



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Vakuutusyhtiön esimiesten ja asiantuntijoiden Excel- täydennyskoulutus

Oksa, Paulina

Saarni, Antti

2013 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Vakuutusyhtiön esimiesten ja asiantuntijoiden Excel- täydennyskoulutus

Paulina Oksa & Antti Saarni
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2013

Paulina Oksa & Antti Saarni

Vakuutusyhtiön esimiesten ja asiantuntijoiden Excel-täydennyskoulutus

Vuosi 2013 Sivumäärä 95

Jatkuvasti kehittyvä tietotekniikka vaatii jatkuvaa henkilöstön osaamisen kehittämistä maailman yrityksissä. Yritysten on pysyttävä tietotekniikan kehityksessä mukana, jotta sen kilpailukyky markkinoilla säilyisi mahdollisimman hyvänä. Tämän takia monissa yrityksissä järjestetään tietotekniikkaan liittyviä koulutustapahtumia tai ne ostetaan ulkopuoliselta taholta palveluina.

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kouluttaa toimeksiantajan esimiehiä ja asiantuntijoita Excel-ohjelmiston täydennyskoulutuksessa. Koulutusta varten kohdeyrityksen henkilöstölle tehtiin esiselvitys, jolla jaettiin osallistujat kolmeen eri tasoryhmään oman osaamisen perusteella.

Toimeksiantaja on Euroopan alueella toimiva yritys. Koulutuksia järjestettiin yhteensä kolme kahdessa eri kaupungissa, joissa kyseisellä yrityksellä on Suomessa toimistot. Koulutukset järjestettiin toimeksiantajan pyynnöstä kiireellisinä loppuvuodesta 2012. Koulutusten yhteydessä hankittiin palaute koulutuksista. Palautteiden, tehtävien ja haastattelujen analysointi suoritettiin alkuvuodesta 2013. Analyysit ovat tämän opinnäytetyön tulokset.

Tässä opinnäytetyössä koulutettava Excel-ohjelmistoversio on Excel 2003, mutta opinnäytetyössä käsitellään myös Excel 2003:n ja Excel 2007:n välisiä eroja. Opinnäytetyö sisältää myös aikuiskoulutuksen, oppimisen ja kouluttamisen teoriaa sekä käytännön kokemuksen perusteella hankittuja vinkkejä ja ohjeita parhaan mahdollisen koulutuksen pitämiseen.

Paulina Oksa & Antti Saarni

Updating the Excel software management skills of managers and specialists at an insurance company

Year	2013	Pages	95
------	------	-------	----

Constantly evolving information technology requires constant development of employee's information skills in companies all around the world. Companies need to remain involved in the development of information technology, in order to maintain their competitiveness in the market as much as possible. For this reason, many companies hold IT-related training courses for their employees or services are purchased from a third party.

The purpose of this thesis project was to provide training to the managers and experts of an insurance company in the use of the Excel software application. For the purposes of this IT training the company's employees were mapped and divided in to three skill levels depending on the trainees' knowledge levels.

The company is a European insurance firm. The training sessions held three times in two different cities in Finland, where the company has branch offices. The sessions were held at the urgent request of the company in late 2012, after which feedback was also collected on the training. The feedback, tasks, and interviews were analyzed in early 2013. This data formed the results of this study.

In this thesis project the version of the Excel software used was Excel 2003, but the thesis also examines differences between Excel 2003 and Excel 2007. The theoretical framework of the thesis is based on concepts of adult education, learning and training and also guidelines on how to organize the best possible education.

Key words Education, Excel, learning, training, IT, company, manager, expert, software, update

Sisällys

1	Johdanto	8
1.1	Kouluttajien taustat	8
1.2	Tutkimusongelma	8
1.3	Trygin tavoitteet	9
1.4	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	9
2	Tryg Oy.....	9
2.1	Arvot ja yhteiskuntavastuu	10
2.2	Partnerit	10
2.3	Organisaatio.....	10
2.4	Tryg Suomessa	11
2.5	Trygin esimiehet	12
2.6	Trygin asiantuntijat.....	13
3	Esimiehet ja asiantuntijat	14
3.1	Esimies	14
3.2	Asiantuntija	14
4	Oppiminen.....	15
4.1	Oppimisprosessi.....	16
4.1.1	Motivoituminen	16
4.1.2	Orientoituminen	17
4.1.3	Sisäistäminen.....	17
4.1.4	Ulkoistaminen.....	17
4.1.5	Arviointi & kontrolli.....	17
4.2	Oppimisen strategia	18
4.3	Kouluttajan rooli oppimisessa.....	18
4.4	Oppimisteoriat	19
4.4.1	Behaviorismi.....	19
4.4.2	Kognitivismi	19
4.4.3	Humanismi.....	20
4.4.4	Experientialismi	20
4.4.5	Konstruktivismi	21
4.5	Aikuisten oppiminen	21
5	Koulutuksen suunnittelu ja arviointi.....	21
5.1	Koulutuksen suunnittelu	22
5.1.1	Koulutustarpeen selvittäminen	23
5.1.2	Taustatiedot ja resurssit	23
5.1.3	Tavoitteet ja opetussisältö	24
5.1.4	Opetusmenetelmät.....	25

5.1.5	Ilmapiiri	26
5.2	Henkilöstökoulutus ja tietotekniikka	27
5.2.1	Aikuiskoulutus.....	28
5.2.2	Ominaisuudet	28
5.2.3	Koulutustilanne	28
5.3	Koulutuksen arviointi	31
6	Täydennyskoulutuksen toteuttaminen	35
6.1	SWOT-analyysi	35
6.2	Excel-ohjelmisto	36
6.2.1	Excel 2003 vs. Excel 2007.....	36
6.2.2	Tietotekniikan kehityksen vaikutus koulutukseen.....	38
6.3	Koulutustarve ja taustatiedot.....	38
6.3.1	Esiselvitys.....	39
6.3.2	Kutsu.....	39
6.4	Koulutustilaisuuksien suunnittelu	39
6.4.1	Tavoitteet	40
6.4.2	Kurssisuunnitelma	40
6.4.3	Tuntisuunnitelma.....	42
6.4.4	Kouluttajien oma materiaali	42
6.4.5	Opetussisältö.....	43
6.4.6	Laadullinen tutkimus	44
6.4.7	Arviointiperusteet.....	45
6.5	Koulutustilaisuudet	47
7	Tutkimuksen arviointi	48
7.1	Laadullisen aineiston analysointi.....	48
7.2	Aineiston analyysi	49
7.3	Vaikutukset.....	51
7.3.1	Eeva Ivakon haastattelu.....	51
7.3.2	Koulutettavien vastaukset.....	51
7.4	Kouluttajien arviointi koulutuksesta.....	54
7.5	Onnistumiset	54
7.6	Vastoinkäymiset	54
8	Yhteenveto	55
8.1	Onnistuneen koulutuksen suunnittelu	55
8.2	Jatkokehitykset.....	56
	Lähteet	59
	Kuvat	65
	Kuviot	66
	Taulukot	67

Liitteet..... 68

1 Johdanto

Toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantaja on yritys Tryg Oy. Opinnäytetyön tarkoitus on suorittaa Trygin esimiehille ja asiantuntijoille, Turussa ja Helsingissä, Excel-kartoitus ja -koulutus sekä raportoida sen onnistumisesta.

Opinnäytetyö sisältää muun muassa oppimisen, kouluttamisen ja koulutustilanteen suunnittelun teoriaa ja toiminnallisena osana toimeksiantajalle suoritettuja koulutustilaisuuksia materiaaleineen ja palautteineen.

1.1 Kouluttajien taustat

Paulina Oksa suoritti vuosien 2009 ja 2010 aikana, Työväen akatemiassa, tietotekniikan @-kortin, joka sisälsi myös Excel-ohjelman käyttöä. Laurean ammattikorkeakoulun markkinointiin suuntautuneen opiskelun aikana Paulina tutustui myös syvemmin Exceliin ja sen erilaisiin käyttötarpeisiin yrityksissä.

Antti Saarni on ollut töissä useissa isoissa yrityksissä, joissa suuriosaa hänen työtehtävistään ovat olleet lujasti sidoksissa Excel-ohjelmaan. Etenkin nykyisessä työssään asiantuntijana pörssiyritys Fortum Oyj:llä hän on käyttänyt lähes jatkuvasti Excel 2007:ää ja 2010:ä erittäin monipuolisesti. Antti on myös lukioaikana suorittanut tietokoneen ajokortin. Myös ammattikorkeakoulun opiskelun aikana Antti on tutustunut Excelin syventäviin ominaisuuksiin eri kursseilla.

1.2 Tutkimusongelma

Tieto- ja viestintäteknikka kehittyi nopeasti ja ohjelmista julkaistaan yhä nopeammin uusia versioita. Uusia tieto- ja viestintäteknikan sovellusalueita syntyy jatkuvasti samalla, kun toisten sovellusalueiden merkitys vähenee. (Koivulahti-Ojala 2001, 46.)

Tieto- ja viestintäteknikan nopea kehitys on suuri haaste yrityksille ja työntekijöille, joiden on jatkuvasti pysyttävä muutoksessa mukana. Jälkeen jääminen kehityksestä voi johtaa yritysten asiakkaiden menettämiseen kehittyneimmille yrityksille sekä kilpailuedun kadottamiseen. (Koivulahti-Ojala 2001, 46.)

Yritykset varmistavat kilpailukykyä pysymällä kehityksessä mukana, hankkimalla uutta teknologiaa ja kehittämällä tai ylläpitämällä henkilökunnan osaamista. Monet yritykset turvautuvat erilaisten kouluttajien ja kurssien hankkimiseen turvatakseen oman henkilökunnan osaa

misen. Toiset hankkivat koneita tai uutta osaavaa henkilökuntaa tilalle. (Koivulahti-Ojala 2001, 46.)

Tryg-konsernin henkilökunta käyttää monia erilaisia tietokoneohjelmia, sillä työnteko tapahtuu yleisemmin tietokoneiden kautta. Kuitenkin nykyinen osaaminen ei ole koko henkilökunnalla riittävä, ja tämän takia Tryg on päättänyt virkistää, näin alkuun, esimiesten ja asiantuntijoiden muistia Excel-ohjelmiston käytöstä. (Ivako 2013.)

1.3 Trygin tavoitteet

Trygin tavoitteet täydennyskoulutukselle ovat kaksijakoiset. Ensimmäinen on yleinen lupaus HR-puolelta järjestää koulutus, joka ottaisi huomioon koulutettavien tarpeet. Toinen on, että koulutus pidettäisiin esimiehille ja asiantuntijoille. (Ivako 2013.)

1.4 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja osoittaa opiskelijan valmiuksia soveltaa ammatitopintojensa tietoja ja taitoja käytännössä. Opinnäytetyö on oman ammattitopintojen loppu-työ. (Laurea 2007.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyy tuote- ja prosessikehitys, jossa opinnäytetyön tuloksena ja käytännön kokemuksen kautta saatua tietoa käytetään uusien aineiden, tuotteiden, prosessien tai menetelmien aikaansaamiseksi tai parantamiseksi. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2012.)

Toiminnallinen opinnäytetyö on kaksiosainen. Ensimmäinen osa koostuu toiminnallisesta osuudesta eli tuotoksen tekemisestä, jonka tulee aina pohjata ammattiteorialle ja sen tuntemukselle. Toinen osa on opinnäytetyöraportti, eli opinnäytetyöprosessin dokumentointi ja arviointi tutkimusviestinnän keinoin. (Virtuaali AMK-verkosto 2012.)

2 Tryg Oy

Tryg sai alkunsa Tanskassa 1720-luvulla nimellä Kjøbenhavns Brand, joka 1900-luvun alussa nimettiin uudelleen Trygiksi. Tryg listautui Kööpenhaminan pörssiin vuonna 2005 ja on nykyään Pohjoismaiden vanhin ja toiseksi suurin vahinkokorvaysyhtiö. Tryg toimii Tanskassa, Suomessa, Norjassa ja Ruotsissa. Yrityksen pääkonttori sijaitsee Tanskan Ballerupissa ja sen johtajana toimii tanskalainen Morten Hübbe. Tryg työllistää yli 4 000 henkilöä ja vakuuttaa noin 2,7 miljoonaa yksityishenkilöä ja yli 140 000 yritystä. (Tryg 2012.)

2.1 Arvot ja yhteiskuntavastuu

Tryg-konsernin arvot voidaan jakaa neljään eri osaan.

- Trygillä työskentelevät kunnioittavat ihmisiä ja he ovat avoimia ja luotettavia.
- Työntekijät tekevät Trygillä aloitteita, jakavat tietoa ja ottavat vastuuta.
- Tryg tarjoaa laadukkaita ja selkeitä ratkaisuja.
- Tryg saa aikaan kestäviä tuloksia.

Arvot tulevat esiin Trygin jokapäiväisessä toiminnassa. (Tryg 2012.)

Yhteiskuntavastuu vaikuttaa olennaisesti Trygin toimintaan, niin sisäisesti kuin ulkoisesti. Se voidaan myös jakaa neljään eri osa-alueeseen: ilmastoon, ennaltaehkäisyyn, osallistumiseen ja hyvinvointiin. Tryg lanseerasi 1950-luvulla Pelastusrenkas-projektin, jonka tarkoitus on lisätä turvallisuutta Norjan rannikkoseuduilla, jakamalla alueille pelastusrenkaita. Sama hanke lähti käyntiin Suomessa 2011 vuoden keväällä. (Tryg 2012.)

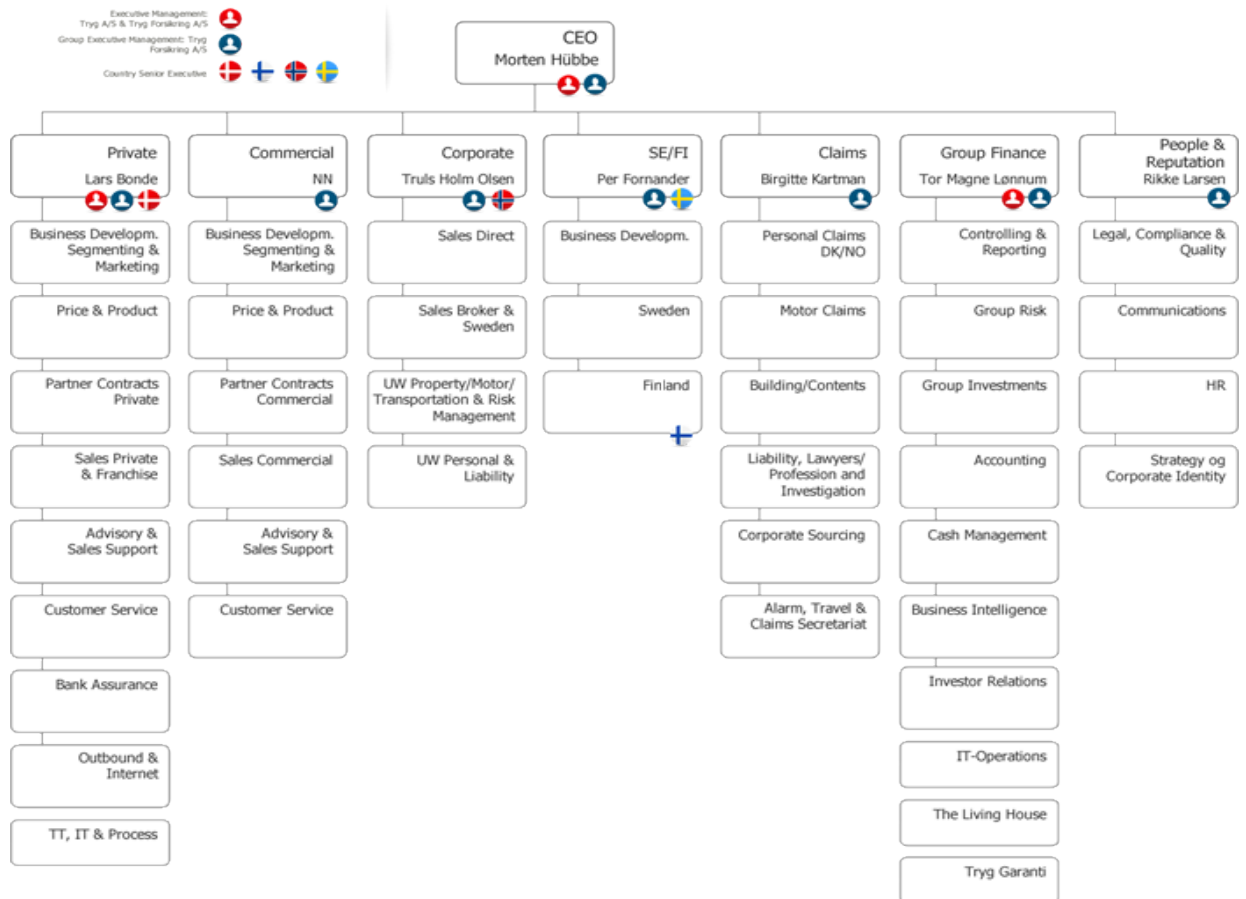
Asiakkaat voivat myös itse olla vaikuttamassa uusiin turvaamiskohteisiin, ehdottamalla niitä Trygin kotisivuilla. (Tryg 2012.)

2.2 Partnerit

Tryg-konsernin partnereina toimii kaksi yritystä, jotka ovat Nordea ja AXA Corporate Solutions. Suomessa Trygin Suomen sivuliike palvelee Nordea Pankki Suomi Oyj:n asiakkaita. Nordea Pankki Suomi Oyj toimii Trygin Suomen sivuliikkeen asiamiehenä. (Tryg 2012.)

2.3 Organisaatio

Alla olevasta kuviosta selviää Tryg-konsernin organisaatiomalli.



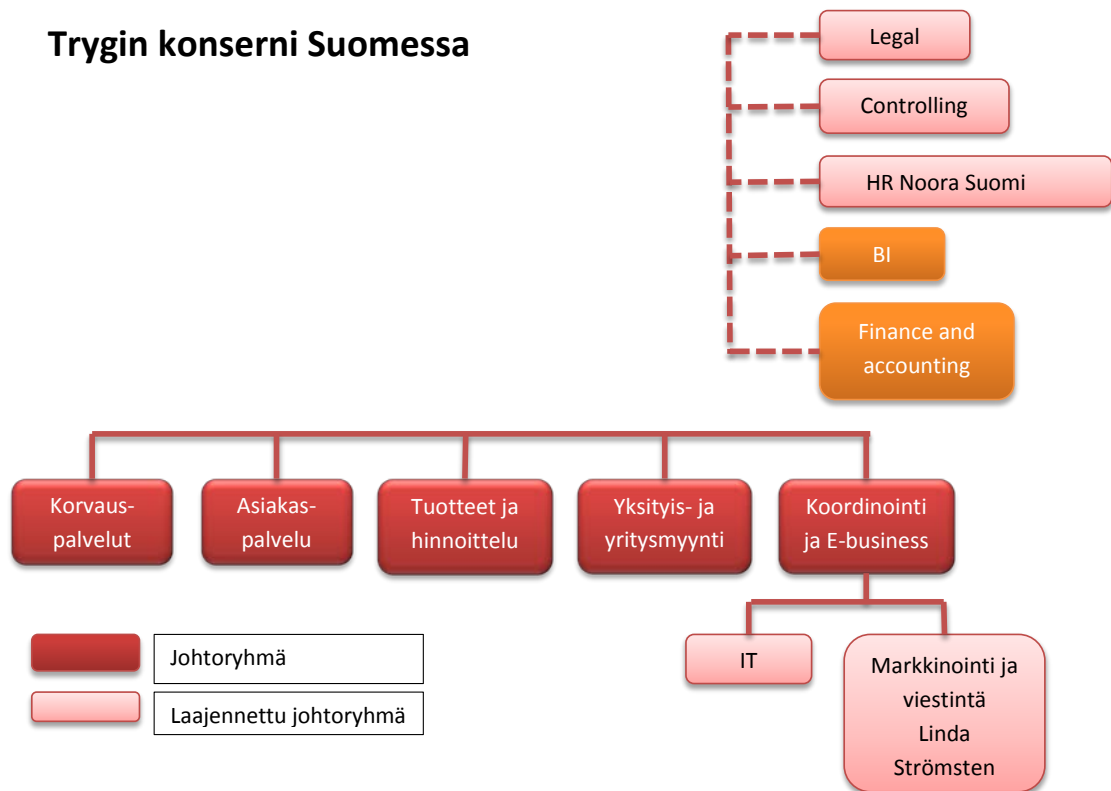
Kuvio 1: Trygin organisaatiomalli (Tryg 2012)

2.4 Tryg Suomessa

Suomessa Tryg Oy on toiminut vuodesta 2001 luomalla strategisen yhteistyökumppanuuden Nordean kanssa, jolloin alkoi Trygin kotivakuutusten myynti. Trygin yritysvarakuutuksien myynti alkoi myöhemmin vuonna 2007. Vakuutusten myynti tapahtuu Nordea Pankin, autoliikkeiden ja Trygin omien myyntikanavien kautta. (Tryg 2012.)

Suomessa Tryg Oy:llä on noin 250 työntekijää Helsingissä ja Turussa, ja Suomen maajohtajana toimii Siina Saksi. (Ivako 2013.)

Trygin konserni Suomessa



Kuvio 2: Tryg-konsernin rakennekaavio (Ivacko 2013)

2.5 Trygin esimiehet

Esimiehinä työskentelee Tryg-konsernissa yhteensä 22 henkilöä, joilla on erilaisia työtehtäviä ja vastuualueita. Esimiehet jakautuvat johtoryhmän jäseniin, joita on neljä sekä palvelupäällikköihin, jotka ovat asiantuntijoiden esimiehiä (katso kuvio 2: Trygin konsernin rakennekaavio). Esimiehet vastaavat koko korvauspalvelusta ja siitä, että kaikki toimii sujuvasti. (Ivacko 2013.)

Johtoryhmällä on omat osastot eli vastuualueet, joista raportoidaan maajohtajalle. Johtoryhmän alla osastoilla on omat palvelupäällikkönsä. Palvelupäälliköillä on omat henkilökohtaiset tiimit, joiden henkilöstö vaihtelee 5 - 25. (Ivacko 2013.)

Palvelupäälliköiden työtehtäviin kuuluu vastuu henkilökunnan hyvinvoinnista, osaamisesta ja rekrytoinnista. He käyvät kehityskeskusteluja tiimensä kanssa, osallistuvat palavereihin, asettavat tavoitteita ja seuraavat niiden toteutumista. Lisäksi palvelupäälliköt huolehtivat asiakaspalautteista, tiimensä suoritteista, sairauspoissaoloista sekä työn tasaisesta jakautumisesta työntekijöiden kesken. Palvelupäälliköiden tuoma arvo yritykselle on asiakkaiden luottamus palvelupäälliköiden toimintaan. (Ivacko 2013.)

Esimiehet käyttävät Excel-ohjelmistoa mm. työmäärien- ja korvauspostin seurantaan ja raportointiin. (Ivako 2013.)

2.6 Trygin asiantuntijat

Asiantuntijat edustavat Trygiä asiakkaiden suuntaan. Tämän vuoksi asiantuntijoiden asiantuntijuus on tärkeitä. Heidän tulee osata vastata asiakkaalle parhaalla mahdollisella tavalla kysymyksiin ja olla uskottavia ja osaavia omassa lajissaan. Asiantuntijat tuntevat kaikesta syvällisimmin oman tuotteen sekä vastaavat oman lajin kouluttamisesta. Asiantuntijat vastaavat oman lajinsa tiedon siirtämisestä alaspäin tiimissä. He laativat sisäiset toimintaohjeet tiimin toiminnalle sekä vastaavat myös linjauksista. (Ivako 2013.)

Koko Tryg-konsernissa asiantuntijoita on 30 - 40 henkilöä. Jokaisen palvelupäällikön tiimiin kuuluu omat asiantuntijansa. Tryg-konsernissa asiantuntijat jakaantuvat korvauslakimiehiin, korvausasiantuntijoihin, tuoteasiantuntijoihin ja teknisiin asiantuntijoihin. (Ivako 2013.)

Korvauslakimiehet vastaavat korvauspalvelun tehtävien juridisesta tuesta, korvauskäsittelyn ohjaamisesta ja linjaamisesta lainopillisesta näkökulmasta. (Ivako 2013.)

Korvausasiantuntijat eli korvauspäälliköt toimivat korvauspalvelun osastolla. Korvauspäälliköllä saattaa olla omia alaisia tai he vastaavat itse omasta lajistaan. Korvauspäälliköt vastaavat korvauspalvelun tehtävien vakuutusteknisestä tuesta, korvauskäsittelyn ohjaamisesta ja linjaamisesta vakuutusteknisestä näkökulmasta. Korvauspäälliköt osallistuvat vakuutusehtojen kehittämiseen, tiimensä perehdyttämiseen ja kouluttamiseen, korvauspäälliköt laativat myös toimintaohjeet sekä pitävät omalle lajitiimilleen omat palaverit. (Ivako 2013.)

Tuotepuolella eli tuotteiden hinnoittelussa on omat tuoteasiantuntijat palvelupäälliköiden lisäksi. Tuoteasiantuntijat huolehtivat eri vakuutuslajien tuotelinjausten ja toimintatapojen käytäntöön soveltamisesta. Tuoteasiantuntijat tuntevat vakuutusehdot, ulkoiset ja sisäiset määräykset ja lajikohtaiset ohjeet niin, että pystyvät neuvomaan ja opastamaan muita yksiköitä vakuutuksia koskevissa kysymyksissä. He myös tunnistavat tuotepakettien vakuutusehtojen muutostarpeita ja vastaavat niiden päivityksistä. (Ivako 2013.)

Tekniset asiantuntijat vastaavat ajoneuvojen, rakennuksien sekä omaisuusvahinkojen teknisestä tuesta. He osallistuvat korvauskäsittelyyn, viestivät asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa korvausprosesseista sekä ratkaisevat vahinkojen korvausmäärät tai lunastushinnat. Tekniset asiantuntijat perehdyttävät ja kouluttavat henkilöstöä, kehittävät toimintatapoja ja laativat menettelyohjeita. He myös vastaavat korvausten maksamisesta. (Ivako 2013.)

HR-asiantuntijat (Human Resources) tukevat ja auttavat koko henkilöstöä, järjestävät koulutuksia ja huolehtivat henkilökunnan eduista. (Ivako 2013.)

Talospuolelle tulevat talon yleiset laskut maksuun. Laskut tulevat osastojen kautta tarkastettuina ja hyväksytyinä. Talospuolen asiantuntijat laskevat ja maksavat palkkiot myyntihenkilökunnalle. Konsernista löytyy myös myyntihenkilökunta, joka kuuluu yksityis- ja yritysmyyntiosaston tiimiin. (Ivako 2013.)

Asiantuntijat käyttävät Excel-ohjelmistoa raportointiin ja seurantaan, samoin kuin esimiehet. Raportointi tapahtuu osastovastaaville joko kahden viikon tai kuukauden välein, muun muassa työnmääristä ja läpimenoajoista. Exceliä käytetään myös projektityökaluna eri projekteissa. (Ivako 2013.)

3 Esimiehet ja asiantuntijat

Esimiehet ja asiantuntijat toimivat erilaisissa organisaatioissa, joita ovat mm. yritykset, kunnat tai valtiot. Esimies on työ- tai virkasuhteessa organisaatiossa työntekijänä, toimihenkilönä, yrittäjänä tai virkamiehenä. Asiantuntija työskentelee yleensä asiantuntijaorganisaatiossa. (STM 2002.)

3.1 Esimies

Esimies on henkilö jolla on määritelty oikeus käyttää tietyssä laajuudessa ennalta määriteltyä työjohto-oikeutta eli direktio-oikeutta. (Järvinen 2011, 104 - 117.)

Esimiehellä on usein alaisia ja hän joko johtaa työtä, jakaa työtehtäviä alaistensa kesken tai osallistuu itse työtehtäviin. Esimies on organisaation tärkeimpiä menestystekijöitä. Hänen tehtävänsä on tukea organisaatiota johtamalla yksilöitä tai ryhmiä niin, että yhteinen oppiminen ja tiedon jakaminen mahdollistuvat parhaalla mahdollisella tavalla. (Järvinen 2011, 104 - 117.)

Hyvällä esimiehellä on kyky motivoida, työskennellä tiimissä, delegoida, priorisoida sekä erottaa tärkeitä ja ei-tärkeitä asioita toisistaan. (Järvinen 2011, 104 - 117.)

