



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

ARJA PERNU

Asiantuntijoiden kokemukset etäkouluttamisesta

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA
2021

Tekijä Pernu, Arja	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2021
	Sivumäärä 40	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Asiantuntijoiden kokemukset etäkouluttamisesta		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Tiivistelmä Opinnäytetyön tavoitteena oli toimeksiantajan verkostoon kuuluvien asiantuntijoiden kokemusten tiedostaminen korona-aikana tapahtuneesta etäkouluttamisesta, heidän näkemyksensä omasta osaamisesta etäkouluttamisen ja digitaalisen osaamisen näkökulmasta sekä lisäkoulutustarpeiden esiintuomisesta. Opinnäytetyöllä haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Millaisia kokemuksia asiantuntijoilla oli korona-ajan kouluttamisesta etäyhteydellä? Millainen näkemys asiantuntijoilla oli omasta osaamisesta etäkouluttamisesta sekä digitaalisesta osaamisesta? Millaista lisäosaamista ja/tai tukea asiantuntijat tarvitsevat, jotta voisivat käyttää paremmin digiratkaisuja kouluttaessa koulutusohjelmissa? Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantajana valtakunnallisesti toimivalle ura- ja työllistämisen palveluja sekä koulutuspalveluja tarjoavalle yritykselle. Opinnäytetyön taustalla oli toimeksiantajan asiakaskokemukseen liittyvät tavoitteet, joihin yhtenä osana vaikuttavat laadukkaat koulutuspäivien toteutukset ja asiantuntijoiden korkea pedagoginen osaaminen sekä laadukas digitaalinen etäkoulutustoteutus. Opinnäyte toteutettiin tapaustutkimuksena, johon laadittiin sähköinen kyselylomake, SurveyPal-sovelluksella. Taustatietona kyselyssä kartoitettiin asiantuntijan koulutusala tai alat, joilla hän toimii kouluttajana. Kysely sisälsi pääasiallisesti avoimia kysymyksiä sekä numeraalisia arviointeja oman digitaalisen osaamisen suhteen sekä vaihtoehtoihin perustuvan valintakysymyksen liittyen lisäosaamisen tarpeesta digitaalisiin sovelluksiin. Kyselyyn vastasi 19 % kyselyn saaneista (n=67). Tuloksista voitiin nähdä pääosin etäkouluttamisen olleen positiivinen kokemus ja lisänneen asiantuntijoiden omaa osaamista etäkouluttamisen ja digitaalisten sovellusten suhteen. Kyselyn avulla saatiin monipuolisia kehittämiseen liittyviä näkökulmia ja nähtiin tarve lisäkouluttamiselle digitaalisten sovellusten ja menetelmien suhteen. Vastauksien avulla voidaan kehittää toimintamalleja ja tarjota lisäkoulutusta verkoston asiantuntijoille.		
Asiasanat kokemus, asiantuntijat, kouluttaminen		

Author Pernu, Arja	Type of Publication Bachelor's thesis	Date May 2021
	Number of pages 40	Language of publication: Finnish
Title of publication Experience of experts in distance training		
Degree program Degree Program in Business Administration		
<p>Abstract</p> <p>The objective of the thesis was to focus on experts' experiences in remote training in the thesis sponsor's own network during COVID-19 pandemic. The thesis concentrated on how experts saw their own skills and digital competence in distance training, and how to express the need for additional training. The study sought answers to the following questions: What kind of remote training experiences did the experts have during the pandemic? What was the experts' opinion on their own knowledge of distance training, as well as their digital competence? What additional skills and/or support would they need to better use digital solutions in training programs? The thesis was mandated by a nationwide company providing career and employment services and educational services.</p> <p>The motivation for the thesis was the sponsor's customer experience. Customer experience is built with high quality training days, high pedagogical expertise and high quality digital remote training.</p> <p>The thesis was carried out as a case study. An electronic questionnaire was drafted using the SurveyPal application. To collect some background information on experts the participants were asked their field of education or fields in which they teach. There were mainly open questions in the questionnaire. In addition to open questions, there were numerical assessments regarding their digital competencies and an options-based selection regarding the needs for additional skills in digital applications. The response rate was 19% (n=67). The results were mainly positive. Experts thought they had gained more expertise in remote training and digital applications. The study provided various perspectives on development and demonstrated the need for further training in digital applications and methods. The study could be used in developing activities and providing additional training for experts in the network.</p>		
<p><u>Key words</u> experience, experts, training</p>		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET	6
2.1 Opinnäytetyön tausta	6
2.2 Opinnäytetyön ongelma	7
2.3 Opinnäytetyössä ratkaistavat kysymykset.....	8
2.4 Teoreettinen viitekehys	8
3 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	10
4 ETÄKOULUTTAMINEN	11
4.1 Kouluttajan rooli.....	11
4.2 Suunnittelu ja pedagogiikka	14
4.3 Digipedaosaaminen	17
4.4 Vuorovaikutus	18
4.5 Yhteisen työskentelyn kehittäminen	19
4.6 Oman osaamisen arviointi	20
4.7 Digitaalisen osaamisen kehittäminen	21
5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON KERÄÄMINEN.....	22
5.1 Käytettävät menetelmät.....	22
5.2 Kysely verkoston asiantuntijoille	25
5.3 Aineiston kerääminen.....	27
6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	28
6.1 Kokemukset etäkouluttamisesta korona-aikana	29
6.2 Oman osaamisen arviointi	32
6.3 Etäkouluttamisen kehittäminen	37
7 POHDINTA	38

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni liittyy esimiestyöhön, johtamiseen ja kehittämistyöhön. Opinnäytetyön tein toimeksiantona valtakunnallisesti toimivalle koulutus- ja urapalveluja tarjoavalle yritykselle. Toimeksiantajalla toimii 359 asiantuntijaa, he toimivat organisaatiossa kouluttajina omalla osaamisalueellaan eri koulutusohjelmissä. Toimeksiantajan tavoitteena on asiantuntijaverkoston kehittäminen ja asiakaskokemuksen parantaminen. Kartoitimme asiantuntijoiden kokemuksia korona-ajan kouluttamisesta, joka on pääosin tapahtunut etäyhdessä. Kysely toteutettiin yhteistyössä digi- ja palvelutiimin sekä asiantuntijaverkoston kehittämispäällikön kanssa, jotka työskentelevät toimeksiantajalla. Kysely lähetettiin kaikille toimeksiantajan verkostoon kuuluville asiantuntijoille. Vastauksien perusteella saatiin tärkeää tietoa heidän näkemyksistään omasta osaamisestaan ja mahdollisista lisäkoulutus tarpeista.

Vastauksien perusteella voidaan myös jatkossa kehittää ja suunnitella toimintamalleja sekä mahdollisia lisäkoulutuksia verkoston asiantuntijoille. Lisäkoulutuksella on suora vaikutus tavoiteltuun asiakaskokemukseen koulutusohjelmissä. Toimeksiantajan tavoitteena on tarjota laadukasta koulutusta, jossa työskentelevät osaavat kouluttajat, jotka omaavat monipuolisen osaamisen eri työvälineillä etäyhteydellä tapahtuvissa koulutuksissa.

Tällä opinnäytetyön aiheella ja kyselyllä kehitetään organisaation asiantuntijaverkoston osaamista etäopetuksien laadukkaampaan toteutukseen tapaustutkimuksen avulla.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

Opinnäytetyöni tavoitteena on asiantuntijaverkoston kokemusten tiedostaminen korona-aikana, heidän näkemyksensä omasta osaamisesta etäkouluttamisen ja digitaalisen osaamisen näkökulmasta sekä lisäkoulutus tarpeiden esiintuominen.

Opinnäytetyön aiheelle on herännyt tarve toimeksiantajallani ja aihe liittyy organisaation sisällä olevaan tehtäväalueeseen, asiantuntijaverkoston johtamiseen ja kehittämiseen liittyen. Toimeksiantaja tarjoaa valtakunnallisesti ura- ja työllistämisen palveluja sekä monipuolisia koulutuspalveluja.

Vastauksien perusteella voidaan jatkossa kehittää ja suunnitella toimintamalleja sekä mahdollisia lisäkoulutuksia verkoston asiantuntijoille ja näin vaikuttaa tavoiteltuun asiakaskokemukseen palveluissa sekä koulutusohjelmissa.

Haasteena näen, miten jatkossa voidaan tavoittaa ja saada suurempi osallistujamäärä asiantuntijoiden osalta osallistumaan tehtyihin kyselyihin. Vastauksien avulla voidaan kehittää toimintaa sekä mahdollistaa heidän oman osaamisensa kehittyminen suunnittelun ja toteutuksen osalta etäkoulutuksissa. Näiden osalta tullaan jatkossa kehittämään ja miettimään sopivia ratkaisuja. Näen tärkeänä asiantuntijoiden kanssa tehtävän hyvän vuorovaikutuksen ja yhteistyön, jolla saadaan yhteinen toiminta ja kehittäminen tiiviimmäksi sekä kannustavaksi. Kehittäminen palvelee niin toimeksiantajaa, asiakkaita kuin asiantuntijoita.

2.1 Opinnäytetyön tausta

Opinnäytetyön taustalla on organisaation asiakaskokemukseen liittyvät tavoitteet, joihin yhtenä osana vaikuttaa laadukkaat koulutuspäivien toteutukset ja asiantuntijoiden korkea pedagoginen osaaminen sekä laadukas digitaalinen etäkoulutustoteutus.

Jotta asiakaskokemukseen liittyviä tavoitteita voidaan nostaa sekä korostaa tulee myös mahdollistaa verkoston asiantuntijoiden digitaalinen ja pedagoginen osaamisen kehittäminen ja tarjota mahdollisuuksia lisäkoulutuksiin, jotka lähtevät myös heidän tarpeistaan ja kokemuksistaan. Kyselyn avulla saadaan kokonaisvaltainen kuva heidän omista näkemyksistään etäkouluttamiseen liittyvistä asioista.

2.2 Opinnäytetyön ongelma

Korona epidemialla on ollut monia vaikutuksia ja haasteita, joihin vastaaminen on pitänyt tehdä nopeillakin ratkaisulla, jotta toiminta ja koulutus tarjonta on voinut jatkua koronasta ja suosituksista huolimatta. Toimeksiantajan henkilöstön ja etenkin asiantuntijoiden on pitänyt muuttaa koulutuksiin liittyviä opetusmuotoja ja ottaa käyttöön uusiakin työvälineitä ja opettamisen muotoja, kuten lähiopetuksen korvaava etäkoulutus. Näillä on ollut suuri vaikutus onnistumiseen ja tavoiteltuun asiakaskokemukseen. Tämän myötä on haluttu kartoittaa asiantuntijoiden kokemuksia ja ajatuksia omasta osaamisesta sekä siitä millaiselle lisäkoulutukselle nähdään tarvetta.

Teimme yhdessä tähän liittyen asiantuntijaverkostossa työskentelevän kehittämispäällikön sekä digi- ja palvelutiimin kanssa kyselyn kaikille verkoston asiantuntijoille. Vastauksien perusteella saatiin tärkeää tietoa heidän näkemyksistään etäkouluttamiseen liittyen. Vastauksien perusteella voidaan tarjota oikeanlaista tukea oman osaamisen kehittämiseen, suunnitella tai muuttaa tarpeen mukaan toimintamalleja sekä suunnitella mahdollisia lisäkoulutuksia asiantuntijoille. Näin voidaan vaikuttaa paremmin tavoiteltuun asiakaskokemukseen koulutusohjelmissa.

Toimeksiantajan tavoite on laadukkaiden koulutustoteutusten tarjoaminen, osaavien kouluttajien johdolla, jotka omaavat monipuoliset osaamisen taidot eri työvälineillä etäyhteydellä tapahtuvissa koulutuksissa.

Tällä opinnäytetyön aiheella ja kyselyllä on kehittävä merkitys, jolla voidaan ennakoita mahdollisia haasteita, kehittää toimintaa sekä kyetään parantamaan asiantuntijoiden osaamista ja yhteistyötä. Tämän myötä voidaan tarjota vieläkin laadukkaampia koulutustilaisuuksia.

2.3 Opinnäytetyössä ratkaistavat kysymykset

Opinnäytetyössä etsin vastauksia seuraaviin kysymyksiin;

- Millaisia kokemuksia asiantuntijoilla on korona-ajan kouluttamisesta, etäyhteydellä?
- Millainen näkemys asiantuntijoilla on omasta osaamisesta etäkouluttamisesta sekä digitaalisesta osaamisesta?
- Millaista lisäosaamista ja/tai tukea asiantuntijat tarvitsevat, jotta voisivat käyttää paremmin digiratkaisuja kouluttaessa koulutusohjelmissa?

Näiden kysymysten avulla voin edetä suunnitelmallisesti opinnäytetyössäni, toteuttaa asiantuntijaverkostolle suunnatun kyselyn ja saavuttaa tiedon laadukkaaseen etäkouluttamiseen vaikuttavista tekijöistä.

