



TUTKIMUS ELISAN TELESALES PUHELIN- MYYNTIYKSIKÖN TUOTEKOULUTUSTAPAHTU- MIEN KEHITTÄMISEKSI

Jesse Kokko

OPINNÄYTETYÖ
Tammikuu 2019

Liiketalouden koulutus
Kauppa, hallinto ja oikeustieteet

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutus

JESSE KOKKO:

Tutkimus Elisalle Telesales-puhelinmyyntiyksikön tuotekoulutusten kehittämiseksi

Opinnäytetyö 65 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Tammikuu 2019

Opinnäytetyö sai alkunsa mielenkiinnostani kehittää myyntineuvottelijoiden tuotekoulutuksia. Toimeksiannon yhteyshenkilönä ja hyväksyjänä toimii Elisan HRD Manager Piia Säylä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Elisa Oyj Tampereen Telesales-puhelinmyyntiyksikön myyntineuvottelijoiden oppimis-, sekä motivaatiotekijöitä. Tavoitteena on kartuttaa tietoa tutkimusongelman ratkaisemiseksi eli miten tekninen tuotemateriaali tulisi kouluttaa myyntineuvottelijoille, jotta opiskelijälähtöisyys saadaan huomioitua. Tämän perustutkimuksen suorittamiseen laadittiin kvantitatiivinen kyselylomake täytettäväksi kaikille yksikön myyntineuvottelijoille.

Tutkimuksen perusteella todettiin Telesales-puhelinmyyntiyksikön oppimisympäristönä tukevan oppimista ja yleisellä tasolla tuotekoulutuksista saatu tieto on helposti omaksuttavissa. Myyntineuvottelijat kokivat, että tuotekoulutuksia voidaan kehittää esittämällä koulutettavat asiat myyntineuvottelijan näkökulmasta ja tarjoamalla enemmän käytännön esimerkkejä teorian sijaan. Monet kokivat oppivansa parhaiten tekemällä.

Teorian ja saatujen vastausten perusteella opiskelijälähtöiset tuotekoulutustilaisuudet järjestetään huomioimalla koulutettavien lähtötasot, sekä kouluttamalla asiat vuorovaikutteisesti. Teknologian tuomat mahdollisuudet voidaan hyödyntää erityisesti palautteen antamisessa ja virtuaalisten tuotekoulutusten toteutuksessa. Tämä on eduksi, sillä tuotekoulutuksia voidaan järjestää, vaikka koulutettavat eivät olisi samassa tilassa. Tärkeää on huomioida, että materiaali tulee kouluttaa useita kanavia hyödyntäen ja materiaalin on oltava sisällöltään koulutettaville tärkeää. Vastauksissa korostui tekemällä oppimisen merkitys. Mahdollinen jatkotutkimusaihe voisi olla laadullinen tutkimus myyntineuvottelijoiden tekemällä oppimiseen liittyen.

Asiasanat: tuotekoulutus, kehittäminen, kyselylomake, opiskelijälähtöisyys

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

JESSE KOKKO:

Developing Product Training for Telesales Telephone Sales Unit

Bachelor's thesis 65 pages, appendices 5 pages
January 2019

The thesis started from my interest in developing product trainings for sales negotiators. The HRD Manager Piia Säylä of Elisa Oyj was the contact person for the assignment. The purpose of the thesis was to find out the learning and motivation factors of sales negotiators at the Elisa Telesales telephone sales unit. The goal is to gather information on the research problem, how the sales negotiators should learn in the technical product material in a way we can be sure that student orientation is acknowledged. To carry out this basic research, a quantitative questionnaire was created to be filled in for all the sales negotiators of the unit.

On the basis of the study the learning environment of the Telesales telephone sales unit was found to support learning and the product training content were easy to adopt. Sales negotiators felt that product training can be developed further by presenting the subjects to be trained from the point of view of the sales negotiator as well as by providing more practical examples instead of theory. Many sales negotiators mentioned that learning by doing was the best method.

Based on the theory and the answers received the student-centered product training event is organized by taking into account the initial level of the students and by training the subject interactively. The opportunities brought by technology can be utilized especially in providing feedback and creating virtual environments for product trainings. It is an advantage because product training can be organized even if trainees are not in the same place. It is important to note that the material should be trained by using multiple channels and the material should be relevant for the student. Answers highlighted the importance of learning by doing. A possible follow-up research topic could be a qualitative survey on learning by doing from the viewpoint of the sales negotiators.

Key words: product training, developing, questionnaire, student-centered

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	YLEISTÄ ELISASTA	8
	2.1 Elisan sosiaalinen vastuu	8
	2.2 Elisan Telesales Business-to-Business puhelinmyyntiyksikkö	10
3	OPPIMINEN	12
	3.1 Mitkä taustatekijät vaikuttavat oppimiseen?.....	12
	3.2 Mikä on palautteen merkitys oppimisessa?	13
	3.3 Mitä oppiminen on?	14
	3.4 Mikä merkitys kouluttajalla on oppimisen ja motivaation näkökulmasta?	15
	3.5 Onko asiantuntija oikea henkilö kouluttamaan?.....	18
	3.6 Mitä vaatimuksia oppimisympäristö asettaa?	19
	3.7 Voiko tietotekniikkaa hyödyntää koulutuksessa?.....	20
	3.7.1 Verkkokoulutuksessa kohdataan haasteita.....	23
	3.8 Kuinka ryhmässä tapahtuva vuorovaikutus vaikuttaa oppimiseen?	23
	3.8.1 Kuinka oppivat ryhmät muodostuvat?	24
	3.8.2 Esimerkkejä ryhmäopiskelumallien toteutuksesta	25
	3.9 Kuinka motivaatio vaikuttaa oppimiseen?.....	29
	3.10 Motivaatioon liittyvää teoriaa	29
	3.11 Kuinka ympäristö vaikuttaa opiskelijan motivaatioon?.....	30
4	MÄÄRÄLLINEN TUTKIMUS OPPIMISESTA JA MOTIVAATIOSTA....	32
	4.1 Tulokset	34
	4.1.1 Taustakysymysten tulokset	34
	4.1.2 Strukturoitujen kysymysten tulokset.....	35
	4.2 Mitä kehitettävää tuotekoulutuksissa on?	39
	4.2.1 Tuotekoulutustilanteisiin haluttiin lisää käytännön esimerkkejä ..	40
	4.2.2 Myyjän näkökulmaa toivottiin tuotekoulutuksiin lisää.....	40
	4.2.3 Vastaajat toivoivat parannusta tuotekoulutusten sisältöön	40
	4.2.4 Onko myyjien kokemustasoja huomioitu riittävästi ja olisiko syytä tarkastella tuotekoulutusten toteutustapaa?	41
	4.2.5 Oliko työsuhteen alussa liikaa koulutuksia ja olisiko kouluttaja voinut toimia toisin?	41
	4.2.6 Muita kehitysehdotuksia Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
	4.3 Kuinka koet oppivasi parhaiten?.....	42
	4.3.1 Vastaajille korostui tekemisen merkitys osana oppimista	42
	4.3.2 Mikä oli vuorovaikutuksen rooli?	43
	4.3.3 Osa koki oppivansa parhaiten itsenäisesti opiskelemalla.....	43

4.3.4	Osa kertoi oppivansa parhaiten kuuntelemalla	43
4.3.5	Muita esille tulleita oppimistekijöitä.....	44
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	45
5.1	Tutkimustulosten tarkastelu	45
5.1.1	Voisiko luentoja korvata vaihtoehtoisilla koulutustavoilla?	46
5.1.2	Pienryhmätyöskentely ja itseopiskelu motivoivat.....	47
5.1.3	Kouluttajien toimintaan ja koulutusten sisältöön kaivataan muutosta	48
5.1.4	Tuotekoulutusten kehittäminen oppijalähtöisemmäksi.....	48
5.1.5	Tuotekoulutuksista vastaavien henkilöiden rooli vaihtuu.....	50
5.1.6	Olisiko oppimiselle varattavissa enemmän aikaa?.....	51
5.2	Jatkotutkimus ehdotus.....	52
5.3	Luotettavuus.....	52
5.4	Opinnäytetyön eettisyyden arviointi	54
5.5	Oman oppimisen arviointi	55
5.6	Lähteiden käyttö	56
	LÄHTEET	58
	LIITTEET	61
	Liite 1. Kyselylomake	61
	Liite 2. Kyselylomakkeen saatekirje	64

LYHENTEET JA TERMIT

B2B	Business-to-business/Yritykseltä yritykselle
CSR	Corporate social responsibility/Yrityksen sosiaalinen vastuu
Flow -tila	Toiminta ja tietoisuus yhdistyvät. Keskittyminen tekemiseen on korkealla tasolla. Itsetietoisuus katoaa
Formatiivinen arviointi	Jatkuva arviointi
Kestävä kehitys	Keino tyydyttää tämän päivän tarpeet viemättä mahdollisuutta pois seuraavilta sukupolvilta
Konteksti	Asiayhteys
Metakognitio	Yksilön kyky tiedostaa, valvoa ja säädellä ajattelun toimintoja
Motivaatio	Ohjaava, sekä suuntaava voima, joka ylläpitää toimintaa
Oppimisorientaatio	Tehtäväsuuntautuneisuus
Pedagogiikka	Kasvatusoppi/-taito
PK-yritykset	Pienet ja keskiuuret yritykset
Ryhmädynamiikka	Ryhmän vuorovaikutussuhteet
Suoritusorientaatio	Minäsuuntautuneisuus
Tavoiteorientaatio	Päämäärä, joka ohjaa käyttäytymistä
Volitionaalinen	Tahdonalainen

1 JOHDANTO

Mitä tulee huomioida, kun halutaan toteuttaa työpaikalla tuotekoulutus, josta on hyötyä mahdollisimman monelle työntekijälle? Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, kuinka Elisän Telesales-puhelinmyyntiyksikön myyntineuvottelijoille järjestettäviä tuotekoulutuksia voisi kehittää opiskelijälähtöisemmiksi. Kiinnostukseni aihetta kohtaan heräsi omista kokemuksistani. Kokemukseni mukaan myyjän näkökulman tulisi olla mukana tuotekoulutuksissa lähtökohtaisesti, jotta myös kokemattomimmat myyntineuvottelijat ymmärtäisivät syvällisemmin uusien palveluiden tarjoamat hyödyt. On mielenkiintoista selvittää, miten myyntineuvottelijat kokevat oppivansa parhaiten ja miten tuotemateriaali tulisi kouluttaa. Aihe rajattiin opetusmenetelmällisiin tieteisiin, sillä tämä tukee tutkimuksen tavoitetta oppimistekijöiden selvittämisestä. Pedagogiset tieteet tukevat myös toimeksiantajalleni tärkeää näkökulmaa opiskelijälähtöisyyden huomioimisesta. Teoria ja empiirinen osio yhdessä tarjoavat Elisalle suuntaviivat pedagogisilta lähtökohdiltaan laadukkaiden tuotekoulutusten järjestämiseen, jossa opiskelijöiden motivaatio ja oppimistekijät ovat keskiössä.

Henkilöstön kouluttaminen on tärkeä osa yritystoimintaa. Koulutettu henkilökunta muun muassa parantaa yrityksen tuottavuutta. Kouluilla ei ole mahdollisuutta kouluttaa opiskelijoita siten, että opiskelijoilla olisi valmiit kyvyt astua yrityksen palvelukseen. Yritysten vastuulle jää kouluttaa työntekijänsä niihin tehtäviin, joihin on tarvetta. (UNESCO ym. 2013, 8.)

Monet koulutusratkaisut epäonnistuvat keskittyessään liikaa teknisiin ratkaisuihin. Nykyään työntekijöille ei riitä pelkästään tekninen osaaminen, sillä heidän täytyy analysoida tilanne asiakkaan ongelman sisäistämiseksi. Tämän lisäksi työntekijöiden täytyy Schönin teorian mukaan päätelmiensä pohjalta tarjota sopivat ratkaisut ongelman ratkaisemiseksi. (Marsick 2015, 5.)

2 YLEISTÄ ELISASTA

Kotisivujensa mukaan Elisa on tällä hetkellä alansa markkinajohtaja Suomessa. Elisa tarjoaa tietoliikenne-, ICT- ja digitaalisia palveluita. Elisalla on 2,8 miljoonaa asiakasta ja aktiivisinta toimintaa Elisa harjoittaa kotimaassaan Suomessa, sekä Virossa. Elisalla on myös kansainvälistä toimintaa ja läheiset suhteet esimerkiksi Vodafonen kanssa. Elisa on edelläkävijänä uusista verkkotekniikoista mm. 5G:n kehittämisessä. (Elisa 2018.)

Elisa on julkisesti noteerattu pörssi-yhtiö. Osakkeenomistajia on noin 190 000. Liikevaihto oli vuonna 2017 lähes 1,8 miljardia euroa. Henkilöstöä Elisalla on kaikkiaan 4 700. Liiketoiminnan perusarvoiksi on mainittu asiakaskeskeisyys, vastuullisuus, uusiutuminen, tuloksellisuus ja yhteistyö. (Elisa 2018.)

Elisan korporaatioon kuuluvat myös Elisa Eesti AS, Elisa Appelsiini Oy sekä Elisa Videra Oy. Yrityksenä Elisa Oyj on varsin iäkäs ja kokenut paljon 135 vuoden taipaleella. Lähihistorian isoja muutoksia ovat esim. Radiolinjan ja Saunalahden sulautuminen Elisaan. (Elisa 2018.)

Elisa on ollut edelläkävijä digitaalisessa matkaviestinnässä. Elisaan kuulunut Radiolinja kytki maailman ensimmäisen GSM-puhelun, ja avasi myös ensimmäisen kaupallisen GSM-palvelun vuonna 1991. (Elisa 2018.)

Elisan pääkonttori sijaitsee Helsingissä. Muut toimipaikat ovat Riihimäellä, Joensuussa, Jyväskylässä, Oulussa, Seinäjoella, Turussa ja Tampereella. Opinnäytetyö tehtiin Tampereen toimipisteen Telesales-puhelinmyyntiyksikölle.

2.1 Elisan sosiaalinen vastuu

Vastuullista liiketoimintaa syntyy, kun yritys sitoutuu vapaaehtoisesti ja tietoisesti parantamaan hyvinvointia siellä, missä liiketoiminta on kosketuksissa yhteiskunnan jäsenten kanssa (Weber 2018, 4).

Yrityksen vastuullinen liiketoiminta on sisällöltään liukuva. Tärkeää on seurata ajan henkeä ja kehittyä sukupolven vallitsevien arvojen mukaisesti. Kunkin maan yritysvastuun sisältöön vaikuttavat yritykset ja valtiot, sekä lisäksi uskonnolliset instituutiot ja uskomukset, valtion ekonominen ja sosiaalinen kehitys, luonnonilmiöt ja katastrofit, geopoliittinen status, sekä historialliset perinteet ja sosiokulttuuriset arvot. (Weber 2018, 3–5.)

Vallitseva käsitys omassa sukupolvessa (sukupolvi Y) on, että yrityksen sosiaali- ja ympäristövastuulla on suuri merkitys. Global Tolerancen mielipidemittauksen mukaan 62 % vastaajista halusi työskennellä yrityksille, jotka pyrkivät vaikuttamaan positiivisesti yhteiskuntaan, sekä ympäristöön. Yrityksen kestävä kehityksen käytännöt ovat tärkeä kriteeri ostopäätöshetkellä 84 % vastaajista. (Fournier 2017.)

Yritysvastuun osalta Elisalla on merkittävä rooli osana yhteiskuntaa Suomessa ja Virossa. Elisalle on tärkeää toimia kaikissa tilanteissa eettisesti ja vastuullisesti sekä lainmukaisesti. Elisa on sitoutunut YK Global Compact -aloitteen periaatteisiin. (Elisa yritysvastuu 2018.)

Elisan yhtenä osana yritysvastuuta on YK Global Compact sivulta löytyvä hyvää koulutusta koskeva osa-alue. Tämän osa-alueen tavoitteena on varmistaa se, että elinikäisen oppimisen edistämiseksi, kaikille tarjotaan mahdollisuus kattavaan ja oikeudenmukaiseen, sekä laadukkaaseen koulutukseen. (YK Global Compact 2018).

Koulutukseen investointi on välttämätöntä taloudellisen kasvun, sekä tuottavuuden lisäämiseksi ja osaavan henkilökunnan luomiseksi. Koulutusta työpaikoilla tarvitaan, sillä kouluista saadut taidot eivät välttämättä täsmää työpaikoilla tarvittavien taitojen kanssa. (YK Global Compact 2018; UNESCO ym. 2013, 8).

Jatkuva oppiminen on kehityksen edellytys. Työnteon tapoja ja prosesseja kehitetään ryhmissä, joita johtaa prosessin omistajat. Henkilöstöllä on osaaminen ja mahdollisuudet osallistua Elisan toiminnan ja prosessien kehittämiseen. (Vastuullinen työnantaja 2018.)

Elisalla yhteyshenkilöni on HRD Manager Piia Säylä. Puhelinkeskustelumme aikana, sekä sähköpostiviesteissä hän yhtyi ajatukseen siitä, että tutkimus oppijalähtöisen oppimisympäristön kehittämiseksi on tarpeen.

2.2 Elisän Telesales Business-to-Business puhelinmyyntiyksikkö

Myynti on jaettu yleisesti ottaen kuluttaja- ja yritysmyyntiin. Yritysmyynti on jaettu eri tasoihin asiakasyritysten koon mukaan. Myyntihenkilöstön on ymmärrettävä, että erikoiset asiakasryhmät tuovat erilaisia osaamisvaatimuksia. (Kortelainen & Kyrö 2015, 23.)

Mikroyritykset ovat suurin asiakasryhmä. Mikroyritykset työllistävät alle viisi henkilöä, sekä ovat usein yrittäjän tai perheen johtamia. Heidän tarpeensa ovat usein samantyyllisiä, kuin kuluttaja-asiakkailla. Kauppatavat ovat epävirallisia ja tunne ohjaa päätöksentekoa. Kilpailuttaminen on pienimuotoista ja myyjällä on usein asiakastaan suurempi asiantuntemus. PK-yritykset, eli pienet- ja keskiuuret yritykset työllistävät 10-300 henkilöä. Nekin ovat usein yrittäjävetoisia. Joissain tilanteissa päätöksiä tehdään huomattavasti suoraviivaisemmin, kuin tätä suuremmissa suuryrityksissä. Ylimmällä tasolla ovat suuryritykset. Suuryritysten kanssa kaupankäynti on usein muodollisempaa ja siihen liittyy sopimusten tekemisen lisäksi erilaisia hankintaorganisaatioita. (Kortelainen & Kyrö 2015, 23.)

Telesales-puhelinmyyntiyksikön asiakkaat koostuvat yrittäjistä sekä yrityksistä. Tampereen Elisän toimipisteen Telesales-puhelinmyyntiyksikössä tarjotaan palveluita useimpien mikroyrityksille. Viidestä myyntiryhmästä yhdessä on kohderyhmänä pienet- ja keskiuuret -yritysassiakkaat. Myynti kohdistuu niin uusille, kuin nykyisille asiakkaille. Saunalahden palvelut eivät ole myynnissä tässä yksikössä, sillä Saunalahden palvelut ovat kuluttajille.

Myynnin tarkoituksena on luoda arvoa asiakkaan liiketoimintamalleihin, todetaan B2B myynnin oppikirjassa Oivaltava myyntityö. Ominaisuuksien tunteminen ei riitä, vaan myyjän on kyettävä kertomaan asiakkaan kokemista hyödyistä. (Hänti, Kairisto-Mertanen, Kock 2016, 47.)

Telesales-puhelinmyyntiyksikössä viestintä on sanallista ja kirjallista. Nämä rajoitteet asettavat myyjälle omat haasteensa. Elekielen puutteen lisäksi oman ongelmansa aiheuttavat puhelinyhteyden häiriöt. Muita mahdollisia häiriötekijöitä ovat satunnaiset laite- ja ohjelmistoviat. Digitaalisessa asiakaskohtaamisessa edellä mainitut riskit on huomioitava.

Onnistumisen tukena ovat aktiivinen johtaminen, sekä ympärillä oleva kollegojen muodostama tukiverkosto. Elisan vahva tunnettuus yrityksenä lisää uskottavuutta asiakkaiden keskuudessa, joka osaltaan helpottaa tuotteiden myyntiä. Myytävät palvelut ovat kilpailukykyisiä, sekä moderneja. Tärkeimmät työkalut ovat soittojärjestelmä ja sähköposti. Videoneuvottelut eivät ole vielä yleistyneet myyntityössä, mutta yrityksen sisällä niitä käytetään lähes päivittäin.

