pitää jäsentää selkeästi. Tämä menetelmä sopii esimerkiksi sellaiseen koulutukseen, jossa jokin prosessi tehdään eri tavalla kuin ennen. Kokonaiskuvan muodostamisen jälkeen siihen on helppo liittää yksityiskohtia.

Aktivoiva kysely puolestaan sopii yrityksen erilaisiin kehittämiskoulutuksiin. Opetusmenetelmää voidaan soveltaa hyvin erilaisiin kehittämistä vaativiin aihealueisiin. Tarkoituksena on pohtia aihetta ja löytää uusia näkökulmia kouluttajan antamien kysymysten pohjalta. Tällä tyylillä syntyy hyvin uusia kehittämisehdotuksia ja -alueita. Aktivoiva luento on myös hyvä opetusmenetelmä kehittämiskoulutuksiin, silloin kun samalla täytyy viestiä aiheeseen liittyvää teoriaa. Teoriaosioiden välissä käytävät keskustelut tuovat aiheeseen erilaisia näkökulmia ja pohdittavia kysymyksiä. Opetuskeskustelu on samantyyppinen ja samoihin koulutuksiin sopiva menetelmä. Siinä ihmisten välisillä vuoropuheluilla on suuri rooli uusien ideoiden muodostamisessa.

Yksilökeskeisiä opetusmenetelmiä voi käyttää laajempien koulutusten osana. Yrityksissä ei näitä opetusmenetelmiä voi kovin hyvin käyttää yksinään kouluttamisessa, mutta esimerkiksi yhtenä osuutena laajoissa koulutuksissa ne ovat hyvä apuväline. Ryhmätyömenetelmät sen

sijaan sopivat erittäin hyvin koulutuksen osaksi varsinkin nykyisessä, projektiluontoisessa työelämässä. Kumuloituvia ryhmä- ja porinaryhmämenetelmissä hyödynnetään ryhmädynamiikkaa. Ryhmässä uusia ideoita ja näkökulmia syntyy paljon, ja sekoittamalla ja yhdistämällä ryhmät saadaan vielä enemmän irti ryhmätyöskentelystä.

Reflektiivisiä tiimiä voidaan käyttää koulutuksessa, kun vanhat menetelmät eivät enää tuota tulosta ja on jumiuduttu samoihin kaavoihin. Reflektiivisiä tiimiä opetusmenetelmänä käyttäen saadaan uutta näkökulmaa asiaan ja löydetään toisia ratkaisumalleja. Aivoriihi puolestaan on hyvä opetusmenetelmä silloin, kun halutaan mahdollisimman paljon uusia ideoita liittyen johonkin aiheeseen, esimerkiksi ideoita jonkin prosessin toteuttamiselle toisin.

Laureassa tarvitsee järjestää monenlaisia koulutuksia sekä lähettää henkilöstöä erilaisiin ulkopuolisten järjestämiin koulutuksiin. Tieto hyvistä ja käyttökelpoisista opetusmenetelmistä toivottavasti hyödyttää Laureaa jatkossa koulutuksia suunniteltaessa.

9 Loppupäätelmät

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää koulutustarve TEM-matkalaskuohjelmalle sekä suunnitella sille koulutus. Ohjelmanvaihdoksen seurauksia käsiteltiin, koska ne aiheuttavat mahdollisen koulutustarpeen ja ovat siten peruste koko prosessille. Koulutusosio sisältää teoriaa koulutuksesta ja eri näkökulmia oppimiseen. Erilaisia opetusmenetelmiä käytiin läpi, jotta valitun opetusmenetelmän lisäksi tulisi esille muitakin vaihtoehtoisia menetelmiä muunlaisissa koulutuksissa käytettäviksi. Koulutuksen suunnittelun teoriaosio sekä koulutussuunnitelmassa oleva teoriapohja yhdistyvät tutkimuksista saatuihin tuloksiin muodostaen näin yhtenäisen TEM-ohjelmalle tehdyn koulutussuunnitelman.

Koulutusta järjestettäessä on otettava huomioon monia asioita, joista ei voi liikaa korostaa työelämän vaatimuksia ja motivoimisen tärkeyttä. Nykyään työelämässä vaaditaan jatkuvaa kouluttautumista, jotta pysytään kehityksessä mukana. Motivaatio puolestaan on yksi tärkeimmistä asioista koulutuksesta puhuttaessa, koska ilman oikeanlaista motivaattoria varsinkin aikuisten koulutuksessa ei synny tuloksia. Nämä kaksi tekijää nousevat oleellisimpina esille koulutuksen teoriaosiosta.