3.2 Asiantuntija

Asiantuntijan määrittely on yleisen käsityksen mukaan todella vahvasti sidoksissa toimintaympäristöönsä. Asiantuntijana työskentelevällä on yleensä takanaan jonkin tason koulutus. Tä-

män koulutuksen arvostamisen taso on viime vuosikymmeninä noussut huomattavasti, sillä nykyään edes tohtorintutkinto ei välttämättä riitä asiantuntijan paikan täyttämiseen, kuin ennen vanhaan ylioppilastutkinto riitti paikan täyttämiseen vallan mainiosti. (STM 2002.)

Jorma Sipilä (1996, 19) on kuvannut asiantuntijuutta seuraavasti. Asiantuntija on henkilö, joka tietää muita enemmän jostakin asiasta, hänellä on ammattiin vaadittava tutkinto, hän pystyy antamaan virallisia lausuntoja ja hän tekee luovaa työtä. Tämän lisäksi asiantuntija osaa tehdä analyysejä, johtopäätöksiä sekä suunnitelmia käsillä olevan ongelman ratkaisemiseksi. Pähkinänkuoressa asiantuntijuus on sitä, että henkilö tietää asiasta enemmän kuin toinen, jolloin yksilöasiantuntijuuteen tulee liitettyä hierarkkinen lataus.

Professionaalinen asiantuntijuus on Esa Konttisen (1997, 52) mukaan tieteellisen tiedon hallintaa, käytännön soveltamisen näkökulmasta. (STM 2002.)

Asiantuntijat toimivat eri yritysten, yleensä abstraktien ja moniulotteisten, asioiden ja päätösten parissa. Asiantuntijat ovat jonkin alan tai aiheen tai alueen osaajia, jotka osaavat nopeasti hakea, tunnistaa ja tuottaa olennaista tietoa, jolla ratkaista oman osaamisalueen ongelmia. Tiedon tunnistamisen jälkeen ne prosessoidaan ja sovelletaan hyötykäyttöön. (Juuti ym. 2012, 228.)

Asiantuntijoita leimaa korkea koulutustaso ja pitkä työkokemus, jonka aikana asiantuntijuus on syntynyt. Asiantuntijoiden osaamisessa korostuu ajankohtainen ongelmanratkaisu ja totutusta poikkeavan ratkaisuvaihtoehdon tuottaminen. Asiantuntijoiden ominaispiirteitä ovat jatkuva kehittyminen ja uuden tiedon tuottaminen, sillä asiantuntijuuden ylläpitäminen vaatii jatkuvaa uuden tiedon seurantaa, analysointia ja tuottamista. Asiantuntijoiden työvälitteet ovat sen tiedot ja taidot. Heidän valttinsa on hiljainen tieto, joita monet yritykset yrittävät sitouttaa yrityksen omaksi aineettomaksi pääomaksi. (Juuti ym. 2012, 228.)

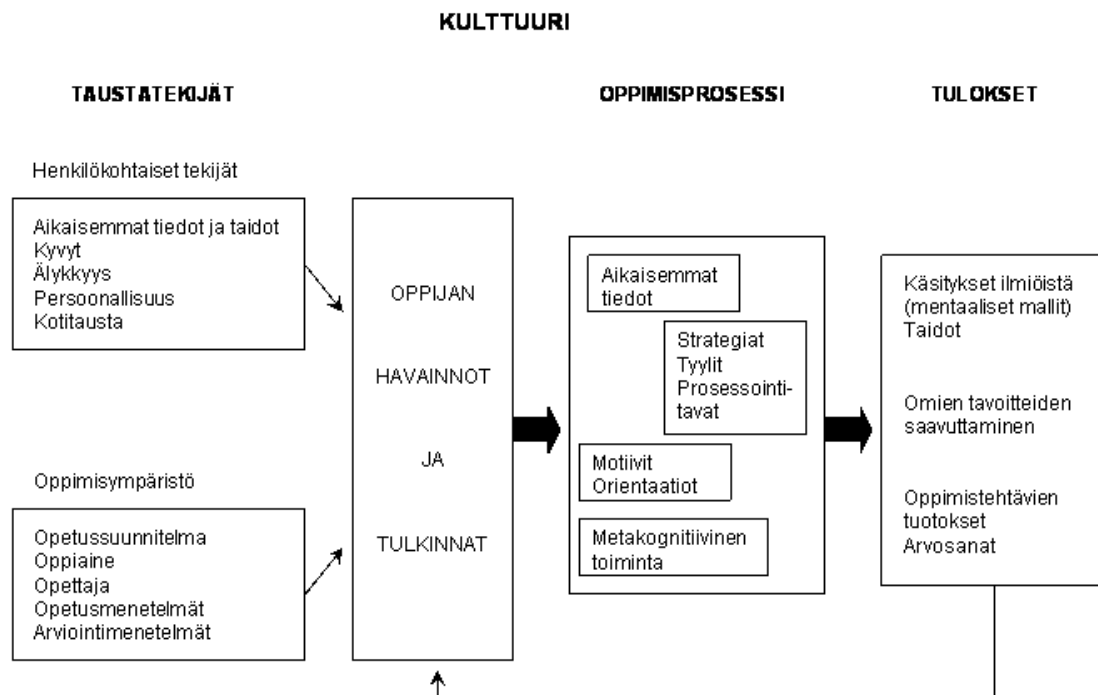
4 Oppiminen

Oppimisesta ja siihen liittyvistä asioista on yleisesti tuhat ja sata erilaista versiota. On kuitenkin selvää, että jotta oppimista voisi tapahtua, on muistin ja aistitoiminnan toimittava. Silloin kun voidaan puhua oppimisesta, on oltava tapahtunut jokin pysyvä ja havaittava muutos oppijan käyttäytymisessä, jolla voidaan todistaa, että oppimista on tapahtunut. Tämä muutos syntyy oppijan ja ympäristön vuorovaikutuksesta. Oppimista voi tapahtua, joko huomaamatta, tahattomasti, eli spontaanisti tai opetuksen systemaattisella tuella. Oppiminen on kokonaisuus, jossa tapahtuu muutosta ja muuttumista, jossa tiedot, taidot, arvot ja asenteet muuttuvat. Ihmisellä, oppimista tapahtuu jatkuvasti, joka päivä. Se on kuin eräänlainen jatkumo. (OK-opintokeskus 2013.)

Ihmisten oppimistavat ovat yksilöllisiä ja keskenään erilaista. Myös erilaiset tilanteet vaativat yleensä erilaisia tapoja oppia. Esimerkiksi jalkapalloa harvemmin opitaan lukemalla siitä kirjasta. (OK-opintokeskus 2013.)

4.1 Oppimisprosessi

On olemassa useita koulukuntia siitä, millä tavalla oppimisprosessia pitäisi kuvata. Y. Engströmin (1992) mukaan oppimisprosessi voidaan muodostaa 6-8 oppimisen vaiheesta. Lyhykäisyydessään oppimisprosessi alkaa motivoitumisesta aiheeseen, jonka jälkeen oppija muodostaa itselleen ennakkokuvan aiheesta. Tämän jälkeen alkaa asian sisäistäminen, jota seuraa sen soveltaminen toimintaan. Soveltamisen jälkeen muodostetaan ajattelu- ja toimintamallit sekä niiden arviointi ja oppimisprosessin arviointi. Seuraavassa kuviossa Y. Engströmin oppimisprosessia avataan hieman enemmän.



Kuvio 3: Oppimisen kokonaismalli (Tynjälä 1999, 17)

4.1.1 Motivoituminen

Motivoituminen tarkoittaa tietoisesta sisällöllisestä mielenkiinnosta heräämistä opittavaa asiaa kohtaan. Mielenkiinnon heräämisen edellytys on kuitenkin se, että oppija tiedostaa ristiriidan oman aikaisemman oppimansa sekä uuden opittavan ajattelu- ja toimintamallin välillä. (Hätönen 1990, 10.)

4.1.2 Orientoituminen

Orientoitumisessa muodostetaan jäsentynyt, tietoinen ennakkokuva eli orientaatioperusta, joka kuvaa ja selittää opittavien asioiden rakenteet ja sisällölliset suhteet. Orientaatioperusta on siis jäsenitys ajattelutavasta, eräänlainen kartta, joka auttaa ratkaisemaan käytännön ongelmia. (Hätönen 1990, 11.)

4.1.3 Sisäistäminen

Sisäistämällä tarkoitetaan uuden tiedon omaksumista ja sulauttamista. Tässä vaiheessa uutta tietoa hakiessaan oppija suhteuttaa kyseessä olevaa tietoa aikaisempiin sekä tulkitsee ja sulauttaa tietoa uusiksi malleiksi. Vaihetta voidaan kutsua myös mielenpainamiseksi, varsinkin silloin, kun asiaa opiskellaan ensimmäistä kertaa. Edellä mainittu vaihe täydentyy oppimisen edetessä ja sisältää mm. kertauksen ja systematisoinnin. Systematisointi tarkoittaa opitun selventävää jäsentelyä. (Hätönen 1990, 11 - 12.)

Sisäistämisen aikana, kun opittavaa materiaalia on ollut runsaasti, oppijoista saattaa tuntua, että tietoa on sumussa tai puurona mielessä. Tällöin tarvitaan lepojaksoja, joiden aikana oppija voi kertailaa muistiinpanojaan ja tehdä kertaustehtäviä. Lepojaksoihin kuuluu myös tehtävien tai opettajien asioiden pohtiminen ja oppijan kannattaa myös käyttää aikaa oppimateriaalien tutkimiseen ja kertaamiseen. Oppijan on myös hyvä tehdä tarkennuksia tehtävien ja kysymyksien avulla. (Hätönen 1990, 11 - 13.)

4.1.4 Ulkoistaminen

Ulkoistaminen, ja ehkä tutummin trendisanoja myötäillen "soveltaminen" tarkoittaa sitä, että oppijan päästyä tähän vaiheeseen asian opiskelussa, oppija osaa soveltaa opittavaa asiaa ja tätä kautta ratkaista konkreettisia ongelmia. (Hätönen 1990, 12 - 13.)

Ulkoistaminen on kolmivaiheinen prosessi. Ensimmäisessä vaiheessa opittu tieto muuttuu opiskelijan suoritusvalmiudeksi ja päämääränä on tiettyjen perussuoritusten hallinta. Toisessa vaiheessa harjoitellaan käyttämään opittuja tietoja kokonaisen tehtävän tai tilanteen hallinnan apuvälineenä. Kolmannessa vaiheessa edetään lopulta siihen, jossa oppija pystyy itsenäisesti soveltamaan ja käyttämään opittuja tietoja ja taitoja uusissa, ennalta määräämättömissä tilanteissa. (Hätönen 1990, 12 - 14.)

4.1.5 Arviointi & kontrolli

Arviointi- ja kontrollivaiheessa oppija arvioi oman oppimisensa tasoa ja koko omaa oppimisprosessiaan. Oppija arvioi myös oman oppimisensa syvällisyyttä, eli sitä kuinka hyvin on oppimansa tiedon tai asian omaksunut. Oppija arvioi myös opittavan aineiston, sen pätevyden, toimivuuden sekä käytön ongelmanratkaisu tilanteissa. Tärkeintä arviointi ja kontrolli vaiheessa on oppijan oman itsensä arviointi koko oppimisprosessissa. (Hätönen 1990, 12 - 13.)

Koko oppimisprosessin kesto vaihtelee luonnollisesti oppijan taitojen, iän, valmiuksien, opettavan aiheen ja opettajan mukaan. (Hätönen 1990, 12 - 15.)

4.2 Oppimisen strategia

Oppimisen strategialla tarkoitetaan sitä, kuinka oppija pystyy "tarttumaan" annettuun oppimistehtävään. Oppimisstrategiat ovat olennainen osa oppimista ja liittyvät päämääräsuuntauneeseen oppimiseen. Oppimisen strategia jakaantuu pääluokittain pintatason oppimisstrategiaan ja syvätason oppimisstrategiaan. (Salovaara 2004.)

Pintatason oppimisstrategiat ovat yleensä kuvattavissa toteaviksi tai passiivisiksi oppimisstrategioiksi. Pintatason oppimisstrategialla ei päästä ymmärtävään oppimiseen eikä sillä edesauteta tiedon rakentumista pitkällä aikavälillä. Esimerkillisiä pintatason oppimistyyliä ovat, mm. asioiden ulkoa opettelu, kopioiminen, yksityiskohtien korostaminen ja huomion kiinnittäminen näihin yksityiskohtiin, suuren kokonaisuuden hahmottamisen siasta. Pintatason oppijalle on tyypillistä myös toiminnanmekaanisuus, jolloin oman oppimisen ja toiminnan suunnittelu ja havainnointi on vähäistä, tai sitä ei ole ollenkaan. (Hätönen 1990, 2 - 3.)

Syvätason oppimisstrategiaa käyttävä oppija pyrkii analysoimaan ja arvioimaan opittua asiaa ja omaa oppimistaan. Tällainen henkilö pyrkii jäsentämään tietoa ja suunnittelemaan toimintaansa. Syvätason oppimisstrategiaa käyttävä oppija tähtää tavoitteelliseen oppimiseen ja hän pyrkii ymmärtämään oppimansa asiat ja hahmottamaan asiasta kokonaiskuvan, esim. pelkän ulkoa opetteluun asemasta (Hätönen 1990, 2 - 3.). Syvätason oppimisstrategiaa käyttävälle oppijalle on myös ominaista opittujen asioiden kehittäminen. (Salovaara 2004.)

4.3 Kouluttajan rooli oppimisessa

Kouluttajan rooli oppimisessa on äärimmäisen tärkeä. Kouluttaja on vastuussa koulutettavan asian kokonaisuudesta, koulutuksessa painotettavista asioista sekä asioista joita jätetään koulutuksessa vähemmälle arvolle. Kouluttajan on pyrittävä opettamaan koulutettaville tasapainoinen kokonaisuus, niin ettei yksikään tärkeä osa jää kouluttamatta. Näiden kriteerien täyttämien vaatii kouluttajaa olemaan oman koulutettavan alansa asiantuntija. (OK-opintokeskus 2013.)

Kouluttajan on oltava tietoinen koulutettavien "osaamistasosta", jotta hän voi muodostaa koulutettavasta aiheesta sopivankokoisen ja tasoisen "paketin". Kouluttajan pitää olla kartalla oppimisprosessiin vaikuttavista tekijöistä. Kouluttajan muodostaessa koulutusta on myös tärkeä rakentaa oppimispolku niin, että se tukee koulutettavien oppimista yleisesti ja niin, että on itse selvillä kuinka paljon aikaa ja työtä koulutettavan tulee käyttää oppimisprosessihinsa. Kouluttajan on syytä muistaa, että oppimisprosessi vie aikaa, sillä syvällinen ja ymmärtämiseen perustuva oppiminen ei tapahdu hetkessä. (OK-opintokeskus 2013.)

4.4 Oppimisteoriat

Oppimisteoriat ovat erilaisia käsityksiä siitä miten ihminen oppii. Nämä käsitykset ovat kehittyneet eri aikakausina ja niitä painotetaan eri oppimistilanteissa eri tavoin. (Kröger 2003.)

4.4.1 Behaviorismi

Behaviorismi on luultavasti ehkä tunnetuimpia oppimisteorioita. Se sisältää myös monia yksittäisiä teorioita. Keskeisimpiä henkilöitä behaviorismin synnylle ovat olleet venäläinen fysiologi ja psykologi Ivan Pavlov (1849 - 1936) sekä psykologi B. Watson (1878 - 1958). Behaviorismin mukaan ihminen on oppijana eräänlainen kone, joka oppii reagoimalla ärsykkeisiin. Tässä ismissä tunteilla, mielentilalla tai motivaatiolla ei ole mitään sijaa. Behaviorismin keskeisimpiä oppimismalleja ovat klassinen ja välineellinen ehdollistuminen. Klassisen ehdollistumisen löysi edellä mainittu Ivan Pavlov kokeissaan, tutkiessaan koirien ruuansulatusta. Kokeessa hän soitti koirille kelloa ennen ruuan antamista. Tämä toistettiin muutaman kerran, niin että lopulta koirien sylkirauhaset alkoivat reagoida ja aktivoitumaan aina kellon äänestä, sillä ne osasivat odottaa ruokaa juuri silloin. Näin koirille syntyi miellelyhtymä, jossa ensimmäinen ärsyke on signaali ja sitä seuraavaa ärsykettä osattiin jo odottaa, tässä tapauksessa siis ruokaa.

Ehdollistuminen on kuitenkin pitkälti ympäristön varassa ja sitä tapahtuu jatkuvasti, ihan huomaamatta. (Merriam & Caffarella 1991, 125.)

Behaviorismia on ollut vaikea syrjäyttää ja se elää sitkeästi vieläkin, esim. opetus- ja arviointi käytössä. Syrjäyttämisen vaikeus johtuu mm. siitä, että se on vahva ja selkeä teoria oppimisesta. Opettajan näkökulmasta behavioristinen oppimiskäsitys on hyvin yksinkertainen: opetus pitää suunnitella tarkoin, jonka jälkeen opeta. Tämän jälkeen tarkista, että opetuksesi on mennyt perille. (Lindblom-Ylänne & Nevgi 2002, 90.)

4.4.2 Kognitivismi

Kognitivismi oli behaviorismin ensimmäisiä haastajia. Behaviorismin ja kognitivismin suurimmat erot olivat siinä, että behaviorismin mukaan ei ollut mahdollista tutkia sitä, miten ihmisen mieli ja ajattelu, eli sisäiset asiat vaikuttavat ihmisen oppimiseen. Behaviorismissa oli mahdollista tutkia vai ulkoista ilmenemistä, kun taas kognitiivisessa oppimispsykologiassa tutkimuksen painopiste siirtyi käyttäytymisen ulkoisten ilmenemismuotojen tarkkailusta oppijan mielensisäisiin prosesseihin ja tiedon muodostuksen tutkimiseen. (Merriam & Caffarella 1991, 125 - 129.)

Psykologiassa kognitiivisilla toiminnoilla tarkoitetaan prosesseja joilla tietoa saadaan, käsitellään ja käytetään. Näitä toimintoja ovat mm. aistiminen, havainnointi, muistaminen, päättely ja ajattelevinen. (Haapasalo 1994, 68.)

Kognitiivinen näkemys sai vaikutteita George Millerin vuonna 1956 julkaisemasta artikkelista, jonka hän oli koontanut yhteen aikaisempien empiiristen tutkimusten tuloksista. Artikkelissa hän julkaisi johtopäätöksen, jonka mukaan ihminen ei pysty havainnoimaan kuin seitsemää yksityiskohtaa kerrallaan (Lehtinen & Kuusinen 2001, 94). Kognitiivisella tutkimuksella katsotaan olleen pysyvä vaikutus tieteeseen, sillä kognitivismin vaikutuksesta alkoi kehittyä kognitiiviseksi kutsuttu tieteenala. (Lehtinen & Kuusinen 2001, 94; Säljö 2001, 54.)

4.4.3 Humanismi

Humanismi syntyi behaviorismin ja kognitivismin vastapainoksi. Humanismi tutkii oppimista ihmisen kasvun näkökulmasta ja oppimisen näkemys pohjaakin osittain Sigmund Freudin (1856 - 1939) kuuluisaan psykoanalyttiseen lähestymistapaan. Ehkä merkittävin henkilö humanismin edustajana on Abraham Maslow (1908 - 1970). Hänen tunnetuin näkemyksensä oli niin sanottu tarvehierarkia. Tarvehierarkiassa kuvataan pyramidi, joka rakentuu ihmisen elämän kannalta elintärkeiden tarpeiden ja ihmisen oman ihmisyyden ja persoonallisuuden toteuttamistarpeiden pohjalta. Vaikka humanistisen oppimisen näkemyksen pohjalta löytyy filosofinen arvoperusta, sen ytimenä on oppilaiden ja opettajan välillä tapahtuva vuorovaikutus ja keskustelu. (Lindblom-Yläne & Nevgi 2002, 91.)

4.4.4 Experientialismi

Experientialismi, eli kokemuksellinen oppiminen, perustuu osittain humanistiseen psykologiaan, mutta kokemuksellista oppimista on kuitenkin sovellettu paljon kouluopetuksen lisäksi aikuiskoulutuksen puolella. Kokemuksellista oppimista voisi pitää humanistisen psykologian käytännön sovelluksena, mutta kokemuksellinen oppiminen nojautuu taustaltaan kuitenkin oppimista pohtivaan teoriaan. (Lindblom-Yläne & Nevgi 2002, 94.)

Experientialismin tunnetuimpia kehittäjiä on David A. Kolb. Hänen mukaansa kokemuksellinen oppiminen on jatkuva syklisesti etenevä prosessi, joka perustuu oppijan omaan kokemukseen ja niiden analysointiin. Keskeistä kokemuksellisessa oppimisessa sen yksilökeskeisyydestä huolimatta on oppijan ja ympäristön jatkuva yhteistyö. (Lindblom-Ylänne & Nevgi 2002, 93 - 95.)

4.4.5 Konstruktivismi

Uusikylän ja Atjosen (2000, 127) mukaan konstruktivismi on kognitiivisen oppinäkemyksen ilmenemismuoto, missä oppija nähdään tietoisesti informaatiota valikoivana ja tulkitsevana yksilönä. Konstruktivismi on joukko oppimisteorioita, jotka perustuvat konstruktiviseen tiedenteoriaan ja kognitiiviseen psykologiaan.

Konstruktivismiin keskeinen idea on se, että oppija koostaa oman tietonsa, eikä niin, että tieto vain siirtyy oppijaan. Oppijan motivaatio on tärkeässä roolissa konstruktivistisessä oppimisteoriassa. Oppiminen on tehokkainta silloin, kun siihen liittyy positiivisia tunne-elämyksiä. (Tynjälä 1999, 61 - 67.)

4.5 Aikuisten oppiminen

Aikuksilla oppimiseen liittyvät tarpeet ovat erilaisia, jos heitä verrataan lapsiin tai nuoriin. Eroavuuksia aikuisten, lasten ja nuorten oppimisen välillä on, että aikuisen oppimiseen vaikuttaa vahvasti aikuisen oman elämän elämäntilanne, iän tuomat fyysiset muutokset sekä oma elämäkokemus sekä oppimiseen liittyvät tavoitteet. (Hätönen 1990, 11 - 17.)

Aikuinen oppija yleensä toimii tai on toiminut työelämässä, mitä voidaan sellaisenaan hyödyntää oppimisessa. Elämäkokemukset ohjaavat aikuisopiskelijoita tarkastelemaan opetuksessa esille tulevia asioita valikoivammin ja heidän on helpompi oivaltaa, kuinka erilaiset ideat voidaan muokata käytännöksi ja teoria toiminnaksi opiskelun ulkopuolisessa maailmassa. (Vaherva & Ekola 1986, 20.)

Aikuisten oppiminen tapahtuu heidän elämänsä kokonaisvaltaisessa viitekehyksessä. He oppivat silloin, kun he pystyvät uudelleen jäsentämään ja rikastamaan jo tietämänsä. (Mezirow 1998, 222.)

Aikuisten oppimisessa on myös yhtäläisyyksiä lasten ja nuorten oppimiseen kuten, että oppimisessa keskeistä on oppimisen halu ja motivaatio (Hätönen 1990, 11 - 17).

5 Koulutuksen suunnittelu ja arviointi

Koulutus on asenteiden, tietojen ja taitojen kehittämistä annetun tehtävän tai työn asianmukaiseen suorittamiseen. Koulutuksella siis tarkoitetaan henkilön valmentamista tiettyyn työhön, tehtävään tai rooliin. Koulutuksen tarkoitus on opettaa tietoja, harjaannuttaa taitoja ja kehittää kognitiivisia kykyjä. (Stammers & Patrick 1978, 8.)

5.1 Koulutuksen suunnittelu

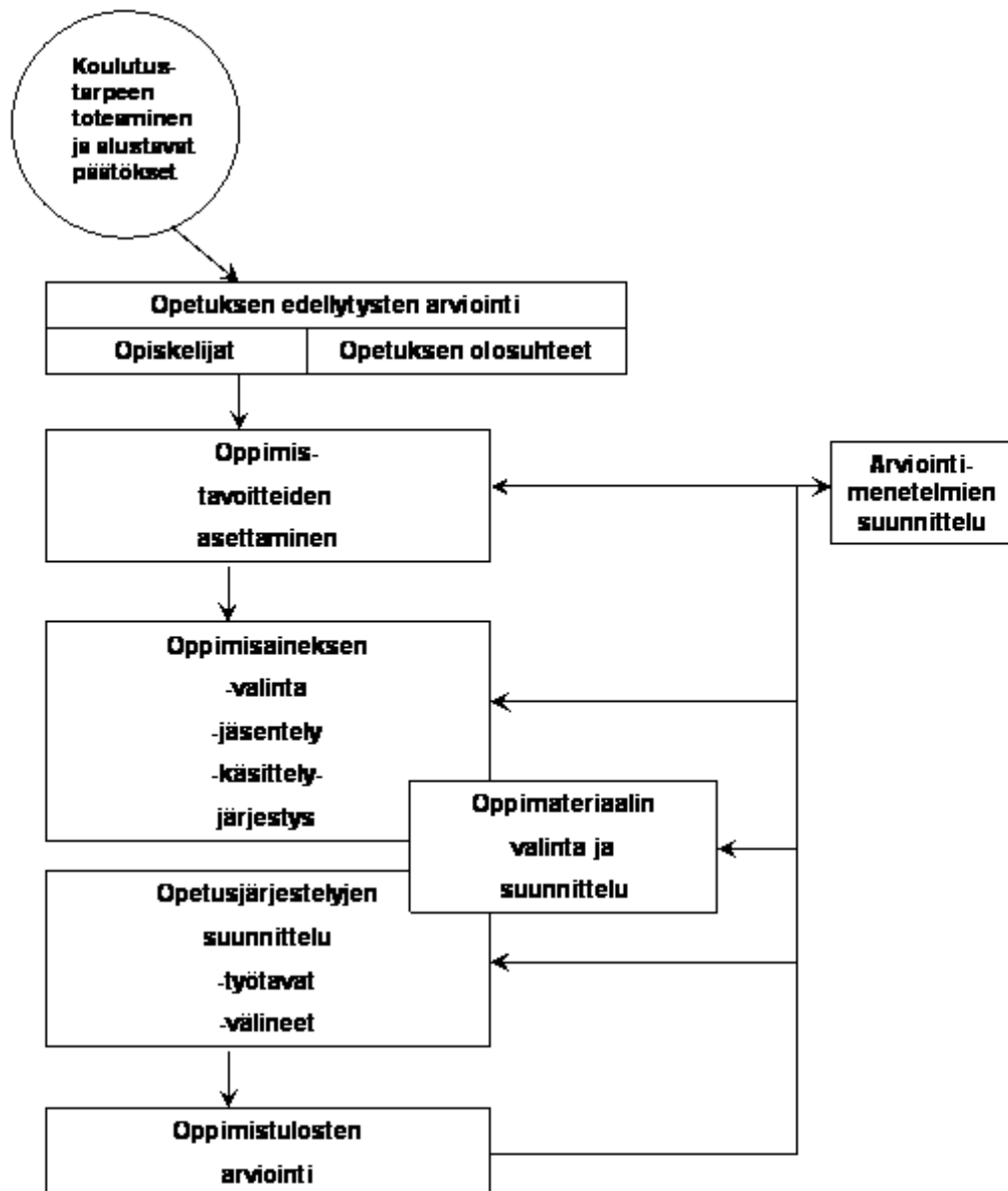
Koulutuksen suunnittelussa tulee ottaa huomioon niin sisäisiä kuin ulkoisia tekijöitä. Sisäiset tekijät ovat: kurssin pedagoginen suunnittelu, oppimisen ja opetuksen periaatteiden huomiointi sekä työkäytäntöjen ja oppisisältöjen yhteyden ymmärtäminen. Ulkoisiin tekijöihin yleensä panostetaan paljon enemmän suunnittelun aikana, nämä ovat: koulutuksen organisoiminen, aikataulun ja ohjelman laadinta, tilojen varaus sekä materiaalin tuottaminen. (Kauppi 1989, 12.)

Suunnitelman teko ja suunnitelmallisuus on hyvin tärkeitä koulutustyössä. Tarkka ja hyvin tehty suunnitelma auttaa koulutuksen aikana niin kouluttajaa kuin koulutettavia, sillä suunnitelma auttaa kokonaisuuden arvioimisessa, muutosten suunnittelussa sekä aikataulun hallinnassa. Kouluttajan on otettava huomioon, että harva koulutus etenee täysin suunnitelman mukaan, ja että on hyvä varautua muutoksiin ja vastoinkäymisiin. (Kalliola ym. 2010, 84.)

