

**Kohdeyrityksen henkilöstön IT-osaamisen kartoittaminen ja
koulutussuunnitelma tehtävien muuttuessa**



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Liiketoiminnan kehittäminen, Visamäen kampus

Syksy 2021

Merja Koskela

Liiketoiminnan kehittäminen

Tiivistelmä

Visamäen kampus, Hämeenlinna

Tekijä Merja Koskela

Vuosi 2021

Työn nimi Kohdeyrityksen henkilöstön IT-osaamisen kartoittaminen ja koulutussuunnitelma tehtävien muuttuessa

Ohjaajat Mikko Mäntyneva

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa kohdeyrityksen toimihenkilöiden yleisen it-osaamisen taso ja luoda toteuttamiskelpoinen koulutussuunnitelma. Aihe valikoitui oman työni vuoksi, jossa yksi osa-alue on muiden työntekijöiden opastaminen. Tämä korostuu etenkin muun henkilökunnan työtehtävien muuttuessa.

Opinnäytetyön teoria koostuu työn muutoksesta, strategialähtöisen osaamisen johtamisesta sekä osaamisen määrittelystä. Halusin lähestyä aiheita henkilö tutkimuksen keskiössä, koska aikaisemmissa tutkimuksissa on näkökulmaksi usein valittu yritys tai prosessi. Toimintojen osaaminen helpottaisi kysyjän arkea ja vähentäisi työssä koettua turhautumista.

Tutkimus toteutettiin toiminnallisena kehittämistehtävänä, kvalitatiivisena toimintatutkimuksena. Osaamiskartoitus toteutettiin yrityksen tilanteeseen räätälöidyllä Microsoft Forms -kyselyllä ja siihen vastasi 29 henkilöä. Vastauksista selvitettiin osaamisen nykytilanne ja lisäkoulutuksen tarve.

Kyselyn perusteella voitiin todeta, että henkilöiden olemassa olevan substanssiosaamisen lisäksi annettava yleinen it-koulutus helpottaisi selvästi työn tekemistä. Aineiston analysoinnin jälkeen luotiin toimintamalli yritykselle muutoksen helpottamiseksi.

Avainsanat Osaamiskartoitus, muutoksen hallinta, osaamisen johtaminen, osaamisen kehittäminen

Sivut 44 sivua ja liitteitä 18 sivua

Author	Merja Koskela	Year 2021
Subject	Mapping the It Skills of the Company's Personnel and Training Plan as Tasks Change	
Supervisor	Mikko Mäntyneva	

ABSTRACT

Purpose of this thesis was to map the employees' general level of IT skills at target company and make a feasible training plan. The topic was chosen because one area of my work is internal it-helpdesk. This is highlighted especially when work tasks and roles are changing.

The theory of the thesis consists of the change of the work, the management of strategy-based competence and the definition of competence. I wanted to approach topics with a person at the center of the study because often the perspective is chosen as a company or process. Competence in different areas would make the employees everyday life easier and reduce the frustration experienced at work.

The research was carried out as a functional development task, a qualitative action research. The competence survey was carried out with a Microsoft Forms survey tailored to the company's situation and was answered by 29 people. The current situation of competence and the need for additional training were clarified from the answers.

On the basis of the survey, it could be stated that general IT training provided in addition to the strong substantive skills resulting from the basic education would clearly facilitate the performance of work. After analyzing the material, a training model was created for the company to facilitate the change.

Keywords Competence mapping, change management, competence management, competence development

Pages 44 pages and appendices 18 pages

Sisälllys

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Lähtötilanne	2
1.2	Työn tavoitteet, tutkimuskysymys ja aiheen rajaus	2
1.3	Työn keskeiset käsitteet.....	4
2	TEORIA.....	4
2.1	Muutos työssä.....	5
2.2	Muutosvoimat.....	6
2.3	Ihminen muutoksen keskellä	9
2.4	Työhyvinvoinnin näkökulma	10
2.5	Strategialähtöinen osaamisen johtaminen.....	13
2.6	Osaamistarpeiden määrittely ja osaamisen tunnistaminen.....	15
2.7	Osaamisen mittaaminen	18
2.8	Osaamisen kehittäminen, ylläpito ja riskikartoitus	18
3	TUTKIMUS.....	21
3.1	Menetelmät ja aineisto	21
3.2	Etiikka	22
4	TOTEUTUS.....	22
4.1	Kuvaus työn tulosten merkittävydestä, hyödyntämisestä ja aikataulu	24
4.2	Osaamistarvekartoitus, koulutustavat ja toimintasuunnitelma	25
5	TULOKSET	26
5.1	Luotettavuus (validiteetti ja reliabiliteetti).....	27
5.2	Vastaukset.....	28
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	40
6.1	Oma oppiminen	41
6.2	Johtopäätökset ja pohdinta	42
6.3	Jatkotutkimus- ja kehittämisaiheita.....	44
	Lähteet.....	45

Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1. Onnistuneen muutoksen vaiheet (kuva mukailen Valpola, 2004, s. 29)	6
--	---

Kuva 2. Neljä muutosvoimaa ja niiden yhteys työhön ja hyvinvointiin (kuva mukailten Työterveyslaitos, 2020, s. 7).	7
Kuva 3. Muutoksen neljä ihmistyyppiä	10
Kuva 4. Työhyvinvointiin vaikuttavat kuusi aluetta (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma, 2018, s. 6).	11
Kuva 5. Työelämän digiteknologian käyttäjäryhmät	14
Kuva 6. Osaamisen hallinnan perusprosessi (mukailten Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan keskus, 2011).	17
Kuva 7. Henkilöstön osaamisen kehittämisen keinoja (Viitala, 2005, 261).	20
Kuva 8 Opinnäytetyön aikataulu	24
Kuva 9. Toimintasuunnitelma.....	26
Kuva 10. Pohjakoulutuksen jakautuminen ja valmistumisesta kulunut aika vuosina.....	28
Kuva 11. Palaute muutoksista yleensä	29
Kuva 12. Uusien asioiden opettelemisen aikataulu	30
Kuva 13. Mieluisin oppimistapa	31
Kuva 14. Mieluisin oppimiskokoonpano	32
Kuva 15. Järjestetyn it-koulutuksen määrä yrityksessä.....	33
Kuva 16. Yleisen it-osaamisen taso	34
Kuva 17. Microsoft Teams -ohjelman osaaminen	35
Kuva 18. Microsoft Outlook -ohjelman osaaminen.....	36
Kuva 19. Microsoft Word -ohjelman osaaminen	36
Kuva 20. Microsoft Excel -ohjelman osaaminen	37
Kuva 21. Microsoft PowerPoint -ohjelman osaaminen.....	38
Kuva 22. Tehtäväkohtaisten ohjelmien osaaminen	39
Taulukko 1. Osaamistarpeen määrittämisen perusteet.....	23

Liitteet

Liite 1	Aineistonhallintasuunnitelma ja tietosuojailmoitus
Liite 2	Saatekirje tutkimukseen osallistujille
Liite 3	Kyselytutkimus

1 JOHDANTO

Työelämä on kokenut radikaalin muutoksen viimeisten vuosikymmenien aikana. Viime vuosituhanella koulun jälkeen opiskeltiin ammattiin, menttiin töihin, tehtiin töitä ja aikanaan siirryttiin eläkkeelle. Uusia asioita opiskeltiin lähinnä vain, jos vaihdettiin ammattia. Nykyisin työelämässä vaaditaan jatkuvaa uusien asioiden oppimista, vaikka pysyttäisi samassa tehtävässä. Myös urapolku on muuttunut aikaisemmasta suoralinjaisesta ja työkeskeisestä ylenemiseen tähtäävästä monimuotoisemmaksi, sivuaskelaita sisältäväksi ja elämäntilanteen huomioivaksi kokonaisuudeksi.

Ajoneuvotekniikan kanssa toimijat ovat tottuneet opettelemaan asioita myös työuran aikana, jotta osaaminen ja ammattitaito pysyisivät ajan tasalla. Kokonaan uusien tekniikoiden ja digitaalisten ratkaisujen myötä uusien asioiden opettelu on merkitys on kasvanut. Aikaisemmin esimerkiksi ajoneuvon ohjaus hoidettiin mekaanisesti ohjausakselilla ja nivelillä, nykyisin sähköohjaus yleistyy koko ajan. Tämä tarkoittaa uutta toimintamallia myös korjaamalla eikä enää ainoastaan mekaanisen ohjauksen opeilla pystytä huoltamaan ja korjaamaan uusia ajoenuvoja.

Kohdeyrityksessä mekaniikoilla on käytössä päämiehen kanssa yhteinen koulutussuunnitelma, jolla varmistetaan ammatillinen osaaminen. Koulutussuunnitelma toimii hyvin ja sen toteutumista seurataan tarkasti. Toimihenkilöiden osalta vastaava puuttuu ja työntekijöiden monipuolisten taustojen vuoksi yleinen it-osaamisen taso on vaihtelevaa.

Yritys on kahden markkinoiden johtavan kuorma-autovalmistajan merkkikorjaamo sekä usean lisälaittevalmistajan huoltopiste. Yritys on erikoistunut maansiirto- ja tienhoitoautojen päällirakenteiden valmistukseen sekä raskaan kaluston kolarikorjauksiin ja rungonoikaisuun ja tekee raskaan kaluston päällirakenteita ja varusteluja huomattavan määrän vuosittain. Lisäksi yritys toimii teollisuuskaasujen palvelupisteenä ja tarjoaa tilat ulkoisena palveluna toteutetulle katsastuspalvelulle. Yrityksessä toimii raskaan kaluston rengaspalvelu ja yrityksen päivystyspalvelu kattaa ajoneuvot, perävaunut, lisälaitteet (kylmä- ja nostolaitteet) sekä renkaat.

1.1 Lähtötilanne

Yritys on toimintansa kasvun myötä kaksinkertaistanut henkilökuntansa noin 4 vuoden aikana ja laajentanut toimintaansa kahteen toimipisteeseen. Muutoksen myötä on tarvittu lisää työntekijöitä niin korjaamohalliin kuin asiakaspalveluunkin. Yrityksessä on vuosien mittaan havaittu erittäin toimivaksi tavaksi täyttää asiakaspalvelussa tai asiantuntijatehtävissä oleva työpaikka siirtämällä osaaja korjaamohallin puolelta tiskintaakse ja siitä tarpeen mukaan eteenpäin. Näin asiakaspalvelussa ja muissakin toiminnoissa on laaja ammattitaito muuttuviin tilanteisiin ja ymmärrystä itse työn tekemisestä. Hyötynä on myös se, että hankittu ammatillinen osaaminen pysyy yrityksessä.

Toimintamalli aiheuttaa kuitenkin uusia haasteita, koska useimmiten henkilön ammattitaito on ajoneuvoteknistä eikä hallinnollista osaamista. Työn varsinainen substanssiosaaminen on kunnossa, mutta yleiset it-perustaidot voivat olla hyvin vaihtelevat taustasta ja omasta mielenkiinnosta riippuen. Joka tapauksessa yrityksen toimintaympäristö tietohallinnon ja eri järjestelmien osalta on uutta korjaamohallista asiakaspalvelutehtäviin siirtyvälle henkilölle. Tähän asti kiireisestä työtilanteesta johtuen siirtyville henkilöille on perehdytetty uuden työn alkaessa yleensä lähinnä pakollinen osa ja loppu on jäänyt henkilön oma-aloitteisuuden varaan. Opinnäytetyössä pyritään luomaan toimintamalli nykytilanteen muuttamiseksi yleisen it-osaamisen suhteen, jolloin työn sujuvuus paranee.

1.2 Työn tavoitteet, tutkimuskysymys ja aiheen rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena luoda selkeä ja järjestelmällisesti toteutettava toimintamalli yleisten it-asioiden osalta henkilön tehtävien muuttuessa ja varmistaa henkilöstön tasapuolinen koulutus sekä tasalaatuinen osaaminen. Tietokone ja it-ympäristö olisi nykyisin käsiteltävä yksiselitteisesti uutena työkaluna, jonka käytön osaaminen yrityksen palvelin- ja it-ympäristössä tulee varmistaa, eikä itsestään selvänä oheistoimintana, jonka kaikki automaattisesti hallitsevat. Toimintamallia tarvitaan, koska yrityksen hyväksi havaittu tapa henkilövaihdoksista toimii ja substanssiosaamisesta huolehditaan erinomaisesti, mutta yleisempien taitojen osalta on ajateltu asian hoituvan itsekseen, kuten se aikaisemmin on hoitunutkin yksinkertaisemmassa it-ympäristössä. Toimintamallia hyödynnetään jatkossa yrityksessä luontevana osana muutosta helpottaen työntekijän arkea ja siirtymää uusiin

haasteisiin. Opinnäytetyön tuloksena luodaan selkeä rutiini jokaiselle siirtyvälle ja tähän mennessä siirtyneelle työntekijälle, jossa kartoitetaan lähtötason osaaminen, verrataan taitoja työssä tarvittaviin osa-alueisiin, opetetaan ensin työn kannalta akuutit perusasiat ja tämän jälkeen suunnitelman mukaisesti joko yksilö-, pienryhmä- tai itseopiskeluna voidaan jatkaa perehdytystä kohti sujuvampaa työskentelyä. Lopputulos on toimiva ja käyttökelpoinen malli, jolla voidaan varmistaa tehtävien muuttuessa henkilön osaaminen.

Työntekijöiden osaamista laajentamalla voidaan tehostaa itse työn tekemisen lisäksi uusien järjestelmien hyödyntämistä. Ajantasainen osaaminen sähköisessä toimintaympäristössä vähentää tulostamisen tarvetta ja tukee yrityksen kestävä kehityksen tavoitetta ollen samalla askel oikeaan suuntaan ekologisen ja taloudellisen kestävä kehityksen polulla. Työn tehostamisella osaamisen kautta on suora positiivinen vaikutus työntekijän työn helpottumisen ja osaamisen tunteeseen. Tämä puolestaan vie oikeaan suuntaan sosiaalisen ja kulttuurisen kestävä kehityksen tasapainoa. Osaaminen vaikuttaa positiivisesti myös yrityksen menestymiseen, joka puolestaan vaikuttaa alueen työllisyyteen ja erityisesti henkilötasolla monien perheiden hyvinvointiin. (Suomen Ympäristöministeriö, n.d.)

Tilaa ja toivoo opinnäytetyöltä selkeän toimintamallin luomista, jonka käyttöönoton jälkeen hallinnollinen perehdytys on sujuvaa ja työn tekeminen tehostuu, kun aikaa ei kulu hukkaan yksinkertaisten asioiden kanssa tuskailuun.

Tutkimuksen peruskysymys muotoutui pienen pohdinnan jälkeen melko helposti.

- Miten varmistetaan henkilökunnan oikeasta it-osaamisesta uusissa tehtävissä?
 - Mitä osaamista uudessa tehtävässä tarvitaan?
 - Mitä osaan ennestään?
 - Miten opettelen tarvittavat lisätaidot?

Opinnäytetyössä tarkastellaan ainoastaan toimihenkilöiden tilannetta, koska työntekijöillä on erillinen opintopolku, jolla heidän ammatillinen osaamisensa varmistetaan.

1.3 Työn keskeiset käsitteet

Osaamiskartoitus on selkeä tapa näyttää muille oma osaaminen. Osaamisen tunnistamisen jälkeen sitä on mahdollista hyödyntää ja kehittää lisää. Osaamiskartoituksessa syntyy kooste tyypillisesti henkilöstön ja organisaation osaamispääomasta. (Opintokeskus Sivis, n.d.)

Muutoksen hallinta tarkoittaa prosessia, jossa etukäteen mallien ja teorioiden mukaan suunnitellut muutokset toteutetaan hallitusti (Small Enterprise Strategic Development Training, 2009). Muutos voidaan ilmaista monin eri tavoin, mutta tiivistettynä voidaan todeta muutoksen olevan toimenpide, jolla tarkoituksella muutetaan alkuperäistä tilannetta.

Osaamisen johtaminen tarkoittaa selkeän näkemyksen muodostamista yrityksen henkilöstön osaamisesta ja sen tietoista muokkaamista yrityksen nykyisten ja tulevien tarpeiden täyttämiseksi. Henkilöstön osaamisen ja tunnistettujen kehittämistarpeiden täyttymisen jälkeen valittujen painopisteiden saavuttaminen onnistuu helpommin. (Hyria koulutus, n.d.)

Osaamisen kehittäminen tapahtuu tyypillisesti täydennyskoulutuksena ja tarkoittaa omien taitojen ja valmiuksien tavoitteellista kehittämistä. Henkilökohtaisen osaamisen lisäksi myös yrityksen osaamista voidaan kehittää, jolloin parhaimmillaan koko työyhteisö hyötyy uudesta osaamisesta. (koulutus.fi, 2019)

2 TEORIA

Henkilöstön osaamiskartoituksia on tehty viime vuosina erittäin paljon ja aihetta on tutkittu laajasti. Tutkimuksissa näkökulmana on ollut ymmärrettävästi erittäin laajasti huomioituna osaamisen yleinen kartoittaminen sekä yrityksen toiminnan sujuvuuden varmistaminen. 2000-luvulla yrityksissä yleistyneet osaamiskartoitukset ja niiden tuloksien perusteella tehtävät jatkotoimenpiteet ovat nykyisin hyvin tyypillistä toimintaa. Koska yrityksen tilanne muuttuu nykyisin hyvinkin nopeasti, on kevyt, ketterä ja tilanteen mukaan joustava toimintamalli kannattavampaa kuin raskas, vaikkakin varmasti perusteellinen toimintatapa. Aiheista löytyy erittäin paljon tutkimustietoa ja osittain siksi halusin keskittyä työn muutokseen ehkä hieman erilaisesta, työntekijän huomioivasta näkökulmasta.

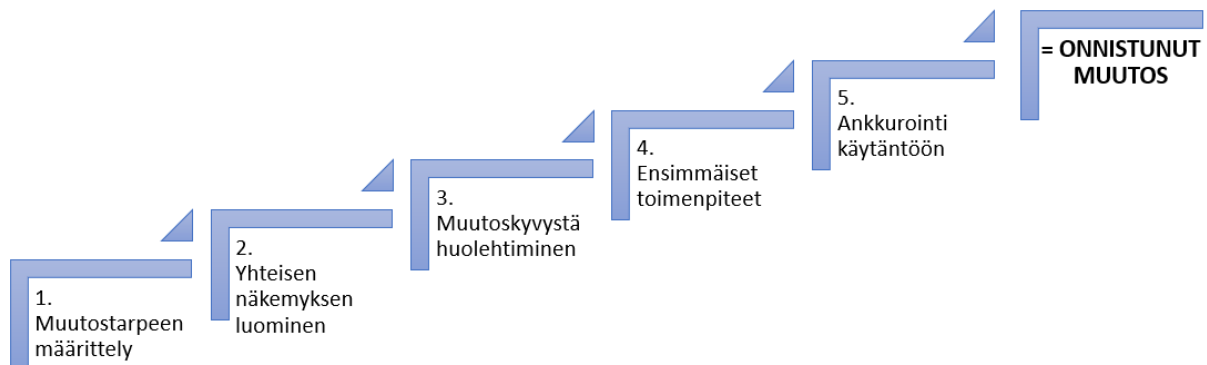
2.1 Muutos työssä

Työn muutosta on tutkittu viime vuosina hyvin paljon. Digitalisaatio on jo nyt vaikuttanut paljon työn eri osa-alueilla ja tulee muuttamaan työtä vieläkin laajemmin. Työelämän murros niin mikro- kuin makrotasolla on ollut paljon esillä eikä näistä kumpikaan osa-alue ole stabiili. Makrotasolla puhutaan koko työelämää ja organisaatiota koskevista muutoksista ja mikrotasolla puolestaan yksilöön vaikuttavista muutoksista (Ponteva, 2010, s. 10).

Muutos tarkoittaa aina luopumista jostakin. Määritelmänä muutos ymmärretään usein jonkun vaihtamista toiseen tai toisenlaiseksi muuttamista tai muuttumista (Cambridge University, 2021). Vanhasta on pystyttävä luopumaan, jotta uuteen voi sitoutua. Kun muuttunut todellisuus on hyväksytty ja käsitelty, ollaan valmiina omaksumaan uutta ja sitoutumaan uusiin olosuhteisiin. Jos muutokselle ei ole varattu tarpeeksi aikaa tai ajoitus ei ole oikea, muutos on vaikeaa. On kuitenkin vaikeaa määritellä, mikä on tarpeeksi aikaa kenellekin ja lisäksi muutokseen vaikuttavat hyvin usein ulkoiset tekijät, joihin itse ei voida vaikuttaa. Käytännössä on mahdotonta toteuttaa muutos niin, että se olisi kaikille oikeaan aikaan ja sopivassa aikataulussa. (Ponteva, 2010, s. 24).

