

Opinnäytetyö AMK

Liiketalous

Mediatuotanto

2021

Elina Niiranen

OPPIMISTA EDISTÄVÄ KOULUTUS

– Järjestelmän käyttöönottokoulutuksen
suunnittelu ja toteutus Yritys X:n henkilöstölle

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous | mediatuotanto

2021 | 37 sivua, 5 liitesivua

Elina Niiranen

OPPIMISTA EDISTÄVÄ KOULUTUS

- Järjestelmän käyttöönottokoulutuksen suunnittelu ja toteutus Yritys X:n henkilöstölle

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa koulutus. Muita tavoitteita olivat kirjoittajan ammatillisen osaamisen näyttäminen ja kehittyminen sisällöntuottajana sekä kouluttajana. Työssä koulutuksen aiheena on järjestelmän käyttöönotto.

Teoreettinen tietopohja koostuu oppimisesta, oppimismuotoilusta ja kouluttamisesta. Työssä käydään läpi koulutus suunnittelusta mittaukseen saakka.

Tehty koulutus oli tarkoitettu ohjelman loppukäyttäjille. Jatkossa sitä voidaan käyttää uusien henkilöiden perehdytyksen tukena.

ASIASANAT:

Koulutus, kouluttaminen, oppiminen, ostolaskuprosessi

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business | Media Management

2021 | 37 pages, 5 pages in appendices

Elina Niiranen

EFFECTIVE TRAINING

- The planning and implementation of a system deployment for Company X personnel

The aim of this thesis was to plan and implement training. Other goals were to demonstrate and develop the author's professional skills as a content producer and educator. At work, the topic of the training is the introduction of the system.

The theoretical framework of the thesis consists of learning, learning design and training. The written output contains training from planning to measurement.

The training provided was intended for the users. In the future, it can be used to support the induction of new people.

KEYWORDS:

Education, training, learning, purchase invoicing process

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 OPPIMINEN JA VERKKOKOULUTUS	7
2.1 Oppimiskäsitys	7
2.2 Oppimisprosessi ja menetelmät	8
2.2.1 Oppimisen psykologiset edellytykset	8
2.2.2 Motivaatio oppimisessa	9
2.3 Oppimismuotoilu	10
2.4 Verkkopohjainen oppimisympäristö	10
3 VERKKOKOULUTUKSEN SUUNNITTELU	12
3.1 Tarve ja tavoite	13
3.1.1 Toimeksiantajan ostolaskuprosessi	14
3.2 Oppimistavoitteet ja kohderyhmä	15
3.2.1 Kohderyhmän tutkimustulokset	16
3.3 Koulutuksen sisältö	20
3.4 Koulutusmateriaalit	21
4 VERKKOKOULUTUKSEN TOTEUTUS	25
4.1 Valintana verkko-oppimisympäristö	25
4.2 Koulutuskokonaisuus	26
4.3 Innostava aloitus, lämpimään tunteeseen lopetus	27
4.4 Kouluttaja oppimisen edistäjänä	28
4.5 Tiedottaminen ja julkaisu	30
5 VERKKOKOULUTUKSEN ARVIOINTI	31
5.1 Käytettävät mittarit	33
6 POHDINTA	34
LÄHTEET	36

LIITTEET

- Liite 1. Kyselylomake
- Liite 2. Verkkokoulutuksen sisällysluettelo
- Liite 3. Käsikirjan sisällysluettelo

KUVAT

Kuva 1. Koulutuksen tuotantoprosessi	12
Kuva 2. Yritys X taloushallinnon kehitys	14
Kuva 3. Ostolaskuprosessi	15
Kuva 4. Vastaus kysymykseen 10	17
Kuva 5. Vastaus kysymykseen 11	18
Kuva 6. Vastaus kysymykseen 24	19
Kuva 7. Vastaus kysymykseen 25	19
Kuva 8. Vastaus kysymykseen 26	20
Kuva 9. Havainnekuva Raportit -materiaalista	23
Kuva 10. Havainnekuva Sopimukset -materiaalista, johon asiat ilmestyvät ajoitettuna	23
Kuva 12. Kirkpatrickin arvioinnin tasot Friskin kuviota mukailleen (Frisk 2008, 27)	31
Kuva 13. Suorittaneiden määrä 25.2.2021	32
Kuva 14. Osa lopputestin kysymyksistä	32

1 JOHDANTO

Yhteiskunta ja oppilaitokset tarjoavat tutkinnon kautta väylän työelämään. Työpaikat ovat omalta osaltaan oppimisympäristöjä, joissa kasvaa työn ohessa ja koulutusten avulla osaajia. Työelämän nopeissa käännöksissä ja muutoksissa tulisi oppia oppimaan. Kouluttajan rooli oppimisen edistäjänä on tärkeä, vaikka oppiminen itsessään jää koulutukseen osallistuneelle.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen. Suunnittelin ja toteutin verkkokoulutuksen taloushallintopalveluita tuottavalle konserniyhtiölle. Kyseinen materiaali oli tarkoitettu uuden ostolaskujärjestelmän käyttöönottoon tammikuussa 2021. Myöhemmin sitä voidaan käyttää perehdytyksen tukena.

Koulutuksen luomisen viitekehyksenä toimivat oppiminen, oppimismuotoilu ja kouluttaminen, käyttämäni kirjalliset ja sähköiset lähteet koostuivat näistä aihealueista. Viitekehys ohjasi toimintaani koko opinnäytetyön ajan. Tärkeimmät suunnannäyttäjäni toiminnallisen työn aikana olivat eOppiva (yksi digitaalisen oppimisympäristön edelläkävijöistä) ja Vilma Mutka (oppimismuotoilun pioneeri).

Omaksi tavoitteeksi opinnäytetyön osalta asetin substanssiosaamisen näyttämisen sekä kehittymisen oppimista edistävän sisällön ja koulutuksen tekijänä. Lähteet auttoivat minua ymmärtämään millainen koulutus mahdollistaa oppimisen ja miten kouluttajan rooli näyttäytyy oppimisprosessissa.

Työ on minulle merkityksellinen opiskelemani alan (mediatuotanto) myötä. Pääsen käyttämään erityisesti koulutuksen antamia viestinnän oppeja. Kirjallisen osuuden aloitan oppimisen ja verkkokoulutuksen teorialla, joka johdattelee aiheeseen. Tämän jälkeen siirryn refleктоimaan tekemiäni valintoja koulutukseen liittyen. Rajauksena toimii tekemäni koulutus, teoriasta on varmasti hyötyä muillekin omaa koulutusta suunnitteleville. Kehitystehtävän tueksi ja vastatakseni koulutuksen kohderyhmän tavoitteisiin, toteutin määrällisen tutkimuksen.

Koulutusmateriaali jätetään toimeksiantajan pyynnöstä julkaisematta. Julkaisen työssäni sen mikä on toimeksiantosopimuksen mukaista.

2 OPPIMINEN JA VERKKOKOULUTUS

Karkeasti voisi sanoa, että oppimista tarvitaan pysyäkseen hengissä ja selvitäkseen elämässä. Onhan jo ihmiskunnan kehitys luolamiehestä tähän päivään kulkenut omaa oppimispolkuaan. Oppimista tapahtuukin tiedostamatta sekä tiedostaen. Oman kiinnostukseni oppimiseen heräsi aikuisopiskelun myötä. Opinnäytetyö mahdollisti syvällisemmän tutustumisen aiheeseen sekä sen teorioihin.

Vuoden 2000 teoksessa Aikuiskoulutus verkossa, kirjastot luettiin moderneiksi Internet-yhteyksien paikoiksi ja yli neljänneksen suomalaisista todettiin käyttävän säännöllisesti nettiä. Kun opettaja ja oppilas ovat eri aikaan eri paikassa ja viestintä hoidetaan välineiden avulla, voidaan puhua etäopetuksesta. (Immonen 2000, 15.) 21 vuoden aikana kehitys on kulkenut eteenpäin ja netti kulkee suurimman osan taskuissa. Edellisen kerran opiskellessani kouluun siirryttiin fyysisesti oppimaan. Nykyistä tutkintoa opiskelen kotoa käsin verkko-opintoina. Covid-19 omalta osaltaan kiihdytti asioiden etä- ja verkkomuotoja, tehden niistä vauhdilla rutiineja.

Koulutus voi tuntua aina itsestään selvältä vaihtoehdolta, jonka jälkeen yksilön oletetaan heti hallitsevan asiat. Koulutus toimii herätteenä. Oppiminen vaatii motivaatiota, aikaa ja aktiivista otetta. Osaaminen koostuu opeista, jotka viedään käytäntöön. Näin ollen ainakin kouluttajan tulisi ymmärtää jokunen seikka oppimisesta. Aikuisena oppiminen sisältää usein opittujen asioiden muokkaamista tai unohtamista, tämä voi aiheuttaa turvallisuuden tunteen menettämistä ja muita oppimisen esteitä. Kouluttajan rooli ei ole pelkästään toimia tiedonvälittäjänä.

Seuraavaksi käyn läpi hieman muutamia oppimiseen ja verkkokoulutukseen liittyviä teorioita. Nämä nousivat lähteistä työni kannalta olennaiseksi. Painopiste on oppimisessa, sillä tahdon herätellä opinnäytetyöni lukijan aiheen pariin.

2.1 Oppimiskäsitys

Oppiminen on nähty pitkään tiedon siirtämisenä. Tieto siirtyy opettajan päästä oppilaan päähän, tähän vaikuttaa puolestaan kyvykkyys ja ahkeruus. Jossain vaiheessa tietoa on kasaantunut päähän tarpeeksi paljon ja oppilas saavuttaa uuden tason tiedoissaan. (Rauste-Von Wright ym. 2003, 20–21.)

Edellistä oppimiskäsitystä haastaa konstruktivismi, jonka mukaan oppimisprosessissa tieto ei sellaisenaan siirry. Oppija valikoi ja tulkitsee informaatiota jäsentäen sen aiempien tietojen pohjalta. Oppija rakentaa kokemuksen kautta maailmankuvaansa sekä rooliaan siinä. Näin ollen oppimisprosessi on tilanne- ja kulttuurisidonnainen tapahtumahetkeen. Hyvin usein se tarvitsee sosiaalista vuorovaikutusta sekä siinä tapahtuvaa merkitystä. Konstruktivistinen oppimiskäsityksen muokkaa koulutusprosessia, tästäkin syystä opettajan tai kouluttajan ymmärrys ihmisen toiminnasta ja oppimisesta on hyväksi. Tuuleehan koulutuksen tavoittaa oikea ryhmä sekä mahdollistaa muutokset heissä. (Rauste-Von Wright ym. 2003, 20–21.)

2.2 Oppimisprosessi ja menetelmät

Oppimista voidaan kutsua prosessiksi, joka on henkilökohtainen ja ainutlaatuinen. Siihen tarvitaan vuorovaikutusta, joka yleensä tuottaa muutoksen. Lisäksi oppimista voi olla vaikea havaita, sillä se vaatii aikaa. (eOppiva kurssit 2021.) Oppija voi nähdä itsensä toimijaksi, subjektiksi tai ohjattavaksi objektiksi. Pitkälti oman roolin näkyminen oppimisessa johtuu itsetunnosta. (Rauste-Von Wright ym. 2003, 133–134.) Oppiminen saavutetaan opiskelulla, jossa oppija on aktiivinen osapuoli (Manninen 2003, 30).

Nykyisissä oppimisnäkemyksissä oppijan rooli on aktiivinen, jolloin hän valikoi ja tulkitsee sekä käsittelee tietoa verraten aiempiin tietoihin ja kokemuksiin. Oppijalla on vastuu omasta oppimisestaan. (Kokkinen ym. 2008, 11–12.) Sosiaaliset vuorovaikutussuhteet sekä asenteet vaikuttavat oppimiseen. Oppijan rooli säätelee oppimista. Muodostunut tieto on oppijan oman ajattelun tuotos. Keskeistä on ymmärtää opittava asia, koska vain näin tapahtuu oppimista. (Kokkinen ym. 2008, 11–12.)