Koulutuksen epäonnistumista tukee valmistautumattomuus, jolloin kouluttaja on epävarma eikä pysty välttämättä reagoimaan tilanteen nopeisiin muutoksiin. Valmistautunut kouluttaja on suunnitelmaa miettiessään miettinyt seuraavia kysymyksiä: mitä, miksi, missä, kenelle ja koska aikoo kouluttaa. Kouluttajalla on hyvä olla tarpeelliset taustatiedot niin koulutettavista kuin tilanteesta, jotta vältettäisiin valmistautumattoman kouluttajan riskitilanne. (Kalliola ym. 2010, 84 - 85.)

Koulutuksen suunnittelua on hyvä tehdä kirjallisena opetussuunnitelmana, jota on helppo seurata. Opetussuunnitelma toimii koulutuksen kehyksenä, joka auttaa kouluttajaa ohjaamaan ja koordinoimaan koulutustilannetta. (Hätönen & Nurmi 1984, 21 - 22.)

Koulutustarve toimii koulutuksen suunnittelun pohjana, ja siksi koulutuksen suunnittelua on hyvä aloittaa vasta kun sen tarve on määritelty. Seuraavassa kuviossa on kuvattu Virtasen (1980, 30) esittämät koulutuksen suunnittelun vaiheet. Virtasen mukaan tarpeen määrittelyn jälkeen selvitetään koulutettavien taustoja ja asetetaan oppimistavoitteet. Seuraavaksi valitaan ja kootaan oppimisaineokset, suunnitellaan oppimisjärjestelyjä sekä opetusmateriaalia. Kuten kuvioista huomataan, koulutuksen arviointimenetelmiä mietitään läpi koko suunnittelu-prosessin ajan ja koulutuksen lopuksi arvioidaan oppimistuloksia.



Kuvio 4: Opetuksen suunnittelun vaiheet (Virtanen 1980, 30)

5.1.1 Koulutustarpeen selvittäminen

Koulutustarve voi johtua yksilön haluista ja tarpeista tai organisaation kehitystarpeista. Vahervan mukaan organisaation kehitystarpeita käynnistää työssä ilmenneet ongelmat, alan tiedon kehitys, työyhteisön tuleva kehitys tai ammatillisen pätevyyden lisääminen ja ylläpitäminen. (Hätösen & Nurmen 1984, 24 mukaan.)

5.1.2 Taustatiedot ja resurssit

Ennen koulutuksen suunnittelun aloittamista on hyvä kerätä tarpeeksi hyödyllistä taustatietoa koulutettavista, eli tehdä esiselvitystä, sillä tehokas suunnittelu vaatii taustatietoa koulutettavien tiedoista, taidoista, asenteista, persoonallisuuksista ja kokemuksista. Tutustuminen koulutettaviin auttaa kouluttajia oikeiden opetussisältöjen- ja menetelmien valitsemisessa. Selvitettäviä taustatietoja voivat olla esimerkiksi ikä, koulutustausta, sukupuoli, työkokemus ja motivaatio koulutukseen osallistumiselle. (Pratt 1980, 269.)

Taustatekijöistä tärkeimmät ovat motiivin ja koulutusta koskevien toiveiden selvittäminen. Motiivit ovat yleensä erilaisia eri yksilöillä, mutta on hyvä pyrkiä kartoittamaan yhteisesti hyväksytty koulutuksen etenemistapa. Koulutusta koskevat toiveet kertovat kouluttajille tarkemmin mitä koulutettavat haluavat koulutukselta. Nämä kaksi taustatekijää olisi hyvä selvittää ennen koulutuksen alkamista, jotta kouluttajat pystyvät ottamaan huomioon kyseisten koulutettavien odotukset. (Hätönen & Nurmi 1984, 11.)

Koulutettavien taustojen lisäksi ennen koulutuksen suunnittelua on tiedettävä opetuksen erilaiset resurssit, kuten aika, paikka, välineet, tilat, ynnä muut sellaiset. Käytössä olevat resurssit toimivat koulutuksen raameina, joiden avulla koulutusta suunnitellaan. Esimerkiksi aika kertoo koulutuksen alkamis- ja päättymisajankohdan, kerralla koulutettavien määrä riippuu tiloista ja paikasta, ja välineet vaikuttavat opetusmenetelmien valintaan. Koulutus tulee tapahtua tilassa, jossa valaistus, kuuluvuus ja näkyvyys ovat hyvät. (Hätönen & Nurmi 1984, 26.)

5.1.3 Tavoitteet ja opetussisältö

Koulutuksella tulee olla tavoite eli syy, miksi koulutusta pidetään, tai suuntana asia, joka halutaan saavuttaa toiminnalla. Koulutuksen tavoitteiden määrittely on tärkeää ja haastavaa, ja ne voidaan jakaa pää- ja välitavoitteisiin. Välitavoitteet ovat pieniä tavoitteita, jotka ohjaavat toimintaa kohti suurempaa päätavoitetta, esimerkiksi välitavoite voi olla uuden kappaleen oppiminen ja päätavoite konsertin pitäminen. (Kalliola ym. 2010, 79 - 80.)

Erilaisissa koulutustilanteissa pää- ja välitavoitteiden lisäksi voidaan asettaa ohjaajan oma tavoite. Ohjaajan omat tavoitteet voivat koskea itsensä kehittämistä, kuten selkeimpien ohjeiden antaminen. (Kalliola ym. 2010, 80 - 81.)

Konkreettisten tavoitteiden asettaminen koulutukselle ohjaavat kouluttajia sisällön suunnittelussa, kokonaisuuden hahmottamisessa omassa toiminnassa sekä antaa koulutukselle selkeät arviointikriteerit. Tavoitteet toimivat toiminnan "punaisena lankana", joiden perusteella koulutusta suunnitellaan niin, että menetelmät, keinot, ja työskentelytavat tukevat tavoitteiden saavuttamista. Tavoitteiden valintaan vaikuttavat muun muassa koulutettavien taustatiedot,

toimintaympäristön arvot, toimintaperiaatteet sekä organisaation omat tavoitteet. (Kalliola ym. 2010, 81 - 82.)

Lähtökohtana koulutuksen sisällön suunnitteluun ovat koulutukselle asetetut tavoitteet sekä koulutettavien taustatiedot. Sisältöä suunnitellaan tavoitteita tarkastellen, mitä koulutettavat osaavat jo ja mitä heidän tulisi osata. Asiasisällön tulee olla myös sellaisia, jotka motivoivat koulutettavia opiskelemaan. (Hätönen & Nurmi 1984, 29.) Asiasisällön looginen eteneminen järjestyksessä tekee koulutuksesta selkeän ja helposti seurattavan. (Koivulahti-Ojala 2001, 59 - 60).

5.1.4 Opetusmenetelmät

Työskentelyä ohjaavat erilaiset työtavat, eli opetusmenetelmät. Opetusmenetelmät ovat käytännöllisiä toimenpiteitä, joiden avulla kouluttaja organisoii opiskelua ja edistää oppimista, kuten kirjoittamalla oppiminen, opetuskeskustelut, aivoriihi tai työkoee. (Vuorinen 2005, 63.)

Opetusmenetelmä, jonka tuloksena opiskelu on sopivan konkreettista ja vaihtelevaa, joka aktivoi, ohjaa yhteistoimintaan ja ottaa huomioon yksilölliset erot sekä antaa palautetta kouluttajalle ja koulutettaville, luo hyvät edellytykset oppimiselle. Vaikuttavin tekijä opetusmenetelmän valinnassa on koulutettavien ryhmäkoko. Ilpo Vuorinen on luokitellut kahden periaatteen, ryhmän koon ja vuorovaikutusmallin, mukaan eri opetusmenetelmät. (Vuorinen 2005, 63 - 66.)

Vuorovaikutusmalli/Ilmaisumuoto					
Ryhmän koko	Sanallinen ilmaisu	Kuvallinen ilmaisu	Toiminnallinen ilmaisu	Musiikillinen ilmaisu	Draamallinen ilmaisu
Suuryhmäopetus	Esitelmä, luento Opetuskeskustelu	Kalvot Elokuvat	Leikki Tutustumisretki	Yhteislaulut Musiikin kuuntelu	Sosiodraaman eri muodot
Pienryhmäopetus	Tapauskertomukset Arvostustehtävät	Kuvataulut Kollaasit	Tutkimustehtävä Näyttelyn rakentaminen	Kuorolaulu Musiikin improvisointi	Kuvapatsaiden rakentaminen Pantommiimi

Yksilöllinen työskentely	Lukeminen	Maalaaminen	Askartelu	Sanoittaminen	Ilmaisun harjoittelu
	Avoimet lauseet	Muovailu	Taitojen harjoittelu	Säveltäminen	Improvisointi

Taulukko 1: Esimerkkejä eri ilmaisumuotoihin liittyvien työtapojen käytöstä ryhmän koon vaihdellessa. (Vuorinen 2005, 65.)

Suuryhmäopetus, toisin sanoen luokkaopetus, tarkoittaa opetusta, jossa koko ryhmä etenee samassa tahdissa kouluttajan kontrolloimana. Suuryhmäopetuksessa ryhmän jäsenten vuorovaikutus keskenään on vähäistä, sillä vain yksi jäsen voi puhua kerrallaan. (Vuorinen 2005, 76.)

Pienryhmän ja suuryhmän raja kulkee 10-12 hengen välillä. Pienryhmätyöskentely eli ryhmätyötyöskentely tapahtuu pääosin ryhmän ehdoilla, jossa jokaisella ryhmän jäsenellä on mahdollista olla vuorovaikutuksessa ryhmän toisten jäsenten kanssa. Yleensä opetus tapahtuu niin että kouluttaja antaa 4-6 hengen ryhmille tehtävänannon, ja jättää tehtävän suorittamistavan kokonaan ryhmän vastuulle. Tarvittaessa kouluttaja kiertää ryhmiä auttamassa ja tarkastamassa työn jälkeä. (Vuorinen 2005, 76, 93.)

Yksilöllisessä työskentelyssä kukin ryhmän jäsen voi olla vuorovaikutuksessa ohjaajan tai ryhmän jäsenten kanssa, mutta kukin on itse vastuussa etenemisvauhdistaan ja tuloksista. Tässä työskentelytavassa käytetään usein apuna joko kirjallista tai audiovisuaalista materiaalia. Tavallisimpia opetusmenetelmiä ovat kotitehtävät, kokeet, ohjelmoitu opetus ja erilaiset työkirjatehtävät. (Vuorinen 2005, 107.)

Eri opetusmenetelmiä voi käyttää erilaisissa tilanteissa. Oikeanlaisen opetusmenetelmän valinta koulutukselle riippuu koulutuksen tavoitteista, kouluttajan valmiuksista, koulutettavista sekä ulkonaisista resursseista. Tavoite ohjaa mihin opetusmenetelmällä pyritään. Kouluttajan valmiudet kertovat mitä opetusmenetelmiä hän osaa käyttää. Koulutettavien erilaiset motivaatiot, kokemukset ja persoonalliset oppimistyylit vaikuttavat ratkaisuihin, joita kouluttaja tekee. Ulkoiset olosuhteet ja resurssit, kuten koulutustilat, välineet ja aika, rajoittavat valittavien opetusmenetelmien joukkoa. (Vuorinen 2005, 71 - 75.)

5.1.5 Ilmapiiri

Koulutuksen ilmapiiri on tärkeä koulutettavien oppimiseen sekä motivaation ylläpitämiseen. Ilmapiiri syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä, ja se voi olla myönteinen, kielteinen tai välinpitämätön. Oppimisen edellytyksenä on, että myönteisyyttä on

enemmän kuin kielteisyyttä tai välinpitämättömyyttä. Kouluttajat ovat vastuussa oikeanlaisen ilmapiirin luomisesta ja ylläpitämisestä koulutuksen aikana. (Kalliola ym. 2010, 59.)

Myönteisen ilmapiirin luomisessa tärkeitä ovat kannustavuus, innostavuus, rohkaiseminen ja koulutettavien yksilöllinen huomioon ottaminen. Kannustava koulutus auttaa koulutettavien myönteisen minäkuvan kehittymiseen ja vahvistaa hyvää itsetunnon kehittymistä. Rohkaisu- ja kannustaminen innostavat koulutettavia kokeilemaan uusia asioita ja yrittämään parhaansa. Kouluttajan tulee myös ottaa yksilölliset tarpeet huomioon koulutuksen aikana, esimerkiksi kannustamalla ja huomaamalla niitä ujompi henkilöitä, jolloin hekin kokevat olevansa osa ryhmää ja saavat kaipaamansa rohkaisua. (Kalliola ym. 2010, 59 - 60.)

Myönteinen ilmapiiri on turvallinen, jossa koulutettavat kokevat olevansa hyväksytyjä ja pidettyjä, ja kouluttaja kohtelee kaikkia tasapuolisesti ottaen samalla yksilölliset tarpeet huomioon. Turvallinen ympäristö sekä ilmapiiri auttavat koulutettavia selviytymään epäonnistumisista ja oppimaan virheistä. Turvallisuus edistää oppimista. (Kalliola ym. 2010, 62.)

5.2 Henkilöstökoulutus ja tietotekniikka

Henkilöstökoulutus on koulutus, johon työntekijät voivat osallistua työajallaan, ja jonka työnantaja joko osittain tai kokonaan kustantaa. Henkilöstökoulutukseen voidaan käyttää yrityksen ulkopuolista kouluttajaa, tai se voidaan toteuttaa myös yrityksen sisäisenä koulutuksena. (Koivulahti-Ojala 2001, 45.)

Tietokoneita käytetään laajasti työpaikoilla ja työntekijät joutuvat yhä useammin hyödyntämään työssään tietotekniikkaa. Tietokoneiden yleistyminen yrityksissä, Suomessa 1980-luvulta lähtien, on kasvattanut alan ammattilaisten tarvetta sekä aiheuttanut tarpeen tietotekniikan peruskoulutukseen ja jatkuvan tietojen päivittämiseen. (Koivulahti-Ojala 2001, 45.)

Havenin mukaan vuonna 1995 yleisin henkilökuntakoulutuksen aihe oli tietotekniikka ja eniten atk-alan koulutusta saivat toimihenkilöt. Koulutukseen osallistui 215 000 henkilöä, mikä tarkoittaa 25 % koko silloisesta työvoimasta. Haven jatkaa, että vuonna 1995 viidesosa koko työvoimasta arvioi tarvitsevänsä lisää ammattitaitoa kehittävää ja uraa edistävää koulutusta muulla alalla kuin kielissä. (Haven 1998, 160 - 161.)

Tietotekniikan merkityksen kasvu kasvattaa myös kaikkien eri ikäryhmien tarvetta osata käyttää ja hyödyntää tietokonetta. Työ & Terveys tekemän tutkimuksen mukaan vuonna 2000, ATK-tekniikkaan perustuvien laitteiden käytössä on havaittavissa eroja iän mukaan: yli 55-vuotiaat käyttävät nuorempia vähemmän ATK-tekniikkaan perustuvia laitteita. (Koivulahti-Ojala 2001, 46.)

5.2.1 Aikuiskoulutus

Aikuiskoulutus tarkoittaa aikuisille järjestettyä koulutusta. Aikuiskoulutuksen suunnittelussa otetaan aikuisten elämäntilanteita ja tarpeita huomioon esimerkiksi ajankohtaa ja materiaalia suunniteltaessa. (Opetushallitus 2012.)

Tieto- ja viestintätekniikan aikuiskoulutuksia järjestävät erilaiset koulutusorganisaatiot, oppilaitokset ja yritykset. Tietoteknistä osaamista voidaan osoittaa myöhemmin erilaisilla todistuksilla ja sertifikaateilla, jotka todistavat tietylle kurssille osallistumisen, tai teoriakokeen ja toiminnallisen kokeen suorittamisen. Tietotekniikan kehittämiskeskus (TIEKE) on kehittänyt tietokoneen ajokortti-tutkintoja (A-kortti ja AB-kortti), jotka tukevat tietotekniikan perusteiden koulutuksen yhtenäistämistä ja kaiken ikäisten mahdollisuuksia hankkia todistus osaamisestaan. (Koivulahti-Ojala 2001, 47.)

5.2.2 Ominaisuudet

Aikuisopiskelijan opiskelua vaikeuttavat yleensä puutteelliset tai ruostuneet opiskelutaidot. Aikuisopiskelijan omat vanhat juurtuneet kokemukset koulusta saattavat vaikuttaa opiskeluun, kun koulutuksessa käytetään uusia työtapoja tai opettajan auktoriteetti ei ole niin vahva kuin ennen. Aikuisopiskelijan on myös sovittava perhe, työ ja opiskelu yhteen, jolloin luentojen pitäminen joustavasti tai pitkien ja vaativien opiskelutehtävien vieminen kotiin tehtäväksi saattaa olla hyvin haasteellista. (Koivulahti-Ojala 2001, 151.)

Aikuisopiskelijat kokevat usein tietotekniikan opiskelun hyödylliseksi ja ovat hyvin motivoituneita opiskeluun. Taustalla voi kuitenkin myös olla muita syitä kiinnostua opiskelusta, kuten oman osaamisen kasvattaminen tai pelko työpaikan menetyksestä, jos ei hallitse tietokoneita. (Koivulahti-Ojala 2001, 151.)

5.2.3 Koulutustilanne

Työelämän tavoitteet ja opiskelijan omat tarpeet ovat aikuiskoulutuksen suunnittelun lähtökohdat sekä lisäävät opiskelun mielekkyyttä. Ennen koulutusta kouluttajan on hyvä selvittää koulutettavien tietoteknistä osaamista, motivaatiota, odotuksia sekä opiskelutaitoja, ja ottaa tulokset huomioon koulutusta, työtapoja ja harjoituksia suunniteltaessa. Kouluttajan tulee siis tuntea koulutettavien taustaa sekä työelämän tarpeet, jotta koulutuksesta tulisi mahdollisimman hyödyllinen. (Koivulahti-Ojala 2001, 151.)

Kouluttajan rooli on Koivulahti-Ojalan mukaan toimiminen oppimisen ohjaajana ja asiantuntijana, tasa-arvoisesti koulutettavan kanssa. Tärkeää on myös luottamuksen syntyminen koulutettavien ja kouluttajan välille. (Koivulahti-Ojala 2001, 152.)

Koulutustilanteessa johdattelu opetettavaan aiheeseen voidaan aloittaa niin, että koulutettavat esittävät keskeiset ongelmat koulutuksen aiheesta ja kysymykset omien kokemusten perusteella. Koulutuksen aikana on hyvä perustella kukin aiheen käsittely, jotta koulutettavat ymmärtävät aiheen hyödyllisyyden. Koulutuksen edetessä liitetään koulutettavien aikaisempia kokemuksia opetukseen. Koulutuksessa käytettävät esimerkit, analogiat ja harjoitukset tulevat olla käytännönläheisiä ja tutusta ympäristöstä. Koulutettavia tulee kannustamaan soveltamaan oppimiaan asioita omissa työtehtävissä. (Koivulahti-Ojala 2001, 152.)

Vanhempia ihmisiä koulutettaessa tulisi kiinnittää huomiota esityksen kuuluvuuteen ja näkyvyyteen sekä mahdollisuuksien mukaan antaa koulutettaville koulutusta tukevaa oppimateriaalia, joka helpottaa koulutuksen seuraamista. Kouluttajan tulee puhua sopivalla etenemisnopeudella, selkeällä ja kovalla äänellä. Koulutusmateriaalin tulee olla selkeä ulkoasultaan, ymmärrettävää tekstiä ja tekstin kooltaan riittävän suurta. Koulutusta tulisi myös havainnollistaa mahdollisimman tarkasti ja harjoitteluun tulisi varata riittävästi aikaa. (Koivulahti-Ojala 2001, 152 - 153.)

Taulukossa on esitetty erilaisia toimenpide-ehdotuksia aikuisten kouluttajalle (Hätönen 1990, 28 - 29).

Aikuisopiskelijan ominaisuudet	Seurauksia opetustilanteessa	Toimenpide-ehdotuksia kouluttajalle
<i>Fysiologiset ominaisuudet</i>		
Suoritusnopeus hidastuu, ja aistien tarkkuus laskee	Opetuksen seuraaminen vaikeutuu. Pakkotahtisessa opiskelussa tulokset heikenevät.	Varaa riittävästi aikaa opetukseen. Painota esityksen keskeisiä kohtia. Käytä selkeitä, näkyviä ja kuuluvia aineistoja sekä materiaaleja. Käytä useita aistikanavia tukemassa toisiaan. Eliminoi ulkoiset häiriötekijät.
Kerran opittua suoritusta on vaikea muuttaa	Uusia taitoja hitaampia oppia, varsinkin sellaisia, jotka on aiemmin opittu toisin.	Perustele, miksi uusi suoritus on tarpeellinen. Keskustele ja anna opetettavan itse pohtia uuden suorituksen etuja. Selosta ja näytä uusi suoritus

		selkeästi. Varaa runsaasti aikaa harjoitteluun. Ohjaa asiallisesti ja anna palautetta. Korjaa mahdolliset virheet ohjauksessa sävyssä.
<i>Psykologiset ominaisuudet</i>		
Ulkomuisti heikkenee, mutta lisääntyvä kokemusvarasto helpottaa muistikytkentöjä.	Muistinvaraiset oppimistulokset heikkoja.	Opeta mieluummin kokonaisuuksia ja perusteita kuin ulkomuistia rasittavia yksittäisiä asioita. Jäsentele opetettava aines hyvin. Kytke uusi aines aikaisempiin tietoihin. Korosta ymmärtävää oppimista.
Opiskelutekniikka voi olla "ruostunut".	Opiskelun aloittaminen voi olla hankalaa. Epäonnistumista ja motivaation laskua.	Aloita opetus rauhallisesti. Anna opiskeluteknisiä neuvoja. Ohjaa oppimaan. Kannusta ja käytä jatkuvaa palautetta. Ohjaa itsearviointiin.
Opiskelukokemusten puute voi aiheuttaa itseluottamuksen puutetta.	Viihtyvyydsongelmia ja motivaation laskua.	Osoita, että aikuisella on hyvät oppimismahdollisuudet, mikäli hän haluaa käyttää ja kehittää kykyjään. Kannusta ja anna mahdollisuuksia onnistua. Korosta sisäisen oppimismotivaation merkitystä.
Kokemukset ja tottumukset juurtuneita. Vaikea muuttua myös asenteellisesti.	Muutosten vastustusta.	Opettaja ei ole ehdoton auktoriteetti. Vertaile opetuksessa uutta ja vanhaa asiaa keskenään. Anna aikuisen itse löytää hyvät ja huonot puolet asioista. Perustele esityksesi ja opettamasi asiat.
Aikuinen on sidoksissa jokapäiväiseen ympäristöönsä. Sanavarasto ja kokemuspiiri on peräisin kunkin elämän lähiympäristöstä.	Vaikeuksia uusien käsitteiden ymmärtämisessä.	Selvitä uudet käsitteet. Käytä opettavien kieltä. Kytke uudet käsitteet ja asiat opettavien ryhmän kokemuspiiristä haettuihin esimerkkeihin ja yhteyksiin.
Aikuinen lähtee yleensä hyvin	Mikäli opetus ei vastaa opis-	Selvitä opiskelijoiden odotuk-

vin tavoitetietoisesti opiskelamaan.	kelijoiden tavoitteita, opiskelumotivaatio heikkenee.	set ja tavoitteet opetuksen alussa. Suunnittele opetusohjelma yhteistyössä opiskelijoiden kanssa. Lähde opetuksessa opiskelijakeskeisyydestä.
Aikuinen on tottunut itsenäisyyteen ja vastuuseen.	Muodollisessa opetustilanteessa motivaatio heikkenee.	Suunnittele opetus aktivoivaksi ja vaihtelevaksi. Arvosta aikuisopiskelijoiden kokemusta ja tietämystä.
<i>Sosiaaliset ominaisuudet</i>		
Aikuisella on rikas elämän- ja työkokemus.	Näkemyksiä ja tietoja on runsaasti ja ne vaihtelevat eri yksilöillä suuresti.	Kannusta aikuisopiskelijoita esittämään taitojaan ja kokemuksiaan. Mahdollista opiskelijoiden tietojen ja kokemusten käyttö oppimisen tukena mm. opettaessa heterogeenisiä ryhmiä. Mahdollista opiskelijakeskeinen työskentely. Ohjaa yhdessä oppimiseen, oppimaan myös toisilta opiskelijoita.
Aikuisella on vähemmän aikaa ja voimia opiskeluun kuin nuoremmilla.	Ristiriitoja työn, vapaa-ajan ja opiskelun kesken. Vaikeuksia arvojen järjestelyssä.	Keskustele mahdollisista ristiriidoista. Sovita opetus mahdollisimman suotuisaan ajankohtaan. Jaksota opetus. Toimi joustavasti.
Aikuisten erilaiset roolit eivät ole samanarvoisia.	Ristiriitoja ja keskittymiskyvyn heikkenemistä.	Auta opiskelijaa ratkaisemaan, miksi ja miten hän haluaa opiskella.

Taulukko 2: Aikuisopiskelijan ominaisuudet (Hätönen 1990, 28 - 29).

5.3 Koulutuksen arviointi

Arvioinnilla eli evaluaatiolla viitataan yleensä erilaiseen oppimiseen ja opetukseen liittyvään arviointiin (Koivulahti-Ojala 2001, 117).

Arviointi on tärkeä väline koulutuksen onnistumisen seurantaan sekä kehittämiseen kohti tavoitteitaan. Arviointi- ja kehittämistaidot ovat tärkeitä alueita kouluttajien asiantuntijuudes-

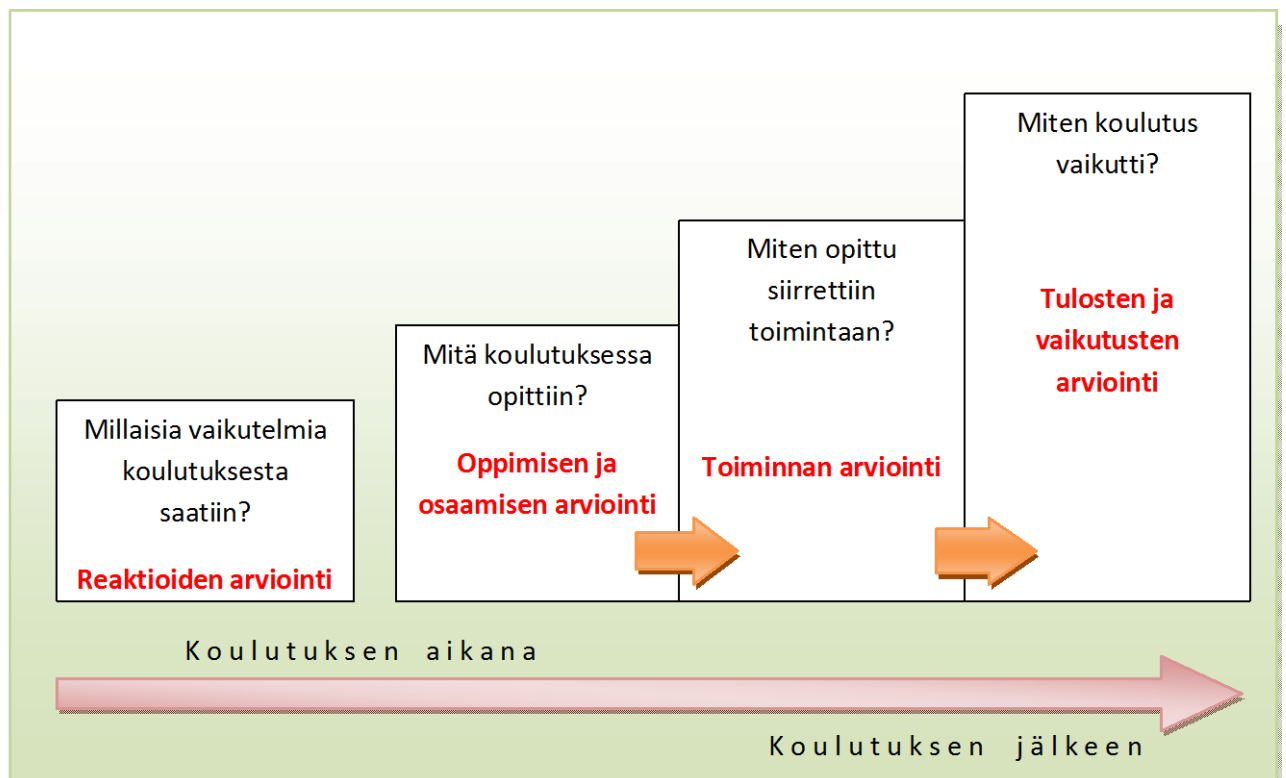
sa, sillä kouluttajat ovat keskeisessä asemassa koulutuksen arvioijina ja kehittäjinä. (Frisk 2005, 3.)