3 OPPIMINEN

Ymmärrystä oppimis- sekä koulutusmetodeista kaivattiin, jotta sopivan tutkimuksen kehittämisen oli mahdollista. Mitkä ovat oppimisen prosessit? Mikä merkitys on palautteella? Mikä on kouluttajan ja muiden henkilöiden rooli oppimisessa? Kuinka teknologiaa voidaan hyödyntää koulutuksissa?

3.1 Mitkä taustatekijät vaikuttavat oppimiseen?

On huomioitava, että opiskelijoiden nykyiset tiedot eivät koostu pelkästään yksilöllisistä oppimiskokemuksista. Osa tiedosta on hankittu erilaisten sosiaalisten roolien, sekä kulttuuristen ja etnisten yhteyksien kautta. (National Research Council 2004, 87; Wankel & Blessinger 2013, 8.)

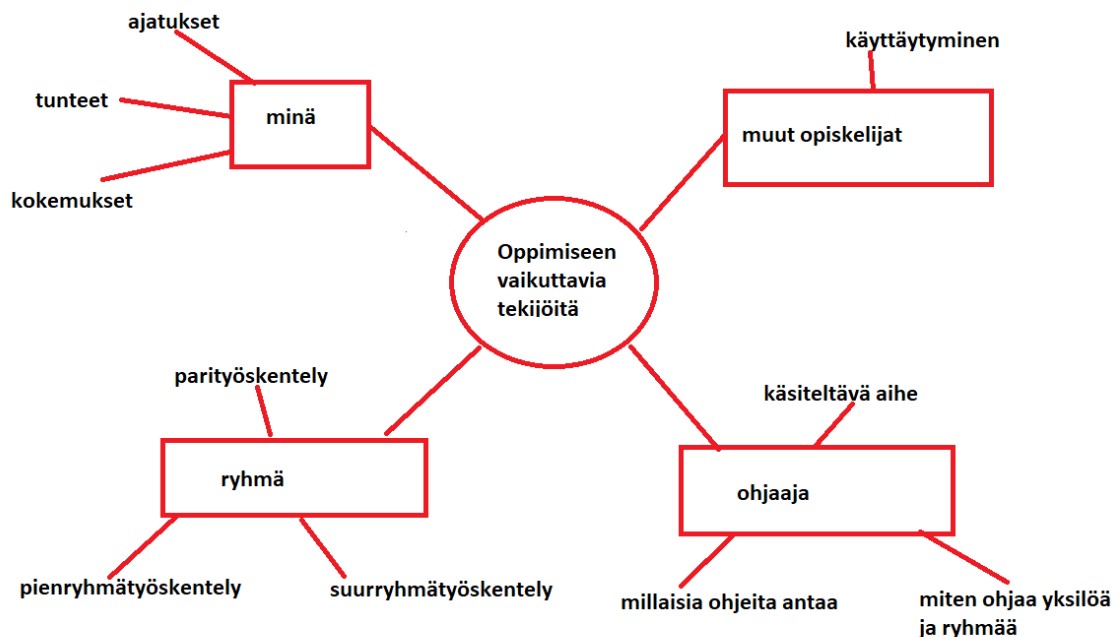
Koulutettavat käyttävät nykyistä tietämystään uuden tietämyksen rakentamiseen ja tulintaan. Koulutettavilla on aikaisempaan tietoon pohjautuvia ennakkokäsityksiä. Tämän tiedon pohjalta koulutettavat pyrkivät näkemään tuttuja rakenteita myös täysin uudessa oppiaiheessa. (National Research Council 2004, 175; Järvelä ym. 2006, 15; Suominen & Nurmela 2011, 22; Repo-Kaarento 2007, 15; Wankel & Blessinger 2013, 8.)

Joissain tapauksissa vanha tieto voi hidastaa tai estää uuden opin omaksumista (National Research Council 2004, 175; Järvelä ym. 2006, 15). Repo-Kaarento (2007, 54–55) kirjoittaa, että aikuisopiskelijat saattavat vastustaa uuden oppimista. Tämä saattaa liittyä siihen, että uuden tiedon koetaan hyökkäävän suoraan minäkuvaan. Omaksuttu tieto ei korvaa aiempaa tietoa, vaan koko käsitys itsestä muuttuu oppimisprosessin myötä.

Wankel & Blessinger (2013, 8) mukaan Vygotskyn (1978) kulttuurihistoriallinen teoria, sekä Lave & Wengerin (1991) teoria kulttuurin merkityksestä oppimiseen on tulkittavissa niin, että parhaat oppimistulokset saadaan, kun koulutustilanteet yhdistetään mielekkäseen toimintaan, sekä koulutettavalle henkilökohtaisesti tärkeään kulttuurilliseen asiayhteyteen.

Wankel & Blessinger (2013, 8) kirjoittavat, että oppimista voi tapahtua suunnittelematta ja tiedostamatta muodollisen oppimisympäristön (luokka/työpaikka) ulkopuolella. Tilanteisiin sidotuissa oppimistapahtumissa merkitykselliset keskustelut, sekä yhteistyö aktiiviteetit ovat tärkeitä oppimiselle. Wankel & Blessinger mainitsevat, että merkittävä osa oppimisesta tapahtuu ryhmässä, jossa koulutettavat ja kouluttajat ovat tasa-arvoisesti aktiivisia osapuolia uuden tiedon tuottamisessa. Sosiaaliset teknologiat voivat tarjota uusia ja stimuloivia mahdollisuuksia, niin kouluttamiseen kuin opiskeluunkin aiempaa innovatiivisemmin, sekä osaaottavammin. (Wankel & Blessinger 2013, 8.)

Monet eri tekijät vaikuttavat oppimiseen, kuten kuviosta 1 nähdään. Oppimisen tehokkuuteen vaikuttaa esimerkiksi se, kuinka suurta ryhmää koulutetaan tai millainen kuva koulutettavalla on itsestään oppijana. (Repo-Kaarento 2007, 135.)



KUVIO 1. Koulutettavan näkökulmasta katsottuna oppimiseen vaikuttavia tekijöitä. Kuvio toimii kouluttajalle havainnollistavana työkaluna. (Repo-Kaarento 2007, 135.)

3.2 Mikä on palautteen merkitys oppimisessa?

Opiskelu on tärkeä osa oman ammattitaidon ylläpitämistä ja omaa osaamistaan tulisi testata. Aktiivisessa opiskelussa kehoitetaan tarjoamaan apua ihmisille, jotta he hallitsisivat

omaa oppimistaan. Tämä on tärkeää, sillä ihmisten on tunnistettava se, milloin he ymmärtävät tarpeeksi ja milloin lisätieto olisi tarpeen. (National Research Council 2004, 25.) Kyky tunnistaa oman tietämyksen rajat ja korjaustoimenpiteiden aloittaminen on tärkeää kaiken ikäisille opiskelijoille (National Research Council 2004, 61).

Palautteen tulee olla enimmäkseen formatiivista eli jatkuvaa, mikä antaa oppilaalle mahdollisuuden korjata, sekä parantaa oppimistaan. Arviointi on heijastettava oppijan nykytiedon ja ympäristön tavoitteita mukaillen. Formatiivinen arviointi on laadun parantamiseen tähtäävää ja oppimista kehittävä. Painopisteinä ovat oppijan työskentelytaidot. Kehittävästi annettu palaute lisää motivaatiota. (National Research Council 2004, 175; Suominen & Nurmela 2011, 227; Repo-Kaarento 2007, 17, 56–57; Schreiber 2016, 48).

Ihmisen kyvyt arvioida itseään ja oppimistaan ovat rajalliset. Palautteen saamiseksi puutteellisia mentaalaisia kykyjä on järkevää korvata tieto- ja viestintäteknologian avulla. (Järvelä ym. 2006, 16, 110.) Teknologia tarjoaa työkalut, joiden avulla on helppo seurata koulutettavan edistymistä. Palautteen antaminen on välitöntä ja koulutettava voi kysyä neuvoa juuri häntä askarruttavissa ongelmatilanteissa. Teknologiapohjainen oppimisympäristö antaa koulutettavalle mahdollisuuden edetä haluamassaan järjestyksessä hänelle sopivana ajankohtana. Koulutettava voi määrittää tehtävien vaikeustason. Lisäksi koulutettava voi päättää, kauanko hän käyttää aikaa ongelman ratkaisuun.

3.3 Mitä oppiminen on?

Oppiminen rakentuu ensisijaisesti sosiaaliseen ja kulttuurilliseen, sekä historialliseen asiayhteyteen, ja toissijaisesti henkilökohtaiselle tasolle (Wankel & Blessinger 2013, 9). Oppimisen mekanismeihin kuuluu käsitteellisen ymmärryksen kehittämisen lisäksi tiedon organisointi opiskelijan mieleen (Järvelä ym. 2006, 17; Repo-Kaarento 2007, 17).

Oppimisen strategioita ovat harjoittelu, elaborointi, organisointi, metakognitiiviset- ja affektiiviset toimenpiteet. Harjoittelu on toistamista. Elaborointi on tiedon muokkaamista koulutettavalle ymmärrettävään muotoon esimerkiksi koulutettavan elämässä esiintyneiden tapahtumien avulla. Organisointi on tiedon jäsentelyä. Metakognitiiviset strategiat

liittyvät oppimisen seuraamiseen. Affektiiviset strategiat liittyvät omien tunteiden hallintaan siten, että onnistutaan sulkemaan ympäristön häiriötekijät, jotta keskittyminen ohjautuu opiskeltavaan asiaan. (Järvelä ym. 2006, 107–108).

Käyttökelpoisen tiedon tulee olla ehdollistettua, jotta se voidaan palauttaa mieleen tarvittaessa koulutustapahtuman jälkeenkin (National Research Council 2004, 63). Tietojen ehdollistaminen tukee myös opiskelijoiden metakognitiivista ajattelua, kun he joutuvat arvioimaan seuraavia tekijöitä. Mitä tiedän? Miten haen tietoa? Miksi tämä tieto on hyödyllistä? (Järvelä ym. 2006, 43.)

Oppiminen ja opitun siirtämisen prosessit ovat tärkeitä, kun yritämme ymmärtää, kuinka ihmiset kehittävät taitojaan. Siirtämisen prosessi eli siirtovaikutus tarkoittaa sitä, että osaamme hyödyntää oppimaamme taitoa muussa asiayhteydessä. Esimerkiksi viedä koulusta oppimaamme teoriaa ja hyödyntää sitä käytännön tasolla työelämässä. Siirtovaikutusta koskevat oletukset liittyvät uskomukseen, että oppilaita on parempi kouluttaa laajasti verrattuna siihen, että heitä koulutettaisiin vain yhteen tehtävään. (National Research Council 2004, 65.)

Koulutuksen päätavoitteita on tarjota opiskelijoille tarvittava osaaminen, jotta he pystyvät joustavasti mukautumaan uusiin tilanteisiin, tehtäviin ja haasteisiin. Opiskelijoiden kyky hyödyntää opittua muussakin, kuin koulutustilannetta vastaavassa kontekstissa havainnollistaa koulutuksen onnistumista. (National Research Council 2004, 93.)

3.4 Mikä merkitys kouluttajalla on oppimisen ja motivaation näkökulmasta?

Kouluttajat ovat avainasemassa koulutusten kehittämisessä. Lisäksi heillä tulisi olla laaja mahdollisuus opiskeluun ja itsensä kehittämiseen oppimisteorioiden mukaisesti. Otaksutaan, että oppiminen soveltuu kouluttajiin yhtä lailla kuin oppilaisiin, vaikka aiheesta ei ole paljoa tietoa. (National Research Council 2004, 226–227.)

Kouluttajilla on roolinsa positiivisen oppimisympäristön luomiseksi. On hyväksi, että kouluttajat esittelevät itsensä, sekä kertovat omista oppimiskokemuksistaan tai -polustaan. (Repo-Kaarento 2007, 60.)

Pätevät kouluttajat tietävät, minkälaisia vaikeuksia oppilaille on odotettavissa. He myös osaavat mielekkäällä tavalla ohjata oppilaita uusiin toimintamalleihin ongelmien ratkaisemiseksi. Koulutustilanteessa he huomioivat oppilaiden lähtötilanteen. (National Research Council 2004, 63.)

Kouluttajat ohjaavat ja organisoivat tehtäviä, sekä tarjoavat tarvittaessa tukea. Heidän vastuullaan on luoda yhteisöllistä oppimista tukeva ilmapiiri. Päteväksi kouluttajaksi tuleminen vaatii omistautumista, sekä taitoa edistää opiskelijoiden omaa ajattelua ja päättelyä. Tietotekniikan käytön tulee olla vaivatonta, ja kouluttajilla tulee olla avoin mieli uusien tietotekniikan tukemien koulutusopillisten mallien kokeiluun. (Järvelä ym. 2006, 152, 192.)

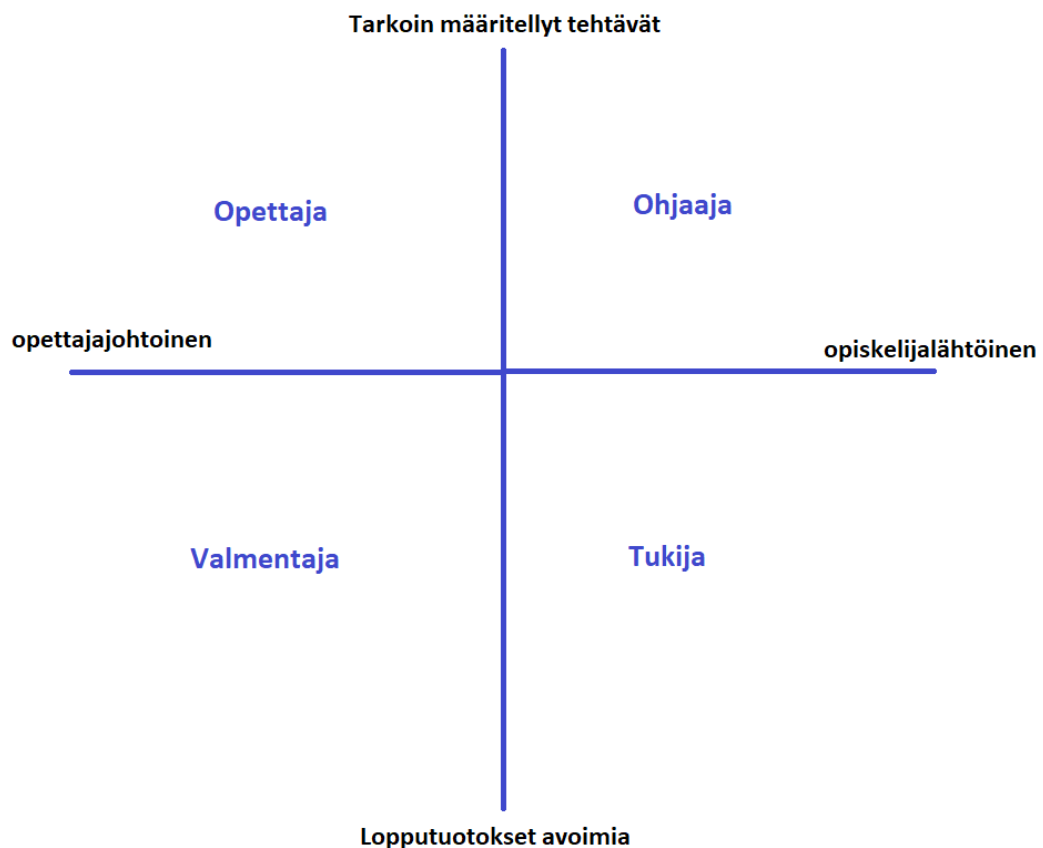
Kouluttaessa tulee siirtyä pois faktojen luettelemisesta. Kehittävämpää on siirtyä pohdiskelemaan ja keskustelemaan opetusmetodiin, jossa haetaan kysymyksiä sekä vastauksia. Kysymysten ja vastausten huomioiminen tukee sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollistamaa oppimista. Tutkivassa puheessa osapuolet keskustelevat näkemyksistään, sekä pohtivat näkökulmiaan. (Järvelä ym. 2006, 152; Suominen & Nurmela 2011, 23; Repo-Kaarento 2007, 111.) Uudet pedagogiset periaatteet eivät ole opettajajohtoisia, vaan itsesäätöisiä ja yhteisöllisiä (Järvelä ym. 2006, 71).

Koulutustilanteissa ohjaajan tulisi esittää kysymyksiä, joihin ei voi vastata yhdellä sanalla tai listaamalla asioita. Keskeiset kysymykset edistävät syvää oppimista. Ne herättävät mielenkiinnon ja saavat koulutettavat miettimään vastaustaan. Syventävän kysymyksen tunnusmerkkejä ovat kuulijan ajatusten herättäminen, haastaminen ja kehittäminen. (McTighe & Wiggins 2013, 1, 17–19.)

Keskeiset kysymykset tukevat pedagogisia menetelmiä, sillä ne saavat koulutettavat hakemaan aktiivisesti tietoa. Tietoa etsiessään koulutettavat huomaamattaan opiskelevat asiasisältöä tutkittavan asian ympärillä. Hyvät kysymykset tekevät opiskelusta nautinnollista ja aktiivista. Keskeiset kysymykset herättävät koulutettavassa sisäisen motivaation kautta tiedonjanoa. Sisäisestä motivaatiosta lähtenyt opiskeluinto on luonteeltaan säilyvää. Tämä edistää koulutettavan kehittämään tarvittavaa ymmärrystä ja taitoa jatkuvan kehityksen ylläpitämiseksi. Esimerkin näkee urheilumailmassa, kun urheilijat kysyvät itseltään, mitä minun täytyy tehdä kehittyäkseni tai voittaakseni? Sisäinen motivaatio ajaa heitä yhä parempiin suorituksiin. (McTighe & Wiggins 2013, 19.)

Keskeisten kysymysten tavoitteena on opiskelijoiden keskustelu ja tiedonhaku. Tarkoituksena ei ole hakea kouluttajalle mieleistä vastausta. Keskeiset kysymykset muodostetaan seuraavien tekijöiden kautta; mitä kysytään, mikä tarkoitus kysymyksellä on ja kuinka kysymys esitetään. Keskeiset ja selittämistä vaativat kysymykset helpottavat ohjaajan työtä. Asettamalla keskeiset kysymykset tavoiteltavan tiedon ympärille ohjaaja voi varmistaa, että opiskelijoiden mielenkiinto kohdistuu tärkeimpiin opiskeltaviin tekijöihin. (McTighe & Wiggins 2013, 20, 44, 81.)

Kouluttajan rooli vaihtelee tavoitteesta ja pedagogisesta menetelmästä riippuen. Kuvion 2 mukaan aikuisten opettaja on ohjaaja, kannustaja, sekä haastaja. Ohjaajan vastuulla on asettaa tavoitteet, tulokset ja oppimistaso. (Repo-Kaarento 2007, 58; Suominen & Nurmela 2011, 35–37.)



KUVIO 2. Kouluttajan rooli (Suominen & Nurmela 2011, 35)

Sosiaalisen oppimisen strategiaa toteutetaan siten, että analysoidaan esimerkiksi verkkokeskustelun viestien sisältöä. Verkkokeskustelun viestien vastavuoroisuus on tärkeä osa onnistunutta verkkotyöskentelyä. (Järvelä ym. 2006, 55–56.)

3.5 Onko asiantuntija oikea henkilö kouluttamaan?

Asiantuntijoiden tietämys ei koostu ainoastaan faktoista, vaan ennemminkin tietämys on järjestäytynyt ydinasioiden ympärille. Nämä ydinasiat ohjaavat tapaa, jolla asiantuntijat käsittelevät oman alansa asioita. (National Research Council 2004, 51.) Tiedon jäsentäminen toimiviksi sisäisiksi malleiksi on tärkeämpää kuin se, että kuinka paljon tietoa on painettuna mieleen (Järvelä ym. 2006, 16, 116; Suominen & Nurmela 2011, 22).

Koulutusta aloitettaessa on oltava selvillä koulutettavien lähtötasosta. Asiantuntijoiden kouluttaminen eroaa vasta-alkajien kouluttamisesta. Sisällön täytyy vastata koulutettavien tarpeisiin. (National Research Council 2004, 44.)

Pedagoginen sisältötieto on tehokkaan opetuksen taustalla. Asiantuntijalle tärkeä sisältötieto on erotettava tästä. (National Research Council 2004, 58.) Oppijakeskeisen näkökulman mukaan tehokas opetus huomioi oppilaiden oppiainetta koskevat tiedot. Tietoon luetaan myös kulttuuriset uskomukset ja tavat. (National Research Council 2004, 175; Järvelä ym. 2006, 19.)