2.2.1 Oppimisen psykologiset edellytykset

Opetuksen ja opiskelun muodot ovat muuttuneet. Oppimisen mahdollistamiseksi tarvitaan kuitenkin edelleen samoja asioita kuin aiemmin. Näitä ovat:

- Motivaatio → käynnistää oppimisen.
- Muisti → aktiivinen tiedon jäsentely ja yhteyksien luominen, prosessoi opittavaa.
- Tarkkaavaisuus → kiinnittää huomion tärkeisiin asioihin.
- Emootiot → tunteet, jotka ohjaavat ajattelua. (Huhtanen 2019, 5–7.)

2.2.2 Motivaatio oppimisessa

Oppimista tapahtuu koko ajan. Motivaatio on se, joka kohdistaa kiinnostuksen johonkin tiettyyn aiheeseen. (Rauste-Von Wright ym. 2003, 58.) Toisin kuin lapsena, jolloin opitaan taitoja tulevaisuutta varten, aikuisten oppimista ohjaa yksilöllisemmät ja tilannekohtaiset tarpeet. Muutokset tarjoavat paikan kriittiselle tarkastelulle ja opitun kyseenalaistamiselle sekä rutiinien murtamiselle. Tämän turvallisuuden tunteen menettäminen voi aiheuttaa ahdistusta, pelkoa tai haasteellisuutta. Tällöin ympäristöllä on suuri vaikutus suhtautumiseen ja muutoksen läpiviemiseen. Oppiminen ei ole suora matka alusta loppuun muistaen oikeat annetut vastaukset matkanvarrelta. Oppija itse on keskiössä yhdistellessään karttunutta tietoa omaan maailmaansa. (Rauste-Von Wright ym. 2003, 77–80.)

Motivaatio saa tekemään asioita, joita haluamme. Oppimisen kannalta motivaatiolla on iso merkitys, sillä se vaikuttaa kuinka oppiminen nähdään. Onko se hyödyllistä tai mielenkiintoista, molempia vai ei kumpaakaan? Motivaation voi jakaa ulkoiseen ja sisäiseen motivaatioon. Ulkoisessa motivaatiossa oppijaa ajaa ympäristön tarjoama palkkio. Sisäisessä motivaatiossa halu kumpuaa oppijasta itsestään. Motivoitunut ihminen jaksaa paineutua ja nähdä vaivaa oppiakseen. Jos motivaatiossa on puutteita, ilmenee se oppimishaluttomuutena. (Kokkinen ym. 2008, 14–16.)

Työntekijöihin kohdistuvat vaatimukset kasvavat ja tarvitaan halua sekä kykyä elämäntilanteeseen oppimiseen¹ (Kokkinen ym. 2008, 9). Työntekijät veloitetaan työsopimuksissa tekemään työnsä huolellisesti. Nykyinen muutostahti työssä (työvälineet, -menetelmät, -tavat ja järjestelmät) puolestaan vaativat oppimista, jotta velvoite täyttyy. Työntekijän näkökulmasta muutokset tulevat yleensä yllätyksenä eikä motivaatiota oppimiseen juuri silloin ole. (Kupias & Peltola 2019, 79.)

¹ Itsensä kehittäminen laaja-alaisesti; luovuus, ongelmanratkaisu, innovatiivisuus, sisäinen yrittäjyys (Kokkinen ym. 2008, 9).

2.3 Oppimismuotoilu

Oppimismuotoilun (learning design) ja muotoiluajattelun (design thinking) viitekehyyksissä havaitaan samoja tekijöitä. Näitä ovat empatia sekä luovuutta ja ihmiskeskeisyyttä korostava ongelmanratkaisutapa. Hyvällä oppimismuotoilulla mahdollistetaan hyvä, innostava ja tehokas oppimiskokemus, olipa ympäristö fyysinen tila tai digitaalinen oppimisalusta. (Kalli ym. 2018, 53–54.) Oppimismuotoilun avulla tehdään tukirakenne, jonka avulla oppija voi keskittyä oppimiseen. Huomio on oppimisen psykologisissa edellytyksissä. (Huhtanen 2019, 7–8.)

Oppiessaan tiedot ja taidot yhdistyvät toimivaksi kokonaisuudeksi. Oppiminen tulisi nähdä välineenä, jolla oppija saavuttaa itselleen tärkeitä ja merkityksellisiä asioita. (Kokkinen ym. 2008, 19.) Jotta oppimista voidaan muotoilla, tulee suunnitteluvaiheessa tiedostaa oppimistavoitteet ja päämäärä. Suunnittelu alkaa määrittelemällä ongelma, johon tarjotaan vastaus. Lisäksi selkeiden oppimistavoitteiden avulla oppija pysyy oppimispolulla. Hyvä digitaalinen oppimiskokemus syntyy silloin, kun oppimisalusta ja sen digitaaliset sisällöt ovat vaivattomia käyttää ja tulevat osaksi jokapäiväistä käyttöä. (eOppiva kurssit 2021.) Huhtasen (2019, 7–8) mukaan oppimiskokemuksesta saadaan oppimismuotoilun keinolla järjestelmällinen, oppijakeskeinen ja kokonaisvaltainen oppimiskokemus.

2.4 Verkkopohjainen oppimisympäristö

E-oppiminen, verkko-oppiminen, verkko-opetus sekä virtuaaliopetus ovat ilmaantuneet 2000-luvun molemmin puolin. Puheissamme saatamme tarkoittaa samaa asiaa ja sisältöä, vaikka käyttäisimme eri termiä. Vuoden 2010 jälkeen virtuaaliopetus on voitu yhdistää virtuaalitodellisuuteen tai lisättyyn todellisuuteen. (Kalli ym. 2018, 29.)

Internetin ja verkkoteknologian avulla toteutetaan verkkopohjainen oppimisympäristö. Sen alakäsitteenä puolestaan on verkkokurssi, jolla on omat selkeät oppimistavoitteet. Verkkokurssi koostuu verkko-oppimateriaalista. (Manninen 2003, 28.) Verkossa pedagoginen ratkaisu pohjautuu usein sosiokonstruktivistiseen oppimiskäsitykseen. Siinä korostuvat itseohjautuvuus sekä vastuu omasta oppimisesta. Lisäksi oppimiseen kuuluvat yhteisöllisyys sekä tiedon rakentaminen ja jakaminen yhdessä. (eOppiva kurssit 2021.)

Verkko-oppimisessa voidaan hyödyntää materiaaleja ja vuorovaikutuskanavia. Suunnittelussa tulee huomioida mikä on materiaalin ja ohjaajan merkitys sekä rooli oppimisen kannalta. (Manninen 2003, 35.) Verkko-oppimisympäristö tarjoaa ajasta ja paikasta riippumatonta oppimista. Lisäksi kirjoitetun viestin vaarana on väärin ymmärrys, koska usein teksti on lyhyempää ja ytimekkäämpää kuin puhuttuna. (Mannisenmäki 2003, 42.)

Taito opiskella ja oppia on tärkeä, verkko-opiskelussa korostuu itseohjautuvuus sekä oppijan aktiivisuus. Verkko-ohjaajan tulisi huomioida yksilölliset erot opiskelijoissa, tiedoissa, taidoissa sekä motiiveissa. (Mannisenmäki 2003, 42–43.) Oppimisen näkökulmasta verkko tulisi nähdä välineenä, jossa tarvitaan samoja edellytyksiä kuin missä tahansa ympäristössä (Alamäki & Luukkonen 2002, 233).

Verkkopohjaisten oppimisympäristöjen kehitystyö alkaa heti sen hankkimisen jälkeen. Käyttöönotto vaatii suunnittelua ja käyttäjien opastusta sekä tiedottamista. Yksittäisillä verkkokursseilla tai niiden kokonaisuuksilla mahdollistetaan osaamisenkehittäminen organisaatioissa. Saavuttaakseen nämä tavoitteet vaaditaan käyttöönottoon suunnittelua ja oppimisympäristön kehitykseen jatkuvuutta. (Alamäki & Luukkonen 2002, 233.)

3 VERKKOKOULUTUKSEN SUUNNITTELU

Tämä luku kertoo verkkokoulutuksen suunnittelusta, tarpeesta ja tavoitteista sekä toimiksiantajasta. Esittelen kyselyni tuloksia ja käyn läpi työni kannalta olennaisimpia vastauksia.

Työelämäkoulutuksen tilaaja on usein yritys, jolloin sen henkilöstö toimii osallistujina. Asiantuntijan, joka hallitsee oman osa-alueensa ja sisältönsä oletetaan olevan myös kouluttamisen asiantuntija. Hyvän ja vaikuttavan koulutuksen tekeminen tarvitsee asiasisällön tietämyksen lisäksi tietoa oppimisesta sekä kehittymisestä. Kouluttajan valmistautumisella ja perehtymisellä taataan laadukas ja merkityksellinen koulutus. (Koski & Kupias 2012, 6–11.)

Olin ”yhden naisen tuotantotiimi”, joka toteutti verkkokoulutuksen ideoinnista ensimmäisen palautteen keräämiseen saakka. Etuni oli se, että kuuluin Ohjelma X:n projektiryhmään toisena Yritys X:n projektipäälliköistä. Pääsin tutustumaan materiaaliin ja toimintoihin syyskuusta lähtien, joten sain hahmoteltua koulutusta hyvinkin varhaisesta vaiheesta alkaen. Oman työni puolesta tiesin mitä loppukäyttäjien tuli tietää ohjelmasta.

Aloitin suunnittelutyön rajaten koulutuksen verkkovälitteiseksi. Pandemia asetti omat rajoitteet liikkumiseen, joten kokoontumiset tuli hoitaa etänä. Samoin koulutettavien määrä ja aikataulu puhuivat verkkototeutuksen puolesta. Lähteiden pohjalta päädyin siihen, että koulutuskokonaisuus pitää sisällään suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin. Opetuksen osalta se voitaisiin jakaa seuraavasti: tavoite, sisältö ja menetelmä.



Suunnittelu

- Oppimistavoitteet (arvolupaus)
- Kohderyhmä
- Sisältö
- Aikataulu
- Oppimisympäristö
- Oma rooli koulutuksen aikana
- Miten palaute kerätään?



Toteutus

- Sisällön suunnittelu
- Sisällön tuotanto
- Koulutuksen pilotointi
- Tiedotus
- Julkaisu



Arviointi

- Mittaaminen → välitön palaute
- Mittaaminen → 3-6 kk
- Mittaaminen → Yli 6 kk

Kuva 1. Koulutuksen tuotantoprosessi

3.1 Tarve ja tavoite

Koulutuksessa on kolme eri tahoja: tilaaja, osallistujat ja kouluttaja. Jokaisella näistä tahoista voi olla eri tavoite, kouluttajan tulee yhdistää ja vastata kaikkien osapuolten tavoitteisiin. Kouluttajan täytyy olla tietoinen koulutuksen tarpeesta, jotta voi valmistella mahdollisimman hyvän ja laadukkaan koulutuksen. (Koski & Kupias 2012, 11–15.) Koulutuksella tarjotaan ratkaisua ajankohtaiseen ongelmaan (Rauste-Von Wright ym. 2003, 16–17).

Koulutuksen lähtökohta on saada aikaan muutos osallistujissa, joten kouluttajan on hyvä tiedostaa haluttu muutos. Kouluttaja edistää osallistujien oppimista, kun koulutus muotoillaan osallistujien näkökulmasta. On olennaista ymmärtää mitä koulutuksella halutaan saada aikaan ja mitä osallistujien työnsä puolesta tulee oppia. Koulutuksella vaikutetaan osallistujien oppimiseen, siksi heidän aktiivinen roolinsa on suotavaa. (Rauste-Von Wright ym. 2003, 16–17; Koski & Kupias 2012, 16–18.)

Tämän koulutuksen tilaaja oli opinnäytetyön toimeksiantaja Yritys X. Kyseessä on emoyhtiö, joka tuottaa taloushallintopalveluita² tytäryhtiöilleen. Henkilöstö työskentelee työtehtäviensä mukaisesti eri toiminnoissa ympäri Suomen. Yritys X oli vaihtamassa ostolaskujärjestelmää tammikuussa 2021. Samaan aikaan toiminnassa olisi vielä entinen ohjelma, joten käyttäjien tulisi käsitellä laskuja molemmissa ohjelmissa. Tästä syystä koulutuksen tarve oli akuutti, jotta mahdollistetaan katkeamaton ostolaskuprosessi. Koulutuksen tavoitteeksi asetettiin: Loppukäyttäjän tulee pystyä käyttämään ohjelmaa itsenäisesti.