Koulutuksen arviointi tulee olla läpinäkyvä, eli arvioinnin tarkoitusperät ja toteutus tulee tehdä näkyväksi. Tarja Friskin mukaan arviointia suunniteltaessa kouluttajat voivat käyttää apunaan seuraavia kysymyksiä:

1. Miksi arvioidaan? Mitä ja kenen tarpeita arviointi palvelee?
2. Mitä arvioidaan?
3. Kuka arvioi? Kuka osallistuu arviointiin?
4. Milloin arvioidaan?
5. Miten arvioidaan?
6. Miten arviointitieto kootaan? Miten se raportoidaan? Kenelle tieto raportoidaan, ja millaisia päätelmiä arvioinnin pohjalta tehdään? Mihin toimenpiteisiin arvioinnin pohjalta ryhdytään? (Frisk 2005, 10.)

Koulutusta koskevalla arvioinnilla on kaksi pääfunktioa: kontrolli ja kehittäminen. Kontrollioiva eli koulutuksen "tuotoksen" arviointi selvittää onko koulutuksen tavoite saavutettu. Tällöin arviointi kohdistuu koulutettaviin, opetus- ja koulutusohjelmiin ja niiden toteuttamiseen. (Rauste-von Wright & von Wright 1995, 191.) Kontrollioivaan arviointiin liittyy kehittävä arviointi, jolla tarkoitetaan arviointia, jonka arviointitoiminta ja arviointitulokset hyödyttävät kehittämistä ja päätöksentekoa (Hämäläinen & Kauppi 2000).

Arviointi suunnitellaan ja toteutetaan niin, että se tuottaa mahdollisimman suurta hyötyä sekä koulutusta toteuttavalle taholle että koulutuksen asiakkaalle. Henkilöstökoulutuksen ja koulutusohjelmien kehittävää arviointia varten on kehitetty useita viitekehyksiä, joissa on jäsennetty koulutuksen arviointi erilaisina koulutukseen sisäänrakennettuina tasoina. (Frisk 2005, 6 - 8.) Seuraavassa kuviossa esitellään Kirkpatrickin (1998) esittämää koulutuksen arviointimalli.



Kuva 1. Koulutuksen arvioinnin tasot Kirkpatrickin (1998) mukaan.

Reaktioiden arvioinnin tarkoitus on saada tietoa koulutettavien kehittämistä koskevista vaikutelmista ja mielipiteistä, joilla selvitetään asiakastytyväisyyttä. Tieto koulutettavien tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä koulutukseen auttaa kouluttajia tulevaisuuden koulutusten parempaan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Pitkäkestoisissa koulutuksissa reaktioiden arviointia tehdään koulutusjaksojen aikana, jotta palautetietoja voidaan heti käyttää hyödyksi. Lyhytkestoisissa koulutuksissa arviointi kerätään vasta koulutuksen lopussa. (Frisk 2005, 11, 18.)

Reaktioiden arvioinnissa hyviä menetelmiä ovat muun muassa:

- kyselylomakkeet
- koulutustilanteen havainnointi
- keskustelut
- haastattelut. (Frisk 2005, 18.)

Oppimisen arviointi tuottaa tietoa oppimisen edistämiseksi ja ohjaamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi. Oppimisen arviointia toteutetaan kolmella eri tavalla: diagnostisella, formaatiivisella ja summatiivisella. (Frisk 2005, 22.)

Diagnostinen eli toteava arviointi toteutetaan koulutuksen alussa ja sillä mitataan koulutettavien lähtötaso sekä selvitetään oppimisvaikeudet. Formatiivista arviointia suoritetaan koko opiskelun ajan, se on ohjaavaa ja motivoivaa arviointia. Summatiivisella arvioinnilla tarkoitetaan koulutuksen lopussa toteutettavalla arvioinnilla, jolla mitataan oppimistuloksia. (Opetushallitus 2010)

Toiminnan muuttumisen arviointi selvittää koulutuksen jälkeiset vaikutukset, onko koulutus muuttanut toimintaa ja työsuoritusta työpaikalla ja miten nämä ovat muuttuneet. Koulutuksen todelliset vaikutukset eivät näy vielä koulutuksen aikana tai heti sen jälkeen, siksi tämän arvioinnin tulisi suorittaa hyvän ajan jälkeen. Oikea ajankohta sen suorittamiseen on yhteydessä opittuihin asioihin ja siihen, kuinka suoraan se on sovellettavissa itse työhön. (Caravaglia 1998, 75.)

Toiminnan muuttumisen arviointiin tarvitaan sekä itsearviointia että ulkopuolista näkökulmaa (Caravaglia 1998). Tässä vaiheessa esimiesten ja johdon tuki ja ohjaus on tärkeitä koulutukseen osallistuville, opittujen asioiden käyttöönottamisessa sekä yksilön toiminnan edistämisessä. Arviointia voidaan suorittaa osaamiskartoituksella, työnäytteillä tai soveltavilla tehtävillä (Frisk 2005, 30 - 35).

Tulosten ja vaikutusten arvioinnissa arvioidaan koulutuksen kokonaisvaikutusta organisaation toimintaan ja miten organisaatio on hyötynyt koulutuksesta (Kirkpatrick 1998). Koulutuksen tuloksellisuuden arvioinnilla on kolme osatekijää: vaikuttavuus, taloudellisuus ja tehokkuus. Vaikuttavuudella tarkoitetaan koulutuksen onnistumista sekä kehittämisen ja tehtävien täyttymistä. Tällöin tarkastellaan ennalta asetettujen tavoitteiden lisäksi sellaisten päämäärien toteutumista, joita ei ole osattu ottaa huomioon koulutusta suunniteltaessa. Koulutus saattaa tuottaa tuloksia, jotka eivät ole alkuperäisissä tavoitteissa. (Raivola, Valtonen ja Vuorensyrjä 2000.)

Tehokkuudesta puhuttaessa tarkoitetaan koulutuksen järjestelyjen toimivuutta, suunnittelun, hallinnon ja joustavuuden tarkoituksenmukaisuutta ja opetuksen hyvää laatua. Koulutuksen taloudellisuuden arviointi tarkastelee koulutukseen sijoitettujen resurssien tarkoituksenmukaisen kohdentamisen ja koulutuksen tuoman hyödyn välistä tarkastelua. (Opetushallitus 1998.)

Koulutuksen arviointiin hyödynnetään erilaisia arviointimenetelmiä, jotka toimivat tiedon keruun työkaluina. Arviointimenetelmiä ovat esimerkiksi havainnointi, kyselyt, haastattelut, tehtävät ja kokeet. (Frisk 2005, 56.) Marrelli (1998) pitää arviointimenetelmiä valittaessa seuraavia periaatteita tärkeinä:

- Arviointimenetelmän tulee vastata arviointikysymyksiin (määrittele arvioinnin tavoitteet).
- Arviointimenetelmän on mitattava oikeita asioita.
- Arviointimenetelmän tulee olla luotettava.
- Arviointimenetelmän tulee olla käyttökelpoinen ja taloudellinen suhteessa arviointikysymyksiin.

6 Täydennyskoulutuksen toteuttaminen

Täydennyskoulutuksen tarkoitus on ylläpitää ja uudistaa työntekijöiden osaamista vastaamaan työn muuttuvia vaatimuksia (Sosiaaliportti 2012).

Täydennyskoulutus on opinnäytetyön toiminnallinen osa, ja se toteutettiin kiireellisesti, Trygin omien tarpeiden mukaisesti. Koulutustilaisuuden suunnitteluun oli aikaa noin kuukausi, jota ennen tuli suorittaa kartoitustilanne. Tämän kartoitustilanteen mukaan koulutettavat jaettiin eri ryhmiin ja sen avulla suunniteltiin tarkemmin koulutustilannetta. Koulutustilanteen lopuksi koulutusta arvioitiin ja raportoitiin.

6.1 SWOT-analyysi

Koulutustilaisuutta suunniteltaessa oli hyvä tarkastella kouluttajien, koulutustilanteen, paikan, kaluston ja läsnäolijoiden erilaiset vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Nämä selkeytettiin yhdeksi SWOT-analyysitaulukoksi (Katso taulukko 3).

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> - Hyvä aineisto - Avoimet kouluttajat - Sujuva yhteistyö - Hyvä suunnitelma - Onnistuneet neuvottelut toimeksiantajan kanssa - Luottamus 	<ul style="list-style-type: none"> - Epätarkat ajankohdat - Epäselvä osallistujamäärä - Ei aikaisempaa kokemusta isosta koulutustilaisuudesta - Tiukka aikataulu koulutuksien suhteen - Osallistujien Internetyhteydet/sähköpostit eivät toimi
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> - Uudet kokemukset - Tietotaidon kehittyminen (yritys hyötyy lisääntyneestä tietopääomasta) - Unohtuneen asian uudelleen muis- 	<ul style="list-style-type: none"> - Sähkökatkos - Koulutuksen epäonnistuminen - Sairastapaukset - Tilanvarauksen muutokset - Tilaisuuden peruuntuminen

<p>taminen/opiskelu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kouluttajien Excel osaamisen kehittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Tietokoneet/Projektori/muistitikut eivät toimi - Eri Excel-ohjelmat - Tietokonevirukset - Netin huono toimivuus/toimimattomuus
---	---

Taulukko 3: Koulutustilaisuuden SWOT-analyysi

6.2 Excel-ohjelmisto

Excel on alun perin Applen Macintosh-tietokoneille luotu taulukkolaskentaohjelma, joka julkaistiin vuonna 1985. Siitä tehtiin kuitenkin ensimmäinen Windows-versio vasta vuonna 1987. Microsoft kehittää lähes säännöllisesti uuden Excel-version 2-3 vuoden välein säilyttääkseen markkinaylivoimansa. Tällä hetkellä uusin versio Excel-ohjelmasta on Excel 2011, mutta Exceliä on käytössä runsaasti organisaatiosta riippuen myös versioina 2003, 2007 ja 2010. (Polytechnic Institute of New York University 2005 - 2013.)

Microsoft Excel on tietokoneen taulukkolaskentaohjelma, joka on osa Microsoft Officea, ja tarkoitettu numeerisen datan käsittelyyn. Excelin toiminta perustuu soluihin, joita voi käyttää erilaisten taulukkojen, luetteloiden, laskujen ja muiden sellaisten luomiseen. (Microsoft Corporation 2013.)

Nykyään Excelin käyttöön tutustutaan jo peruskoulussa, ja taitoja voi kasvattaa erilaisiin koulutuksiin osallistumalla tai kokemuksen kautta.

Kaikissa yrityksissä käytetään Exceliä jollain lailla, joko aikataulujen ja diagrammien luomiseen tai haastavimpien laskujen tekoon. Excelin käyttö voi olla kuitenkin vanhemmalle sukupolvelle haastava ymmärtää ja hallita, jonka takia on hyvä kerrata näitä tietoja ja taitoja tietyin väliajoin.

6.2.1 Excel 2003 vs. Excel 2007

Excelistä on erilaisia versioita, joista uudemmat versiot ovat suositumpia kuin vanhemmat. Tryg itse käyttää versiota 2003, joka kouluttajille ei ollut yhtä tuttu kuin versio 2007 tai uudemmat. Tässä esittelemmekin tarkemmin eroavaisuuksia Microsoft Excel vuoden 2003:n ja laajalti käytössä olevan Excel 2007 version välillä. Suurimmaksi osaksi kummatkin ohjelmat Excel 2003 ja 2007 sisältävät samoja ominaisuuksia, mutta Excel 2007 on paljon kehittyneempi ja hienostuneempi versio Excel 2003:sta.

Suurimpia uutuuksia Excel 2007 ohjelmistossa ovat uusi käyttöliittymä ja sitä kautta uusia osia saanut ohjelmaikkuna. Oletusnäkyvästä löytyy perustoiminnot sisältävä Aloitus-välilehti (Home). Käyttöliittymä skaalautuu automaattisesti erilaisiin näyttökokoihin ja resoluutioihin. Tästä syystä valintanauhan ulkonäkö ja mm. yksittäisten painikkeiden koko voivat vaihdella laitteiston mukaan. (Lammi, 2007, 8 - 9.)

Edellä mainittuja uusia ohjelmaikkunan osia ovat mm. vasemmassa ylänurkassa näkyvät Office-painike (Office Button) ja pikatyökalurivi (Quick Access Toolbar). Ikkunan alareunassa taulukonvalitsimen vieressä on Lisää laskentataulukko-pikavalitsin (Insert Worksheet), jonka napsautuksella työkirjaan lisätään uusi tyhjä taulukko. Oikeassa alakulmassa on kolme painiketta näkymän vaihtamista varten sekä Zoomaus-liukusäädin (Zoom), jonka avulla taulukon näkymäsuhdetta voidaan muuttaa portaattomasti. (Lammi, 2007, 8 - 9.)

Muita uusia käyttöliittymän ominaisuuksia verrattuna Excel 2003:een työkalut osuudessa ovat pikatyökalurivi, valintanauha, Office-painike, välilehdet ja pikavalikoima. Pikatyökalurivi (Quick Access Toolbar) löytyy Office-painikkeen vierestä vasemmasta yläkulmasta. Pikatyökalurivi sisältää työn erivaiheissa tarvittavia yleisimpiä toimintoja (tallennus, toiminnon kumoaminen yms.). Käyttäjä voi myös itse muokata pikatyökalurivin sisältöä muokkaamalla sitä omien käyttötottumustensa mukaiseksi. (Lammi, 2007, 9.)

Valintanauha (Ribbon) ja välilehdet löytyvät Excel 2007:stä ohjelman yläosasta vertikaaliseksi vedettynä. Valintanauhan yläreunasta löytyy välilehtien nimiä, joita klikkaamalla saa uusia työkaluja esille ja käyttöön. Esimerkiksi Kaavat (Formulas) sisältää kaavoja kirjoittaessa ja muokattaessa tarvittavat työkalut. Jos taulukkoon vastaavasti halutaan lisätä jokin elementti, otetaan esille Lisää-välilehti (Insert) komennolla. (Lammi, 2007, 9.)

Pikavalikoima on myös yksi uusista ominaisuuksista Excel 2007:ssä, verrattuna Excel 2003:een. Se tulee näkyviin yleensä kun muokataan esim. kaavion otsikkoa. Tällöin hiiren osoittimen vieressä näkyy suhteellisen läpikuultava työkalurivi, joka on siis tämä kyseinen pikavalikoima (Mini Toolbar). Se sisältää mm. erilaisia tekstinmuotoilun perustoimintoja ja työkaluja. Pikavalikoimassa pääset haluttuun toimintoon, yksinkertaisesti siirtämällä hiiren osoitinta lähemmäs työkaluriviä, jolloin se tummenee ja haluttu toiminto pystytään valitsemaan. (Lammi, 2007, 9.)

Office-painikkeesta (Office Button) löytyvät helposti kaikki tallentamiseen, tulostamiseen ja lähettämiseen liittyvät toiminnot. Painike löytyy vasemmalta yläkulmasta, eikä Excel 2003 ole juuri tämän nimistä painiketta. Työkalujen ja toimintojen määrä on huomattavasti kattavampi Excel 2007:ssä kuin Excel 2003:ssa. Officen-valikon komentoja pystyy sijoittamaan pikatyö-

kaluriville, mutta jotkin toiminnoista ovat mahdollisia vain silloin, jos organisaatiossa jossa Excel 2007 on käytössä, hyödynnetään Microsoft SharePoint Server-palvelujärjestelmää. Tällaisia toimintoja ovat mm. taulukon julkaisu yhteiseen asiakirjatyötilaan. (Lammi, 2007, 10.)

Microsoft Office-ohjelmien valintanauha on edellisissä Excel-versioissa pyritty suunnittelemaan mahdollisimman loogisesti ja siten, että se palvelisi kunkin yksittäisen sovelluksen tarkeitoksia mahdollisimman hyvin. Näin on myös tehty Excel 2003:sta siirryttäessä Excel 2007 ohjelmaan. Eli useimpien työkalujen ja ominaisuuksien käyttö sujuu helposti aikaisimpien versioiden kanssa hankitun kokemuksen kautta. (Lammi 2007, 11.)

Excel 2007:n on myös lisätty lisää tyylejä ja muotoilumäärekokoelmia joihin sisältyy mm. eri fonttimääritykset, solujen ulkonäkö, reunaviivat yms. Excel 2007:ssä löytyy paljon uusia toimintoja ja ominaisuuksia ja sitä oppii helposti käyttämään esimerkiksi Excel 2003 osaamisen pohjalta.

6.2.2 Tietotekniikan kehityksen vaikutus koulutukseen

Tietotekniikan kouluttajille tieto- ja viestintätekniiikan kehitys luo haasteita ja suuria vaatimuksia sen opetukselle. Lifländer (1983, 71) näkee tietotekniikan opetuksen haasteina lisäksi alan seuraavat erityispiirteet:

- Tekniikka kehittyy nopeasti ja pakottaa etsimään opetuksen pohjaksi suhteellisen pysyviä yleistyksiä, joiden avulla muuttuva tekniikka on opittavissa ja ymmärrettävissä.
- Atk:n tietopohja on monitieteinen. Tämä johtuu atk:n käyttöympäristöstä, jossa tekniikka, ihmiset ja järjestelmät kohtaavat.
- Atk:n soveltamisalat ovat moninaiset ja atk:n hyväksikäyttötaito on sidoksissa soveltamisalaan.

Kouluttajilla tulee olla valmiudet arvioida tieto- ja viestintätekniiikan kehitystä ja nähdä kokonaiskuva siitä mikä on koulutettaville oleellista ja yleistettävissä. On tunnistettava mahdollisuudet ja rajoitukset koulutuksen sisällöstä, tunnettava työelämän tarpeet sekä osattava teoriaa ja sen käyttöä. (Koivulahti-Ojala 2001, 11 - 12.)

6.3 Koulutustarve ja taustatiedot

Excel-täydennyskoulutuksen tarpeen arvioinnin teki Tryg. Arviointi tapahtui observoinnin ja haastattelujen kautta, jonka jälkeen kouluttajille jäi henkilökunnan tietojen ja taitojen mittaaminen koulutuksen tarkempaa suunnittelua varten.

6.3.1 Esiselvitys

Esiselvitys eli kartoitustilanne suoritettiin kahdessa osassa. Ensimmäisessä otettiin yhteyttä sähköpostitse toimeksiantajayrityksen yhteyshenkilöön, jonka kautta selvitettiin mitä Excel-toimintoja koulutettavat käyttävät työssään ja mitä he haluaisivat oppia lisää tai kerrata. Tässä vaiheessa tiedusteltiin myös missä työtilanteissa Exceliä käytetään ja onko joillakin koulutettavista jotain erikoispyyntöjä koulutuksen suhteen.

Toisessa vaiheessa selvitettiin koulutukseen haluavien Excel-osaamisen tasoa, yhteyshenkilölle ja osallistujille lähetetyn "kutsun" kautta. Koulutukseen osallistujat jaettiin osaamistasojensa perusteella kolmeen tasoryhmään: Edistyneet, perusosaajat ja alkeisosaajat, joidenka mukaan tuntiohjelman pohjat luotiin.

Esiselvityksessä koulutukseen osallistujat jaettiin myös työpaikkansa perusteella Helsinki- ja Turku-ryhmään, joka tarkoittaa sitä että sama koulutus pidettiin kahdelle eri ryhmälle eri aikaan.

6.3.2 Kutsu

Täydennyskursseille osallistuvia kutsuttiin mukaan sähköisesti tapahtuvalla kutsulla (Katso liite 1). Kutsuja tehtiin kaksi erilaista, yksi Helsingin ryhmälle ja toinen Turun ryhmälle. Kutsussa ilmenee tapahtuma-aika ja -paikka, kouluttajat, koulutuksen sisältö sekä lyhytmuotoinen kysely siitä mihin ryhmään koulutettava sijoittaisi itsensä.

Kutsussa oleva kysely on osa esiselvitystä ja siinä osallistujat jaetaan kolmeen tasoryhmään, jotka ovat: edistyneet, perusosaajat ja alkeisosaajat. Jokaiseen tasoryhmän alla on selvitys siitä mitä tietoja ja taitoja edellytetään kuulukseen kyseessä olevaan tasoryhmään.

Koulutettavien jako eri tasoryhmiin tehtiin koulutettavien oppimisen helpottamiseksi. Näin edistynein, eli ryhmä 3 ei kyllästy koulutuksen alkuvaiheessa. Lisäksi koulutustilaisuuden pitäminen erikseen ryhmille 1 & 2 mahdollistivat hitaamman ja rauhallisemman toimintojen läpikäynnin sellaisten koulutettavien kanssa, joille Excel ei ole niin tuttu. Tällä pyrittiin myös siihen, että ryhmien 1 & 2 osaaminen kehittyisi ryhmä 3:n tasolle.

6.4 Koulutustilaisuuksien suunnittelu

Hyvin tehty suunnittelu takaa onnistuneen koulutuksen. Koulutusta suunnitteleamalla voidaan varmistaa ajankulua, loogista järjestystä asioiden läpikäymisessä sekä koulutettavien oppimista edellytystensä mukaisesti. Koulutuksen sisältöä suunniteltaessa kouluttajan on valittava

mitä toimintoja opetetaan, eli mitkä toiminnot ovat tarpeellisia ja oleellisia koulutettaville. Lisäksi kouluttajan tulee selvittää minkä asioiden oppiminen ohjaa koulutettavia saavuttamaan näiden toimintojen hallitsemista. (Koivulahti-Ojala 2001, 55-56.)

Koulutuskokonaisuus jaettiin kolmeen eri koulutustilanteeseen. Eri koulutustilaisuuksien suunnittelun avuksi laadittiin kurssisuunnitelmat sekä tarkempia tuntisuunnitelmia koulutustilaisuuksien toteutuksesta.

6.4.1 Tavoitteet

Koulutukselle asetettiin kaksi välitavoitetta, jotka tuli toteuttaa jotta koko projektin päätavoite saavutettaisiin. Ensimmäinen välitavoite oli kartoittaa nopeasti ja tehokkaasti Trygin esimiesten ja asiantuntijoiden Excel-ohjelmiston tietotaitoja, tiukan aikataulun mukaisesti.

Toinen välitavoite oli suorittaa hyödyllinen ja onnistunut tuotos eli koulutustilaisuus. Tämä pyrittiin saavuttamaan käyttämällä oikeanlaista aineistoa ja kehittämällä koulutustilaisuuden ilmapiiri oppimisystävälliseksi. Toisen välitavoitteen onnistumista voitiin myöhemmin varmistaa koulutettavien suoritettavien tehtävien perusteella sekä toimeksiantajalta ja koulutettavilta saaduista palautteista koulutustilaisuuden loppuksi.

Päätavoite oli koulutettavien Excel-taitojen onnistunut kertaaminen ja uuden oppiminen. Koulutettavien tulee itse huomata koulutustilaisuuden hyödyllisyyden ja omien Excel-taitojen parantumista, jotta päätavoite saavutettaisiin, mikä todistaa sen, että päätavoite saavutetaan toteuttamalla ensin välitavoitteet.

Välitavoite: Nopea kartoitus



Välitavoite: Onnistunut koulutustilaisuus



Päätavoite: Kertaus ja uuden oppiminen. Koulutuksen hyödyllisyys.

6.4.2 Kurssisuunnitelma

Kurssisuunnitelma on kouluttajan laatima kurssikohtainen toteutussuunnitelma, johon suunnitellaan alustavasti kurssilla käytävät aiheet/teemat ja niihin käytettävä aika. Kurssin aikana käytävät aiheet riippuvat kurssin tavoitteista. Aiheisiin käytettävä aika riippuu taas koulutettavien iästä sekä aikaisemmista tiedoista ja taidoista, sillä eri-ikäisillä koulutettavilla on erilaiset valmiudet asioiden omaksumiseen. (Koivulahti-Ojala 2001, 56-57.)

Kurssisuunnitelma rajaa selkeät raamit koulutuskokonaisuudelle, joka koostui kolmesta eri koulutuskerrasta. Kaksi koulutustilaisuutta pidettiin Helsinki-ryhmälle ja yksi Turku-ryhmälle. Kurssisuunnitelmassa tulee ilmi koulutuksessa käytävät aihepiirit, joita suunniteltiin tavoitteita ja aikaa ajatellen.

Kurssisuunnitelmia tehtäessä ensin määriteltiin koulutuksen ajallinen pituus, jonka jälkeen lisättiin koulutuksessa pidettävät mahdolliset tauot. Viimeiseksi suunniteltiin aiheiden läpikäyminen, kuinka paljon niihin käytetään aikaa ja missä järjestyksessä ne käydään. Kurssisuunnitelma toimi myös koulutettaville lähetettävän koulutuksen ohjelmalla. Tarkemmat kurssisuunnitelmat liitteissä 2 & 3.

Helsinki. Torstaina 8.11.2012 (viikko 45) Ryhmät 1 & 2 ohjelma:

12.30-12.40	Koulutuksen aloitus ja esittely
12.40-13.30	Tutustuminen Exceliin ja sen perusominaisuuksiin
14.00-14.15	Kahvitauko
14.15-15.50	Excelin toiminnot
15.50-16.00	Lopetus

Taulukko 4: Kurssisuunnitelma, torstai 8.11.2012. Ryhmä 1 & 2.

Ensimmäinen koulutustilaisuus oli tarkoitettu Helsingin tasoryhmille 1 ja 2, jotta kun siirryttiin vaikeimpiin asioihin ryhmä 3:n kanssa, kaikki olisivat osaamisessa "samalla viivalla". Tilaisuus alkaa kurssisuunnitelman mukaan lyhytmuotoisella esittelyllä, jonka jälkeen lähdetään tutustumaan Excelin perusominaisuuksiin. Kahvitauon jälkeen koulutettaville esitettiin erilaisia työssä hyödyllisiä toimintoja, joita harjoiteltiin tehtävien kautta. Koulutustilaisuus loppui klo. 16 aikaan, ja tätä seuraava koulutustilaisuus tapahtui noin kolmen viikon päästä.

Turku. Keskiviikko 14.11.2012 (viikko 46) Ryhmä 1, 2 & 3 ohjelma:

10.00-10.10	Koulutuksen aloitus ja esittely
10.10-11.00	Tutustuminen Exceliin ja sen perusominaisuuksiin
11.00-11.30	Excelin toiminnot
11.30-12.30	Ruokatauko
12.30-14.00	Grafiikka ja funktiot
14.00-14.15	Kahvitauko
14.15-15.30	Opetetun hallinta
15.30-16.00	Arviointi ja palaute
16.00	Lopetus

Taulukko 4: Kurssisuunnitelma, keskiviikko 14.11.2012. Ryhmä 1, 2 & 3.

Turun kurssisuunnitelmasta huomataan, että siinä käydään samoja aiheita kuin Helsingin koulutuksissa, mutta nämä käydään kaikki yhden koulutuskerran aikana. Eri tasoryhmät yhdistettiin ja niille pidettiin yksi yhteinen koulutus. Näin tehtiin kustannuksien minimoimiseksi ja

resurssien käyttämiseksi mahdollisimman tehokkaasti. Kouluttajien aikaa säästy kun Turussa pitää käydä vain kerran, ja Tryg säästy ylimääräisiltä matka- ja ruokakustannuksilta.

Helsinki. Keskiviikko 29.11.2012 (viikko 48) Ryhmä 1,2 & 3 ohjelma:

12.30-12.40	Koulutuksen aloitus ja esittely
12.40-14.00	Grafiikka ja funktiot
14.00-14.15	Kahvitauko
14.15-15.40	Opetetun hallitseminen (Mahdollinen nopea Pivot-kertaus haluaville)
15.40-16.00	Arviointi ja palaute

Taulukko 5: Kurssisuunnitelma, keskiviikko 29.11.2012. Ryhmä 1, 2 & 3,

Viimeinen koulutustilaisuus oli Helsinki-ryhmän ensimmäisen koulutustilaisuuden jatkoa, jossa muisteltiin kolme viikkoa aikaisemmin opittuja toimintoja ja opittiin uusia. Tilaisuus oli suunniteltu kaikille kolmelle tasoryhmälle. Ennen tilaisuuden loppua suoritettiin koulutuksen arviointi- ja palautekyselyiden keruu.

6.4.3 Tuntisuunnitelma

Tuntisuunnitelma on kurssisuunnitelmaa tarkempi suunnitelma, johon on kuvattu tunnin tavoitteita, ajankäyttöä, työtapoja ja mahdolliset havainnoinnit, kuten erilaiset harjoitukset (Koivulahti-Ojala 2001, 57).