2.4 Teoreettinen viitekehys

Tutkimuksissa käytetään kyselyssä esiin tulleita käsitteitä teoreettisen viitekehysten lisäksi. Nämä käsitteet muodostuvat konkreettisista käsitteistä eli niin kutsutuista arkikielen käsitteistä, jotka voivat olla kokemuksia, havaintoja tai teoreettisia käsitteitä. Nämä muodostavat yhdessä tutkimustyön tuloksen ja osaltaan toimivat tukena teoreettisten lauseiden muodostuksessa sekä mahdollistavat näkökulmia tarkastella omaa tutkimusaineistoa, antaen raamit koko tutkimukselle (Vilka, 2015, kappale 2.) Omassa opinnäytetyössä käsitteet liittyvät kokemuksiin ja tutkimustyön tuloksissa esiin tulleisiin käsitteisiin, joita käsittelen myös asiantuntijaverkostolle suunnatussa kyselyssä.

Teoreettisessa viitekehyksessä määritellään mitä on etäkouluttaminen, mitä se tarkoittaa käytännössä, mikä on sen tarkoitus ja tavoite eli kuvaan opinnäytetyössä esiintyviä käsitteitä ja niiden välisiä merkityssuhteita. Etäkouluttamisessa korostuu kouluttajan rooli, pedagoginen osaaminen ja vuorovaikutustaidot.

Olennaista on myös etäkoulutukseen liittyvän suunnittelun ja toteutuksen osuus sekä yhteisen työskentelyn kehittäminen, joten teoreettisessa viitekehyksessä avaan mitä laadukas etäkouluttaminen kokonaisuudessaan pitää sisällään ja mitkä asiat siihen vaikuttavat. Yhteistyön kehittämisellä voidaan parantaa koulutustoteutuksia ja vuorovaikutuksella on taas tärkeä osa laadukkaassa kouluttamisessa, miten kohtaamme ja osallistamme osallistujia. Näihin haen teoreettista tietoa myös luotettavista kirjallisista lähteistä ja peilaan näitä organisaation sisällä oleviin toimintamalleihin ja kokemuksiin.

Opinnäytetyön kautta saavutetaan tieto kouluttajan kokemuksista ja heidän näkemyksistään omasta osaamisesta etäkouluttamiseen liittyen sekä millaista digitaalista osaamista tulee kehittää, jotta saavutetaan laadukkaan etäkouluttamisen tavoitteet.



Kuva 1. Teoreettinen viitekehys. Laadukas etäkouluttaminen ja siihen vaikuttavat tekijät.

3 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Päättötyön toimeksiantajana on valtakunnallisesti toimiva yritys, joka tarjoaa ura- ja työllistämisen palveluja sekä monipuolisia koulutuspalveluja.

Toimeksiantajan historia on pitkä alalla ja juuret saavat alkunsa jo 1930-luvulta, jolloin tarjontaan sisältyi ajanhenkeen sopivat kurssit, koulutukset sekä myynti- ja mainoskoulu (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021).

Toimeksiantaja kehittää valtakunnallisesti yksilö- ja yritysasiakkaiden osaamista keskeisillä liiketoiminnan osa-alueilla, tarjoten ura- ja työllistämisen palveluja sekä toimii oppisopimiskouluttajana sekä virallisten tutkintojen järjestäjänä. Toimeksiantaja tarjoaa koulutuspalveluja mm. seuraavilla osaamisalueilla; esimiestyö ja johtaminen, talous ja rahoitus, markkinointi ja viestintä, myynti ja asiakkuudet, tuotekehitys ja palvelumuotoilu, HR, logistiikka, työnjohto sekä rakentaminen ja tekniikan aloilla (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Toimeksiantajan tavoite on tarjota laadukasta koulutusta, jossa työskentelevät osaavat kouluttajat, jotka omaavat monipuolisen osaamisen taidot eri työvälineillä etäyhteydellä tapahtuvissa koulutuksissa (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021).

Toimipisteet sijaitsevat viidellä eri paikkakunnalla, Oulussa, Kuopiossa, Espoossa, Turussa ja Tampereella. Palveluksessa työskentelee 141 työntekijää sekä lisäksi ulkopuolisia asiantuntijoita n.359, eri osaamisaloilta (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Pääosin toimeksiantaja järjestää koulutustilaisuudet lähipäivätoteutuksena, joko omissa tiloissa tai tarvittaessa vuokratuissa tiloissa lukuun ottamatta etä- ja verkkokoulutuksissa. Koulutus kokonaisuuksia järjestetään myös lähipäivien lisäksi itsenäisesti opiskeltavina verkkokoulutuksina sekä etäyhteydellä korvaten lähipäivämuotoisen koulutuspäivän tai näiden yhdistelminä (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Toimeksiantajan lähipäiväkoulutusten toteuttaminen muuttui lähes kokonaan etäyhdellä toteutettavaan koulutusmuotoon maalikuussa 2020, kun korona-ajan suositukset tulivat käyttöön, näin voitiin huolehtia henkilöstön, opiskelijoiden ja kouluttajien terveydestä sekä turvallisuudesta (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Koulutustoteutukset jatkuvat toimeksiantajalla etäkoulutuksina lähiopetuksen sijaan, kunnes viranomaisohjeet ja turvallinen oppimisympäristö voidaan taata. Etäkoulutukset järjestetään pääosin Zoom -etäyhteyssovelluksen välityksellä, johon jokainen pääsee osallistumaan itselleen sopivasta paikasta sovittuna ajankohtana. Kouluttajina eri koulutustoteutuksissa toimivat verkoston kokeneet ja monipuolisen taustan omaavat asiantuntijat sekä oma henkilöstö (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Asiakaskokemus on osa tärkeä laadukasta koulutustarjontaa ja siksi toimeksiantaja seuraa koulutuspäiväpalautekyselyin opiskelijoiden kokemuksia ja asiantuntijoiden osaamista. Toimeksiantajan tavoitteiden mukaisesti korkea asiakaskokemus on tavoite, jota tahdotaan kehittää (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

4 ETÄKOULUTTAMINEN

4.1 Kouluttajan rooli

Kouluttajan eli asiantuntijan rooli on hyvin keskeinen koulutustilaisuudessa, hän toteuttaa suunnitelmallisesti valmistelemansa laadukkaan ja tarkoituksenmukaisen koulutustilaisuuden, tietäen samalla mihin tarpeeseen hänen koulutuksensa järjestetään ja ymmärtää koulutuksen tilaajan asettamat tavoitteet sekä toiveet (Kupias & Koski 2012, s. 11.)

Kuten kaikilla koulutuksien tarjoajilla myös toimeksiantajalla, kouluttaja rooli on keskeinen, hän toteuttaa suunnittelemansa koulutuspäivän ennalta sovittuun koulutuskokonaisuuteen oman asiantuntijuuden mukaisesti. Kouluttaja tietää koulutukseen asetetut tavoitteet sekä muut toiveet, joiden ympärille kouluttamisen tulee punoutua (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Kouluttajan on koulutustilaisuudellaan tarkoitus saada aikaan muutoksia osallistuvien työelämän taidoissa tai toiminnassa, näitä voivat olla asenteelliset muutokset, tiedon tai taidon lisääntyminen tai oivallus eli oppimisen edistyminen, jolloin korostuu myös tavoitteellinen vuorovaikutus. Kouluttaja tietää oman asiantuntemuksen, jonka avulla hän tukee osallistujia työssään, tuottaa oppimista ja oivalluksia sekä mahdollisia muutoksia toimintaan (Kupias & Koski, 2012, s.16–17, s.151.)

Kouluttajan osaaminen on asiasisällön osaamista, pedagogista osaamista eli ohjausosaamista, hän ymmärtää kouluttamansa asian sekä kokonaisuuden ja osaa muokata sen sisältöä osallistujien näkökulmasta toimintaan. Näin hän mahdollistaa uutta tai syventää osallistujan tietoa ja taitoa sekä edistää oppimista koulutustilaisuudessa (Kupias & Koski, 2012, s. 44.)

Kouluttajan tulee myös toimeksiantajalla muokata asiasisältöä osallistujan näkökulmaan sopivaksi, joka näin edistää heidän osaamistaan sekä saaden arvokasta käytännön tietoa ja taitoa oppimansa perusteella. Koulutukseen osallistuu eri koulutus- ja taitotasoltaan sekä taustaltaan erilaisia opiskelijoita (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Koulutuksia suunnitellaan ja tarkastellaan yhdessä oman koulutushenkilöstön kanssa tarkoitukseen sopivaksi sekä noudattaen valtakunnallisia linjauksia ja tutkintoihin liittyviä sisältöjä. Kouluttajan on ymmärrettävä osallistujien tausta ja osattava luoda koulutuskokonaisuus, joka palvelee heidän tarpeitaan ja toiveita (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Mielestäni hyvä kouluttaja huomioi osallistujat kouluttaessaan sekä jo tavoitteita laatiessa, hän huomioi keitä hän on kouluttamassa ja millaisia odotuksia osallistujilla tai koulutustilajaajalla on kyseiseen koulutuspäivään.

Kouluttaja tunnistaa erilaisia oppijoita ja tämän myötä myös erilaisia oppimistapoja, joiden avulla opiskelija kykenee jäsentelemään itselleen sopivaa oppimista ja oppimisympäristöä omien tarpeiden mukaisesti (Kupias & Koski, 2012, s. 31).

Kouluttajan tulee osallistaa ja aktivoida osallistujia, sillä asioiden oma oivaltaminen ja saadut tunteet vahvistavat muistamista ja oppimista (Murtonen, M., Lehtinen, E., Tuominen, T., Halttunen, T., Lappalainen, M., & Nori, H., 2017, s. 245).

Hyvä kouluttaja on ominaisuuksiltaan välitön ja lämmin, hän osoittaa yhteenkuuluvuutta sekä ystävällisyyttä, hänen olemuksestaan välittyy sanattomasti sekä sanallisesti tunteet ja asiat, joita hän luo ilmein, elein, selkeällä äänenkäytöllä. Hän puhuttelee osallistujia heidän nimellään, kykenee saamaan aikaan kokemuksista spontaania keskustelua huumorin avulla, kehumisen tai kannustamisen kautta. Selkeä, ymmärrettävä sekä helposti vastaanotettava puhetapa ja havainnollistava opettaminen antavat parhaan lähtökohdan herättää osallistujien kiinnostus aiheeseen (Murtonen, M., ym., 2017, s. 240–241.)

Toimeksiantajalla koulutuspäivät yleensä järjestetään perinteisenä lähiopetuksena, jossa koulutus on sidottua paikkaan ja aikaan sovituksi koulutustilaisuudeksi, esimerkiksi koulutuksen tilaajan koulutusluokissa (Alamäki ja Luukkainen, 2002, s. 19.)

Koronapandemian myötä toimeksiantaja siirtyi verkko- ja etäkoulutukseen korvaten normaalit lähiopetuspäivät. Etäkoulutukset järjestetään Zoom -sovelluksen avulla, jolloin osallistujat voivat osallistua koulutustilaisuuteen paikasta riippumatta (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Etäkoulutuksissa kouluttajan tulee ymmärtää millaisia mahdollisuuksia tai rajoituksia, koulutustilaisuuksiin liittyy sekä oivaltaa sen monet toteutustavat. Tämä vaatii kouluttajalta osaamista digitaalisen verkkokoulutuksen toteuttamiseen, hyödyntäen siihen liittyvät monipuoliset sovellukset (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Toimeksiantajan kouluttajat ovat suurelta osin ulkopuolisia asiantuntijoita, mutta myös organisaation sisällä toimii omia asiantuntijoita eli kouluttajia oman osaamisen ja taustansa mukaisesti. Asiantuntijan rooli on suuri laadukkaiden koulutusohjelmien toteutuksessa ja tarjonnassa. Heillä on alan ajankohtainen tieto ja taito työelämästä sekä oman alan vahva asiantuntijuus (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

4.2 Suunnittelu ja pedagogiikka

Toimeksiantajalla voi opiskella tutkinnon, kokonaisen koulutuspolun tai yksittäisen kurssin. Tarjolla on noin 40 koulutusohjelmaa ja tutkintoa, jotka muodostuvat omista ja virallisista tutkinnoista sekä kursseja noin sadasta eri aihealueesta. Urapalvelujen myötä tarjolla on myös rekrytointi- ja muutoskoulutusta sekä uravalmennuksia (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Rekrytointikoulutuksia järjestetään yhteistyössä mm. paikallisen TE-toimistojen ja ELY-keskusten kanssa, tavoitteena löytää osaavaa työvoimaa organisaatioille ja yrityksille. Muutosturvakoulutuksien avulla tarjotaan työllistävää koulutusta tai valmennusta lomautus- tai irtisanomistilanteissa. Uravalmennukset auttavat ja jäsentävät uratoiveita ja mahdollisuuksia (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Kun tarjolla on monia koulutus kokonaisuuksia, tulee kouluttajan tietää tavoitteitaan laatiessaan mitä ja mihin tarpeeseen hän koulutta sekä kenelle koulutus on suunnattu. Kouluttajan tulee olla oman osaamisensa asiantuntija. Koulutusryhmät ovat hyvin erilaisia ja joiden sisältö muotoutuu osallistujien näkökulmaan sopivaksi (Kupias & Koski, 2012, s. 25).