Suhtautuminen muutokseen on hyvin erilaista henkilöiden omista aikaisemmista kokemuksista riippuen. Jos taustalla on huonoksi koettuja muutoksia, negatiivinen tai vähintään varauksellinen suhtautuminen on huomattavasti todennäköisempää kuin innostuminen ja aktiivinen ote. Oman terveydentilan ja elämäntilanteen lisäksi motivaatio yleensäkin ja oma rooli työpaikalla sekä muutoksessa vaikuttavat paljon. Jos oma rooli muutostilanteessa on vetäjä, on tarvittu panostus suurempi kuin osallistujalla. Muutoksessa positiivista suhtautumista edesauttavat oma osaaminen, kunnossa oleva työkyky sekä tukiverkostot niin töissä kuin yksityiselämässäkin. (Työturvallisuuskeskus TTK, 2013, s. 13)

Kuva 1. Onnistuneen muutoksen vaiheet (kuva mukailen Valpola, 2004, s. 29)



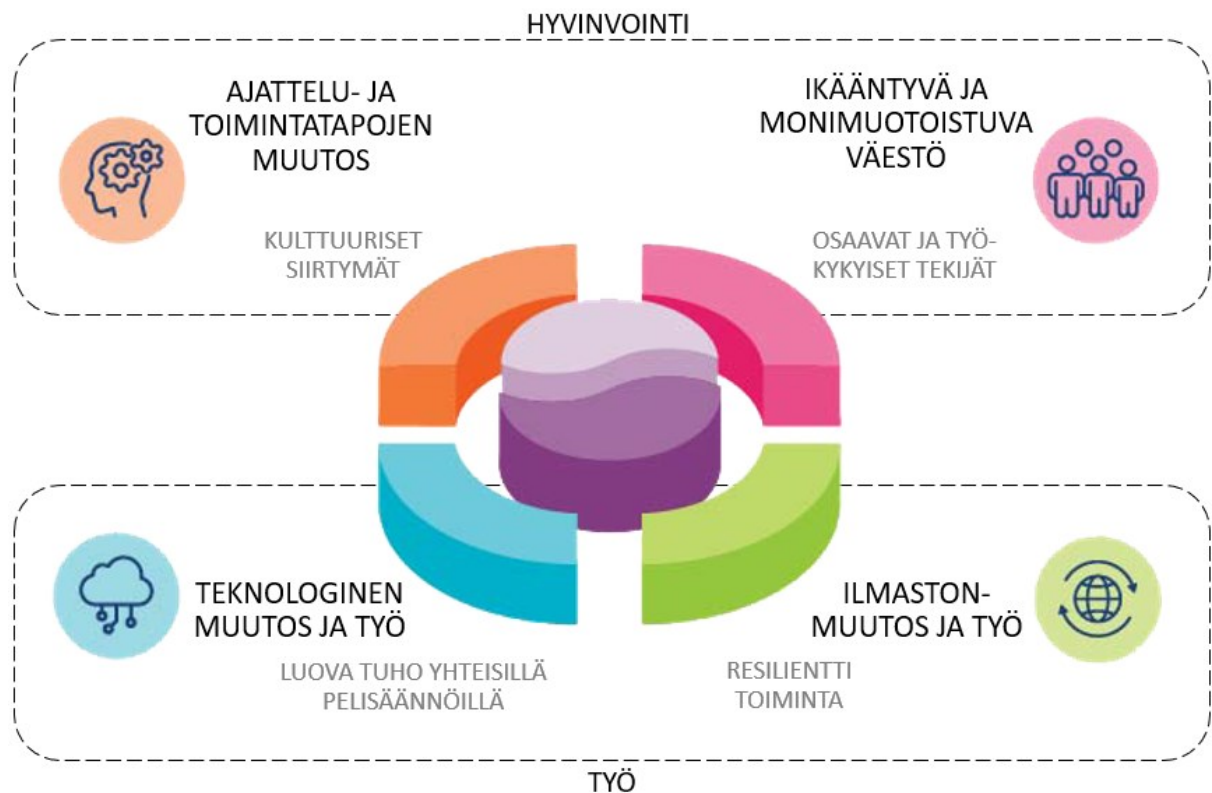
Muutoksen malleja on hyvin paljon ja niistä voidaan valita omaan tilanteeseen sopiva, oli se sitten yksinkertainen ja suoralinjainen tai useampiportainen muodollisempi. Moneen muutostilanteeseen voidaan kuitenkin hyödyntää kuvassa 1 mukailen esitettyä Anneli Valpolan viiden vaiheen mallia. Alussa perustana on muutostarpeen määrittely, joka on hyvä tehdä huolellisesti ja huomioiden muutoksen tarpeellisuus, tavoitteet ja mahdollisuudet tulevaisuudessa. Toisessa vaiheessa luodaan asiasta yhteinen näkemys, jonka mukaan kohdistetaan toiminta tavoitteisiin. Toimenpiteet tukevat tavoitteiden saavuttamista ja tuloksia voidaan arvioida. Kolmannessa vaiheessa huomioidaan, että muutokselle on oltava edellytykset ja muutoskyvystä huolehtimisen toimet vaihtelevat organisaatiokohtaisesti. Neljännessä vaiheessa otetaan ensimmäiset askeleet kohti muutosta, ja nämä konkretisoivat muutoksen alkaneeksi ja määrittävät suunnan. Viides vaihe on muutoksen ankkurointi käytäntöön. Tämä voi viedä aikaa ja sisältää useita vaiheita, mutta se on välttämätöntä, jotta muutos toteutuu eikä lipsuta aikaisempaan. Jos ankkurointi puuttuu, voi seurauksena olla pettymys ja kyynisyys myös tulevia muutoksia kohtaan. (Valpola, 2004, ss. 29-34)

2.2 Muutosvoimat

Suhtautuminen muutokseen riippuu hyvin paljon siitä, onko muutos itse toivottu ja kenties nähty vaivaa sen eteen vai pakon sanelema asia, jos halutaan säilyttää työpaikka ja toimeentulo. Jos muutos on toivottu ja odotettu, ja on vielä itse päästy mukaan muutoksen etulinjaan, on todennäköisyys muutoksen onnistumiseen suuri. Tällöin myös oma motivaatio tuottaa ylimääräistä jaksamista, jonka avulla voidaan päästä yli haasteellisemmistakin hetkistä. Jos taas muutos koetaan välttämättömänä pahana, suhtautuminen saattaa olla

valmiiksi negatiivista ja asioista tuntuu löytyvän luonnostaan runsaasti kielteisiä asioita. Tälläin myös annettu kritiikki projektiryhmälle on usein tiukkaa eikä mahdollisesti itse havaittuja ratkaisuja ilmaista muille. Tämä saattaa tapahtua joko tiedostamatta tai olla tietoinen ratkaisu.

Kuva 2. Neljä muutosvoimaa ja niiden yhteys työhön ja hyvinvointiin (kuva mukailen Työterveyslaitos, 2020, s. 7).



Kuvan 2 mukaisesti muutosvoimat voidaan jakaa hyvinvointiin ja työhön vaikuttaviin voimiin, ja näiden kesken olisi hyvä löytää tasapaino elämän laadun varmistamiseksi. Ajattelu- ja toimintatapojen muutos sekä ikääntyvä ja monimuotoistuva väestö lukeutuvat hyvinvoinnin osuuteen. Työ muodostuu puolestaan teknologisesta muutoksesta ja ilmastonmuutoksesta sekä näiden vaikutuksesta. Ajattelu- ja toimintatapojen muutos muodostuu erilaisten kulttuuristen siirtymien tuloksena. Muutoksessa osatekijöinä ovat esimerkiksi oman elämän ylikuumentuminen, globaalit uhat, erilaiset verkostot ja sidosryhmät, työelämän vaihtuvat tarpeet ja monimutkaistuminen sekä työelämän jatkuva muutos. Ikääntyvä ja monimuotoistuva väestö koostuu osaavista ja työkykyisistä henkilöistä. Työntekijöiden ikärakenteen painottuessa vanhempaan suuntaan ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden

määrä kasvaa. Syrjimättömyys on entistä tärkeämpää, koska työntekijät ovat tulevaisuudessa hyvinkin eri ikäisiä ja tulevat eri kulttuureista, jolloin myös työkyky vaihtelee. Moniammatillisia tukitoimia tarvitaan ja työntekijöiden osaamisen kehittämisen tärkeys korostuu sen muodostuessa osaksi normaalia toimintaa. Tulevaisuudessa ikääntyvien omaisten hoitovastuuta siirrettänee julkiselta taholta omaisille. (Työterveyslaitos, 2020, ss. 7-11, 53)

Teknologinen muutos jakaa työtä yhä useammin kahteen osaan. Keskitason työt, joissa voidaan hyödyntää selkeitä toimintamalleja, tarkkaa dataa ja loogisia prosesseja ohjataan teknologian hoidettavaksi. Ihmisille jäävät työt polarisoituvat vaativiin asiantuntijatehtäviin joita koneet eivät pysty hoitamaan (esimerkiksi opetus-, hoito- ja hoivatyöt) ja yksinkertaisiin matalan työn tehtäviin, joita ei ole järkevää siirtää teknologian hoidettavaksi. Luovan tuhon välttämiseksi työntekijän vahvin voimavara oman työn säilymisen suhteen ovat sosiaalinen älykkyyks ja luovuus. Digitaalisen työn määrän kasvaessa myös digitaalinen jalanjälki kasvaa, jolloin tietoturvan ja tietosuojan merkitys kasvaa unohtamatta työsuojelun ja työhyvinvoinnin näkökulmaa digitalisaation osana. (Työterveyslaitos, 2020, ss. 33-39)

Ilmastonmuutos vaikuttaa luontoon, ympäristöön, yhteiskuntaan ja jopa ihmisten toimintatapaan ja kokonaisvaikutuksia voidaan havaita työelämän, työturvallisuuden ja tuottavuuden lisäksi ihmisten työkyvyssä. Kun asiat eivät mene suunnitelmien mukaan, työpaikoilta edellytetään resilienttiä toimintaa. Resilienssi voidaan kuvata myös psyykkiseksi palautumiskyvyksi vastoinkäymisistä ja kyynä kestää painetta ja pysyä silti toimintakykyisenä paineen alla (Toivio, 2021). Se on myös ennakkointia ja yhdessä oppimista, jolloin alkuperäisen suunnitelman ulkopuolisesta tapahtumasta johtuvasta poikkeavasta tilanteesta voidaan oppia uutta ja kehittää toimintaa aiempaa paremmaksi (Työterveyslaitos, n.d.). Osana ratkaisua voidaan jatkossa hyödyntää enemmän jakamistalouteen perustuvia yhteiskäyttötiloja, joita voidaan muuntaa eri käyttötarkoituksiin sopiviksi. Kestävän kehityksen mukaisesti näin saadaan energiatehokkuutta ja työhyvinvointia parannettua. Sääolojen muuttuessa ulkona tehtävien töiden lisäksi vaikutukset koskevat myös sisätöitä tekeviä ja kokonaan uudenlaiset työterveys- ja työturvallisuusriskit täytyy huomioida niin työpaikoilla kuin työterveyshuollossa. (Työterveyslaitos, 2020, s. 75)

2.3 Ihminen muutoksen keskellä

Ensireaktio muutokseen työyhteisössä voi vaihdella innostuksen, pelon ja ahdistuksen välillä. Muutokseen suhtautumiseen vaikuttavat myös henkilön oma historia, kokemukset aiemmista muutoksista sekä persoonallisuus. Oma terveydentila, yleinen elämäntilanne, oma rooli työpaikalla sekä motivaatio vaikuttaa asennoitumiseen. Muutostilanteesta selviytymistä parantavat koettu osaaminen ja työkyky sekä tukiverkostot. Jos muutoksia on menossa monella elämän osa-alueella, tunne tilanteen hallinnasta saattaa heiketä ja muutosvastarinta tuntuu luontevammalta kuin jos muutoksia tapahtuisi yksi kerrallaan. (Työturvallisuuskeskus TTK, 2013)

Tahto muutokseen on löydyttävä itsestä, sitä ei voi pakottaa. Organisaatio voi kuitenkin herättää uinuvan muutoshalun, jos työntekijä pystyy näkemään itsensä osana muutoksen jälkeistä organisaatioa. Organisaation muutoksen eturintaman johdonmukainen ja yhtenäinen toiminta tukee muiden toimintaa muutoksen keskellä. Kun tavoitteena siintää yhteinen positiivisena nähtävä muutostavoite, se rohkaisee ja rikastuttaa koko työyhteisöä. Työntekijän kokiessa olonsa turvalliseksi, työpanoksensa merkitykselliseksi ja käyttökelpoiseksi, hän sitoutuu organisaatioon tiiviimmin. Motivoitunut työntekijä kokee olevansa kyvykäs ja hyvinvoiva, itsenäinen ja saavansa muihin yhteyden, jolloin muodostuu sisäinen motivaatio olla osa yhteisöä. Yrityksen johto on avainasemassa näidenkin asioiden suhteen. (Ponteva, 2010, s. 18)

Kuva 3. Muutoksen neljä ihmistyyppiä



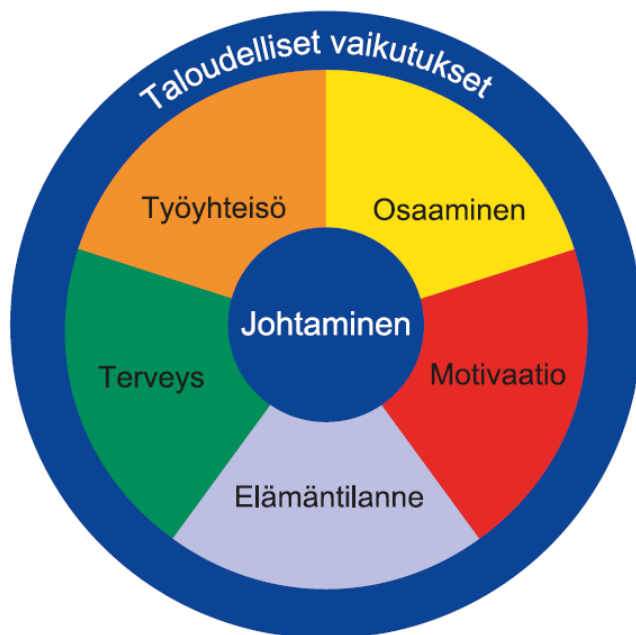
Muutokseen suhtautuminen voidaan jakaa kuvan 3 mukaisesti neljään ihmistyyppiin. Pienelle osalle muutos on helppoa ja he mukautuvat sujuvasti uusiin tapoihin, tavoitteisiin ja toiminta-ajatuksiin. Uudet tehtävät saavat innostuneen tekijän ja uudistettu organisaatio uuden jäsenen. Suuri osa suhtautuu asioihin varautuneemmin ja kyseenalaistaen, mutta he näkevät silti edut ja hyödyt sekä mukautuvat olosuhteisiin. Käytännössä melkein yhtä suuri osa sen sijaan tarvitsee muutoksissa vahvaa tukea, mutta silti selviäminen uudessa tilanteessa on epävarmaa. Aina löytyy myös pieni joukko, joka suhtautuu asiaan välinpitämättömästi ja heille muutos on yhdentekevää, pääasia on että työpaikka säilyy. (Ponteva, 2010, ss. 9-10)

2.4 Työhyvinvoinnin näkökulma

Työhyvinvoinnista on olemassa melkein jokaista tahoa kohden oma määritelmä. Selkeänä ja yleisesti hyväksyttynä voitaneen kuitenkin pitää EU Progress -rahoitusohjelman yhteydessä tehtyä ja julkaisussa "Työhyvinvointi – uudistuksia ja hyviä käytäntöjä" esitettyä määritelmää. Sen mukaan työhyvinvointi koostuu turvallisesta, terveellisestä ja tuottavasta työstä, jota tekee ammattitaitoinen työntekijä ja työyhteisö hyvin johdetussa yrityksessä (Työterveyslaitos, 2009, ss. 17-18). Tämä määritelmä on koulutustaustasta ja toimialasta riippumaton sekä lyhyt ja helposti ymmärrettävä. Hyvinvoiva ja tuottava yritys rakentuu

kunnollisista ja asianmukaisista olosuhteista, mielekkästä ja sujuvasta työn sisällöstä, tukea antavasta työyhteisöstä sekä reilusta johtamisesta (Kehusmaa, 2011, ss. 109-119). Myös hyvinvoivan yrityksen määritelmä kuulostaa itsestäänselvyydeltä ja kaikkia yrityksiä koskevalta, mutta valitettavasti näin ei suinkaan aina ole.

Kuva 4. Työhyvinvointiin vaikuttavat kuusi aluetta (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma, 2018, s. 6).



Kuten kuvassa 4 nähdään, **johtaminen** on työhyvinvoinnin ydin, koska se vaikuttaa kaikkeen. Kaiken keskellä on muistettava, että yrityksen johdon lisäksi jokaisen yksilön täytyy myös itse kantaa vastuu omasta elämästään. Muutostilanne on vaativa erityisesti yrityksen johdolle. Liiketaloudellisten, lakisääteisten ja muiden asioiden lisäksi on pidettävä mielessä henkilökunnan työhyvinvointi. Kun työyhteisön odotukset tiedetään, tavoitteista ja toiminnasta viestitään avoimesti, johdonmukaisesti ja selkeästi sekä ylläpidetään avointa keskusteluilmapiiriä, on muutos positiivinen mahdollisuus. **Osaamisen** myötä työtehtävät hoituvat ja tuloksia syntyy. Työhyvinvointia parantaa myönteinen asenne muutoksiin, kehityskohteiden ja -tarpeiden tunnistaminen ja oman osaamisen jakaminen muille. Kun uusista odotuksista ja vaatimuksista keskustellaan yhdessä, voidaan tehdä suunnitelmaa opeteltavien asioiden järjestyksestä. Kokonaisuuksia hahmottamalla ja aikatauluttamalla asioista tulee helpommin käsiteltäviä palasia, jolloin syntyy tunne tilanteen hallinnasta. Näin

siirtymävaiheen epätietoisuutta ja mahdollisia konflikteja voidaan vähentää. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma, 2018, ss. 8-10)

Motivaatio on tulosta tavoitteisiin sitoutumisesta ja onnistumisista. Työhyvinvoinnin rakennuspalasia ovat lisäksi rakentava palaute, oikeudenmukainen kohtelu sekä mahdollisuus vaikuttaa asioihin niin oman työn kuin työyhteisön osalla. Jos muutokseen on itse hakeuduttu tai se muuten houkuttelee, uusien vaatimusten täyttämiseksi ollaan valmiita tekemään enemmänkin työtä. Jos taas muutos on ilmoitettu asia ja tuntuu kielteiseltä tai ristiriitaisia tunteita herättävältä, saattaa ensireaktio olla vetäytyvä tai hyökkäävä. Mahdollisimman ajoissa annettu tieto, keskusteluille varattu aika ja kriittisienkin puheenvuorojen salliminen ovat askelia muutoksen polulla, jossa ei voida oikaista. Yksilöstä riippuu, kuinka nopeasti voidaan tai kannattaa edetä. Monesti muutostavastarinnan takana on aito huoli uusista haasteista selviytymisestä. **Elämäntilanne** vaihtelee iän, oman kehityksen ja valintojenkin tuloksena. Yksityis- ja työelämän tarpeiden yhteensovittaminen parantaa yleistä jaksamista ja edistää omalta osaltaan työhyvinvointia. Jokaisen tavoitteena tulisi olla löytää itselle sopiva tasapaino yksityis- ja työelämän välillä. Voimavarojen suuntaaminen työelämään vaihtelee iän ja elämäntilanteiden mukaan, ja toimivassa työyhteisössä huomioidaan yksilölliset tarpeet siinä määrin kuin suinkin mahdollista. Muutostilanteessa työhyvinvointia parantaa, kun työntekijä otetaan mukaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa mukaan osallistumaan häntä koskeviin päätöksiin, jos se vain on mahdollista. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma, 2018, ss. 11-12)

Terveys ja toimintakyvyn säilyttäminen ovat oleelliset perusasiat työhyvinvoinnissa. Turvallinen työympäristö ja terveelliset elämäntavat parantavat toimintakyvyn säilymistä. Työn kuormituksen painopiste on muuttunut aikaisemmasta fyysiseen rasitukseen keskittymisestä työympäristön olosuhteiden muuttumisen ja työturvallisuuden paranemisen kautta psyykkisen jaksamisen huomioimiseen. Koska muutokset ovat työelämän arkea, on muutoksessa jaksaminen ja sen tukitoimet viime aikoina korostuneet myös työhyvinvoinnissa. Laadukkaat työterveyspalvelut yhdessä ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa varmistavat, että epävarmuus, pettymys ja pelot eivät pääse valloilleen ja luo psyykkistä ja jopa fyysistä oireilua. **Työyhteisö** voi olla työhyvinvointia parantava tai huonontava tekijä. Kun vuorovaikutus on avointa, kaikki kantavat omalta osaltaan vastuuta ilmapiiristä ja ristiriitatilanteisiin tartutaan, tuloksena työt sujuvat ja työhyvinvointi paranee.