Yrityksessä on ollut käytössä sähköinen ostolaskuprosessi vuodesta 2005 saakka. Liiketoiminta on kasvanut noista vuosista. Seuraavaksi avaan hiukan toimeksiantajan taloushallintoa ja ostolaskuprosessia, jotta lukijalle selkenee koulutuksen aihealue.

Ostoreskontra kuuluu taloushallintoon ja aloittaa omalla työpanoksellaan ostolaskuprosessin³. Seuraavassa kuvassa on toimeksiantajan sähköisen taloushallinnon kehitys.

² Taloushallinto sisältää dataa, prosesseja, ihmisiä ja tietojärjestelmiä. Sen avulla toiminta muunnetaan taloudelliseen muotoon, jolla raportoidaan toiminnan tuloksesta. (Ks. Kaarlejärvi & Salminen 2019, 9.)

³ Ostolaskuprosessilla tarkoitetaan vaiheet ostoehdotuksessa tai -tilauksesta ostolaskun maksuun. Voi sisältää ostosopimusten hallinnan, tavarantoimituksen tai palvelun vastaanoton. (Ks. Kaarlejärvi & Salminen 2019, 9.)



**1984 paperiton kirjanpito →
siirtyminen ATK-järjestelmiin**



**2005 sähköinen ostolaskuprosessi →
Ohjelma y otettiin käyttöön**



**2019 keinoöly ja robotiikka →
ostolaskuprosessissa robotti yksi
resurssi**

Kuva 2. Yritys X taloushallinnon kehitys

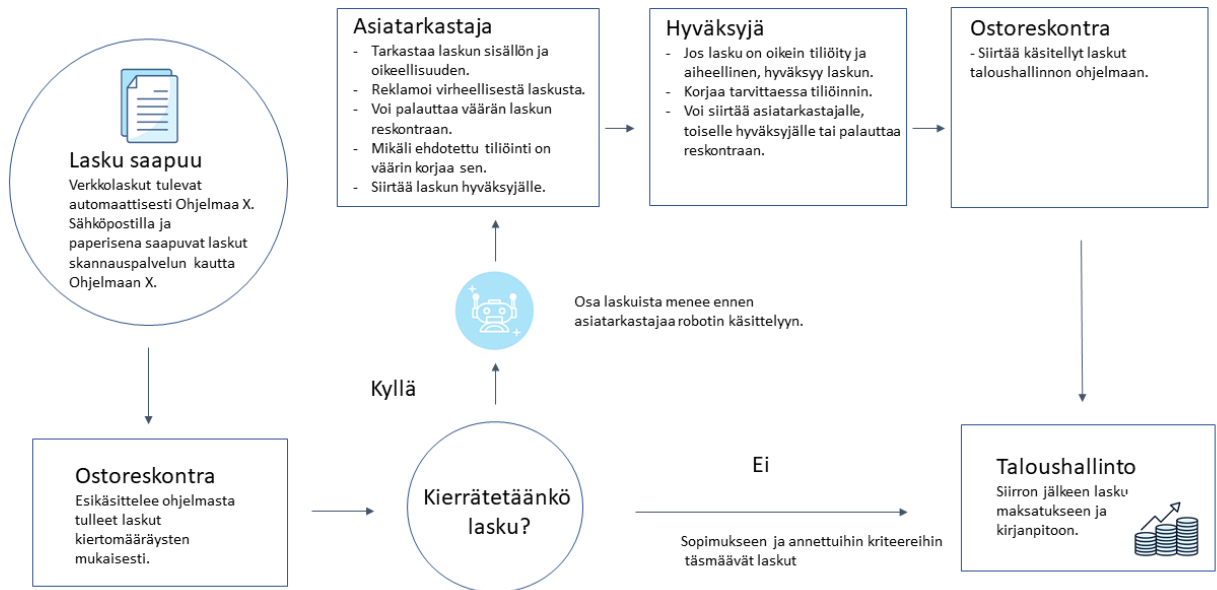
3.1.1 Toimeksiantajan ostolaskuprosessi

Ostolaskuprosessiin kuuluu ostoreskontran lisäksi muita organisaation osastoja ja henkilöitä. Prosessi kuluttaa resursseja ja tästä syystä siinä onkin kehityspotentiaalia ja paikkoja automaatioon. Säännönmukaisiin työtehtäviin on ryhdytty lisäämään ohjelmistorobotiikkaa sekä koneoppimista. Valtaosa suomalaisista yrityksistä käyttää verkkolaskutusta ja niiden osuus vastaanotetuista laskuista voi olla 80–100 %. Paperisena tulevat laskut puolestaan muunnetaan skannauksen kautta sähköiseen muotoon. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 9.) Ostolaskuprosessi käynnistyy laskun vastaanotosta ja päättyy laskun maksuun, kirjanpitoventtiin ja arkistointiin. Prosessissa tarvitaan järjestelmiä, jotka mahdollistavat kaikki toiminnot. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 9–10.)

Yritys X:n ostolaskuprosessi on yhtenäinen Kaarlejärven ja Salmisen teoksen mukaisesti. Prosessia on kehitetty ja paperilaskuista on suurimmaksi osaksi siirrytty verkkolaskuihin. Ostoreskontra aloittaa prosessin laskun saavuttua. Tämän jälkeen ne siirtyvät säännönmukaisesti joko robotille tai asiatarkastajalle, josta myöhemmin hyväksyjälle.

Kierron jälkeen laskut palautuvat ostoreskontraan, joka siirtää laskut taloushallinnon ohjelmaan maksua, kirjanpitoa ja arkistointia varten.

Ohjelma X:n avulla pyritään tarjoamaan automaatiota ostolaskuprosessin vaiheisiin ja näin ollen nopeuttamaan laskukiertoa, vähentämään virheitä sekä vapauttamaan siihen käytettäviä resursseja.



Kuva 3. Ostolaskuprosessi

3.2 Oppimistavoitteet ja kohderyhmä

Selkeiden ja hyvin laadittujen oppimistavoitteiden ansiosta voidaan motivoida ja sitouttaa oppijaa. Verkkokoulutuksen kohdalla onkin tärkeä pohtia mitä koulutuksen jälkeen tulisi osata, ymmärtää ja pystyä tekemään. Oppimistavoitteet tulisi pystyä kertomaan kahdelle tai kolmella lyhyellä lauseella. Oppimistavoitteiden yhteydessä tulee miettiä koulutuksen kohderyhmää. Mitä he tietävät ja osaavat aiheesta jo etukäteen? Samoin suunnitteluvaiheessa tulee huomioida, kuinka mitataan oppimistavoitteiden saavuttaminen. (Media- maisteri oppaat 2021.)

Kohderyhmä koostui osasta Yritys X:n henkilöstöä. Ohjelman lopullisella versiolla loppukäyttäjiksi olisi noin 450, joista osa toimii asiattarkastajina ja osa hyväksyjinä. Kyseinen

ohjelma on tämän kohderyhmän yksi väline toteuttaa sivutoimisia työtehtäviä. Ostoreskontran jäsenenä tiesin mitä kenenkin tulisi oppia, oma kiinnostukseni oli Ohjelma X:n muissa toiminnoissa. Kouluttajana pääsin katselemaan asioita laatikon ulkopuolelta, jotta pystyin parhaani mukaan tukemaan oppimistavoitteita.

3.2.1 Kohderyhmän tutkimustulokset

Tutkimusongelma määrää tutkimusotteen, jolla tarjotaan ratkaisu kuvattuun ongelmaan, sen ymmärtämiseen ja päätöksentekoon. Määrällisen (kvantitatiivinen) tutkimuksen tekeminen edellyttää tietämystä ilmiöstä, vastaukset esitetään numeerisesti. (Kananen 2015, 63–75.)

Päädyin kvantitatiiviseen tutkimukseen, sillä Yritys X:llä ja itselläni oli tuntemusta ilmiöstä. Opinnäytetyön tekeminen auttoi kartuttamaan yksityiskohtaisempaa tietoa siitä. Yleisesti oli tiedossa, ettei ostolaskujen käsittelyä koeta mielekkääksi. Ongelmaa voisi kuvata seuraavasti: *Ostolaskujen käsittelytahti on poukkoileva. Prosessi etenee katkonaisesti, laskut kertyvät kuunvaihteeseen.* Ongelma on siis, ettei ostolaskuja käsitellä päivittäin ja rutiininomaisesti. Olen Jorma Kananen (2015, 221) kanssa samaa mieltä, jotta asia voidaan ratkaista, tulee löytää ensin syyt niiden poistamiseen. Näin ollen voidaan muotoilla ongelmat kysymyksen muotoihin:

- Kuinka moni katsoo ostolaskuja päivittäin?
- Onko henkilö saanut perehdytyksen prosessiin liittyen?
- Tietääkö henkilö oman roolinsa prosessissa?
- Koetaanko saatu opastus riittäväksi?

Kuten Kananen (2015, 201–237) mainitsee verkkokyselyn etu, on sen nopeudessa ja vastaajien saavutettavuudessa. Päädyin tekemään verkkokyselyn, sillä se oli helppo tapa saavuttaa useita ihmisiä.

Kysymykset voivat olla strukturoituja (vaihtoehto) kysymyksiä, jolloin ne voivat olla valinta-, monivalinta-, tai skaalakysymyksiä (Kananen 2015, 230–237). Omaan kyselyyni valitsin vaihtoehtokysymyksiä, johon sai valittua yhden sopivimman tai joihinkin useamman vaihtoehdon. Näiden lisäksi halusin kartoittaa mielipiteitä ja kuulla vastaajan kertomuksia, näihin sopivat erityisen hyvin vapaaehtoiset avoimet vastaukset.

Toteutin kyselyn lokakuussa Microsoft Formsia käyttäen. Vastausaika oli 10 minuuttia ja kyselyn täyttäminen onnistui anonyymisti tai nimikoituna. Ensin pilottiryhmä testasi kyselylomakkeen ymmärrettävyyden ja toimivuuden. Sen jälkeen lähetin kyselyn 417 henkilölle, jotka olivat silloisen ohjelman loppukäyttäjiä. Saatekirjeessä kerroin kyselyn tarkoituksesta projektiin ja koulutukseen nähden. Samoin kerroin koulutuksen olevan opinäytetyöni. Vastauksia tuli yhteensä 93 kpl, vastausprosentin ollessa 23 %. Vastaajista 33 toimi hyväksyjinä, 60 puolestaan asiastarkastajina. Vastaajat tulivat hajautetusti eri toimialueilta.

Kuten Kananen (2015, 71) toteaa joidenkin asioiden tutkimiseen tekstimuotoiset vastaukset ovat parhaimpia. Tämän huomasin analysoidessani vastauksia. Toki analysointiin kului aikaa, mutta se oli mielenkiintoista. En usko, että olisin saanut yhtä kattavia vastauksia muutoin. Tutkiessani vastauksia oppimisen menetelmiin ja asenteisiin liittyen oma käsitykseni kohderyhmän käytöksestä konkretisoitui. Käyn lomakkeen avulla saatuja vastauksia läpi, kuten se on tämän työn osalta tarkoituksen ja toimeksiantosopimuksen mukaista.

Kysymyksellä 10 tarkoitus oli selvittää tämänhetkisen ohjelman perehdyttäjän merkitys. Yritys X:ssä ostolaskujen käsittelyn perehdytys on esimiehen vastuulla.

10. Olen pääsääntöisesti saanut ostolaskujen käsittelyyn liittyvän perehdytyksen

Lisätietoja

● Esimieheltä	28
● Työkaverilta	21
● Ostoreskontrasta	6
● Tietohallinnosta	7
● Oppinut itse	31



Kuva 4. Vastaus kysymykseen 10

Vastauksista selvisi, että enemmistö oli perehdyttänyt itse itsensä ostolaskujen suhteen Oppinut itse 33,33 % (n=31). Toiseksi eniten vastauksia sai esimiehen perehdytys Esimieheltä 30,11 % (n=28). Loput vastauksista jakoutuivat näin: Työkaverilta 22,58 % (n=21) Tietohallinnosta 7,53 % (n=7) Ostoreskontrasta 6,45 % (n=6). Ostolaskujen perehdytys tulee jatkossakin saada esimieheltä, mutta laskukäsittelyn oppii vain tekemällä.