Asiantuntijat eivät välttämättä osaa kouluttaa aloittelijoita. Asiantuntijat saattavat unohtaa, mikä on uusille oppijoille helppoa ja mikä vaikeaa. Joissain työryhmissä tämä ongelma on huomioitu muodostamalla työpareja, joista toinen on asiantuntija ja toinen on aloittelija. Aloittelijan tehtävänä on haastaa asiantuntijatyöparia niin kauan, kunnes koulutusmateriaali on aloittelijan mielestä selkeä. (National Research Council 2004, 58.)

Mikäli tekstiä tuotetaan, se on syytä kirjoittaa lukijalähtöisesti. Lukijalähtöisessä materiaalissa sisältö on lukijan tarpeita, ja omaa asiayhteyttään vastaava. Myös kieliasun tulee olla ymmärrettävässä muodossa. Kieliasun tuomiseksi ymmärrettävään muotoon sanoma on syytä tiivistää; miksi tämä on vastaanottajalle tärkeää ja, mikä on tämän sanoman hyöty, jonka vastaanottaja voi oppia ja välittää eteenpäin? (Suominen & Nurmela 2011, 79.)

3.6 Mitä vaatimuksia oppimisympäristö asettaa?

Oppimista tapahtuu koulun lisäksi töissä. Työpaikka on ympäristöltään historian ja kulttuurien, sekä tilanteiden muodostama ympäristö. Työympäristössä yksilöt voivat olla osallisena aktiviteeteissa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muiden henkilöiden kanssa. Vuorovaikutuksen ja aktiviteettien seurauksena muodostuu yksilöllistä osallistuvaa oppimista. (Moore 2004, 11.)

Koulutuksia järjestettäessä työpaikan oppimiskulttuuri on huomioitava. Oppimiskulttuuria ovat olemassa olevat käytännöt, kuten onko totuttu työskentelemään ja opiskelemaan ryhmissä vai yksilöinä. (Repo-Kaarento 2007, 84.)

Ympäristön tulee välittää opiskelijoille oppimista tukevat rakenteet ja toimintamallit, sekä oppimisen kulttuurin. Näitä ovat esimerkiksi tavoitteet, normit, toimintatavat ja oppimista tukeva teknologia. Yhteistoimintamallin ohjaaja eli kouluttaja järjestää tarvittavat puitteet oppimiselle. (Järvelä ym. 2006, 173; Repo-Kaarento 2007, 44.)

Oppimisympäristöä suunnitellessa on hyvä tarkastella seuraavia näkökulmia. Ympäristön tulee olla oppija-, tietämys-, arviointi- ja yhteisökeskeinen. Oppimisympäristön tietämyskeskeisyys tukee oppimista. Tietämyskeskeisessä ympäristössä opiskelijoilla on käytössään hyvin organisoitu tietopohja oikeissa asiayhteyksissään tukemassa ongelmien ratkaisua. (National Research Council 2004, 175.)

Oppimisympäristön tulisi edistää yhteishenkeä. Yhteisön arvostamana oppiminen ja laadukas koulutus lisäävät mahdollisuuksia vuorovaikutukseen, palautteeseen, sekä oppimiseen. (National Research Council 2004, 175; Repo-Kaarento 2007, 57.)

Oppimisympäristön huonekalujen fyysisten ominaisuuksien huomioiminen mahdollistaa tilan monipuolisen käytön, ja nopean muuntelun tarpeiden mukaisesti. Ryhmän tarpeisiin sopivaksi muunneltava tila edistää oppimista. Oppimisympäristön tulee olla lämpötilaltaan ja valaistukseltaan, sekä akustiikaltaan miellyttävä edistääkseen oppimista. (La Marca 2010, 5, 40.)

Oppimisympäristöä ja -tehtäviä suunniteltaessa on syytä hyödyntää yllätyksellisyyttä, konkreettisuutta, uutuutta ja intensiivisyyttä. Edellä mainitut tekijät tekevät tilasta ja/tai koulutusmateriaalista kiinnostavan. Mahdollisesti syntyvän kiinnostuksen laatu riippuu koulutettavan henkilökohtaisista ominaisuuksista. (Järvelä ym. 2006, 69.)

Oppimisympäristön ilmapiirillä on vaikutus motivaatioon. Ilmapiirin tulee olla opiskelijoiden itseohjautuvuutta tukevaa niin muiden opiskelijoiden, kuin myös kouluttajan taholta. Vuorovaikutus ryhmän jäsenten kanssa, sekä vastuu omista opinnoista lisäävät motivaatiota. (Salmela-Aro 2018, 17–19; La Marca 2010, 20.)

3.7 Voiko tietotekniikkaa hyödyntää koulutuksessa?

Verkko-oppimisympäristöä suunniteltaessa on syytä miettiä, mitkä ongelmat kukin koulutettava ratkaisee yksilönä ja mitkä käsitellään ryhmässä. Samoin on syytä pohtia, minkä asian läpikäyminen on tehokasta verkossa ja mikä pitäisi käsitellä kasvotusten. (Järvelä ym. 2006, 242.)

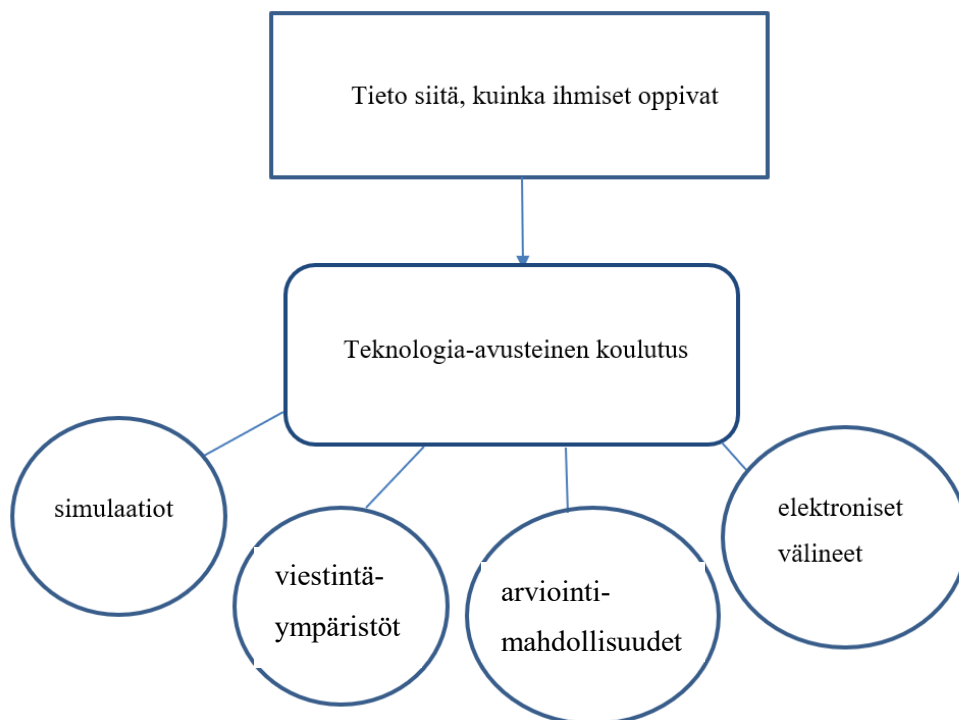
Verkkoympäristö tukee opiskelijälähtöistä pedagogiikkaa ja toimii välillisenä tekijänä mielenkiinnon herättämiseen. Teknologia sopii hyvin mielenkiinnon herättämiseen, sillä materiaali saadaan tuotua esille monipuolisesti. Kiinnostuksen ylläpitoon teknologia ei kuitenkaan yksin riitä, sillä asiasisältö on tärkein tekijä. Oppilaalle merkityksellisen tiedon luomiseksi on huomioitava oppilaan henkilökohtaiset tavoitteet, arvot ja motiivit. Huomioon otettavia asioita ovat kohderyhmän lisäksi verkkoympäristön erityispiirteet. Näitä ovat aikaa vievä työskentely, eleiden ja ilmeiden puuttuminen, sekä vuorovaikutuksen merkitys ajattelun kehittymiseksi. (Suominen & Nurmela 2011, 28; Järvelä ym. 2006, 70–71; Wankel & Blessinger 2013, 6; Salmela-Aro 2018, 12; La Marca 2010, 3.)

Tyypillisesti vastuu oppimisesta siirretään teknologian tai oppimisympäristön harteille. Opiskelijoilla on vastuu omasta oppimisestaan, jolloin aktiivisuus ja tiedonhankinta korostuvat. Oppimiseen tarvitaan motivaatiota ja vaivannäköä. Sosiaaliset teknologiset oppimisympäristöt edistävät koulutettavan osallistumista opiskeluun perinteistä luennointia tehokkaammin. Koulutustilanteessa tulee huomioida sopivat pedagogiset tekijät ja oppi-

misteoriat. Myös koulutettavan aiheen sisällön tulee olla koulutettavalle tärkeää. Opiskelu ja ympäristö on pidettävä opiskelijälähtöisinä. (Järvelä ym. 2006, 11, 15, 115; Wan- kel & Blessinger 2013, 5, 16; La Marca 2010, 4; Suominen & Nurmela 2011, 22.)

Verkossa tapahtuvan koulutuksen pedagogisia tekijöitä ovat koulutettavan aktiivisuuden korostaminen, sekä kouluttajan roolin muuttuminen. Kouluttajan rooli vaihtuu tiedon ja- kajasta ja hallitsijasta tiedon ohjaajaksi, sekä luojaksi. On tärkeää huomioida koulutetta- van aiemmat tiedot uuden oppimisen perustana. Koulutettavalle on tärkeämpää ymmärtää käsiteltävä asia, kuin muistaa tai osata ulkoa. Koulutustilanteissa tulee keskittyä ongel- manratkaisuun, eikä niinkään faktojen luettelemiseen. Yhteisöllisen oppimisen merki- tystä korostetaan, eikä nykyiset arviointimenetelmät ole välttämättä toimivia. Koulutetta- vien tiedot ovat suhteellisia ja tiedon tuottamistavoissa on eroja. (Suominen & Nurmela 2011, 22.)

Kuvio 3 kuvailee teknologian luomia mahdollisuuksia koulutuksen tukemiseksi, kun op- pimisprosessit otetaan huomioon. Koulutuksessa tärkeintä on opiskelijälähtöinen ympä- ristö. Oppimista tuetaan simulaatioilla, keskustelukanavilla ja -palstoilla. Palautteen anto käy reaaliaikaisesti ja elektroniset välineet helpottavat muistiinpanojen tekemistä. (Nati- onal Research Council 2004, 37.)



KUVIO 3. Tunnetut oppimisprosessit helpottavat oikean tekniikan valitsemista tavoitteesta riippuen (National Research Council 2004, 37).

Modernin verkkoympäristön avulla opiskelijoiden yhteistyötä ja osallistumista saadaan lisättyä. Koulutettavalle voidaan luoda merkityksellinen oppimisympäristö, jossa he ovat itseohjautuvia, sekä vastuussa omasta oppimisesta. Tämä lisää tunnetta yhteydestä ja yhteenkuuluvuudesta luokkahuoneen ulkopuolellakin. Moderni verkkoympäristö (Web 2.0) on sovelluksineen ja työkaluineen luonteeltaan sosiaaliseen kanssakäymiseen perustuva. Sen tunnusmerkkejä ovat palveluiden digitaalisuus ja helppo saatavuus, mutta palvelun toimintaan tarvitaan internetyhteys. Muita tunnusmerkkejä ovat mahdollisimman edulliset käyttökustannukset ja mahdollisuus kehittää ohjelman toimintaa, kun uusia akateemisiä oppimisteorioita ilmenee. (Wankel & Blessinger 2013, 3–6.)

Teknologian tukemia oppimisympäristöjä on erilaisia. Toiset korostavat yksilön ja teknologian välistä vuorovaikutusta. Toiset sen sijaan korostavat ryhmän ja teknologian välistä vuorovaikutusta. Yksilöön painottuvat oppimisympäristöt tarjoavat informaatiota muun muassa visuaalisesti, sekä hypertekstein tukeakseen oppimista. Ryhmää koskevissa koulutustapahtumissa hyödynnetään teknologian tuomaa apua viestintään. Tällä saadaan siirrettyä painopistettä sosiaaliseen viestintään ja vuorovaikutukseen. (Järvelä ym. 2006, 110–111; Salmela-Aro 2018, 165.)

Teknologia voi tukea oppilaita ainakin kolmella eri tavalla. Koulutustilanteessa voidaan tarjota välitöntä tukea. Työskentely teknologian parissa voi kehittää ongelmanratkaisukykyä. Lisäksi teknologia luo ainutlaatuisen mahdollisuuden luoda tietoa yhteisönä (esim. Wikipedia). (Järvelä ym. 2006, 16; Salmela-Aro 2018, 165.)

Verkkoympäristössä voi olla sovelluksesta riippuen mahdollista vertailla omia tuotoksiaan ja edistymistään muiden osallistujien dokumentteihin (Järvelä ym. 2006, 113; Salmela-Aro 2018, 165). Verkkokoulutusympäristöön voidaan avata koulutettavalle lisää sisältöä sitä mukaa, mitä pidemmälle hän on edennyt. Näin huomioidaan koulutettavan lähtötilanne, sekä voidaan tarjota tukea, materiaalia ja uusia tehtäviä koulutettavan edetessä tai kohdatessa suuria haasteita. (Järvelä ym. 2006, 115.)

3.7.1 Verkkokoulutuksessa kohdataan haasteita

Verkkokoulutukset saavat osakseen myös kritiikkiä. Huomio saattaa kiinnittyä liikaa tietokoneen tarjoamiin virikkeisiin, eikä niinkään opiskeluun. On haastavaa määritellä, minkä verran yksilötasolla tarvitaan tukea tehtävien suorittamiseen. Verkkokeskusteluissa on riskinä, että kommentteja ei saada tarpeeksi tai keskustelu on epäasiallista. Ilmeitä ja eleitä ei välttämättä saada tulkittua, mikä saattaa aiheuttaa ristiriitaa. Ohjaajalta vaaditaan taitoa verkkokoulutuksen vetämiseen, jotta koulutus etenee koulutustavoitteiden mukaisesti. (Järvelä ym. 2006, 53–54, 122.)

Verkkokoulutusten jäsenet tulevat mahdollisesti eri kulttuureista ja taustoista. Tällöin on haastavaa luoda vuorovaikutustilanne, johon kaikki ovat sitoutuneet. Vuorovaikutus on kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, sillä uusi tieto vaikuttaa yksilöihin, tavoitteisiin ja toimintaan. Ryhmän tavoitteiden selventäminen on yhteisön yhteinen tehtävä, jota tulee ylläpitää ja joka täytyy huomioida jo suunnitteluvaiheessa. (Järvelä ym. 2006, 136; Suominen & Nurmela 2011, 28.)

Yrityksissä koulutettavat eivät välttämättä kaipaa tukea verkkokurssien suorittamiseen. Kurssit ovat lyhyitä ja keskittyvät sisällöltään pikkutarkasti faktoihin, sekä teknisiin tietoihin. Keskustelupalstojen käyttö on vähäistä, vaikka tähän on annettu mahdollisuus. Riskiä keskeyttämisestä ei käytännössä ole, sillä kurssit suoritetaan työajalla ja ne ovat välttämättömiä työuran kehittymiselle, sekä jatkamiselle. (Suominen & Nurmela 2011, 32.)

3.8 Kuinka ryhmässä tapahtuva vuorovaikutus vaikuttaa oppimiseen?

Yhteistoiminnallinen oppiminen tehostaa opiskelijoiden ryhmätyötä ja sosiaalisia taitoja. Se vähentää häiriköintiä, sekä on hyväksi motivaatiolle. Yhteistoiminnallinen oppiminen sopii erityisesti monikulttuuriseen ympäristöön, sillä se tasoittaa statuseroja. Yhteistointamallit kehitettiin alun perin koululaisille, mutta taustalla olevat lainalaisuudet pätevät myös aikuisten kanssa toimiessa. (Repo-Kaarento 2007, 35–37.)

Aikuisopiskelijoilla on yleensä varsin hyvä käsitys siitä, kuinka he kokevat oppivansa parhaiten. Aikuisopiskelijoilla on hyödynnettävää kokemusta ryhmätyöskentelystä, jossa

tehtävät jaetaan tehokkaasti tavoitteiden saavuttamiseksi. Ryhmässä oppiminen yhdistää ryhmätyöskentelyn ja oppimisen. Tavoitteena ei ole tehtävien suorittaminen, vaan tehokas oppiminen niin yksilönä, kuin ryhmänä. Parhaimmillaan tämä on innostavaa sosiaalista toimintaa. (Repo-Kaarento 2007, 140.)

Yhteisöllinen oppiminen on jaettavissa sosiokognitiiviseen malliin ja sosiokulttuuriseen malliin. Sosiokognitiivisen mallin päähuomiona on opiskelijoiden keskinäisen vuorovaikutuksen vaikutus yksilön oppimiseen. Sosiokulttuurinen malli huomioi, että oppiminen on riippuvainen muistakin, kuin opiskeltavasta asiasta tai opiskelijoiden välisestä vuorovaikutuksesta. Sosiokulttuurinen malli huomioi esimerkiksi fyysiset tilat ja laitteet, jotka ovat sidoksissa oppimistilanteeseen. Lisäksi se huomioi opiskelijoiden aiemmat tiedot, sosiaaliset suhteet, sekä uskomukset opiskeltavasta aiheesta ja muista opiskelijoista. (Järvelä ym. 2006, 126–127.)

3.8.1 Kuinka oppivat ryhmät muodostuvat?

Yksilöt hakeutuvat ryhmään samanhenkisten ihmisten kanssa, mikä voimistaa asennetta opiskeluun. Mikäli yksilöt ovat innostuneita, niin he pääsevät yhdessä entistä parempiin suorituksiin. Vastaavasti motivaation puuttuessa ryhmäläisiltä he suoriutuvat entistä heikommin. Negatiiviset ryhmät tulisi hajauttaa, ja jäsenille tulisi antaa mahdollisuus opiskella myös ryhmissä, joissa opiskelu on menestyksekkästä. (Salmela-Aro 2018, 134–135.)

Aikuisopiskelijoita kannattaa rohkaista ryhmäytymään henkilöiden kanssa, jotka tulevat erilaisista taustoista. Tällöin ryhmäläiset voivat mahdollisesti tarjota enemmän uusia näkökulmia toisilleen verrattuna samanhenkisistä yksilöistä koostuvaan ryhmään. (Repo-Kaarento 2007, 60.)

Ryhmän muodostamisen jälkeen on varattava aikaa tutustumiselle, mikä lisää luottamusta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta opiskelijoiden ja kouluttajan välillä. Tutustumisen voi käynnistää esimerkiksi niin, että ryhmän jäsenet keskustelevat alkuun siitä, mitä ajatuksia heillä on käsiteltävästä aiheesta (Repo-Kaarento 2007, 58, 67).