Yhteishengen ylläpitäminen ja avoin, mutta rakentava keskustelu parantavat työhyvinvointia. Turvalliseksi koetussa yhteisössä voidaan puhua niin peloista kuin muutoksen tuomista mahdollisuuksistakin. Työporukan tärkeä vertaistuki täydentää mahdollisesti tarvittavaa ulkopuolista apua ja ohjausta. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma, 2018, ss. 9, 13)

Taloudelliset vaikutukset koostuvat kaikkien näiden osa-alueiden summasta. Osaava, motivoitunut ja hyvän toimintakyvyn omaava työyhteisö parantaa yrityksen tulosta ja tuottavuutta. Hyvä työkyky näkyy myös pienempinä sairas-, tapaturma- ja vaihtuvuuskustannuksina ja he jatkavat työelämässä pidempään, Tyypillisesti hyvä sisäinen henki näkyy myös ulospäin ja kohottaa osaltaan asiakastyytyväisyyttä. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma, 2018, s. 7)

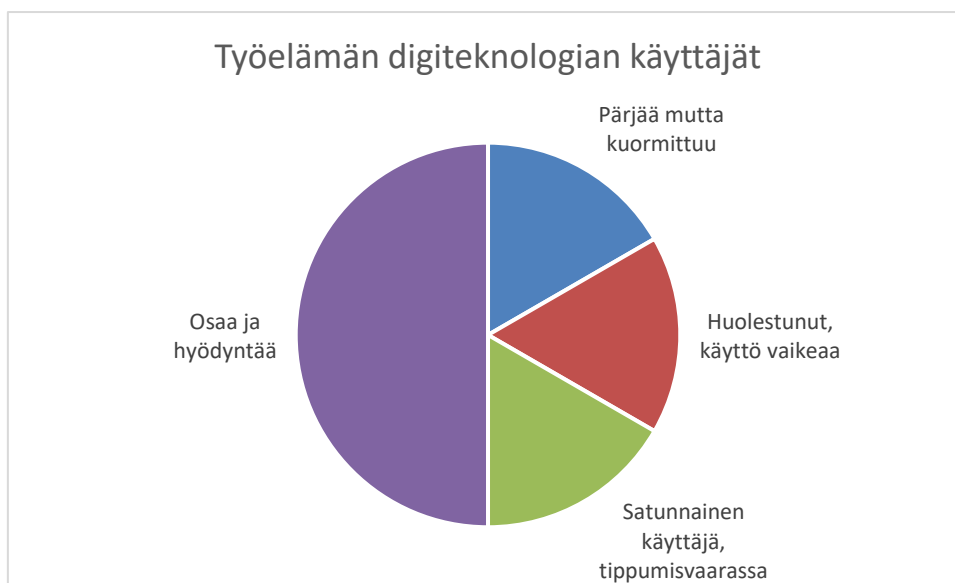
2.5 Strategialähtöinen osaamisen johtaminen

Strategialähtöinen osaamisen johtaminen on yksinkertaisesti ilmaistuna tulevaisuuden tahtotilan saavuttamiseksi tarvittavien toimenpiteiden suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Tarkemmin asiaan paneuduttaessa se toki muuttuu monitahoisemmaksi ja haastellisemmaksi. Pienten yritysten etuna on joustavuus, ketteryys ja nopeus reagoida muuttuvissa olosuhteissa. On kuitenkin oltava varuillaan, ettei singahdella toiminnasta toiseen ilman selkeää suunnitelmaa. Poukkoilemalla ratkaistaan varmasti sen hetken ongelma, mutta samalla saatetaan hukata resursseja ja kadottaa pidemmän tähtäimen tavoite. Johdonmukaisella ja suunnitelmallisella osaamisen kehittämisellä vahvistetaan työntekijöiden ammatillista osaamista, ohjataan muutosta haluttuun suuntaan, rakennetaan kilpailuetua ja saavutetaan asetettua tavoitetta. Sivutuotteena usein syntyy positiivinen vaikutus kohti parempaa työhyvinvointia ja tuottavuutta. (Hämeen ELY-keskus, n.d., ss. 4-5)

Substanssiosaamisen lisäksi työelämässä tarvitaan muita taitoja, jotka tukevat varsinaisen työn tekemistä ja muuttuvat yhteiskunnan sekä työn murroksen mukana. Työyhteisötaitojen lisäksi digitaidot, vuorovaikutus, resilienssi sekä itseohjautuvuus ja kokonaisuuksien hallinta ovat nykyisin hyvin usein tarpeellisten taitojen osaamislistalla ammatista ja työtehtävästä riippumatta. Työterveyslaitoksen tutkimusprofessori Tuomo Alasoinin mukaan digitaidot voidaan jaotella neljään osa-alueeseen. (Alasoini, 2018)

- Tekniset toiminnalliset taidot tarkoittavat, että osataan käyttää eri järjestelmiä ja digitaalisia työkaluja
- Navigointitaidot tarkoittavat kykyä löytää tietoa ja arvioida sen luotettavuutta
- Sosiaalisemmat taidot sisältävät kyvyn olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja kykyä eettiseen toimintaan
- Luovat taidot ovat muiden mielestä kiinnostavan ja arvokkaan informaation ja palveluiden luominen ja tuottaminen.

Kuva 5. Työelämän digitekniologian käyttäjäryhmät



Kuvassa 5 näkyy digitekniologian käyttäjien jakauma. Digitaalisten taitojen puuttuminen johtaa tulevaisuudessa suurempiin haasteisiin, koska vain noin puolet suomalaisista työelämän henkilöistä osaa käyttää ja hyödyntää digitekniologiaa. Toinen puoli käyttäjistä voidaan jakaa kolmeen osaan. Keskittyneet käyttäjät kokevat pärjäävänsä ja saavat haluamansa asiat tehtyä, mutta työ koetaan kuormittavaksi ja oppimispaine suureksi. Huolestuneiden käyttäjien osaamistaso on heikko ja heillä on vaikeuksia digivälineiden käytön oppimisessa. Satunnaiset käyttäjät eivät käytä digilaitteita työssään lainkaan tai hyvin vähän ja heillä digisyrjäytymisen vaara on todellinen. Työpaikoilla tilanne voidaan korjata henkilöstön osaamista kehittämällä, erilaiset osaamistasot huomioivalla koulutuksella sekä pohtimalla yhdessä, miten digitaalisten työvälineiden avulla työtä voidaan kehittää monipuolisemmaksi. (Alaja, 2021, ss. 16-25)

2.6 Osaamistarpeiden määrittely ja osaamisen tunnistaminen

Yritys saavuttaa asettamansa tavoitteet helpommin, kun varmistutaan että koko organisaatiolla on vision ja strategian mukainen osaaminen. Visiosta ja strategista määritelty ydinosaaminen voidaan yleensä kuvata 3–5 osaamisalueella, jonka jälkeen se voidaan purkaa osiin yksikkö- ja yksilötasolle. Yksikötasolla huomioidaan, että kaikki yksikön toiminnot saadaan suoritettua tarvittavalla tasolla. Yksilötasolla vastaavasti varmistutaan, että vähintään kaksi, mutta mieluummin kolme henkilöä osaavat asian, jolloin etukäteen tiedossa olevien tai yllättävien poissaolojen aikanakaan yrityksen toiminta ei pysähdy tai poissaoloista ei aiheudu suurempia ongelmia. Yrityksessä olevaa osaamista arvioitaessa on pidettävä mielessä, että osaamistarve arvioidaan nykytilanteen lisäksi erityisesti tulevaisuuden tarpeita ajatellen. Tarpeen tulisi vastata kysymykseen, mitä ongelmaa osaamisella halutaan ratkaista ja varsinaisen osaamisalueen lisäksi tulisi määrittää osaamisen tavoitetaso. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan keskus, 2011)

Kun osaamista johdetaan systemaattisesti, myös sen vaikuttavuutta täytyy arvioida ja toimintaa muokata, koska kyseessä on dynaaminen prosessi. Jos seuranta ja toiminnan muokkaaminen jätetään väliin, ei voida puhua systemaattisesta johtamisesta ja niin tulokset kuin saavutettava hyöty jäävät suunniteltua pienemmäksi. Osallistamalla eri tahot jo määrittelyvaiheessa saadaan tyypillisesti parempi tulos kuin pienen ryhmän vain ilmoitusluontoisena asiana kertomalla. Kun henkilöille jää tunne, että he voivat vaikuttaa asiaan jo alusta alkaen, motivaatio oppimiseen ja uuden toiminnan jatkamiseen sekä muiden tukeminen on vahvempaa kuin pelkän ilmoituksen vastaanottajilla. Osaamistavoitteet on hyvä kuvata aktiivisena toimintana sekä dokumentoida prosessi ja eri vaiheet. Näin voidaan tarvittaessa myöhemmin palata eri kohtiin ja mukauttaa suunnitelmaa tilanteiden muuttuessa. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan keskus, 2011)

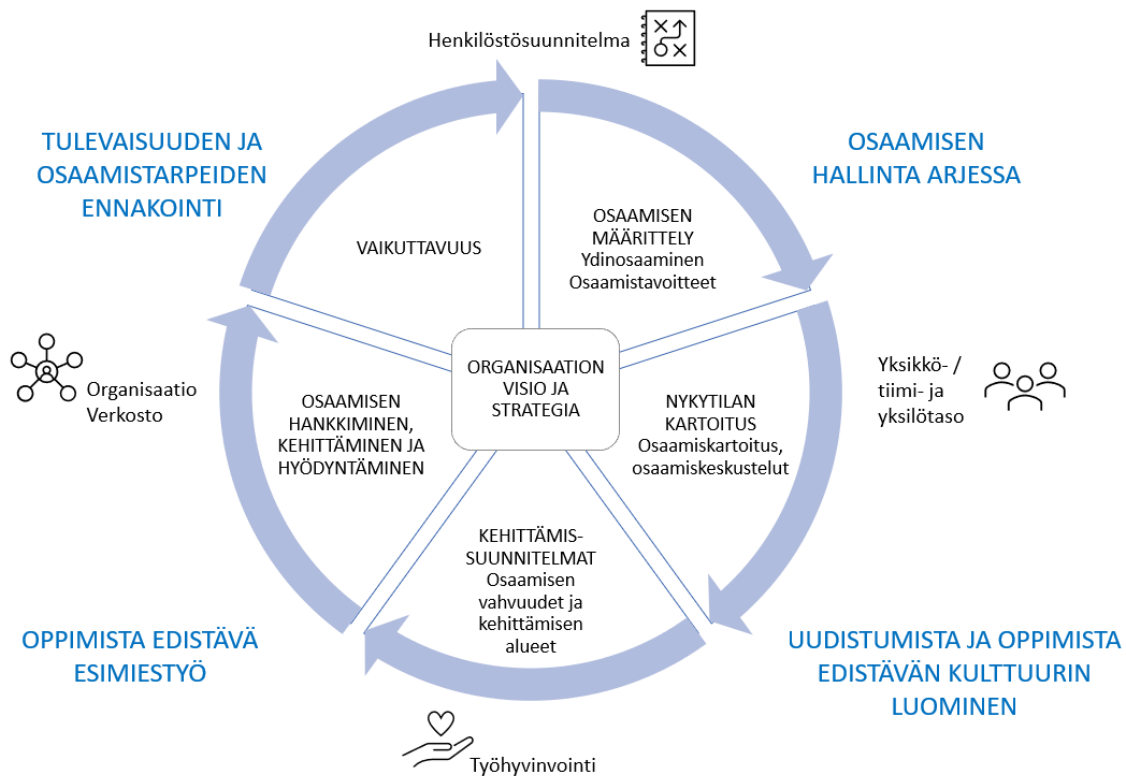
Muodollisen teoriapohjaisen tiedon lisäksi kaikille meille kertyy hiljaista tietoa ja tietämystä. Tietoinen osaaminen on perinteistä kouluosaamista, että termin mukaisesti tiedämme osaavamme jotakin. Hiljainen tieto on dokumentoimatonta tietoa, sitä ääneen sanomatonta ja kirjaamatonta tietoa, joka meillä on. Hiljaisen tiedon siirtäminen etenkin työpaikoilla on huomioitava, koska esimerkiksi eläkkeelle siirtyvällä pitkän työuran tehneellä työntekijällä on valtava määrä osaamista, joka menetetään, jos asian huomioiminen unohtuu. Siirtoon on

varattava reilusti aikaa, koska suuri osa tulee esiin vasta työtä tehdessä pikkuhiljaa. Hiljainen tietämys puolestaan on parhaiten kuvattuna sitä, mitä ei osata selittää, ”sen vaan tietää”. Hiljainen tietämys on hyvin vahvasti yksilöön liittyvää kuten myös teoriapohjainen tieto, hiljainen tieto voidaan yhdistää puolestaan myös organisaation osaamiseen.

Organisaation yhdeksi menestystekijäksi voidaan nostaa inhimillisten tekijöiden osalta tiedon jakamisessa onnistuminen. Kun tietoja, kokemuksia ja tunteita voidaan jakaa ja siten myös jatkojalostaa, syntyy hiljaisen tiedon kehittämisen spiraali. Sosialisatiota eli tiedon yhteisöllistä jakamista tapahtuu parhaiten luontevissa tapaamisissa ja usein epämuodollisissa palaverissa. Sosialisatiota voidaan myös käsitteellistää ja jatkojalostaa ulkoistamalla. Yhdistämällä nämä eli mallintamisella jatketaan esiin nousseen tiedon siirtämistä helpommin käsitettävään ja selitettävään muotoon. Ulkoistaminen voi tapahtua erilaisissa kehitys- tai suunnittelupalaverissa, joissa on selkeä tavoite antaa tiedolle oikeat termit ja käsitteet. Näin hiljainen tieto saadaan näkyväksi eikä se ole enää henkilöstä riippuvaista ja sitä voidaan jakaa eteenpäin. Tämän jälkeen sisäistämällä eli tekemällä oppimisen avulla voidaan jälleen jakaa syntynyttä uutta hiljaista tietoa ja aloittaa organisaation hiljaisen kehittämisen spiraali alusta. (Kesti, 2013, ss. 44-45)

Osaamisen hallinnan perusprosessin tulee tukea kaikilta osin yrityksen vision ja strategian toteutumista. Osaamista täytyy hallita arjessa ja tulee kiinnittää huomiota, että yrityksessä luodaan uudistumista ja oppimista edistävä toimintakulttuuri. Tätä tukee oppimista edistävän esimiestyön tukeminen, jolloin tulevaisuuden ja osaamistarpeiden ennakointi ei vaadi erityistä projektia, vaan on osa luontaista toimintaa. Vaikka joskus saattaisi tuntua, että epävirallisiin käytäväkeskusteluihin kuluu turhaa aikaa, usein juuri näissä tilanteissa tulee esiin yllättävääkin osaamista tai kiinnostuksen kohteita. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan keskus, 2011)

Kuva 6. Osaamisen hallinnan perusprosessi (mukaillen Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan keskus, 2011).



Kuvassa 6 on kuvattu yksi tapa osaamisen hallinnan perusprosessista. **Osaamisen määrittelyssä** on huomioitava ydinosaaminen ja osaamistavoitteet. Yrityksessä on osaamispääomaa, joka on muodostunut osaamisstrategian toteuttamisen myötä. Osaamisen hallinnan kokonaismallin mukaisesti myös osaamisriskit on ennakoitu ja osaamisen hallintaa hyödynnetään asiakas- ja palveluprosesseissa. **Nykytilan kartoitus** muodostuu erilaisten osaamiskartoitusten ja -keskustelujen pohjalta, jolloin saadaan kattava kokonaiskuva niin yksikkö-, tiimi- kuin yksilötasollakin. Innovaatiokyvykkyyden edistäminen ja sen juurruttaminen toimintaan luo uudistumista ja oppimista edistävää organisaatiokulttuuria. **Kehittämissuunnitelmat** muodostuvat osaamisen vahvuuksien ja kehittämisen alueiden tukemisesta, joka puolestaan vahvistaa työhyvinvointia. Koko yhteisön kesken jaettu osaaminen johtaa organisaation oppimiseen, jolloin moninaisuuden johtaminen helpottuu ja oppimista edistävää esimiestyötä on helpompi toteuttaa. **Osaamisen hankkiminen, kehittäminen ja hyödyntäminen** tuottaa positiivista tunnetta toimintojen helpottuessa verkoston keskuudessa ja koko organisaatiolle. Tulevaisuuden ja osaamistarpeiden ennakointi on edellytys strategialähtöisen toiminnan ja pitkän aikavälin osalta toimialan ja

toimintaympäristön positiiviselle kehitykselle sekä asiakkaiden odotuksien ja tarpeiden täyttämiseen. **Vaikuttavuutta** arvioidaan säännöllisesti peilaten suunnitelmia yrityksen visioon ja strategiaan, jolloin toimia voidaan mukauttaa henkilöstösuunnitelmassa ja jälleen parantaa osaamisen hallintaa arjessa.

2.7 Osaamisen mittaaminen

Kuten Anna Sivonen Pro gradu -tutkielmassaan toteaa, on osaamisen mittaaminen usein haasteellista. Osaaminen tulee esiin tekemisessä ja tuloksissa, mutta mittarin löytäminen kuvaamaan haluttua asiaa voi olla vaikeaa matemaattisen arvon puuttuessa. Joskus saattaa löytyä sopiva mittari, mutta itse mittaamiseen käytetty aika ja vaiva on suurempi kuin siitä saatava hyöty. Tällöin on viisaampaa käyttää toista, ei välttämättä yhtä tarkkaa mutta riittävän tarkkaa ja vähemmän työtä teettävää suuretta. On myös mietittävä huolellisesti mitä halutaan seurata, ja pidettävä huolta, että mittari kuvaa oikein nimenomaan haluttua ominaisuutta ja kehitystä. (Sivonen, 2012, ss. 36-37)

On ymmärrettävää, että vuosia samaa työtä tehneen työntekijän osaaminen on vahvempaa kuin vasta työssä aloittaneen, mutta osaamisen mittaamisen tulee olla rakennettu niin, että samaa mittaria voidaan käyttää molemmille. Mitattavien asioiden ja mittaustapojen tulee olla asiallisia, oleellisia, ymmärrettäviä ja yleisesti hyväksytyjä. Mittaustavan tulee olla riittävän yksinkertainen, jolloin mittausta voidaan ja kannattaa käyttää, eikä itse työkaluun käytettävät resurssit muodostu kohtuuttomiksi saavutettavaan hyötyyn nähden. Mittaria rakennettaessa on huomioitava myös jatkuvuus, eli osatekijät ovat pääpiirteittäin pysyviä, vaikka yksityiskohdat saattavat muuttua ajan mittaan. Näin myös tulokset ovat vertailukelpoisia aikaisempien mittausten kanssa. (Sivonen, 2012, ss. 36-37)

2.8 Osaamisen kehittäminen, ylläpito ja riskikartoitus

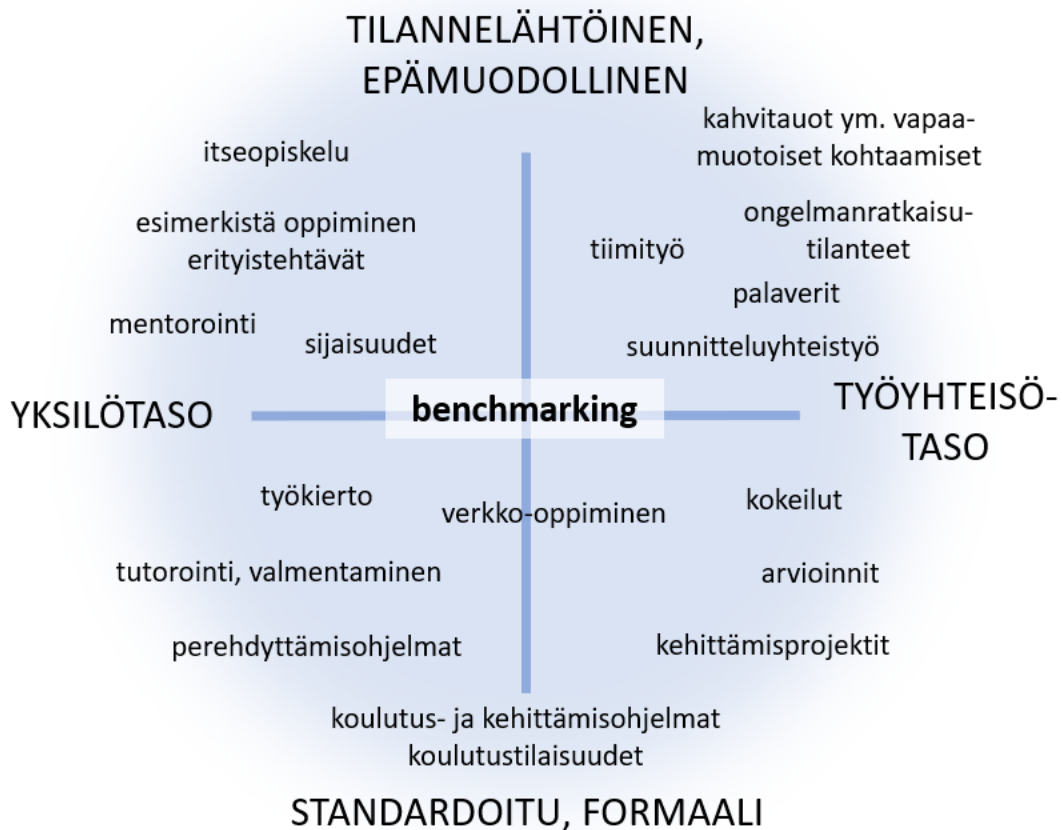
Osaamisen kehittämisen prosessi on luonteva aloittaa tarvekartoituksesta. Strategian näkökulmasta tarkastellaan mitä osaamista tarvitaan nyt ja jatkossa tavoitteiden saavuttamiseksi. Nykyistä osaamista arvioidaan niin yksilö- kuin tiimitasolla ja lähtötietoja voidaan kerätä esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja erilaisissa kartoituksissa.