Koulutustilaisuuksien tarkat tuntisuunnitelmat ohjasivat kouluttajia kaikilla koulutuskerroilla, ne toimivat kouluttajien omina opetusrunkoina. Tuntisuunnitelmat (katso liite 4), etenevät aiheittain ja selkeyttävät tarkemmin miten koulutusta viedään eteenpäin, mitkä ovat aihepiirien osat ja mitkä ovat kouluttajien omat puheenvuorot. Tuntisuunnitelmista löytyy myös missä vaiheessa mikäkin harjoitus tai tauko pidetään.

6.4.4 Kouluttajien oma materiaali

Koulutuksen suunnitteluun ja opetusmateriaaliksi käytettiin kolmea eri lähdettä.

Tuntisuunnitelmat suunniteltiin Raili Huttusen (Bittikatti) kokoaman Microsoft Office Excel 2007 aineiston sisällysluettelo mukailleen, johon lisättiin, poistettiin tai muokattiin eri aiheita ja osia joita koulutuksessa käydään läpi.

Kirja, jota kouluttajat käyttivät oppiakseen itse paremmin Exceliä, on Petri Manun ja Heljä Pukkisen kirjoittama Excel 2003 taulukkolaskentaa (Saarijärven Offset Oy 2003). Kirja oli myös mukana joka koulutustilaisuudessa tukemassa ja turvaamassa kouluttajien koulutusta.

Kirjaa ei kopioitu, monistettu tai annettu muiden käyttöön, vaan se oli pelkästään kouluttajien omassa käytössä.

Koulutustilaisuuksien aikana tehtävät harjoitukset ja loppukoe suunnittelivat ja toteuttivat kouluttajat, jo tiedossa olevien aiheiden perusteella.

Pivot-paketti, jolla koulutettavat saivat harjoitella Pivot-tilaukointia, on Itä-Suomen yliopiston tieto- ja viestintäteknikan käytön opetusmateriaalia, joka löytyy Internetissä sivulla: <https://wiki.uef.fi/display/opkmateriaalit/Harjoitus+4+-+Luettelo+ja+pivot-tilaukko>. Sivuston ylläpitäjään ja materiaalin tekijään otettiin yhteyttä, joka antoi luvan käyttää kyseistä materiaalia koulutuksen avuksi. Organisaation nimi on Itä-Suomen yliopisto ja yksikön nimi on nykyään opinto- ja opetuspalvelujen yksikkö (aikaisemmin oppimiskeskus). Tälle sivulle on koottu Itä-Suomen yliopiston Opinto- ja opetuspalveluissa tehtyjä erilaisia ohjeita tietotekniikan opetuskäyttöön ja yleensä opetukseen liittyen.

6.4.5 Opetussisältö

Kaikki kolme koulutustilaisuutta jaettiin kahteen osaan. Ensimmäinen osa oli enemmän ryhmille 1 ja 2 suunnattu alkeiden kertausta ja perustoimintojen läpikäyntiä. Toinen osa oli kaikille tasoryhmille suunnattu opetustilanne, jossa käytiin astetta vaikeampia toimintoja, tutustuttiin uusiin asioihin, muisteltiin eri funktioita ja kokeiltiin visuaalisia Excel-toimintoja (Katso liite 4). Lisäksi, jos jäi aikaa toiseen osaan, koulutettavien oli mahdollista tutustua Pivot-tilaukoihin ja tehdä niihin liittyviä tehtäviä.

Perustoimintojen kertaus ryhmille 1 ja 2 oli tarpeen, jotta saatiin kaikki ryhmät osaamiseltaan samalle tasolle. Näin voitiin toisen koulutusosan aikana jatkaa vaikeimpiin asioihin, kun kaikki koulutettavat tuntevat varmasti perusteet ja lähtevät niin sanotusti samalta viivalta.

Koulutuksien aikana käytetty materiaali oli kouluttajien itse kerättyä ja tekemää. Materiaalia oli 2 erilaista: tehtävät ja apumonisteet.

Niin kutsutut apumonisteet ovat koulutettavien avuksi tehtyjä monisteita, joihin kouluttajat keräsivät hyödyllistä informaatiota. Kaikki monisteet tehtiin koulutettavien omaan käyttöön koulutuksien ajaksi, mutta myös koulutuksien jälkeen, opitun muistelemista varten. Monisteita jaettiin kaikille 3 kappaletta.

Ensimmäinen moniste on nimeltään "Sorminäppäryyttä" (katso liite 5), jossa kerrataan kouluttajien mielestä käytetyimpiä näppäinyhdistelmiä erilaisten toimintojen suorittamiseen. Toisessa monisteessa kerrotaan tärkeitä informaatiota Excelin käytöstä ja erilaisista ominai-

suuksista. Tämä moniste toimi enemmänkin visuaalisena työkaluna koulutustilaisuuksien alkuvaiheessa, sillä koulutettavat saivat monisteesta seurata tarkemmin kouluttajien opetusta samalla kuin kuuntelivat. Viimeisessä monisteessa esitellään erilaisia Excel-funktioita ja niiden käyttöä.

Koulutuksien aikana käytiin läpi erilaisia tehtäviä (katso liitteet 6 - 8), joiden tarkoitus oli auttaa ymmärtämään opittujen toimintojen toimivuutta ja käyttöä. Tehtävät jaettiin koulutettaville sähköpostin kautta, sillä se oli nopein ja kätevin tapa. Koulutettavat saivat myös lähettää valmiit tehtävät kouluttajille sähköpostin kautta. Sähköpostia käytettiin tässä tilanteessa avuksi, sillä tehtävät tehtiin ja tallennettiin Excel-tiedostoina, joten helpointa oli lähettää ne sellaisenaan kouluttajille. Lisäksi tarkistusta helpotti itse tiedoston katsominen, jossa koulutettavien eri työvaiheet voi paremmin seurata ja arvioida, kuin tulostetusta kappaleesta. Sähköpostin välityksellä säästettiin paperia sekä tehtävät saatiin nopeasti koulutettaville ja takaisin.

Ennen palautteiden ja arviointien keruuta koulutettavat saivat tehtäväkseen koulutuksen aikana pienimuotoisen tentin, jossa tarkemmin käytiin läpi eri funktioiden ominaisuuksia ja seurattiin koulutettavien taitojen kehittymistä (katso liite 9).

Koulutuksien aikana yleisimmin käytetyt välineet olivat Excelin lisäksi videotykki, jolla opettuja asioita demonstroitiin valkokankaalle sekä sähköposti, joka toimi viestinnän välineenä. Eri materiaalin jako ja keruu toimi helpoiten sähköpostin kautta jo mainittujen syiden takia, mutta myös siitä syystä että materiaalit säilytettiin digitaalisessa muodossa myöhempiä käyttöä varten.

6.4.6 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on tapa jolla selvitetään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkitystä. Laadulliseen tutkimukseen yhdistettyjä erilaisia aineistonkeruumenetelmiä ovat muun muassa syvähaastattelut, havainnoinnit ja koeasetelmat. (Juuti ym. 2012, 190 - 220.)

Koulutustilaisuuksien arviointi suoritettiin laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimussuuntaus valittiin sen luonteen takia, jossa pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Tarkoitus ei siis ollut saada mahdollisimman suurta vastaajamäärää ja tulkita numeroita ja tilastoja, johon perustuu kvalitatiivinen tutkimus, vaan syvällisemmin tutustua tutkimuksen ilmiöön ja tarkoitukseen. (Jyväskylän yliopisto 2011.)

Aineiston, tässä tapauksessa vastauksien, käsittely tapahtui seuraavalla tavalla:

1. Aineiston keruu
2. Aineiston tekstimuotoon purkaminen
3. Analysointi

Koulutustilaisuuksien arvioinnin tarkoitus oli ymmärtää koulutuksien onnistumista ja toivuutta sekä miten opittuja asioita oli koulutuksien jälkeen hyödynnetty työelämässä. Aineistonkeruun avulla haluttiin selvittää miten koulutuksista oli ollut apua arkitöissä, projekteissa, viestinnässä ja tehokkuuden parantamisessa, mutta lisäksi haluttiin antaa mahdollisuus vastaajille kertoa enemmän ja avoimemmin omista kokemuksista ja tuntemuksista. Tutkittavia yksiköitä oli rajallinen määrä koulutettavia ja tärkeämpänä nähtiinkin aineiston laatu kuin määrä. Tässä työssä käytetyt aineistonkeruumenetelmät olivat syvähaastattelut sekä kyselylomakkeet.

Syvähaastattelu suoritettiin toimeksiantajalle, niin että valmiiseen kyselypohjaan kerättiin avoimia kysymyksiä, jonka pohjalta haastattelua vietiin eteenpäin. Tarkoitus oli saada vastaukset kyselylomakkeen kysymyksiin, mutta myös pitää keskustelu avoimena ja selvittää syvemmin mitä mieltä toimeksiantaja oli ollut koulutuksista ja niiden hyödyllisyydestä henkilökunnan osaamisen edistämiseksi.

Lisäksi koulutuksia arvioitiin erilaisilla arviointi- ja palautelomakkeilla, joista enemmän kerrotaan seuraavassa kappaleessa.

Aineiston keruun jälkeen, aineisto purettiin selkeään tekstimuotoon, josta analysoitiin koulutuksen tavoitteiden saavuttamista.

6.4.7 Arviointiperusteet

Koulutuksen onnistumisen arviointiin käytettiin monia eri tapoja.

Alkuun koulutettavat arvioivat omaa osaamistaan sijoittamalla itsensä edistyneiden, perusosaajien tai alkeisosaajien ryhmään. Koulutuksien aikana suoritettiin erilaisia harjoituksia, joissa koulutettavat sovelsivat oppimiaan asioita. Näiden tehtävien tekoa kouluttajat seurasi paikan päällä, ja niiden kautta kouluttajat saivat tietää, muun muassa minkälaisia asioita tulisi vielä koulutuksen aikana harjoitella, kuinka paljon aikaa koulutettavat tarvitsivat asioiden sisäistämiseen sekä mitkä asiat olivat heillä jo hallussa.

Viimeisellä koulutuskerralla, eli Helsinki-ryhmän toinen koulutustilaisuus ja Turku-ryhmän ainoan koulutustilaisuuden lopussa, koulutettavat saivat tehtäväkseen niin sanotun kokeen, jossa kerrattiin tärkeimpien koulutuksissa käytyjen osa-alueiden osaamista. Koe tehtiin yhdessä

koulutuksen lopussa, jotta ongelmien tullessa ilmi kouluttajat voisivat auttaa koulutettavia. Koe oli kirjallinen, harjoituksia vaativampi, joka sisälsi opetettujen asioiden käyttöönottoa ja soveltamista.

Kokeen yhteydessä koulutettaville jaettiin arviointi- ja palautelomakkeet. Arviointi- ja palautelomakkeiden avulla kerättiin koulutettavien reaktioiden sekä oppimisen ja osaamisen arviointia.

Arviointilomakkeessa (liite 10) kysytään koulutettavien omaa mielipidettä koulutuksen onnistumisesta sekä yhteisten tavoitteiden saavuttamisesta. Arviointi suoritetaan kirjaamalla raksi koulutettavan mieleiseen ruutuun 1-5, jossa 1 on "eri mieltä" ja 5 "samaa mieltä". Arvioinnissa kysytään mielipidettä käytännön järjestelyistä, koulutuksen sisällöstä, kouluttajista, sekä koulutustilaisuudesta.

Palautelomakkeessa kysytään avoimia kysymyksiä siitä mitä koulutettavat olisivat koulutuksesta vielä kaivanneet, pitivätkö he koulutustilaisuudesta ja mikä koulutuksessa onnistui ja miksi. Nämä palautettiin sähköpostitse liitteenä. Lisäksi palautelomakkeeseen pystyy lisäämään omia yleisiä kommentteja koulutuksesta tai kouluttajista sekä kertoa parannusehdotuksia.

Arviointi- ja palautelomakkeiden avulla saatiin koulutettavien omia mielipiteitä koulutuksen onnistumisesta, joita voidaan myöhemmin käyttää koulutuksen kehittämiseen paremmaksi.

Koulutettavien oppimista ja osaamista arvioitiin myös itsearviointin avulla, jossa pyydetään koulutettavia arvioimaan koulutuksen jälkeen mihin ryhmään he asettelisivat itsensä. Tarkoitus oli että suurin osa asettelisi itsensä koulutuksien jälkeen, aikaisempaa ryhmää osaavampaan ryhmään.

Mihin ryhmään tunsit kuuluvasi ilmoittautuessasi koulutukseen?

___ 1. Ryhmä ___ 2. Ryhmä ___ 3. Ryhmä

Mihin ryhmään sijoittaisit itsesi koulutuksen jälkeen?

___ 1. Ryhmä ___ 2. Ryhmä ___ 3. Ryhmä

Toiminnan arviointia, eli sitä miten opittuja asioita siirrettiin toimintaan, selvitettiin kuukausi koulutuksien jälkeen lähetetyillä kyselylomakkeilla. Tarkoitus oli saada tietää oliko koulutuksesta ollut hyötyä koulutettavien jokapäiväisessä toiminnassa Excel-ohjelmiston parissa. Tätä varten kaikki koulutettavat saivat mahdollisuuden vastata seuraaviin kysymyksiin:

1. Oletko käyttänyt/tarvinnut koulutuksesta saatuja monisteita/materiaaleja avuksi työssäsi?
2. Onko kurssista ollut hyötyä käyttäessäsi Excel-ohjelmaa?
3. Oletko hyödyntänyt kurssilla oppimiasi asioita työssäsi?
4. Tuntuuko sinusta että kurssi olisi hyvä pitää uudestaan?
5. Minkälaisia vaikutuksia mielestäsi koulutuksella on ollut työpaikassasi?

Lisäksi toimintaa arvioitiin ulkopuolisten kautta. Toimeksiantajalle lähetettiin kysely, jossa kysyttiin hänen mielipidettä koulutuksen hyödyistä koulutettavien osaamisessa. Kyselyssä oli myös tulosten ja vaikutusten arviointia, joissa kyseltiin koulutuksen kokonaisvaikutusta organisaation toimintaan ja miten organisaatio oli hyötynyt koulutuksesta.

1. Miten toiminta organisaatiossa on muuttunut koulutuksen jälkeen?
2. Onko henkilökunnan Excel-ohjelman käyttö ollut sujuvampaa?
3. Minkälaisia hyötyjä koulutuksesta on ollut?
4. Mitkä olivat Trygin asettamat tavoitteet koulutukselle? Ja saavuttiko koulutus nämä tavoitteet?
5. Toiko kurssi lisäarvoa organisaation osaamiseen?

Näitä kaikkia eri välineitä käyttäen saatiin raportti koulutuksen onnistumisesta sekä kehittämismahdollisuuksista, paremman tuloksen aikaansaamiseksi.

6.5 Koulutustilaisuudet

Koulutustilaisuuksia pidettiin yhteensä kolme (katso liite 11), joista ensimmäinen ja kolmas olivat Helsinki-ryhmälle ja toinen oli Helsinki-ryhmän koulutuksia vastaavaa yhdistetty koulutus Turku-ryhmälle.

Ennen varsinaisia koulutustilaisuuksia koulutusohjelmaa ja opetettavia asioita käytiin useasti läpi. Nämä niin kutsutut "harjoitukset", joissa koulutuksia käytiin pala palalta läpi, auttoivat kouluttajia hahmottamaan kuinka paljon aikaa koulutuksen pitämiseen menisi ja mitä asioita tulisi vielä kerrata, jotta koulutus sujuisi sulavasti.

Koulutustilaisuuksia toteutettiin niin, että kouluttajilla oli omat aihealueensa, joita he vuorotellen kävivät läpi kannettavan tietokoneen avulla. Videotykki heijasti seinälle kouluttajien kannettavasta tietokoneesta kaikki eri tapahtumat, jotta koulutettavat saivat ohjeistuksen aikana seurata visuaalisesti mitä eri polkuja piti mennä jotta päästiin haluttuun tulokseen

Excelissä. Koulutuksien aikana vuoroteltiin niin, että yksi kouluttaja oli aina tietokoneen äärellä, kun toinen kierteli koulutettavien joukossa tarjoten apua.

Koulutettavilla oli omat kannettavat tietokoneet mukanaan, joilla he harjoittelivat ja tekivät itsenäisesti annettuja tehtäviä koulutuksien aikana. Lisäksi suurimmalla osalla oli omat muisiinpanovälineet.

7 Tutkimuksen arviointi

Koulutuksen arviointi tapahtui laadullisen aineiston analysoinnin kautta. Aineisto koostui saaduista vastauksista ja palautteista koulutustilaisuuksia koskien (liite 12).

7.1 Laadullisen aineiston analysointi

Kvalitatiivisen eli laadullisen analyysin tavoitteena on hahmottaa tutkimuskohteen laatua, luonnetta ja merkitystä kokonaisvaltaisesti. (Jyväskylän yliopisto 2011.)

Laadullisen aineiston analysoimiseksi on käytössä monia eri tekniikoita, joista sopivimman valitseminen riippuu kerätyn aineiston, ajattelun, lähestymistavan ja tieteenfilosofisesta otteesta. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2012.) Tekniikoiden yhteisenä piirteenä ovat muun muassa kohteen esiintymisympäristöön ja taustaan, kohteen tarkoitukseen ja merkityksiin, ilmaisuun ja kieleen liittyvät näkökulmat (Jyväskylän yliopisto 2011).

Laadullinen analysointi sopii koulutustilaisuuksien arvioimiseen, sillä arviointi suoritetaan laadullisena tutkimuksena, jonka aineistonkeruun kautta saadut vastaukset ovat parhaiten hyödynnettävissä kun niitä analysoidaan laadullisesti.

Aineiston keruun jälkeen, aineisto puretaan selkeään tekstimuotoon, jotta analysointi olisi mahdollisimman helppoa. Aineiston analysoinnin lähtökohtana on tutkijan ajattelu. Analysointi alkaa aineiston lukemisella ja reflektoinnilla useita kertoja, jonka tavoitteena on tutustua kunnolla aineistoon, löytää kiinnostavia asioita tutkimuksen tarkoituksen kannalta sekä ymmärtää sen todellinen sisältö. Lukemisen yhteydessä on hyvä yhdistää aineistoon muu aineisto kuten kenttämuistiinpanot ja havainnot. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2012.)

Lukemisen aikana aineistosta poimitaan kiinnostavat ja tärkeät asiat, nämä voidaan merkata eri tavoin tai poimia suoraan eri pohjalle. Vähitellen kun aineistoa luetaan ja jäsennetään yhä uudelleen aineisto alkaa pelkistymään ja siitä tunnistetaan ne tärkeimmät asiat. Aineiston koodaus suoritetaan niin sanotusti induktiivisesti, jossa pyritään tekemään yleistyksiä ja pää-

telmiä aineistosta nousevien seikkojen perusteella. Lopuksi koodatuista asioista laaditaan johdopäätökset. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2012.)

7.2 Aineiston analyysi

Samassa vastauslomakkeessa oli ensin arviointikysely, jossa kysyttiin koulutettavien mielipidettä koulutuksen onnistumisesta sekä yhteisten tavoitteiden saavuttamisesta. Arviointi suoritettiin kirjaamalla raksi koulutettavan mieleiseen ruutuun 1 - 5, jossa 1 on "eri mieltä" ja 5 "samaa mieltä". Arvioinnin jälkeen tuli osio nimeltä "Palaute koulutuksesta", tässä osiossa pyydettiin palautetta koulutuksesta avoimilla kysymyksillä. Tästä eteenpäin arviointi- ja palautelomakkeista puhutaan pelkästään "palautteena".

Kyseiseen kouluttajien Tryg Oy:lle järjestämässään esimiesten ja asiantuntijoiden Excel koulutukseen osallistui yhteensä 38 henkilöä. Palautteisiin joista tämä yhteenveto on koostettu vastasi 14 osallistujaa 38 henkilöstä. Heistä esimiehiä oli kahdeksan ja asiantuntijoita kuusi. Koulutukset tehtiin kahdessa Tryg Oy:n toimipisteessä Helsingissä ja Turussa. Helsingin toimipisteestä yhdeksän vastasi palautteisiin ja Turun saldo oli vastaavasti neljä sekä yksi henkilö työskenteli molemmissa toimipisteissä. Vastanneista yksi osallistui pelkästään ensimmäiseen koulutukseen. Kahdeksan henkilöä osallistui vain toiseen koulutukseen ja viisi henkilöä osallistui molempiin koulutuksiin.

Palaute kokonaisuudessaan koulutuksesta oli hyvää ja koulutuksesta saatujen palautteiden valossa näyttää siltä, että koulutus onnistui kokonaisuudessaan hyvin ja sen tasoon oltiin yleisesti tyytyväisiä koulutettavien joukossa. Parhaimman prosentuaalisen arvosanan koulutettava henkilöstö antoi kouluttajille kouluttajien helpeä lähestyttävyydestä, josta 79 % oli täysin samaa mieltä. Toiseksi paras arvosana tuli kouluttajien toiminnasta yhdessä, josta 72 % oli keskenään täysin samaa mieltä. Kolmanneksi paras arvosana tuli kouluttajien selkeydestä, josta 57 % antoi parhaan mahdollisen arvosanan. Hyvä palaute näistä osa-alueista johtuu todennäköisesti siitä, että kumpikin kouluttaja on perusolemukseltaan positiivinen, sosiaalinen, avulias jonkin verran jo esiintymiskokemusta kartuttanut. Kouluttajat olivat myös ennen koulutuksia tehneet useiden vuosien ajan mm. useita ryhmätöitä yhdessä, joka näin ollen selittää hyvin arvosana yhdessä toimimisesta.

Koulutettavien mielestä myös koulutukseen ilmoittautuminen ja koulutuksien aikataulut toimivat hyvin. Nämä osa-alueet valmisteltiin yhdessä Tryg Oy:llä työskentelevän esimieskontaktin kanssa, joka oli perillä koulutettavien osallistumismahdollisuuksista tiettyinä päivinä. Koulutuspäivät valittiin siis edellä mainitun kriteerin perusteella, jotta mahdollisimman moni pääsi osallistumaan koulutukseen ilman työkiireitä. Hyvä organisointi ja aikataulujen hallinta selittää koulutettavilta saadun hyvän arvosanan.

Suurin osa koulutettavista piti opetustapaa, annettuja tehtäviä ja materiaaleja hyvinä. Koulutuksen vaikeustasoa pidettiin myös yleisesti sopivana, mutta kirjallisissa palautteissa selvisi, että muutama olisi halunnut ennakkotehtäviä ja koulutustilaisuuksiin vielä enemmän harjoituksia. Kirjallisista palautteista löytyi myös ristiriita koulutuksen temposta. Palautteista löytyi merkintöjä siitä, että koulutus eteni mukavan nopeasti, mutta löytyi myös mielipide siitä, että koulutus oli liian hidastempoinen. Muutama henkilö olisi kuitenkin kirjallisten palautteiden perusteella halunnut vielä enemmän todella vaikeita tehtäviä ja koulutuksellisia asioita, mutta suurin osa piti koulutusta hyvänä ja mukaansatempaavana. Kyseessä olevat ristiriidat johtuvat todennäköisesti koulutettavien erilaisista taito- ja osaamistasoista.

Koulutettavat olivat palautteiden perusteella myös yleisen tyytyväisiä kouluttajien asiantuntijuuteen ja esiintymistaitoihin. Kouluttajat auttoivat koulutettavia myös palautteiden perusteella tarpeeksi. Koulutettavat pitivät myös koulutuksien olleen hyvin linjassa etukäteisinformaation kanssa, mutta ehkä suurin hajonta palautteiden vastaajien kesken löytyi siitä, miten koulutus vastasi odotuksia, jossa 38 % oli sitä mieltä, että heidän mielipiteensä jäi keskivaiheille. Annettu prosentuaalinen arvosana oli huonoin koko palautteesta ja syynä voi olla koulutettavien erilaiset osaamisen tasonlähtökohdat, jolloin osa mieltä koulutuksen hieman liian helpoksi ja osa taas liian vaikeaksi. Voi myös olla, että koulutettavilla oli täysin eri käsitys siitä mitä koulutus tulee sisältämään. Ongelman korjaamiseksi koulutettavien tasoeroihin olisi pitänyt puuttua vielä tehokkaammin, esim. etukäteisosaamiskartoituksen ja -tehtävien avulla.

Yllättävää koulutettavien palautteessa oli muun muassa se, että vaikka koulutuksessa käytettiin Tryg Oy:n omia tiloja, joissa koulutus tapahtui kummassakin toimipisteessä isossa luokkahuonemaisessa tilassa, jossa projektorilla saatiin heijastettua tarpeellinen informaatio luokkahuoneen eteen, tähän oltiin koulutettavien keskuudessa vähemmän tyytyväisiä, kuin kouluttajat olivat odottaneet. Tilojen osalta jokaiselle kulutukseen osanottajalle riitti myös istuinpaikka ja riittävä määrä työskentelytilaa. Koulutettavat olivat prosentuaalisesti sitä mieltä, että esimerkiksi tilojen soveltuvuus oli koulutukseen 64 % mielestä suhteellisen samaa mieltä ja yksi henkilö 12 koulutettavasta oli täysin eri mieltä. Eli kokonaisuudessaan palaute oli hyvällä tasolla, mutta kouluttajien mielestä tila soveltuivat kouluttamiseen lähes erinomaisesti. Yllättävä palaute tiloista saattaa johtua siitä, että koulutettavat olivat tottuneet käytettäviin tiloihin, eivätkä osanneet nähdä niitä samalla tavalla uudessa valossa kuin itse kouluttajat.

Koulutettavien palautteiden perusteella kokonaisuus oli toimiva ja jokainen tuntui saaneen koulutuksesta hyötyä ja uutta osaamista työnsä tueksi. Palautteista ilmeni myös, että muutamia aiheita olisi toivottu käsiteltävän vielä enemmän ja syvällisemmin, mutta tällöin koulu-

tuksiin olisi tarvittu esimerkiksi vielä yksi päivä tai puolikas siihen että kaikki aiheet olisi saatu käsiteltyä tarpeeksi syvällisesti ja monipuolisesti koulutettavien taitotasoon suhteutettuna.

7.3 Vaikutukset

Kuukausi koulutuksien jälkeen kaikille koulutukseen osallistuneille lähetettiin viiden kysymyksen kyselylomake (liite 13), jonka tarkoitus oli selvittää koulutuksien vaikutusta organisaatiossa ja kouluttajien työnteossa. Lisäksi Eeva Ivakoa haastateltiin ennakoon sähköpostitse lähetetyillä kysymyksillä (liite 14) samaan aiheeseen liittyen.

7.3.1 Eeva Ivakon haastattelu

Eeva Ivakon haastattelun mukaan koulutus lisäsi osallistujien varmuutta ja käyttöastetta Excelin käytössä, sekä on tehostanut ja helpottanut työntekijöiden työntekoa. Koulutus on selvästi laskenut kynnystä kysyä apua ja auttaa toisiaan. Trygin asettamat tavoitteet täyttyivät, ja kaikki osallistujat saivat irti jotakin uutta koulutuksesta.

Excel-ohjelmisto on raportoinnin ja seurannan väline Trygissä, eikä sen takia näy asiakkaalle suoraan. Koulutus on kuitenkin tehostanut työntekijöiden toimintaa, jolloin työntekijöillä on enemmän aikaa keskittyä asiakkaiden palvelemiseen, ja sitä kautta koulutus onkin epäsuorasti tuonut lisää arvoa asiakkaalle. (Ivako 2013)

7.3.2 Koulutettavien vastaukset

Lähetettyyn kyselyyn vastasi yhteensä neljätoista (14) koulutuksiin osallistunutta, joiden vastauksia käydään tarkemmin läpi kysymys kerrallaan.

Koulutuksiin osallistuneille lähetetyssä kyselyssä ensimmäinen kysymys tiedustelin koulutuksen aikana annettujen materiaalien käyttöä ja hyötyä. Materiaalit annettiin omaan käyttöön muistutukseksi koulutuksessa opituista asioista, ja siihen tarkoitukseen nämä ovat olleet myös käytössä. Vastauksista ilmenee että suurin osa on käyttänyt tai "silmaillut" materiaaleja joko muistutukseksi tai tarkistamiseksi.

- "Olen käyttänyt materiaalia. Tutustuin pivot materiaaliin ja käytin pivot toimintoa raportoinnissa."
- "Muutaman kerran on tullut katsottua monisteita."
- "En ole käyttänyt materiaaleja, mutta opin pari uutta näppärää kikkaa ja kaavat tulivat jälleen muistiin paremmin, joten niitäkin on tullut käytettyä enemmän."

- "Olen muutamia juttuja kyllä. En osallistunut kuin ensimmäiseen koulutukseen, toiseen en päässyt."

Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin oliko koulutus kehittänyt koulutettavien Excel-taitoja. Kaikkien vastanneiden mielestä koulutus on ollut hyödyllinen Excelin taitojen kehittämisessä, minkä näkee vastanneiden "Kyllä" - vastauksien perusteella.

