

Turun ammattikorkeakoulun  
Puheenvuoroja  
38

MINNA SCHEININ

# Viestintäkoulutusta verkossa

– yritysvalmennuksen haasteet



*Turun ammattikorkeakoulun  
puheenvuoroja  
38*

MINNA SCHEININ

# Viestintäkoulutusta verkossa

*Yritysvalmennuksen haasteet*



Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 38

Turun ammattikorkeakoulu  
Turku 2007

Kannen suunnittelu: Erkki Tuomi

ISBN 978-952-216-015-7 (painettu)  
ISSN 1457-7941 (painettu)

ISBN 978-952-216-016-4 (elektroninen)  
ISSN 1459-7756 (elektroninen)

Painopaikka: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere  
Verkojulkaisun jakelu: <http://julkaisumyynti.turkuamk.fi>

# SISÄLTÖ

<b>JOHDANTO – YRITYSTEN MUUTTUVAT TYÖTILAT</b>	<b>5</b>
<b>1 KOULUTUSTA TIETÖYHTEISKUNNASSA – UUSI E-OPPIMISEN KULTTUURI</b>	<b>7</b>
<b>2 TYÖELÄMÄN KIELI- JA VIESTINTÄTAITO</b>	<b>9</b>
<b>3 TUTKIMUSASETTELU JA TOTEUTUS</b>	<b>11</b>
<b>4 TULOKSET</b>	<b>13</b>
<b>5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>17</b>
<b>VIITTEET</b>	<b>20</b>



## JOHDANTO – YRITYSTEN MUUTTUVAT TYÖTILAT

Tämän artikkelin tavoitteena on osallistua erään case-tutkimuksen valossa käytännön keskusteluun siitä, miten koulutuksien avulla voisimme kehittää työyhteisöjä oppivan organisaation lähtökohdista. Esimerkiksi Senge (1994, 48) korostaa, että oppivan organisaation merkityksellisiä piirteitä ovat ihmisten välinen vuorovaikutus, yhteiset visiot ja tiimioppiminen, eivät niinkään muistiin kirjatut menettelytavat, talousarviot ja organisaatiokartat. Tulevaisuuden tietoyhteiskuntakansalaisten kouluttaminen on suuri haaste koko koulutussektorille. Opetuksen on uusiuduttava ja koulutuksen aistittava, millaisia taitoja tulevaisuuden kansalaisilta ja työntekijöiltä edellytetään. Ennakoitu työvoimapula eri sektoreilla herättää myös kysymyksen siitä, miten vähemmällä työvoimalla on mahdollisuus selvitä työtehtävistä. Onko moniosaaminen ja joustavuus tulevaisuuden työntekijän perusedellytyksiä? Keskustelun ytimessä ovat mm. työn muuttuminen, liikkuva työ, muutos- ja tietojohdaminen sekä yksilön oppiminen.

Ammattikorkeakoulusektorin opetusta kehitetään jatkuvasti edellä mainituista lähtökohdista. Työelämälähtöisyys on painopistealueena kaikessa opetuksessa, ja työelämäyhteistyö on kytketty opiskelijoiden opintopolkuun kaikissa sen vaiheissa. Vahvojen työelämäyhteyksien myötä ammattikorkeakouluilla on hyvät edellytykset kouluttaa sekä tulevaisuuden työntekijöitä että nykyisiä työyhteisöjä.

Asiantuntijatyöyhteisöissä johdon keskeisiin tehtäviin kuuluu saavuttaa henkilöstön sitoutumisen tavoitteisiin ja työtehtäviin ja toimimaan tuloksekkaasti yhdessä (Holma 2005, 13). Organisaatioiden tulisi nähdä haasteet kouluttaa ja perehdyttää henkilöstöään yhteisten päämäärien saavuttamiseksi. Nykyään kiinnitetään yhä enemmän huomiota työ- ja toimintaympäristöihin ja niiden monimuotoisuuteen. Työtä tehdään fyysisissä, virtuaalisissa ja sosiaalisissa tiloissa (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 21). Fyysisiä tiloja ovat mm. toimistot, kotityöhuone, kulkuneuvot, asiakkaiden tilat ja kongressitilat- ja hotellit. Virtuaalisia tiloja ovat mm. erilaiset yhteistyön mahdollistavat yhteydet (esim. Internet, wlan) sekä sovellukset (esim. sähköposti, tietokannat). Sosiaalisia tiloja ovat mm. vuorovaikutukseen perustuvat yhteiset kokemukset, ideat, arvot ja ajatukset. Tieto kehittyy näissä tiloissa, ja esim. Takeuchi ja Nonaka (2004, 9)

kuvaavat tiedon kehittymistä työyhteisössä korostamalla sekä hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon että tiedon jakamisen merkitystä. Tieto rakentuu hiljaisen jakamisesta sosialisatioprosesseissa.