Tutkimusten toteuttamiselle toukokuu ajankohtana ei ollut paras mahdollinen. Tutkimukset oli kuitenkin tehtävä ennen henkilöstön lomalle lähtöä, joten muutakaan vaihtoehtoa ei ollut. Talous- ja matkasihteereiden tutkimuksessa oletettiin saatavan vastaukset kaikilta 14, joille kysely lähetettiin. Kohderyhmä oli niin pieni, että kaikkien vastauksia olisi tarvittu. Henkilöstötutkimuksessa vastausmäärä oli myös hyvin pieni verrattuna koko kohderyhmään, vaikkakin vastauksia tuli yli sata. Pienten vastausmäärien takia validiteetti eli tutkimusten yleistettä-

vyys/luotettavuus ei ollut kovin hyvä. Reliabiliteetti eli toistettavuus puolestaan jäi heikoksi aiheen ajankohtaisuuden takia. Tutkimukset kuitenkin tukevat toisiaan ja näin ollen lähes 150 vastaajan mielipiteiden perusteella koulutukselle vaikuttaisi olevan tarvetta. Henkilöstöstä 73 % on sitä mieltä, että koulutusta pitäisi järjestää. Tutkimuksesta käy myös ilmi, että 41 % vastaajista on ollut ongelmia TEM-ohjelman käytössä, mikä myös tukee koulutuksen järjestämistä. Lisäksi virheitä on esiintynyt matkalaskuissa TEM-ohjelman käyttöönoton jälkeen, joten tulokset ja käytännön kokemukset tukevat toisiaan.

Koulutussuunnitelma tehtiin koulutukseen liittyvien tärkeimpien kysymysten perusteella. Suunnitelma on tehty TEM-ohjelmalle, mutta sitä pystyy myös soveltamaan muihin koulutuksiin. Lisäksi työssä on liitteenä taulukkomuotoinen suunnitelma koulutuksesta TEM-ohjelmalle. Myös muiden opetusmenetelmien mahdollisia käyttötapoja muissa koulutuksissa on käyty työssä läpi. Toivon Laurean hyötyvän tutkimuksistani ja teoriaosiosta myös jatkossa muiden ohjelmanvaihdosprosessien yhteydessä.

Lähteet

Kirjallisuuslähteet

Asplund, R. & Maliranta, M. 2006. Koulutuksen taloudelliset vaikutukset. Helsinki: Edita Prima.

Helakorpi, S. & Olkinuora, A. 1997. Asiantuntijuutta oppimassa. Porvoo: WSOY.

Kupias, P. 2002. Oppia opetusmenetelmistä. Helsinki: Educa - Instituutti.

Leinonen, N., Partanen, T. & Palviainen, P. 2002. Tiimiakatemia - tositarina tekemällä oppivasta yhteisöstä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Linnakangas, R. (toim.) 1999. Koulutus ja elämänkulku - Näkökulmia koulutuksen vaikuttavuuteen. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 3. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Metsä - Tokela, T., Tulkki, P. & Tuominen, P. 1998. Ammattitaito, koulutus ja työ. Helsinki: Edita.

Peltonen, M. 1985. Koulutusoppi. Keuruu: Otava.

Poynter, James M. 2008. Corporate Travel Management. The United States of America: Education Systems.

Rogers, J. 2004. Aikuisoppiminen. Tampere: Tammer - Paino.

Sahlberg, P. & Leppilampi, A. 1994. Yksinään vai yhteisvoimin? Yhdessäoppimisen mahdollisuuksia etsimässä. 2. painos. Helsinki: Yliopistopaino.

Sahlberg, P. & Sharan, S. (toim.) 2002. Yhteistoiminnallisen oppimisen käsikirja. Porvoo: WSOY.

Saranto, K. & Korpela, M. (toim.) 1999. Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali - ja terveydenhuollossa. Porvoo: WSOY.

Silvennoinen, H. & Aaltonen, S. 1999. Työ ja koulutustarve, aikuisväestön lisäkoulutustarpeet työelämässä. Helsinki: Opetusministeriö.

Julkaisemattomat lähteet

Martin, K. 2009. SEPA, Missä mennään? Mitä tulisi tehdä? 01/09. Diat. Sampo Pankki.

Tervashonka, L. 2009. Taloussihteerin haastattelu 24.4.2009. Laurea - ammattikorkeakoulu Oy. Helsinki.