- "Kyllä on ollut."
- "Kurssi oli hyödyllinen. Kerrattiin asioita joita oli jo päässyt unohtumaan ja muutamia pikku juttuja sain heti käyttöön joka helpottaa ja nopeuttaa työtä. Lisäksi Pivot materiaali oli hyvä."
- "Kurssilta sain muutaman nippelitiedon, joita olen hyödyntänyt"
- "On ollut. Muutamat asiat on muistunut mieleen, ja mitä enemmän sitä käyttää paremmin osaa."
- "Ehdottomasti. Opin siellä uusia asioita."
- "Kyllä on ollut, muutamista apukomennoista on ollut ajallisesti hyötyä."
- "On ollut, yritin painaa tiettyjä kikkoja mieleen, joita olen hyödyntänyt."

Kolmannen kysymyksen perusteella kaikki vastanneet ovat, jos eivät Excelin käytössä, niin kuitenkin jollain lailla hyödyntäneet koulutuksessa oppimiaan asioita. Tästä voidaan päätellä että uusia asioita opittiin koulutuksen aikana, ja että ne ovat olleet hyödyllisiä.

- "Olen hyödyntänyt lähes päivittäin."
- "Kurssilla käydyt asiat olivat hyviä ja monipuolisia, mutta olisi voinut olla enemmän työssäni tarvitsevia asioita."
- "Kyllä, työskentely excelin kanssa nopeutui tietyissä asioissa. Myös vapaa-ajalla olen käyttänyt hyödyllisiä tietoja omiin asioihin."
- "Jonkin verran. Jo ennen kurssia hallitsin excelin melko hyvin, joten kurssin anti on ollut varmasti merkittävä henkilölle, joka ei lainkaan ole osannut hyödyntää excelin moninaisia ominaisuuksia."
- "Joudun päivittäin tekemään myynnin raportteja exceliin ja näin ollen olen hyödyntänyt oppia työssä."
- "Exceleitä tehdessäni olen hyödyntänyt kurssilla saamiani uusi oppeja ja taulukot ovat saaneet paremman ulkomuodon ja ovat nyt helpommin käsiteltävissä. "

Neljännän kysymyksen kautta selvitettiin koulutettavien halua jatkokoulutukselle, sekä mieltä pidettä oliko kukaan jäänyt kaipaamaan samanlaista koulutusta uudestaan. Vastauksien perusteella koulutus oli onnistunut ja luonut koulutettaville positiivisen mielipiteen koulutuksis-

ta ja niiden hyödyistä, sillä suurin osa pyysi jonkinlaista jatkokoulutusta tai kertausta tulevaisuudessa.

- "Kurssin olisi hyvä olla pidempi, jossa perehdyttäisiin asioihin hiukan syvällisemmin."
- "Kurssi olisi hyvä uusia jossain vaiheessa, mutta nyt vielä toistaiseksi opitut asiat ovat aika hyvin muistissa."
- "Samasta kurssista tuskin olisi niin suurta hyötyä, että se kannattaisi järjestää uudelleen. Jonkinlainen jatkokurssi, missä tulisi taas uusia asioita, voisi puolestaan olla hyödyllinen."
- "Uusintakurssi siten, että osallistujilla olisi aikaa kerätä ilmi tulleita käytännön haasteita ja ongelmia excelin käytössä. Näitä käytäisiin sitten kurssilla yhdessä lävitse. Samansisältöistä kurssia ei ole tarvetta pitää."
- "Jokin kertauskurssi tietyn määräajan jälkeen voisi toki olla hyvä"

Viimeinen kysymys koski koulutuksen hyödyllisyydestä työpaikalla. Muutama ei osannut sanoa mitä mieltä olivat, mutta suurin osa on kokenut koulutuksen hyödylliseksi. Selkeästi koulutuksessa opituista asioista on ollut hyötyä työpaikalla, ja muutama on osannut hyödyntää kehittymistään myös vapaa-ajallaan.

- "Positiivinen sillä excel on päivittäinen työkalu ja olemme olleet itseopiskelun varassa."
- "En voi puhua muiden puolesta, mutta itselleni on ollut työtä nopeuttava vaikutus."
- "Excel-osaaminen on kasvanut, sen on huomannut monissa eri yhteyksissä -varsinkin palaverissa, joissa käydään läpi excel-pohjaisia tilastoja."
- "Tähän en osaa ottaa muiden osalta kantaa, mutta oma työskentelyni on tietyissä yksittäisissä tapauksissa nopeutunut."
- "Mukavaa vaihtelua ja hyvää käytännön oppia."
- "Koulutuksen ansiosta pystyn paremmin käyttämään exceliä, mikä taas helpottaa työtäni. Tarkoitus olisi vielä enemmän käyttää exceliä laskurina. Tämä kuitenkin vaatii hieman harjoittelemista kotona."
- "Tähän en osaa suoraan vastata. Osallistujia oli ainakin mukavasti eli patoutunutta tiedontarvetta selvästi oli excelin käytöstä. Kiva, että koulutus järjestettiin ja se kylä otettiin myönteisesti vastaan. Keskinäinen tietojen ja vinkkien vaihto excelin käytöstä on varmaankin lisääntynyt."
- "Varmasti moni osaa nyt käsitellä exceliä uusin silmin hyödyntäen uusia oppeja, jotka kenties omilta kouluajoilta olivat jo jääneet unohduksiin."
- "Kynnys excelin eri ominaisuuksien käyttöön ja kokeiluun on madaltunut"
- "Varmasti hyviä, ainakin oli hauskaa!"

7.4 Kouluttajien arviointi koulutuksesta

Kouluttajien oma arviointi koulutustilaisuuksista on varsin positiivinen. Vastoinkäymisistä päästiin yli ja niistä otettiin opiksi. Opetettavaa tietoa oli tarpeeksi ja koulutettavat antoivat positiivista suullista palautetta koulutustilaisuuden avartavista kokemuksista. Asiantuntijuus tuli selkeästi esille koulutettaville ja koulutettavat oppivat uusia ja hyödyllisiä Excel-taitoja. Koulutettavat olivat iloisia, toimeliaita ja koulutuksesta kiinnostuneita, mikä teki itse tilaisuudesta mukavan ja rennon.

7.5 Onnistumiset

Koulutus onnistui kokonaisuudessaan hyvin ja joiltakin osin lähes erinomaisesti. Onnistumisen tunne jäi varmasti kaikille osallistuneille ja kouluttajille, sillä jo ensimmäisestä koulutustilaisuudesta lähtien positiivinen ilmapiiri täytti koulutustilat. Koulutettavat olivat hyvin innostuneita, motivoituneita ja iloisia koulutuksen suhteen, kysymyksiä ja vitsejä lausuttiin vapautuneesti ääneen koulutuksen aikana, ja koulutettavista näki että he nauttivat olla taas ”koulupulpetin takana” ja uuden oppimisesta. Koulutuksen jälkeen moni antoikin palautetta siitä miten ryhmähenki on parantunut ja apua osataan ja kehdataan pyytää muilta nyt, kun kaikki tuntevat paremmin toisensa.

Suurimpana onnistumisena voisi pitää sitä, että koulutuksen ansiosta, ainakin koulutettavien omien arvioiden mukaan, jokainen koulutettavista kehittyi Excelin käyttäjänä parempaan suuntaan. Myös koulutettavat olivat tyytyväisiä koulutukseen, ja antoivat positiivista palautetta koulutustilaisuuksista ja opittujen taitojen hyödyllisyydestä työelämässä.

Kouluttaessaan opinnäytetyöntekijät itse kokivat myös kehittyneensä huomattavasti, niin kouluttajina, esiintyjinä, että Excel-osaajina. Sillä kumpikaan ei ollut ennen kouluttanut noin suurta ryhmää ihmisiä, joilla oli todella paljon erilaisia lähtö- ja taitotasoja. Toisella opinnäytetyöntekijällä, Antti Saarnilla, oli takanaan varusmiespalvelusajalta runsaasti alokkaiden ja varusmiehien koulutusta, mutta koki Trygin koulutustapahtumat kuitenkin huomattavasti erilaisiksi.

7.6 Vastoinkäymiset

Vastoinkäymiset koulutuksessa liittyivät koulutuksen resursseihin, joista merkittävien johtui ohjelmistoversioiden eroista.

Kouluttajat olivat pääsääntöisesti jo vuosien ajan käyttäneet Excel 2007-ohjelmaa tai uudemmaa versiota ja olivat valmistautuneita siihen että Tryg Oy:n henkilökunta käyttäisi myös sa-

maa. Heidän työelämässä ja koulussa kerätyn tiedon perusteella kovinkaan monessa paikassa ei ollut enää edes Excel 2007 versiota käytössä. Ohjelmaversiot eri Exceleiden välillä eivät suurilta linjoiltaan eroa toisistaan suuresti, mutta jokainen uusi Excel-ohjelmisto on toistaan ”fiksumpi”, käyttäjäystävällisempi sekä paremmin varusteltu uusilla ominaisuuksilla ja sovel-lusmahdollisuuksilla.

Koulutusta suunniteltaessa toimeksiantajan kanssa ei käynyt ilmi, että mitä Excel-ohjelmaa Trygin työntekijät käyttävät. Ensimmäisenä koulutuspäivänä kuitenkin ilmeni että Trygin henkilökunta käyttää vanhempaa Excel-versiota vuodelta 2003. Tähän asti kouluttajat olivat pääosin kerranneet Excel 2007 erikoistoimintoja, sillä he olivat todenneet sen olevan yleisesti eniten käytetty ohjelma. Onneksi Excel 2003 oli tuttu kouluttajille yläaste- ja lukioajoista, joten ensimmäinen koulutus saatiin äkkiä vanhemman Excel-version tasoiseksi. Kouluttajat hankkivat myöhemmin Excel 2003-oppaat harjoitteluun ja kertaukseen seuraavia koulutustilaisuuksia ajatellen.

Excel 2003 ohjelmaa kouluttajat eivät kuitenkaan saaneet käsiinsä Trygiltä tai Laurea ammatikorkeakoulusta, harjoitellakseen ja selvittääkseen tehtävien todellisen etenemisen vanhemmalla versiolla. Oppaiden ja kokemuksen avulla asiaa selvitettiin, ja ymmärrettiin miten Excel 2007 ja 2010 tehdyt tehtävät toimivat huomattavasti vanhemmalla Excel 2003-ohjelmistolla.

8 Yhteenveto

Koulutus onnistui kokonaisuudessaan hyvin, ottaen huomioon, että projektin alku sai varsin nopean lähdön. Toimeksiantaja on ollut tyytyväinen kouluttajiin ja koulutukseen ja palautteiden mukaan lähes jokainen koulutukseen osallistunut oppi jotain uutta, jota voi hyödyntää työssään tehden siitä näin ollen tehokkaampaa. Koulutukset olivat myös osallistujien palautteiden mukaan yleisesti onnistuneita, mielenkiintoisia ja monipuolisia.

Yhteenvetona voidaan todeta koulutuksen onnistuneen vastoinikäymisistä huolimatta. Kaikilla oli hauskaa koulutuksissa, ja varmasti lähtisivät uudelleen samaan prosessiin mukaan, jos siihen vain olisi mahdollisuus. Koulutus oli selvästi vain pieni askel ihmisen tiedonjanon sammuttamisessa.

8.1 Onnistuneen koulutuksen suunnittelu

Suoritettujen koulutusten perusteella tapahtuvien virheiden ja onnistumisien kautta kouluttajat suunnittelivat listan tuleville ensikertalaisille kouluttajille siitä, miten kannattaa edetä koulutuksen suunnittelussa:

1. Huolehdi siitä että tunnet aiheen; kun aihe on tuttu, tiedät mihin olet ryhtymässä.
2. Katso että toimeksiantaja ja Sinä puhutte samasta asiasta (näin välttyään sekaannuksista kuten Excel 2003/2007). Laatikaa yhdessä yhteinen tavoite.
3. Suorita kartoitusta rauhassa: Keitä koulutat ja miksi? Minkälainen on koulutettavien tiedot ja taidot aiheesta, sekä motivaatio sen oppimiseen? Miten oppilaat oppivat parhaiten?
4. Hanki hyvät aineistot ja materiaalit, tai tee itse!
5. Suunnittele koulutustilaisuus. Käytä apunasi esim. eri koulutusaineistojen sisällystä ja suunnittele loogisessa järjestyksessä, mitä aiheita aiot koulutuksessa käydä läpi, minkälaisia harjoituksia tullaan tekemään, sekä miten arviointi tulee tapahtumaan.
6. Laadi kurssisuunnitelma taukoineen ja ota huomioon harjoitusten tekemisen aika, sekä kysymyksiin vastaaminen. Tässä vaiheessa voi myös laatia tarkempi tuntisuunnitelma.
7. Harjoittele hyvin koko koulutuksen pitämistä: Ota aikaa!
8. Tee koulutettaville oma yksinkertaisempi ohjelma ja aikataulu.
9. Saavu hyvissä ajoissa tarkastelemaan tiloja ja välineitä, sekä valmistautumaan.
10. Aloita vahvasti esittelemälläsi itsesi. Ole innostava, sekä asiantunteva. Pidä hauskaa!

8.2 Jatkokehitykset

Excel-koulutuksen jatkokehittämiseksi on huomioitava ja toteutettava seuraavat korjaus ja parannus ehdotukset:

Excel-koulutuksien aloitusta pitäisi jatkossa muokata hitaammaksi, jotta kouluttajille jäisi enemmän harkinta- ja suunnittelu-aikaa. On myös huomioitava, että tässä tapauksessa kouluttajat eivät tehneet päivätyökseen koulutuksia, vaan heillä oli koulutuksien lisäksi aivan normaalit työ- ja koulu-aikataulut. Excel-koulutusta järjestettäessä ensimmäinen asia, joka täytyy selvittää on, mitä Excelin ohjelmistoversiota toimeksiantajayritys käyttää. Näin suunnitteleminen lähtee oikeaan suuntaan.

Kouluttajien on hyvä jatkossa tehdä itse tarkempi ja yksilöity esiselvitys koulutettavien koulutustarpeista. Vuorovaikutteisesti toimeksiantajan pitäisi antaa enemmän tavoitteita ja asioita, joita he haluavat kouluttajien opettavan ja kouluttavan henkilökunnalle. Nykyisen toimeksiantajan tavoitteidenanto oli kovin ympärilyövä ja näin ollen vaikea toteuttaa niin, että sillä päästäisiin parhaimpaan ja tehokkaimpaan mahdolliseen lopputulokseen niin kouluttajien, toimeksiantajan ja toimeksiantajan henkilökunnan tasolla.

Hyvän esiselvityksen ja tavoitteiden asettelemisen ansioista, olisi ollut tiedossa selkeätä informaatiota koulutettavien Excel-ohjelmiston käytöstä omassa työssään, joka olisi mahdollistanut mahdollisimman hyvän ja tarpeellisen koulutuksen. Esimerkiksi Pivot-taulukon tai muiden ohjelmien läpikäynnin tarve ja vaatimat resurssit olisi ollut hyvä heti ensimmäisessä yhteydenotossa tulla ilmi.

Excel-koulutusta pidettäessä, ohjelman alkuun tulisi jatkossa lisätä Excelin kertaustunti tai kaksi riippuen koulutettavien työkuvasta ja henkilökohtaisesta osaamisesta. Kertaustunnilla käytäisiin läpi kaikki Excelin perusominaisuudet, jolloin itse virallisessa koulutustilaisuudessa niihin ei enää tarvitsisi palata. Tämä ei kuitenkaan ollut kyseessä olevissa koulutuksissa mahdollista toimeksiantajan tiukkojen aikavaatimusten takia.

Koulutustapahtumat esityksineen olivat hyvät, eikä se jättänyt muuten parantamisen varaa, kuin kokemuksen avulla saatavaa asiantuntijuutta. Asiantuntijuus lisääntyisi varmasti koulutuksien edetessä. Koulutettava henkilökunta olisi myös voinut olla hieman paremmin sitoutuneempia koulutukseen, sillä koulutuksien aikana oli jonkin verran liikehdintää niin, että jotkin henkilökunnan jäsenet lähtivät kesken koulutuksen pois ja osa jätti annettuja tehtäviä tekemättä tai palauttamatta.

Tulevia koulutuksia pitäisi myös kehittää jatkossa niin, että ryhmät olisivat joko pienempiä, kuin toteutuneissa koulutuksissa, tai aikaa olisi enemmän käytössä. Todennäköisesti ideaali ryhmäkokoo, jos aikaresurssit pysyisivät samana, olisi alle 10 koulutettavaa ja kaksi kouluttajaa kouluttamassa. Näin koulutukseen saataisiin vielä tehokkaampi ja syvällisempi ote. Ryhmäkokoa pienentämällä jokaiselle koulutettavalle riittäisi enemmän yksittäistä opastusaikaa kouluttajilta.

Kouluttajilla oli myös ongelmia toimeksiantajan Excel 2003-ohjelmiston kanssa. Sillä kouluttajilla itsellään olivat käytössä Excel 2007 ja 2010 ja kuitenkin koulutukseen tarvittiin kannettavatietokone, josta tuo Excel 2003 löytyisi. Koneetta pyydettiin toimeksiantajalta lainaksi, jotta kouluttajat voisivat kunnolla paneutua Excel 2003 eroihin suhteessa Excel versioihin 2007:n ja 2010:n. Lupaa lainaukseen ei saatu, eikä ohjelmistoa löytynyt toimeksiantajalta asennettavaksi kouluttajien koneille. Ohjelmistoa ei myöskään löytynyt kouluttajien oppilaitokselta. Kouluttajat päättivät tutustua ohjelmistojen eroavaisuuksiin ja ominaispiirteisiin Excel-oppikirjojen avulla. Parempi tulos koulutuksessa olisi kuitenkin saatu, jos kouluttajat olisivat konkreettisesti päässeet tutustumaan Excel 2003 versioon esim. kotonaan muutamana päivän ajan kanssa. Vastaava tilanne voitaisiin todennäköisesti välttämään saamalla koulutuksen yhteistyökumppaniksi jokin atk-alan toimija, joka toimittaisi tarvittavat koulutusvälineet.

Jatkokehityksen kannalta tiukempi yhteydenpito kouluttajien ja toimeksiantajan välillä olisi äärimmäisen tärkeää. Kouluttajille tulisi myös antaa mahdollisuus antaa palautetta toimeksiantajalle, esim. tiloista, ohjelmistosta, henkilökunnasta tai muista asioista. Tällöin esimerkiksi kouluttajat olisivat suositelleet nykyiselle toimeksiantajalle Excel-ohjelmiston päivittämistä.

Lähteet

Kirjalliset

Caravaglia, P.L. 1998. How to Ensure Transfer of Training. Teoksessa D.L. Kirkpatrick (toim.) Another Look at Evaluating training Programs. Alexandria: ASTD.

Frisk, T. 2005. Koulutuksen arviointi. Kouluttajan ja henkilöstön kehittäjän työssä. 2. painos. Hyvinkää: Suomen Printman.

Haapasalo, L. 1994. Oppiminen, tieto ja ongelmanratkaisu. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Haven, H. (toim.). 1997. Koulutus Suomessa. Helsinki: Tilastokeskus.

Hämäläinen, K. & Kauppi, A. 2000. Evaluation in today`s education from Control to Empowerment, Lifelong Learning in Europe V (1). Helsinki: KVS Foundation.

Hätönen, H. 1990. Aikuisten oppiminen ja opettaminen. Kognitiivisen oppimisen näkökulman ja toiminnan teorian soveltaminen aikuiskoulutuksessa. Helsinki: Valtion painantakeskus.

Hätönen, H. & Nurmi, R. 1984. Perusteita aikuisen oppimisesta ja opettamisesta. Ideoita aikuiskoulutustilanteiden suunnitteluun ja toteutukseen. Opetusmonisteita.

10. uusittu painos. Helsingin yliopiston kasvatustieteen laitos. Helsinki: Helsingin yliopiston monistuspalvelu.

Juuti, P., Laukkanen, T., Puusa, A. & Reijonen, H. 2012. Akatemiasta markkinapaikalle. Johdaminen ja markkinointi aikansa kuvina. Helsinki: Talentum.

Järvinen, P. 2011. Esimiestyön vaikeus ja viisaus. Helsinki: Sanoma Pro.

Kalliola, T., Kurki, A., Salmi, M. & Tamminen-Vesterbacka, T. 2010. Matkalla ohjaajuuteen. Helsinki: Kirjapaja.

Kauppi, A. 1989. Aikuiskoulutuksen suunnittelun kehityslinjoja. Valtionhallinnon kehittämiskeskus. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Koivulahti-Ojala, M. 2001. Atk-opettajan opas. Asiantuntija-sarja. Jyväskylä: Gummerus.

Kolb, D. 1984. *Experiential learning. Experience as the source of learning and development.* New Jersey: Prentice Hall.

Lammi, O. 2007. *Excel 2007. Laatua taulukoihin.* Saarijärven Offset Oy.

Lehtinen, E. & Kuusinen, J. 2001. *Kasvatuspsykologia.* Helsinki: WSOY.

Lifländer, V. 1983. *Käyttäjien ATK-koulutus.* Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Lindblom-Yläne, S. & Nevgi, A. (toim.) 2002. *Yliopisto- ja korkeakouluopettajan käsikirja.* Helsinki: WSOY.

Marrelli, A. 1998. *Ten Evaluation Instruments for Technical Training.* Teoksessa D.L. Kirkpatrick (toim.) *Another Look at Evaluating Training Programs.* Alexandria: ASTD.

Merriam, S. & Caffarella, R. 1991. *Learning in adulthood: a comprehensive guide.* San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Mesirow, J. 1998. *Uudistava oppiminen. Kriittinen reflektio aikuiskoulutuksessa.* Helsinki: Painotalo Miktor.

Opetushallitus 1998. *Koulutuksen tuloksellisuuden arviointimalli.* Helsinki: Yliopistopainos.

Pratt, D. 1980. *Curriculum design and development.* New York: Harcourt Brace Jovanovich.

Raivola, R., Valtonen, P. & Vuorensyrjä, M. 2000. *Käsitteet, mallit, indikaattorit koulutuksen tehokkuutta ja vaikuttavuutta arvioitaessa.* Teoksessa R. Raivola (toim.) *Vaikuttavuutta koulutukseen.* Suomen Akatemian Koulutuksen vaikuttavuusohjelman tutkimuksia. Suomen Akatemian julkaisuja 2. Helsinki: Edita.

Rauste-von Wright, M. & von Wright, J. 1995. *Oppiminen ja koulutus.* 1.-7. painos. Juva: WSOY.

Sipilä, J. 1996. *Asiantuntija ja johtaja. Miten hallitset nämä kaksi roolia?* 2. painos. WSOY

Stammers, R. & Patrick, J. 1978. *Kouluttaminen työelämässä.* Espoo: Weilin+Göös

Säljö, R. 2001. *Oppimiskäytännöt: sosiokulttuurinen näkökulma.* Helsinki: WSOY.

Tynjälä, P. 1999. Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstruktivistisen oppimiskäsityksen perusteita. Tampere: Tammer-Paino.

Uusikylä, K. & Atjonen, P. 2000. Didaktiikan perusteet. Juva: WS Bookwell.

Vaherva, T. & Ekola, J. 1986. Aikuisten opettamisen taito. Radion aikuiskasvatussarjan kolmannen osan oppikirja. Toim. R. Jalonen, A.-M. Luukkonen, K. E. Nurmi. Helsinki: Yleisradio.

Virtanen, L. 1980. Opetuksen suunnittelu kansalais- ja työväenopistoissa. Kansalais- ja työväenopiston liiton julkaisuja.

Vuorinen, I. 2005. Tuhat tapaa opettaa. Menetelmäopas opettajille, kouluttajille ja ryhmän ohjaajille. Suomen Morenoinstituutin julkaisusarja nro 1. 7. painos. Vammala: Vammalan kirjapaino.

Suulliset

Trygin HR-koordinaattorin Eva Ivakon haastattelu 30.01.2013

Sähköiset

Jyväskylän yliopisto 2011. Koppa. Laadullinen analyysi. Viitattu 30.4.2013.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/laadullinen-analyysi>

Jyväskylän yliopisto 2011. Koppa. Laadullinen tutkimus. Viitattu 30.4.2013.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Kajaanin ammattikorkeakoulu 2012. Opinnäytetyöpakki. Laadullisen aineiston analysointi ja tulkinta. Viitattu 30.4.2013. <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiLaadAnalyysi.aspx>

Kajaanin ammattikorkeakoulu 2012. Opinnäytetyöpakki. Tutkimuksen - Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite. Viitattu 18.12.2012. <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiTarkoitus.aspx>

Kröger, T 2003. Oppimisteoriat verkko-oppimateriaaleissa. Viitattu 29.4.2013.

<http://www.kaspaikka.fi/koti/tkkroger/valintoja/artikkeli-oppimisteoria.htm>

Laurea 2007. Opinnäytetyöohje. Viitattu 9.4.2013.

<http://viestintapiste.laurea.fi/ind.pdf.doc.ppt/UUSIOpinnaytetyoohjeistoLaurea.pdf>

Microsoft Corporation 2013. Excel. Viitattu 9.1.2013 . <http://office.microsoft.com/fi-fi/excel/>

Opetushallitus 2012. Aikuiskoulutukseen. Viitattu 5.11.2012.

http://www.koulutusnetti.fi/?path=aikuisena_tutkinto

Opetushallitus 2010. Arviointi - osa oppimisprosessia. Viitattu 2.11.2012.

http://www.edu.fi/perusopetus/uskonto_ja_elamankatsomustieto/uskontonetti/opetuksen_toteuttaminen/arviointi/arviointi_osa_oppimisprosessia

OK-opintokeskus 2013. Kouluttajan rakennustyömaa. Viitattu 1.2.2013. <http://kouluttaja.ok-opintokeskus.fi/kouluttaja/runko-ja-katto>

Polytechnic Institute of New York University 2005 - 2013. History of Microsoft Excel. Viitattu 9.1.2013. http://cis.poly.edu/~mleung/CS394/f06/week01/Excel_history.html

Salovaara, H 2004. Oppimisen strategiat. Viitattu 1.2.2013.

http://tievie oulu.fi/verkkopedagogiikka/luku_5/oppimisen_strategiat.htm

Sosiaaliportti 2012. Täydennyskoulutus. Viitattu 1.12.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/lastensuojelunkasikirja/tyontuki/taydennyskoulutus/>

STM 2002. Osaamisen ja asiantuntijuuden rakentuminen. Viitattu 20.3.2013.

http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/eritosaamis/osa6_8.htm

Virtuaali AMK-verkosto 2012. Opintojaksot. Viitattu 7.3.2012.

<http://www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

Tryg 2012. Arvot. Viitattu 14.10.2012. <http://www.tryg.com/en/careers/working-at-tryg/our-values/index.html>

Tryg 2012. Organisaation. Viitattu 8.10.2012. <http://www.tryg.com/en/about-tryg/organisation/index.html>

Tryg 2012. Tryg-konserni. Viitattu 8.10.2012. <http://www.trygvestarekry.fi/etusivu/yritys>

Tryg 2012. Yhteiskuntavastuu. Viitattu 8.10.2012.

http://www.tryg.fi/fi/tryg/yhteiskuntavastuu_trygissa/

Kuvat

Kuva 1. Koulutuksen arvioinnin tasot Kirkpatrickin (1998) mukaan.....	33
---	----

Kuviot

Kuvio 1: Trygin organisaatiomalli (Tryg 2012)	11
Kuvio 2: Tryg-konsernin rakennekaavio (Ivako 2013)	12
Kuvio 3: Oppimisen kokonaismalli (Tynjälä 1999, 17)	16
Kuvio 4: Opetuksen suunnittelun vaiheet (Virtanen 1980, 30).....	23

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkkejä eri ilmaisumuotoihin liittyvien työtapojen käytöstä ryhmän koon vaihdeltaessa. (Vuorinen 2005, 65.).....	26
Taulukko 2: Aikuisopiskelijan ominaisuudet (Hätönen 1990, 28 - 29).	31
Taulukko 3: Koulutustilaisuuden SWOT-analyysi	36
Taulukko 4: Kurssisuunnitelma, torstai 8.11.2012. Ryhmä 1 & 2.....	41

Liitteet

Liite 1: Kutsu Helsingin koulutukseen.	69
Liite 2: Alkuperäinen ohjelma Helsingissä pidettäviin koulutuksiin	71
Liite 3: Ohjelma Turussa pidettävään koulutukseen	72
Liite 4: Ensimmäisen ja toisen koulutuksen tarkka tuntisuunnitelma ja työn jako	73
Liite 5: Kouluttajien tekemä koulutusmateriaali "sorminäppäryyttä"	75
Liite 6: Koulutuksen aikana tehty tehtävä 1	76
Liite 7: Koulutuksen aikana tehty tehtävä 2.	77
Liite 8: Koulutuksen aikana tehty tehtävä 3	78
Liite 9: Tentti.....	79
Liite 10: Koulutuksen lopussa jaettu arviointilomake.	81
Liite 11: Koulutustilaisuudet	84
Liite 12: Arviointilomakkeen vastaukset	86
Liite 13: Koulutettaville lähetetty koulutuksen jälkeinen arviointikysely	96
Liite 14: Eva Ivakolle lähetetty koulutuksen jälkeinen arviointikysely	97
Liite 15: Eva Ivakon haastattelukysymykset.....	98

Liite 1: Kutsu Helsingin koulutukseen.