Työyhteisö voidaan siis käsittää monitahoiseksi tilaksi, jossa tietoa rakentuu yksilöiden ja yhteisöjen vuorovaikutuksessa. Yhä laajenevat mahdollisuudet suorittaa työtä erilaisissa paikoissa ja erilaisten teknisten yhteyksien ja sovelluksien avulla monimuotoistavat vuorovaikutustilanteita. Verkkoympäristöjä hyödyntävät työmenetelmät ja ryhmätyömenetelmät tulevat lisäämään työyhteisöjen tuloksia ja käyttäjäystävälliset ohjelmistot tulevat muuttamaan ihmisten opiskelu- ja työtapoja (Markkula 2004, 63). Keskustelun keskiössä on myös käsite liikkuva työ, ja Vartiainen (2006, 19) mukaan liikkuvan työyhteisön tai organisaation keskeisiä tekijöitä ovat työparit tai tiimit, jotka kommunikoivat ja tekevät yhteistyötä etäällä olevista paikoista.



## KOULUTUSTA TIETOYHTEISKUNNASSA – UUSI E-OPPIMISEN KULTTUURI

Sen lisäksi, että työtä tehdään monenlaisissa tiloissa, työyhteisöt ovat jatkuvan muutosprosessin alaisia. Toimenkuvat muuttavat luonnettaan, tehtävät vaihtuvat, uusia sovelluksia otetaan käyttöön, uusia yhteyksiä on entistä helpompi ja nopeampi luoda, edellytetään monitahoisempia valmiuksia, tiedon määrä kasvaa eksponentiaalisesti jne. Keskeiseksi haasteeksi nousevat työn kuormittavuustekijät ja työssä jaksaminen. Työyhteisöjen valmentaminen on ehkä haasteellisempaa kuin koskaan ennen. Puhumme tietoyhteiskuntakansalaisuudesta, mutta miten tietoyhteiskuntakansalaiseksi voi kouluttaa tai kouluttautua? Modernista yhteiskuntamuodosta käytetään englanninkielisessä kirjallisuudessa mm. termejä ”Information Society”, ”Knowledge Society”, ”Postmodern Society” ja ”Learning Society”. Tärkeää on ehkä kiinnittää huomio näistä viimeiseen, jossa korostetaan oppimisen käsitettä. Jarvis (1998, 59–60) käsittää oppimisen jokaisen yksilön omana toimintana, jossa yksilöt muuttavat kokemuksiaan tiedoiksi ja taidoiksi, arvoiksi ja asenteiksi, tunteiksi ja uskomuksiksi. Koulutus taas nähdään sosiaalisina instituutioina, joissa on järjestetty mahdollisuuksia oppimiselle. Tätä traditiota jatkaa aikuiskoulutus ja myöhemmin elinikäinen koulutus (Jarvis 1998, 60).

Oppivan organisaation toiminnassa voidaan katsoa tärkeäksi, että koulutuksen vastuuhenkilöt sitoutuvat ennakkoluulottomasti kokeilemaan uusia ajatuksia organisaationsa kehittämisessä. Roger (2003) esittää innovaatioiden leviämisteoriassaan, että kuluttajien asenteet vaihtelevat uusien tuotteiden käyttöönoton suhteen. Noin 2 % kuluttajista ovat ns. innovaattoreita, 13,5 % mielipidejohtajia, 34 % varhaisempaa pääjoukkoa, 34 % myöhäisempää pääjoukkoa ja 16 % ”peränpitäjiä”. Tätä innovaatioteoriaa voidaan ajatella sovellettavaksi myös työyhteisöihin siinä, miten herkkiä työyhteisön jäsenet ovat levittämään innovaatioita yhteisöissään. Ns. innovaattorit ja mielipidejohtajat ovat avainasemassa, jotta työyhteisössä ylipäättään voidaan pyrkiä toteuttamaan uusia käytänteitä. Henkilöstökoulutuksessakin on merkittävää, että työyhteisön innovaattorit uskaltavat ottaa epävarmuuden ja epäonnistumisen riskejä ja kohdata vastarintaa tahoilta, jotka eivät ole muutosmyönteisiä.

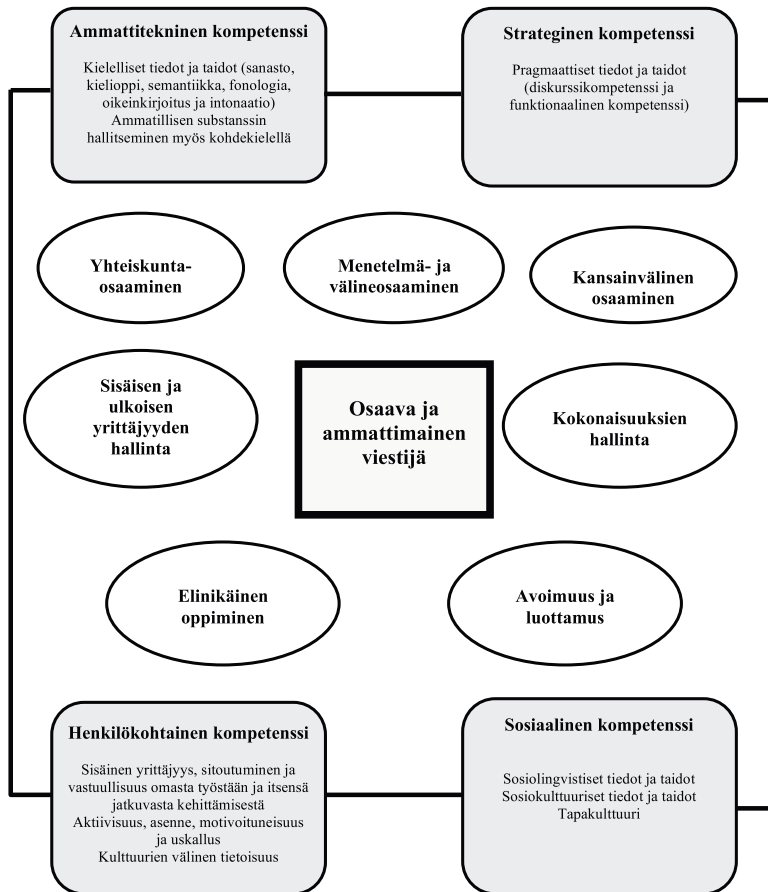
Koulutuspalveluja tarjoavat organisaatiot ovat jo vuosia kehittäneet tietoverkkojen hyväksikäyttöä opetuksessa sekä toteuttaneet laadukkaita verkko-opinto-