Sähköiset lähteet

Kvantitatiivinen tutkimus. 2009. Wikipedia. Luettu 12.7.2009.
http://fi.wikipedia.org/wiki/Kvantitatiivinen_tutkimus

Laurea - ammattikorkeakoulu. 2009a. Luettu 16.8.2009.
<http://www.laurea.fi/internet/fi/index.jsp>

Laurea - ammattikorkeakoulu. 2009b. Luettu 16.8.2009.
http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/index.jsp

- Laurea - ammattikorkeakoulu. 2009c. Luettu 16.8.2009.
http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/01/01_Esittely/index.jsp
- Laurea - ammattikorkeakoulu. 2009d. Luettu 16.8.2009.
https://intra.laurea.fi/intra/fi/01_laurea/01_laurea_osio1/01_organisaatio/01_Hallinto/index.jsp
- Männikkö, L. 2009a. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
http://www.okry.fi/aarrearkku/koulutusta_ennen.htm
- Männikkö, L. 2009b. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/opiskelumotivaatiot.htm>
- Männikkö, L. 2009c. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/oppimisteorioita.htm>
- Männikkö, L. 2009d. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/konstruktivismi.htm>
- Männikkö, L. 2009e. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/humanismi.htm>
- Männikkö, L. 2009f. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/oppimistyyli.htm>
- Männikkö, L. 2009g. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
http://www.okry.fi/aarrearkku/koulutuksen_aikana.htm
- Männikkö, L. 2009h. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/oppimisymparisto.htm>
- Männikkö, L. 2009i. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/koulutusmateriaali.htm>
- Männikkö, L. 2009j. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/koulutussuunnitelma.htm>
- Männikkö, L. 2009k. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/mita.htm>
- Männikkö, L. 2009l. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/miksi.htm>
- Männikkö, L. 2009m. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/keta.htm>
- Männikkö, L. 2009n. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/kuka.htm>
- Männikkö, L. 2009o. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/miten.htm>
- Männikkö, L. 2009p. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/milloin.htm>
- Männikkö, L. 2009q. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
http://www.okry.fi/aarrearkku/miten_markkinoidaan.htm

Männikkö, L. 2009r. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/kuinka.htm>

Männikkö, L. 2009s. Koulutussuunnittelijan aarrearkku. Luettu 1.7.2009.
<http://www.okry.fi/aarrearkku/arviointi.htm>

Saapunki, J. 2001. The life - long learning services in Finland: Some aspects on adult education and the position of SME Foundation in the field. PKT - säätiö. Luettu 23.8.2009
<http://www.pkt.fi/pdf/LLLpre.pdf>

Kuviot

Kuvio 1: Matkalaskuprosessi Voyager-ohjelmalla	12
Kuvio 2: Matkalaskuprosessi TEM-ohjelmalla	13
Kuvio 3: Oppimiskaari (Helakorpi & Olkinuora 1997, 87)	26
Kuvio 4: Oppimiskukka (Kupias 2002, 46)	32
Kuvio 5: Osaan käyttää uutta TEM-matkalaskuohjelmaa.....	47
Kuvio 6: Tarvitsen koulutusta ohjelman käyttöön.....	48
Kuvio 7: Mielestäni koulutus pitäisi järjestää	48
Kuvio 8: Mielestäni koulutus voisi olla.....	49
Kuvio 9: Minulle on tullut paljon yhteydenottoja ja kysymyksiä henkilöstöltä liittyen TEM-matkalaskuohjelman käyttöön.....	49
Kuvio 10: Mielestäni tämä olisi voitu ennaltaehkäistä.....	50
Kuvio 11: Mielestäni TEM-matkalaskuohjelmasta pitäisi järjestää henkilöstölle koulutusta	51
Kuvio 12: Mielestäni koulutus pitäisi järjestää	51
Kuvio 13: Mielestäni koulutus voisi olla	52
Kuvio 14: Sukupuolijakauma	53
Kuvio 15: Ikäjakauma.....	54
Kuvio 16: Ensisijainen asemani Laureassa	54
Kuvio 17: Voyager-matkalaskuohjelman käyttö sinun kohdallasi	55
Kuvio 18: Olen tietoinen Voyager-matkalaskuohjelman vaihtumisesta TEM- matkalaskuohjelmaan	56
Kuvio 19: Mielestäni matkalaskuohjelman vaihtumisesta olisi pitänyt tiedottaa paremmin.....	56
Kuvio 20: Minulla on ollut ongelmia TEM-matkalaskuohjelman käytössä	57
Kuvio 21: Mielestäni TEM-matkalaskuohjelmasta pitäisi järjestää koulutus.....	58
Kuvio 22: Mielestäni koulutus pitäisi järjestää	58
Kuvio 23: Mielestäni koulutus voisi olla	59

Liitteet

Liite 1: Saatekirje talous- ja matkasihteereille	75
Liite 2: Kyselylomake talous- ja matkasihteereille	76
Liite 3: Kyselylomake henkilöstölle	79
Liite 4: Koulutussuunnitelma TEM-ohjelmalle	81

Liite 1: Saatekirje talous- ja matkasihteereille

Hei!