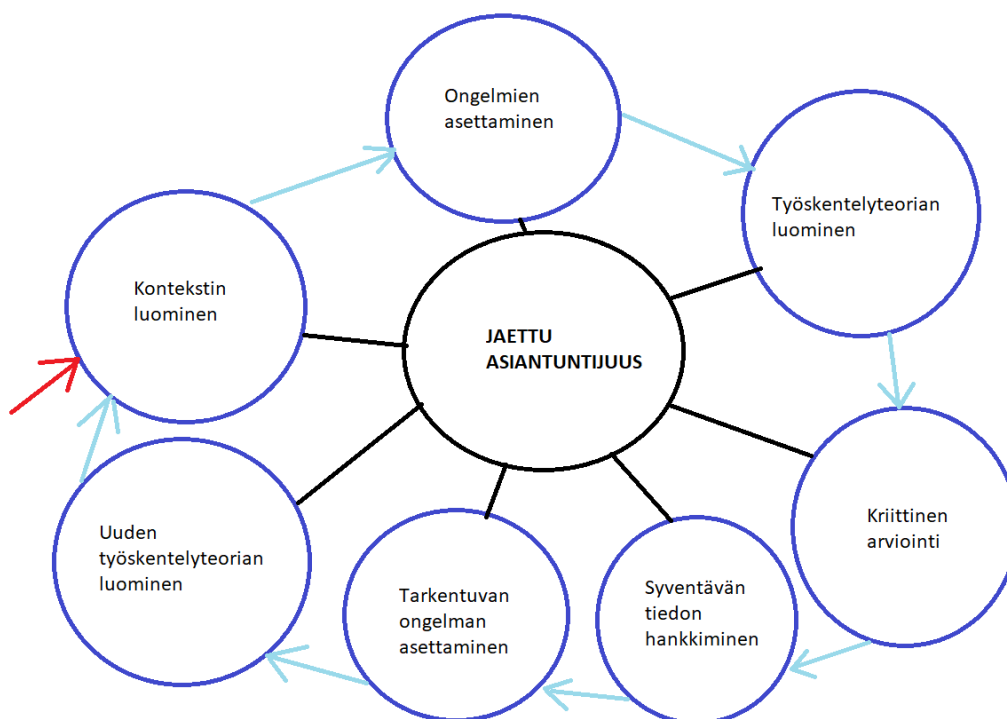
Ohjattavuuden ja vuorovaikutuksen kannalta sopiva ryhmä on 6-15 henkilöä (Suominen & Nurmela 2011, 34). Repo-Kaarento määrittelee sopivan ryhmän kooksi kahdesta viiteen henkilöä (2007, 46). Yli kymmenen hengen ryhmissä spontaani keskustelu katoaa ja puheenvuorot saattavat siirtyä edestakaisin aiheen ja aiempien kommenttien välillä. Yli kahdenkymmenen henkilön ryhmä on suurryhmä, johon vaikuttaa omanlaisensa dynamiikka. Nopeimmat, äänekkäimmät ja rohkeimmat saavat äänensä muita paremmin kuuluksi. Mielipiteet ovat keskustelussa kärjistyneempiä verrattuna pienemmän ryhmän tuotoksiin. (Repo-Kaarento 2007, 58, 110.)

3.8.2 Esimerkkejä ryhmäopiskelumallien toteutuksesta

Pienryhmien ongelmanratkaisumallia kutsutaan oppijoiden yhteisöksi. Lähtökohtana ovat opiskelijoita yhdistävät tutkimusongelmat. Koulutettavat jaetaan oppimis- ja tutkimusryhmiin. Jokaiselle koulutettavalle jaetaan vastuualueeksi tietyn ongelman tutkiminen, jolloin hän on nimetyn tutkimusongelman asiantuntija. Asiantuntijoiden ratkaisut käsitellään oppimisryhmissä. Kokonaisuuden hahmottamiseksi jokaisen koulutettavan panosta ja asiantuntijuutta tarvitaan. Tavoitteena on syventyneempi ymmärrys koulutettavasta asiasta. (Järvelä ym. 2006, 50-51, 126, 149; Repo-Kaarento 2007, 25, 37–38, 78–81; Wankel & Blessinger 2013, 7–8.)

Yhteisöllisessä ongelmanratkaisussa on hyvä ottaa käsiteltäväksi monisyisiä työelämän ongelmia, joihin ei ole olemassa valmiita yksinkertaisia vastauksia. Tavoitteena yrityksen sisällä toimivalle työryhmälle voi olla koko organisaation toimintaa kehittävä ratkaisu. Myös kouluttajat on hyvä ottaa mukaan prosessiin. (Suominen & Nurmela 2011, 22–24; Repo-Kaarento 2007, 57, 137–138.)

Kuviossa 4 havainnollistetaan yhteisöllisen ongelmanratkaisumethodin vaiheita. Prosessi alkaa asiayhteyden tutustumisesta ja tutkimusongelmien asettamisesta. Jokaisen ryhmän jäsenen panos on tärkeä, sillä asiantuntijuus kasvaa jokaisessa vaiheessa vuorovaikutteisen informaation jakamisen myötä. (Järvelä ym. 2006, 149.)



KUVIO 4. Esimerkki yhteisöllisen ongelmanratkaisun luomasta mahdollisuudesta opiskeltavan asian syvempään ymmärtämiseen. Jaettu asiantuntijuus mahdollistaa löytämään ratkaisuita, joihin yksilö ei kykene. (Järvelä ym. 2006, 149.)

Kaikkiin tavoitteisiin ei ole mahdollista päästä ilman pitkäjänteistä ryhmätyöskentelyä ja ajatusmallien rakentamista. Oppimiselle annettu aika on tärkeämpää, kuin opetuksen laajuus, jotta tietojen tehokas organisointi mahdollistuu. Mikäli mahdollista, niin koulutettaville annettu tilaisuus nähdä asiantuntijoita työssään voi olla hyödyllinen. Ratkaisumallien monimuotoisuus on tosin sovitettava oppilaiden nykyisiin tietoihin ja taitoihin. (Suominen & Nurmela 2011, 27; National Research Council 2004, 55, 62; Repo-Kaarento 2007, 19.)

Yhteisöllinen oppiminen vaatii sitoutumista ja yhteisen tiedon rakentamista käsiteltävään aiheeseen. Tämä on vuorovaikutteista siten, että koulutettavat viittaavat toistensa ideoihin ja laajentavat niitä. Kiinnostaviin aiheisiin pohjautuva vuorovaikutteinen, pohdiskeleva ja perusteluihin johtava keskustelu on tehokas keino oppimiseen. Olennaista on yhteisten kriittisten ongelmien ratkominen. Jokaisella on oltava aiheesta yhteinen näkemys ja jaettu tavoite. Ideoita ja ajatuksia otetaan vastaan tasa-arvoisesti. Mahdolliset ristiriidat käsitellään neuvottelemalla. Ryhmän jäsenten tietojen tulee olla samalla tasolla, jotta tasa-arvoisuus kantaisi mahdollisimman pitkälle. (Järvelä ym. 2006, 131–134; Suominen & Nurmela 2011, 23; Salmela-Aro 2018, 164; Repo-Kaarento 2007, 105, 111; Wankel & Blessinger 2013, 8–9.)

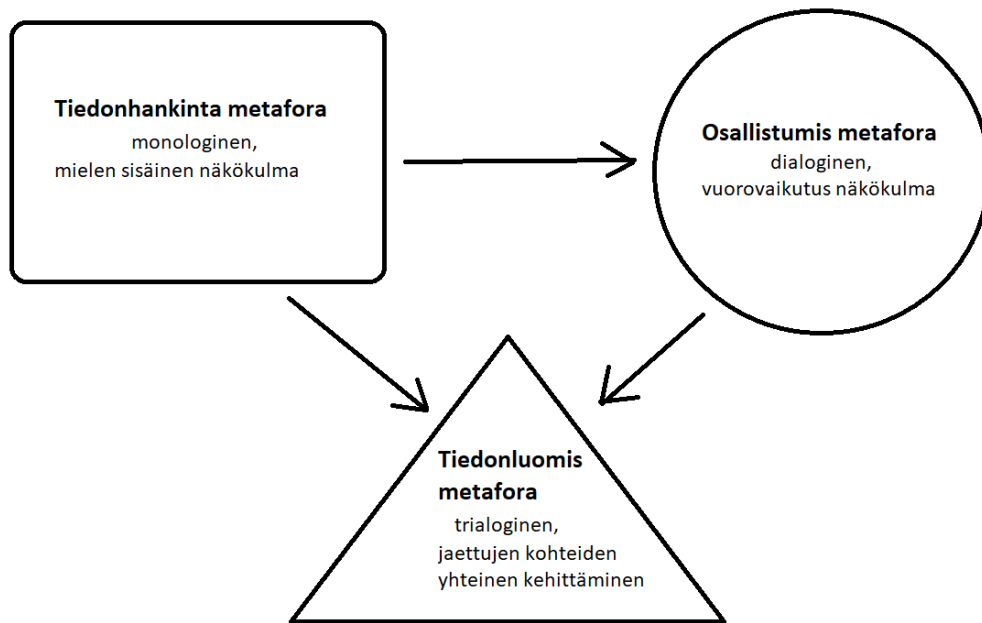
Ryhmäoppimisessä on tärkeää, että jäsenet voivat ilmaista tunteensa, tietonsa ja uskomuksensa joutumatta pilkan kohteeksi (Järvelä ym. 2006, 139; Repo-Kaarento 2007, 52–53).

Taulukko 1 toimii kouluttajan työkaluna ryhmän ja yksilön toiminnan arvioimiseen. Työkalua hyödyntämällä puutteiden havaitseminen ja tarvittavan palautteen antaminen helpottuu. (Repo-Kaarento 2007, 40.)

TAULUKKO 1. Yhteistoiminnallisen toiminnan arvioinnin työkalu (Repo-Kaarento 2007, 40).

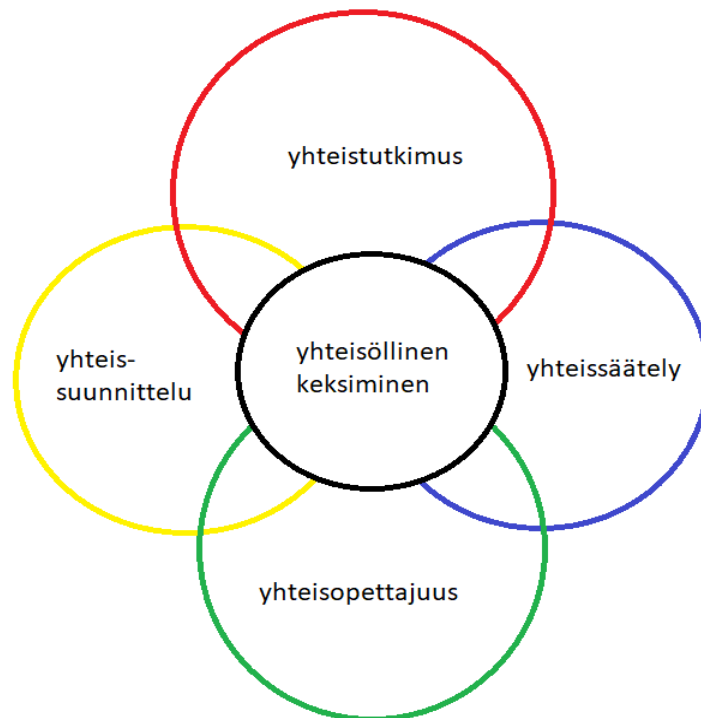
	Yksilö	Ryhmä
Sisältö	Miten yksilö edistyy opiskeltavan aiheen oppimisessa?	Miten ryhmä edistyy opiskeltavan aiheen oppimisessä? Muodostuuko ryhmän sisäiset erot voimavaraksi?
Opiskelutaidot	Miten yksilö edistyy opiskelutaitojen oppimisessa (esim. pohtiminen ja lukeminen tai kirjoittaminen ja tehtävien tekeminen)?	Miten ryhmä edistyy opiskelutaitojen oppimisessa? Oppivatko opiskelijat toisiltaan opiskelutaitoja?
Opiskelutaidot ryhmässä	Miten yksilö osaa opiskella ryhmässä (esim. kuunnella ja kysyä toisilta sekä keskustella)? Oppiiko yksilö hyödyntämään ryhmää?	Miten ryhmä osaa ohjata omaa toimintaansa (peli-säännöt, johtajuus, asiaan keskittyminen ja tunneilmapiiristä huolehtiminen)?

Ryhmässä tapahtuvaa pitkäjänteistä ongelmanratkaisumenetelmää voidaan kutsua dialogiseksi menetelmäksi. Kuviosta 5 nähdään, kuinka menetelmä yhdistää yksilön monologisen tiedonhaun ja sosiaalisen dialogimaisen keskustelun. Tarkoituksena on yhdessä kehittää ratkaisuja jaettuihin ongelmiin. (Järvelä ym. 2006, 155.)



KUVIO 5. Trialoginen menetelmä (Järvelä ym. 2006, 155)

Yhteisöllistä keksimistä voidaan hyödyntää yhteisien ongelmien ratkomiseksi. Kuvio 6 havainnollistaa, kuinka keksiminen muodostuu tutkimuksesta, toiminnan säätelystä, opettajuudesta ja toiminnan suunnittelusta. Mallin tavoitteena on opiskeltavien asioiden jakaminen vuorovaikutteisesti ryhmän jäsenten kesken. (Salmela-Aro 2018, 163.)



KUVIO 6. Yhteisöllisen keksimisen malli (Salmela-Aro 2018, 163)

3.9 Kuinka motivaatio vaikuttaa oppimiseen?

Mikä merkitys motivaatiolla on oppimiselle? Mistä sisäinen motivaatio syntyy ja mitä ulkoisia motivoinnin keinoja on? Ulkoisissa motivoinnin keinoissa keskitytään oppimista ja koulutusta tehostaviin menetelmiin.

Ihmisillä on motivaatiota pätevyytensä kehittämiseen. Vaikka ulkoiset palkinnot ja rangaistukset vaikuttavat motivaatioon, niin ihmiset työskentelevät ahkerasti myös henkilökohtaisista syistä. Tunne siitä, että voi tehdä jotain auttaakseen muita on erityisen motivoiva. Yksilöllisten haasteiden vaikeustasolla on merkitystä motivoinnissa. Liian helpot haasteet ikävystyttävät ja liian vaativat turhauttavat. Haasteiden ja taitojen tasapainon löytyessä henkilö saattaa kokea niin sanotun *flow* -tilan. Myös vaatimusten ja yksilön voimavarojen tehtävän suorittamiseksi tulee olla tasapainossa. Tehtävän suorittamiseksi on annettava tarpeeksi aikaa, jotta se ei tukahduta motivaatiota. Yksilöiden väliset erot vaikuttavat paljon, sillä oppimissuuntautuneet ovat halukkaita kohtaamaan uusia haasteita, kun taas suoritussuuntautuneille virheetön suorittaminen on uuden oppimista tärkeämpää. (National Research Council 2004, 75; Schreiber 2016, 30, 54–56; Salmela-Aro 2008, 12, 143.)

Ulkoisesti motivoitunut henkilö odottaa palkintoa opiskelustaan. Sisäiseen motivaatioon kuuluu spontaani ja omista mielenkiinnon kohteista alkava toiminta. Sisäiseen motivaatioon kuuluu lisäksi sinnikkyys ja luovuus tavoitteisiin pääsemiseksi. Ihmiset motivoituvat sisäisesti mielenkiinnosta, nautinnosta, sekä tilanteen tuomasta haasteesta. Yleensä sisäisesti motivoituneet oppivat oppimisympäristöissä parhaiten, sillä he pystyvät soveltamaan tietoa eri osa-alueilla ja ajatustyö on joustavaa. (Schreiber 2016, 42, 51; Järvelä ym. 2006, 61–62.)

3.10 Motivaatioon liittyvää teoriaa

Odotusarvoteorian mukaan opiskelijoiden odotukset ja arvot luovat pohjaa menestymiselle. Esimerkiksi tilanteessa, jossa oppilas kokee hyötyvänsä ja pärjäävänsä matematiikassa, niin hän mahdollisesti panostaa enemmän aineen opiskeluun menestyäkseen. (Salmela-Aro 2018, 11, 142.)

Motivaatiotutkimuksissa on näytetty toteen, että oppimisprosessi on tavoiteohjautunutta. Tämän ajatellaan kuvaavan opiskelijan motiivia tehtävän suorittamiseksi, sekä onnistumisen tunteen saavuttamiseksi tai vaihtoehtoiseksi syyksi välttää suoritustilanteita. Tavoiteorientoituneisuuden tasoista yleisimmin esiintyvät on nimetty oppimis-, suoritus- ja välttämisorientaatioiksi, jotka kuvaavat oppilaan motivoituneisuutta. Oppimisorientaation päämäärä on uuden oppiminen. Suoritusorientaation päämäärä on suoriutua tehtävistä paremmin kuin muut, eikä oppiminen itsessään ei ole yhtä tärkeää. Välttämisorientaation päämäärä on suorittaa annettu tehtävä mahdollisimman pienin ponnisteluin. (Järvelä ym. 2006, 66–67.)

Salmela-Aron (2008, 11) mukaan motivaatioteorioista suosituin on vuonna 2017 julkaistu itsemääräämisteoria. Sen mukaan opiskelijoita motivoi mahdollisuus päättää tekemisestään, eikä niinkään ulkoiset palkkiot tai pakko. Muita motivoivia tekijöitä ovat yhteenkuuluvuus, kompetenssi ja merkityksellisyys. Ulkoiset palkkiot voivat olla jopa haitaksi itseohjautuvuudelle, mikäli opiskelijoista tuntuu, että heitä painostetaan suoriutumaan. (Salmela-Aro 2018, 11; Schreiber 2016, 32, 45–47.)

3.11 Kuinka ympäristö vaikuttaa opiskelijan motivaatioon?

Motivaatioksi voidaan kutsua opiskelijan käsityksiä itsestä, ympäristöstä ja oppimistilanteesta. Näiden tekijöiden väliset suhteet ja vuorovaikutus ohjaavat toimintaa, sekä saavat opiskelijan yrittämään tai luovuttamaan. Motivaatioon kuuluu tavoitteiden asettaminen ja niihin sitoutuminen. Motivoitunut henkilö ohjaa toimintaansa saavuttaakseen tavoitteensa. Tavoitteet asetetaan henkilökohtaisten kokemusten ja mieltymysten pohjalta. (Järvelä ym. 2006, 86; Salmela-Aro 2018, 144; Schreiber 2016, 2.)

Läheisillä ihmisillä on vaikutus oppimismotivaatioon. Vaikutusmekanismeja ovat kognitiivinen mekanismi, sekä käyttäytymiseen vaikuttava mekanismi. Kognitiivinen on yksilön mielessä tapahtuvaa muihin vertailua. Käyttäytymiseen vaikuttava mekanismi ohjaa toimimaan. Käyttäytymisen mekanismiin liittyy muun muassa keskustelut tulevaisuudesta ja työn merkityksellisyydestä tai merkityksettömyydestä. Käyttäytymiseen liittyy myös yhdessä tekeminen, ja avun tarjoaminen tai saaminen ongelmatilanteissa. Läheiset ihmiset voivat jäljitellä toisiaan opiskeluun liittyvissä asioissa. He saattavat ratkaista ongelmia yhdessä saavuttaakseen menestystä, sekä tarjoavat toisilleen emotionaalista tukea.

(Salmela-Aro 2018, 129.) Läheisten ihmisten muodostamassa ryhmässä motivaatio näkyy erityisesti ponnistelussa ja yrittämisessä (Salmela-Aro 2018, 135; Repo-Kaarento 2007, 25).

Yhteisöllisessä oppimisessa ryhmän motivaatio saattaa järkkyy jäsenten keskinäisistä eroista tai arvoista johtuen. Myös vuorovaikutuksen puute aiheuttaa ongelmia. Eroja saattaa olla motiiveissa, tavoitteissa tai tilanteen tulkinnassa. Haasteet yhteisessä motivaatiossa saattavat ajaa ryhmän erimielisyyksiin niin työelämässä, kuin koulussakin. (Salmela-Aro 2018, 147; Repo-Kaarento 2007, 42.)

Motivaation säätelyä tapahtuu yksilötason lisäksi myös ryhmässä. Ryhmän jäsenet voivat yhdessä pyrkiä ylläpitämään ja palauttamaan motivaatiota, hyvää ilmapiiriä, sekä tavoitteellista toimintaa, mikäli nämä tekijät koetaan uhatuiksi. Ryhmän ei ole mahdollista saada oppimisestaan kaikkea hyötyä ilman riittävää motivaatiota. (Salmela-Aro 2018, 148.)

4 MÄÄRÄLLINEN TUTKIMUS OPPIMISESTA JA MOTIVAATIOSTA

Opinnäytetyön tutkimusongelma oli, kuinka tuotekoulutukset tulee toteuttaa, jotta Telesales-puhelinmyyntiyksikön työntekijät kokevat saavansa koulutustapahtumista mahdollisimman paljon hyötyä. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Miten myyntineuvottelijat kokevat oppivansa parhaiten?
2. Miten tekninen tuotemateriaali tulisi kouluttaa myyntineuvottelijalle?

Elisa Telesales -puhelinmyyntiyksikön työntekijöiden motivaatio-, sekä oppimistekijöiden kartoittamiseksi tehtiin määrällinen tutkimus. Tutkimustyö alkoi kvantitatiivisella informoidulla tutkimuksella. Kyselylomake (ks. Liite 1) tulostettiin paperille. Vastaajat kohdattiin tutkimuksen alustuksen, sekä tutkimuslomakkeen jakamisen ja -keräämisen yhteydessä.