Työelämäkoulutuksissa tavoitteet ja koulutuksen suunnittelu muotoutuvat organisaation käytännön työstä ja tarpeista. Tavoitteisiin vaikuttaa myös koulutukseen käytössä olevat resurssit ja kouluttajan oma osaaminen. Näitä usein muokataan sopivaksi kokonaisuudeksi tarpeen vaatiessa (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Koulutuksen sisältö ja siihen liittyvä ohjaus suunnitellaan ja toteutetaan oppimista sekä koko oppimisprosessia tukeväksi kokonaisuudeksi (Kuva 2), joka vaatii monipuolisia työskentelytapoja ja työstämisen tapoja (Kupias & Koski, 2012, s. 50.)



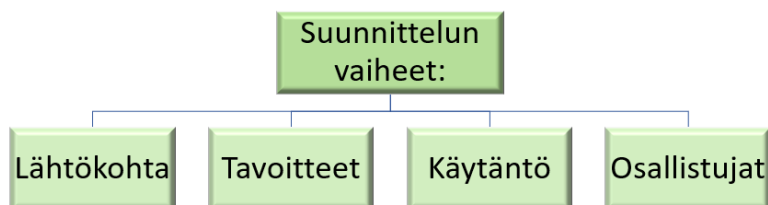
Kuva 2. kuvaa koulutukseen vaikuttavia tekijöitä ja niiden yhteyttä (Kupias & Koski, 2012.)

Koulutuksia toteutetaan lähiopetuspäivän lisäksi mm. verkkokoulutuksina ja etäyhteydellä toteutettavana koulutusmuotona, näiden osuus onkin korostunut korona epidemian aikana ja suositusten sekä turvallisuus ohjeiden mukaisesti (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Etäyhteydellä kouluttaminen mahdollistaa laadukkaat oppimistulokset ja joustavan opiskelun sekä paikasta riippumattoman osallistumisen. Usein myös ajasta riippumattoman opiskelun. Etäkouluttamisen avulla voidaan tavoittaa suurempia opiskelija ryhmiä ja joka osaltaan mahdollistaa ajansäästön ilman matkustamista koulutustilaisuuteen. Laadukkaan etäkouluttamisen toteutus on kuitenkin aikaa vievä prosessi ja vaatii kouluttajalta osaamista hallita erilaisia verkkoympäristöjä sekä digitaalisten työkalujen käyttöä (Huhtanen, A., Aalto-Yliopisto, 2019, s. 4.)

Koulutuksen suunnittelun vaiheet (Kuva 3) toimeksiantajalla ovat seuraavat; ensimmäinen vaihe on lähtökohdan eli koulutuksen tarpeen, keston, toteutus muodon ja kohderyhmän tiedostaminen, jonka jälkeen tulee asettaa tavoitteet koulutuspäivälle, mitä opetetaan ja mitä sen pitäisi antaa osallistujille (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021).

Kolmas vaihe on käytännön suunnittelu, mistä koulutus alkaa, mikä koulutuspäivän sisältö ja aikataulu. Neljännessä vaiheessa kouluttajan tulee suunnittelussa huomioida osallistujat, millaiset heidän taustansa ovat, mitä osaamista heillä jo on ja miten he voivat hyödyntää tulevaa koulutussisältöä (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)



Kuva 3. Suunnittelun vaiheet (Toimeksiantaja, 2021).

Kouluttaja voi myös valita ja suunnitella eri toimintastrategioita koulutuspäivän eri osiin. Materiaalikeskeisessä opetuksessa kouluttaja voi ohjata ja tukea materiaalien hyödyntämisessä. Asiantuntijakeskeisessä opetuksessa hyödyntää asiantuntijuutta. Tehtäväkeskeisessä opetuksessa työstää suunniteltuja oppimistehtäviä ja vuorovaikutuskeskeisessä opettamisessa jakaa opiskelijoiden kokemuksia sekä näkemyksiä. Vertaistyöskentelykeskeisessä tuetaan asenteellista ja toiminnallista vertaisosallistumista. Ongelmakeskeisessä opetuksen osassa hahmotetaan ja työstetään sekä myös ratkaistaan ongelmia. Koulutuspäivän edetessä käsiteltävän aiheen mukaisesti toimintastrategiat voivat vaihdella aiheesta riippuen. (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Koulutuksen suunnittelussa kouluttajan tulee sisällön ja tavoitteiden lisäksi perehtyä käytettävään ohjelmistoon ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin jo ennalta. Koulutuspäivän rakenne suunnitellaan jaksamisen ja oppimisen kannalta pienempiin aiheosiin sekä aikataulutetaan sopiviksi jaksoiksi tauot huomioiden. Toteutukseen voidaan suunnitella tilaisuutta elävöittäviä aktivointeja ja kevennyksiä tai keskusteluja. Asiantuntijaosuudet koulutuspäivissä ovat tiiviitä ja asia sisältöisiä (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Hyvä valmistautuminen koulutustilaisuuteen antaa parhaan lopputuloksen laadukkaaseen onnistumiseen, näitä ovat työvälineiden toimivuuden tarkastaminen, esitettävän aineiston tarkastus ja saapuminen tilaisuuteen ajoissa (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021).

Koulutustilaisuudessa asiantuntijan rooli on ohjeistaa ja kertoa niin sisällöstä kuin aikataulusta. Itsensä ja osallistujien esittely on olennainen osa vuorovaikutusta ja tunnelman luomista, mutta myös mahdollisuus tarkastella osallistujien taustoja ja toiveita koulutuspäivään liittyen. Koulutustilaisuus etenee asiantuntijan johdolla, jossa hän osallistaa ja aktivoi osallistujia sekä kouluttaa suunnitellun koulutussisällön monipuolisesti hyödyntäen eri työkalu sovelluksia. Koulutuspäivän loppuksi voidaan pyytää palautetta ja ajatuksia koulutuspäivän sisällöstä (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

4.3 Digipedaosaaminen

”Digipedaosaamisessa yhdistyy kolme perusosaamista, kuten opetusosaaminen, tekninen osaaminen ja substanssiosaaminen, lisäksi monia pedagogisia menetelmiä ja malleja, näiden soveltamista käytäntöön sekä opetukseen käytettäviä välineitä”, kuten Metropolian digipedagogi ja yliopettaja Mari Virtanen kuvaa blogissaan; ”Mitä on digipedagogiikka” (Virtanen, 2017.)

Digipedaosaamisessa korostuu erilaiset valmiudet suunnitella ja toteuttaa erilaisten digiratkaisujen käyttöä koulutustilaisuuksissa. Kouluttajan rooli, koulutuksen suunnittelu ja pedagogiikka nivoutuvat yhteen luoden koulutustilaisuuden, jossa hyödynnetään monipuolista asiantuntijuutta sekä erilaisia digitaalisia työvälineitä onnistuneen toteutuksen tueksi. Tämä mahdollistaa joustavan ja tehokkaan opiskelun opiskelijoille ajasta ja paikasta riippumatta monipuolisilla digitaalisilla menetelmillä (Virtanen, 2017.)

Lyhyesti sanottua digipedaosaaminen on; ”*Digitaalisten sisältöjen hyödyntämistä oppimisen tukena*” kuten Mari (Virtanen, 2017) YouTube -videollaan kuvaa. Opetuksissa hyödynnetään oppimista tukevia digitaalisia sisältöjä ja myös opiskelijoiden ohjaaminen tapahtuu digitaalisten välineiden avulla (Virtanen, 2017).

4.4 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus on sanatonta ja sanallista viestintää kahden tai useamman ihmisen välillä, jonka tarkoitus on vaikuttaa toiseen henkilöön saaden vastapuoli ymmärtämään sanattoman tai sanallisen viestin avulla. Vuorovaikutus on kuuntelemista ja puhumista, jossa luodaan, että tulkitaan viestejä tai sanomaa ja jonka ymmärtämiseen vaikuttaa ihmisen omat asenteet, eleet tai ilmeet (Työturvallisuuskeskus 2021, Isotalus& Rajalahti, 2017, kappale 1.)

Kuten Talvio ja Klemola (2017, s.10) kirjassaan kuvaavat seuraavasti; *”tarvitsemme vuorovaikutusta jokaisella alalla, sillä työtä tehdään yleensä yhdessä ja olemme vuorovaikutuksessa toisiin ihmisiin”*.

Opettaminen sekä oppiminen perustuvat vuorovaikutukseen, joten asiantuntijan tärkein toiminnallinen taito perustuukin viestintä- ja vuorovaikutustaitoihin (Murtonen, ym., 2017, s.83.) Osallistujat tuottavat, jakavat sekä tulkitsevat asioita yhdessä ja sanoma sekä viestiminen riippuukin monista tekijöistä, kuten osallistujien kulttuurillisesta taustasta tai tavoitteista, asiayhteyksistä ja omasta tulkitsemisestään (Työturvallisuuskeskus, 2021).

Mielestäni vuorovaikutus onkin kuuntelemista ja puhumista sekä reagoitua saatuihin viesteihin, jonka ymmärtämiseen ja uskottavuuteen vaikuttaa tapa, jolla viestimme. Onnistuneessa vuorovaikutuksessa koetaan henkilöiden ymmärtäneen toisia ja jaettu sanoma on tullut ymmärretyksi.

Etäkoulutuksissa vuorovaikutuksen luominen ei ole yksinkertaista kouluttajien ja osallistujien kesken ja eroaa lähiopetuksessa tapahtuvaan ns. kasvokkaiseen vuorovaikutukseen. Etäkoulutuksissa on käytössä videokameran välityksellä kuva ja puheyhteys ja mahdollisuus kirjoittaa sovelluksen keskustelualueelle. Kuten Isotalus& Rajalahti (2017) kirjassaan kuvaavat on vuorovaikutus myös nykyään sosiaalisen median tai tietokonevälitteisen viestinnän yksi vuorovaikutuksen muoto, se on kirjoitettua tai kuvien avulla videopuhelulla välittyvää viestintää.

Toimeksiantajan toiveen mukaisesti vuorovaikutus on tärkeä osa koulutussisältöä ja asiantuntijan osaamista, huomioida osallistujat ja saada aikaan keskustelua sekä palautetta, esittää monipuolisin yhteistyö työkalujen avulla, osallistaa osallistujia ja saada aikaa oppimista sekä ajatuksia (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Asiantuntijoille suunnatun kyselyn sisältämistä, avoimista vastauksissa nähtiin myös etäkouluttamisen etuina ajan ja matkakulujen säästö, joka tehostaa ajankäyttöä, osallistuminen on helppoa, toimivat työskentelymahdollisuudet ja laadukkaammat toteutusmahdollisuudet sekä oman digipedagogisen osaamisen kehittymisen mahdollisuus. Tosin etäkouluttamisessa jää puutteelliseksi vuorovaikutuksellinen ja viestinnällinen osuus, joka omalta osaltaan tuo haasteita myös kouluttamiseen. Ja ennen kaikkea turvallinen mahdollisuus kouluttaa korona-aikana.

4.5 Yhteisen työskentelyn kehittäminen

Jonkin osaamisen tai toimintatavan kehittäminen vaatii tietoista suunnittelua, toiminnan johtamista ja tavoitteiden mukaista etenemistä. Yhteinen osaaminen saavutetaan jaetun tiedon ja toiminnan kautta (Tuomi & Sumkin, 2012, s. 31.)

Yhteisen osaamisen ja työskentelyn kehittämisessä asetetut tavoitteet antavatkin suunnan, jota kohti organisaatio tai ryhmä pyrkii omassa toiminnassaan. Toiminta vaatii johtamista sekä oikean toiminnan seuraamista sekä arviointia (Tuomi yms., 2012, s. 31.)

Osaamisen kehittäminen tarkoittaa usein uusien taitojen ja tiedon hankkimista, jota usein hankitaan organisaation ulkopuolelta. Myöhemmin uuden osaamisen jakaminen toiminnan kautta, saadaan kaikkien yhteiseksi osaamiseksi (Tuomi yms., 2012, s. 31.)