Kouluttajan näkökulmasta tarkasteltuna perehdyttäjien tuli saada kattavampi opastus ohjelmaan, jotta he voivat toimia parhaalla mahdollisella tavalla oppimisen alkutaipaleella. Mielenkiintoista oli sekin, että ostoreskontran rooli perehdyttäjänä koettiin vähäisimpänä. Tämä aiheutti itselleni pohdinnan tulisiko jatkossa ostoreskontran roolia kenties korostaa.

Kysymyksellä 11 haluttiin kartoittaa juurisyitä poukkoilevaan ostolaskuprosessiin. Jos opastus koetaan riittäväksi, miksi tietyissä kohdin on haasteita. Toisaalta, jos se on koettu riittämättömäksi, miten ongelma ratkaistaan ja pidetään huoli jatkuvasta opastuksesta.

11. Opastus laskujen käsittelyyn liittyen on ollut riittävää

Lisätietoja

● Kyllä	45
● Ei	48



Kuva 5. Vastaus kysymykseen 11

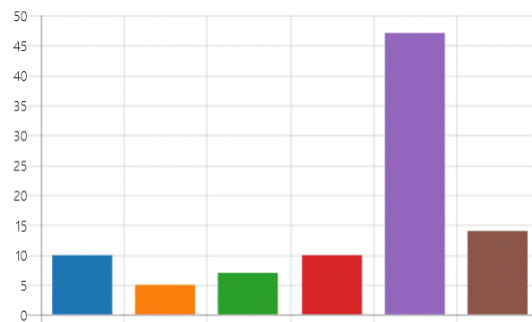
Vastaajista 51,61 % (n=48) koki, ettei opastus ollut riittävää. Vastanneista 48,39 % (n=45) puolestaan koki opastuksen riittäväksi. Vastaukset menivät suhteellisen tasaisesti, vaikka parannettavaa olisi. Kouluttajana sekä ostoreskontranhoitajana tunnen olevani velvollinen tarjoamaan opastusta sekä lisäohjeistusta muutenkin kuin kysyttäessä. Tämän toteutustavan tulen miettimään opinnäytetyöni ulkopuolella.

Kysymyksen 24 tarkoitus oli kartoittaa mieluista oppimistapaa. Koulutuksen materiaalit ja menetelmät rakentuisivat pitkälti vastausten perusteella. Jos kaikki vastaisivat mieluisimman tavan olevan ohjeiden lukeminen, olisi yksiselitteinen ratkaisu tehdä pelkkä käsikirja.

24. Menetelmä, jolla opin parhaiten on

Lisätietoja

● Lukemalla ohjeet	10
● Kuuntelemalla ohjeet	5
● Seuraamalla luentoa	7
● Katsomalla videon	10
● Harjoittelemalla itse	47
● Muu	14



Kuva 6. Vastaus kysymykseen 24

Suurin osa vastanneista 50,54 % (n=47) ilmoitti oppivansa parhaiten harjoittelemalla itse. Toiseksi parhain tapa oli jokin muu (keskustelut ja mietinnät kollegan, tiimin tai esimiehen kanssa) 15,05 % (n=14). Lukemalla ohjeet ja katsomalla videon jakoivat tasasijan 10,75 % (n=10) molempia. Huonoiten koettiin oppivan seuraamalla luentoa 7,53 % (n=7) ja kuuntelemalla ohjeet 5,38 % (n=5). Tulosten ansiosta pystyin suunnittelemaan koulutuksen rakennetta ja materiaaleja omaa harjoittelua tukevaksi.

Kysymys 25 kartoitti asennoitumista järjestettävään etäkoulutukseen. Mikäli suurin osa vastaajista olisi ollut sitä vastaan, valittu toteutustapa ei ollut toimiva.

25. Koen etäkoulutukseen osallistumisen helpoksi

Lisätietoja

● Kyllä	84
● Ei	9



Kuva 7. Vastaus kysymykseen 25

Vastanneista 90,32 % (n=84) totesi etäkoulutukseen osallistumisen helpoksi ja 9,68 % (n=9) ei. Positiivinen asennoituminen olikin kouluttajana helpotus. Toki samalla mietin sitä, kuinka saan etäkoulutukseen fyysisessä tilassa pidettävän koulutuksen tuntua.

Kysymys 26 puolestaan kuvasi asenteita, jotka liittyvät teknologiaan. Verkkokoulutus järjestetään ympäristössä, joka voidaan sinällään kokea haasteelliseksi.

26. Olen rohkea kokeilemaan uusia tietojärjestelmiä ja -laitteita

Lisätietoja

● Kyllä	85
● En	8



Kuva 8. Vastaus kysymykseen 26

Vastaajista 91,40 % (n=85) kertoi olevansa rohkea kokeilija, kun taas 8,60 % (n=8) ei ollut. Tämän perusteella oli hyvä lähtökohta toteuttaa koulutus ”uudella tavalla” eli täysin verkkovälitteisesti. Mahdollisesti osallistujia voisi haastaa myös muuhun uusien asioiden ja menetelmien kokeiluun.

3.3 Koulutuksen sisältö

Tavoitteiden määrittelyn ja taustatöiden jälkeen aloitin pohtimaan osallistujien tarpeita sekä kuinka tuen oppimista sisällöllä. Kuten Koski ja Kupias (2012, 53–58) toteavat sisällön avulla koulutuksen jäsentely helpottui ja kouluttajana sain rytmitettyä asiat ja ajankäytön. Laadukkaana koulutuksen tunnusmerkkinä pidetään selkeää rytmiä, jonka ansiosta osallistujat jaksavat keskittyä.

Ympäröivän informaation tulva vaatii huomiotamme. Ihminen voi vastaanottaa ja tulkita tietoa tiettyyn rajaan asti vallan moitteettomasti. Pitkäkestoinen muisti voi taltioida suuria tietomääriä, joka auttaa uuden informaation tulkinassa. (Rauste-Von Wright ym. 2003, 107.) Tämän tiedonkäsittelyn rajan tiedostaessa pyrin pitämään koulutuksen sisältöineen maltillisena, etten uuvuta osallistujia. 24/7 notification maailmassa puolestaan saattaa olla vaikea kiinnittää huomiota asiaan, joka kyselyn perusteellakin oli paljastunut, ettei se varsinaisesti houkuttele ketään.

Suunnittelussa mietin verkko-oppimisympäristön mahdollisuuksia ja haasteita. ”K.I.S.S.”-sääntöä⁴ mieltien rajasin asioita rankalla kädellä. Jätin ne kohdat pois, jotka olisivat osoittaneet vain omaa osaamistani tuomatta mitään lisäarvoa kohderyhmälle. Pyrin asettumaan yksittäisen asiatarkastajan tai hyväksyjän rooliin ja kirkastamaan tavoitteen: Loppukäyttäjän tulee pystyä käyttämään ohjelmaa itsenäisesti.

3.4 Koulutusmateriaalit

Koulutettavan asian tai sen teemojen havainnollistaminen onnistuu materiaalien avulla. Niitä suunniteltaessa ja toteutettaessa huomioidaan erilaiset oppimistyyli. Oikein valituilla ja tehdyillä materiaaleilla tuetaan esitystä ja vahvistetaan oppimista. Kupias ja Koski (2012, 74–85) jakavat materiaalit käyttötarkoitusten mukaan seuraavasti:

- Havainnollistamismateriaali → konkretisoi kouluttajan puheen ja havainnollistaa koulutettavan asian.
- Yksityiskohtainen materiaali → toimii myös itsenäisenä materiaalina koulutuksen jälkeen.
- Tausta- ja oheismateriaali → laajentaa ja syventää koulutuksessa olleita asioita.

Auvo Markcwort tuo esiin (1999, 25) ihmisen havainnoinnin tapahtuvan aistien avulla. Kouluttajan tulisikin olla tietoinen aistikanavien merkityksestä oppimiseen, jotta voi myönteisesti vaikuttaa asioiden omaksumiseen ja prosessointiin. Kouluttajan oma oppimistyyli vaikuttaa materiaaleihin sekä esiintymiseen.

- Visuaalinen oppimistyyli → näkee ja muistaa asiat kuvina, suosii kirjallisesta materiaalia ja graafisia esityksiä, yleensä etenee ripeästi aiheesta toiseen, saattaa myös hyppiä aiheesta eikä välttämättä paneudu yksityiskohtiin.
- Auditiivinen oppimistyyli → kuulee ja muistaa asiat kuultuna, suosii luentoja ja suullisia ohjeita, looginen ja perusteellinen paneutuminen, joka voi tuntua toisista hitaalta tavalta edetä.
- Kinesteettinen oppimistyyli → pistää itsensä likoon, saattaa pitää väittelyistä, aktiviteeteistä ja kilpailuista, tyyppi jaetaan seuraavasti:

⁴ ”Keep it simple, stupid” (käsi)kirjoittajille osoitettu sääntö. (Ks. Rosenvall & Vacklin 2015.)

- Ulkoisesti kinesteettinen ei jaksa istua paikallaan, osallistuu fyysisen tekemisen kautta.
- Sisäisesti kinesteettinen oppii osallistumalla ja yhdistämällä oppimansa kokemuksiinsa, kyseiselle tyypille on tärkeää kokea opittava asia miellyttäväksi.

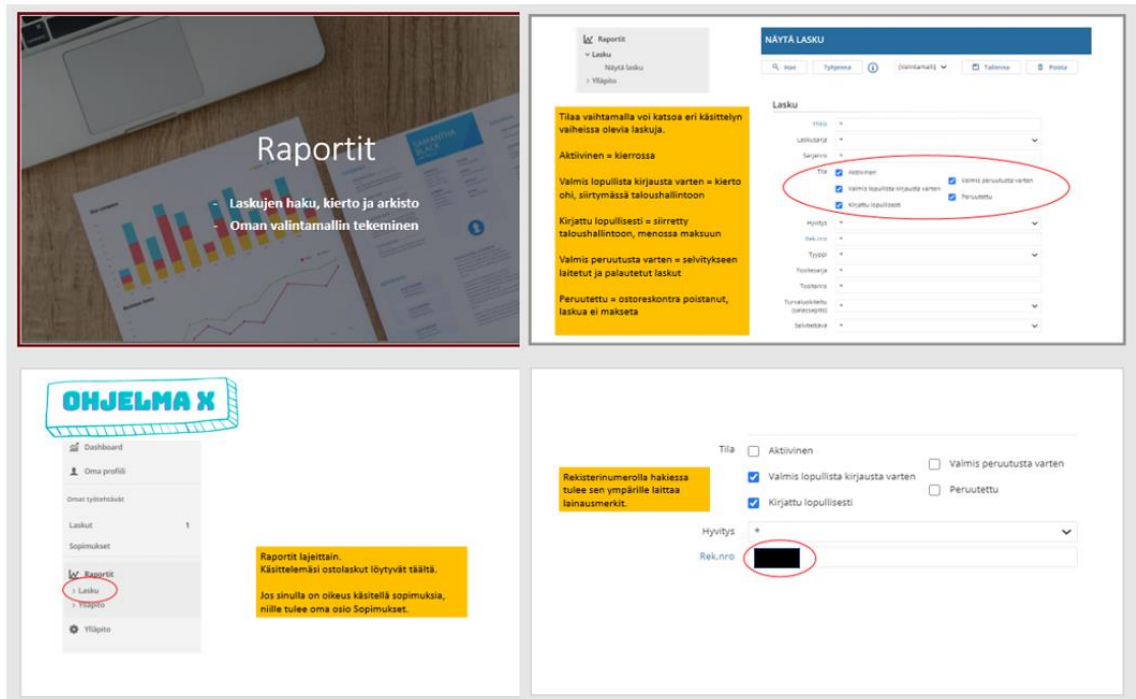
Aikuisen oppijan kirjassa Annemari Kokkinen ym. (2008, 23) nimeävät oheisten lisäksi taktiilisen oppimistyylin, jolloin oppiminen tapahtuu tuntoaistin kautta.