Vaikka yritysmaailmassa Vilkan (2015,95) mukaan toimii parhaiten sähköposti, niin tässä tapauksessa paperille tulostettu kyselylomake on toimivampi ratkaisu. Tutkittavat henkilöt työskentelevät samassa tilassa, joten heidät on helppo tavoittaa. Hyvän tavoitettavuuden myötä vastausprosentin uskottiin olevan korkea. Etuna oli myös vastaajien anonyymiteetin turvaaminen, kun kyselylomake tulostettiin paperille. Sähköisesti tehtävään kyselytutkimukseen saattaa liittyä tutkimuseettisiä ongelmia (Vilka 2015, 94–95). Haluttiin myös välttää tietotekniikkaan liittyviä riskejä kuten, että vastaajilla ei olisi tietoteknistä osaamista täyttää sähköistä kyselylomaketta.

Vastaajat olivat Elisa Oyj:n Telesales-puhelinmyyntiyksikön myyntineuvottelijoita. Perusjoukon laajuus oli kokonaisuudessaan 89 myyntineuvottelijaa. Perusjoukkoon kuului alle 100 henkilöä ja halusin tutkimukselleni korkean tarkkuuden. Otanta menetelmäksi valikoitui kokonaisotos (Vilka 2015, 99; Kananen 2015, 204).

Kyselylomakkeessa oli kaksi avointa kysymystä, kolme taustakysymystä, sekä seitsemän strukturoitua kysymystä. Avoimet kysymykset olivat opinnäytetyösuunnitelmasta. Kysy-

mysten tarkoituksena oli selvittää, kuinka myyntineuvottelijat kokivat oppivansa parhaiten, sekä kuinka myyntineuvottelijat kehittäisivät tuotekoulutuksia. Taustakysymykset kartoittivat vastaajien iän, työkokemuksen ja sukupuolen.

Strukturoidut kysymykset käsittelivät oppimistekijöitä ja motivaatiota. Kysymyksillä pyrittiin selvittämään, mitä mieltä myyntineuvottelijat olivat tuotekoulutuksista, oppimisympäristöstä, sekä oppimisesta. Haluttiin myös selvittää myyntineuvottelijoiden mielipiteet siitä, että annetaanko koulutetusta materiaalista saadun tiedon sisäistämiseen riittävästi aikaa.

Motivaatioon liittyvien kysymysten aiheet löytyivät teoreettisesta viitekehystä. Itsemääräämisteorian mukaan opiskelijoita motivoi eniten mahdollisuus päättää omasta tekemisestään (Salmela-Aro 2018). Tähän pohjautuen valitsin kyselylomakkeeseen kysymyksiä aihepiireistä, jotka liittyvät koulutettavan aiheen sisältöön, sekä ajankohtaan. Haluttiin selvittää opiskelevatko Telesales-puhelinmyyntiyksikön myyntineuvottelijat mieluiten yksin, vai yhdessä muiden myyntineuvottelijoiden kanssa.

Ennen tutkimuksen aloitusta kyselylomake testattiin viidellä henkilöllä. Tällä pyrittiin varmistamaan lomakkeen kysymysten yksiselitteisyys ja ymmärrettävyys. Lomaketta testanneet henkilöt arvioivat, kuinka kauan lomakkeen täyttäminen vie aikaa. Palautteen perusteella kyselylomakkeen täyttämiseen kului aikaa noin kolme minuuttia. Tutkimukseen osallistuneille henkilöille alustettiin tutkimuksen tarkoitus. Halukkailla oli mahdollisuus lukea saatekirje (ks. Liite 2).

Perusjoukko oli kaikkiaan 89 henkilöä. Tutkimusajankohtana maanantaina 19.11.2018 paikalla oli 69 henkilöä, joista muodostui tutkimukseni otos. Tavoitin tutkimuksellani 78 % perusjoukosta. Loput henkilöt eivät olleet paikalla.

Kyselylomake jaettiin paikalla olleille henkilöille ja täytetty kyselylomake saatiin jokaiselta takaisin. Paikalla olleiden henkilöiden vastausprosentti oli 100 %, johon olen erittäin tyytyväinen.

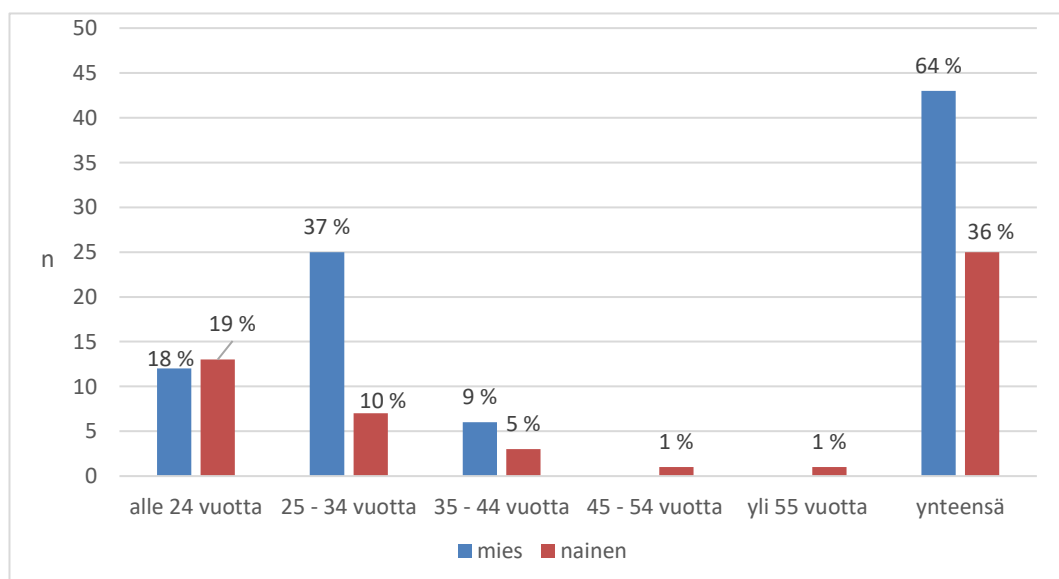
Analyysia varten käytettiin tilasto-ohjelmana Microsoft Exceliä. Kyselylomakkeilla kerätty aineisto siirrettiin Exceliin Kanasen (2015, 257) mallin mukaisesti. Kyselomakkeen tulokset esitettiin erilaisina kuvioina. Avoimiin kysymyksiin saatuja vastauksia esitettiin suorina lainauksina.

4.1 Tulokset

Kyselylomakkeeseen vastanneita oli kaikkiaan 69 kappaletta. Vastauksista poistettiin yksi tulos, sillä kyselylomakkeen 12 kysymyksestä oli jäänyt täyttämättä kahdeksan kohtaa (Kananen 2015, 287). Hyväksytyjen kyselylomakkeiden määrä oli 68. Otoksen vastauksista oli 99 % hyväksytyjä.

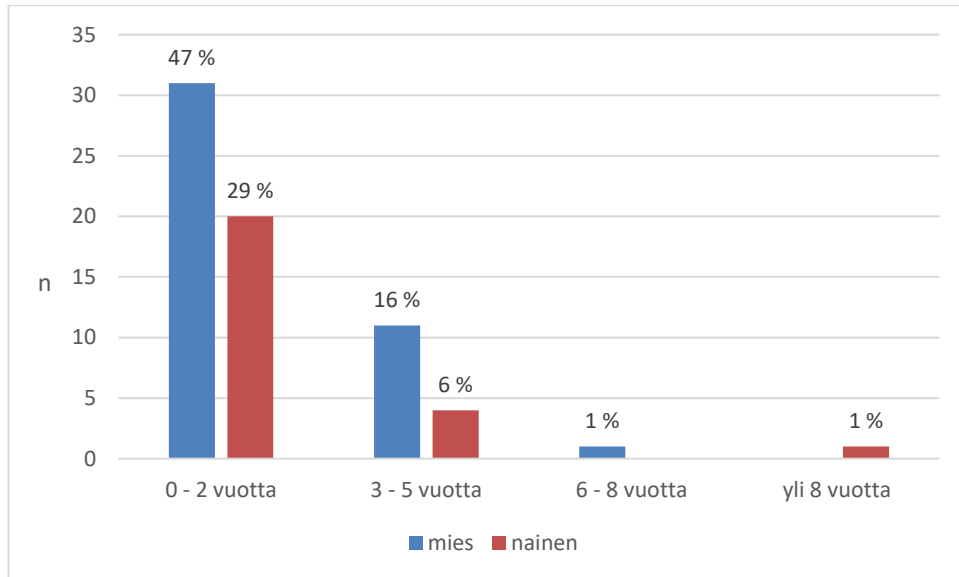
4.1.1 Taustakysymysten tulokset

Ristiintaulukoimalla vastauksia nähtiin, että tyypillinen vastaaja oli iältään 25-34 vuotias mies. Tämä ryhmä edusti yli kolmannesta (37 %) otoksesta. Toiseksi suurin ryhmä oli alle 24 vuotiaat naiset. Heidän osuus otoksesta oli lähes viidesosa (19 %). Myös alle 24 vuotiaiden miesten määrä korostui, sillä heitä oli lähes viidesosa (18 %) kaikista vastaajista. Yli puolet (64 %) kaikista vastaajista oli miehiä ja reilu kolmannes (36 %) naisia. Lähes puolet (47 %) vastaajista oli iältään 25-34 vuotta. Alle 24 vuotiaat muodostivat yli kolmanneksen (37 %) työntekijöistä (kuvio 7).



KUVIO 7. Vastaajat jaettuna ikäluokittain ja sukupuolen mukaan

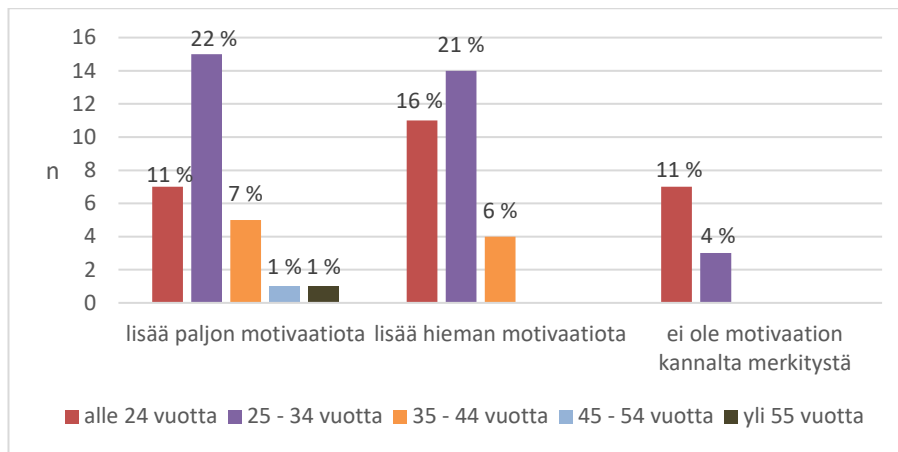
Valtaosa (76 %) vastaajista oli työskennellyt Telesales-puhelinmyyntiyksikössä alle kolme vuotta. Reilu viidesosa (22 %) oli työskennellyt samassa yksikössä kolmesta viiteen vuotta. Merkittävästi pienempi (2 %) oli tätä kauemmin työskennelleiden osuus (kuvio 8).



KUVIO 8. Miesten ja naisten työkokemus Telesales-puhelinmyyntiyksikössä

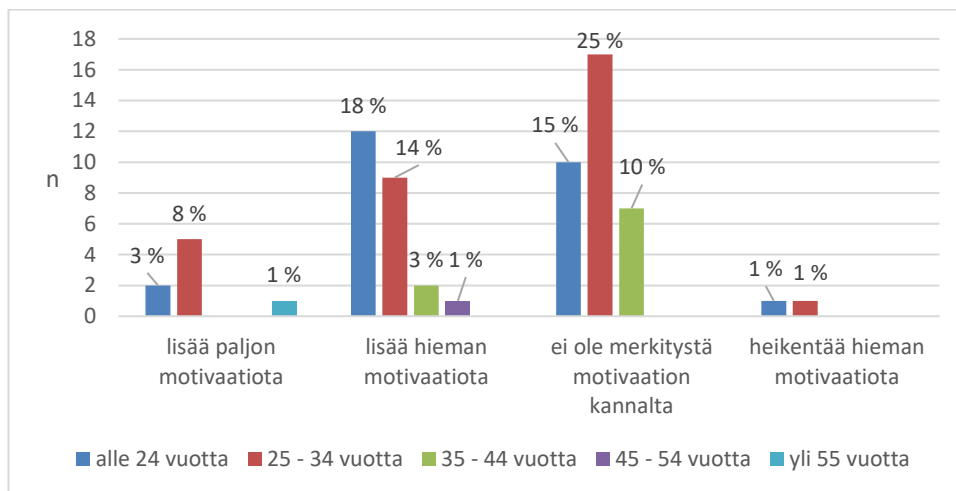
4.1.2 Strukturoitujen kysymysten tulokset

Merkittävä osa (85 %) vastaajista oli sitä mieltä, että mahdollisuus vaikuttaa opiskeltavaan asiasisältöön lisäsi hieman, tai paljon opiskelumotivaatiota. Alle viidesosalle (15 %) vastaajista asialla ei ollut merkitystä. Yksikään vastaajista ei ollut sitä mieltä, että mahdollisuus päättää opiskeltavasta aiheesta laskisi opiskelumotivaatiota. Vastaajat ryhmiteltiin ikäluokittain (kuvio 9).



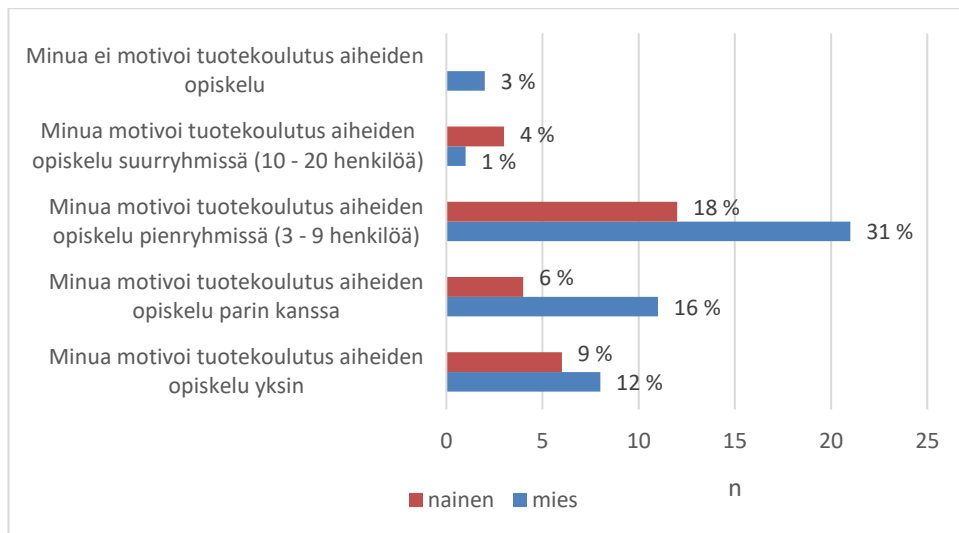
Kuvio 9. Vaikuttaako mahdollisuus päättää koulutettavasta aiheesta motivaatioon?

Puolet (50 %) vastaajista koki, ettei mahdollisuus päättää koulutuksen ajankohdasta vaikuttanut opiskelumotivaatioon. Melkein puolet vastaajista (48 %) koki, että mahdollisuus päättää tuotekoulutuksen ajankohdasta lisäsi motivaatiota. Pieni osa (2 %) vastaajista oli sitä mieltä, että mahdollisuus päättää koulutusten ajankohdasta heikensi heidän opiskelumotivaatiotaan. Vastaajat jaettiin ikäluokittain (kuvio 10).



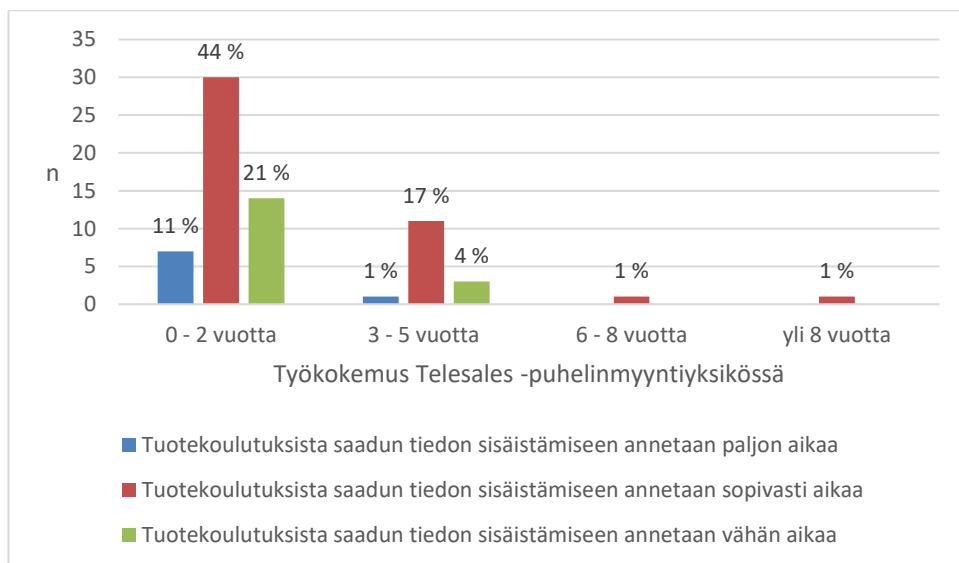
KUVIO 10. Vaikuttaako mahdollisuus päättää koulutuksen ajankohdasta motivaatioon?

Lähes puolet (49 %) vastaajista vastasi pienryhmissä opiskelun olevan motivoivinta. Noin viidesosa vastaajista vastasi, että parin kanssa- (22 %) tai yksinopiskelu (21 %) oli motivaation kannalta sopivin ratkaisu. Muutama (5 %) koki, että suurryhmäopiskelu oli motivoivin ratkaisu. Pieni osa (3 %) vastaajista ajatteli, että heitä ei motivoi tuotekoulutusaiheiden opiskelu. Vastaajat ristiintaulukoitiin sukupuolen perusteella (kuvio 11).



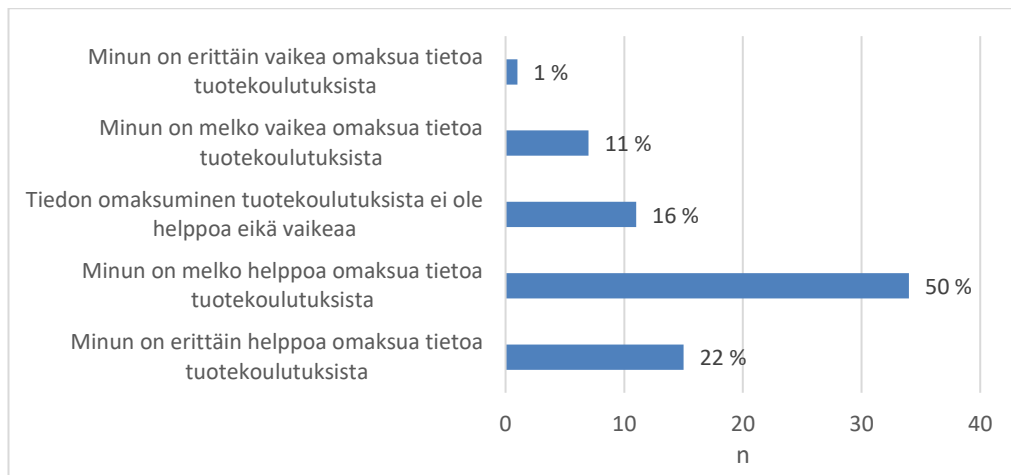
KUVIO 11. Opiskeletko mieluiten yksin vai yhdessä?

Reilu kymmenesosa (12 %) vastaajista sanoi, että tiedon omaksumiseen annettiin paljon aikaa. Yli puolet (63 %) ajatteli, että aikaa annettiin sopivasti. Joka neljäs (25 %) vastasi, että aikaa annettiin liian vähän (kuvio 12).