Parantaaksemme yhteistä työskentelyä tulee arvioida, tämänhetkistä tilanne tai toimintatapoja ja luoda tavoitteet siihen mitä haluamme saavuttaa sekä millä keinoin. Kyselyn avulla saadaan asiantuntijoiden näkemyksiä nykytilasta ja toiveista yhteisen työskentelyn kehittämiseen (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

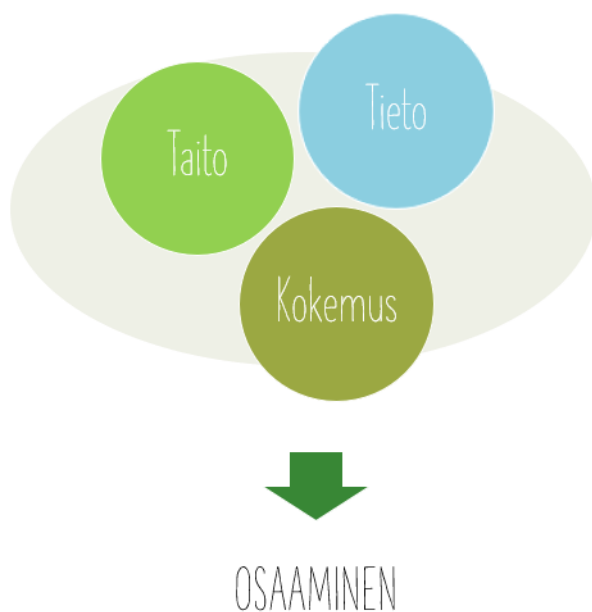
Yhteinen työskentely koulutustilaisuuksien suunnitteluun ja toteuttamiseen on olennainen osa laadukasta koulutussisältöä. Toimeksiantajan henkilöstö ja asiantuntijat toimivat tiiviissä yhteistyössä ja haluna kehittää sekä saavuttaa vieläkin parempaa yhteistyötä (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

4.6 Oman osaamisen arviointi

Oma osaaminen koostuu tiedoista, taidoista ja kokemuksesta. Kehitämme taitojamme kokemuksen kautta (Kuva 4) (Tuomi & Sumkin, 2012, s. 26).

Osaamisessa tiedostamme oman osaamisen ja hallitsemme sitä, tämän kautta muodostuu osaamiseen liittyvä toiminta. Osaamiseen vaikuttavat myös persoonallisuuteen liittyvät ominaisuudet, kuten mm. toimintatavat, omat kokemukset ja asenne (Jyväskylän koulutuskuntayhtymä, 2021.)

”Omaa osaamista voidaan kehittää uusien tietojen ja taitojen kautta”: kuten Tuomi ja Sumkin (2012) kirjassaan kuvaa.



Kuva 4. Osaamisen muodostumisen kokonaisuus.

Toimeksiantajalla kouluttajat saavat jokaisesta toteuttamastaan koulutustilaisuudesta koulutuspäiväpalautteen osallistujilta, näin he pääsevät tarkastelemaan omaa onnistumista ja osaamistaan sekä mahdollisesti kehitettäviä osa-alueita. Tämä mahdollistaa jatkuvan oman osaamisen arvioinnin ja mahdollisen kehittämisen. Mitkä ovat osa-alueita, joita tulisi kehittää tai omalla toiminnalla parantaa (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

Palautteet antavat tiedostamaan omia vahvuuksia ja auttaa hyödyntämään näitä taitoja (Isokorpi 2013, s. 9–10). Kokemukset lisäävät oppimista ja itsereflektointi lisää tietoisuutta tiedostamattomasta. Oman osaamisen kehittämiseksi ja oppimiselle on omien kokemusten, edistymisten ja saavutusten arvostaminen ovat perusedellytys. Kokemus antaa resurssin ja lähtökohdan uuden oppimiselle ja itsensä kehittämiseksi (Isokorpi 2013, s. 11.)

4.7 Digitaalisen osaamisen kehittäminen

Jotta kouluttaja voi antaa ja parantaa omaa osaamistaan ja tarjota laadukkaampia koulutuskokonaisuuksia tulee hänen kehittää omaa digitaalista osaamista. Uudet sovellukset ja työskentelytavat muokkaavat etäkoulutuksen sisältöä ja toteutustapoja, jolloin niiden ajanmukainen hallinta edesauttaa ja mahdollistaa osallistujille laajempia vuorovaikutus- ja oppimismenetelmiä. Organisaation tulee tunnistaa oma ydinosaaminen eli tiedostaa tämänhetkinen osaaminen ja tulevaisuuden tarve osaamiselle, johon myös asiantuntijoiden digitaalisen osaamisen kehittäminen olennaisesti kuuluu. Kouluttajien osaamisen kehittäminen osaamisen ja vahvuudet huomioiden, mahdollistaa entistäkin laadukkaammat etäkoulutustoteutukset (Alamäki & Luukkainen, 2002, s. 23.)

Alamäki ja Luukkainen kirjassaan (2002, s. 19) kuvaa; ”*on digitaalisen osaamisen kehittämisen tavoitteena tukea oppimista kaikkina aikoina ja suoraan osana työprosesseja, jolloin se yhdistää muodollisen koulutuksen työssä oppimiseen*”.

Digitaalisen osaamisen kehittäminen on koulutuksen ja oppimisen lisäksi myös tietotekniikan ja digitaalisen viestintäteknologian sekä vuorovaikutteisen multimedian hallitsemista ja niiden perusteiden ymmärtämistä sekä myös opittava asia, josta oppimistarpeet sekä oppisisältö muodostuvat (Alamäki & Luukkainen 2002, s. 14.)

Digitaalisen osaamisen kehittämiseen sisältyy pedagogiikan näkökulmasta erilaisia opetukseen ja oppimiseen liittyviä tietoja sekä menetelmiä. Kouluttajan on ymmärrettävä käytäntöön liittyviä menetelmällisiä erityisvaatimuksia mitä etäkouluttaminen edellyttää, niin että sillä saavutetaan ja vaikutetaan asioiden ymmärtämiseen ja oppimiseen, opiskelijoiden motivaatioon sekä yhteistoiminnallisuuteen. Näiden myötä kouluttajan on myös osattava tunnistaa ja kehittää omaa osaamista (Alamäki & Luukkainen 2002, s. 14.)

Etäkouluttamisessa luento toteutetaan reaaliaikaisena toteutuksena, usein kouluttajan ei itse tarvitse huolehtia teknisestä valmistelusta ja toteutuksesta vaan koulutuksen järjestäjä hoitaa tämän. Kouluttajan tulee kuitenkin ymmärtää kokonaisuus ja toteutuksessa käytettävien sovellusten ajanmukainen osaaminen, jolla luodaan monipuolisia ja kiinnostavia koulutustilaisuuksia (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON KERÄÄMINEN

5.1 Käytettävät menetelmät

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimusmenetelmä, joka toteutetaan kvalitatiivisena tapaustutkimuksena. Laadullisella opinnäytetyöllä pyritään ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen, ilman määrällisiä keinoja tai tilastollisia tutkimuksia (Kananen 2014, s. 21.) Laadullisessa aineistonkeruumenetelmässä korostuu erilaiset havainnoinnit, haastattelut, kyselyt tai erilaisista dokumenteista pohjautuvaa tietoon (Tuomi & Sarajärvi, 2018, kappale 13).

Tapaustutkimuksen lähestymistavassa yksi aineistokeruu menetelmä on kyselylomake, jossa etsitään vastauksia kysymyksiin miksi ja kuinka (Valli, R. & Aaltola, J., 2015, s. 182).

Tapaustutkimuksellisessa lähestymistavassa, kuten kyselyssä asiakysymykset johdattelevat arvioimaan haluttuun tietoon liittyviä ongelmia ja erityispiirteitä (Erikson, P., Koistinen, K., 2014, s. 23).

Tapaustutkimuksen tutkimustyön lähestymistavassa ominaista on etsiä kysymyksiin vastauksia, kun ajasta ja paikasta tapahtuvasta ilmiöstä löytyy vain hieman empiiristä tutkimusta ja tutkimuskohde liittyy tämän hetken tilassa olevaan elävään ilmiöön. Lisäksi lähestymistavassa hyödynnetään erilaisia aineiston analyysimenetelmiä. Lähestymistavaltaan tapaustutkimus haluaa tutkimuksen ymmärtävän tutkittavaa tapausta osana tietynlaista tai tiettyä ympäristöä (Erikson, P., ym., 2014, s. 4–5, s. 7.)

Tapaustutkimus on kokonaisvaltainen tutkimustapa, jonka valinta perustuu käytännölliseen ja teoreettiseen tavoitteeseen sekä tutkimusprosessin olennaisen osan, tapauksen synnyn selvittämisen taustoihin (Valli, R., ym., 2015, s. 182–183).

Tapaustutkimus määritellään usein joksikin muuksi tutkimukseksi, kuten vuorovaikutuksen tutkimukseksi, elämäkertaan liittyväksi tutkimukseksi tai tapauskohtaiseksi arviointitutkimukseksi. Tapaustutkimus määritellään toiminnassa olevan tapahtuman tutkimukseksi sekä empiiriseksi eli kokemusperäiseksi tutkimukseksi, joka perustuu tutkimuskohteen havaintoihin ja mittauksiin. Tapaustutkimuksen käsite on joustava ja pidetäänkin usein tutkimuksellisenä näkökulmana, joka voidaan toteuttaa useilla eri menetelmillä sekä yhdistellen monipuolisesti aineistoja. Tutkittavasta kohteesta tehdyt havainnot tai tutkittavan tapauksen asiakirjat voidaan liittää osaksi aineistoa. Tutkimustapaus voi liittyä mm. ihmistyhmään, yksilöön, tapahtumiin tai toimintaan, joka ymmärretään kokonaisuutena. Tyypillinen tutkimus kohdistuu tilanteeseen, yksittäiseen tai joukkoon tapauksia, jossa kohteena on ryhmä, yhteisö tai yksilö. Tapaustutkimuksen tavoitteena on yleensä kuvailla ilmiötä kokonaisvaltaisesti ja systemaattisesti, peilaten eri ilmiötä eri näkökulmista (Kajaanin Ammattikorkeakoulu, 2021.)

Tapaustutkimus on kuvaileva tutkimustapa, jossa toteutus perustuu nykyhetkeen ja todelliseen tilanteeseen. Menetelmät ja teoriat valikoituu tutkimustapauksesta riippuen (Kajaanin Ammattikorkeakoulu, 2021.)

Tapaustutkimuksessa tutkimusprosessi on tärkeässä roolissa, sen avulla voidaan tarkastella sen luotettavuutta sekä miten tutkimustuloksiin on päädytty (Valli, R., ym., 2015, s. 22, s. 182).

Hyödynnän omassa päättötyössäni aiheeseen liittyvää teoriaa, kyselystä saatua tietoa ja aiempia kokemuksia käytettävien menetelmien tueksi. Lisäksi hyödynnän eri asiantuntijoiden kanssa tulleita spontaaneja keskusteluja liittyen etäkouluttamiseen, omaan osaamiseen ja kehitettäviin asioihin. Teoreettinen osuus auttaa ymmärtämään opinäytetyössäni tutkittavaa ilmiötä paremmin sekä antaa lisää luotettavuutta saadulle materiaalille (Kananen 2014, s. 98–99.)

Omassa päättötyössäni kysely toteutettiin asiantuntijoille tapauskyselynä, jossa käytettiin avoimia kysymyksiä, jossa teema eli aihealue oli määritelty. Kyselyssä asiantuntijat pohtivat haluttua tietoa ja tuovat omia arviointeja sekä näkemyksiä, joiden avulla saavutan kyselylle asetetun tavoitteen tiedon suhteen. Vastauksilla saavutan heidän kokemuksiinsa perustuvan tiedon ja näkemykset etäkouluttamisesta sekä oman osaamisen kehittämiseen liittyvistä asioista.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimustulokset ovat tutkimukseen osallistuvien kannalta luotettavia sekä uskottavia ja tutkimus pyrkii ymmärtämään sekä selittämään ilmiöitä (Kananen, 2014, s. 132, s. 137).

Kyselystä saadut vastaukset analysoitiin jaotellen kysymysten mukaisesti pienempiin erillisiin osiin, aihe alueittain, jolloin sain opinnäytetyön kysymyksiin luokiteltua asiantuntijoiden vastaukset. Laadullisen tutkimuksen luotettavuusperusteina ovat aineiston riittävyys, analyysin kattavuus sekä sen arvioitavuus ja toistettavuus (Kananen, 2014, s. 13.) Asiantuntijoille suunnattuun kyselyyn osallistui 67 vastaajaa, jotka toimivat toimeksiantajan verkostossa asiantuntijoina. Minulla oli näin riittävä dokumentaatio ja jota pidin riittävänä myös kattavuuden määränä.

Jotta vastaukset voitiin arvioida selkeästi, tuli ne analysoida aihealueen mukaan selkeällä jaottelulla. Kyselyn toistettavuus on tarvittaessa helppoa ja mahdollista, mikäli tutkimuksesta saatujen tulosten sisältöön tai tulkintaan liittyy epäselvyyttä. Säilytän alkuperäisen kyselyn vastauksineen ja kyseinen dokumentaatio löytyy toimeksiantajalta, jotta tutkimustuloksiin voidaan tarvittaessa palata myöhemmin tulkintojeni, luotettavuuden ja aitouden tarkistamista varten.