Osaamiskartoitukset ovat yleinen tapa selvittää lähtötilanne, jolloin saadaan kokonaiskuva jo

valmiiksi olemassa olevasta osaamisesta ja lisätarpeista. Tulokset voidaan analysoida erillisillä ohjelmilla tai pienemmissä määrissä ja yksinkertaisemmissa tapauksissa jopa Excel-taulukko voi antaa oikean ja riittävän kuvan. Samalla kun arvioidaan mitä uutta tai syventävää osaamista tarvitaan, voidaan miettiä, onko jokin osa-alue, jonka osaamista ei enää jatkossa tulla tarvitsemaan. Jos tällainen havaitaan, voidaan se poistaa ainakin osalta työntekijöistä koulutustarpeista ja suunnata resursseja toisenlaiseen oppimiseen. Kun tiedetään mitä tarvitaan, voidaan selvittää mitä vaihtoehtoja osaamisen kehittämiseen on olemassa. (Viitala, 2021, ss. 102-104)

Selvitystyön jälkeen voidaan valita osaamisen hankinnan ja kehittämisen keinoista tilanteeseen ja oman organisaation tarpeisiin parhaiten sopivat. Toteutuksen jälkeen ei kannata ohittaa osaamisen määrän ja laadun arviointia, koska muuten ei voida tietää kannattiko koulutus ja toteutuivatko sille asetetut tavoitteet. Koska kyseessä on jatkuva prosessi eikä kertaluontoinen projekti, kierros aloitetaan taas alusta uusilla perustiedoilla. (Kaijala, 2020, ss. 60-62)

Kuva 7. Henkilöstön osaamisen kehittämisen keinoja (Viitala, 2005, 261).



Kuvan 7 mukaisesti oppimista tapahtuu jatkuvasti, osa sitä erikseen huomaamatta luontaisesti työn ohessa esimerkiksi eteen tulevan ongelman ratkaisemiseksi tai osa tietoisesti muodollisemmin ohjatussa opetuksessa. Tilannelähtöistä epämuodollista oppimista tapahtuu tyyppillisesti tauoilla, vapaamuotoisissa kohtaamisissa ja tiimeissä, kun etsitään porukalla ratkaisua kinkkiseen ongelmaan. Hieman muodollisempaa työyhteisötason oppimista ovat palaverit, erilaiset suunnitteluyhteistyöt, kokeilut ja arvioinnit. Muodollista ja standardoitua oppimista ovat perinteiset koulutus- ja kehittämishjelmat sekä -projektit, perehdyttämishjelmat ja valmennukset. Yksilötasolla työkierto, sijaisuudet, mentorointi ja erityistehtävät sekä esimerkistä oppiminen ovat yleisiä tapoja uusien tietojen ja taitojen oppimiseen. Itseopiskelu yksilötasolla on kenties tähän asti hieman aliarvioitu tilannelähtöinen tapa oppia täsmälliseen tarpeeseen tulevia uusia taitoja. (Viitala, 2021, ss. 107, 261)

Osana yrityksen suurempaa riskikartoitusta on hyvä huomioida ja tunnistaa myös osaamisriskit. Kun suunnitellaan seuraavan vuoden strategian mukaisia toimintoja, kunkin toimialueen esimiehen on hyvä käydä läpi oman henkilöstönsä osalta nykyiset ja tulevat osaamiseen haasteet. Tässä vaiheessa on erityisesti muistettava ne harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tapahtuvat toiminnot. Osaamisriskinä voi olla puutteellinen ammatillinen tai erikoisosaaminen, vain yhden henkilön osaamisen varassa oleva toiminto, vanhentunut osaaminen tai tiimin jäsenten välillä oleva liian suuri osaamistason vaihtelu. Myös avainhenkilön sairastuminen, irtisanoutuminen tai kuolema saattaa vaikuttaa merkittävästi toimintaan. (Viitala, 2021, s. 103)

3 TUTKIMUS

Tutkimustyö toteutetaan toiminnallisena kehittämistehtävänä, kvalitatiivisena toimintatutkimuksena. Aiheeseen tutustutaan perehtymällä ajankohtaisiin ja aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen. Pääaineisto saadaan räätälöidyn kyselytutkimuksen avulla, jota täydennetään havainnoinnilla ja haastatteluilla. Räätälöity kyselytutkimus on perusteltu valinta, koska yrityksen tarpeisiin ja tilanteeseen sopivaa valmiista kyselytutkimusta ei ole valmiina. Olemassa olevien kyselyiden muokkaamiseen käytetty aika olisi ylittänyt reilusti räätälöityyn kyselyyn käytetyn ajan, eivätkä tulokset silti olisi olleet täsmällisiä tai täysin käyttökelpoisia.

3.1 Menetelmät ja aineisto

Toimintatutkimus eroaa selkeimmin perinteisestä tutkimuksesta käytännönläheisyydellään. Toimintatutkimuksen ongelma esiintyy käytännössä, kun perinteisen tutkimuksen ongelma on löydetty kirjallisuudesta. Toimintatutkimuksella tavoitteena on parantaa ammattikäytäntöä, kun taas perinteinen tutkimus täydentää olemassaolevaa tietoa. Toimintatutkimuksessa tavoite on toimintojen jatkuva ymmärtäminen ja kehittäminen. Etenkin toiminta- ja tutkimusvaiheiden vuorottelu sekä kehittämisen eteneminen sykleissä tekee toimintatutkimuksesta haastavan menetelmän. (Koski P., Kelo M., 2019)

Kyselytutkimus valittiin aineiston pääkeräysmenetelmäksi, koska haastateltavien päivittäisen työn haluttiin häiriytyvän mahdollisimman vähän. Tieto olisi voitu saada myös

henkilökohtaisilla haastatteluilla, mutta haluttiin varmistua, että jokainen pystyy vastaamaan rauhassa ilman että esimerkiksi haastattelijan läsnäolo tai kiireinen työtilanne vaikuttaa vastauksiin. Kyselytutkimuksessa voitiin myös varmistua, että se on tarvittaessa myöhemmin toistettavissa ja saatu tieto on yksiselitteistä. Räätelöity kyselytutkimus on suhteellisen työläs toteuttaa eikä yhtään vaihetta voi ohittaa, mutta saatu tieto ja sen laatu on perustelu syy toteutukselle. Kyselytutkimuksella saadaan hyvinkin laaja tietomäärä analysoitavaksi olemassaolevilla menetelmillä ja hyvällä kyselylomakkeen suunnittelulla tulosten analysointivaiheessa välttämään suuremmilta ongelmilta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, s. 195). (Luoto, 2009)

3.2 Etiikka

Opinnäytetyö on tehty huomioiden eettiset ohjeet. Vain alkuperäisessä aineistossa vastaus voidaan yhdistää henkilöön. Analysoidussa aineistossa vastaajia käsitellään tutkimuksen ID-tunnisteen perusteella. Henkilötieto kuitenkin tarvittiin, koska yritys hyödyntää tutkimustuloksia jatkossa henkilön osaamisen kehityksessä. Alkuperäistä aineistoa käsitellään yrityksen henkilötietojen käsittelyohjeen mukaisesti. Ihmiseen kohdistuvana tutkimuksena on tulokset esitetty niin, että vastaajan yksityisyys ei vaarannu eikä henkilö ole tunnistettavissa. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry, 2020, ss. 9, 18)

Opinnäytetyön eettisenä perustana on hyvän tieteellisen käytännön ohje. Sen mukaan toimien luotettavuuden, rehellisyyden, kunnioituksen sekä vastuullisuuden vaatimukset täytyvät. Opinnäytetön eri vaiheissa on tavoiteltu kautta linjan läpinäkyvyyttä, kattavuutta, reiluutta ja vinoutumattomuutta. Metologia ja suunnittelu on luotettavaa ja rehellistä, ja kunnioitus koskee kaikkia tahoja niin pienessä kuin suuremmassa mittakaavassa. Vastuullisuus kattaa koko työn ensimmäisistä ajatuksista julkaisuun ja työn valmistumisen jälkeisiin toimintoihin. (Videnoja, K., Tikka, P., 2017)

4 TOTEUTUS

Eri tehtävissä tarvittava yleisen it-osaamisen taso määriteltiin yhdistämällä aiemmin päivittäisen työn aikana tehdyt havainnot olemassa olevien koulutusmateriaalien aiheisiin ja yhdessä yrityksen johdon kanssa suoritettuihin keskusteluihin. Tehtävässä tarvittava yleisen

it-osaamisen taso tullaan lisäämään myös tehtäväkuvaukseen. Tehtävässä tarvittava osaamistaso on saavutettava siirtymisen jälkeen 6 kk aikana, poikkeustapauksissa erityisistä perusteluista aikaa voidaan pidentää.

Tehtävässä tarvittavan it-taitojen osaamisen määrittelyyn ei ole olemassa valmista kaikille sopivaa ratkaisua. Yrityksessä päädyttiin tarkastelemaan kokonaisuutta kahden osatekijän, tietokoneen ja it-ympäristön sekä kontaktien kautta. Näissä molemmissa on kaksi tutkittavaa tekijää. Tietokoneen/it-ympäristön kohdalla paljon vaikuttaa kuinka usein ja paljon tietokonetta käytetään työssä, onko se pieni lisä muuhun työhön vai onko valtaosa työstä tietokonetyötä. Myös työn sisältö vaikuttaa, koska työn ollessa selkeää rutiinia, ei ole tarpeen osata asioita yhtä laajasti kuin toistuvasti uusien asioiden ja toimintaympäristöjen kanssa työskentelevien henkilöiden. Yrityksen ulkopuoliset kontaktit ovat toinen tekijä, joka vaikuttaa työn kompleksisuuteen. Jos kontaktien määrä on pieni ja ne ovat vakioyhteistyökumppaneilta, eteen tulee vain murto-osa haasteista, joita kohtaa toistuvasti vierailta yhteydenottoja saava henkilö.

Taulukko 1. Osaamistarpeen määrittämisen perusteet

		Taso A	Taso B	Taso C	Taso D
Tietokone / it-ympäristö	käytön tiheys	satunnaista	toistuvaa	valtaosa työstä tietokoneella	valtaosa työstä tietokoneella
	työn sisältö	selkeää ja vakiintunutta	melko selkeää ja rutiinia	ajoittain haasteellista	mitä tahansa
Yrityksen ulkopuoliset kontaktit	määrä	hyvin vähän	jonkin verran	runsaasti	runsaasti
	laji	vakioyhteistyö- kumppaneita	jonkin verran uusia	paljon uusia	paljon uusia

Kuten taulukossa 1 näkyy, it-osaaminen päädyttiin jakamaan neljään tasoon. A-tasolla it-osaamista tarvitaan harvoin, koska pääosa työstä on jotakin muuta. Käyttötilanteet ovat tuttuja ja it-ympäristö vakiintunut. B-tasolla tietokonetta käytetään toistuvasti melko suurelkin osan päivästä, mutta työ on sisällöltään pääosin tuttua ja rutiininomaista. Toiminta keskittyy tuttuun it-ympäristöön. C-tasolla työ tehdään pääsääntöisesti

tietokoneella ja on sisällöltään hyvinkin vaihtelevaa sekä ajoittain haasteellista. D-taso on käytännössä it-tukihenkilön tehtäviä, koska siinä saattaa tulla eteen mitä tahansa.

4.1 Kuvaus työn tulosten merkittävydestä, hyödyntämisestä ja aikataulu

Toimintamallia hyödynnetään jatkossa yrityksessä työtehtävien muutoksen ollessa tiedossa etukäteen tai uuden työntekijän kohdalla heti alusta alkaen. Mallin perusteella rakennetaan yritykselle soveltuva koulutusohjelma erilaisine oppimismateriaaleineen ja otetaan se viivytyksettä käyttöön. Toimintamallin ja koulutussuunnitelman myötä hallinnollinen perehdytys on sujuvaa ja työn tekeminen tehostuu, kun aikaa ei kulu hukkaan perusasioiden kanssa tuskailuun. Myös henkilön itsensä kokema työstressi pienenee, kun varmuus omasta osaamisesta vahvistuu.

Kuva 8 Opinnäytetyön aikataulu

	2020			2021												
	loka	marras	joulu	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu	
Aihevalinta	■															
Rakenne		■														
Teoria			■	■	■											
Osaamistarvekartoitus																
suunnittelu			■	■	■											
testikysely, palaute ja muokkaus							■									
valmis ja matkaan								■								
tulokset									■	■						
analysointi										■	■					
Tekstin kirjoitusta			■	■	■	■	■	■			■	■				
Tilaaajan palaute ja työn viimeistely													■	■		

Opinnäytetyön tekijä kohtaa aiheen tuottamat haasteet päivittäin omassa työssään, joten aihealue valikoitui helposti yhdessä tilaajan kanssa keskustellessa. Lopullinen näkökulma ja aihe lyötiin lukkoon lokakuussa 2020. Opinnäytetyön rakennetta muokattiin marraskuussa, jonka jälkeen aloitettiin teoriaosuuden kirjoittaminen. Teoriaan tutustuttiin ja tekstiä kirjoitettiin rinnakkain osaamistarvekartoituksen suunnittelun kanssa. Toukokuussa 2021 useampaan kertaan yrityksen johdon kanssa yhdessä muokattu osaamistarvekartoitus saatiin dokumentoitua ja testikyselyn ja palautteen perusteella viimeistelty kartoitus lähetettiin kohderyhmälle. Tekstiä kirjoitettiin käytännössä koko ajan, paitsi kesä-heinäkuussa 2021, jolloin pidettiin tietoinen pidempi tauko ja annettiin aiheen muhia taustalla. Kyselyn tulokset saatiin kesän aikana ja aineiston analysointi suoritettiin elokuun alussa. Tulosten perusteella voitiin valita sopivimmat koulutustavat ja rakentaa yrityksen

tarpeisiin sopiva toimintasuunnitelma nykytilanteeseen sekä tulevaisuuteen sopiva toimintamalli. Loka-marraskuussa 2021 tilaajan palautteen jälkeen viimeisteltiin työ valmiiksi.

4.2 Osaamistarvekartoitus, koulutustavat ja toimintasuunnitelma

Yrityksessä ei ole tehty aikaisemmin järjestelmällisesti dokumentoituja osaamistarvekartoituksia. Taustatiedoiksi valittiin työkokemuksen lisäksi pohjakoulutus ja suhtautuminen muutoksiin sekä mielipide koulutukseen. Tutkittavia osa-alueita pohdittiin ensin otsikkotasolla ja tämän jälkeen tarkennettiin kysymyksiä varsinaisiin ongelmakohtiin. Näkökulmaksi haluttiin nimenomaan ne työntekijän arkea helpottavat asiat, joissa tyypillisesti tarvitaan muiden apua työn suorittamiseksi.

Kyselyn tulosten perusteella pääkoulutustavaksi muodostuu pienryhmissä tapahtuva ohjaus, johon varataan aikaa ja esimerkkejä itse tapahtuvalle harjoittelulle. Tämän lisäksi järjestetään tarvittaessa samalla sisällöllä oleva nopeammassa tahdissa etenevä koulutus, jonka osallistuvat harjoittelevat myöhemmin itsenäisesti esiteltyjä asioita. Lisäksi tehdään ohjeet, joihin voidaan myöhemmin palata tarvittaessa tai joista voidaan itsenäisesti opiskella uudet asiat niin halutessaan. Tarvittaessa järjestetään myös henkilökohtaista ohjausta.

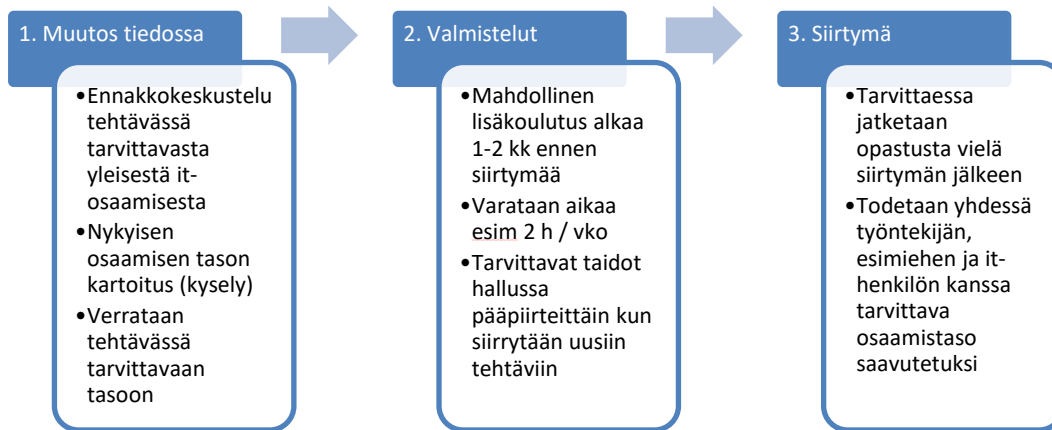
Koulutussuunnitelman osa-alueina läpikäytävässä järjestyksessä ovat

1. Yleinen it-osaaminen
2. Microsoft Teams
3. Microsoft Outlook
4. Microsoft Word
5. Microsoft Excel
6. Microsoft PowerPoint.

Tämän koulutussuunnitelman lisäksi käydään tehtävästä riippuen erikoisohjelmat läpi tarpeen mukaan soveltuvassa aikataulussa, kuitenkin mahdollisimman nopeasti.

Tehtäväkohtaisten erikoisohjelmien koulutus hoidetaan toista, asianmukaista ja tehtävään sopivaa reittiä pitkin tilanteen mukaisessa aikataulussa.

Kuva 9. Toimintasuunnitelma



Tehtävämuutosta suunnitellessa tai kun tilanne tulee eteen, henkilön kanssa keskusteluissa otetaan esiin myös it-asioiden osaamisen tarve. Nykyosaamisen kartoitus tehdään mieluummin noin 1-2 kk ennen siirtymistä uusiin tehtäviin, mutta viimeistään siirtymisen alussa. Osaamiskartoituksen jälkeen verrataan henkilön it-osaamista tehtävässä vaadittaviin taitoihin (tasoluokitus A-D), jonka jälkeen voidaan suunnitella mahdollisesti tarpeellinen lisäkoulutus aikatauluihin sopivaksi. Alustavan arvion mukaan sopiva määrä ohjattua koulutusta on 2 tuntia viikossa, kunnes tavoitetaso on saavutettu. Uusien taitojen hallinta todetaan yhdessä työntekijän, esimiehen ja it-henkilöiden kesken.

5 TULOKSET

Havainnointien ja saatujen palautteiden perusteella päädyttiin jakamaan osaaminen aiheittain työyhteisössä sekä yhteistyökumppaneiden kanssa käytettävien ohjelmisto- ja laiteympäristön mukaisesti. Kyselyssä korostuvat Microsoft 365 -ohjelmistopakettien tuotteet, koska valtaosa ei-ammattillisesta it-käytöstä keskittyy näihin ohjelmiin. Suurin osa tarkasteltavista kohdista perustuu opinnäytetyön tekijälle työssä esiin tulleisiin kohtiin, esitettyihin kysymyksiin ja lisäapupyyntöihin sekä itse tehtyyn suoraan havainnointiin. Myös

yrityksen johdon kanssa mietittiin mitä eri tehtävissä olevien henkilöiden olisi osattava, millaisia tilanteita tulee vastaan ja minkä osaaminen helpottaisi itse työn tekemistä.

Yrityksen hallituksen puheenjohtaja Harri Frankberg tähdensi opinnäytetyön alkukeskusteluista alkaen, että erityisesti on huomioitava, että kaikissa yrityksen tehtävissä ei ole tarpeen osata kaikkia kyselyssä mainittuja ohjelmia ja toimintoja. (Frankberg, henkilökohtainen tiedonanto 2021)

Kyselyn tuloksia tullaan hyödyntämään yrityksessä myös muissa yhteyksissä ja käyttämään laajemmin koulutus suunnittelun perusteena. Tämän vuoksi alussa on muutamia kysymyksiä, joilla ei ole varsinaisesti opinnäytetyön kannalta oleellista merkitystä ja ne olisi voitu jättää pois, mutta strategisista syistä ovat tässä yhteydessä mukana. Kysely päätettiin toteuttaa Microsoft Forms -ohjelmalla, koska yritys voi jatkossa hyödyntää valmista pohjaa ja saada vastaukset osittain jo analysoituna ja vertailukelpoisena. Jos toteutus olisi tehty muilla ohjelmilla, olisi käyttöönotto ja vertailukelpoisuuden säilyttäminen ollut haasteellisempaa. Kysely lähetettiin 30 henkilölle ja vastaukset saatiin 29 henkilöltä vastausprosentin ollessa siis 97.