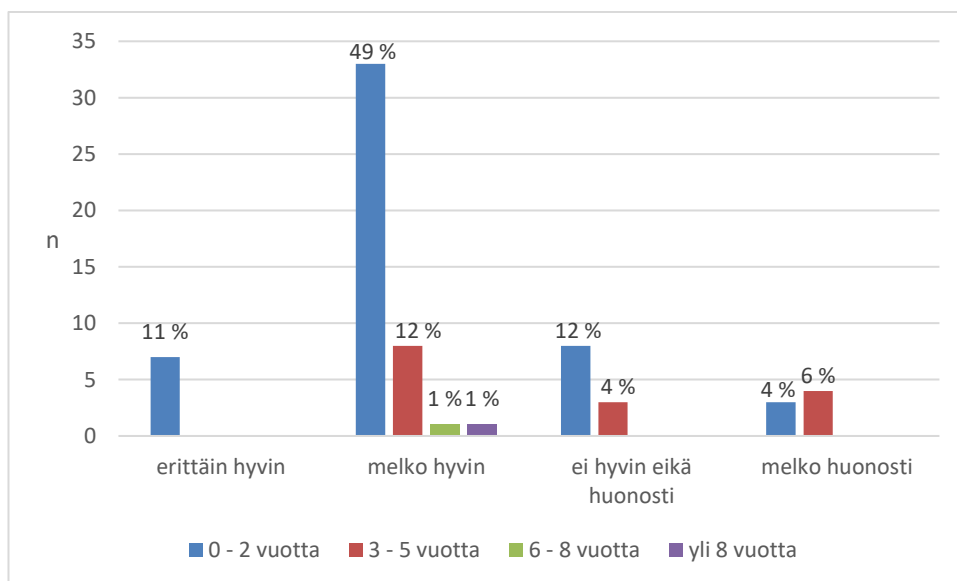
KUVIO 12. Mitä mieltä olet tuotekoulutuksista saadun tiedon sisäistämiseen annetusta ajan määrästä?

Vastaajista noin kymmenesosa (12 %) oli sitä mieltä, että tiedon omaksuminen tuotekoulutuksista oli vaikeaa. Alle viidesosan (16 %) mielestä tiedon omaksuminen ei ollut erityisen helppoa, eikä vaikeaa. Enemmistö (72 %) vastaajista koki, että tiedon omaksuminen oli helppoa (kuvio 13).



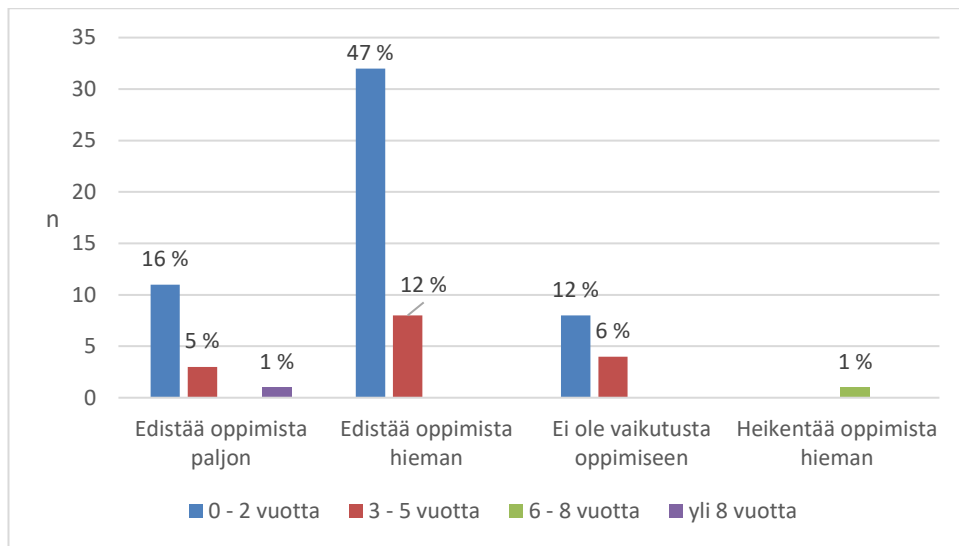
KUVIO 13. Omaksuvatko työntekijät tietoa nykyisistä tuotekoulutuksista?

Enemmistön (74 %) mielestä tuotekoulutukset toteutettiin hyvin. Alle viidesosa (16 %) ilmaisi, että tuotekoulutuksia ei toteutettu hyvin, eikä huonosti. Kymmenesosan (10 %) mielestä tuotekoulutukset toteutettiin melko huonosti. Vastaajat jaettiin työkokemuksen mukaan (kuvio 14).



KUVIO 14. Mitä mieltä työntekijät ovat tuotekoulutusten toteutuksesta?

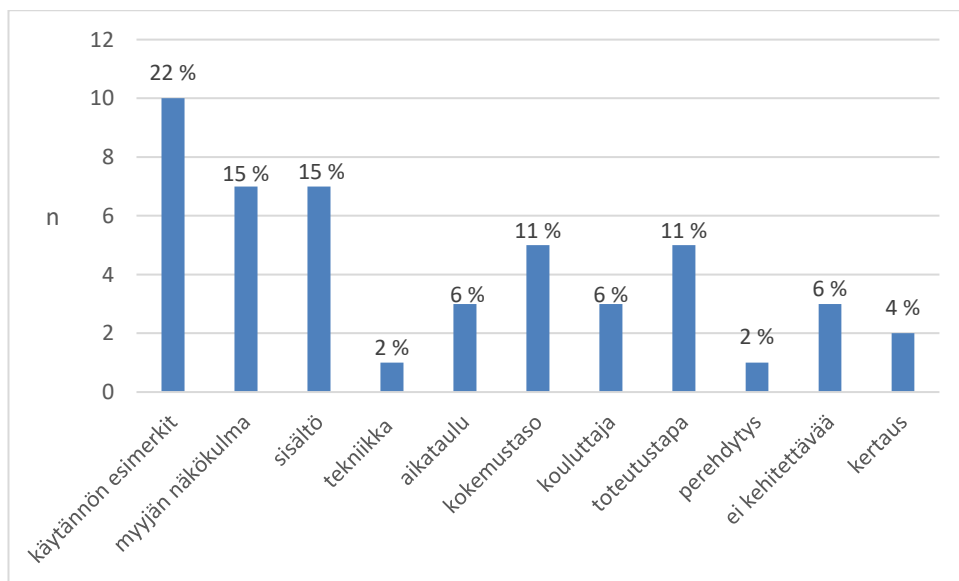
Valtaosa (81 %) koki työympäristön edistävän oppimista paljon, tai hieman. Alle viidesosan (18 %) mielestä työympäristöllä ei ollut oppimisen kannalta merkitystä. Loput (1 %) vastaajista koki, että työympäristö heikensi oppimista. Vastaajat jaettiin työkokemuksen perusteella (kuvio 15).



Kuvio 15. Työympäristön vaikutus työntekijöiden oppimiseen

4.2 Mitä kehitettävää tuotekoulutuksissa on?

Ensimmäiseen avoimen kysymyksen vastanneiden lukumäärä oli 47 kappaletta otoksen ollessa 68. Vastausprosentiksi muodostui 69 %. Kysymyksellä haettiin myyntineuvottelijoiden ideoita tuotekoulutusten kehittämiseksi. Vastauksissa korostui käytännön esimerkkien ja myyjän näkökulman huomioiminen, koulutuksen sisällön ja tuotekoulutusten toteutustavan kehittäminen, sekä myyjien kokemustason huomioiminen (kuvio 16).



KUVIO 16. Työntekijöiden mielipiteitä tuotekoulutusten kehityskohteista

4.2.1 Tuotekoulutustilanteisiin haluttiin lisää käytännön esimerkkejä

Yli viidesosa vastaajista (22 %) toivoi lisää käytännön esimerkkejä.

” Usein koulutuksissa tuotteiden käyttöä käydään läpi erittäin kattavasti teoreettisella tasolla, mutta toisinaan lyhyesti käytännön tasolla. Enemmän käytännön tilanteita siis.”

” Enemmän konkreettisia esimerkkejä missä ja miten tuotetta käytetään.”

” Näytetään asia käytännössä eikä vain kerrota miten asia tehdään.”

4.2.2 Myyjän näkökulmaa toivottiin tuotekoulutuksiin lisää

Myyjän näkökulmaa tuotekoulutuksiin toivoi reilu kymmenesosa (15 %).

”Skype koulutukset pois, enemmän myyjän näkökulmaa, eikä ”tää on paras, tee näin.”

”Enemmän myynnillistä näkökulmaa. Mitä hyötyjä asiakas saa palvelumuutoksista. Miksi ostaa laitteen jne.”

”Pitäisi kohdistaa auttamaan myyjien päivittäistä työtä. Nyt paljon infoa mistä ei ole myyjille mitään hyötyä.”

4.2.3 Vastaajat toivoivat parannusta tuotekoulutusten sisältöön

Reilu kymmenesosa (15 %) vastaajista esitti kehitystoiveita koulutuksen sisällön parantamiseksi.

”Asian sisältö, ajatus siitä, että kaikki oppii eri tavalla. Laatu ja ajankäytön paremmin suunnittelu.”

” Sisältö ja tapa esittää asiat.”

”Ne ovat liikaa kuin laitteen messujulkistus. Paljon parempi olisi käydä nopeasti laitteen muutokset edellisiin verrattuna ja loppu aika voisi olla varattu hands-on ajalle.”

4.2.4 Onko myyjien kokemustasoja huomioitu riittävästi ja olisiko syytä tarkastella tuotekoulutusten toteutustapaa?

Noin kymmenesosa (11 %) toivoi, että myyjien kokemustasot huomioitaisiin tuotekoulutuksissa ja yhtä moni vastaaja koki, että tuotekoulutusten toteutustapaa pitäisi muuttaa.

”Koulutusten sisältöä pitäisi välillä johdonmukaistaa enemmän eli esitellä tuotteita yms. Loogisemmassa järjestyksessä ja selittää asiat niin että myös kokemattomammille olisi koulutuksista hyötyä.”

”Tuotekoulutuksissa pitäisi olla erilaisia asteita: aloitteleville myyjille, kokeneemmille myyjille, syventävä koulutus jo kokeneelle myyjälle.”

”Tuotekoulutuksissa on jo kehitytty paljon, mutta koulutuksia voitaisiin kohdistaa vielä yksilöllisemmin eri henkilöille.”

”Laajuus, enemmän tietoa. Itseopiskelu ja opitun testaus. Enemmän referenssejä ja caseja.”

”Rakenne, pienemmän ryhmät ja keskustelu pohjainen koulutus.”

”Enemmän vaihtelevuutta koulutuksien etenemiseen, noudattavat samaa kaavaa.”

”Aika tylsä skypea kautta kuunnella, livenä parempi niin pysyy hereillä.”

4.2.5 Muita kehitysehdotuksia

Muutamit (6 %) vastaajat kokivat, että tuotekoulutuksissa ei ollut kehitettävää, kouluttajan olisi tullut toimia toisin, tai tuotekoulutusten aikatauluissa oli parantamisen varaa.

”Ei tule mitään mieleen.”

”Kouluttajien pitäisi olla muita kuin tuotepäälliköitä esim. myyjiä / kollegoita.”

”Asiantuntevampaa kouluttajaa.”

”Alkumetreillä koulutukset olivat liian tiheään tahtiin.”

”Mietitään ajankohta tarkemmin. Aloittaessa tulee niin paljon uutta asiaa.”

Pieni osa (4 %) vastaajista kertoi, että koulutetun kertausta olisi syytä olla enemmän. Yksittäiset (2 %) vastaajat ilmoittivat, että perehdytyksen olisi pitänyt olla kattavampi, tai koulutusten äänen- tai kuvanlaadussa oli parantamisen varaa.

”Tekniset asiat kuten äänen pätkiminen jne.”

”Tuotekoulutuksissa voisi olla joku kooste, jonka saisi koulutuksen jälkeen. Koulutuksia voisi olla myös ”kertausten” omaisesti.”

”Taustatietoa ja kertausta voisi tulla. Toki aamun koulutuksissa skypeissä on nyt ollut näitä.”

4.3 Kuinka koet oppivasi parhaiten?

Kyselylomakkeen toiseen avoimeen kysymykseen vastasi kaikkiaan 58 henkilöä. Vastausprosentti oli 85 % otoksesta. Kysymyksellä kartoitettiin vastaajien oppimistekijöitä.

4.3.1 Vastaajille korostui tekemisen merkitys osana oppimista

Tekemällä oppimisen kerrottiin olleen tehokasta sellaisenaan, sekä yhdistettynä muihin oppimismetodeihin. Lähes puolet (48 %) kaikista vastaajista mainitsi, että he oppivat parhaiten, kun tekeminen oli osana oppimisprosessia.

”Ensin sisäistämällä perusajatuksat ja tämän jälkeen tekemällä.”

”Itse tekemällä ja testailen. Pelkästä luennosta jää harvemmin mitään mieleen.”

”Konkreettisella tekemisellä.”

”Tekemällä, selittämällä todella yksinkertaisesti, esimerkeillä.”

4.3.2 Mikä oli vuorovaikutuksen rooli?

Vajaa viidesosa (17 %) koki oppivansa vuorovaikutteisista koulutuksista, tai ryhmän jäsenten kanssa tietoa vaihtamalla.

”Isoissa ryhmissä tulee aina joltain hyviä kysymyksiä mitä auttavat koulutuksessa. Selkeä kokonaisuus ja johdonmukainen eteneminen koulutuksessa.”

”Ryhmässä keskustelutyylisesti.”

”Vuorovaikutteisissa koulutuksissa.”

”Kun itse voin osallistua jotenkin esim. pelkkä skype-linjoilla kuuntelu on tylsää ja puuduttavaa eikä motivoi.”

”Keskustelemalla tuotteista muiden kanssa.”

4.3.3 Osa koki oppivansa parhaiten itsenäisesti opiskelemalla

Yli kymmenesosa (16 %) vastaajista kertoi oppivansa parhaiten itseopiskelemalla.

”Perehtymällä itse asiaan ja tutkimalla tietoa.”

”Opin parhaiten, kun saan opiskella rauhassa "teorian" läpi ja sen jälkeen tuomalla oppimani asiat käytäntöön.”

”Itseopiskelu ja asiasta keskustelu tilanteen eteen tullessa.”

”Itse opiskelu, pienryhmä opiskelu.”

4.3.4 Osa kertoi oppivansa parhaiten kuuntelemalla

Yli kymmenesosa (14 %) vastaajista toi esille vastauksissaan kuuntelun merkityksen.

”Opin parhaiten, kun saan kuunnella asian ensin luentomuotoisesti ja sitten tutustua materiaaliin jälkikäteen itse.”

”Kuuntelemalla ja tekemällä itse.”

”Kuuntelemalla ja vaiheittain esitettynä.”

”Kuuntelemalla ja kirjoittamalla ylös asioita.”

4.3.5 Muita esille tulleita oppimistekijöitä.

Muutamissa vastauksia tuotiin esille koulutustavan, materiaalin ja visuaalisuuden merkitys oppimiselle. Yksittäisessä vastauksessa nykyisen koulutusmallin sanottiin toimivan.

”Tekemällä, visuaalinen + havainnollistava materiaali.”

”Visuaalinen oppija”

” Kuvia ja videoita katsomalla.”

”Käytännön esimerkkien kautta. Joko asiakkaan näkökulmasta tai myynti esimerkeistä.”

” Materiaalista joka jaetaan sähköisesti (jos toteutettu laadukkaasti).”

”Tämän hetkinen toimii. Kunhan annetaan aikaa rauhassa oppia.”

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Yrityksissä tapahtuvasta koulutuksesta löydettiin kirjallisuutta niukasti. Yleisesti ottaen tiedettiin se, että aikuiset oppivat pitkälti samoin edellytyksin, kuin lapsetkin. Työpaikoilla tapahtuvaan aikuiskoulutukseen, sekä koulutuksen kehittämiseen oli tutkimustietoa saatavilla melko vähän.

Vastaavia tutkimuksia toimeksiantajalle ei oltu aiemmin tehty, joten aiempiin tutkimustuloksiin vertaaminen oli mahdotonta. Tulokset yhtenivät aiheeseen liittyneen teorian kanssa. Tutkimuksella päästiin tavoitteeseen, sillä onnistuttiin luomaan uutta tietoa työympäristöön sovellettavan opiskelijälähtöisen koulutustapahtuman kehittämiseksi.

5.1 Tutkimustulosten tarkastelu

Tutkimuksella selvitettiin oppimiseen ja motivaatioon liittyviä tekijöitä. Olennaista oli löytää uutta tietoa toimeksiantajalle, jotta tuotekoulutuksia voidaan kehittää oppijalähtöiset tekijät huomioiden.

Elisalla myyntineuvottelijoiden olisi hyvä olla Elisan tuotteiden myynnin ansioituneita noviiseja. Myyntineuvottelijoita olisi hyvä kouluttaa ansioituneiksi noviiseiksi puhtaan asiantuntijuuden sijaan, sillä noviisit on määritelty erittäin osaaviksi ja päteviksi, mutta heidän harteiltaan on tiputettu asiantuntijuuden kaikkitietävä taakka. Tämä jättää myyjille vapauden jatkaa oppimistaan ja asioiden selvittämistä, kun he hyväksyvät, että tietävät vain osan kaikesta saatavilla olevasta tiedosta (National Research Council 2004, 61).

Keskeisiä kysymyksiä Elisan koulutusperiaatteita ajatellen voisi olla, että kuinka henkilökuntamme suhtautuu ammatilliseen kehitykseen? Onko ammatillinen tuotekoulutuksemme asianmukaisesti erilaistettu ammatillisen osaamisen mukaan? Millä tasolla ammatillisen tuotekoulutuksen käytäntömme ovat tällä hetkellä? (McTighe & Wiggins 2013, 104.)

Suuri osa vastaajista oli alle 35 vuotiaita. Nuorilla on valmius hyödyntää teknologian tuomia kouluttamiskeinoja (La Marca 2010, 3). Telesales-puhelinmyyntiyksikössä edettiin

oikeaan suuntaan, kun kouluttamistekniikaksi valittiin teknologia-avusteinen oppimisympäristö kustannustehokkaimpana vaihtoehtona. Koulutettavia on jopa satoja ja usein koulutettavat ovat hajautuneet ympäri Suomea. Kustannustehokkuuden ja paikkariippumattomuuden lisäksi muita hyötyjä verkkoympäristössä ovat mm. muokattavuus, vuorovaikutteisuus, sekä mahdollisuus antaa välitöntä palautetta (Järvelä ym. 2006, 48, 76, 115; Salmela-Aro 2018, 165). Tulosten perusteella Telesales-puhelinmyyntiyksikön työympäristö edisti oppimista selvän enemmistön mukaan. Oppimisympäristön ilmapiirin todettiin tukevan oppimista.

5.1.1 Voisiko luentoja korvata vaihtoehtoisilla koulutustavoilla?

Alle kolme vuotta Telesales-puhelinmyyntiyksikössä työskennelleet kokivat, että tuotekoulutukset oli toteutettu valtaosin hyvin. Tätä pidempään yksikössä työskennelleiden vastaajien joukossa oli henkilöitä, jotka kertoivat tuotekoulutusten olleen melko huonoja. Parannettavaa tuotekoulutusten kehittämiseen jäi, vaikka enemmistö koki tiedon omaksumisen olleen helppoa.

Verkkoympäristö oli oikea ratkaisu koulutusten järjestämiseksi. Tästä huolimatta olisi hyvä pohtia Skype-luentojen tilalle vaihtoehtoisia pedagogisia malleja. Pieni osa vastaajista oli sitä mieltä, että työskentely suurryhmissä on motivoivaa. Isoissa koulutusryhmissä suurryhmädynamiikan mukaan lähinnä äänekkäimmät, nopeimmat ja rohkeimmat saavat äänensä kuuluviin (Repo-Kaarento 2007, 58). Sen sijaan lähes puolet vastaajista ilmoitti työskentelyn pienryhmissä olevan motivoivinta. Voidaanko Skype-tuotekoulutukset järjestää pienemmille ryhmille, jotta ryhmän jäsenten välinen vuorovaikutus korostuisi?

Skypessä ei luultavasti ole alustana vikaa, vaan vastausten perusteella vian todettiin olevan asioiden esittämistavassa. Sosiaaliset teknologiset oppimisympäristöt saavat koulutettavat osallistumaan opiskeluun perinteistä luennointia tehokkaammin, kun pedagogiset tekijät ja oppimisteoriat ovat tilanteeseen sopivat, sekä koulutettavan aiheen sisältö on koulutettavalle tärkeää. (Wankel & Blessinger 2013, 5, 16.)

Skaalautuvuutensa ansiosta verkkoympäristö on sopiva alusta pienissä ryhmissä käytävillä vuorovaikutteisille koulutuksille. Yhteistoiminnallinen oppiminen tehostaa opiskelijoiden ryhmätyötä, sekä sosiaalisia taitoja. Se vähentää häiriköintiä ja on hyväksi motivaatiolle. Yhteistoiminnallinen oppiminen tasoittaa statuseroja ja sopii siten erityisesti monikulttuuriseen ympäristöön. (Repo-Kaarento 2007, 35–36.)