5.2 Kysely verkoston asiantuntijoille

Teimme asiantuntijaverkoston kehittämispäällikön ja digi- ja palvelutiimin kanssa joulukuussa 2020 kaikille verkostossa toimiville asiantuntijoille kyselyn korona-ajan kouluttamisesta. Kyselyyn osallistui yhteensä 67 asiantuntijaa eri koulutusaloiltamme. Vastausprosentti oli 19 % kokonais-asiantuntijamäärään nähden. Minkä vuoksi tutkimustulosta voidaan arvioida vain vastanneiden osalta, ei koko asiantuntijaverkoston osalta.

Aiempi vastaavanlainen kysely oli tehty vuonna 2016–2017, jolloin toimeksiantaja ei ollut vielä yhdistynyt kahdesta alalla toimivasta organisaatiosta yhdeksi. Joten näiden kyselyjen vastauksia ei voinut verrata, eikä etäkouluttaminen on ollut vielä juurikaan käytössä, vaan koulutustoteutukset painottuivat lähikoulutustilaisuuksiin. Vastausprosentti oli kuitenkin aiemmin hieman korkeampi.

Vastaamiseen vaikutti ajankohta ja joidenkin asiantuntijoiden virheelliset yhteystiedot, joita myös päivitettiin. Asiantuntijat toimivat eri puolella Suomea. Kysely järjestettiin anonymisti sähköisen uutiskirjeen osana, eikä yksittäistä asiantuntijaa voinut kyselystä tunnistaa. Halusimme kyselyssä selvittää taustatietona millä koulutusallalla/-aloilla he toimivat toimeksiantajalla. Taustatiedon perusteella voitiin arvioida missä koulutusallalla on tarve kehittää etäkouluttamista.

Koska yksi toimeksiantajan tavoitteista on asiakaskokemuksen parantaminen, halusimme kyselyn avulla selvittää myös asiantuntijoiden näkemyksiä etäkouluttamisesta, heidän osaamisestaan, jota mahdollisesti voitaisiin tukea lisäkoulutuksella ja jolla on suora vaikutus koulutussisältöihin. Jos kouluttajan osaaminen kehittyy etäkouluttamisen osalta, voidaan olettaa etäkoulutusten sisällön laadun parantumiseen ja asiakaskokemukseen.

Kyselyyn muotoilimme kysymykset, jotka vastaisivat mahdollisimman hyvin asiantuntijan näkemyksiä sekä jo kertyneitä kokemuksia etäkouluttamisesta. Millaisia kokemuksia asiantuntijoillamme on korona-ajan kouluttamisesta ja mitä etuja he näkevät reaaliaikaisesti toteutetussa verkko eli etäkoulutuksessa verrattuna perinteiseen lähikoulutukseen sekä millainen näkemys asiantuntijoillamme on omasta osaamisesta. Halusimme myös tietää millaista lisäosaamista ja/tai tukea asiantuntijat tarvitsevat, jotta he voisivat käyttää paremmin digiratkaisuja kouluttaessaan eri koulutusohjelmissa.

Kyselyn avulla saimme tietoa asiantuntijoiden kokemuksista ja näkemyksistä sekä tietoa heidän digipedaosaamisestaan eli millaiset valmiudet asiantuntijoilla on suunnitella ja toteuttaa erilaisten digiratkaisujen käyttöä koulutustilaisuuksissa sekä tärkeää tietoa, miten digitalisointia tulisi kehittää toimeksiantajan järjestämässä koulutustoteutuksissa sekä millä keinoin voidaan kehittää laadukkaampia koulutustilaisuuksia. Digipedaosaamisen käsitettä käytimme kyselyssä, jonka myös avasimme kyselyssä asiantuntijoille. Kyselyn tulokset antoivat kuvan, millaista vuorovaikutusta tai työskentelymenetelmiä asiantuntijat toivoivat etäkoulutuksiin, arviointeja omasta osaamisestaan sekä lisäkoulutus tarpeistaan. Näiden tietojen myötä voidaan suunnitella asiantuntijoille sopivaa lisäkoulutusta.

Kyselyssä ilmenneiden tarpeiden perusteella käynnistyy suunnittelu lisäkoulutus tarjonnalle verkoston asiantuntijoille ja toimeksiantajan henkilöstölle. Lisäkoulutuksia ovat mm. Zoom -verkkokoulutus sovellus (Zoom, 2021), Miro yhteistyöalusta (Miro, 2021), Mentimeter aktiivointi ja äänestystyökalu (Mentimeter, 2021) ja Flīngā yhteisöllinen tiedonrakentelu sovellus (Flīngā, 2021) sekä vuorovaikutuksellinen dipeda -työpajan ideoita laadukkaampaan etäkouluttamiseen.

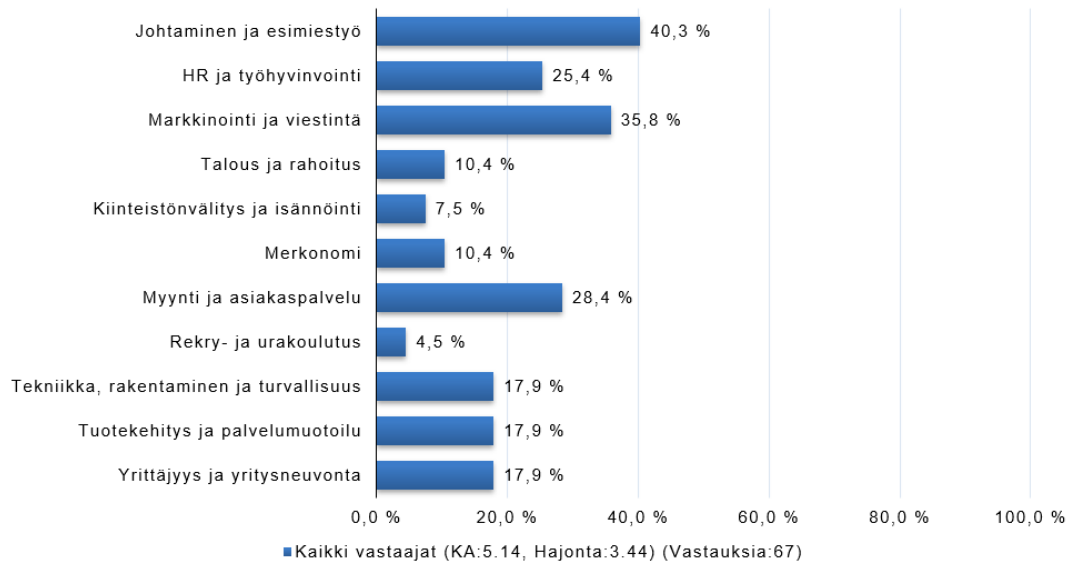
Yhteisissä koulutustilaisuuksissa voidaan verkostoitua paremmin, jakaa kokemuksia ja tiivistää yhteistyötä sekä voimme suunnitella yhteisten oppien myötä, monipuolisia koulutustilaisuuksia verkkototeutuksin.

5.3 Aineiston kerääminen

Kysely asiantuntijoille lähetettiin sähköisen uutiskirjeen osana, jonka avulla tiedotetaan myös vuoden aikana ajankohtaisista asioista. Itse kysely on suunniteltu ja toteutettu Surveypal -sovelluksella, josta myös vastausajan päättyessä pystytään keräämään saadut vastaukset helposti Powerpoint -esityksenä ja viemään saadut tulokset Exceliin. Surveypal on sovellus, jolla voidaan monipuolisesti toteuttaa erilaisia palautekyselyitä (Surveypal, 2021). Kysely on suunniteltu yhteistyössä organisaation palvelu- ja digitiimin kanssa sekä asiantuntijaverkoston kehittämispäällikön kanssa. Palvelu- ja digitiimi suunnittelee vastauksen perusteella tulevia lisäkoulutuspäiviä asiantuntijoille.

Kyselyyn osallistuneet asiantuntijat toimivat toimeksiantajalla kouluttajina monella eri koulutusaloilla, kuten johtaminen- ja esimiestyö, HR- ja hyvinvointi, markkinointi- ja viestintä, talous- ja rahoitus, kiinteistöväily- ja isännöinti, merkonomi, myynti- ja asiakaspalvelu, rekry- ja urakoulutus, tekniikka, rakentaminen ja turvallisuus, tuotekehitys- ja palvelumuotoilu, yrittäjäyys- ja yritysneuvonta. Asiantuntijat pystyivät valitsemaan useamman koulutusalan, jolla toimivat kouluttajana, koska usein verkostomme kouluttajat toimivat useilla eri koulutusaloilla tarjoten omaa osaamistaan. Tämän myötä luvut käsiteltiin prosentuaalisesti eikä numeraalisesti henkilömääränä.

Kyselyyn (Kuva5) osallistui suurimpana johtamisen- ja esimiestyön koulutuksissa toimivat kouluttajat 40,5 % osuudella, toisena eniten kyselyyn osallistui markkinointi- ja viestinnän kouluttajat 35,8 % osallistumisella ja kolmantena eniten kyselyyn osallistui myynti- ja asiakaspalvelun kouluttajat 28,4 % vastaamisella, neljänneksi eniten kyselyyn osallistui HR- ja työhyvinvoinnin kouluttajat 25,4 % vastaamisella. Vähemmän vastauksia tuli toisilta koulutusaloilta ja heikoiten vastauksia tuli kyselyyn rekry- ja urakoulutuksen asiantuntijoilta 4,5 % osuudella. Kysely opinnäytetyön liitteenä (LIITE 1).



Kuva 5. Kyselyn vastaajat erikoulutusaloilta.

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Koronapandemian eli COVID-19-pandemian tuoma poikkeustilanne siirsi toimeksiantajalla maaliskuussa 2020 kaikkien koulutusten osalta etäkouluttamisen muotoon, jolloin lähiovetuskoulutuspäivät korvattiin etäyhteydellä toimivaan Zoom -sovellukseen. Näin pystyttiin turvaamaan niin henkilöstön, opiskelijoiden kuin asiantuntijoiden turvallisuus ja työkyky (Toimeksiantajan verkkosivut, 2021.)

COVID-19 eli uusi koronavirus, joka on sukulaisvirus SARS-koronaviruksen mukaisesti nimetty ja tulee sanoista corona, virus, disease. Koronavirus tartunta todetaan geeninmonistusmenetelmällä (PRC) osoittamalla virus hengitystie-eritennäytteestä. Korona tarttuu ensisijaisesti pisaratartuntana, mutta myös lähikontaktissa kosketuksen välityksellä tai kosketuksen kautta pinnoilta (THL, 2021.)

Koronan itämisaika eli tartunta ensioireiden alkuun on arviolta 1–14 päivää, mutta oireet ilmaantuvat yleisimmin noin 4–5 päivän kuluttua tartunnasta. Koronavirus aiheuttaa äkillisen hengitystieinfektion, jossa oireet muistuttavat normaalin flunssan tai influenssa oireita. Vakavassa COVID-19 taudissa sairastunut voi saada hengitysvaikeusoireyhtymän, keuhkokuumeen tai muita komplikaatioita. COVID-19 on aiheuttanut maailman laajuisen epidemian, johon sairastuneita on erittäin valtava määrä. (THL, 2021.)

Etäkoulutusten myötä asiantuntijoiden tuli suunnitella ja toteuttaa eri koulutusaloille suunnattuja koulutustoteutuksia oman osaamisalan mukaisesti etäyhdessä välityksellä. Toimeksiantajalla työskentelevät palvelukoordinaattorit koordinoivat sovitut koulutuspäivät Zoom- sovelluksen välityksellä, jolloin opiskelijat pystyivät osallistumaan koulutuspäiviin paikasta riippumatta. Etäkouluttaminen toi muutoksia normaaleihin lähikoulutustoteutuksiin, johon niin henkilöstön kuin asiantuntijoiden tuli sopeutua nopeasti. Etäkouluttaminen on jatkunut edelleen ja koulutuksissa hyödynnetään monipuolisia digitaalisia sovelluksia.

Halusimme kartoittaa asiantuntijoiden kokemuksia koronajan etäkouluttamisesta, miten he ovat kokeneet normaaliin lähikoulutustoteuttamiseen verrattuna etäkouluttamisen, millaisia asioita on herännyt ja millaista osaamista heillä on ja mihin asiantuntijat kaipaaisivat oman osaamisen kehittämisen näkökulmasta kouluttamista, jotta he voivat toteuttaa laadukkaita etäkoulutuksia eri digitaalisia sovelluksia hyödyntäen parantaen tavoitteen mukaisesti asiakaskokemusta ja varmistaen laadukkaan verkko- ja etäkouluttamisen.

6.1 Kokemukset etäkouluttamisesta korona-aikana

Ensimmäisessä kysymyksessä haluttiin kartoittaa asiantuntijoiden näkemyksiä etäkouluttamisen eduista verrattuna perinteiseen lähikoulutukseen.