Teen opinnäytetyötä uudesta TEM-matkalaskuohjelmasta. Tarkoitukseni on selvittää, onko Laurean henkilöstölle tarpeellista järjestää ohjelman käyttökoulutusta. Koulutustarvetta selvitän kahdella eri kyselyllä, toisen teen Laurean talous- ja matkasihteereille ja toisen muulle henkilöstölle. Tämä sen takia, että taloussihteereillä matkalaskujen tarkastuksen takia ja matkasihteereillä entisinä muun henkilökunnan matkalaskujen tekijöinä on eri näkökulma matkalaskuohjelmaan.

Tässä kyselyssä kysymykset on jaettu omaan ja henkilöstön koulutukseen liittyviin kysymyksiin. Ensimmäisessä osassa on tarkoitus selvittää vastaajan näkemys omaan koulutustarpeeseensa ja toisessa osassa vastaajan näkemys henkilöstön koulutustarpeesta.

Toivoisin, että ehdit vastaamaan kyselyyn. Vastauksesi on erittäin arvokas ja kysely on lyhyt, joten vastaaminen ei kestä kauan. Palautathan kyselylomakkeen Talouspalvelukeskukseen Tikkurilan Ratatielle 12.5.2009 mennessä.

Ystävällisin terveisin

Anne Lummaa

Liite 2: Kyselylomake talous- ja matkasihteereille

Omaan koulutukseen liittyvät kysymykset

1. Osaan käyttää uutta TEM-matkalaskuohjelmaa

- 1.1 Hyvin
- 1.2 Melko hyvin
- 1.3 Melko huonosti
- 1.4 Huonosti
- 1.5 En tunne ohjelmaa

2. Tarvitsen koulutusta ohjelman käyttöön

- 2.1 Samaa mieltä
- 2.2 Jonkin verran samaa mieltä
- 2.3 Jonkin verran eri mieltä
- 2.4 Eri mieltä

Jos vastasit kysymykseen 2 "eri mieltä", voit siirtyä henkilöstön koulutukseen liittyviin kysymyksiin.

3. Mielestäni koulutus pitäisi järjestää

- 3.1 Ennen ohjelman käyttöönottoa
- 3.2 Ohjelman käyttöönoton jälkeen

4. Mielestäni koulutus voisi olla

- 4.1 Testausmahdollisuus ennen ohjelman käyttöönottoa
- 4.2 Ryhmäkoulutusta
- 4.3 Yksilökoulutusta
- 4.4 Jokin muu, mikä? _____

Henkilöstön koulutukseen liittyvät kysymykset

Alla esitetyillä väitteillä pyritään saamaan selville käsityksesi henkilökunnan koulutustarpeesta uuden TEM-matkalaskuohjelman suhteen.

5. Minulle on tullut paljon yhteydenottoja ja kysymyksiä henkilöstöltä liittyen TEM-matkalaskuohjelman käyttöön

- 5.1 Samaa mieltä
- 5.2 Jonkin verran samaa mieltä
- 5.3 Jonkin verran eri mieltä
- 5.4 Eri mieltä

Jos vastasit kysymykseen 5 "eri mieltä", voit siirtyä kysymykseen 7.

6. Mielestäni tämä olisi voitu ennaltaehkäistä

- 6.1 Paremmalla tiedottamisella
- 6.2 Koulutusta järjestämällä
- 6.3 Järjestämällä ohjelman testausmahdollisuus myös henkilöstölle
- 6.4 Jotenkin muuten, miten? _____

7. Mielestäni TEM-matkalaskuohjelmasta pitäisi järjestää henkilöstölle koulutusta

- 7.1 Samaa mieltä
- 7.2 Jonkin verran samaa mieltä
- 7.3 Jonkin verran eri mieltä
- 7.4 Eri mieltä

Jos vastasit kysymykseen 7 "eri mieltä", voit siirtyä kysymykseen 10.

8. Mielestäni koulutus pitäisi järjestää

- 8.1 Ennen ohjelman käyttöönottoa
- 8.2 Ohjelman käyttöönoton jälkeen

9. Mielestäni koulutus voisi olla

- 9.1 Ohjelman testausmahdollisuus ennen käyttöönottoa
- 9.2 Ryhmäkoulutusta
- 9.3 Yksilökoulutusta
- 9.4 Jotain muuta, mitä? _____

10. Kommentteja ja mielipiteitä matkalaskuohjelman vaihdosprosessista tai näistä kysymyksistä

Kiitos vastauksistasi ja hyvää kevään jatkoa!