Trygin esimiehet ja asiantuntijat

Kutsu Microsoft Office Excel -koulutukseen

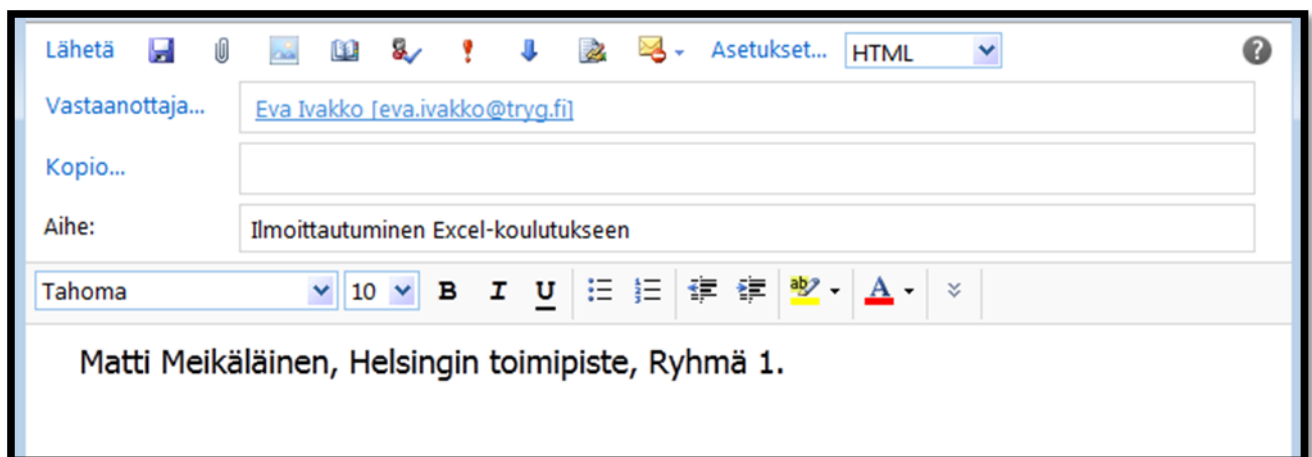
Tervetuloa mukaan esimiesten ja asiantuntijoiden koulutuspäiville kertaamaan Microsoft Office Exceliä. Kahden koulutuspäivän aikana kerrataan ja testataan Excelin käyttöä kolmessa eri ryhmässä. Tarkoitus on tuoda mieleen vanhoja jo unohtuneita asioita sekä oppia uutta.

Koulutuksen pitävät Laurea-ammattikorkeakoulun tulevat tradenomit, Paulina Oksa ja Antti Saarni.

Paikka:	Trygin omissa tiloissa Helsingissä Sörnäistenkatu 2 00580 Helsinki
Aika:	Viikot 45 ja 46. Tarkemmat ajat ja ohjelmisto, kun osallistujamäärä on tiedossa.

Koulutus on osallistujille ilmainen.

Ilmoittautumiset viimeistään ke 17.10.2012 Eeva Ivakolle (eva.ivakko@tryg.fi) seuraavasti:



Tervetuloa!

Paulina ja Antti

Ilmoittautumisen mukana tulee kertoa mihin seuraavista tasoista kuulut tällä hetkellä mielestäsi:

Valitsethan ryhmän jonka taitoja haluat kerrata ja täydentää.

Ryhmä 1.

Hallitsee suurimman osan Excelin perusominaisuuksista:

- Osaa käyttää Excelin ohjeita.
- Osaa avata uuden, tallentaa, poistaa, liittää ja kopioida tiedoston.
- Osaa valita solun ja syöttää tietoa soluihin.
- Osaa liikkua Excelissä ja osaa lisätä ja poistaa työkirjoja (sheets).
- Osaa käsitellä sarakkeita (leveys ja rivikorkeus, sarakkeiden lisääminen, siirtäminen, poistaminen ja kopioiminen).
- Hallitsee lukumuotoilun ja sen kopioimisen ja poistamisen.
- Hallitsee fonttumuotoilun ja sen kopioimisen ja poistamisen.
- Hallitsee solun taustavärit ja reunaviivat sekä tasaukset ja tekstin suunnat.
- Hallitsee työkirjan tulostamisen, esikatselun ja tulostusasetuksien muuttamisen.
- Hallitsee taulukoiden nimeämisen, siirtämisen, kopioimisen ja poistamisen.

Ryhmä 2.

- Hallitsee suurimmilta osilta Ryhmä 1.
- Hallitsee sarakkeiden lajittelun (shorttaamisen)
- Hallitsee piirtopainikkeiden käytön ja kuvioden muotoilemisen ja tekemisen.
- Hallitsee kaavioiden käytön, luomisen, muuttamisen, siirtämisen, poistamisen ja sen ulkoasun muuttamisen ja asettelun.
- Hallitsee tietojen etsimisen taulukosta.
- Osaa yhdistää soluja sekä valita usea taulukkoja ryhmäksi.
- Osaa käyttää alkeellisia kaavoja soluissa.
- Osaa tehdä sarjoja täyttökahvalla.
- Hallitsee kumoamis- ja toista toiminnon.
- Osaa ohjelman asetusten muuttamisen.
- Hallitsee tulostusalueen määrittelyn.

Ryhmä 3.

- Hallitsee suurimmilta osilta Ryhmä 1. ja Ryhmä 2.
- Hallitsee kaavat sekä niiden siirtämisen ja kopioimisen.
- Osaa käyttää automaattista yhteenlaskua.
- Osaa käyttää funktioita.
- Osaa laskea useammassa taulukossa ja muokata kaavoja.
- Osaa käyttää suoria ja suhteellisia soluviittauksia.
- Hallitsee tekstin rivittämisen solussa.

Liite 2: Alkuperäinen ohjelma Helsingissä pidettäviin koulutuksiin

OHJELMA

Microsoft Office Excel -koulutukseen

Hyvät ilmoittautuneet!

Tässä tarkempi ohjelma-aikataulu sekä varmistuneet aika ja paikka.

Olisi erittäin suositeltavaa ja tärkeätä, että itsensä ryhmiin 1 ja 2 ilmoittautuneet tulisivat molempiin koulutuksiin, jotta tämän koulutuksen tuoma hyöty olisi mahdollisimman suuri molemmin puolin.

Ryhmä 3:een ilmoittautuneet, voivat halutessaan tulla molempiin koulutuksiin, mutta taitojanne ja tarvettanne ajatellen Teidän ei tarvitse osallistua kuin keskiviikkona järjestettävään koulutukseen.

Paikka:	Trygin omissa tiloissa (iso ideointitila) Helsingissä Sörnäistenkatu 2 00580 Helsinki
---------	--

Torstaina 8.11.2012 (viikko 45) Ryhmät 1 & 2 ohjelma:

12.30-12.40	Koulutuksen aloitus ja esittely
12.40-13.30	Tutustuminen exceliin ja sen perusominaisuuksiin
14.00-14.15	Kahvitauko
14.15-15.50	Excelin toiminnot
15.50-16.00	Lopetus

Keskiviikko 14.11.2012 (viikko 46) Ryhmä 1, 2 ja 3 ohjelma:

12.30-12.40	Koulutuksen aloitus ja esittely
12.40-14.00	Grafiikka ja funktiot
14.00-14.15	Kahvitauko
14.15-15.40	Opetetun hallitseminen (Mahdollinen nopea Pivot-kertaus haluaville)
15.40-16.00	Arviointi ja palaute

Tervetuloa mukaan!

Paulina & Antti

Liite 3: Ohjelma Turussa pidettävään koulutukseen

OHJELMA

Microsoft Office Excel -koulutukseen

Hyvät ilmoittautuneet!

Tässä tarkempi ohjelma-aikataulu sekä varmistuneet aika ja paikka.

Olisi erittäin suositeltavaa ja tärkeätä, että itsensä mukaan ilmoittautuneet olisivat läsnä koulutuksessa koko merkityn päivän, jotta tämän koulutuksen tuoma hyöty olisi mahdollisimman suuri molemmin puolin.

Paikka:	Trygin omissa tiloissa Turussa (Wellamo) Yliopistonkatu 14 A 20100 Turku
---------	---

Torstaina 28.11.2012 (viikko 48) :

10.00-10.05	Koulutuksen aloitus ja esittely
10.05-11.00	Tutustuminen exceliin ja sen perusominaisuuksiin
11.00-11.30	Excelin toiminnot
n.11.40-12.25	Ruokatauko
12.25-14.30	Excelin erikoistoiminnot ja laskenta excelillä
n.14.30-14.45	Kahvitauko
14.45-16.00	Muut toiminnot ja laskenta excelillä
16.00	Lopetus

Tervetuloa mukaan!

Paulina & Antti

Liite 4: Ensimmäisen ja toisen koulutuksen tarkka tuntisuunnitelma ja työn jako

Ensimmäinen koulutus

Antti

- Excelin avaus
- Office-painike ja sen valikot
- Pikatyökalurivi
- Oikeayläkulma: Ohjeet, Pienennä, Palautus kuvakkeeksi & Sulje
- Tilapalkki + Työkirjanäkymät: Normaali, Sivun asettelu ja Sivunvaihtojen esikatselu, palaaminen (Esc)

Pau

- Zoomaus: Loitonna ja lähennä
- Ylä- ja alatunniste + Tulostus asetukset
- Taulukot, uuden luominen, nimeäminen, poistaminen, väri koodi, siirtäminen
- Soluihin syöttäminen, kaavarivi
- F2 hyödyntäminen
- Omat luettelot
- Sarjat syöttökahvalla

Antti

- Leikepöytä, kopioi, siirrä, leikkaa
- Fontti, fonttikoko, väri, korostusväri, lihavoit, kursivoit, alleviivaa, alareuna
- Tasaus, rivitys, sisennys
- Lukumuotoilut

Pau

- Solutyyli, rivien ja sarakkeiden lisääminen, poisto, muotoilu, piilotus, näytä
- Kaavojen kirjoittaminen
- Virhearvot
- Automaattinen summa, laske, min, max ja keskiarvo + sarake summat
- Lajittelu nousevasti tai laskevasti
- Harjoitus: tehtävä 1

Antti

- Piirtopainikkeet
- Transpointi
- Kuvioiden muotoileminen ja ulkoasu
- Kaaviot ja kaaviot kahdella arvoasteikolla

Pau

- Hyperlinkki Internetiin tai toiseen taulukkoon
- Objekti, merkki ja excelin tekemät HTML-tiedostot
- Ryhmätyömahdollisuudet + muutosten jäljittäminen (voi jättää pois tarvittaessa)
- Harjoitus: tehtävä 2

Toinen koulutus

Antti

- Vanhan työkirjan käyttäminen uuden pohjana ja mallityökirjojen käyttö
- Suojaus-välilehti
- Kommentti
- Taulukoiden käsittely ryhmänä ja taulukoiden automaattinen muotoilu

Pau

- Taulukkoryhmän kaavan kirjoittaminen ja viittaukset toisiin taulukoihin
- Lajittele valintaikkuna
- Ehdollinen muotoilu

Antti

- Pikasuodatus + kaksivaiheinen suodatus
- Erikoissuodatus
- Välisummat

Pau

- **Laskenta**
- Soluviittaukset (suhteellinen, suora ja sekaviittaus)
- Virheet kaavassa
- Solualueen nimeäminen + nimen käyttö
- Harjoitus : tehtävä 3
- Funktioiden esitleminen
 - Antti
 - SUMMA.JOS
 - LASKE, LASKE.JOS, LASKE.TYHJÄT, LASKE.A
 - JOS
 - PHAKU ja VHAKU
 - Pau
 - ARVOT
 - TULO, POTENSSI
 - MAKSU
 - NA ja TULEVA.ARVO

Antti ja Pau

- Pivot-taulukko + harjoitus
- Tentti

Palautteiden ja arvioinnin keruu

Liite 5: Kouluttajien tekemä koulutusmateriaali "sorminäppäryyttä"

Sorminäppäryyttä

- ✓ Sulje ohjelma= Alt + F4, tai kaksoisnapauta Office-painiketta.
- ✓ Uusi työkirja= Ctrl + N
- ✓ Avaa avausvalintaikkuna= Ctrl + O
- ✓ Tiedostosta toiseen siirtyminen= Alt + Sarkain
- ✓ Tallenna nimellä= Ctrl + S
- ✓ Rivin alkuun= Home
- ✓ Taulukon loppuun= Ctrl + End
- ✓ Taulukon alkuun= Ctrl+ Home
- ✓ Tietoalueen reunaan nuolen suuntaan= Ctrl + Nuoli
- ✓ Näytöllinen ylös= Page up
- ✓ Näytöllinen alas= Page down
- ✓ Edellinen työkirjan taulukko= Ctrl + Page up
- ✓ Seuraava työkirjan taulukko= Ctrl + Page down
- ✓ Kumoaminen= Ctrl + Z
- ✓ Palautus= Ctrl + Y
- ✓ Kopioi= Ctrl + C
- ✓ Liitä= Ctrl + V
- ✓ Leikkaa= Ctrl + X

Liite 6: Koulutuksen aikana tehty tehtävä 1

Tehtävä 1.

Avaa Pikkujoulu Tehtävä 1. –tiedosto Excelillä.

- Lihavoi ja alleviivaa otsikko ja kursivoi Budjetti.
- Muokkaa taulukko omalla tavalla, käyttäen apunasi eri tyylejä.
- Lisää ylimääräinen rivi Vuokra- rivin alapuolelle. Kirjoita siihen Henkilöstö ja sen kuluksi 1000€.
- Laske kaikki kulut yhteen, käyttäen AutoSum-toimintoa. Kirjoita tulos riville 17 (sarake D).
- Nimeä taulukko (sheet1) ”Budjetti”.
- Avaa taulukko 2 (sheet2) ja nimeä se ”Nimilista”.
- Aava Meri perui osallistumisensa, kirjoita hänen nimensä tilalle oma nimesi. Etsi nimi käyttämällä Find & Select-toimintoa.
- Numeroi osallistujalista nopeimmalla osaamallasi tavalla 1-35.
- Maalaa osallistujien nimien tausta Oliivin vihreäksi ja fontti Tumman siniseksi.
- Kirjoita riville 1, sarakkeeseen E, ”Ruoka-allergiat ja rajoitteet”. Keskitä kyseinen otsikko riveille 1 ja 2, sarakkeisiin E ja F, käyttämällä apuna Merge & Center-toimintoa. Tämän jälkeen asetele teksti ylemmäs komennolla ”Top Alignment”. Siirrä otsikon ”rajoitteet” sana alemmalle riville komennolla ”alt+enter”.
- Lisää riville 2 sarakkeeseen E, taulukko kohdasta ”Format as Table”. Taulukon teeman on oltava ”table style light 18”.
- Keksi viidelle osallistujalle jokin ruoka-aine allergia.
- Shorttaa osallistujat aakkosjärjestykseen.
- Tallenna tiedosto uudelleen omalla nimelläsi ja lähetä se sähköpostilla kouluttajallesi.

Suoritus aika n. 10 min.

Liite 7: Koulutuksen aikana tehty tehtävä 2.

Tehtävä 2.

- Avaa tallentamasi Pikkujoulu-tehtävän tiedosto (tehtävä 1), joka on omalla nimelläsi.
- Kopio Budjetti-tilauskoko (sheet 1) tiedot taulukko 3:lle (sheet 3).
- Nimeä taulukko 3 (sheet 3) ”kuvio”.
- Tee kuluista ympyrädiagrammi seuraavanlaisesti: siinä näkyy prosentuaalisesti kulujen suhde toisiinsa. Laita kuvioon selkeät värit ja laita sen otsikoksi ”kulut”.
- Kopio ja siirrä kuvio tyhjään word-pohjaan, jonka jälkeen tallenna sen omana tiedostona koneelle.
- Tuo Object-toiminnon avulla ”kulut”-kuvio Budjetti-tilauskoko.
- Lisää text box kuvion oikeaan alareunaan ja kirjoita tervehdys pomollesi.
- Lisää myös clip art kuva kuvion alle hakusanalla ”christmas”.

Tehtävään menee n. 15 min.

Liite 8: Koulutuksen aikana tehty tehtävä 3

Tehtävänanto: Tee vastaavanlainen hierarkia-kaavio Excelillä.

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with a hierarchy diagram titled "Hierarkia toimistossa" (Hierarchy in the office). The diagram is centered on a hot air balloon and includes the following nodes:

- Pomo (Boss)
- Minä (Me)
- Aku (Aku)
- Vesa (Vesa)
- Tiina (Tiina)
- Sihteeri (Secretary)
- Jaakko (Jaakko)
- Anna (Anna)
- Timo (Timo)

The diagram shows a hierarchical structure where Pomo is at the top, connected to Minä, Aku, and Sihteeri. Aku is connected to Vesa and Tiina. Jaakko is connected to Anna and Timo. The background of the diagram is a hot air balloon.

Liite 9: Tentti

Tee tehtävät Excelillä. Käytä Excelin funktioita. Tallenna tehtävät ja vastaukset omaan kansioon omalla nimelläsi ja lähetä ne osoitteeseen: xxx@hotmail.com

Harj.1 Ehdon mukainen summa. Summa.Jos

Avaa taulukko Summa.JOS. Tee taulukkoon kaavat, joilla lasketaan, kuinka paljon mitäkin tuotetta on tilattu (C4:H4) ja kuinka paljon kukin tilaaja on tilannut(G7:G12).

Harj. 2 Lukumäärien laskeminen

Käytä funktioita: LASKE, LASKE.JOS, LASKE.TYHJÄT ja LASKE.A
Avaa ja täytä Laske-tilaus taulukko loppuun.

Harj. 3 Jos

Avaa taulukko JOS.

Laske tuotteiden lopullinen hinta. Jos määrä on 1-5, niin tuotteet ovat normaalihintaisia ja jos määrä on yli 5 (>5) tuotteista saa 10% alennus.

Harj. 4 Nykyarvo (NA)

Avaa taulukko Nykyarvo.

Harkitse investoitavasi 80 000 euroa laitteistoon. Kuukausittaiset tuotot ovat 2000 euroa. Investoinnin pitoaika on 5 vuotta. Viidennen vuoden lopussa saadaan laitteistoista myytäessä 1000 e.

Laske nykyarvomenetelmällä kannattaako investointi toteuttaa, kun arvioit saavasi sijoituksen tuottamille rahoillesi 5% koron.

Harj. 5 Annuiteettimenetelmä (MAKSU)

Avaa MAKSU-tilaus taulukko.

Laske 160 000 euroa lainaa jaettuna vuosittain neljälle vuodelle (laskentakorko = 10%).

Harj. 6 TULEVA.ARVO

Tee tehtävä Arvo-taulukko.

Avaat tilin, jolle talletat 1500€. Tilin korko on 5% ja se lasketaan kuukausittain. Aiot tallettaa seuraavan 12 kuukauden aikana 120€ joka kuukauden alussa. Kuinka paljon rahaa on tilillä vuoden päästä?

27. Osallistuisitko uudelleen Excel-koulutukseen?

___ Kyllä ___ Ei

Palaute koulutuksesta

Mikä sai sinut ilmoittautumaan koulutukseen mukaan?

Mitä odotit koulutukselta?

Mitä opit?

Mitä halusit oppia?

Mistä aiheesta haluaisit koulutusta?

Minkälaisia jatkoehdotuksia antaisit koulutukselle?

Kerro omin sanoin mitä mieltä olit koulutuksesta

Yleisiä kommentteja ja parannusehdotuksia koulutuksen järjestäjille

Itsearviointi

Mihin ryhmään tunsit kuuluvasi ilmoittautuessasi koulutukseen?

1. Ryhmä 2. Ryhmä 3. Ryhmä

Mihin ryhmään sijoittaisit itsesi koulutuksen jälkeen?

1. Ryhmä 2. Ryhmä 3. Ryhmä

Liite 11: Koulutustilaisuudet

1. Ensimmäinen koulutus

Ensimmäinen koulutustilaisuus tapahtui Tryg Oy:n omissa tiloissa, Helsingissä, torstaina kahdeksas Marraskuuta 2012. Koulutustilaisuus alkoi klo.12.30 ja eteni kouluttajien suunnitteleman ohjelman mukaisesti.

Ongelma

Koulutuksen aikana ilmeni, että Tryg Oy:n henkilökunta käyttää Excel-ohjelmaa vuodelta 2003, kun kouluttajat olivat valmistautuneet siihen, että järjestelmä olisi joko vuoden 2007 tai uudempi. Ohjelmien erot vaikuttivat suunniteltuun ohjelmaan, jota jouduttiin muokkaamaan koulutuksen aikana vanhemmalle versiolle soveltuvaksi. Lisäksi kouluttajien oma kone, jossa Excel 2007, vaihdettiin toimeksiantajan lainaamaan koneeseen, joka sisälsi Excel 2003.

2. Toinen koulutus

Toinen koulutustilaisuus tapahtui Turun konttorissa, jossa koulutus pidettiin koko päivän aikana kello 10.00-16.00 ja osallistujina olivat tasoryhmät 1-3.

Koulutustilaisuus suunniteltiin niin että kaikki eri tasoryhmät (1-3) voivat osallistua koko päivän koulutukseen. Aamupäivällä käydään ryhmille 1 ja 2 tarkoitettuja aiheita ja iltapäivällä ryhmä 3:lle tarkoitettuja aiheita. Osallistujat suunnittelevat itse tarpeidensa ja töiden mukaan miten pitkään osallistuvat koulutukseen.

Ongelma

Vastoinkäymisiä toisessa koulutusta aiheutti kouluttajien harjoituksen puute Excel 2003 ohjelmistolla, sillä kouluttajat eivät saaneet käyttöönsä jo kaupoista poistunutta ohjelmaversiota.

Pienemmän vastoinkäymisen aiheutti kouluttajien Internetin Dropbox.com - sivustolle tallennetut tiedostot, joita ei saatu tilaisuudessa auki. Tiedostot jouduttiin puhelimen kautta siirtämään sähköpostiin.

3. Kolmas koulutus

Kolmas koulutus suunniteltiin tapahtuvaksi keskiviikkona 14.11.2012 Helsingissä kaikille ryhmille. Valitettavasti Tryg-konsernin silloisen tilanteen ja kiireen takia koulutusta jouduttiin siirtämään muutama viikko eteenpäin keskiviikkoon 29.11.2012. Koulutuksen siirto näkyy myös alkuperäisen koulutussuunnitelman (katso liite 2) ja kappaleessa 5.6.1. päivämäärien eroina.

Kolmas koulutustilaisuus tapahtui Helsingin Tryg Oy:n tiloissa. Koulutukseen saapui 18 koulutettavaa, joista 6 eivät olleet mukana ensimmäisessä koulutuksessa. Tarkoitus oli järjestää ensimmäistä koulutusta jatkava koulutustilaisuus, jolla oli samanlainen ohjelma kuin toisen koulutustilaisuuden iltapäivällä. Tarkoitus oli myös lisätä tähän ohjelmaan Pivot-taulukointi ja kaavioihin tutustumista, sillä monet koulutettavat olivat juuri tätä varten varta vasten tulleet paikalle. Toiseen koulutuskertaan heijastaen aikaa olisi pitänyt olla riittävästi Pivot-tutustumiseen.

Ongelma

Kolmannella kerralla koulutettavia oli enemmän ja tähän oli valmistauduttu tilan käytössä ja materiaalien saatavuudella, mutta kouluttajat eivät olleet ottaneet huomioon että koulutettavat tarvitsisivat nyt enemmän opastusta ja aikaa käydä asioita läpi heidän erilaisten oppimis- ja ymmärtämisnopeuksien takia.

Osallistujien avun tarve vaikutti suunniteltuun aikatauluun niin, että muutama kohta alkuperäisestä suunnitelmasta jäi läpikäymättä, kuten Pivot-taulukointi. Päätös olla käymättä Pivota läpi perustui myös siihen, että vain 3-4 koulutettavaa halusivat Pivotin läpikäyntiä. Koulutettavilla ei myöskään ollut tarpeeksi kokemusta Pivotista, eikä alkuperäiseen toimeksiantoon kuulunut Pivot-taulukointi ja kaavioihin tutustuminen.

Ongelman ratkaisemiseksi koulutuksen jälkeen koulutettavat lähettivät sähköpostitse koulutettaville "Pivot-paketin", joka sisälsi lyhyen selvityksen Pivot-taulukoista ja niiden funktioista sekä Pivot-harjoituksia tarkkojen ohjeiden kera. Tämä lyhyt sähköpostitse tapahtuvat tutustumisen "Pivot-maailmaan" oli tarkoitus korvata aikaisempi päätös olla käymättä Pivot-tutustumista läpi itse tunnilla.

Liite 12: Arviointilomakkeen vastaukset

Vastauksien analysointi

Huomioi että kaikki koulutukseen osallistuneet eivät vastanneet.