Asiantuntijoiden avoimista vastauksista etäkouluttaminen nähtiin aikaa ja matkakuluja säästävänä, siihen osallistuminen on helppoa, etäkoulutusmuoto mahdollistaa tehokkaan ajansäästämisen, pedagogisesti monipuoliset ja laadukkaat toteutukset sekä oman osaamisen kehittymisen. Toimivat ja monipuoliset työskentelymahdollisuudet verkossa koettiin hyvänä etäkouluttamisessa. Tiedonkulku ja yhteistyön toimivuus koettiin myös etäkoulutuksen eduiksi, joilla on voitu tarjota laadukkaita koulutustilaisuuksia. Avoimista palautteista käy ilmi myös toimeksiantajan henkilöstön ammattitaitoisuus, positiivisuus sekä ratkaisuhakuisuus, jonka myös on ollut ilo toimia kouluttajana myös etäkoulutuksissa.

Vastauksissa mainittiin myös turvallinen kouluttamisenmuoto korona-aikana, jolloin voidaan välttää turhat tartunnat ja taudin mahdollinen leviäminen. Myös ekologinen näkemys tuli esille yhdestä vastauksesta. Sähköisten oppimateriaalien myötä säästyy turha paperimateriaalin käyttö sekä matkustaminen.

Etäkouluttamisessa nähtiin myös hieman ujompien tai hiljaisempien opiskelijoiden aktiivinen osallistuminen verrattuna luokassa olevaan lähiopetukseen, jolloin ns. vahvat ja puheliaat oppilaat toimivat tai osallistuvat aktiivisemmin keskusteluun tai opetukseen. Osa vastaajista ei nähnyt etäkouluttamisessa mitään etuja verrattuna lähiopettamiseen ja koki vuorovaikutuksen ja ryhmäytymisen mahdollisuuden heikoksi.

Monipuoliset työvälineet ja sovellukset mahdollistavat yhteisen työskentelyn monella eri tavalla ja jotka mahdollistavan opiskelijoiden osallistamisen sekä aktivoinnin. Vuorovaikutus ja onnistuminen nähtiin monen vastaajan mielestä olevan kiinni kouluttajan asenteesta ja omasta osaamisesta. Etäkouluttaminen mahdollistaa koulutukseen osallistumisen hyvin laajalta alueelta, joka tuo myös vaihtelua opiskelijaryhmiin. Toisaalta verkostoitumisen mahdollisuus nähtiin heikompana kuin normaalissa lähikoulutuksessa. Verkostoituminen, etenkin aikuisopiskelijoiden osalta nähtiin tärkeänä asiana opiskelussa.

Toisessa kysymyksessä kartoitimme mitä asioita asiantuntijoiden mielestä jää puuttumaan etäkoulutuksesta verrattuna perinteiseen lähikoulutukseen. Vastauksien perusteella asiantuntijat kokevat, ettei etäkoulutustoteutus anna samaa sanatonta viestintää ja mahdollisuutta aistia osallistujien tunnelmaa kuin perinteinen lähikoulutuspäivä.

Haasteena osa kouluttajista näki myös puutteelliset mahdollisuudet vuorovaikutuksen, opiskelijoiden verkostoitumisen ja ryhmäytymiseen liittyvissä asioissa sekä haasteet opiskelijoiden aktivoinnin tai kahdenkeskisen ohjauksen etäyhteyden kautta. Suurin osa kuitenkin oli sitä mieltä, ettei mitään juurikaan jäänyt puuttumaan ja asiat ovat kiinni myös kouluttajan ammattitaidosta ja hyvästä suunnittelusta, miten etäkouluttaminen onnistuu.

Asiantuntijat arvioivat, että opiskelijoiden ryhmäytyminen ja vuorovaikutus jää puutteelliseksi etäkouluttamisessa verrattuna lähikoulutukseen. Tapahtumiin liittyvä sosiaalinen kanssakäyminen jää puuttumaan tai hyvin vähäiseksi sekä tärkeäksi koetut taukokeskustelut jäävät käymättä etäkouluttamisen myötä. Asiantuntijat näkivät myös, että yleisen tunnelman ja aktiivisuuden aistiminen jää vähäiseksi. Samoin sanaton viestintä kuten ilmeet ja eleet jäävät pois etäkouluttamisen myötä sekä spontaanit keskustelut eivät synny samoin kuin lähikoulutuksissa.

Koulutusala riippuen myös laadukas opettaminen jäi puutteelliseksi etenkin esimerkiksi talouden, tekniikan tai myynnin alalla. Laskennallisten asioiden opettaminen jossa opiskelijat usein jäivät yksin omien tehtävien ja työtilojen kanssa sekä myynnillisten asioiden opettaminen, jossa tunne ja vuorovaikutus ovat tärkeässä roolissa. Neljä asiantuntijaa mainitsee vastauksissa, ettei mitään jäänyt puuttumaan etäkouluttamisesta verrattuna lähikoulutukseen. Heidän näkemyksien mukaan oli myös kouluttajasta kiinni, miten itse asennoituu kouluttajana etäkouluttamiseen ja huomioi opiskelijat, johon vaikuttavat myös oma taito hallita etätyöalustat.

Kolmannessa kysymyksessä kysyimme, millaista yhteistä työskentelyä tai vuorovaikutusta asiantuntijat haluaisivat toteuttaa opiskelijoiden kanssa etäkoulutuksissa. Hyvin monesta vastauksesta ilmeni tarve saada tietoa erilaisista etäkouluttamisessa hyödynnettävistä monipuolisista sovelluksista, joissa voitaisiin hyödyntää mm. pienryhmätyöskentelyä, yhteistyöalustoja, havainnollistamiseen sopivaa sovellusta tai visuaalisia sovelluksia. Myös nykyisten sovellusten lisäosaamisen kehittäminen ja ominaisuuksien osaamisen lisääminen koettiin tärkeäksi yhteisen työskentelyn onnistumiseksi.

Neljännessä kysymyksessä halusimme kartoittaa asiantuntijoiden näkemyksiä millä tavoin toimeksiantajan koulutuspalveluita tulisi kehittää digitalisoinnin näkökulmasta.

Lyhyet tunnin tai kahden tehovalmennukset ja lyhyitä sekä ytimekkäitä, dialogiin perustuvia sparraavia ryhmäcoaching -tyyppisiä täsmäiskuja nähtiin tarpeelliseksi koulustarjontaan. Yhtenä ehdotuksena tuli ehdotus konseptoida erityyppisiä koulutuksia selkeämmin, tämä mahdollistaisi osallistujien erottaa helpommin ne toisistaan ja mitoittaa omat odotuksensa sekä oma panostuksensa jo ennalta tulevan koulutuksen osalta. Esimerkkinä mainittiin mm. webinaari, videotallenne, itsenäisesti ajoitettava ja suoritettava laajempi verkkokoulutuskokonaisuus, osallistava etäkoulutus, lähitoteutuksen videolähetys, virtuaalikoulutus, etätyöpaja, etäluento. Digitaaliseen koulutuksen edellytyksiä ja keinoja toimeksiantajalla nähtiin valtavasti.

Yhtenä ehdotuksena nähtiin kannattavaksi kehittää eteenpäin strategiannäkökulmasta digitaalisuutta. Webinaareihin ja podcasteihin oltiin myös valmiita osallistumaan asiantuntijan roolissa. Verkkokurssit ja erilaiset hybridikoulutukset nähtiin kiinnostava sekä yhä enemmän tulevaisuuden opiskelumuotoina.

Osa asiantuntijoista näki, että kaikki tekniset ratkaisut toimivat jo nyt hyvin, eikä tarvetta digitalisoinnin kehittämiseen nähty tai he eivät osanneet vastata kysymykseen. Myös erilaisia ohjevideoita tai lisäkouluttaminen laadukkaana etäkouluttamisen toteuttamiseen nähtiin hyödyllisenä.

6.2 Oman osaamisen arviointi

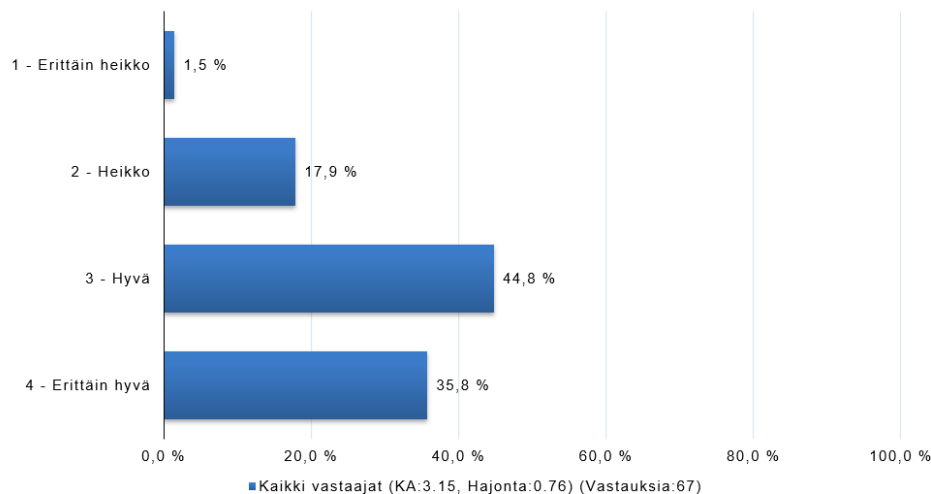
Yksi kyselyn kysymyksistä liittyi oman osaamisen arviointiin, jossa he arvioivat omaa digipedaosaamistaan. Asiantuntijoiden avoimista vastauksissa asiantuntijat arvioivat oman osaamisen arviointiin liittyen jo etäkouluttamiseen siirtymisen oman osaamisen kehittymisenä ja osana kouluttajien omaa ”digiloikkaa”, sekä ”luontevana imuna koulutussisältöjen ja -menetelmien kehitysoikkaan”.

Vastauksissa asiantuntijat arvioivat omaa osaamistaan ja ajatuksia millaiseen osaamisen tulisi kiinnittää huomiota ja kehittää osaamistaan.

Tarvetta nähtiin avoimista vastauksista digipedagogisen osaamisen vahvistamiselle sekä digityökalujen osaamisen kehittämiseksi, etävalmennuksen suunnitteluun kuten ohjelman ja aikataulun rytmittämiseen, opiskelijoiden aktivointi ja osallistamisen keinoihin, omaan vuorovaikutukseen verkossa sekä tarpeen osaamisen ja kokemusten jakamiseen muiden kouluttajien kanssa. Osa asiantuntijoista näki osaamisen olevan jo hyvällä mallilla.

Kysyttäessä lisäosaamisen ja/tai tuen tarpeesta, jotta asiantuntija voisi käyttää digiratkaisuja paremmin koulutusohjelmissamme kouluttaessaan, asiantuntijat kertovat tarvitsevansa sekä digipedagogisen että digityökaluja koskevan osaamisen vahvistamista, osaamisen ja kokemusten jakamista muiden kouluttajien kanssa sekä enemmän käytännön harjoittelua. Moni vastaaja kuitenkin myös kokee, että oma osaaminen on hyvällä tasolla.

Kyselyn kokonaisarviossa asiantuntijat arvioivat omaa digitaalista pedagogiikan osaamista (Kuva 6). Hyvin monet asiantuntijat arvoivat oman digipedaosaamisen hyväksi 44,8 % ja erittäin hyväksi oman osaamisen arvioi 35,8 % vastanneista. Heikoksi oman osaamisen arvioi 17,9 % vastaajista ja erittäin heikoksi 1,5 %. Kokonaisvastauksista voidaan todeta asiantuntijoiden arvioivan oman osaamisen hyväksi.