Yhteisöllistä oppimista tukevan laadukkaan verkkokoulutuksen järjestäminen voi olla hankalaa. Tästä huolimatta ponnisteluja laadukkaiden verkkokoulutusten järjestämiseksi tulee jatkaa. Parhaimmillaan yhteisöllinen oppiminen voi tukea yhteisen tiedon rakentamista. Yhdessä tekemisen on todettu olevan motivoivaa. (Järvelä ym. 2006, 141.) Elisalla työtä tehdään eri kokoisissa ryhmissä yhteisönä. Yhteisöllinen oppiminen tuki tätä koulutusmenetelmää teorian ja saatujen vastausten perusteella.

5.1.2 Pienryhmätyöskentely ja itseopiskelu motivoivat

Aikuisopiskelijoilla on kokemusta ryhmätyöskentelystä, jossa tehtävät jaetaan tehokkaasti tavoitteiden saavuttamiseksi. Ryhmässä oppiminen yhdistää ryhmätyöskentelyn ja oppimisen. Tavoitteena ei ole enää tehtävien suorittaminen vaan tehokas oppiminen niin yksilönä kuin ryhmänä. Parhaimmillaan tämä on innostavaa sosiaalista toimintaa. (Repo-Kaarento 2007, 140.)

Pienissä ryhmissä keskustelutyylisesti käytävät koulutukset nousivat esille kummankin avoimen kysymyksen tuloksissa. Tämän sanottiin olevan yksi parhaista tavoista oppia, sekä kehityskohde nykyisiin tuotekoulutuksiin. Myös parityöskentelyn ja itseopiskelun sanottiin olevan motivoivaa. Voisiko tuotekoulutukset järjestää siten, että yksilöt tai parit opiskelisivat itsenäisesti osan tuotekoulutuksesta? Nämä opiskelumetodit eivät ole suoraan pois suosituimmasta pienryhmätyöskentelystä. Itsenäisen- tai pariopiskelun jälkeen siirrytään pienryhmätyöskentelyyn, jossa löydetyt ratkaisut tutkittavaan ongelmaan yhdistetään. (Järvelä ym. 2006, 155.) Verkkokoulutusten tyypillisimmät ongelmat ovat ilmeiden ja eleiden puuttuminen. Tätä ongelmaa voidaan ehkäistä Skype-ryhmävideopalavereiden avulla. Videoneuvottelut voisivat olla toimiva ratkaisu löydettyjen tulosten esittelyyn omalle ryhmälle, jos ryhmän jäsen on estynyt osallistumaan purkutilaisuuteen fyysisesti.

5.1.3 Kouluttajien toimintaan ja koulutusten sisältöön kaivataan muutosta

Myyjän näkökulmaa ja käytännön esimerkkejä toivottiin lisää koulutuksiin. Tämä tarkoittaa sitä, että myyntineuvottelijat toivoivat perusteltuja esimerkkejä, miten asiakas hyötyy esimerkiksi palvelumuutoksesta tai uudesta palvelusta. Ehdollistetaanko Elisalla koulutusmateriaalia tarpeeksi? Milloin, missä ja miksi koulutettavat tiedot ovat myyntineuvottelijalle hyödyllisiä? Käyttökelpoisen tiedon tulee olla ehdollistettua, jotta se voidaan palauttaa mieleen koulutustilaisuuden jälkeenkin (National Research Council 2004, 63; Järvelä ym. 2006, 43). On tärkeää, että työntekijöillä on käytössään viimeisin heitä koskettava tieto. Tieto tulee viestiä myyjille mahdollisimman selkeästi, jotta myyntineuvottelijat osaavat välittää viestin uuden palvelun tai tuotteen hyödyistä asiakkaille.

Asiantuntija ei osaa enää ajatella uuden oppijan tavoin, ja on mahdollisesti tästä syystä väärä henkilö kouluttamaan omaa alaansa (National Research Council 2004, 58). Väite kuulostaa perustellulta. Omaan kokemukseen nojaten tunnistin tämän ongelman myös Elisalla. Myyntineuvottelijat ovat asiantuntijoita omassa yksikössään, ja tuotekehittäjät tai -päälliköt omassaan. Tuotekehittäjien tapa kertoa tuotteen ominaisuuksista ei kohdannut myyjien ymmärryksen, tai ongelmien kanssa. Asiakkaille tärkeät hyödyt saattoivat jäädä huomioimatta, sillä koulutusten sisältöön ei kiinnitetty tarpeeksi huomiota.

5.1.4 Tuotekoulutusten kehittäminen oppijalähtöisemmäksi

Kouluttaessa tulee siirtyä pois faktojen luettelemisesta. Kehittävämpää on siirtyä pohdiskelemaan ja keskustelemaan opetusmetodiin, jossa haetaan kysymyksiä sekä vastauksia. (Järvelä ym. 2006, 152; Suominen & Nurmela 2011, 23.) Pätevät kouluttajat tietävät minäkalaisia vaikeuksia oppilailla on odotettavissa, sekä he osaavat mielekkäällä tavalla ohjata oppilaita uusiin toimintamalleihin ongelmien ratkaisemiseksi. Koulutustilanteessa kouluttajat osaavat huomioida oppilaiden lähtötilanteen. (National Research Council 2004, 63.) Kyselylomakkeen vastausten pohjalta todettiin, että vastaukset yhtenevät teorian kanssa ja myyjien kokemustasot tulisi huomioida paremmin tuotekoulutuksissa.

Opiskelijoita motivoi mahdollisuus itse päättää tekemisestään, ei niinkään ulkoiset palkkiot tai pakko. Muita motivoivia tekijöitä ovat yhteenkuuluvuus, kompetenssi, sekä mer-

kityksellisyys. (Salmela-Aro 2018, 11.) Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että mahdollisuus päättää opiskeltavan aiheen sisällöstä vaikutti positiivisesti opiskelumotivaatioon. Lisäksi vastauksissa toivottiin parannusta koulutettavan asian sisältöön. Tulosten perusteella sain vastauksen toiseen tutkimusongelmaan, kuinka tekninen tuotemateriaali tulisi kouluttaa myyjille. Tulosten joukosta nousi ajatus siitä, että kouluttajien tulisi olla kollegoita tai myyjiä, eikä tuotepäälliköitä tms. Myyntineuvottelijat voidaan jakaa pienryhmiin kokemuksen perusteella. Ryhmäläiset voivat yhdessä päättää, minkä tuotekokonaisuuden he ottavat opiskeltavakseen, sekä toisille koulutettavaksi. Uudemmat työntekijät kouluttaisivat toisilleen yksinkertaisempia tuotteita, ja pidempään työskennelleet tai teknisesti osaavammat henkilöt saisivat käsiteltäväkseen haastavampia tuoteperheitä.

Koulutettavat käyttävät nykyistä tietämystään uuden tietämyksen rakentamiseen ja tulkintaan. Koulutettavilla on aikaisempaan tietoon pohjautuvia ennakkokäsityksiä. Tämän tiedon pohjalta koulutettavat pyrkivät näkemään tuttuja rakenteita myös täysin uudessa oppiaiheessa. (National Research Council 2004, 175; Järvelä ym. 2006, 15; Suominen & Nurmela 2011, 22; Repo-Kaarento 2007, 15; Wankel & Blessinger 2013, 8.) Asiantuntija ei osaa enää ajatella uuden oppijan tavoin, ja on mahdollisesti tästä syystä väärä henkilö kouluttamaan omaa alaansa (National Research Council 2004, 58). Esille tulleiden vastausten perusteella oletetaan, että toiset myyntineuvottelijat ovat oikeita henkilöitä toteuttamaan tuotekoulutuksia. Koulutustavoitteina voisi olla esimerkiksi kouluttajan tai asiantuntijan toimesta määritelty osaamistaso, sekä koulutettavien toimesta toteutettu opiskeltavan aiheen esittelemine muille ryhmän jäsenille.

Oppijälähtöisyyden kannalta on tärkeää lisätä koulutusmateriaaliin myyntineuvottelijan näkökulmaa esimerkkien avulla. Tämä onnistuu myyntineuvottelijoiden ottaessa osaa tuotekoulutusten järjestämiseen, sillä myyntineuvottelijalle lienee luontaista soveltaa oppimaansa tietoa tavalla, joka helpottaa häntä työssään. Myyntineuvottelijat voivat kouluttaa toisiaan kertomalla toisilleen esimerkkejä.

Ryhmätutkimuksen kesto voi vaihdella muutamasta tunnista kokonaiseen lukuvuoteen (Repo-Kaarento 2007, 82). Skaalautuvuus tukee ajatusta siitä, että ryhmäoppimis menetelmä sopii kouluympäristön lisäksi myös työpaikoille.

5.1.5 Tuotekoulutuksista vastaavien henkilöiden rooli vaihtuu

Oppijakeskeisessä ympäristössä kouluttajan rooli on olla ohjaaja tai tukija tavoitteesta riippuen. Kuvion 2 mukaisesti tuotekoulutuksesta vastaavan henkilön rooli vaihtuu opettajasta yhteistoiminnallista oppimista tukevaksi ohjaajaksi. Tuotekoulutuksesta vastaavan kouluttajan tulee varmistaa koulutustavoitteiden saavuttaminen. (Suominen & Nurmela 2011, 35.) Tuotekoulutusten ohjaajille tulee antaa mahdollisuus kouluttautua vastaavilla kriteereillä, kuin koulutettavillekin. Tuotekoulutusten ohjaajat ovat avainasemassa laadukkaiden koulutustilanteiden luomiseksi. (National Research Council 2004, 226–227.) Tuotekoulutusten ohjaajien vastuulle jää sopivien pedagogisten menetelmien integrointi oppimisympäristöön.

Oppimisympäristöstä vastaavien henkilöiden tulee ymmärtää muutoksen tarpeellisuus, sekä heidän tulee sitoutua muutokseen. Heidän tulee ymmärtää, kuinka muutos vaikuttaa heidän työhönsä. Muuten on epätodennäköistä, että muutoksen tuomia hyötyjä otetaan käyttöön. (McTighe & Wiggins 2013, 103.) Muutosjohtamisen käytäntöjä olisi hyvä soveltaa oppimisympäristöä muutettaessa, sekä uusia pedagogisia malleja integroitaessa.

Miekkäiseen tekemiseen yhdistetty oppiminen on motivoivaa (Wankel & Blessinger 2013, 8). Miten tekemisen tarpeen oppimisen tehostamiseksi saisi konkretisoitua tuotekoulutustilanteisiin? Vastaus ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, miten myyntineuvottelijat kokevat oppivansa parhaiten oli tekemällä. Telesales-puhelinmyyntiyksiköstä kerätyn materiaalin tuloksista nousi esille tekemisen tärkeys uutta asiaa opiskellessa. Lähes puolet vastaajista kertoi oppivansa tekemällä tai yhdistämällä tekemisen muihin oppimistekijöihin, kuten kuuntelemiseen.

Vuorovaikutteisuus ja koulutettavien aktivointi on tehokas tapa kouluttaa. Koulutettavat oppivat eri tavoilla. Monipuolinen informaatiokanavien hyödyntäminen tukee koulutettavien oppimista. Yksi koulutustavoista on tekeminen ja kokeileminen, eikä se poissulje muita tapoja. Koulutustilaisuuksia voidaan rikastaa tarjoamalla mahdollisuus tekemiseen. (Roberts 2012, 4.)

Tuotekoulutusten järjestäminen pelkästään tekemällä oppimisen ympärille ei ole tavoite, vaikka enemmistö mainitseekin oppivansa tekemällä. Tekemällä oppiminen on hyvä työkalu tehostamaan koulutusta silloin, kun koulutettava sisältö sen mahdollistaa.

Kuviossa 14 käsiteltiin myyntineuvottelijoiden mielipiteitä tuotekoulutuksista. Enemmistö piti tuotekoulutuksia melko hyvinä. Pohdittavaksi jää olisiko useampi vastaaja pitänyt tuotekoulutuksia erittäin hyvinä, jos tuotekoulutuksissa olisi mukana enemmän käytännön tekemistä.

Vastaajista, jotka pitivät tuotekoulutuksia erittäin hyvinä, vain yksi henkilö ilmoitti oppivansa parhaiten tekemällä. Vertailun vuoksi yhdeksän henkilöä ryhmästä, jotka ajattelivat tuotekoulutusten olevan melko huonoja, tai ei hyviä eikä huonoja kokivat oppivansa parhaiten tekemällä. Vaikka vertailtavat ryhmät olivat erikokoisia, niin voitiin todeta, että koulutuksiin tyytymättömät henkilöt kaipasivat tekemistä oppimistekijänä koulutuksiin (kuvio 14).

5.1.6 Olisiko oppimiselle varattavissa enemmän aikaa?

Vaatumusten ja yksilön voimavarojen tulee olla tehtävän suorittamiseksi tasapainossa. Tehtävän suorittamiseksi on annettava tarpeeksi aikaa tai muutoin se tukahduttaa motivaation. (Salmela-Aro 2008, 12.) Koulutuksesta saatujen tietojen tehokasta organisointia ajatellen syvälliselle oppimiselle annettu aika on tärkeämpää, kuin opetetun tiedon laajuus. Jos mahdollista, niin koulutettavalle annettu tilaisuus nähdä asiantuntijoita työssään voi olla hyödyllistä. Ratkaisumallien monimuotoisuus on tosin sovitettava oppilaiden nykyisiin tietoihin ja taitoihin. (Suominen & Nurmela 2011, 27; National Research Council 2004, 55, 62; Repo-Kaarento 2007, 19.) Mahdollisuudella vaikuttaa tuotekoulutusten ajankohtaan ei ollut enemmistölle motivaation kannalta merkitystä, mutta osalle se oli positiivinen asia. Työsuhteen alkuvaiheessa varsin moni koki, että tuotekoulutuksia on liikaa ja tiedon sisäistämiseksi ei anneta tarpeeksi aikaa.

Itsenäisen opiskelun tehokkuutta ja toimivuutta pitäisi seurata ja testata, jotta tuloksia voitaisiin mitata. Usein annettu palaute on ratkaisevaa, jotta oppilaille muodostuu realistinen kuva omasta osaamisestaan. On syytä miettiä, mitkä ongelmat kukin koulutettava ratkaisee yksilönä ja mitkä käsitellään ryhmässä. Samoin on syytä pohtia, mitkä asiat tulisi käsitellä verkossa ja mitkä tulisi käsitellä kasvotusten. (Järvelä ym. 2006, 242.)

Telesales-puhelinmyyntiyksikössä ei ole mahdollista käyttää työaikaa itsenäiseen opiskeluun. Pohdittavaksi jää, kannustetaanko ihmisiä tarpeeksi itsenäiseen opiskeluun, sekä olisiko työajan hyödyntäminen itsenäiseen opiskeluun tavoitteiden mukaisista aiheista motivoivaa?

5.2 Jatkotutkimus ehdotus

Tekemällä oppimiselle on oma paikkansa, mutta aina se ei ole tarkoituksenmukaista tai perusteltua. Tekemällä oppimisen merkitys korostui tuloksissa niin paljon, ettei sitä voinut olla huomioimatta.

Jatkoa ajatellen ehdotan Elisalle laadullista jatkotutkimusta aiheesta, mitä tekemällä oppiminen sisältää. Kuinka myyntineuvottelijat kokevat, että tekemällä oppiminen olisi yhdistettävissä tuotekoulutuksiin? Mitkä kriteerit sopisivat tekemällä oppimisen tulosten arviointiin?

5.3 Luotettavuus

Tutkimusprosessissa saattaa ilmetä virheitä, jotka johtuvat tutkijasta tai tutkittavasta aineistosta. Tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia tarkastelemalla pyritään minimoimaan virheiden määrää. (Kananen 2015, 338.)

Määrällisen tutkimuksen luotettavuuden kriteereistä tärkein on ulkoinen validiteetti eli yleistettävyyden (Kananen 2015, 345). Tulokset ovat yleistettävissä kohderyhmässä, mikäli otos on valittu oikein (Kananen 2015, 347).

Valitsin otokseksi kokonaisotoksen saadakseni tutkimukselleni mahdollisimman korkean ulkoisen validiteetin. Perusjoukko oli kaikkiaan 89 henkilöä. Tutkimusajankohtana tavoitin toimipisteeltä 69 henkilöä, joista muodostui tutkimukseni otos. Tavoitin tutkimuksellani 78 % perusjoukosta. Loput 20 henkilöä olivat etätöissä taikka sairaana.

Jaoin kyselylomakkeen kaikille paikalla olleille henkilölle ja sain täytetyn kyselylomakkeen jokaiselta takaisin. Paikalla olleiden henkilöiden vastausprosentti oli 100 %. Hyväksytyjä vastauksia oli 68 kappaletta ja hyväksytyjen vastausten prosentiksi muodostui 99 %. Tällä otoksella tutkimuksen ulkoinen validiteetti toteutui ja tulokset ovat yleistettävissä koko perusjoukkoon.

Ulkoisen validiteetin toteutumisesta huolimatta olisi mielenkiintoista tietää, miten loput henkilöt olisivat vastanneet ja olisiko vastauksissa noussut esille jotain poikkeavaa. Todennäköisesti joukko koostuu enimmäkseen myyntineuvottelijoista, joiden työsopimus Telesales-puhelinmyyntiyksikön kanssa on jatkunut pidempään, kuin kaksi vuotta. Arvioni perustuu henkilökohtaiseen kokemukseeni. Etäkoneita annetaan lähinnä henkilöille, jotka ovat henkilökohtaisella osaamisellaan ja tehokkuudellaan osoittaneet kykenevänsä tulokselliseen työntekoon ilman esimiehen ohjausta, tai tiimin välitöntä tukea. Valtaosa vastaajista on työskennellyt Telesales-puhelinmyyntiyksikössä alle kolme vuotta. Vastauspäivänä noin 20 henkilöä oli poissa yksikön kaikki myyntineuvottelijat huomioiden.

Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkitaan oikeita asioita (Kananen 2015, 343). Kuvasivatko kyselylomakkeen kysymykset tutkimusongelmia? Toivatko saadut tulokset vastauksia tutkimuskysymyksiin? Kyselylomakkeen haittapuolena oli se, että annetut vastaukset olivat lyhyempiä. Toinen avoimista kysymyksistä mittasi, kuinka myyntineuvottelijat kokevat oppivansa parhaiten. Tekemällä oppiminen nousi selvästi yleisimmäksi oppimisen muodoksi, mutta mitä tämä tekemällä oppiminen tarkalleen on? Tästä vastauksesta olisi mielenkiintoista saada enemmän tietoa, mutta kysely olisi hyvä toteuttaa haastattelemalla. Tekemällä oppimisesta oli työlästä löytää teoriaa ja paras löytämäni teos oli Roberts. J. W:n vuonna 2012 julkaistu teos *Beyond learning by doing*. Sisältö jäi mielestäni filosofiseksi, enkä löytänyt riittävästi käytäntöön yhteneviä teorioita.

Mielestäni tässä tutkimuksessa tehtiin perustellusti oikea ratkaisu tutkimusmenetelmän valinnassa. Lisäksi mittareiden valinta onnistui. Validiteetti toteutui tässä tutkimuksessa, sillä kyselylomakkeen kysymykset kuvasivat tutkimusongelmia. Tulokset toivat uutta tietoa tutkimuskysymyksiin. Tutkimus onnistui, sillä saatuja tietoja hyödyntämällä tuotekoulutuksia voidaan kehittää oppijalähtöisemmiksi.

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä eli toistettaessa tutkimus saadaan vastaavat tulokset, kuin ensimmäisellä tutkimuskerralla. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisesti kyselylomakkeella. Kvantitatiivinen tutkimus on luonteeltaan objektiivisempi, kuin laadullinen tutkimus. Yksilöt voivat olla epärehellisiä, tai tulkita kysymykset eri tavoin. Epärehellisyyteen ei ollut mahdollista vaikuttaa, eikä mahdollisten epärehellisten vastausten määrää voinut arvioida, mutta tulkintariskiä pienennettiin testaamalla lomaketta ulkopuolisilla henkilöillä ennen julkaisua. Kyselylomakkeen etu laadulliseen tutkimukseen on se, että kysymykset esitetään kaikille samalla tavalla. Kyselylomake koostettiin valtaosin strukturoiduista vastauksista, joten virhetulkintojen määrä jäi pieneksi. (Kananen 2015, 340–343.)

Avointen kysymysten määrä oli rajattu kahteen. Näin pienennettiin riskiä virheellisten tulkintojen osalta. Mielestäni tutkimuksen empiirisen osan toteutuksessa reliabiliteetti toteutui. Tutkimustulosten reliabiliteetti voitaisiin täysin varmistaa vain uusintatutkimuksella (Kananen 2015, 349).