Vesa Keräsen ja Jukka Penttisen mukaan oppimateriaalia on kaikki se aineisto, jota tarvitaan oppimisprosessin aikana (2007, 148). Satu Nurmela ja Riitta Suominen mainitsevat, että materiaalin tuottaminen verkkoon vaatii sisällöntuottamisen ja verkkokirjoittamisen taitoja (2007, 63). Eino Mäkitalo ja Kirsi Wallinheimo (2012, luku 3.4) mainitsevat ruudun tallentamisen staattisen (kuva) tai dynaamisen (video) muodon.

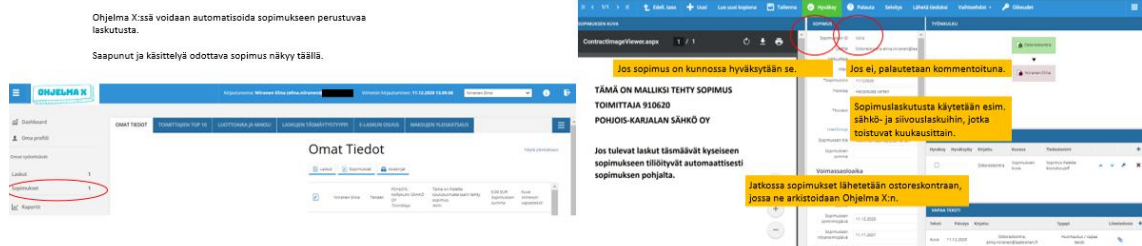
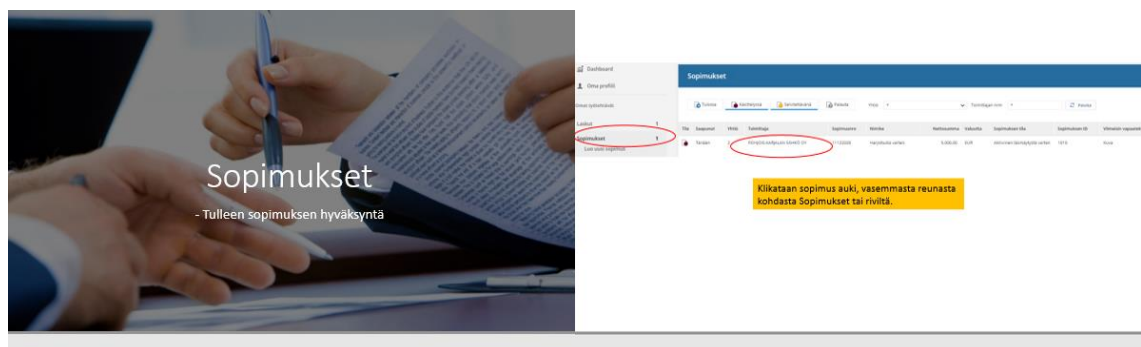
Päädyin verkkokoulutuksen materiaaleissa käyttämään suurimmaksi osaksi kuvia ja videoita. Hyödynsin Ohjelma X:stä otettavia kuvakaappauksia, joihin lisäsin PowerPoint-ohjelmalla nuolia, tekstiä ja animaatioita. Näiden tarkoitus oli kiinnittää huomio oikeisiin kohtiin ja helpottaa asian seuraamista.

Animaatioinnin avulla dian tiedot tulivat hallitusti näkyviin. Tällä tavoin diat pysyivät pelkistettyinä eivätkä aiheuttaneet tietoähkyä tai samoin visuaalinen ilme pysyi harmonisena. Esitykset tallensin lyhyiksi videoiksi, joista pisin oli viisi minuuttia. Aihealueiden erotukseen käytin CC-lisensioituja ⁵ kuvia.

⁵ Creative Commons –lisenssi käyttöluva materiaaliin.



Kuva 9. Havainnekuva Raportit -materiaalista



Kuva 10. Havainnekuva Sopimukset -materiaalista, johon asiat ilmestyvät ajoitettuna

Suunnitellessani pohdin kuinka eri materiaalit tukevat kohderyhmäni oppimista ja sekä aktivoivat heitä. Samoin mietin miten käytettävät kanavat vaikuttavat materiaaliin. Materiaalien suunnittelu ja tekeminen veivät suurimman osan arvioidusta työajastani. Tosin

se oli todella mielekästä, sillä pääsin käyttämään varsinkin visuaalisen viestinnän taitoja. Materiaalien kanssa ainoastaan ohjelman ulkonäön keskeneräisyys enteili vaikeuksia. Aloitin kasaamisen suhteellisen viime tipassa, ohjelman näyttäessä mahdollisimman lopulliselta versiolta. Näin jo kertaalleen tehdyn aineiston päivittämiseen ei hukattaisi aikaa.

Ensimmäinen hahmotelmani koulutuskokonaisuudesta ja materiaaleista oli hyvin pelkistetty. Se auttoi itseäni jakamaan aihetta pienempiin osioihin ja miettimään mikä olisi rooli koulutuskokonaisuudessa. Jokaisen osan tuli vastata kysymykseen: Miten voisin tarjota oppimista edistävään koulutukseen?

- Sisältö
 - Teksti, kirjoitustapa ja -tyyli, puhuttelee oppijaa sinä muodossa. Käsikirjassa eniten tekstiä, menee asioissa syvemmälle. Kuvat, ohjelmasta havainnekuvia, joihin korostuksia. Joitain aihepiiriin sopivia kuvia, erottaakseen asiat toisistaan. Videot, kuvat tallennetaan videoksi samoin erillisiä videoita, jossa näytetään ns. kädestä (ruudunkaappaus) pitäen miten mikäkin tehdään. Mikä on näiden suhde toisiinsa? Korostuuko jokin tietty tapa. Koulutusmateriaali on vapaa Yritys X:n graafisesta ohjeistuksesta.
- Osallistuminen
 - Ei pelkkä luento asiasta. Miten osallistujat "laitetaan" töihin? Tarkoitus tehdä esimerkin jälkeen samoja toimintoja ohjelmassa. Samoin ohjauksen aikana käyttäjä voi testata ja toteuttaa toimintoja sisään kirjautuneena ohjelmaan. Kannustus aktiiviseen kokeiluun.
- Käyttö
 - Verkkokurssi julkaistaan verkko-oppimisympäristössä joulukuussa. Lisämateriaalit Intrassa. Ohjaukset tammikuussa Teamsissä. Verkkokurssi jää rajattomaksi ajaksi käyttöön, muistettava materiaalien päivitys.
- Vuorovaikutus
 - Verko-oppimisympäristössä ei viestinnän eikä vuorovaikutuksen mahdollisuutta. Tulee käyttää sähköpostia, puhelinta ja pikaviestimiä minun ja osallistujien välillä.

4 VERKKOKOULUTUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa siirrytään suunnittelusta toteutukseen. Esittelen lukijalle olosuhteita ja valintoja, joita tein. En käy läpi verkko-oppimisympäristön teknistä rakennetta tai sen kehitystä. Asiaa lähestytään oppimisen edistävänä ympäristönä, joka on osa työympäristöä ja yhteydessä fyysiseen maailmaan.

Kouluttaja luo puitteet, mutta osallistujat tekevät koulutuksen (Koski & Kupias 2012, 25). Oppimisympäristö voi olla fyysinen tai virtuaalinen paikka. Ihmisistä koostuva, oppimista tukeva ja vuorovaikutteinen verkosto voi tarkoittaa myös oppimisympäristöä. (Manninen 2003, 28.) Oppiminen tapahtuu aina jossain ympäristössä. Ympäristöjä voidaan tarkastella ulottuvuuksien (esimerkiksi ulkoinen, sisäinen) tai kuvailun (turvallinen, hyvántah- toinen) kautta. Tietotekniikka on mahdollistanut oppimisympäristöjen saavutettavuuden ja varsin monesta onkin tullut aktiivinen oppija, joka etsii tietoa internetistä. Huomioitavaa on, että oppimisympäristön toimintakulttuuri ja ilmapiiri vaikuttavat oppimisen mahdollisuuksiin. Turvallinen ympäristö mahdollistaa riskinoton, kyseenalaistamisen sekä kyselemisen. (Rauste-Von Wright ym. 2003, 62–65.)

Työympäristö on myös oppimisympäristö. Työympäristössä oppiminen tapahtuu yhdessä muiden kanssa. Näin oppiminen on hedelmällisempää ja kehittää myös vuorovai- kutustaitoja. 1970-luvun jälkeen työssä oppiminen on korostanut yhtenä menestysteki- jänä. Yritysten ja henkilöstön tulee sopeutua muutoksiin sekä oppia uusia työskentelyta- poja. (Grönfors 2010, 18–21.)

4.1 Valintana verkko-oppimisympäristö

Koulutusmateriaalin valmistumisen jälkeen siirsin ne käytettävään ympäristöön. Toimek- siantajalla oli valmiina verkko-oppimisympäristö, johon sain tunnukset ja pääsin luomaan verkkokoulutukseni. Käytännössä en tarvinnut erillistä osaamista ympäristön käyttöön. Latasin materiaalit ohjelmaan ja rakenne muodostui eri moduuleista. Kyseistä ympäris- töä oli käytetty aiemmin muutaman koulutuksen järjestämisessä, näin ollen ohjelma oli jo tuttu koulutuksen kohderyhmälle.

Verkko-oppimisympäristön etu oli ehdottomasti se, että sitä sai käyttää omassa tahdissa ja itselle sopivimpaan aikaan. Käytetyn ympäristön haasteeksi kuitenkin koitui valmiin

vuorovaikutuskanavan puuttuminen. Jos verkkokoulutuksen aikana tuli kysyttävää, yhteyttä täytyi ottaa muita kanavia (sähköposti, puhelin, pikaviestimet) pitkin.

Tästä syystä yhteisöllisyyttä, vuorovaikutuksellisuutta ja dialogisia kohtaamisia varten päädyttiin järjestämään erillisiä Teams ohjauskertoja. Mielestäni myös se kuinka osallistujat oikeasti sai asennoitumaan oppimisen moodiin, jäi verkon välityksellä jollain tapaa arvailujen varaan. Klikattiinko asiat auki, jolloin koulutus käytiin näennäisesti läpi ja suoritusmerkintä tallentui.

Pyrin parhaani mukaan siihen, ettei teknologia ole hidaste vaan ympäristöä oli helppo käyttää oppimisen apuna. Tämä alkoi jo ensimmäisestä viestistäni kohderyhmälle, jossa ohjeistin pääsyn oppimisympäristöön. Oppimista edistävän verkkokurssin suunnittelussa ja sen muotoilussa tuntui, että luovuuteni pääsi uusiin mittasuhteisiin. Kuten Keränen ja Penttinen (2007, 138) mainitsevat verkkokurssin suunnittelulla suunnitellaan myös osallistujan oppimisprosessia. Tämän vuoksi mielestäni oppimisen teorit ja sen tuoma pohjatieto auttoivat minua ehdottomasti kouluttajana. Toki samalla se palveli tilaajan asettamaa tavoitetta ja ennen kaikkea osallistujien tarpeita.

Tehdyn verkkokoulutuksen ja oppimisympäristön testasi noin 20 ihmisen pilottiryhmä, jonka kanssa keskusteltiin oppimisympäristöstä, sen sisällöstä ja tarjoamasta kokemuksesta. Sain heiltä arvokasta palautetta ja pystyin tekemään vielä tarvittavia muutoksia sisältöön. Varsinkin videoihin liittyvää kommenttia tuli eniten. Jotkut olivat sitä mieltä, että niissä edettiin liian nopeasti, toiset taas pitivät tahtia hitaana. Kultainen keskitie loppujen lopuksi löytyi ja tajusin, ettei ohjeistus videotyökaluista (suurenus, pause, kelaus jne.) olisi pahitteeksi.