5.1 Luotettavuus (validiteetti ja reliabiliteetti)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään luotettavuuden arvioinnissa validiteettia ja reliabiliteettia, vaikka niiden tulkinnat ovat erilaisia kuin alkuperäiset kvantitatiivisen tutkimuksen määritelmät. Validiteetti tarkoittaa, että tutkimuksessa on valittu menetelmä, jolla voidaan mitata sitä asiaa mitä oli tarkoitus. Kyselytutkimus oli perusteltu valinta, jolla saatiin selkeät vastaukset haluttuihin yksittäisiin kysymyksiin. Tutkimuksessa ei ollut tarkoitus kartoittaa laajempia kokonaisuuksia, jolloin toinen menetelmä olisi varmasti ollut soveltuvampi. Koska vastaukset saatiin haluttuihin kysymyksiin ja tulosten perusteella voidaan tutkia haluttua asiaa, tutkimus voidaan todeta validiksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, ss. 231-232)

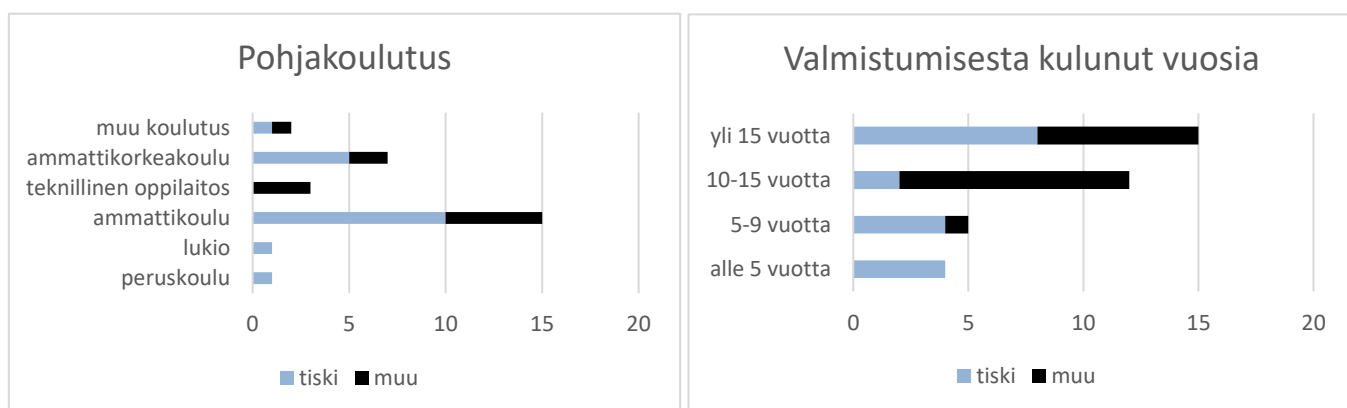
Reliabiliteetti tarkoittaa, että mittaustulokset ovat toistettavissa. Tutkimuksen tekijän voisi vaihtaa ja toistetun kyselyn tulokset olisivat samanlaiset kuin alkuperäisen kyselyn. Tutkimus voidaan – ja on tarkoituskin – toistaa myöhemmin samoilla tutkimusmenetelmillä ja kyselyllä, jolloin voidaan tutkia, onko olosuhteissa tapahtunut haluttua muutosta.

Reliabiliteetin edellytykset täyttyvät, joten tutkimus voidaan todeta reliabeliksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, ss. 231-232)

5.2 Vastaukset

Aineistossa tulokset on jaettu kahteen ryhmään vastaajan toimenkuvan perusteella. Tiski-vastaajat työskentelevät varaosamyynnissä ja asiakaspalvelussa tiskillä sekä työn kierron mukaisesti myös yrityksen muissa, sisäisissä toiminnoissa. Muut-ryhmä sisältää hallinnolliset sekä muut tukitehtävissä työskentelevät henkilöt. Alkuperäinen suunnitelma oli ryhmitellä vastaajat kolmeen ryhmään, mutta kahden pienemmän ryhmän (Hallinto ja Mukautettu) yhdistäminen Muut-ryhmäksi katsottiin tuloksien selkeyden kannalta järkevämmäksi. Henkilönumero tarvittiin kyselyssä, koska tuloksia tullaan hyödyntämään opinnäytetyön jälkeen yrityksen omassa koulutussuunnittelussa myöhemmässä vaiheessa ja näin voidaan yhdistää muuten anonyymit vastaukset henkilöihin. Työkokemus nykyisessä tehtävässä antaa perspektiiviä osaamisen suhteuttamiseksi, tulisiko yleisen it-osaamisen hallintaa korostaa muutoksen alkuvaiheessa nykyistä enemmän. Työkokemus yrityksessä puolestaan kertoo, miten hyvin henkilö tietää yrityksen toimintatavat yleisellä tasolla. Koko työuran työkokemus kertoo, paljonko aikaisemmin hankittua osaamista on taustalla.

Kuva 10. Pohjakoulutuksen jakautuminen ja valmistumisesta kulunut aika vuosina

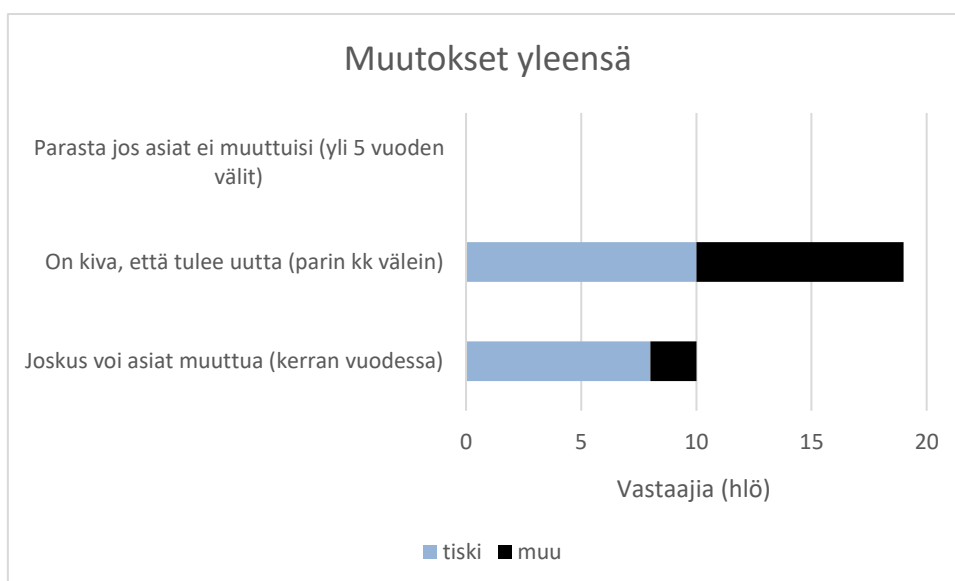


Kuvassa 10 on esitetty vastaajien pohjakoulutus ja valmistumisesta kulunut aika.

Pohjakoulutus, viimeisin tutkinto ja valmistumisvuosi kertovat osaltaan mitä taitoja ja valmiuksia on opintojen myötä saatu. Vaikka nämä eivät kerro koko totuutta mahdollisten lyhytkurssien ja itseopiskelujen puuttuessa vastauksista, ne antavat suuntaa tutkittavan

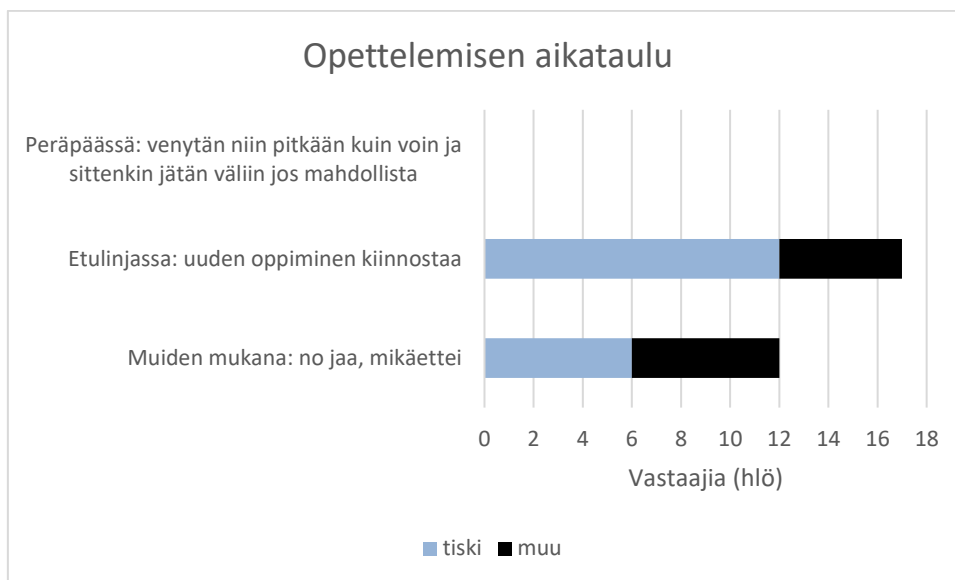
henkilökunnan muodollisen koulutuksen kautta hankitusta osaamisesta. Näistä tiedoista voidaan kuitenkin päätellä, onko koulutusta kohdennettava enemmän uraansa aloitteleville vai jo pidemmän työrupeaman tehneille henkilöille. Muutamia tehtäviä lukuun ottamatta yrityksessä ei vaadita työn tekemiseen tiettyä koulutusta tai pätevyyttä ja työ opitaan tekemällä uusia asioita, kun tilanne tulee vastaan. Muodollinen koulutustausta on tästäkin johtuen hyvin ammattikoulupohjaisesti painottunut niitä ollessa eniten. Selkeästi eniten vastaajissa on pohjakoulutukseltaan ammattikoulusta valmistuneita ja valmistumisesta on kulunut aikaa yli 10 vuotta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että lisäkoulutuksesta hyötyisivät todennäköisesti eniten pidemmän uran tehneet henkilöt, joilla aiempaan koulutukseen ei ole sisältynyt kovinkaan suuressa määrin it-opetusta. Myös it-ympäristö on muuttunut merkittävästi työuran aikana. Toiseksi eniten on ammattikorkeakoulusta valmistuneita ja kolmanneksi yleisintä on teknillisen oppilaitoksen tausta. Alle 5 vuoden sisällä valmistuneilla opinnoissa on ollut enemmän digitaalisia työvälineitä modernimmassa ympäristössä. Yrityksen pitkät työurat näkyvät selkeästi valmistumisen jälkeen kuluneessa ajassa. Töihin on tultu suoraan koulusta ja ammatissa tarvittavia lyhyempiä koulutuksia on käyty, mutta koska niissä ei suoriteta virallisia tutkintoja, ne eivät näy kyselyn tuloksissa. Yritykseen on kasvun myötä palkattu lisää työntekijöitä, joilla puolestaan on viime vuosina tutkintoja suoritettuna, ja se näkyy tuloksissa tuoreina tutkintoina.

Kuva 11. Palaute muutoksista yleensä



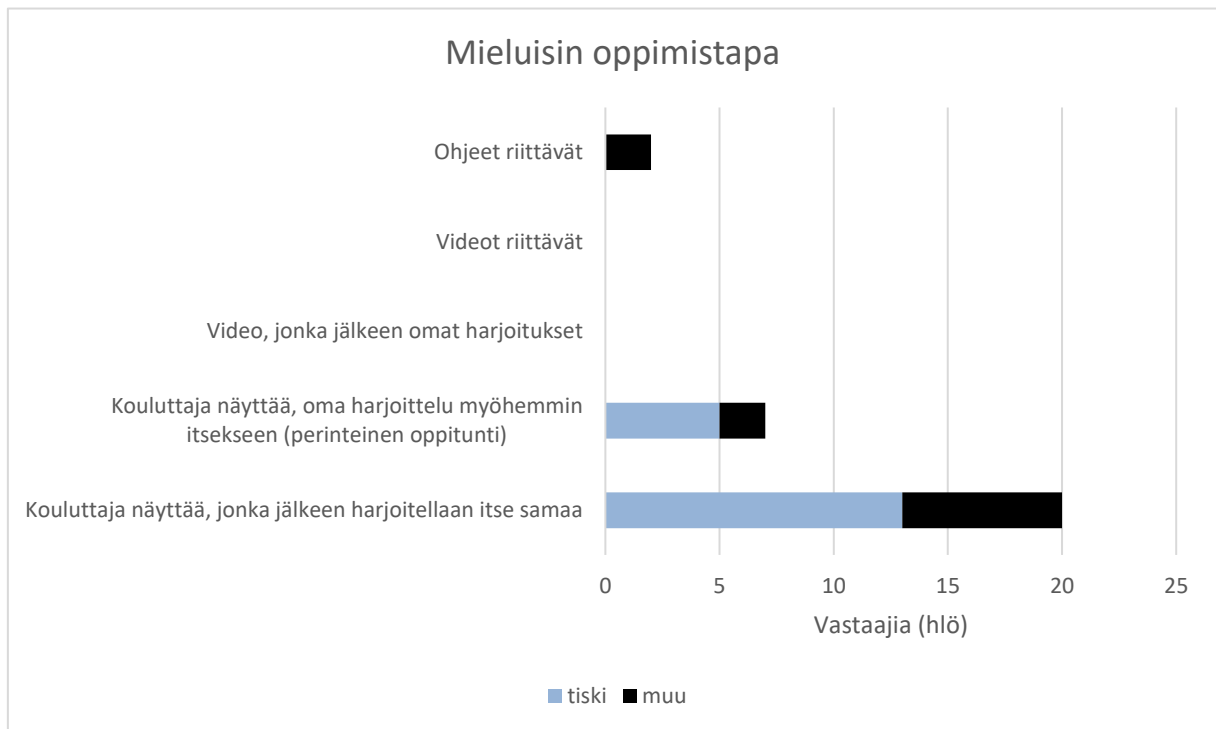
Kuvassa 11 on kuvattu muutoksiin suhtautuminen. Kyselyyn haluttiin mukaan tiedustelua muutoksiin suhtautumisesta ja uusien asioiden opettelusta yleisemmälläkin tasolla. Muutoksien aikatauluttamisen avuksi haluttiin tietoa, onko parempi muutaman kerran vuodessa isompi muutos vai pienempiä muutoksia tiheämmin. Muutoksiin suhtaudutaan jokseenkin positiivisesti. Noin kolmannes vastaajista toteaa muutaman kerran vuodessa tapahtuvan muutoksen olevan hyvä tahti, lopuille ripeämpikin tahti sopisi. Vastauksissa yllätti, että vaikka muutoksien aikana etenkin alussa on havaittavissa jonkinasteista vastustusta epävirallisissa yhteyksissä, muutokset kuitenkin yleisesti otetaan vastaan hyvin.

Kuva 12. Uusien asioiden opettelemisen aikataulu



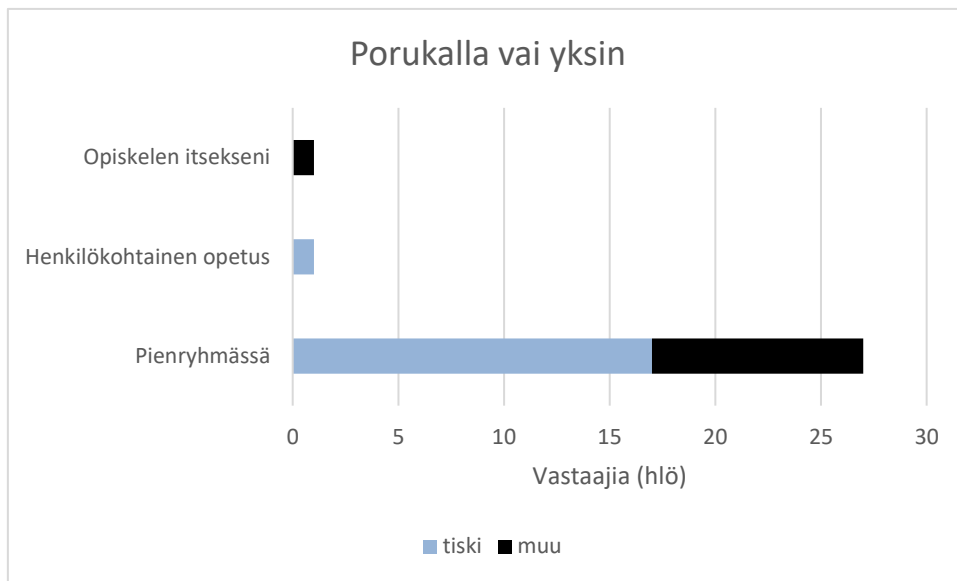
Kuva 12 osoittaa toivottua opettelemisen aikataulua. Muutoksissa on hyvä, että asioissa edetään sopivassa tahdissa. Kaikille ei ole mahdollista yleensä opettaa uusia asioita kerralla, ja henkilöiden jakautuminen eri oppimisryhmiin tapahtuu luontevasti. Vastausten jakautuminen toimintojen kesken on myös tasapainossa ja kun aikatauluihin koetaan pystyvän vaikuttamaan, myös oma motivaatio pysyy korkealla. Samalla haluttiin selvittää, miten henkilöt jakautuvat aikatauluttamisen suhteen ja voidaanko mahdollisesti tulevaisuudessa jakaa henkilökuntaa sopiviin ryhmiin. Vastaukset jakautuivat odotettua tasaisemmin uusien asioiden opettelemisen aikataulun kohdalla. Hieman yli puolet vastaajista halusi olla etulinjassa uusien asioiden kanssa ja loppuosakin muiden tahdissa. Kukaan ei vastauksien perusteella lykkää opettelua mahdollisimman myöhään tai jätä väliin kokonaan.

Kuva 13. Mieluisin oppimistapa



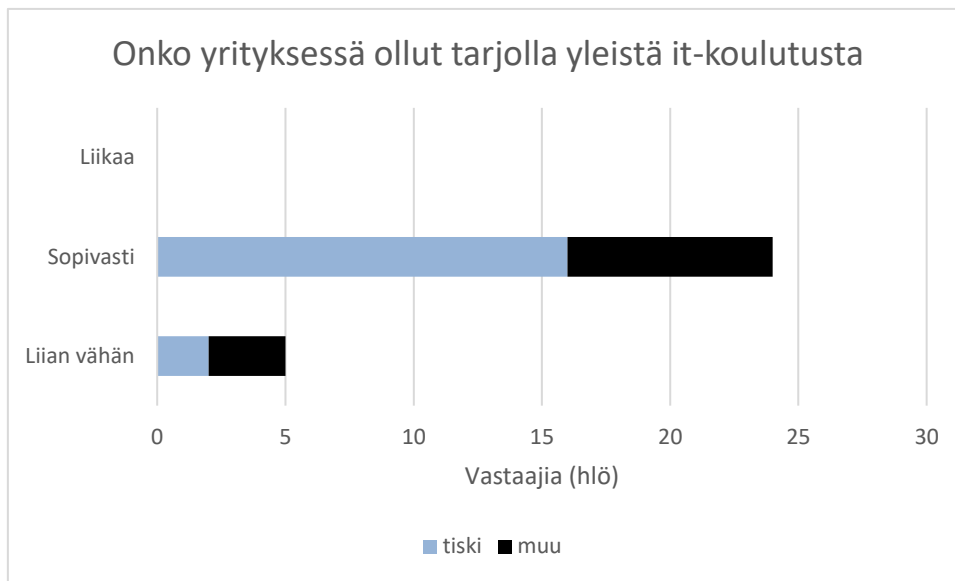
Kuva 13 osoittaa eri oppimistapoja ja niihin suhtautumista. Mieluisimmat oppimistavat haluttiin selvittää, jos jokin tietty tapa olisi selvästi suosituin tai turha. Näin voitaisi huomioida erilaiset oppijat jos suinkin mahdollista. Oppimistapoja olisi hyvä olla muutama eri vaihtoehto, jolloin niistä voi valita itselle sopivimman. Mieluisin oppimistapa on koulutus, jossa uuden asian esittelyn jälkeen voidaan itse harjoitella samaa. Alan ollessa hyvin tekemällä oppimiseen pohjautuva, oli odotettua, että oma tekeminen korostuu myös vastauksissa. Yli puolet vastaajista kuitenkin kokee hyötyvänsä eniten ohjauksen ja oman harjoittelun yhdistelmästä. Koska lisäkoulutusta varten joka tapauksessa tehdään erillinen koulutusmateriaali, se tullaan lisäämään yrityksen intranet-sivuille kaikkien saataville. Näin myös ne muutama vastaaja, jotka totesivat pelkkien ohjeiden riittävän, voivat oppia uudet asiat heille sopivalla tavalla. Lisäetuna materiaalin saavutettavuudella on se, että myös muu henkilökunta voi oman kiinnostuksensa puitteissa halutessaan oppia uusia asioita ja mahdollisesti myöhemmin työtehtävien muuttuessa heillä on osaamista jo valmiiksi.