5.4 Opinnäytetyön eettisyyden arviointi

Tutkijalla on eettisiä velvoitteita mm. tutkimuksen kohteena olevia henkilöitä ja tutkimusyhteisöä sekä ammattialaa kohtaan (Arene 2018, 7). Tutkijana minun tuli kunnioittaa tutkittavien henkilöiden, Tampereen ammattikorkeakoulun, sekä toimeksiantajan kultuuria ja tapoja. Oma opinnäytetyötäni ajatellen minun tuli toimia hyvien tapojen mukaisesti tutkimustyön, kaupanalan ja opetustyön näkökulmista.

Aiheen valinnan osalta eettisyys oman opinnäytetyöni kohdalla perusteltiin siten, että Elisän myyntiyksikölle on tärkeää tarjota myyjilleen laadukasta koulutusta. Yksi syy on Elisän sitoutuminen elinikäisen oppimisen edistämiseksi osana yrityksen sosiaalista vastuuta.

Tutkimusta suorittaessani alustin tutkittaville tutkimuksen tarkoituksen, sekä mihin tutkimustuloksia käytettäisiin. Tutkittavat osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti. Analysoin tulokset rehellisesti, sekä mahdollisimman tarkasti. Aineisto kerätiin ja käsiteltiin siten, että yksittäistä vastaajaa oli mahdotonta tunnistaa. Analysoinnin jälkeen tutkimusmateriaali hävitettiin.

5.5 Oman oppimisen arviointi

Oppimisen kannalta motivaatio on tärkeää. Motivaatiotaan voi säädellä omia tunteita hallitsemalla. Yksinkertaisimmillaan tämä tarkoittaa sitä, että muistuttaa itseään aikaisemmista onnistumisista taikka korostaa tilanteen positiivisia puolia. Tämä on tärkeää erityisesti, kun opiskeltava asia ei kiinnosta. Volitionaalisen kontrollin tärkeys korostuu pitkäjänteisyyttä vaativissa tehtävissä, joissa ulkoista kontrolloijaa ei ole. (Järvelä ym. 2006, 90, 97; Salmela-Aro 2018, 144.)

Merkitys korostui yksin opiskellessa, tai opiskellessa kokonaisuuksia, joissa aikaa kului paljon. Työympäristössä, jossa koulutukset voidaan tiivistää muutamaan tuntiin, ei volitionaalisella kontrollilla ollut suurta merkitystä. Ulkoisten tekijöiden vaikutusta omaan motivaatioon tulisi pyrkiä minimoimaan. Taito on henkilökohtainen. Mielenkiintoinen tekijä, mutta ei liity Elisan tuotekoulutustapahtumien kehittämiseen. Aiheeksi sopisi myyntineuvottelijoiden kouluttaminen. Yhtenä osa-alueena voisi olla itseopiskelu, sekä itsensä hallinta. Tällöin tulisi huomioida laajemmin psykologisia ja kognitiivisia tekijöitä, niin yksilön kehittämisen suhteen, kuin myös sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta.

Volitionaalinen kontrolli liittyy opinnäytetyön tekemiseen. Aika kului nopeasti ja tuntui, että opinnäytetyö eteni sykleissä. Yksin työskennellessä tuntui toisinaan siltä, että työtä on valtavasti ja kaikesta työskentelystä huolimatta jotain jäi uupumaan. Omalle työlleen sokaistui. Asioiden tarkkaileminen objektiivisesti, sekä eri näkökulmista vaikeutui sitä enemmän, mitä pidemmälle työ eteni.

Koen kaikesta huolimatta saavuttaneeni oppimistavoitteeni ja tutkimustavoitteeni. Sain rutkasti tietoa ja kokemusta tutkimastani aiheesta, sekä akateemisesta kirjoittamisesta ja lukemisesta. Harjaannuin entisestään Wordin sekä Excelin käyttäjänä. Onnistuin laajentamaan näkökulmiani ja uskon, että pystyn hyödyntämään tietojani ja taitojani työelämässä.

Opinnäytetyön tekeminen työpaikalleni oli erittäin mielenkiintoista. Olen erittäin kiitollinen kollegoilleni, toimeksiantajalleni, ohjaajalleni, sekä naisystävälleni. Koen saaneeni ainutlaatuisia tietoja työtovereiden ajattelumaailmasta. Tavoitteeni oli saada tutkimus valmiiksi vuoden 2018 loppuun mennessä, jossa onnistuin osittain. Suoritin tutkimuksen ja

tulosten analysoinnin annettuun aikarajaan mennessä, mutta opinnäytetyön viimeistelyyn kului aikaa odotettua enemmän. Luovutin tutkimuksen arvioitavaksi tammikuussa 2019.

5.6 Lähteiden käyttö

Myynnin ammattilaisena (Kortelainen & Kyrö 2015) on uudehko kahden henkilön kirjoittama teos, joka pohjaa sisältönsä myyjien yli kahden vuosikymmenen käytännön kokemuksen myyntityöstä. Viittauksia muihin teoksiin tai tutkimuksiin siitä ei kuitenkaan löydy, mikä osaltaan heikentää tämän lähteen uskottavuutta. Toisaalta tästä lähteestä haettu informaatio oli kokonaiskuvaan heijastettuna vähäistä, ja sisällöltään vähemmän tärkeää myyntiä koskevaa yleistietoa. Vedetään johtopäätös, että puutteista huolimatta tämä lähde täytti tarpeensa, eikä kyseenalaista opinnäytetyön uskottavuutta.

Oivaltava myyntityö (Hänti, Kairisto-Mertanen & Kock) on lähteenä hyvä ja uskottava. Painos on vuodelta 2016 ja lähdeluettelo on laaja, joskaan suoria viittauksia lähteiden informaatioon ei tekstissä itsessään ole.

Miten opimme (National Research Council 2004) on lähteenä hieman iäkäs, mutta pohjaltaan erittäin hyvä opetuksen oppikirja. Suunnattu lasten opettamiseen, mutta periaatteet ovat samat myös aikuisopetukseen, kuten kirjassa todettiin. Näin ollen tästä lähteestä on hyvä soveltaa tietoa myös Elisan toimeksiantoa ajatellen. Alkuperäinen *How people learn* on julkaistu vuonna 2000.

Oppimisen teoria ja teknologian opetuskäyttö (Järvelä ym.) on vuonna 2006 julkaistu teos, jossa käydään lävitse opetukseen liittyviä tekijöitä laajasti. Teos on mielenkiintoinen, sillä se ottaa huomioon myös teknologian tuomat mahdollisuudet. Aihe koskettaa syvästi opinnäytetyötäni. Teknologia kehittyy todella nopeasti, joten sinänsä vuonna 2006 julkaistu kirja on sisällöltään hieman vanha, eikä anna teknologian hyödyntämiseksi opetuskäytössä kovin paljoa tietoa. Peruseriaatteet oppimisesta ovat kuitenkin yhtenevät muiden lähteiden kanssa ja tämä teos toi runsaasti tietoa työhöni. Suominen & Nurmela olivat myös suosittelleet tätä teosta.

Verkko-opettaja on vuonna 2011 ilmestynyt teos Suomiselta sekä Nurmelalta. Teos on varsin uusi ja erityisesti pedagogisista aiheista kertonut kappale oli erittäin hyödyllinen.

Kirja soveltui erinomaisesti esimerkkeineen työympäristön koulutuksien kehittämiseen. Teoksen suositelluista lukemisista löytyi myös viittaus Järvelä ym. 2006 julkaistuun teokseen, joka osaltaan loi uskottavuutta Oppimisen teoria ja teknologian opetuskäyttö kirjalle.

Professori Katariina Salmela-Aron kirja *Motivaatio ja Oppiminen* oli lähteenä uusi. Sen julkaisu on tapahtunut vuonna 2017. Lähteenä kirja vaikutti luotettavalta ja tarjosi teoreettiseen viitekehukseen pari erinomaista kuvaa avaamaan motivaatioon ja oppimiseen liittyviä tekijöitä. Salmela-Aron nimi vilahti muissakin alan teoksissa kuten *Mikä meitä liikuttaa – modernin motivaatiopsykologian perusteet* -kirjassa, jossa hän on toinen kirjoittajista.

Saara Repo-Kaarenon kirja *Innostu ryhmästä – miten ohjata oppivaa yhteisöä* (2007) oli esimerkkeineen ja kuvineen todella konkreettinen. Teos sopi erityisesti ryhmien ohjaamisesta aikuisille, joten se tuki aiempia lähteitä erinomaisesti. Kirjoittaja on kokenut aikuis-kouluttaja sekä opettajien työnohjaaja.

Wankel, C & Blessinger, P julkaisema e-kirja *Increasing student engagement and retention in e-learning environments: Web 2.0 and blended learning technologies on tuore* (2013) ja kattava teos, joka antaa perusteellisesti teorian ja käytännön tietoja opiskelijoiden aktivoimiseksi verkkokoulutuksissa. Yksi tärkeimmistä lähteistäni sisältönsä puolesta. Teos vaikuttaa akateemisuutensa ja ulkoasunsa puolelta todella luotettavalta. Alkuperäisiin tutkimuksiin on lähteitä runsaasti.

Kanasen vuonna 2015 julkaisu teos toimi opinnäytetyön etenemisen tukijalkana. Kirjasta oli äärimmäisen helposti haettavissa yksityiskohtaista neuvoa jokaiseen opinnäytetyön vaiheeseen.

LÄHTEET

Arene. 2018. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen neuvosto Arene ry. <http://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/> luettu 14.12.2018

Elisa Oyj. Elisan yleiset toimintaperiaatteet. <https://corporate.elisa.fi/tietoa-elisasta/code-of-conduct/>, luettu 12.11.2018

Elisa Oyj. Historia. <http://corporate.elisa.fi/tietoa-elisasta/historia/>, luettu 10.7.2018

Elisa Oyj. Kotisivu. <http://corporate.elisa.fi>, luettu 10.7.2018

Elisa Oyj. Vastuullinen työnantaja. <http://corporate.elisa.fi/vastuullisuus/sosiaalinen-vastuu/vastuullinen-tyonantaja/>, luettu 10.7.2018

Fournier, C. 2017. How is generation Y going to (maybe) save the business world? <https://e-csr.net/generation-y-millennials-changes-enterprise-responsible-22519/>, luettu 14.11.2018

Hänti, S, Kainisto-Mertanen, L & Kock, H. 2016. Oivaltava myyntityö. Asiakkaana organisaatio. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Järvelä, S, Häkkinen, P, & Lehtinen, E. 2006. Oppimisen teoria ja teknologian opetus-käyttö. WSOY Oppimateriaalit Oy

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Juvenes Print.

Kortelainen, M & Kyrö, J. 2015. Myynnin ammattilaisena. Ammattimainen myyntityö myyntiympäristössä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

La Marca, S. 2010. Designing the learning environment. Camberwell: ACER press

Marsick, V. 2015. Learning in the workplace. Routledge. ISBN 9781315716091J

McTighe, J & Wiggins, G. 2013. Essential questions: Opening doors to student understanding. Virginia: Association for supervision & curriculum development

Moore, D. 2004. The journal of workplace learning. Workplace as a learning environment. Emerald Publishing Ltd. Volume 16 number 6. ISSN 1366-5626.

National Research Council. 2004. Miten opimme. Aivot, mieli, kokemus ja koulu. Juva: WS Bookwell Oy

Repo-Kaarento, S. 2007. Innostu ryhmästä. Miten ohjata oppivaa yhteisöä. Vantaa: Dark Oy

Roberts, J. W. 2012. Beyond learning by doing: Theoretical currents in experiential education. New York, NY: Routledge.

Salmela-Aro, K. 2018. Motivaatio ja oppiminen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Schreiber, J. 2016. Motivation 101. New York: Springer Publishing Company

Suominen, R & Nurmela, S. 2011. Verkko-opettaja. WSOYpro Oy

Taloudellinen-, ympäristö- ja sosiaalinen vastuu. <http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/vastuullinen-logistiikka/taloudellinen-ymparisto-ja-sosiaalinen-vastuu/>, luettu 12.11.2018

The university of Edinburgh. What is corporate social responsibility?
<https://www.ed.ac.uk/careers/your-future/options/occupations/csr/what-is-csr>, luettu 12.11.2018

UNESCO, UNICEF, UN Global Compact & UN Special envoy for global education. 2013. The smartest investment: A framework for business engagement in education.

United Nations Global Compact. How Your Company Can Advance Each of the SDGs
<https://www.unglobalcompact.org/sdgs/17-global-goals>, luettu 12.11.2018

United Nations Global Compact. Improving learning worldwide to to benefit business and society. <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/our-work/social/education>, luettu 12.11.2018

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus

Wankel, C & Blessinger, P. 2013. Increasing student engagement and retention in e-learning environments: Web 2.0 and blended learning technologies. Bingley: Emerald Group Publishind Ltd

Weber, J & Wasieleski, D. 2018. Business and society 360. Corporate social responsibility. Bingley: Emerald Publishing Ltd.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

KYSELYLOMAKE ELISAN TELESALLES MYYNTINEUVOTTELIJOIDEN TUOTEKOULUTUSTAPAHTUMIEN KEHITTÄMISEKSI

1. Kerro mielipiteesi ympyröimällä yksi vaihtoehto, joka kuvaa kokemuksiasi parhaiten
 - a. Työympäristö edistää paljon tuotekoulutuksista oppimistani
 - b. Työympäristö edistää hieman tuotekoulutuksista oppimistani
 - c. Työympäristöllä ei ole merkitystä tuotekoulutuksista oppimiseeni
 - d. Työympäristö heikentää hieman tuotekoulutuksista oppimistani
 - e. Työympäristö heikentää paljon tuotekoulutuksista oppimistani

2. Kerro mielipiteesi ympyröimällä yksi vaihtoehto, joka kuvaa mielipidettäsi parhaiten
 - a. Tuotekoulutukset on toteutettu erittäin hyvin
 - b. Tuotekoulutukset on toteutettu melko hyvin
 - c. Tuotekoulutuksia ei ole toteutettu hyvin eikä huonosti
 - d. Tuotekoulutukset on toteutettu melko huonosti
 - e. Tuotekoulutukset on toteutettu erittäin huonosti

3. Kerro mielipiteesi ympyröimällä yksi vaihtoehto, joka kuvaa kokemuksiasi parhaiten
 - a. Minun on erittäin helppoa omaksua tietoa tuotekoulutuksista
 - b. Minun on melko helppoa omaksua tietoa tuotekoulutuksista
 - c. Tiedon omaksuminen tuotekoulutuksista ei ole helppoa eikä vaikeaa
 - d. Minun on melko vaikea omaksua tietoa tuotekoulutuksista
 - e. Minun on erittäin vaikea omaksua tietoa tuotekoulutuksista

4. Kerro mielipiteesi ympyröimällä yksi vaihtoehto, joka kuvaa mielipidettäsi parhaiten
 - a. Tuotekoulutuksista saadun tiedon sisäistämiseen annetaan paljon aikaa
 - b. Tuotekoulutuksista saadun tiedon sisäistämiseen annetaan sopivasti aikaa
 - c. Tuotekoulutuksista saadun tiedon sisäistämiseen annetaan vähän aikaa

5. Kerro mielipiteesi ympyröimällä yksi vaihtoehto, joka kuvaa sinua parhaiten
 - a. Minua motivoi tuotekoulutus aiheiden opiskelu yksin
 - b. Minua motivoi tuotekoulutus aiheiden opiskelu parin kanssa
 - c. Minua motivoi tuotekoulutus aiheiden opiskelu pienryhmissä (3 – 9 henkilöä)
 - d. Minua motivoi tuotekoulutus aiheiden opiskelu suurryhmissä (10 – 20 henkilöä)

- e. Minua ei motivoi tuotekoulutus aiheiden opiskelu
6. Kerro mielipiteesi ympäröimällä yksi vaihtoehto, joka kuvaa sinua parhaiten
- a. Mahdollisuuteni vaikuttaa tuotekoulutuksien ajankohtaan lisää paljon opiskelumotivaatiotani
 - b. Mahdollisuuteni vaikuttaa tuotekoulutuksien ajankohtaan lisää hieman opiskelumotivaatiotani
 - c. Mahdollisuudella vaikuttaa tuotekoulutuksien ajankohtaan ei ole opiskelumotivaationi kannalta minulle merkitystä
 - d. Mahdollisuuteni vaikuttaa tuotekoulutuksien ajankohtaan heikentää hieman opiskelumotivaatiotani
 - e. Mahdollisuuteni vaikuttaa tuotekoulutuksien ajankohtaan heikentää paljon opiskelumotivaatiotani
7. Kerro mielipiteesi ympäröimällä yksi vaihtoehto, joka kuvaa mielipidettäsi parhaiten
- a. Mahdollisuuteni vaikuttaa tuotekoulutuksissa opiskeltaviin aiheisiin lisää paljon opiskelumotivaatiotani
 - b. Mahdollisuuteni vaikuttaa tuotekoulutuksissa opiskeltaviin aiheisiin lisää hieman opiskelumotivaatiotani
 - c. Mahdollisuudella vaikuttaa tuotekoulutuksissa opiskeltaviin aiheisiin ei ole opiskelumotivaationi kannalta minulle merkitystä
 - d. Mahdollisuuteni vaikuttaa tuotekoulutuksissa opiskeltaviin aiheisiin heikentää hieman opiskelumotivaatiotani
 - e. Mahdollisuuteni vaikuttaa tuotekoulutuksissa opiskeltaviin aiheisiin heikentää paljon opiskelumotivaatiotani
8. Mitä kehitettävää tuotekoulutuksissa sinun mielestä on?
9. Kuinka sinä koet oppivasi parhaiten?
10. Työkokemus: kuinka monta vuotta olet ollut Telesales puhelinmyyntiyksikössä töissä?
- a. 0 – 2 vuotta
 - b. 3 – 5 vuotta
 - c. 6 – 8 vuotta

d. yli 8 vuotta

11. Sukupuolesi

- a. Mies
- b. Nainen
- c. Muun sukupuolinen

12. Ikäsi

- a. Alle 24 vuotta
- b. 25 – 34 vuotta
- c. 35 – 44 vuotta
- d. 45 – 54 vuotta
- e. Yli 55 vuotta

Liite 2. Kyselylomakkeen saatekirje

Kutsun Sinut Telesales myyntiyksikön myyntineuvottelijan osallistumaan tutkimukseen Elisan tuotekoulutusten kehittämiseksi.

Arvoisat Elisan Telesales myyntiyksikön myyntineuvottelijat!

Olen liiketalouden ja hallinnon opiskelija Tampereen ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyönä tutkimuksen Elisan Tampereen toimipisteen Telesales myyntiyksikköön.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, kuinka Elisan Telesales -puhelinmyyntiyksikön myyntineuvottelijoiden oppimis- ja motivaatiotekijöitä. Tulosten pohjalta pyrin tarjoamaan Elisalle informaatiota tuotekoulutusten kehittämiseksi.

Lähestyn Teitä tällä kyselylomakkeella ja toivon, että käytätte alle viisi minuuttia ajastanne lomakkeen täyttämiseen. Vastauksenne on tärkeä tutkimuksen ja opinnäytetyön onnistumisen kannalta.

Vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Vastaja ei voida tunnistaa yksittäisistä vastauksista. Tulokset esitetään tilastollisina numerosarjoina ja/tai kuvioina.

Kyselylomakkeen täyttäminen ja palauttaminen

Kyselylomakkeen kysymykset 1 – 7 ottavat kantaa oppimistekijöihin sekä motivaatioon. Vastausvaihtoehdot on valmiiksi annettu. Ympyröi vaihtoehdoista yksi vastaus, joka kuvaa parhaiten sinun mielipidettäsi.

Kysymykset 7 ja 8 ovat avoimia kysymyksiä. Vastaa kysymyksiin oman mielipiteesi mukaisesti. Selvyuden vuoksi pyydän, että vastaatte tikkukirjaimilla.

Kysymykset 9 – 11 ovat taustakysymyksiä vastaajien sukupuolen, iän ja työkokemuksen kartoittamiseksi. Vastaa ympäröimällä yksi vaihtoehto, joka kuvaa sinua parhaiten.

Lomakkeen saatuasi täytä se työajallasi mahdollisimman pian. Lomakkeen täyttö vie aikaa arviolta alle viisi minuuttia. Kyselylomake palautetaan tutkijan osoittamaan paikkaan. Lisätietoja tutkimuksesta saa Jesse Kokolta.

Kiitokset arvokkaista tiedoista ja tärkeistä mielipiteistä!

Kunnioittaen,

Jesse Kokko