Taustamuuttujat:

Yhteensä vastanneita: 14

Nimike: Asiantuntijoita 6 Esimiehiä 8

Toimipaikka: Helsinki 9 Turku 4 Turku ja Helsinki 1

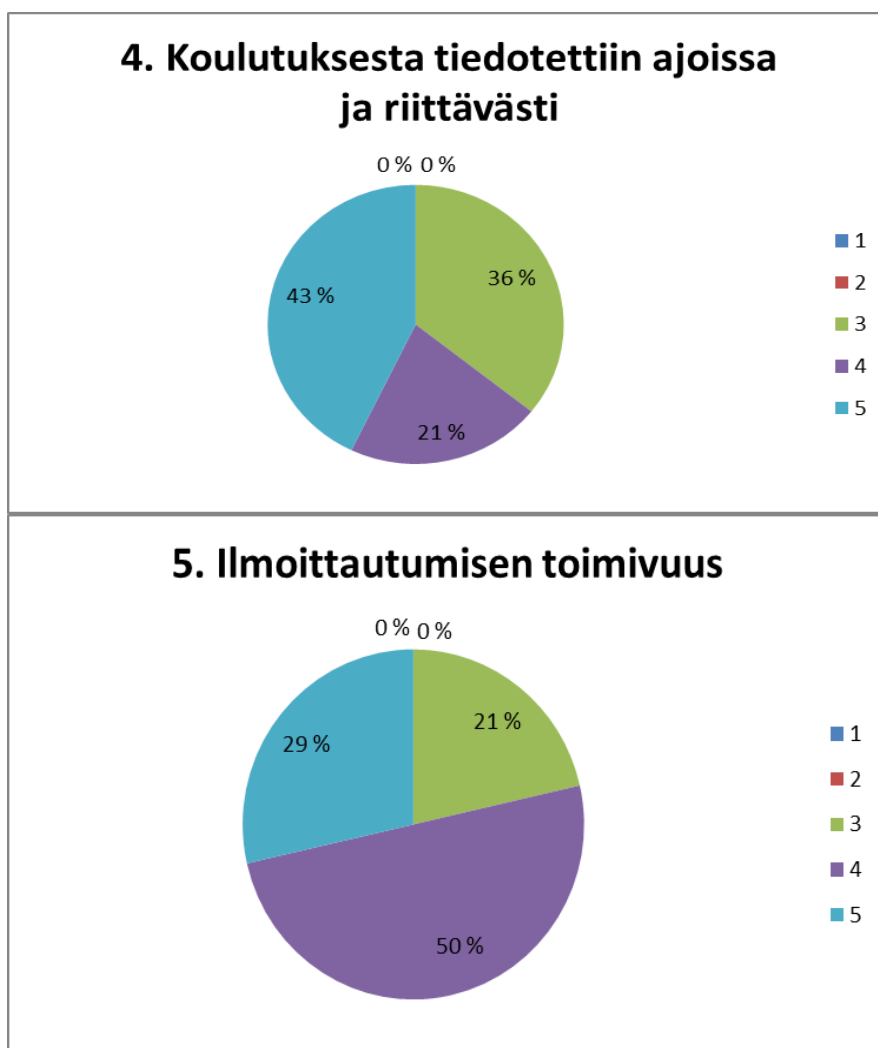
Osallistui pelkästään ensimmäiseen koulutukseen 1

Osallistui pelkästään toiseen koulutukseen 8

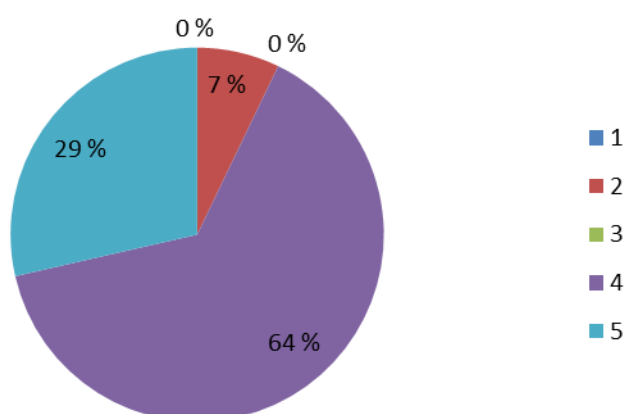
Osallistui molempiin koulutuksiin 5

Koulutuksen arviointi:

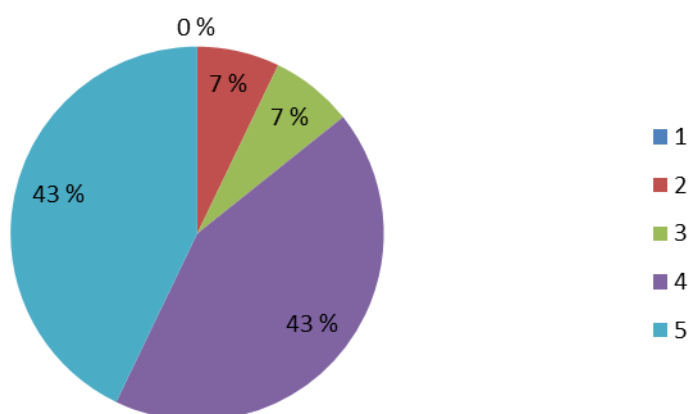
1=Eri mieltä, 5=Samaa mieltä



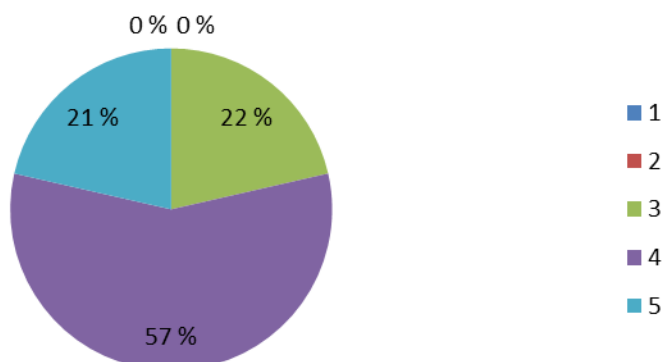
6. tilojen soveltuvuus



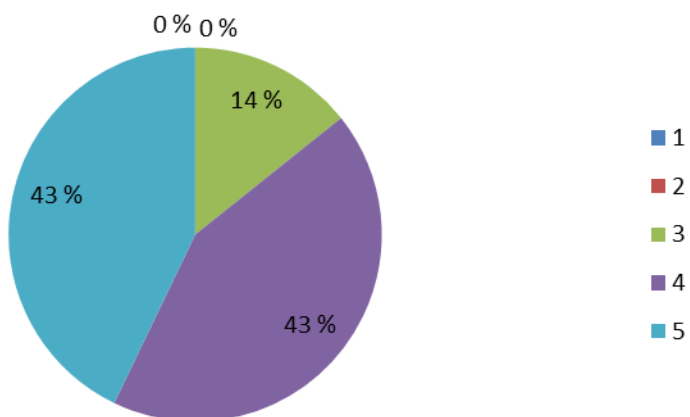
7. Aikataulun pitävyys



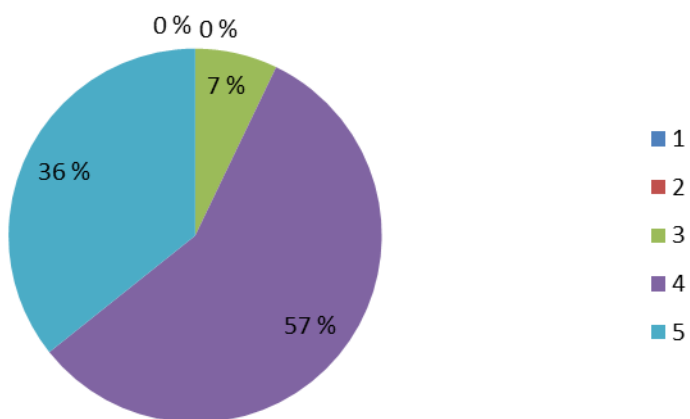
8. Koulutus vastasi etukäteisinformaatiota



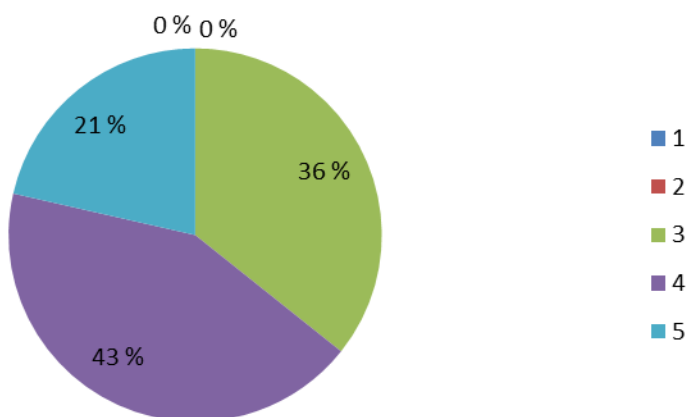
9. Koulutus oli hyödyllinen



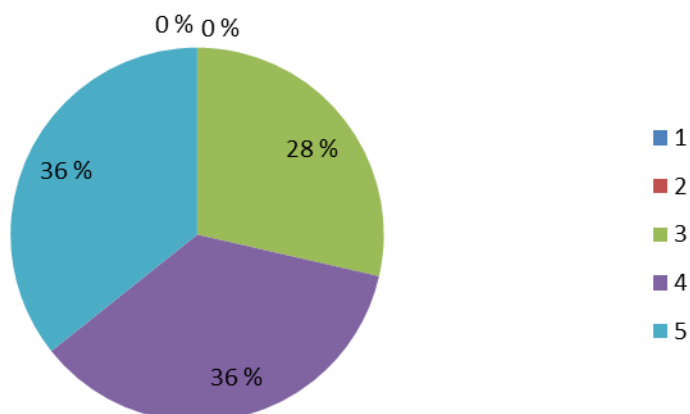
10. Koulutus oli kiinnostava



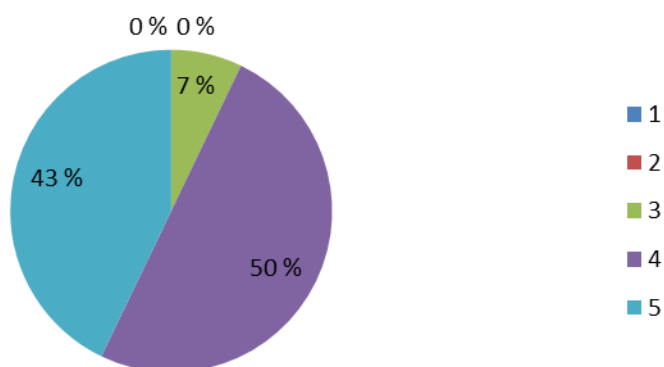
11. Koulutus vastasi odotuksia



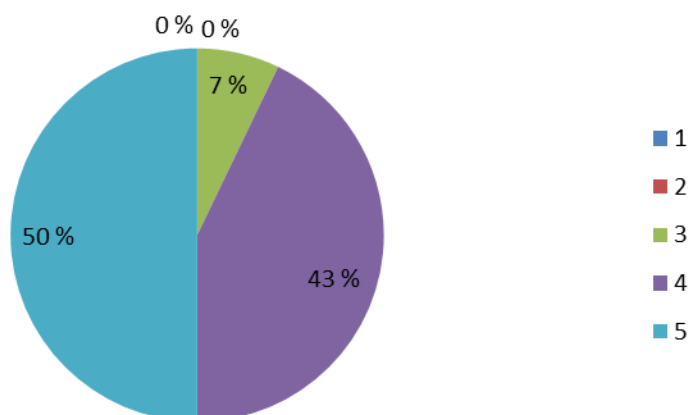
12. Koulutus oli mukaansatempaava



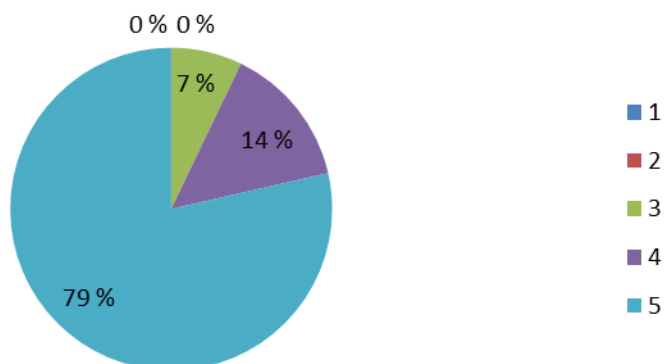
13. Kouluttajilla oli aiheesta hyvä sisällöllinen asiantuntijuus



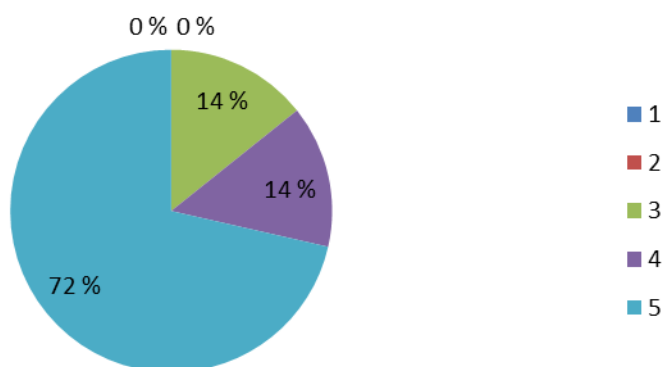
14. Kouluttajat auttoivat tarvittaessa



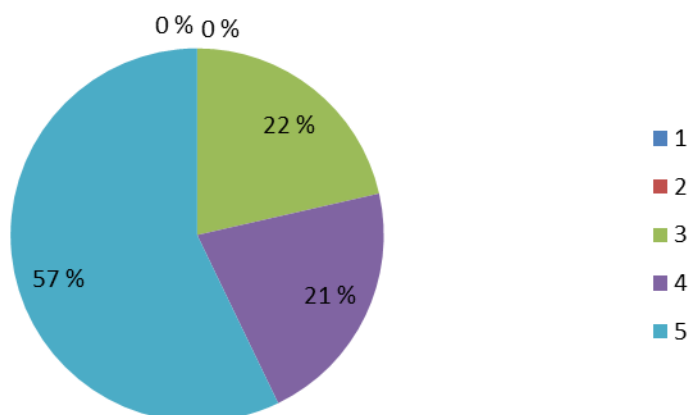
15. Kouluttajat olivat helposti lähestyttäviä



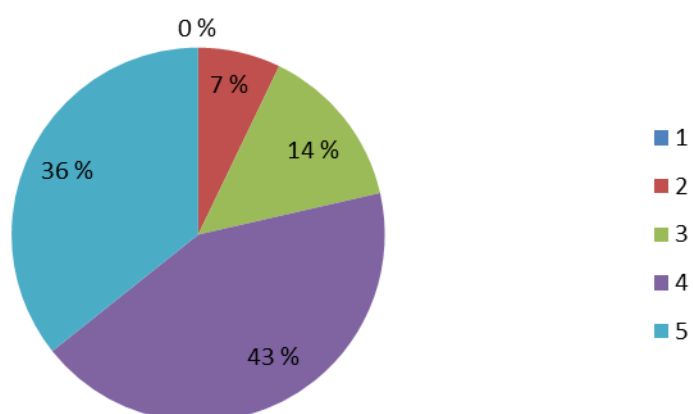
16. Kouluttajat toimivat hyvin yhdessä



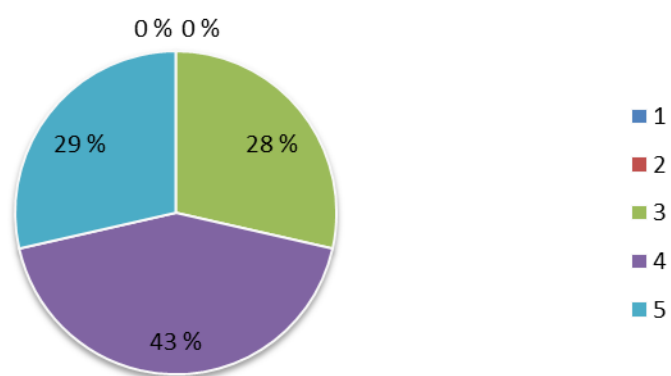
17. Kouluttajat olivat selkeitä



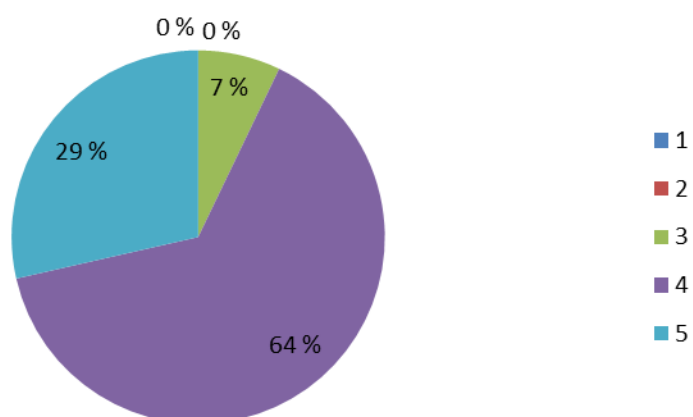
18. Kouluttajien esitystapa oli hyvä



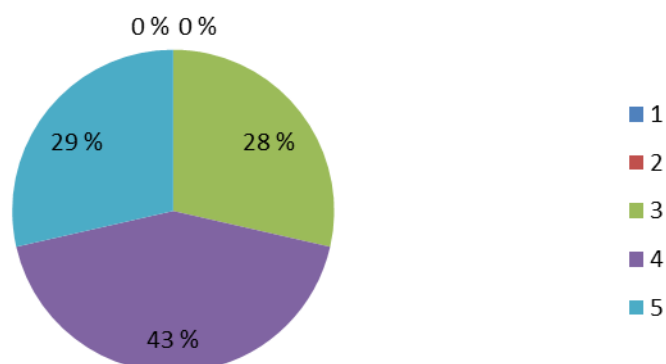
19. Koulutuksen vaatimustaso oli sopiva



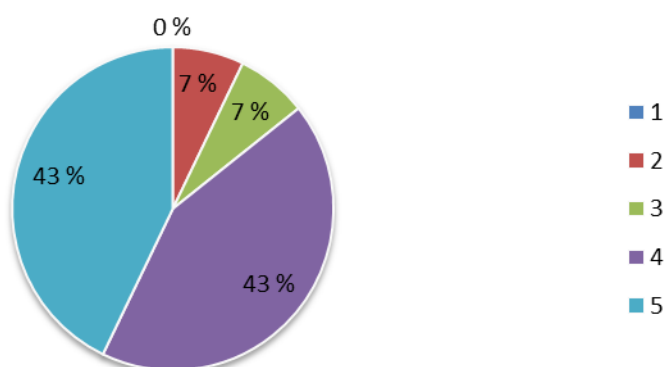
20. Harjoitustehtävät olivat hyviä



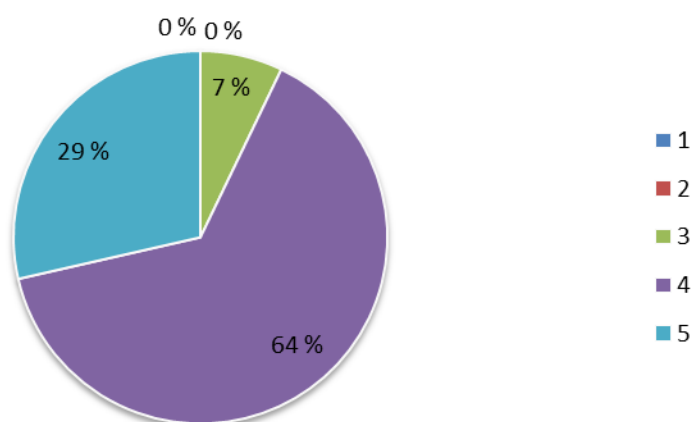
21. Harjoitustehtävät olivat hyödyllisiä

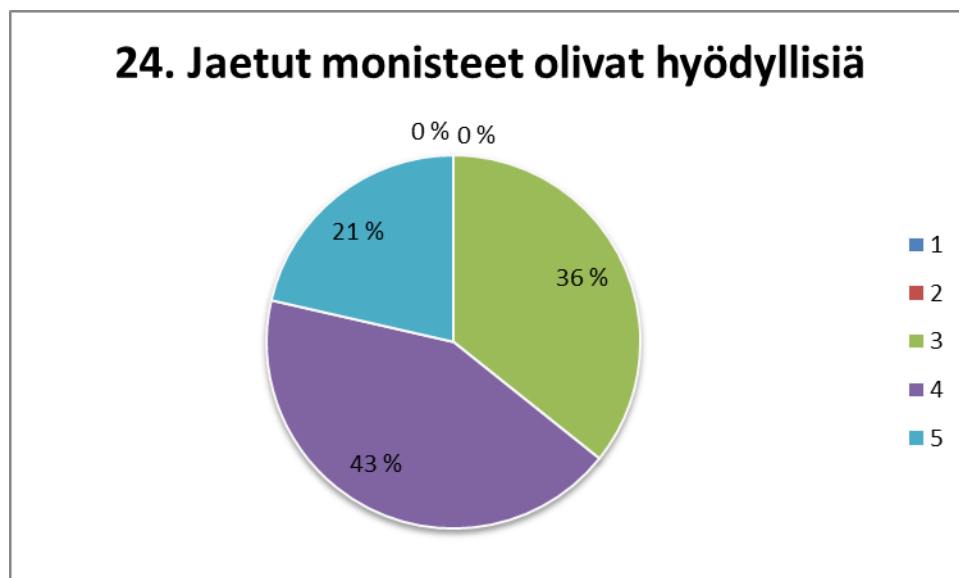


22. Harjoitustehtävät olivat sopivan vaativia



23. Opetustapa soveltui aiheeseen





Palaute koulutuksesta:

Mikä sai sinut ilmoittautumaan koulutukseen mukaan?

- Huono osaaminen
- Halu oppia lisää excelin ominaisuuksista.
- Vanhat excel-aidot ruosteessa, kaavioiden ym. palauttaminen muistiin
- Mahdollisuus oppia uutta Excelistä
- Halu oppia excelin käyttöä Taidon puute
- Aihe josta on hyötyä päivittäiseen työhön
- Halusin oppia pivotin ja haasteellisempien kaavojen tekemisen
- Yritys ei ole järjestänyt ennen excel koulutusta. Tarvitsen sitä työssäni ja koulutus oli tarpeen.
- Halu oppia ja kerrata exceliä
- Halusin laajempaa tietoa ja koulutusta exelistä.
- Tarvitsen exceliä miltei päivittäin työssäni. Haluan käyttää ohjelmaa monipuolisesti jotta olisin työssäni tehokkaampi
- Pivot-koulutus

Mitä odotit koulutukselta?

- Perusasioihin oppeja
- Pivot-koulutusta
- Excelin eri ominaisuuksien esittelyä ja esimerkkejä missä niitä voidaan käyttää.
- Vanhojen taitojeni virkistämistä uudelleen käyttöön - joskus olen mm. hallinnut pivotit.
- Lisäosaamisen saavuttamista
- Tehostaa omaa excelin käyttöä
- Että oppisin pivotin ja haasteellisimpien kaavojen tekemisen
- Muistin virkistystä sekä tietysti uusia asioita.
- Perustietoa exelistä sekä muistin virkistämistä
- Vanhat excel-aidot ruosteessa, kaavioiden ym. palauttaminen muistiin
- Odotin uutta osaamista ja erityisesti kaavojen läpikäyntiä
- Uuden oppimista

Mitä opit?

- Opin työssäni tarvittavat asiat
- Uusia pieniä hyödyllisiä asioita. Ja oli hyvä kerrata asioita, ja uusiakin tuli
- Kaikki läpikäytyt kaavat.
- Mallit olivat erinomainen löytö! Tiettyjä pieniä kikkoja jotka nopeuttivat työtäni
- Paljon uusia toimintoja
- Funkitoiden käyttöä
- Funktio-toiminnon käyttämistä
- Oli todella paljon pieniä kikkoja jotka auttavat työssä sekä täysin uusia toimintoja.
- Uusia funktioita
- Jonkin verran uutta ja kykyä käyttämään exeliä monipuolisemmin.
- mm. uusia funktioita, sorttaamisen, solujen kiinnittämisen...
- Summa ja Laske -kaavojen käyttöä
- Paljon uutta excelin käytöstä ja hyviä käytännön vinkkejä

Mitä halusit oppia?

- Perusasioita, yksinkertaisia kaavoja
- Pivot-juttuja
- Pivot-taulukkoita, graafien tekemistä.
- Pivot-taulukointi ja matriisit.
- Lomakkeiden tekoa ja työn nopeutumista
- Pivot jäi oppimatta kun aika loppui kesken
- Halusin oppia pivotin ja haasteellisempien kaavojen tekemisen
- Opin suurin piirtein sen mitä odotin.
- Kaavioiden hallintaa ja helppoa tekemistä
- Paljon toimeja jotka nopeuttavat päivittäistä toimintaa
- Ei ollut ennakko-odotuksia, halusin lähinnä muistinvirkistystä
- Muun muassa kaavoja.

Mistä aiheesta haluaisit koulutusta?

- Pivot
- Ks. yllä. Isojen tietomäärien hallinointi. Asioiden linkittäminen eri välilehtien välillä
- Word, power point, raportointi, jne
- Pivot
- Pivotista
- Pivot koulutusta sekä kevyt osaaminen visual basicista.
- Power Point ja Word
- Syvällisempiä kaavoja ja vähän nopeammin etenevää, eli vielä varmemmin ne ketkä osaavat olisivat mukana koulutuksessa
- Kaikki mahdollinen "perus" koulutus exceliin olisi hyvä.

Minkälaisia jatkoehdotuksia koulutukselle?

- Pivot
- Ennakkotehtäviä sekä tietoa, mitä on tarkoitus käydä läpi.
- Jatkokoulutus, esim. pivotista
- Itse tarvitsisin osaamista excel taulukoiden tiedon hakuun toisista taulukoista.
- Etukäteistehtäviä voisi harkita.
- Power Point ja Word
- Varmistaa, että kurssilaiset ovat samalla tasolla

Kerro omin sanoin mitä mieltä olit koulutuksesta

- Koulutus oli hyvä. Luulin sen olevan tylsä, mutta koulutus oli mielenkiintoinen ja
- Meni nopeasti. Kouluttajat olivat osaavia ja myös hyviä esiintyjä.

- Kouluttajat olivat reippaita ja mukavia. Olivat hyvin valmistautuneita. Ei ollutkaan oaljon pivotista, mutta opin silti uutta ja oli hyvä koulutus
- Ihan mukiinmenevä koulutus. :)
- Todella hyvä, asiantuntevat kouluttajat.
- Hyvät aiheet ja tehtävät. Selkeää opetusta. Ehkä vähän liian hidastempoinen
- Koulutuksessa oli eri tasoisia käyttäjiä, niin olisi ollut parempi olla eri ryhmä edistyneille käyttäjille.
- Kouluttajat olivat todella hyviä ja koulutuksen sisältö oli hyvä. Mukava päivä!
- Koulutus oli hyvä ja sujuva ja tarpeellinen.
- Hyvä. Lisää harjoituksia!
- Oli hyvä
- Hyödyllinen
- Koulutus oli todella hyvä ja paljon antava.

Yleisiä kommentteja ja parannusehdotuksia koulutuksen järjestäjille

- Kohderyhmän taustan huomioiden voisi laatia sellaisia tehtäviä, jotka koskettavat koulutettavien työkuva.
- Enemmän tehtäviä, jotta pääsee kokeilemaan taitojaan.
- Varmuutta esitykseen. Paperilla annettujen ohjeiden täsmääminen taululla käytäviin ohjeisiin
- Todella selkeää, miellyttävää ja rentoa esittämistä

Itsearviointi:

Vastaajista 1 oli asettanut itsensä 1 ryhmään, ja koulutuksen jälkeen nostanut itsensä 2 ryhmään.

Lisäksi viisi koulutettavaa oli asettanut itsensä ennen koulutusta 2.ryhmään ja kahdeksan 3.ryhmään. Koulutuksen jälkeen kuitenkin kaksi 3.ryhmän koulutettavista asetti itsensä 2.ryhmään, mikä tarkoittaa että koulutettavat olivat arvioineet oman osaamisen paremmaksi kuin se oli.

Vain kaksi koulutettavaa (Yksi 2.ryhmästä ja toinen 1.Ryhmästä) uskoi koulutuksen jälkeen olleensa parempi kuin ennen koulutuksen arviointia.

Liite 13: Koulutettaville lähetetty koulutuksen jälkeinen arviointikysely

1. Oletko käyttänyt/tarvinnut koulutukselta saatuja monisteita/materiaaleja avuksi työssäsi?
2. Onko kurssista ollut hyötyä käyttäessäsi Excel-ohjelmaa?
3. Oletko hyödyntänyt kurssilla oppimiasi asioita työssäsi?
4. Tuntuuko sinusta että kurssi olisi hyvä pitää uudestaan?
5. Minkälaisia vaikutuksia mielestäsi koulutuksella on ollut työpaikassasi?

Liite 14: Eva Ivakolle lähetetty koulutuksen jälkeinen arviointikysely

Koulutuksen vaikutus organisaatiossa

1. Miten toiminta organisaatiossa on muuttunut koulutuksen jälkeen?
2. Onko henkilökunnan Excel-ohjelman käyttö ollut sujuvampaa?
3. Minkälaisia hyötyjä koulutuksesta on ollut?
4. Mitkä olivat Trygin asettamat tavoitteet koulutukselle? Ja saavuttiko koulutus nämä tavoitteet?
5. Toiko kurssi lisäarvoa organisaation osaamiseen?

Liite 15: Eva Ivakon haastattelukysymykset

Kysymykset haastattelua varten

Esimiehet.

1. Mitä esimiesten työtehtäviin ja vastuualueisiin kuuluu?
2. Millainen esimiesten rooli on Tryg konsernissa?
3. Montako esimiestä työskentelee Trygin alaisuudessa?
4. Miten esimiehet raportoivat työtehtävien onnistumisesta ja kenelle?
5. Missä kohdin esimiehet sijaitsevat Trygin organisaatiossa?
6. Millaista täydennyskoulutusta esimiehet saavat Trygissä tehtävänsä hoitamisen tueksi?
7. Millä tavalla esimiehet ovat yhteydessä asiakkaisiin?
8. Mihin esimiehet käyttävät excel-ohjelmistoa?

Asiantuntijat.

1. Mitä asiantuntijoiden työtehtäviin ja vastuualueisiin kuuluu?
2. Millainen asiantuntijoiden rooli on Tryg-konsernissa?
3. Montako asiantuntijaa työskentelee Trygin alaisuudessa?
4. Miten asiantuntijat raportoivat työtehtävien onnistumisesta ja kenelle?
5. Mitä asiantuntijoiden asiantuntijuus merkitsee Trygille ja asiakkaille?
6. Kouluttaako Tryg itse omat asiantuntijansa?
7. Mihin asiantuntijat käyttävät excel-ohjelmistoa?
8. Millaista arvoa asiantuntijat tuovat Trygille?

Excel-täydennyskoulutus/koulutus.

1. Mitä Excel-täydennyskoulutus merkitsi Trygille ja mitä tavoitteita Tryg oli sille asettanut?
2. Minkälaista jatkokoulutusta Tryg arvioi esimiesten ja asiantuntijoiden tarvitsevan Excelin lisäksi?
3. Miten Excel-täydennyskoulutus on vaikuttanut Trygin henkilöstön työntekoon ja Excel-tuntemukseen?
4. Onko Trygin tavoitteet saavutettu?
5. Minkälaista lisäarvoa Excel-täydennyskoulutus tuo asiakkaalle?