4.2 Koulutuskokonaisuus

Osallistujat olivat kertoneet kyselyn yhteydessä mieleisen tavan oppia. Järjestelmäprojektin aikataulu oli tiukka. Tästä syystä vain pilottiryhmällä oli pääsy testiympäristöön, jota he hyödynsivät koulutuksen testauksessa. Suuri loppukäyttäjien joukko aloitti ohjelman harjoittelun lopullisessa tuotantokannassa ja oikeilla laskuilla. Näin ollen verkkokurssi tuli pitää mahdollisimman kattavana, jotta ohjelman itsenäinen käyttö onnistui. Toisaalta verkkokurssin tuli olla kestoiltaan maltillinen, että se jaksettiin suorittaa läpi. Lisäksi syventävää tietoa tuli tarjota heille, jotka sitä tarvitsevat työnsä puolesta.

Oppimisen edistämiseen tutustuneena ymmärsin, ettei yksi ja sama tyyli käy kaikille. Toisaalta en voinut räätälöidä koulutusta aivan jokaisen tarpeeseen. Päädyin tapaan, jossa tuettiin useampaa tapaa. Loppujen lopuksi koulutuskokonaisuus piti sisällään:

- Verkkokurssi → Ohjelma X:n toiminnot, aloitus, perusteet, syventyminen ja kertaus. Rakennettu niin, että 10 minuutin päästä aloituksesta voi toimia jo asiatarkastajana sekä hyväksyjänä. Kurssin kesto on noin 45 minuuttia. Lopussa on testi, jonka läpäisyyn vaaditaan 50 % oikeita vastauksia. Tulostuu diplomi, jonka voi siirtää Yritys X:n HR-järjestelmään. Verkkokurssin sisällysluettelo liitteessä 2.
- Teams ohjauskerrat → tammikuussa Teamsissä tammikuussa (asiatarkastajat 10 kertaa x 1,5 tuntia ja hyväksyjät 10 kertaa x 1 tunti). Rakenne: toiminnot, aloitus, perusteet, syventyminen ja kertaus.
- Käsikirja → Ohjelma X:n toiminnoista. Rakenne: toiminnot, aloitus, perusteet ja syventyminen. Tämän avulla pystyi syventämään tietojaan sekä toimimaan epätavallisissa tilanteissa. Käsikirjan sisällysluettelo liitteessä 3.
- Lisämateriaalit Intrassa → syventävät entisestään osaamista. Materiaali, jonka tulee olla saatavilla näppärämmin kuin verkko-oppimisympäristöstä haettaessa. Esimerkiksi Excel-taulukot.

4.3 Innostava aloitus, lämpimään tunteeseen lopetus

Henkilöstön oli tarkoitus suorittaa tammikuun aikana itsenäisesti oppimisympäristöön tehty verkkokurssi. Verkkokurssilla osallistujan oppimispolulla pysymisen turvasin sisällysluettelon ja selkeiden aihealueiden avulla. Suorittamisen jälkeen jokaiselle oli karttunut samat perustiedot aiemmin tuntemattomasta ohjelmasta. Tämän jälkeen asiat käytiin läpi erillisillä Teams ohjauskerroilla. Näin ohjauskerroissa voitiin siirtyä suoraan niihin kohtiin, jotka loppukäyttäjistä saattoivat tuntua haasteellisilta. Sinällään oli kiittäminen koronaa, sillä toimeksiantajan toimintaympäristössä esimerkiksi Teams oli otettu vuoden aikana kovaan käyttöön. Ihmiset olivat tottuneet siirtymään suvereenisti lähetetystä linkistä yhteiseen tapaamiseen. Toisaalta taas tiukoilla aikatauluilla täytetyt päivät eivät varsinaisesti tarjonneet rauhaisaa tilaa oppimisella ja asioiden omaksumiselle.

Kupias ja Koski (2012, 64–65) käyvät läpi koulutustilannetta todeten, ettei koulutuksen aloitukseen ole yhtä ja oikeaa tapaa, mutta sen merkitys on suuri osallistujien motivoinnin kannalta. Aloituksessani kerroin koulutuksen tavoitteet, käsiteltävän asian sekä

koulutuksen tuomat hyödyt omaan arkeen. Näin motivoin osallistujat kuuntelemaan sekä olemaan aktiivisesti läsnä. Samalla he saivat miettiä omaa käyttötarvetta ja kysyä itselleen merkityksellisiä asioita.

Yhdestäkään ohjauskerrassa ei tullut mitään massatapahtumaa. Se oikeastaan olikin tarkoitus, miettiessäni niiden toteutusmäärää. Ajattelin, että osallistujien oli helpompi kysyä askarruttavat kysymykset pienryhmässä. Samoin kouluttajana huomioni riitti jokaiselle ja asiat ratkaistiin samalla. Alussa juteltiin niitä näitä ja vähän tutustuttiin siihen, miten kurssin suorittaminen oli sujunut tai oliko ohjelmassa käyty tutustumassa. Näin sain itsekin paremman kuvan siitä, mitkä olisivat tämän kyseisen ryhmän mielenkiinnon kohteet. Käydyt ohjauskerrat kasvattivat minua kouluttajana, sillä ryhmä toisensa jälkeen osasin jo muokata omaa kerrontaani. Samalla sain muokattua ohjauskerrat entistä enemmän oppimista edistäviksi.

Kuunneltavan luennon pituus tulisi korkeintaan olla 45 minuuttia. Mikäli osallistujat työskentelevät aktiivisesti koulutuksessa keskittymisaika voi olla 1,5 tuntia. (Koski & Kupias 2012, 53–58.) Ennalta sovittu aika (1,5 tuntia asiatarkastajat ja 1 tuntia hyväksyjät) tuntui olleen hyvä valinta. Siinä ehdittiin käydä läpi sisältö ja heränneet kysymykset. Ohjauskerroille oli myös rajaton pääsy. Niihin sai osallistua tarpeen tullen useamman kerran, jos joutui esimerkiksi poistumaan kesken kaiken. Samalla huomasin monia tapoja osallistua. Joissain toimipaikoissa oli varattu yhteinen tila ja aika, rauhoittuen koulutukseen. Osa puolestaan osallistui oman työnsä ohessa, kesken asiakaspalvelun.

Onnistunut koulutuksen lopetus tarjoaa loppuhuipennuksen, jonka synnyttämä tunne jatkuu koulutuksen jälkeen. Usein asiat, jotka käydään lopussa läpi, jäävät myös parhaiten mieleen. (Kupias & Koski 2012, 69.) Ohjauskertojen loppuun kertasin yhteenvedona asiat, jotka oli käsitelty. Sen jälkeen keskusteltiin asioista sekä mielikuvista, jotka koulutus oli tarjonnut. Järjestelmäkoulutuksen tiimoilta opin paljon henkilöstön suhtautumisesta uuteen tilanteeseen sekä vallitsevasta me-hengestä. Jokaisen kerran jälkeen jäi olo, että osallistujat lähtivät reippailla mielin kokeilemaan ohjelmaa itsenäisesti.

4.4 Kouluttaja oppimisen edistäjänä

Fyysisen maailman asetelut eivät päde verkossa, mutta sitä voidaan ajatella samanlaisena tilana. Sen ominaisuuksien avulla voidaan edesauttaa tai vaikeuttaa koulutuksessa oppimista. Verkko-oppimisympäristö on tila, jossa selkeät teemat ja jäsennykset auttavat

osallistujaa hahmottamaan kokonaisuuksia sekä liikkumaan tilassa. Asettelulla, väreillä, fonteilla ja kuvilla luodaan rauhaisa ja motivoiva oppimisympäristö. (Kupias & Koski 2012, 89–96.) Tästä syystä roolini kouluttajana ja sisällöntuottajana oli merkittävä. Tarvitsin käsikirjoitustaitoja luodakseni selkeän rungon, jota verkon tarjoamat mahdollisuudet tukivat. Verkkokurssin sekä muun sisällön tuli tarjota saumaton oppimiskokemus. Kyselyn pohjalta oli tietoa, ettei ostolaskuprosessi ole mielenkiintoisin aihe. Kouluttajana ajattelin aiheeseen ja oppimiseen motivoinnin olevan henkilökohtainen haaste.

Kouluttaja saattaa sortua käyttämään itselleen mieluisia menetelmiä ja työtapoja, jolloin tuloksena voi olla ainainen luento. Tämä saattaa tapahtua tietämättä ja kumpuaa kouluttajan omasta oppimistyylistä ja käsityksistä oppimiseen liittyen. Kouluttaja voi arvostaa kokemusten jakamista keskustelun merkeissä tai painottaa asioiden teorioita ja täsmällisyyttä. Jos hän itse tarvitsee oppimisessa aikaa ja pohdintaa näkyy tämä koulutuksissa sen tarjoamisena osallistujille. Mikäli kouluttaja on itse aktiivinen kokeilija, tarjoaa tämä koulutuksissaan harjoituksia ja kokeiluita. (Kupias & Koski 2012, 102–103.) Olen hyvin aktiivinen kokeilija ja kysely osoitti monen muunkin olevan reippaasti kokeilemassa asioita. Silti oli hyvä ymmärtää, ettei jokainen osallistuja välttämättä ollut sitä. Painotin, että kokeilemalla ja mahdollisesti erehtymällä oppii parhaiten. Olin itsekin oppinut kyseisen ohjelman käytön yrityksen ja erehdyksen kautta.

Kouluttajan tulisi valita menetelmät ja tavat koulutuksen tavoitteiden mukaisesti, sillä epäonnistuneella valinnalla ei edistetä oppimista, saati tavoitteiden täyttymistä. Vaaditaan heittäytymiskykyä ja halua kokeilla menetelmiä, jotta lopputulos on mahdollisimman hyvä ja oppimista tukeva. (Kupias & Koski 2012, 102–105.) Heittäytymiskyvyn puutteesta minua ei yleisestikään voi syyttää. Tällä kertaa kyseessä oli suhteellisen iso ryhmä sekä kovat panokset, joten tunsin paikoitellen pientä paniikkia. Toisaalta luotin siihen, jos teen parhaani, riittää se pitkälle. Samalla pilottiryhmältä saatu palaute auttoi entisestään ymmärtämään kohderyhmän tarpeita ja näin ollen muotoilemaan koulutusta entisestään osallistujalähtöiseksi.

Marckwort (1999,7) toteaa ettei kouluttaja voi vaikuttaa osallistujien ryhmään, mutta koulutuksen onnistumisen kannalta olisi hyvä selvittää kohderyhmän asenteet ja motivaatio osallistumiseen. Kupias ja Koski (2012, 125–130) korostavat kouluttajan ryhmänjohtajan taitoja luodakseen turvallisen, kannustavan ja inspiroivan ilmapiirin, joka tukee oppimista. Oli hienoa huomata ohjauskertoihin osallistuneiden aktiivisuus sekä vuorovaikutus. Minulle tuli olo, että olin onnistunut avaamaan kanavan itseni ja asian suhteen.

Kouluttajana minun oli helppoa olla ”yleisöni” edessä. Muutostilanteet voivat aiheuttaa vastarintaa, mutta en huomannut sellaisesta viitteitä.

4.5 Tiedottaminen ja julkaisu

Hoidin verkkokoulutuksen hyvin itsenäisesti. Toki minulla oli oma tukiverkkoni, joka koostui projektiryhmästä, tilaajan edustajista sekä loppukäyttäjien muodostamasta pilottiryhmästä. Kyseinen työskentelytapa sopi minulle, sillä sain itseluottamusta toimia tällaisessa tilanteessa.

Ensimmäinen tiedotus koulutuksesta tapahtui Yritys X:n Intranetissä joulukuun alussa. Sen jälkeen pidin yhteyttä loppukäyttäjien kanssa sähköpostitse. Periaatteessa sain käyttää useita viestinnän muotoja. Päällimmäisenä toimin tiedottajana ja markkinoijana, jotta tieto tavoitti oikeat vastaanottajat sekä sai lukemaan sähköpostin. Tällä tavalla verkkokoulutuksesta tuli minulle entistäkin henkilökohtaisempi. Osallistujille se puolestaan viestitti sitä, että olen valmis dialogiin ja tukemaan heitä oppimisessa. Samalla ostoreskontran henkilöstölle tarjottiin työrauha uuden ohjelman opetteluun.