Kuva 14. Mieluisin oppimiskokoonpano



Kuva 14 kertoo vastaukset eri vaihtoehtoissa oppimiskokoonpanon suhteen. Ryhmä- tai yksilöopetuksen tai itseopiskelun toiveet haluttiin myös tietää, samoin tuntuma yrityksen tarjoaman yleisen it-opetuksen tarjonnan määrä. Pääosa vastaajista oppii uusia asioita mieluiten pienryhmässä. Yksi vastaaja haluaa opiskella itseksensä ja yksi koki hyötyvänsä eniten henkilökohtaisesta opastuksesta. Lisäkoulutuksen tapahtuessa yrityksen sisäisin voimin, voidaan todeta tilanteen olevan siinä mielessä onnellinen, että kaikkien toiveet voidaan toteuttaa tältä osin. Itseopiskelu onnistuu valmiiden ohjeiden avulla ja pienryhmän ulkopuolista henkilökohtaista opastusta järjestyy tarpeen mukaan aiheista, joissa sitä kaivataan. Vastaukset tukevat aikaisemmin työpaikalla tehtyjä havaintoja ja pienryhmäkoulutuksia tullaan jatkamaan eri aiheiden kohdalla.

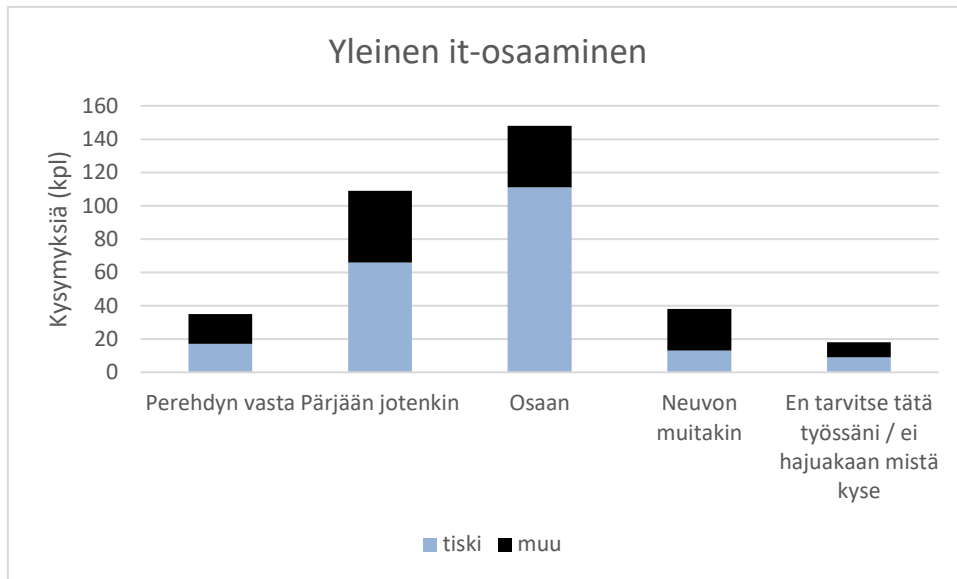
Kuva 15. Järjestetyn it-koulutuksen määrä yrityksessä



Kuvan 15 mukaisesti kukaan vastaajista ei kokenut, että yrityksessä olisi järjestetty liian paljon yleistä it-koulutusta. Suurimman osan mielestä sitä oli tarjolla sopivasti ja muutaman mielestä saisi olla enemmänkin. Vastaajien voidaan siis katsoa olevan suhteellisen tyytyväisiä opetuksen määrään. Tämä tukee pääosin työn aikana tehtyjä havaintoja. Lisäksi on huomioitava, että vaikka henkilö itse kokee osaavansa tietyn asian, usein hieman laajemmalla osaamisella asian voisi tehdä nopeammin, helpommin tai muutoin järkevämmiin.

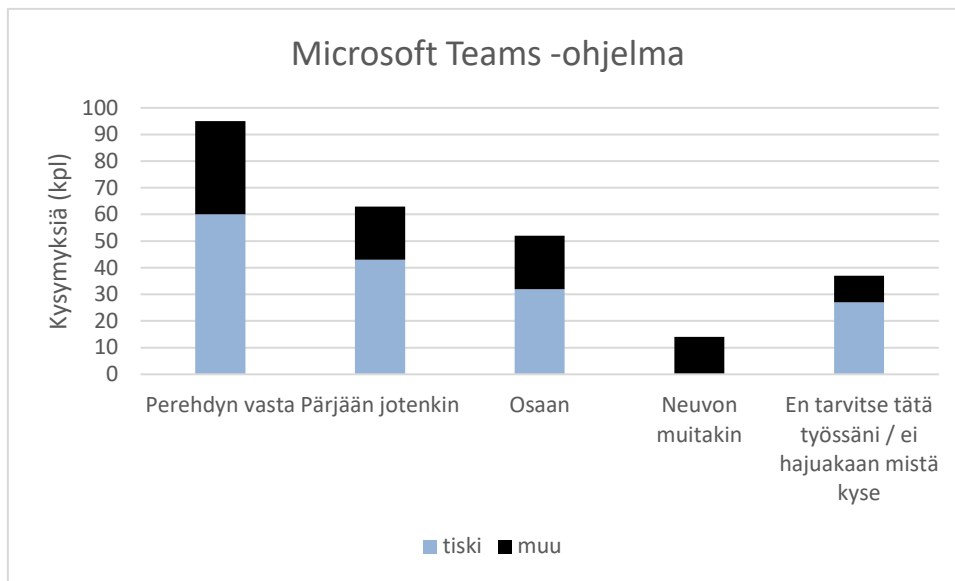
Varsinaisten kysymysten osalta tutkittiin erilaisia valmiita mittareita. Periaatteesta ei haluttu viisiportaista asteikkoja, koska hankalamman kysymyksen tullessa voidaan päätyä helposti keskimmäiseen vaihtoehtoon. Tästä syystä vaihtoehtoja on käytännössä neljä sekä lisäksi ylimääräinen ”ei koske minua” kohta. Määritelmät on tarkoituksella muotoiltu vakiomalleja epämuodollisemmiksi, koska tarkoitus on saada tunnelmasta vapautunut ja vastauksista todellista tilannetta kuvaava.

Kuva 16. Yleisen it-osaamisen taso



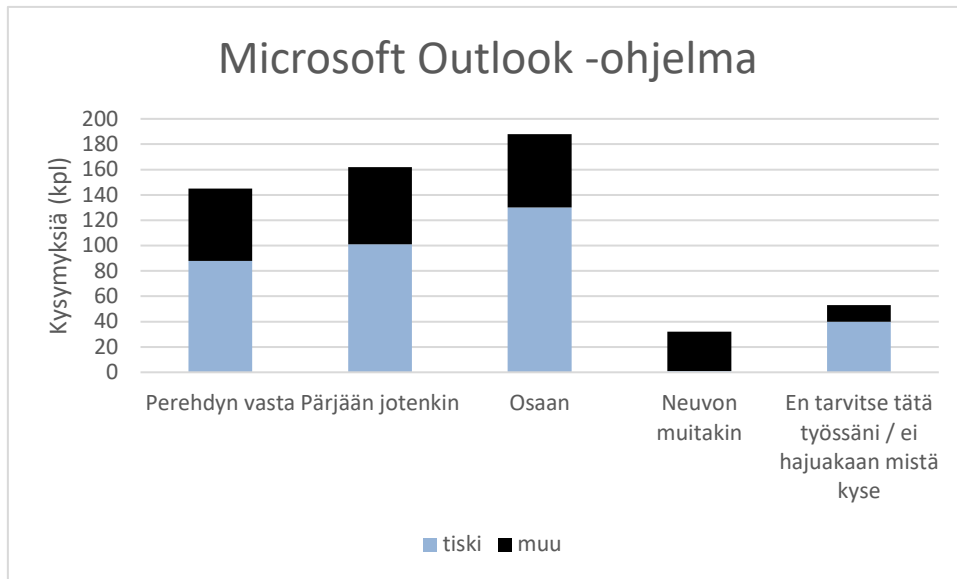
Kuva 16 esittää yleisen it-osaamisen osion vastaukset. Yleinen it-osaaminen omassa toimintaympäristössä määriteltiin ensimmäiseksi aiheeksi. Tähän kerättiin selkeitä asioita, joiden osaaminen on välttämätöntä. Yleinen it-osaaminen on vastausten perusteella kohtalaisella tasolla. Tässä osiossa käsiteltiin 12 kysymyksen avulla yleisiä tietokoneelle kirjautumista, tiedostojen löytämistä, avaamista, tallentamista ja tulostamista koskevia kohtia. Myös erilaiset perusmuokkaamiset niin tiedostojen kuin ohjelmien kohdalla olivat esillä. Yleinen it-osaaminen koskee jossain määrin koko kohderyhmää. Toiminnosta ja työtehtävästä riippuen voidaan pärjätä perusosaamisella tai vaativimmissa tehtävissä osaamisen täytyy olla korkeammalla tasolla työn tehokkaaksi tekemiseksi. Yrityksessä on käytössä MS365 -toimintaympäristö ja myös yhteistyökumppanit käyttävät samoja ohjelmia, joten näiden osaaminen on avainasemassa.

Kuva 17. Microsoft Teams -ohjelman osaaminen



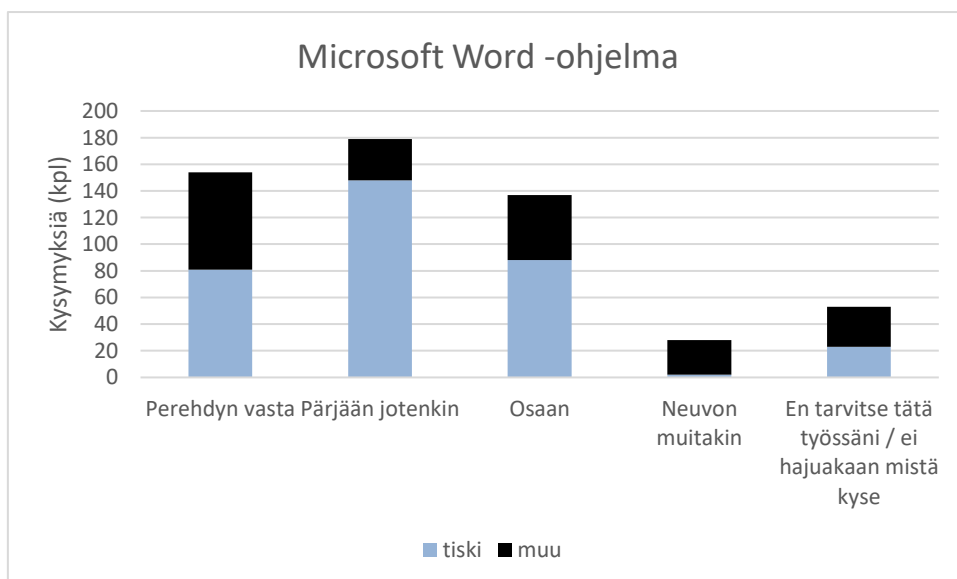
Kuva 17 näyttää Microsoft Teams osaamisen vastaukset. Microsoft Teams -ohjelmaa on käytetty pienemmässä mittakaavassa jo aikaisemminkin, mutta viimeaikaisen työn muuttumisen myötä pandemian vuoksi sen käyttö on laajentunut niin omassa kuin yhteistyökumppaneiden kanssa viestiessä. Tästä syystä myös osaamista on lisättävä. Ohjelman käyttöä olisi muussakin tapauksessa korostettu, koska se helpottaa sisäistä kommunikaatiota niin eri työvuorojen kuin yrityksen kahden toimipisteen välillä. Sisäisesti käytettäessä on mukavampi harjoitella uusia asioita ja kynnys ottaa yhteyttä yrityksen ulkopuolelle madaltuu. Etuna ohjelmalla on lisäksi toimivuus mobiililaitteilla sekä tietoturvaan liittyvät asiat. Osiossa kysyttiin 9 kohdassa eri perusasioita, ja vastausten perusteella tehtävästä riippumatta lisäkoulutus on selkeästi tarpeen.

Kuva 18. Microsoft Outlook -ohjelman osaaminen



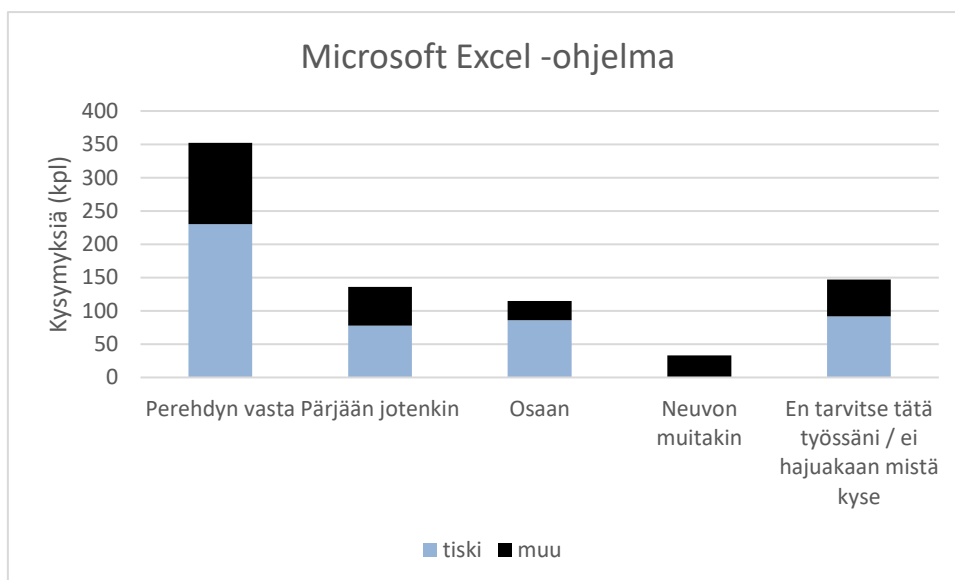
Kuva 18 näyttää Microsoft Outlook -ohjelman osaamisen vastaukset. Kyseistä ohjelmaa käytetään yrityksessä sähköpostien lisäksi enenevässä määrin myös kalenterien hallintaan omasta työtehtävästä riippuen joko vähän tai hyvinkin laajasti. Ominaisuuksien hyödyntäminen ja oleellisten toimintojen hallitseminen sujuvoittaa työtä selvästi. Ohjelman osaamisella voidaan vähentää rutiinitöihin käytettävää aikaa ja 20 kysymysten vastauksien perusteella myös tämän ohjelman lisäkoulutusta tarvitaan.

Kuva 19. Microsoft Word -ohjelman osaaminen



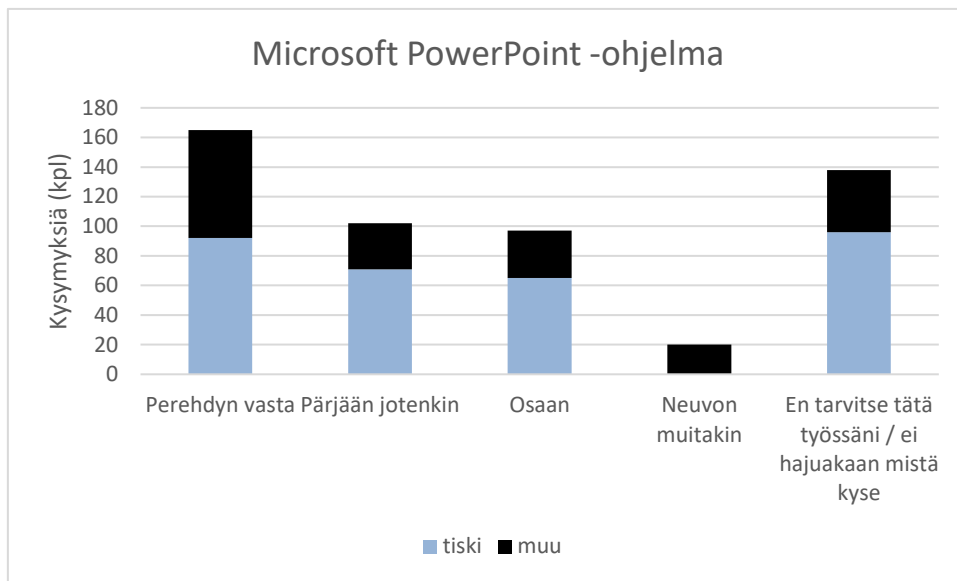
Kuva 19 näyttää Microsoft Word -ohjelman osaamisen vastaukset. Word on käytössä asiakirjoissa, ja vaikka suurin osa työstä on valmiiden asiakirjojen muokkaamista, perustoimintojen osaaminen helpottaa ja nopeuttaa työtä sekä vähentää turhautumista. Ohjelmalla tehtyjen yhteiskäytössä olevien asiakirjojen yhtenäinen toimintatapa helpottaa kaikkia. Nykytilanteessa työntekijä usein kokee haluavansa erilaisen lopputuloksen, mutta ei saa sitä tehtyä. Tällöin joko tyydytään siihen mitä osataan, tai pyydetään apua osaavammalta henkilöltä. Usein lisäävun suhteen edessä on jonkinlainen viive, jolloin asia saattaa unohtua, edetä myöhässä tai aikaraja mennä ohi ja asiakirja on aikomuksesta huolimatta lähetettävä viimeistelemättä. 19 kysymyksen vastaukset kertovat lisäkoulutuksen tarpeesta.

Kuva 20. Microsoft Excel -ohjelman osaaminen



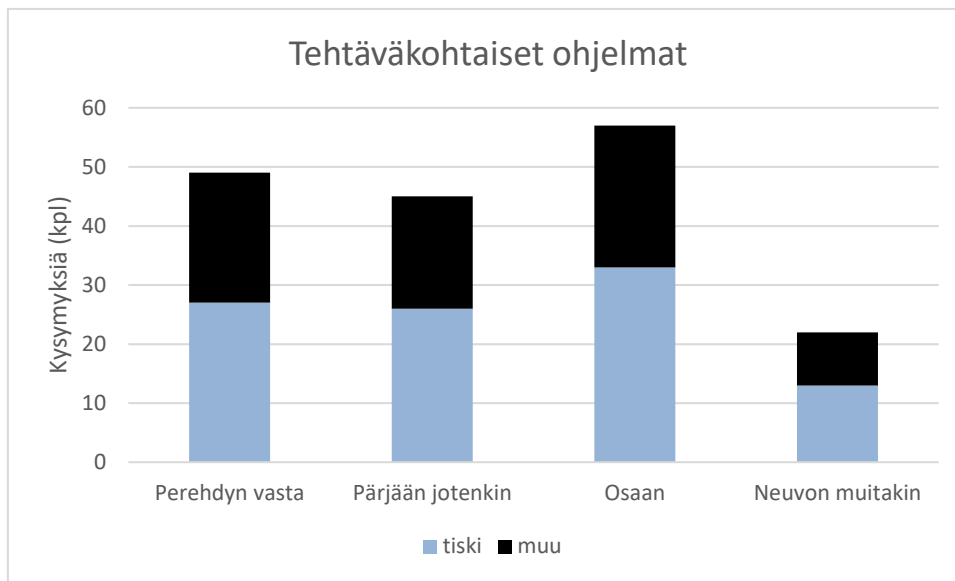
Kuvassa 20 nähdään selkeästi Microsoft Excel ohjelman osaamistilanne. Microsoft Excel on kyselyssä hieman muita laajemmalla osuudella, koska sitä voisi hyödyntää selvästi nykyistä laajemmin yrityksen käyttämän toiminnanohjausjärjestelmän eri toiminnoissa. Lisäksi Excelin parempi osaaminen helpottaisi monissa töissä, nyt yhteiskäytössä olevat taulukot on tehtävä tehdä "heikoimman lenkin" periaatteella. Nykytilanteessa valitettavasti suuri osa ominaisuuksista ja toiminnoista jää käyttämättä. Tämän vuoksi kyselyssä on painotettu Exceliä enemmän kuin muita ohjelmia. Vastaukset esitettyihin 27 kysymykseen korostavat lisäkoulutuksen tarpeellisuutta.

Kuva 21. Microsoft PowerPoint -ohjelman osaaminen



Kuvasta 21 selviää Microsoft PowerPoint -ohjelman osaamisen itsearviointi. PowerPoint on käytössä suurimmaksi osaksi valmiiden esityksien muokkaamisessa, mutta tällöinkin perusasioiden osaaminen vähentäisi turhautumia, kun ohjelma ei tee sitä mitä käyttäjä haluaisi. Muutamassa tehtävässä vaaditaan selkeästi laajempaa osaamista ja etenkin harvemmin käytettävät ominaisuudet olisi hyvä ohjeistaa. 18 kysymykseen annetut vastaukset kertovat, että vaikka osaamista on ja ohjelman kanssa pärjätään, lisäkoulutus ei menisi hukkaan. Ohjelmaa tarvitaan kuitenkin selvästi muita vähemmän, joka näkyy myös vastauksissa.