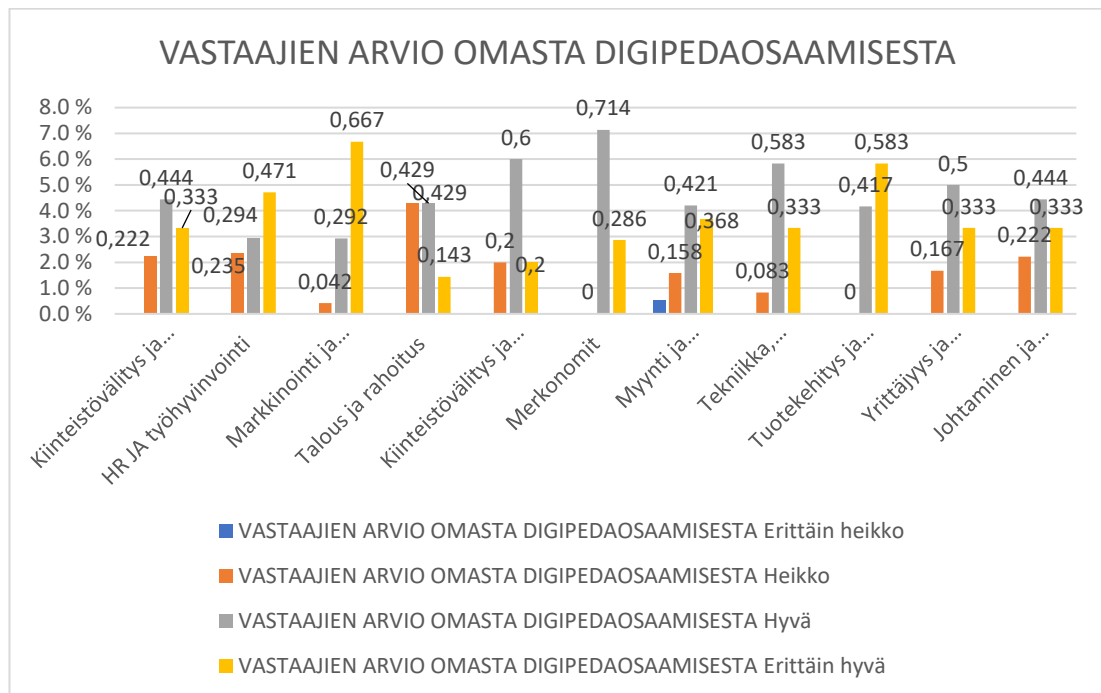
Kuva 6. Asiantuntijoiden arviot omasta digipedaosaamisesta.

Kyselyssä asiantuntijat arvioivat omaa digipedaosaamista ja vastaukset ovat jaoteltu koulutusaloittain (Kuva 7). Erittäin hyväksi oman digipedaosaamisen arvioi markkinoinnin ja viestinnän asiantuntijoista 66,7 %, hyväksi 29,2 % asiantuntijoista ja heikoksi 4,2 % asiantuntijoista. Tuotekehitys- ja palvelumuotoilun asiantuntijoista 58,3 % arvioi kyseisen osaamisen erittäin hyväksi ja hyväksi 47,1 % asiantuntijoista. HR ja työhyvinvoin asiantuntijoista 47,1 % arvioi erittäin hyväksi oman digipedaosaamisen, hyväksi 29,4 % ja heikoksi 23,5 %.

Myynti- ja asiakaspalvelun asiantuntijoista oman digipedaosaamisen arvioi erittäin hyväksi 36,8 % asiantuntijoista, hyväksi 42,1 % ja heikoksi 15,8 % sekä erittäin heikoksi 5,3 % asiantuntijoista. Erittäin hyväksi oman digipedaosaamisen arvioivat johtamisen- ja esimiestyön asiantuntijoista 33,3 %, hyväksi 44,4 % ja heikoksi 22,2 % asiantuntijoista. Tekniikan, rakentamisen ja turvallisuuden asiantuntijoista erittäin hyväksi arvioi oman digipedaosaamisen 33,3 % asiantuntijoista, hyväksi 58,3 % ja heikoksi 8,3 % asiantuntijoista.

Yrittäjyyden ja yritysneuvonnan asiantuntijoissa 33,3 % arvioi digipedaosaamisen erittäin hyväksi, hyväksi 50 % ja heikoksi 16,7 % asiantuntijoista.

Merkonomi koulutuksen asiantuntijoista 28,6 % arvoivat oman digipedaosaamisen erittäin hyväksi, hyväksi 71,4 % ja heikoksi ei yksikään. Talouden ja rahoituksen asiantuntijoista 14,3 % arvioi kyseisen osaamisen erittäin hyväksi, hyväksi 42,9 % ja heikoksi 42,9 % asiantuntijoista. Kiinteistöväilyksen ja isännöinnin asiantuntijoista digipedaosaamisen arvioi erittäin hyväksi 60 %, hyväksi 20 % ja heikoksi 20 % asiantuntijoista.

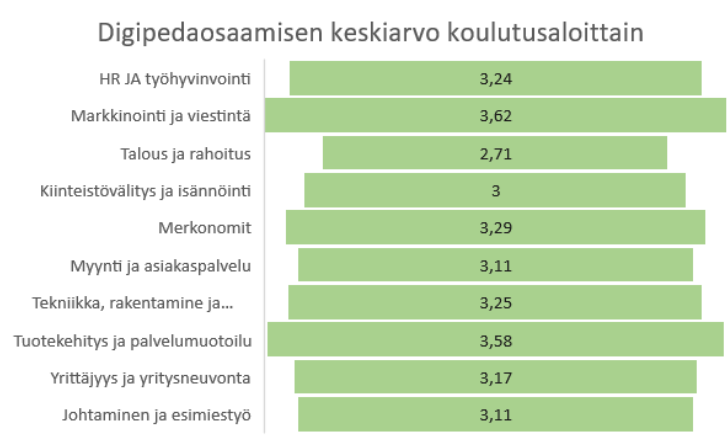


Kuva 7. Digipedaosaamisen arviot koulutusaloittain. Toimeksiantaja.

Oman digipedaosaamisen arviointi taulukossa asiantuntijat arvioivat omaa digipedaosaamista asteikolla 1–4 (Kuva 8). Numero yksi kuvasi erittäin heikkoa osaamista, numero kaksi heikkoa osaamista, numero kolme hyvää osaamista ja erittäin hyvää osaamista numerolla neljä.

Johtaminen ja esimiestyön asiantuntijoiden keskiarvio omasta digipedaosaamisesta oli 3,11. HR ja hyvinvoinnin asiantuntijoilla 3,24, markkinoinnin ja viestinnän asiantuntijoilla 3,62, talouden ja rahoituksen asiantuntijoilla 2,71, kiinteistön ja isännöinnin asiantuntijoilla 3, merkonomien asiantuntijoilla 3,29. Myynnin ja asiakaspalvelun asiantuntijoilla 3,11, tekniikan, rakentamisen ja turvallisuuden asiantuntijoilla 3,25.

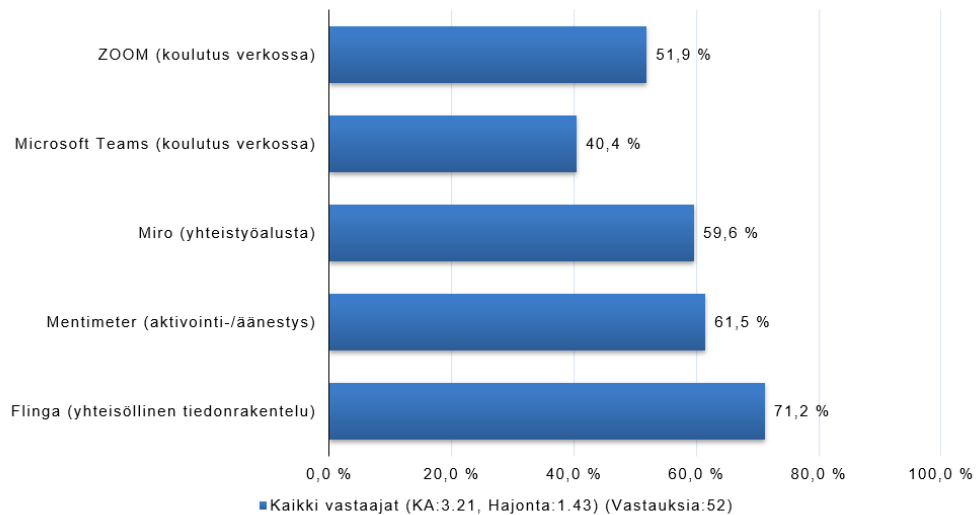
Tuotekehitystyön ja palvelumuotoilun asiantuntijoilla 3,58 ja yrittäjyyden ja yritysneuvojen asiantuntijoilla 3,17. Keskiarvon perusteella vahvin digipedaosaaminen oli markkinoinnin ja viestinnän asiantuntijoilla ja vastaavasti heikoin osaaminen talouden ja rahoituksen asiantuntijoilla.



Kuva 8. Digipedaosaamisen keskiarvot koulutusaloittain.

Asiantuntijat saivat kyselyssä tuoda esille sovelluksia, joihin kaipaavat lisäosaamista (Kuva9). Eniten asiantuntijoista toivoi lisäosaamista Flinga -yhteisöllisestä tiedonrakentelu sovelluksesta, 71,2 % vastaajista. Toisena korostui aktivointi- ja äänestys sovelluksesta Mentimeteristä, josta 61,5 % toivoi lisäosaamista. Miro yhteistyöalustasta lisäosaamista toivoi 59,6 % asiantuntijoista. Zoom -sovelluksesta 51,9 % toivoi lisäosaamista ja Microsoft Teams -sovelluksesta vähiten, 40,4 % vastaajista.

Vastauksien perusteella, joissa asiantuntijat arvioivat osaamistaan ja toivoivat eniten lisäosaamista, jota tullaan suunnittelemaan ja toteuttamaan lisäkoulutusta.



Kuva 9. Sovellukset lisäosaamisen tarpeista.

6.3 Etäkouluttamisen kehittäminen

Laadukkaan etätoteuttamisen kehittämiseen vaaditaan jonkinlainen suunnitelma, eli strategia. Ensimmäisenä tulee kartoittaa tämänhetkinen osaaminen, eli nykytilanne, mistä osaamista ja vahvuuksia asiantuntijat omaavat, mitä toiveita tai odotuksia herää. Kartoituksen jälkeen tiedämme mitkä ovat mahdolliset oppimis- ja koulutustarpeet, mitä menetelmiä tai koulutustilaisuuksia voimme suunnitella ja toteuttaa jotta saavutamme halutut tavoitteet ja hyödyt (Alamäki & Luukkainen 202, s. 69–74.)

Kyselyssä kartoitimme myös lisäosaamisen tai tuen tarvetta, jotta asiantuntijat voisivat käyttää paremmin erilaisia digiratkaisuja kouluttaessaan koulutusohjelmissa. Asiantuntijoiden avoimista vastauksista korostui tarve käytännön esimerkeille, kokemusten jakamista ja pedagogisia osaamista tukevaa lisäkoulutusta. Tarve oli myös uusien sovellusten lisäkoulutus tarpeesta ja miten erityyppisiä oppimisalustoja voidaan hyödyntää etäkouluttamisessa.

Osa koki saaneensa jo paljon tukea toimeksiantajalta digiratkaisujen hyödyntämiseen ja 10 asiantuntijaa ei osannut vastata olisiko tarvetta mahdolliseen lisäosaamiseen tai tuen tarpeeseen. Osa mainitsi heille tuttuja kuten Miro, Flinga, Zoom lisäkoulutuksen tarpeesta, joita toivoisivat voivansa paremmin hyödyntää etäkouluttamisessa.

Kyselyssä saatujen asiantuntijoiden vastauksien perusteella suunnitellaan lisäkoulutusta sekä videotallenne ohjeet Mentimetrin ja Flingan käyttöön. Suunnitteluun osallistuu lisäksi asiantuntijaverkoston johtamisen ja kehittämisen kehittämispäällikkö sekä digi- ja palvelukehitys tiimistä palvelukehityspäällikkö. Lisäkoulutuksissa hyödynnetään organisaation omaa osaamista kuten esimerkiksi ICT:n ja markkinoinnin kehityspäällikköä, hän toimi Zoom -sovelluksen kouluttajana ja graafista konseptisuunnittelijaa Miron kahdessa koulutustilaisuudessa, jotka jaotellaan vasta-alkajiin ja edistyneisiin käyttäjiin. Suunnittelemme myös lisäkoulutuksia ja ohjeistuksia laadukkaamman etäkouluttamisen järjestämiseen.

7 POHDINTA

Etäkouluttaminen tulee tulevaisuudessa korvaamaan yhä enemmän tutun ja perinteisen lähikoulutusmuodon. Etäkouluttaminen mahdollistaa osallistumisen paikasta riippumatta ja usein myös ajastakin.

Liiketoimintamallien muuttuessa yhä enemmän digitaalisemmaksi ja hyödyntäen näin enemmän sen mahdollisuuksia sekä verkostoitumisen laajoja verkkoja. Yritykset tarvitsevat yhä enemmän osaamista ja tarvetta lisätä henkilöstön osaamista, etenkin digitaalista osaamista. Tämä tulee näkymään myös lisäkoulutustarpeena.

Näin myös asiantuntijoiden on kehitettävä omaa osaamistaan yhä enemmän ja otettava haltuun uusia sovelluksia ja toteutustapoja esimerkiksi kouluttajina. Näin turvataan korkeat asiakaskokemukset ja ennen kaikkea laadukkaat sekä monipuoliset sisällöt toteutustapoineen. Sitä myös toimeksiantaja tavoittelee ja osaava asiantuntijaverkosto ja henkilöstö onkin kultaakin kalliimpaa, joilla voidaan turvata oma kilpailukyky ja laajentaa palveluja.