Verkkokoulutus kokonaisuudessaan julkaistiin loppukäyttäjille joulun alla. Ajankohta muodostui järjestelmäprojektin edetessä tiettyyn pisteeseen. Samoin kyseinen aika oli yrityksen toiminnassa suhteellisen hiljainen. Uusi ohjelma otettiin käyttöön tammikuussa ja laskuja ryhtyi tippumaan käsittelijöille viimeistään tammikuun toisella viikolla. Aikataulu kuulosti haasteelliselta omaksua kaikki mahdolliset toiminnot. Toisaalta tiedostettuaan sen, että koulutus tarjosi alustavat tiedot ja opettelu tapahtui käytännössä, aikataulu oli ajankohtainen ja oikea.

5 VERKKOKOULUTUKSEN ARVIOINTI

Tässä luvussa tutustutaan verkkokoulutuksen arviointiin. Jo suunnitteluvaiheessa tulisi huomioida arvioinnin kohteet ja mittaustapa. Näin järjestetyistä koulutuksista opitaan ja niistä saadaan muotoiltua entistä laadukkaampia ja oppimista edistävimpiä.

Tarja Friskin (2008, 6) mukaan koulutus tulisi arvioida kokonaisuutena. Koulutuksen jälkeisellä arvioinnilla määritellään saatu hyöty tai arvo. Arvioinnin avulla voidaan selvittää osallistujan tiedon tasoa sekä kehittää koulutusta jatkossa. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, luku 5.)

Mukamas⁶ tiimin Oppimismuotoilu ja koulutusten vaikuttavuus -webinaarissa 11.2.2021 Vilma Mutka ja Maija Kotamäki kävivät läpi koulutuksen vaikuttavuudesta sekä mielekkään oppimisen tarjoilusta. Kiteytettynä webinaarista voisi kertoa seuraavaa: Usein koulutuksia pidetään minimi ajassa ja maksimaalisella sisällöllä, sen jälkeen ihmetellään turhautuneita osallistujia. Koulutuksen jälkeen kysytään välitön palaute, joka on sinällään hyvä tapa, tosin vaikuttavuudesta oppimiseen ei voida vielä puhua. Tästä syystä koulutuksen mittaamiseen, käytettäviin mittareihin (mm. liiketoiminnan mittarit, henkilöstön tyytyväisyys, työnantajabrändi) ja ajankohtaan tulisi panostaa. Tulosten mittauksessa tulisi olla maltillinen, sillä oppiminen ja omaksuminen vaativat aikaa. (Mukamas 2021 webinaari.)



Reagointi

- Koulutuksesta saadut vaikutelmat
- Tyytyväisyys toteutukseen
- Hyödyllisyys omaan työhön
- Kysely, havainnointi, keskustelu, haastattelu



Oppiminen

- Oppimistavoitteiden mittaaminen
- Ennen, aikana ja lopussa
- Oma ja yhteinen arvio
- Havainnointi ja seuraaminen



Toiminnan muuttuminen

- Noin 3-6 kk koulutuksesta
- Miten opit tuotu käytäntöön?
- Arviointi ennen koulutusta ja sen jälkeen
- Havainnointi, haastattelut, työnäytteet, keskustelut.



Tulokset

- Noin 6-25 kuukautta koulutuksesta
- Koulutuksen vaikuttavuus ja tehokkuus
- Koulutuksen taloudelliset vaikutukset
- Seuranta, selvitys, arviointitieto

Kuva 11. Kirkpatrickin arvioinnin tasot Friskin kuviota mukailien (Frisk 2008, 27)

⁶ Suomen ensimmäinen oppimismuotoilutoimisto, luo työpaikoille ketterää oppimisen kulttuuria.

Suunnitteluvaiheessa päädyimme toimeksiantajan kanssa siihen, että ensimmäinen palaute kerätään välittömästi jokaisen Teams ohjauskerran jälkeen. Se toteutettiin keskusteluna, jossa sai kertoa mielteistä ja tunnelmista. Käytännössä tämä oli Friskin (2008, 13) kuvailema reaktioiden arviointi, jolla kerätään tieto sisältöön, toteutukseen ja käytännönjärjestelyihin liittyen. Palautteen pohjalta sain jo kehitettyä toimintaani oppimista edistäväksi jo seuraavaan ohjauskertaan. Esitin havainnointini pohjalta kootut tiedot toimeksiantajalle tammikuun lopussa. Uskon osallistujien olleen hyvin rehellisiä palautteessaan, sillä vuorovaikutusta oli rakennettu vuosien työuran aikana sekä nyt tiiviimmin ohjelman tiimoilta.

Verkkokurssin suorittamisesta puolestaan saatiin dataa, jolla pystyi seuraamaan osallistujien käytöstä. Toki mitenkään kattavasta tietomäärästä ei voida puhua, sillä se paljasti lähinnä osallistuneet, lopputestin suorittaneet ja oikeiden vastausten prosentuaalisen osuuden.

Ryhmä	Kpl	Yritti	Suorittanut
Yhtiöt	437	84 %	84 %
Kaikki koulutettavat	437	84 %	84 %

Kuva 12. Suorittaneiden määrä 25.2.2021

8. Lopputestin kysymykset vaikeusjärjestyksessä

Mitä **OHJELMA X** rooli tarkoittaa?

- ✓ Ihmistä tai ryhmää (50 %, 184 kpl)
- ✗ Jotain mitä esittää tai toimipistettä (3 %, 12 kpl)
- ✗ Käyttöoikeutta tai UserGroupia (47 %, 175 kpl)

Mistä pääset tarkastamaan laskujesi tilanteen?

- ✗ Arkisto (37 %, 136 kpl)
- ✗ Mapitettu (1 %, 5 kpl)
- ✓ Raportit (62 %, 230 kpl)

Millä merkeillä **OHJELMA X** haetaan rekisteritunnusta?

- ✗ % ja % (28 %, 103 kpl)
- ✗ > ja < (3 %, 11 kpl)
- ✓ * * ja " " (69 %, 257 kpl)

Mikä on elintarvikkeiden (14%) ALV-koodi?

- ✓ 660 (70 %, 261 kpl)
- ✗ 666 (5 %, 17 kpl)
- ✗ 601 (25 %, 93 kpl)

Kuva 13. Osa lopputestin kysymyksistä

Verkkokoulutuksen tuotantoprosessi on yhtäläinen muiden sisältötuotantojen kanssa. Siitä on eroteltavissa suunnittelu, toteutus, testaus ja jakelu. Laadukkaan oppimateriaalin kasaaminen vie aikaa. (Keränen & Penttinen 2007, 148.) Kyseessä oli työelämän koulutus omalle henkilöstölle, itseäni kiinnostaisi saada palaute myös oppimateriaalista sekä sen vaikutuksesta oppimiseen. Loppujen lopuksi kasasin lopullisen koulutuksen nopeasti ja sorruin joiltain osin liiaksi videointiin. Toisaalta taas se oli toimivin ja toteutettavin keino valmiissa verkko-oppimisympäristössä. Samoin se toimi hyvin koulutettavassa aiheessa, jossa on tärkeää nähdä ja osata navigoida ohjelmassa.

5.1 Käytettävät mittarit

Ohjelmiston käyttöönottokoulutuksen vaikutus näkyy asteittain tekemisessä. Silti se näkyy muuttuneissa toiminnoissa nopeammin kuin vaikkapa asenteiden muutokset. Ensin harjoitellaan toimintojen kanssa, tällöin aikaa kuluu ja prosessi voi olla hyvinkin katkonainen. Pian tekeminen kuitenkin nopeutuu sekä varmentuu, eikä alkukankeutta enää muisteta. Ohjelma X:n tilastot auttavat ostoreskontraa, taloushallintoa sekä esimiehiä seuraamaan ostolaskuprosessin vaiheita. Näitä voidaan käyttää hyvin ensimmäisinä mittareina laskujen käsittelyajoista.

Tosin mittareiden käytössä ja tulosten analysoinnissa on pulmansa. Mikäli ostolaskuprosessi pyörii nopeammin saattaa yksi syy olla ihmisten parempi osaaminen tai ymmärryksen lisääntyminen roolistaan prosessissa. Toisaalta se voi olla myös ohjelman hyöty, ohjelmistorobotiikan lisääntyminen tai laskujen vähentyminen. Tästä syystä käytettävällä mittarilla ja mittaustavalla onkin iso merkitys, mitä asiaa halutaan selvittää.

Oman työni kautta voin seurata joitain kohtia ja tarvittaessa opastaa ohjelman käytössä lisää. Käytettävien mittareiden sekä mitattavien asioiden päätäntä jää tällä erää toimeksiantajalle. Uskon asioiden selkeytyvän ajan kanssa ja näin voidaan loppujen lopuksi analysoida, kuinka vaikuttavaksi koulutus loppujen lopuksi osoittautui yksilöiden sekä yrityksen näkökulmasta.

6 POHDINTA

Uskon, että koulutusmateriaalia tullaan käyttämään jatkossa osallistuneiden oppimisen tukena. Perehdyttäjille se puolestaan toimii uusien loppukäyttäjien tukena. Opinnäytetyöni tavoite oli suunnitella ja toteuttaa oppimista edistävä koulutus. Mielestäni onnistuin tavoitteessani, sillä opinnäytetyön tekeminen auttoi tiedostamaan asioita. Aivan kuten koulutuksen teossa, opinnäytetyön raportoinnissa terävöitin itselleni rajauksen tärkeyden. Olisin helposti saanut kirjoitettua oppimisesta laajemmin, pidemmin ja syvällisemmin. Koulutusta suunnitellessa tutustuin myös oppimisen esteisiin, saavutettavuuteen ja tekijänoikeuksiin. Jätin nämä asiat pois kirjallisesta työstä, sillä ne eivät olisi tuoneet työhön lisäarvoa.

Mitä pidemmälle koulutuksen toteutuksessa ja myöhemmin opinnäytetyön raportoinnissa etenin sen vakuuttuneempi olin, että aihe oli minulla aivan loistava valinta. Huomasin motivoituvani siitä aina uudelleen ja uskon, että se näkyi loppukäyttäjille tehdyssä kokonaisuudessa. Kokosin toiminnallisen osuuden annetussa aikarajoissa sekä sain osallistujilta siitä kiitosta. Tästä syystä olen erittäin tyytyväinen tekemiseni laatuun. Raportin osalta haasteeksi koitui sen aloittaminen ja kirjoittaminen. Toiminnallinen osuus eteni loikalla ja kirjoitustyö laahasi perässä.

Itse opin, että koulutus on yksi keino herättää oppimaan ja tätä kautta kartuttaa omaa osaamistaan. Kouluttajan rooli on kokonaisvaltainen kattaen kaiken sisällönsuunnittelusta palautteen keräämiseen saakka. Kouluttajan tulee osata muotoutua kohderyhmänsä mukaan, jotta oppiminen saa mahdollisimman hyvän alun. Lisäksi kouluttajan oma persoona ja käytös voi motivoida tai ei.

Toki joskus ollaan tilanteessa, jolloin koulutus ei ole parhain vaihtoehto tai ainoa tapa puuttua asioihin. Tällöin voi riittää avoimempi tiedottaminen ja tehokkaampi viestintä. Järjestelmän käyttöönotossa koulutus kuitenkin on yhtä tärkeä kuin itse käyttöönotto. Käyttäjien oppiminen mahdollistaa käytön ja näin ollen hankinnalla saavutetaan edut, joita siltä odotetaan.

Tutustuessani lähdeteoksiin minun oli helpoin samastua niin sanottuun sosiokonstruktivistiseen oppimisenäkemykseen. Siinä oppijaa kannustetaan olemaan itseohjautuva ja oppia oppimaan asioita. Samalla oppimisen tueksi tarvitaan vuorovaikutusta ja yhteistä tekemistä muiden kanssa. Tein koulutuskokonaisuudesta tietopaketin, jonka avulla

pääsee alkuun ja saa taidot ohjelman itsenäiseen käyttöön. Kuitenkin tiedon soveltaminen omaan työhön jää itseohjautuvuuden varaan. Työ kehitti minua sisällöntuottajana ja kouluttajana, samalla omat viestintä- ja vuorovaikutustaitoni paranivat kohisten.