Kuva 22. Tehtäväkohtaisten ohjelmien osaaminen



Kuva 22 esittää tehtäväkohtaisten ohjelmien osaamisen itsearviointina. Kyselyssä haluttiin ottaa mukaan eri toimintoihin liittyviä ohjelmia, vaikka ne eivät olekaan kaikkien käytössä. Tämän kysymyksen kohdalla haluttiin nähdä tehtäväkohtaisten ohjelmien koetun osaamisen tilanne. Vastaukset 9 kysymykseen eli 9 ohjelmaan olivat kokonaisuutena odotettua paremmat. Vaikka perehtyjä kuitenkin vaikuttaisi olevan iso osa vastauksista, tilanne ei ole huolestuttava, koska yrityksessä on melko paljon tuoreita tehtävämuutoksia ja syy vastauksiin on selkeä.

Kyselyn lopussa oli mahdollisuus jättää vapaassa kentässä omat terveiset. Tässä vielä muutamia kommentteja.

”Kiitos kysymyksistä. Treeniä kaivataan!”

”Kaikkia haluaisi osata :-)!”

”Olihan erikoista tekstiä mutta yhdessä mennään ja kimpassa tehdä niin eiköhän siitä hyvä

tule 😊”

”Moi. Monipuolinen kysely. Varmasti tulee hyvin selville asiat. Yksi mikä tuli mieleen on kymmensormijärjestelmä tai sitä mukaileva näppäimistön käyttö. Tässä tulee iso ero kuinka tehokkaasti ihminen käyttää tietokonetta ja olisiko työntekijöillä halukkuutta saada tähän treeniä. Mitä paremmin/nopeammin osaa käyttää näppäimistöä, sitä helpommalta tietokoneen käyttäminen tuntuu.”

”Huomasin että aikas vähän osaan hyödyntää Atk.ta .”

”PowerPoint ??? :)”

”Kiva kiitti hei, toi excel meni ihan penkinalle..”

Yrityksessä on kokeiltu aikaisemmin yleistä it-koulutusta vakioaikaan tapahtuvana, “tule jos ehdit” -periaatteella sekä ajanvaraus itselle sopivana aikana halutusta aiheesta. Kokeilujen perusteella kumpikaan tapa ei ollut toimiva ja kokeilu lopetettiin osallistujamäärän toistuvan pienenemisen vuoksi. Yrityksessä kannattaa miettiä ennen seuraavan koulutuksen aloitusta, oliko kokeilujen pienen osallistujamäärän syy puutteellinen viestintä, koulutusaikojen sopivuus tai koulutuksen kesto vai yksinkertaisesti huono ajoitus.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyöni aihe oli selkeä valinta, koska kyseinen työ oli minulla ollut tehtävien listalla jo pidempään omassa työssäni ja opinnäytetyöprosessi alkoi käytännössä heti opintojeni alkuvaiheen jälkeen syksyllä 2020. Alkuperäinen tarkoitus oli kartoittamisen ja koulutussuunnitelman lisäksi tuottaa koulutusmateriaali, kouluttaa henkilöt ja tehdä uusi osaamiskartoitus. Jälkimmäisessä voitaisi todeta muutos ja havaita työntekijän kannalta koulutuksen vaikutus työhön. Kokonaisuuden muodostuessa kuitenkin liian laajaksi, päädyttiin rajaamaan opinnäytetyö koskemaan prosessin alkuosaa.

Aihe koetaan työympäristössä vaihtelevasti joko tärkeäksi tai osittain ”jopa pakolliseksi pahaksi” tai jotain siltä väliltä. Kaikkien suhtautuminen on kuitenkin edes jossain määrin positiivista, joka on edellytys oman työn ja osaamisen kehittämiseen. Suurella osalla aihe on herättänyt kiinnostusta sitä kautta, voisiko omassa työssä päästä helpommalla ja on

myönnetty, että asioiden osaaminen helpottaisi koettua stressiä ja sujuvoittaisi työn tekemistä.

6.1 Oma oppiminen

Ennen opinnäytetyöprosessia minulla oli jonkinlainen käsitys yleisen it-osaamisen tasosta yrityksessä omassa työssäni tehtyjen havaintojen perusteella. Teoriaan tutustuttaessa sain vahvistusta useampaan kokemuksen kautta tulleeeseen käsitykseen, mutta samassa yhteydessä nousi esiin myös uusia asioita, joiden huomioiminen varmasti sujuvoittaa tulevaa koulutusta. Jaoin jo alusta alkaen mielessäni teorian kolmeen pääosaan; muutokseen, (työ)hyvinvointiin ja osaamiseen. Pitämällä nämä osa-alueet tukijalkoina sain rajattua aiheen selkeäksi kokonaisuudeksi mielenkiintoisista sivuraiteille vieneistä kirjojen lukemisesta huolimatta. Vaikka näistä sivuaskelista ei päätyntykään aineistoa työhön, uskon niihin tutustumiseen käytetyn ajan hyödyttävän uusien asioiden ja näkökulmien tunnistamisessa myöhemmin.

Haasteellisinta prosessin aikana oli löytää riittävän pitkä, keskeytyksetön aika tutustua teoriaan tai kirjoittaa työtä muun elämän ohessa. Opiskelu on minulle luontaisinta, kun saan keskittyä pidemmän ajan kerrallaan tiettyyn aiheeseen hiljaisuudessa. Haastavaa on ollut myös suunnitella, miten voidaan yhdistää selkeät teoriat ja toimenpiteet jatkuvasti muuttuvaan kompleksiseen työympäristöön ja saada silti ehjä ja toimiva kokonaisuus aikaiseksi.

Helppoa puolestaan oli kyselyyn valittavien kokonaisuuksien kasaaminen. Aineisto muodostui hyvin pitkälti omassa työssäni kohtaamista kysymyksistä sekä itse tehdyistä havainnoista, joiden osaaminen helpottaisi ja tehostaisi työn tekemistä. Opintojen alussa itse suorittamani it-kurssi helpotti jäsentelemään aiheita opiskelijan kannalta selkeiksi kokonaisuuksiksi.

Prosessin aikana yrityksessä eri tahojen kanssa käydyt keskustelut sekä saatu palaute tuki omaa ajatusta, että työllä tulee olemaan todellista merkistystä. Tämä havainto auttoi jaksamaan, kun muutaman kerran opintojakson kurssien ja laajempien työprojektien aikataulut osuivat päällekkäin ja motivaatio oli hieman hukassa.

6.2 Johtopäätökset ja pohdinta

Tehty kysely oli kattava ja saadut vastaukset selkeitä. Niiden perusteella voitiin tehdä johtopäätös, että yleisessä it-osaamisessa tunnistetaan osaamisvajetta. Kyselyn vastauksissa ei ollut selkeää eroa yrityksen eri toimintojen välillä. On hyvä, että yleinen suhtautuminen on positiivinen, mutta työympäristössä tehtyjen havaintojen perusteella ja huomioiden ulkopuolisista tekijöistä johtuvat jatkuvat muutokset, on todennäköisesti parempi pitää käyttäjille näkyvien ja toimintaan vaikuttavien muutosten määrä harvempana. Näin uudet toimintatavat ehditään sisäistämään paremmin ennen seuraavaa muutosta ja sopiva tahti voisi olla 2-4 kertaa vuodessa. Työn ohessa tehtyjen havaintojen perusteella positiivinen suhtautuminen uusien asioiden oppimiseen ja mieluinen aikataulu yllättivät positiivisesti, mutta kyse on todennäköisesti ehtimisestä ja työn priorisoinnista; vaikka halua uusien asioiden opetteluun olisi, sitä ei vaan ehditä tekemään tärkeämpien asioiden painaessa päälle.

Innokkaita oppijoita kannattaa hyödyntää tulevaisuudessa ja kerätä heidät omaan ryhmäänsä. Ensimmäiset oppijat voivat siten tukea seuraavassa vaiheessa opiskelevia, joille on tarjolla varsinaisen koulutuksen lisäksi helposti lähestyttävissä olevaa vertaistukea. Tekemällä oppiminen korostuu vastauksissa. Tämä on hyvä asia, koska usein tekemällä itse asiat jäävät paremmin mieleen kuin katsomalla ja kuuntelemalla. Kannattanee lisäksi pitää pienryhmäkoulutus, jossa asiat näytetään ja selitetään, mutta harjoittelu jää jokaiselle myöhemmin itsekseen tehtäväksi. Tämä ryhmä pääsee etenemään todennäköisesti hieman ripeämmässä tahdissa.

Opinnäytetyön tuloksena syntynyt toimintasuunnitelma voidaan ottaa käyttöön hyvinkin nopealla aikataululla. Osana prosessia ollyt kysely muodostaa valmiiksi lähtötilanteen, joten varsinaisiin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä heti koulutusmateriaalin valmistumisen jälkeen. Nyt edessä olevan ensimmäisen, suuremman koulutusjakson jälkeen toteutus on selvästi helpompaa, koska koulutettavien määrä pienenee ja on vain ajoittaista, muutoksien yhteydessä tapahtuvaa.

Opiskelijan oma arvio toimintasuunnitelmasta on hyvä, selkeä ja toteutuskelpoinen.

Suunnitelmassa huomioidaan erilaiset lähtötasot osaamisessa ja annetaan mahdollisuus

valita itselle sopiva opetusmalli. Tämä onnistuu, koska kohderyhmä on kuitenkin suhteellisen pieni ja opetus tapahtuu yrityksessä sisäisesti. Opetukselle voidaan varata niin kouluttajan kuin muidenkin työaika tarvittava määrä, koska asia on tunnustettu selvästi liiketoimintaan vaikuttavaksi tekijäksi. Henkilöiden motivaatio pidetään korkealla ottamalla koulutuksessa käytettävät esimerkit suoraan työstä. Suunnitelman periaatteet ovat hyvät ja sitä voidaan ajan kuluessa tarkentaa ja laajentaa muuttuvien olosuhteiden, tarpeiden ja saatujen palautteiden mukaisesti.

Työntekijöiden arvioiden mukaan toimintasuunnitelma kuulostaa hyvältä ja järkevältä.

Suunnitelmassa on huomioitu erilaiset taustat ja on sopivia oppimisvaihtoehtoja, joista voi valita mieluisan. Todettiin, että vastaavasta olisi ollut jo aikanaan paljon hyötyä kun uusiin tehtäviin on itse siirrytty. Pienryhmäopetus koettiin hyväksi senkin vuoksi, että ajatuksia ääneen miettiessä usein toinen tietää taas jotain lisää, josta voidaan yhdessä jalostaa parempi kokonaisuus mitä yksin olisi saatu aikaiseksi. Positiivisen vastaanoton sai myös osissa tuleva uusi tieto, jolloin sen omaksuu helpommin kuin esimerkiksi kokonaisten päivien kohdalla. Perusasioiden opetteluun jälkeen säästyy aikaa ja hermoja sekä ylimääräinen sählääminen jää pois. Asiakaspalvelu myös paranee ja annamme ammattimaisemman kuvan ulospäin. Haasteelliseksi koettiin harvemmin tehtävät asiat, jolloin oikeaa tapaa ei enää välttämättä muista. Tämänkin vuoksi on hyvä että ohjeet on tukena ja voidaan tarkistaa miten tietty asia tehtiin.

Esimiehen arvio tulevaisuudessa tapahtuvasta toiminnasta on selvästi positiivinen.

Havainnot olivat hyvin samanlaisia kuin työntekijöillä ja sama kommentti tuli, että toimintamallista olisi ollut hyötyä omallakin kohdalla. Muutaman tunnin viikottaista koulutusta ei nähty ongelmaksi työjärjestelyjen suhteen, kun ajankohta tiedetään etukäteen jolloin muita töitä ei varata siihen.

Tilaaajan arvion mukaan näyttää erittäin hyvältä. Lopputulos on toimeksiannon mukainen, riittävän laaja ja selkeä, mutta kuitenkin muuttuvat sekä erilaiset tilanteet ja oppijat huomioiva. Hyvänä nähtiin etenkin työssä vastaan tulevien todellisten esimerkkien käyttö koulutuksessa, jolloin omaksuminen on todennäköisesti helpompaa kuin jos harjoiteltaisiin koulutuksissa yleisesti käytettävällä materiaalilla. Tehdyn alkukartoituksen perusteella oppinäytetyön ulkopuolella tapahtuva koulutusmateriaalin teko ja sen saatavuus koko

henkilökunnalle nähtiin oikein hyvänä, koska tämä voi hyödyttää myös varsinaisen kohderyhmän ulkopuolella olevia henkilöitä.

6.3 Jatkotutkimus- ja kehittämisasiheita

Työelämässä etenkin viime aikoina korostuneen kaksoiskyvykkyyden osalta olisi mielenkiintoista tutkia, miten aihe on otettu huomioon eri alojen ammatillisessa koulutuksessa. Onko esimerkiksi yleisen it-osaamisen tarve huomioitu erikseen tarjolla olevissa kurssivalikoimissa? Onko kursseja pakollisena vai ovatko kaikki vapaavalintaisia? Jos aihetta ei ole erikseen huomioitu, onko se silti sisäänrakennettuna ammatillisiin kokonaisuuksiin? Onko yleinen it-osaaminen oletuksena jo kaikilla hallussa ja jos näin on, varmistutaanko sen osaamisesta silti oppilaitoksissa? Vai onko aihe unohdettu kokonaan ja jätetty työnantajien hallintaan?

Case-yrityksen osalta olisi mielenkiintoista palata myöhemmin aiheeseen ja tutkia, onko toimintamalli otettu käyttöön ja pysynyt käytössä sekä onko mallia muokattu ja jos, niin miten? Samoin olisi mielenkiintoista havaita miten sen merkitys yleensäkin koetaan työyhteisössä sekä mitata onko kohdeyrityksen yleinen it-osaaminen parantunut? Onko työn tehokkuus mitattavasti parantunut ja ovatko it-tukihenkilölle tulevat lisäapupyynnöt ja kyselyt vähentyneet tai aiheet muuttuneet vaativammaksi? Omasta mielestäni kaikkein tärkein asia olisi selvittää, kokevatko työntekijät uuden osaamisen myötä it-asioiden kanssa työskentelyn helpottuneen ja turhautumisen siltä osin poistuneen.

Lähteet

- Ahonen, F. (30. 10 2014). *Erilaiset ihmiset ja oppimistyyli*. Noudettu osoitteesta <https://www.slideshare.net/fanniahonen/erilaiset-ihmiset-ja-oppimistyyli-40903567>
- Alaja, K. (2021). Tulevaisuuden työelämä, uudet metataidot. *TELMA*(2.2021), 16-25.
- Alasoini, T. (2018). Kehittykö vai köyhtyykö työ digitaalisen murroksen myötä? Noudettu osoitteesta <https://www.ttl.fi/kehittyko-vai-koyhtyyko-tyo-digitalisaation-myota/>
- Alma Media Oyj. (2021). *Panosta osaamisen johtamiseen*. Noudettu osoitteesta <https://www.monster.fi/artikkelit/tyonantajille/panosta-osaamisen-johtamiseen>
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. (2020). *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset*.
- Cambridge University. (2021). *Dictionary*. Noudettu osoitteesta <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/change>
- Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hyria koulutus. (n.d.). *Osaamisen johtaminen ja kehittäminen*. Noudettu osoitteesta https://www.hyria.fi/tyoelamalle/raataloidyt_henkilostokoulutukset/osaamisen_johtaminen_ja_kehittaminen
- Hämeen ELY-keskus. (n.d.). *Osaamisen johtaminen kannattaa*. Noudettu osoitteesta <http://www.satamittari.fi/sites/satamittari.fi/files/asiakaskuvat/Logot/Osaamisen%20Johtaminen%20kannattaa.pdf>
- Kaijala, M. T. (2020). *Henkilöstö - strateginen investointi?* (1 p.). Helsinki: Kauppakamari.
- Kehusmaa, K. (2011). *Työhyvinvointi kilpailuetuna*. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy. Noudettu osoitteesta [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.hamk.fi/ammattikirjasto/teos/tyohyvinvointi-kilpailuetuna-2011#kohta:Ty\(\(f6\)hyvinvointi\(\(20\)kilpailuetuna](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.hamk.fi/ammattikirjasto/teos/tyohyvinvointi-kilpailuetuna-2011#kohta:Ty((f6)hyvinvointi((20)kilpailuetuna)
- Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma. (2018). *Muutos haastaa työhyvinvoinnin*. Noudettu osoitteesta <https://tyohyvis.fi/assets/files/2018/10/Muutos-haastaa-ty%C3%B6hyvinvoinnin-opas.pdf>
- Kesti, M. (2013). *Hiljaiset signaalit esimiestyössä*. Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy FINVA. Haettu 20. 5 2021
- Koski P., Kelo M. (2019). *Masterminds - Maisteriainesta. Toimintatutkimus menetelmänä*. Noudettu osoitteesta <https://blogit.metropolia.fi/masterminds/2019/09/30/toimintatutkimus-menetelmana/>

- koulutus.fi. (2019). *Mitä on osaamisen kehittäminen?* Noudettu osoitteesta <https://www.koulutus.fi/oppaat/mita-on-osaamisen-kehittaminen-15630>
- Kuntatyönantajat. (2017). *Osaamisen johtaminen on osa strategista henkilöstöjohtamista.* Noudettu osoitteesta www.kt.fi/henkilostojohtaminen/osaamisen-johtaminen
- Luoto, R. (2009). *Kyselytutkimuksen suunnittelu.* Noudettu osoitteesta <https://www.duodecimlehti.fi/duo98221>
- Opintokeskus Sivis. (n.d.). *Osaamisen tunnistaminen.* Noudettu osoitteesta <https://www.ok-sivis.fi/tunnista-ja-tunnusta-osaaminen/osaamisen-tunnistaminen.html>
- Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan keskus. (23. 2 2011). *Osaamisen hallinnan opas.* Noudettu osoitteesta <http://eosmo.fi>
- Ponteva, K. (2010). *Onnistu muutoksessa.* Helsinki: Talentum Media. Noudettu osoitteesta <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/GAJBHXCTDG#kohta:9>
- Sivonen, A. (2012). Tietotyöntekijöiden osaamisen mittaaminen (Pro gradu -tutkielma). Lappeenranta. Noudettu osoitteesta <https://lutpub.lut.fi/handle/10024/86211>
- Small Enterprise Strategic Development Training. (2009). *Mitä muutoksenhallinnalla tarkoitetaan?* Noudettu osoitteesta <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:XdSfs7BLBN&J:st.merig.eu/%3Fid%3D201%26L%3D2+%&cd=1&hl=fi&ct=clnk&gl=fi>
- Suomen Mielensterveys ry. (n.d.). *Mitä on resilienssi?* Noudettu osoitteesta <https://mieli.fi/fi/mielensterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/sairastuminen-voi-olla-kriisi/mit%C3%A4-resilienssi>
- Suomen Ympäristöministeriö. (n.d.). *Mitä on kestävä kehitys?* Noudettu osoitteesta <https://ym.fi/mita-on-kestava-kehitys>
- Toivio, T. (2021). *Kauppalehti Fakta -kuukausijulkaisu, 23.*
- Työterveyslaitos. (2009). *Työhyvinvointi - uudistuksia ja hyviä käytäntöjä.* (H. Anttonen;& T. Räsänen, Toim.) Helsinki: Multiprint Oy. Noudettu osoitteesta <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132079/tyohyvinvointi-uudistuksia-ja-hyvia-kaytantoja.pdf?sequence=1>
- Työterveyslaitos. (2020). *Hyvinvointia työstä 2030-luvulla.* Helsinki: PunaMusta Oy.
- Työterveyslaitos. (n.d.). *Mitä on resilienssi?* Noudettu osoitteesta <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyon-kehittaminen/mita-on-resilienssi/>
- Työturvallisuuskeskus TTK. (2013). *Työhyvinvointi muutostilanteessa.* Helsinki: Nykypaino Oy.
- Valpola, A. (2004). *Organisaatiot yhteen: muutosjohtamisen käytännön keinot.* Juva: WSOY.

Videnoja, K., Tikka, P. (2017). Uusi eettinen ohjeistus eurooppalaiselle tutkimukselle.

Tieteessä tapahtuu 3/2017, 49-50. Noudettu osoitteesta

<https://journal.fi/tt/article/view/63459/24840>

Viitala, R. (2005). *Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön.*

Inforviestintä.

Viitala, R. (2021). *Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit.* Edita

Publishing Oy.