Liite 3: Kyselylomake henkilöstölle

Taustatiedot

1. Sukupuoli

1.1 Nainen

1.2 Mies

2. Ikä

2.1 alle 30

2.2 31 - 40

2.3 41 - 50

2.4 yli 51

3. Ensisijainen asemani Laureassa

3.1 Hallintotehtävät

3.2 Opetustehtävät

3.3 Opetusta tukevat tehtävät (esim. assistentti, IT)

3.4 Kiinteistön hoitotehtävät

Kysymykset

4. Voyager-matkalaskuohjelman käyttö sinun kohdallasi

4.1 Käytin ohjelmaa paljon

4.2 Käytin ohjelmaa jonkin verran

4.3 En käyttänyt ohjelmaa itse vaan matkasihteeri teki matkalaskun ohjelmaan puolestani

4.4 En tehnyt matkalaskuja

5. Olen tietoinen Voyager-matkalaskuohjelman vaihtumisesta TEM-matkalaskuohjelmaan

5.1 Samaa mieltä

5.2 Jonkin verran samaa mieltä

5.3 Jonkin verran eri mieltä

5.4 Eri mieltä

6. Mielestäni matkalaskuohjelman vaihtumisesta olisi pitänyt tiedottaa paremmin

- 6.1 Samaa mieltä
- 6.2 Jonkin verran samaa mieltä
- 6.3 Jonkin verran eri mieltä
- 6.4 Eri mieltä

Jos et ole vielä tehnyt matkalaskua uudella TEM-matkalaskuohjelmalla, voit siirtyä kysymykseen 8.

7. Minulla on ollut ongelmia TEM-matkalaskuohjelman käytössä

- 7.1 Samaa mieltä
- 7.2 Jonkin verran samaa mieltä
- 7.3 Jonkin verran eri mieltä
- 7.4 Eri mieltä

8. Mielestäni TEM-matkalaskuohjelmasta pitäisi järjestää koulutus

- 8.1 Samaa mieltä
- 8.2 Jonkin verran samaa mieltä
- 8.3 Jonkin verran eri mieltä
- 8.4 Eri mieltä

Jos vastasit kysymykseen 8 "eri mieltä", voit siirtyä kyselyn loppuun.

9. Mielestäni koulutus pitäisi järjestää

- 9.1 Ennen ohjelman käyttöönottoa
- 9.2 Ohjelman käyttöönoton jälkeen

10. Mielestäni koulutus voisi olla

- 10.1 Ohjelman testausmahdollisuus ennen käyttöönottoa
- 10.2 Ryhmäkoulutusta
- 10.3 Yksilökoulutusta

Kiitos vastauksistasi ja hyvää kevään jatkoa!

Liite 4: Koulutussuunnitelma TEM-ohjelmalle

KOULUTUS HENKILÖSTÖLLE

Koulutuksen ajankohta:	aamupäivä noin kello 9 - 10
Koulutuksen kesto:	noin 1 - 1,5 tuntia
Koulutuksen sisältö:	TEM-ohjelman linkin näyttäminen Intrassa mallimatkalaskun tekeminen
Kouluttaja:	Liisa Tervashonka, TEM-ohjelman pääkäyttäjä ja käyttöönotto- vastaava
Koulutustila:	tietokoneiluokka Laurean tiloissa
Osallistujamäärä/koulutus:	8 - 12 henkilöä
Koulutukset toimipisteittäin:	Leppävaara Otaniemi Lohja Tikkurila Porvoo Kerava Hyvinkää Hallinto

Koulutustilaisuuksien määrä riippuu ilmoittautumisaktiivisuudesta ja toimipisteen koosta.

KOULUTUS MATKALASKUJEN HYVÄKSYJILLE

Koulutuksen ajankohta:	aamupäivä noin kello 9 - 10
Koulutuksen kesto:	noin 1 - 1,5 tuntia
Koulutuksen sisältö:	TEM-ohjelman linkin näyttäminen Intrassa mallimatkalaskun tekeminen mallimatkalaskun hyväksyminen eli ohjelman käyttö hyväksyjän näkökulmasta
Kouluttaja:	Liisa Tervashonka, TEM-ohjelman pääkäyttäjä ja käyttöönotto- vastaava
Koulutustila:	Laurean Hallinnon neuvottelutilassa
Osallistujamäärä/koulutus:	noin 10 henkilöä
Koulutustilaisuuksien määrä:	2