Näen että on tärkeää pysyä ajanhermoilla, vastata tuleviin koulutusmuodon tarpeisiin. Digipedaosaamisen taito tulee korostumaan asiantuntijoiden yhtenä osaamisen alueena. Usein se meinaa oman osaamisen jatkuvaa kehittämistä, digitaalisen sovellusten haltuun ottoa sekä taitoa toteuttaa laadukas koulutuskokoisuus. Jossa huomioidaan osallistujien tarpeet, onnistutaan osallistamaan ja luomaan erinomaisia oppikokemuksia huomioiden erilaiset oppijat ja tarpeet, joista monipuoleiset koulutuskokonaisuudet syntyvät. Vaikka kouluttajan rooli on tärkeä, enää ei riitä, että kouluttaja saapuu koulutustilaisuuteen ja jakaa opiskelijoille sovitun tiedon.

Nämä vaativat itseohjautuvuutta asiantuntijalta, uuden tiedon ja kokemusten haalimista omaan osaamisen salkkuun. Taitoa nähdä ja huomioida niin koulutuksiin kuin osaamisen liittyvät kehittämisen tarpeet.

Korona-aika opettanut mutta myös näyttänyt miten voimme toimia ja hankkia tietoa ajasta ja paikasta riippumatta. Tämän myötä myös koulutusten tarjoajien on muutettava tuttuja ja perinteisiä koulutuksen malleja. Digitaalisuus ja yhä kehittyvät työkalut mahdollistavat tulevaisuudessa yhä enemmän laadukkaiden etä- tai verkkokoulutusten toteutukset. Ja niitä myös opiskeluiden tai palveluiden piiriin hakeutuneet toivovat. Arkeen sopivia, helposti saatavia palveluja vaikka koti sohvalta.

Digitaalisuus ja monipuoliset työkalut kehittyvät huimaa vauhtia, ne mahdollistavat laajoja ja monipuolisia toteutusmuotoja, kuten etäkouluttamisen muodon. Näiden avulla voidaan innostaa oppimaan yhdessä ja saavuttaa laajoja verkostoja sekä jakaa omaa osaamistaan.

Työelämässä uudet toteutustavat ja toimintamallit tai modernit digitaaliset teknologia mallit tuovat myös haasteita. Henkilöstön osaaminen, uusien laitteiden ja sovellusten suhteen tulee pysyä mukana. Osattava reagoida muutoksiin ja toimia joustavasti luoden ja mahdollistaen uutta.

Etä- ja verkkokoulutukset eivät kuitenkaan tule koskaan korvamaan kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta ja tunnelmaa joka lähikoulutustoteutukset tarjoavat. Moni sanaton ilme tai ele jää huomioimatta ja yhteenkuuluvuus jää puutteelliseksi. Kuten asiantuntijoiden kokemuksista kyselyssä tulleiden vastauksien perusteella käyvät ilmi.

Kaikkea ei voida viedä verkkoon, eikä kaikkea voida kokea kuten tekemistä yhdessä samassa tilassa. Kaikkea opetusta ei ole helppo myöskään toteuttaa verkon välityksellä.

On ollut hienoa huomata positiivinen ja innokas uuden oppimisen asenne verkoston asiantuntijoilla. Koronan myötä rohkeus hypätä tuntemattomaankin ja vetää tuttujen lähikoulutuspäivien sijaan laajoja etäkoulutuspäiviä. Se kertoo myös asiantuntijan osaamisesta ja halusta kehittää omaa osaamista sekä mukautua muutoksiin. Kyselyn tuloksissa he ovat osanneet arvioida kokemuksiaan ja omaa osaamista sekä lisäkoulutuksen tarvetta. Digipedaosaamisen keskiarvo oli kaikilla koulutuksenaloilla asiantuntijoilla lähellä samaa eli tasolla 3 kun arviointiasteikko oli 1–5. Eli nähtiin että digipedaosaaminen ei ollut heikkoa oikeastaan yhdelläkään koulutusalan asiantuntijalla. Viikoittaiset keskustelut asiantuntijoiden kanssa ovat tuoneet esille samoja ajatuksia kuin kyselyssä tulleissa vastauksissa.

Moni odottaa paluuta normaaliin lähiopettamiseen, mutta myös kokevat etäkouluttamisen muoto on tullut korvaamaan osan lähiopetuksesta ja muovaamaan opetukset yhä enemmän hybridimäisiksi kokonaisuuksiksi, jossa hyödynnetään useita eri opettamisen muotoja.

Opiskelijoiden antaman palautteen myötä toimeksiantajana asiakaskokemus on pysynyt keskiarvoltaan samana 4–5 välillä kun asteikko on ollut 1–5 välillä. Eli voidaan sanoa, että tavoiteltu asiakaskokemus on pysynyt erinomaisena etäkouluttamisen myötä

LÄHTEET

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

Alasuutari, P. (2011). Laadullinen tutkimus 2.0 (4. uud. p.). Vastapaino. Viitattu 22.3.2021 <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789520400118>

Eriksson, P. & Koistinen, K. (2014). Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskus. Viitattu 31.3.2021 <http://hdl.handle.net/10138/153032>

Huhtanen, A. & Aalto-yliopisto. 2019. FITech. Verkko-oppimisen muotoilukirja. julkaistu Creative Commons Attribution 4.0 International - lisenssillä.

Helsingin Yliopisto. Laadukkaasti verkossa -käsikirja. Viitattu 22.3.2021

http://www.helsinki.fi/julkaisut/aineisto/hallinnon_julkaisuja_71_2010.pdf

Isokorpi T., (2013). Huippuosaamisen pedagogiikka: Näkökulmia oman ammatillisen huippuosaamisen saavuttamiseksi., (Ed)., In: HAMK AOKK:n julkaisuja 5/2013, HAMKin e-julkaisuja 19/2013, Hämeen ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.3.2021 <URN:ISBN:978-951-784-628-8>

Isotalus, P. & Rajalahti, H. (2017). Vuorovaikutus johtajan työssä. Alma Talent.

Jyväskylän koulutuskuntayhtymä. Oman osaamisen tunnistaminen. Viitattu 20.3.2021 <https://peda.net/jao-ammattillinen/hankkeet/sujuvat/osaajiatyoelamaan/oppimisymparisto/moduuli1>

Kajaanin Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyöpakki. Tapaustutkimus. Viitattu 19.4.201 <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Tutkimustyyppit/Kuvaileva/Tapaus>

Kananen, J. (2014). Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.

Kupias, P. & Koski, M. (2012). Hyvä kouluttaja. Sanoma Pro.

Murtonen, M., Lehtinen, E., Hakkarainen, K., Tuominen, T., Halttunen, T., Lappalainen, M., Nori, H. (2017). Opettajana yliopistolla: Korkeakoulupedagogiikan perusteet. Vastapaino.

Mentimeter. Kotisivu. Viitattu 31.3.2021

<https://www.mentimeter.com/>

Miro. Kotisivu. Viitattu 31.3.2021

<https://miro.com/>

Peda. Jyväskylän koulutusyhtymä. Ammatillinen koulutus. Viitattu 20.3.2021
<https://peda.net/jao-ammattillinen/hankkeet/sujuvat/osaajiatyoelamaan/oppimisymparisto/moduuli1>

Peda. Joensuun mediakeskus. Flinga. Viitattu 31.3.2021

[Flinga - yhteisöllinen alusta tiedolle \(peda.net\)](https://peda.net/jao-ammattillinen/hankkeet/sujuvat/osaajiatyoelamaan/oppimisymparisto/moduuli1)

Toimeksiantajan verkkosivut. Viitattu 31.3.2021

XX.

Toimeksiantaja. Ohjeistus laadukkaaseen verkko-oppimiseen. Viitattu 31.3.2021

(Materiaali vain omaan ja asiantuntijoiden käyttöön)

Satakunnan Ammattikorkeakoulu. Moodle. Tutkimusosaaminen. Viitattu 31.3.2021

<https://moodle3.samk.fi/course/view.php?id=4014>

Surveypal. Kotisivu. Viitattu 28.4.2021.

<https://surveypal.fi/fi/>

Talvio, M. & Klemola, U. (2017). Toimiva vuorovaikutus. PS-kustannus.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Infektiotaudit ja rokotukset. COVID-19. Viitattu 15.4.2021

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos.). Kustannus osakeyhtiö Tammi.

Työturvallisuuskeskus. Työyhteisötaidot. Viitattu 17.3.2021

https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteisotyoyhteisotaidot/tyokayttaytminen

Valvio, T. & Parviainen, T. (2013). Onnistu kouluttajana: 7 askelta yleisön hurmiioon. Kauppakamari.

Vilka, H. (2015). Tutki ja kehitä (4. uud. p.). PS-kustannus.

Virtanen, M. (7.9.2017). Mitä on digipedaosaaminen? Tarinoita digiaskelista. <https://blogit.metropolia.fi/tarinoitadigiaskelista/2017/09/07/mita-on-digipedagogiikka/>

Virtanen, M. (7.9.217). Mitä on digipedaosaaminen? Tarinoita digiaskelista. [video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=FU9v8W-V9xA&t=96s>

Zoom. Kotisivu. Viitattu 30.3.2021

<https://zoom.us/>

KYSELY ETÄKOULUTUSKOKEMUKSISTA ASIANTUNTIJAVERKOSTOLLE

Koronaviruksen aiheuttaman poikkeustilanteen vuoksi valtaosa koulutuksistamme on järjestetty etäkoulutuksena maaliskuun puolivälistä lähtien. Poikkeusjärjestelyt ovat vauhdittaneet digitaalisten työvälineiden käyttöä koko yhteiskunnassamme, mikä jättää varmasti pysyviä muutoksia tapaamme tehdä töitä ja kehittää osaamistamme.

Haluammekin nyt kartoittaa Sinun, asiantuntijaverkostomme jäsenen, **kokemuksia etäkoulutuksista** sekä ajatuksia siitä, millaisia **osaamisen kehittämisen tarpeita** Sinulla on etäkouluttamisen osalta.

Mielipiteesi on meille tärkeä palvelujemme kehittämisessä. Vastaa siis kyselyymme **4.12.2020 mennessä**. Vastaaminen vie aikaasi vain viisi minuuttia. Käsittelemme kaikki vastaukset **anonymisti**.

1. Millä koulutusaloilla/-aloilla toimit kouluttajana

- Johtaminen ja esimiestyö
- HR ja työhyvinvointi
- Markkinointi ja viestintä
- Talous ja rahoitus
- Kiinteistönvälitys ja isännöinti
- Merkonomi
- Myynti ja asiakaspalvelu
- Rekry- ja urakoulutus
- Tekniikka, rakentaminen ja turvallisuus
- Tuotekehitys ja palvelumuotoilu
- Yrittäjyys ja yritysneuvonta

[Edellinen](#)[Seuraava](#)

Kokemukset poikkeusajan koulutuksista

2. Mitä etuja reaaliaikaisesti toteutetussa verkkokoulutuksessa on mielestäsi verrattuna perinteiseen lähikoulutukseen?

3. Jääkö mielestäsi reaaliaikaisesti toteutetusta verkkokoulutuksesta jotakin puuttamaan verrattuna perinteiseen lähikoulutukseen?

[Edellinen](#)[Seuraava](#)

Tulevat koulutukset

4. Millaista yhteistä työskentelyä ja/tai vuorovaikutusta haluaisit voida toteuttaa opiskelijoiden kanssa verkkokoulutuksissa?

5. Millä tavoin koulutuspalveluitamme tulisi mielestäsi kehittää digitalisoinnin näkökulmasta?

Edellinen

Seuraava

Oma osaaminen

6. Arvioi omaa **digipedaosaamistasi** yleisesti ottaen asteikolla 1–4. Digipedaosaamisella tarkoitetaan valmiuksiasi suunnitella ja toteuttaa erilaisten digiratkaisujen käyttöä koulutustoteutuksissa (koulutukset, arviointikokoukset, ohjaus tms.).

- 1 - Erittäin heikko
- 2 - Heikko
- 3 - Hyvä
- 4 - Erittäin hyvä

7. Millaista lisäosaamista ja/tai tukea tarvitsisit, jotta voisit käyttää paremmin digiratkaisuja kouluttaessasi koulutusohjelmissamme?

Voit halutessasi valita myös oheisesta listasta sellaiset sovellukset, joiden osalta tarvitsisit lisäosaamista. Voit tarvittaessa kuvata näiden osalta tarpeitasi tarkemmin yllä olevaan kenttään.

Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

- ZOOM (koulutus verkossa)
- Microsoft Teams (koulutus verkossa)
- Miro (yhteistyöalusta)
- Mentimeter (aktiivointi-/äänestys)
- Flinga (yhteisöllinen tiedonrakentelu)

Edellinen

Seuraava

Jätä halutessasi muita terveisiä tai palautetta alla olevaan kenttään.

Jos haluat osallistua lahjakortin arvontaan, anna nimesi ja yhteystietosi alle.

Nimi:

Sähköpostiosoite:

Edellinen

Lähetä vastaukset