Oman tietämyksen lisääntyessä minussa heräsi kipinä tehdä työkseni enemmän ihmisten merkityksellisen oppimisen suhteen. Samalla minulle konkretisoitui se, että tarvitsen jatkossa oppimiseen kannustavan ja sitä tukevan työympäristön. Erityisen haltioitunut olen Suomen valtionhallinnon koulutuksista sekä paneutumisesta asiaan. Mikäli jatkaisin aiheesta myöhemmin, siirtyisin käsittelemään oppivaa organisaatiota, oppimisen pelillistämistä, tietämyksen johtamista sekä digipalveluiden käyttöä. Työni olisi voinut sivuta kyseisiä asioita, milloin vain. Yritin pysyä rajauksessani, tehdyn koulutuksen kertomuksessa.

Se mitä ei tule ajateltua useinkaan saattaa olla se, että nykyajan muutostahdissa ihmisiltä oletetaan koneiden mukaista suorituskykyä ja sopeutumista. Kiireessä kenelläkään ei tunnu olevan aikaa tai halua kouluttautua. Samoin työympäristön tuki oppimisessa saattaa olla laimeaa. Mielestäni koulutukset, oppiminen ja osaaminen eivät ole pelkästään HR asiantuntijoiden vastuulla tai koulutuslaitosten yksinomaisuus. Tuntuu hälyttävältä, jos asioille ei tehdä mitään. Loppukädessä kyseessä ovat isot asiat kuten kilpailukyky, työhyvinvointi, ammatillinen osaaminen ja työn arvostus. Organisaatioiden tulisi todellakin ajatella tulevaisuutta, jotta osaaminen olisi taattua.

LÄHTEET

Alamäki, A. & Luukkonen, J. 2002. eLearning. Osaamisen kehittämisen digitaaliset keinot: strategia, sisällöntuotanto, teknologia ja käyttöönotto. Helsinki: Edita Prima Oy.

eOppiva 2021. Koulutukset. Viitattu 16.2.2021 <https://www.eoppiva.fi/> > Koulutukset > Oppimisen uusi aika

Frisk, T. 2008. Opas arvioinnista kouluttajille. Helsinki: Edita Prima Oy.

Grönfors, T. 2010. Työssä oppiminen, avain tuottavuuteen. Helsinki: Helsingin Kauppa-kamari.

Huhtanen, A. 2019. Verkko-oppimisen muotoilukirja. Käytännön työkaluja laadukkaaseen verkko-oppimisen muotoiluun. Viitattu 24.2.2021. <https://fi-tech.io/app/uploads/2019/09/Verkko-oppimisen-muotoilukirja-v-1.4.1-web.pdf>

Immonen, J. (2000) Kirjeopetuksesta verkko-opiskeluun – Etäopetuksen neljä sukupolvea. Teoksessa Matikainen, J. & Manninen, J. (toim.), Aikuiskoulutus verkossa. (s. 15). Helsinki: Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus.

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto – Automaation aika. [E-kirja] [Viitattu 20.2.2021] Saatavilla: Alma Talent Verkkokirjahylly

Kalli, P. & Saarinen, S. & Marjanen, J. & Kurkipää, T. & Siira, H. 2018. Pelikirja. Helsinki: Haus Kehittämiskeskus Oy

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Keränen, V. & Penttinen, J. 2007. Verkko-oppimateriaalin tuottajan opas. Porvoo: WS Bookwell.

Kokkinen, A. & Rantanen-Väntsi, L. & Tuomola, A. 2008. Aikuisen oppijan kirja. Helsinki: Kirjapaja.

Koski, M. & Kupias, P. 2012. Hyvä kouluttaja. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Manninen, J. (2003). Ohjaus verkkopohjaisessa oppimisympäristössä. Teoksessa Matilainen, J. (toim.), Oppimisen ohjaus verkossa: Verkkopohjainen oppimisympäristö ohjauksen areenana (s. 27–38). Helsinki: Yliopistopaino.

Mannisenmäki, E. (2003). Verkkohjaajan tehtävät ja roolit. Teoksessa Matilainen, J. (toim.), Oppimisen ohjaus verkossa: Verkkopohjainen oppimisympäristö ohjauksen areenana (s. 41–53). Helsinki: Yliopistopaino.

Marckwort, A. 1999. Ole hyvä esiintyjä ja kouluttaja. Helsinki: Mermerus Oy Ab.

Mediamaisteri 2021. Oppaat. Viitattu 17.2.2021. Opas verkkokoulutusten sisällöntuotantoon. www.mediamasteri.com > Ilmaiset resurssit > oppaat

Mukamas Oy 2021 Oppimismuotoilu ja koulutusten vaikuttavuus -webinaari. Viitattu 1.3.2021. <https://www.youtube.com/watch?v=2vwlpAeszZU>

Mäkitalo, E. & Wallinheimo, K. 2012. Virtuaaliset ympäristöt. Innostava oppiminen, tehokas koulutus. Helsinki: Talentum Media Oy.

Nurmela, S. & Suominen, R. 2007. Verkkopettajaksi viikossa. Turku: Turun yliopisto täydennyskoulutuskeskus.

Rauste-Von Wright, M. & Von Wright J. & Soini, T. 2003. Oppiminen ja koulutus. Helsinki: WSOY

Rosenvall, J. & Vacklin, A. 2015. Käsikirjoittamisen taito. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hei nykyinen Ohjelma Y:n käyttäjä,
vaihdamme ostolaskujen käsittelyyn käytetyn Ohjelma Y:n vuodenvaihteessa. Uuden ohjelman (Ohjelma X) pohjatöitä tehdään parhaillaan. Tällä hetkellä tahtoisin hiukan tietää ostolaskujen käsittelyyn liittyvistä kokemuksista.

Pyytäisin sinua osallistumaan lyhyen, mutta sitäkin informatiivisemmän lomakkeen täyttöön. Lomakkeen avulla on tarkoitus saada pohjatietoa ja kartoittaa toiveita. Tuloksia hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan Ohjelma X:n toimintojen ja koulutusmateriaalin osalta.

Lomake:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.XXX>

Lomakkeen täyttöaika on alle 10 minuuttia.

Vastausaikaa on 30.10.2020 kello 16:00 saakka.

Ystävällisin terveisin

Elina



Kyselylomake

1. Työskentelen tällä hetkellä

Toiminto A

Toiminto B

Toiminto C

Toiminto E

Toiminto F

Toiminto G

Toiminto H

2. Olen Ohjelma Y:ssä

Asiatarkastaja

Hyväksyjä

3. Käytän Ohjelma Y:tä

Päivittäin

Kuukausittain

Viikoittain

Vuosittain

4. Olen pääsääntöisesti saanut Ohjelma Y perehdytyksen

Esimieheltä

Työkaverilta

- Ostoreskontrasta Oppinut itse
- Tietohallinnosta
5. Toimin aktiivisesti perehdyttäjänä
- Kyllä En
6. Opastus ohjelman käyttöön liittyen on ollut riittävä
- Kyllä Ei
7. Minulle Ohjelman Y käyttö on helppoa
- Kyllä Ei
8. Ohjelma Y:ssä hyvää on _____
9. Ohjelma Y:ssä huonoa on _____
10. Olen pääsääntöisesti saanut ostolaskujen käsittelyyn liittyvän perehdytyksen
- Esimieheltä Tietohallinnosta
- Työkaverilta Oppinut itse
- Ostoreskontrasta
11. Opastus laskujen käsittelyyn liittyen on ollut riittävä
- Kyllä Ei
12. Tunnen ostolaskujen käsittelyyn liittyvän prosessin
- Kyllä En
13. Tiedän oman roolini prosessissa
- Kyllä En
14. Koen ostolaskujen käsittelyn mielekkääksi
- Kyllä En
- Muu mikä _____
15. Olen tyytyväinen nykyiseen ostolaskujen käsittelyyn prosessina
- Kyllä En
16. Mahdollinen perustelu edelliseen vastaukseen _____
17. Onko ostoreskontra ensimmäinen taho, josta kysyt apua
- Kyllä Ei
18. Mahdollinen perustelu edelliseen vastaukseen _____
19. Missä tilanteessa otat yhteyttä ostoreskontraan? _____
20. Koen saavani ostoreskontrasta tarvitsemani avun
- Kyllä En
21. Mahdollinen perustelu edelliseen vastaukseen _____
22. Oletko kaivannut ostolaskujen käsittelyyn enemmän ostoreskontran tukea?
- Kyllä En
23. Jos vastasit äsken kyllä, kerrothan mihin kaipaisit tukea. _____
24. Menetelmä, jolla opin parhaiten on
- Lukemalla ohjeet Katsomalla videon
- Kuuntelemalla ohjeet Harjoittelemalla itse
- Seuraamalla luentoa
- Muu
- mikä _____
25. Koen etäkoulutukseen osallistumisen helpoksi
- Kyllä En

26. Olen rohkea kokeilemaan uusia tietojärjestelmiä ja -laitteita

Kyllä

En

27. Uusien tietojärjestelmien ja -laitteiden käyttöönotto on minusta innostavaa

Kyllä

Ei

28. Uudet tietojärjestelmät ja laitteet lisäävät työni tuottavuutta

Kyllä

Ei

29. Hyvä tietotekninen osaamistaso on tärkeä työssäni

Kyllä

Ei

30. Koen ohjelmistorobotiikan (robotin) tuovan apua työhöni

Kyllä

En

31. Ohjelmistorobotiikka on positiivinen asia

Kyllä

Ei

32. Tässä sinulla on mahdollisuus antaa palautteesi ostoreskontrasta ja ostolaskuihin liittyvästä prosessista.

33. Kiitos osallistumisestasi! Mitä mieltä olit lomakkeesta?



OHJELMA X

1. Johdanto ^
 - 1.1. Tervetuloa! ^
 - 1.1.1 Tervetuloa!
 - 1.1.2 Koulutuksen sisältö
2. █████ tutustuminen ^
 - 2.1. Kirjautuminen █████ ^
 - 2.1.1 Kirjautuminen
 - 2.1.2 Lisää █████
 - 2.2. Yleisnäkymä
3. █████ kokeilu ^
 - 3.1. Laskun näkyminen
 - 3.2. Laskun käsittely, kaikki toiminnot ^
 - 3.2.1 Laskun käsittely selaimella
 - 3.2.2 Laskun käsittely mobiilisti
 - 3.2.3 Laskun käsittely sähköpostista
4. Sopimukset
5. ALV █████
6. Palautus
7. █████ arkisto
8. Oma profilli
9. █████ ota hyöty irti ^
 - 9.1. Näppäriä toimintoja ^
 - 9.1.1 Excel -työkalu
 - 9.1.2 Oma tiliöintiehdotus
10. Testaa tietosi

Sisältö

OHJELMA X

1	Invoice	1
2	Kirjautuminen	2
3	Omat käsiteltävät laskut ja sopimukset	3
3.1	Roolin valinta ja laskun avaaminen	4
3.2	Laskun tila, selitykset	5
3.3	Laskun käsittely	6
3.4	Laskun tiliöinti	7
3.5	Oletustilin muuttaminen ja tiliöinti useammalle riville	8
3.6	Arvopäivän lisääminen	11
3.7	ALV-käsittely	12
3.8	Työnkulkuehdotuksen lisääminen / muuttaminen	14
3.9	Liitteen lisäys / laskun kommentointi	16
3.10	Laskun asiatarkastus / hyväksyntä	16
3.11	Laskun selvitys	17
3.12	Laskun palautus	18
3.13	Ikkunan muut toiminnot	18
4	Excel -työkalu	20
5	Tiliöntiehdotus	21
6	Laskun käsittely Mobile	24
7	Laskun käsittely sähköpostitse	26
8	Sopimukset	28
9	Raportit	29
9.1	Hakeminen rekisteritunnuksella	29
9.2	Käsiteltyjen laskujen etsintä	30
9.3	Omat valintamallit	31
10	Oma profiili	33
10.1	Käyttäjä	33
10.2	Suosikit	35
10.3	Sijaisen asettaminen	36