Liite 1: Aineistohallintasuunnitelma ja tietosuojailmoitus

Aineistohallintasuunnitelma

Yrityksen henkilöstön it-osaamisen kartoittaminen ja koulutussuunnitelma tehtävien muuttuessa

Aineistohallintasuunnitelma

Merja Koskela

Tradenomi YAMK, Liiketoiminnan kehittäminen

Yrityksen henkilöstön it-osaamisen kartoittaminen ja koulutussuunnitelma tehtävien muuttuessa

Aineistohallintasuunnitelma
Yrityksen henkilöstön it-osaamisen kartoittaminen ja koulutussuunnitelma tehtävien muuttuessa

Sisällysluettelo

Aineiston yleiskuvaus	3
Eettiset periaatteet ja lainsäädäntö	3
Dokumentointi ja metatiedot	3
Tallentaminen ja varmuuskopiointi tutkimushankkeen aikana	3
Aineiston elinkaari	3
Aineistohallinnan vastuut	3
Tietosuojailmoitus: henkilötietojen käsittely opinnäytetyössä	4

Aineistonhallintasuunnitelma

Yrityksen henkilöstön it-osaamisen kartoittaminen ja koulutussuunnitelma tehtävien muuttuessa

Aineiston yleiskuvaus

Opinnäytetyössä kerätään aineistoa kohdehenkilöiltä itseltään kysymyslomakkeilla ja täydennetään tarvittaessa haastatteluilla. Myös heidän esimiehiään haastatellaan ensimmäisten tutkimustulosten analysointien jälkeen. Tarvittaessa myös yrityksen johdolta pyydetään kommentteja esimiesten haastattelujen jälkeen. (Syntyvä aineisto: lomakkeet ja haastattelujen muistiinpanot)

Tutkimusta täydennetään koko sen ajan havainnoimalla. (Syntyvä aineisto: omat muistiinpanot)

Aineiston laatu varmistetaan selkeällä kysymysten asettelulla sekä objektiivisella työskentelyllä. Aineistoon ei liity erillisiä tekijänoikeuksia. Tutkimuksessa syntyvän aineiston omistaa tilaaja ja se jää yrityksen omaan käyttöön, jossa sitä voidaan hyödyntää sisäisiin tarkoituksiin. Tilaaaja myös päättää sen mahdollisesta luovuttamisesta yrityksen ulkopuoliseen jatkokäyttöön.

Eettiset periaatteet ja lainsäädäntö

Alkuperäinen aineisto säilytetään yrityksen muiden työntekijärekisterin yhteydessä. Tähän on pääsy ainoastaan yrityksen johdolla. Tieto anonymisoidaan ennen käyttöä opinnäytetyössä, näin tutkimuksessa käsiteltävää tietoa ei ole mahdollista yhdistää henkilöön.

Tutkimuksessa käytettävä aineisto säilytetään opiskelijan tietokoneella, jossa tietosuojaja -turva hoituu yrityksen (tilaajan) laatujärjestelmässä määriteltyjen periaatteiden mukaisesti. Laite on aina joko välittömän valvonnan alaisena tai lukitussa tilassa. Tämän lisäksi kirjautumiseen vaaditaan aina salasana.

Aineiston tietosuojailmoitus on sivulla 4-5.

Dokumentointi ja metatiedot

Lomakekyselyssä ja haastatteluissa syntyvät muistiinpanot dokumentoidaan tarkoituksenmukaisten ohjelmistojen tiedostomuodoissa. Aineistoa ei pääsääntöisesti siirretä tai säilytetä ulkoisilla medioilla (USB-muistitikut tai ulkoiset kovalevyt). Aineistoa ei säilytetä pilvipalveluissa.

Tallentaminen ja varmuuskopiointi tutkimushankkeen aikana

Tutkimuksessa käytettävä aineisto säilytetään opiskelijan tietokoneella, jossa tietosuojaja -turva hoituu yrityksen (tilaajan) laatujärjestelmässä määriteltyjen periaatteiden mukaisesti. Laite on aina joko välittömän valvonnan alaisena tai lukitussa tilassa. Tämän lisäksi kirjautumiseen vaaditaan aina salasana. Aineisto varmuuskopioidaan säännöllisesti yrityksen palvelimelle erilliseen, työntekijän omaan erikseen suojattuun kansioon.

Aineiston elinkaari

Alkuperäinen aineisto säilytetään yrityksen työntekijärekisterin yhteydessä työsuhteen ajan yrityksen omien säilytysperiaatteiden mukaisesti. Aineistoa voidaan hyödyntää yrityksessä myöhemmin mm. sisäiseen koulutukseen ja osaamisen kehittämiseen. Aineisto hävitetään aikanaan yrityksen henkilökuntarekisteriselosteen mukaisesti.

Opinnäytetyössä käytetty aineisto säilytetään julkaisemisesta alkaen 1 vuoden ajan opiskelijan tietokoneella yrityksen henkilökuntarekisteriselosteen periaatteiden mukaisesti.

Aineistohallinnan vastuut

Opiskelija vastaa työn aikaisesta aineistonhallinnasta. Tilaaja vastaa alkuperäisen aineiston säilyttämisestä siitä alkaen, kun se saa aineiston hallintaansa.

Aineistonhallintasuunnitelma

Yrityksen henkilöstön it-osaamisen kartoittaminen ja koulutussuunnitelma tehtävien muuttuessa

Tietosuojailmoitus: henkilötietojen käsittely opinnäytetyössä

Rekisterin nimi opinnäytetyön tietorekisteri

Rekisterinpitäjä ja yhteyshenkilö

Merja Koskela,

Tietojen käsittelyn tarkoitus antaa tietoperusta opinnäytetyölle, opiskelija käsittelee tietoja osana opinnäytetyöprosessia.

Rekisterin tietosisältö Tehtävänimike, pohjakoulutus, työkokemus (tässä tehtävässä ja kokonaisuudessaan), osaaminen. Alkuperäisiä tietoja käsitellään työssä vain anonymisointiin asti ja niitä säilytetään yrityksen henkilökuntarekisterin periaatteiden mukaisesti. Anonymisoituja tietoja käsitellään opinnäytetyön tekemisen ajan ja säilytetään vuosi hyväksymisestä alkaen.

Tietolähteet kyselylomake, esimiehen ja yrityksen johdon haastattelujen muistiinpanot, opiskelijan omat havainnot, mahdolliset muut haastateltavan omat lisätiedot

Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja käsitellään vain tietosuojailmoituksen mukaiseen tarkoitukseen eikä niitä luovuteta muuhun tarkoitukseen. Tietoja ei luovuteta EU/ETA-alueen ulkopuolelle.

Rekisterin suojauksen periaatteet

Sähköisesti käsiteltävät tiedot

Tietojen käyttö on suojattu käyttäjäkohtaisin tunnuksin, salasanoin sekä käyttöoikeuksin. Alkuperäisiin tietoihin on pääsy ainoastaan henkilöillä, jotka on määritelty yrityksen työntekijärekisteriselosteessa. Anonymisoituihin tietoihin on pääsy vain tutkimuksen tekijällä ja Hämeen Ammattikorkeakoulun ohjaajalla tai muulla henkilökunnalla pakollisten velvoitteiden varmistamiseksi.

Tiedot sijaitsevat opiskelijan omalla tietokoneella, rekisteri on suojattu yleisten käytäntöjen mukaisesti palomuurilla. Rekisterin toteutuksessa on hyödynnetty teknistä tietosuojaa, jolla pyritään huolehtimaan siitä, että syötetyt tiedot säilyvät muuttumattomina ja ovat saatavilla vain tietoon oikeutetuille.

Manuaalisesti käsiteltävät tiedot

Rekisterin sisältämät manuaaliset tiedot säilytetään yleisen tietoturvallisuuden huomioiden sisällön ja käsittelyohjeen mukaisesti.

Rekisteröidyn kielto- ja tarkastusoikeus

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käsittelemästä häntä itseään koskevia tietoja. Rekisterin tietoja ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Suostumuksen peruminen ei vaikuta ennen suostumuksen peruuttamista tehtyihin käsittelytoimiin.

Liite 2: Saatekirje tutkimukseen osallistujille**IT-osaaminen työtehtävien muuttuessa****Taustaa**

Meillä on vuosien mittaan havaittu erittäin toimivaksi tavaksi täyttää asiakaspalvelussa tai asiantuntijatehtävissä olevat työpaikat siirtämällä osaaja korjaamohallin puolelta tiskin taakse. Näin asiakaspalvelussa on ammattitaitoa muuttuvissa tilanteissa ja ymmärrystä itse työn tekemisestä.

Ongelma

Useimmiten ammattitaito on muuta kuin hallinnollista osaamista. IT perustaidot voivat olla hyvinkin vaihtelevat taustasta riippuen ja joka tapauksessa yrityksen toimintaympäristö tietohallinnon ja eri järjestelmien osalta on ainakin osittain uutta.

Tavoite

Tavoitteena on luoda rutiini jokaiselle siirtyvälle (ja tähän mennessä siirtyneelle) työntekijälle.

Jatkossa hallinnollinen perehdytys on sujuvampaa ja työn tekeminen tehostuu, kun aikaa ei kulu hukkaan perusasioiden kanssa tuskailuun. Myös itse koettu työstressi pienenee, kun tunne ja varmuus omasta osaamisesta vahvistuu.

Mitä nyt?

Vastaathan kyselyyn rehellisesti, mitään ei tarvitse kaunistella. Näin tästä on oikeasti eniten hyötyä.

Alkuperäiset vastaukset menevät yrityksen työntekijätietoihin arkistoon. Opinnäytetyössä vastauksia käsitellään ryhmätasolla niin, ettei yksittäisiä vastauksia pystytä tunnistamaan. Valmiissa työssä tulokset esitetään otsikkotasolle yhdistettynä, eli myöskään yhden kysymyksen osalta ei näy annettuja vastauksia.

Tulokset

Kyselyn tulokset julkaistaan heti analysoinnin valmistumisen jälkeen intranetissä ja sisäisessä uutiskirjeessä.

Lisätiedot

Lisätietoja kyselystä antaa Merja Koskela.

Kiitos avustasi!

Liite 3: Kyselytutkimus

IT-osaaminen ja tarve omassa työssäni

Mitä osaan ja missä lisäkoulutus helpottaisi työn tekemistä

* Pakollinen

* Lomake tallentaa nimesi. Kirjoita nimesi.

Perustiedot

1. Henkilönumero *

2. Työkokemus NYKYISESSÄ TEHTÄVÄSSÄ *

3. Työkokemus tässä YRITYKSESSÄ *

4. Työkokemus KAIKKI YHTEENSÄ *

5. Pohjakoulutus (mistä viimeksi valmistunut) *

- peruskoulu
- lukio
- ammattikoulu
- teknillinen oppilaitos
- ammattikorkeakoulu
- yliopisto

Muu

6. Viimeisin tutkinto mistä valmistuin (kohta 5) *

7. Mikä vuosi oli kyseessä (kohta 5)? *

Millä yleisfiiliksillä?

Valitse parhaiten sopiva vaihtoehto

8. Muutokset yleensä *

- On kiva, että tulee uutta (parin kk välein)
- Joskus voi asiat muuttua (kerran vuodessa)
- Parasta jos asiat ei muuttuisi (yli 5 vuoden välit)

9. Opettelemisen aikataulu *

- Etulinjassa: uuden oppiminen kiinnostaa
- Muiden mukana: no jaa, mikäettei
- Peräpäässä: venytän niin pitkään kun voin ja sittenkin jätän väliin jos mahdollista

10. Opettelen uutta mieluiten *

- Kouluttaja näyttää, jonka jälkeen harjoitellaan itse samaa
- Kouluttaja näyttää, oma harjoittelu myöhemmin itsekseen (perinteinen oppitunti)
- Video, jonka jälkeen omat harjoitukset
- Videot riittävät
- Ohjeet riittävät

11. Porukalla vai yksin *

- Pienryhmässä
- Henkilökohtainen opetus
- Opiskelen itsekseni

12. Onko yrityksessä ollut tarjolla yleistä it-koulutusta *

- liian vähän
- sopivasti
- liikaa

Arvio osaamisen tarpeesta ja omasta osaamisesta

13. Yleinen it-osaaminen *

	Perehdyn vasta	Pärjään jotenkin	Osaan	Neuvon muitakin	En tarvitse tätä työssäni / ei hajuakaan mistä kyse
Osaan vaihtaa oman käyttäjäprofiilin koneelle kirjautuessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tulostaa asiakirjan haluamaani paikkaan oikean kokoisena (mikä tulostin, koko, suunta, 1-vai 2-puoleinen, väri vai mustavalkoinen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan avata tiedoston suoraan pikakuvakkeesta tai ohjelman kautta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan etsiä tiedostoa eri paikoista (oma tietokone, palvelin, pilvipalvelut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää tarvittaessa hiiren pikavalikon toimintoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tallentaa työkirjan eri nimellä haluamaansa paikkaan (omaC - palvelin - OneDrive - Teams) ja eri muodossa (esim pdf)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää muotoiluvälineitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan kopioida ja liittää tiedot (suoraan ja määräten)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Osaan muokata pikatyökalurivin itselleni sopivaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8/4/2021	Osaan määrittää tulostusalueen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Löydän ohjelmasta eri toiminnot (harvemmin käytettävät opastetusti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Osaan toimia eri Sharepoint-ympäristöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Teams *

	Perehdyn vasta	Pärjään jotenkin	Osaan	Neuvon muitakin	En tarvitse tätä työssäni / ei hajuakaan mistä kyse
Osaan keskustella ja kommentoida kanavalla eri tiimeissä ja kahden kesken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän kanavista asioita (esim Takomo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan jakaa tiedostoja kanavilla ja tiimeissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hallitsen yhteismuokkauksen perusteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn osallistumaan muiden järjestämään kokoukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan jakaa esityksen omalta koneelta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan järjestää kokouksen itse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn vaativampaan tiedostojen yhteiskäyttöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hallitsen tiimien ja kanavien perustamisen, jäsenien lisäämisen ja poistamisen sekä tiedostojen jakamisen ja välilehdet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Outlook *

	Perehdyn vasta	Pärjään jotenkin	Osaan	Neuvon muitakin	En tarvitse tätä työssäni / ei hajuakaan mistä kyse
Osaan käyttää automaattista poissaoloviestiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää ja muokata vakio- allekirjoitusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erotan kopion ja piilokopion merkityksen ja osaan käyttää niitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan toimia liitetiedostojen kanssa (lisää, poista)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan merkitä lomat, poissaolot ja etäpäivät kalenteriin (tilatieto ja muistutus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan muokata näkyvä; järjestys, viesti ikkunaan vai ruudussa, esikatselu vai ei, kalenteri näkyvä, seurattavat kohteet jne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan merkitä sähköpostin tärkeäksi tai ei-kiireelliseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tehdä uuden sähköpostin, vastata, vastata kaikille, välittää edelleen ja merkitä roskapostiksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää lukukuittausta ja hakutoimintoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan luoda ja muokata kansioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Perehdyn vasta	Pärjään jotenkin	Osaan	Neuvon muitakin	En tarvitse tätä työssäni / ei hajuakaan mistä kyse
Hallitsen kokoukseen kutsumisen: henkilöt, onko kalenterissa vapaata, vastaukset, tilavaraus (Teams)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan hyödyntää jaettuja kalentereita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan hyödyntää "toistuva"-ominaisuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hallitsen saapuvan postin (omalla logiikalla tai järjestelmällisesti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ymmärrän tapaamisen ja kokouksen erot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ymmärrän tilan asetukset (poissa, alustava, työssä muualla)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödynnän pikatoimintoja toistuvissa asioissa (esim tee viestistä tapahtuma)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan ilmoitukset haluamallani tavalla (saapumisilmoitus, pikkukirjekuori, ilmoitus vas alanurkassa vai ei mitään)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tehdä ja muokata sääntöjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää tehtävä/muistutus/ seuranta, määräpäivä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Word *

	Perehdyn vasta	Pärijään jotenkin	Osaan	Neuvon muitakin	En tarvitse tätä työssäni / ei hajuakaan mistä kyse
Saan aikaiseksi haluamani perusasiakirjan (paperin suunta ja koko)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan valmiin asiakirjan peruskäytön ja pieni muokkaus onnistuu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan sisentää kappaleen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan lisätä kuvia halutusti (koko, sijoittelu, asetellut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hallitsen perusmuotoilut: lihavointi, kursiivi, alleiviivaus, ylä- ja alaindeksi, yliviivaus, korostuskynä, fontin koko ja väri, tasaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ymmärrän sarkaimien ja sisennyksen eron	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää luettelomerkkejä ja numerointia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää marginaaleja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ymmärrän rivinvaihdon ja kappaleenvaihdon erot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan lisätä taulukon, muotoilla ja muokata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan muotoilut näkyviin ja pois (P väärinpäin)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Perehdyn vasta	Pärjään jotenkin	Osaan	Neuvon muitakin	En tarvitse tätä työssäni / ei hajuakaan mistä kyse
Osaan perusmuotoilut ja tyylit sekä käyttää sisällysluetteloa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan lisätä tekstikehyksiä halutusti (koko, sijoittelu, asettelut, muotoilut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tehdä sivunvaihdon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää palstoja ja osanvaihtoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää eri rivivälejä ja kappaleiden välejä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää sivunumeroita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää ylä- ja alatunnisteitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää vesileimamerkintää (esim LUONNOS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Excel *

	Perehdyn vasta	Pärjään jotenkin	Osaan	Neuvon muitakin	En tarvitse tätä työssäni / ei hajuakaan mistä kyse
Osaan rivien ja sarakkeiden lisäyksen ja poiston	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ymmärrän tyhjän solun ja välilyönnin eron (välilyönti ei tyhjennä solua)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan lisätä perustietoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Osaan valmiin taulukon peruskäytön ja pienen muokkauksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan valita alueet (shift tai ctrl ja klikkaus, maalaamalla)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan ehdollinen muotoilu peruskäytön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan liikkua isossa taulukossa: CTRL nuoli tai home/end, tyhjät solut CTRL-nuoli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan lisätä kommentin /muistiinpanon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan suodattaa ja järjestellä tietoja, ymmärtää tyhjien rivien ja sarakkeiden merkityksen toiminnoille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan peruskaavat ja muokkauksen (yhteen, vähennys, kerto, jako, keskiarvo, vakiointi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan lisätä peruskaaviot ja muokata ulkoasua (piirakka, pylväät)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hallitsen sarakkelevyden ja rivikorkeuden automaattisesti ja manuaalisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tasata solujen sisältöä ja yhdistää soluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan muokata solumuotoilut (desimaalit, eurot, jne)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ymmärrän taulukon rakenteen (solu, rivi, sarake, välilehdet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan viedä solun tiedot tekstinä sarakkeisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tietojen lisäämisen sarjoina tai monta samaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää täyttökahvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan kiinnittää ruudut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan laskea päivämäärillä ja kellonajoilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tekstin rivittämisen solussa pakotettuna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tehdä suoria ja suhteellisia viittauksia (saman työkirjan sisällä eri välilehdet ja eri taulukoiden kesken)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan taulukkomuotoilut, värit, palkit, merkit, kuvakejoukot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan toimia välilehtien kanssa (nimetä, värit, siirtäminen ja kopioiminen, poistaminen, piilottaminen ja näyttäminen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan toimia välisummien kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan perusfunktiokaavojen käytön (JOS, PHAKU, XHAKU, max, min)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erotan alueen ja taulukon merkityksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. PowerPoint *

	Perehdyn vasta	Pärjään jotenkin	Osaan	Neuvon muitakin	En tarvitse tätä työssäni / ei hajuakaan mistä kyse
Löydän, osaan avata, liikkua tiedostossa ja sulkea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pärjään valmiiden tiedostojen kanssa ja osaan muokata vähän	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käynnistää, pitää ja päättää valmiin esityksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hallitsen diojen siirtymät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hallitsen kenttien asettelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hallitsen kuvat, taustalla vai edessä eli järjestyksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan lisätä muodon tai kuvan (poistaa taustan tarvittaessa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hallitsen useamman näytön esityksen aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan lisätä omat muistiinpanot diaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan muuttaa ppt --> pdf, kuvina tai videona	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tulostaa eri tavoilla (koko dia, muistiinpanot, useita per sivu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tehdä kokonaan uuden diaesityksen tai mallin mukaan ja käyttää valmiita asettelupohjia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Perehdyn vasta	Pärjään jotenkin	Osaan	Neuvon muitakin	En tarvitse tätä työssäni / ei hajuakaan mistä kyse
Osaan määrittää kentät / txt kuva taulukko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tasata käytetyt muodot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää määräaikoja vaihtumisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan hyödyntää smartarteja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tuoda taulukon tai muodon excelistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan lisätä tai upottaa videon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Tehtäväkohtaiset ohjelmat

	Perehdyn vasta	Pärjään jotenkin	Osaan	Neuvon muitakin	En tarvitse tätä työssäni / ei hajuakaan mistä kyse
GDS yleinen osaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impact yleinen osaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TrailerWin / AutoCAD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VAS 24/7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vision / Tornado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cesar2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Customer Management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dealerpoint RAT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volvo Trucks Academy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Omat terveiset lisäksi