jaksoja. Verkko-opetuksessa painopisteenä on, että tietoverkkojen käytöllä on jokin keskeinen rooli oppimisprosessissa, ja siihen liittyy oppijoiden keskinäistä tai tutorin kanssa tapahtuvaa interaktiivista toimintaa tai yhteistoiminnallisuutta (Scheinin & Björkberg-Suominen). Nykyään puhutaankin e-oppimisesta, joka on sosiaalinen prosessi ja siihen kuuluu vuorovaikutusta ja yhteistoimintaa ihmisten kesken (Wikipedia). Tietoverkkojen laajat käyttömahdollisuudet ja sosiaalisia toimintoja tukevat sovellukset ovat luomassa uutta e-oppimisen kulttuuria. Näitä ympäristöjä voidaan käyttää myös organisaatioiden kehittämissuhteissa. Haastavaksi tämän tekevätkin jo aiemmin mainitut yritysten muuttuvat työtilat sekä käsitykset tiedon kehittämisestä työyhteisöissä.

## 2 TYÖELÄMÄN KIELI- JA VIESTINTÄTAITO

Sopiiko työelämän viestintätaitojen opetus e-oppimisympäristöön? Usein kuulee mainittavan, että yrityksissä informaation kulku ei toimi. Viestintä ja tiedottaminen voivat olla puutteellisia tai ne koetaan puutteelliseksi. Työelämän kieli- ja viestintätaitojen moninaisuutta on kuvattu esim. hahmottamalla siihen kuuluvia kompetenssialueita. Lax (2006, 70) on kuvannut ammattitaitoisen viestijän kompetenssialueiksi mm. seuraavat: ammattitekni- ninen kompe-



(A. Lundmark 1998, Utbildning i arbetslivet soveltaen Pekka Paajanen/Ulla Lax Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu)

tenssi, strateginen kompetenssi, sosiaalinen kompetenssi ja henkilökohtainen kompetenssi. Näiden osa-alueiden taustalla ovat lisäksi mm. avoimuus ja luottamus, kokonaisuuksien hallinta, menetelmä- ja välineosaaminen ja yhteiskuntaosaaminen.

Viestintäosaaminen on hyvin moniulotteinen taitokokonaisuus, eikä edellä esitetyn näkemyksen perusteella olekaan ihme, että tiedottaminen ja viestintä koetaan usein puutteellisiksi. Viestintätaitojen koulutuksessa olisi mahdollisesti hyödyksi miettiä, missä osa-alueissa henkilöstöä koulutetaan ja missä järjestyksessä osa-alueita valitaan.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää mahdollisuuksia kouluttaa pohjoismaisen vahinkovakuutusyhtiön henkilöstölle työelämän viestintätaitoja verkossa. Tutkimuskysymyksiä oli kolme:

1. Millaiset lähtökohdat asiakaspalvelutyössä toimivilla henkilöillä on viestintäkoulukseen?
2. Millaisia valmiuksia palvelutehtävissä olevilla henkilöillä on selviytyä opinnoista, jotka suoritetaan verkossa?
3. Miten asiakaspalvelutyössä toimivat henkilöt kokevat yhteisöllisen työskentelytavan verkkoympäristössä?

Innovatiivista tässä asetelmassa oli ensinnäkin se, ettei viestintätaitojen opiskelua ole ylipäättään totuttu pitämään soveltuvaksi verkko-opetukseen. Lisäksi haasteellista oli se, että koulutukseen osallistuvien kokemukset verkko-opiskelusta olivat vähäiset.

Turun ammattikorkeakoulun kielikoulutuskeskus toteutti lukuvuosina 2006-2007 viestinnän opintojakson Pohjoismaisen vahinkovakuutusosakeyhtiö Ifin teknisten asiantuntijoiden kanssa. Vakuutusyhtiö Ifin tavoitteena on olla edelläkävijä niin palvelukonseptissaan kuin henkilöstön koulutuksessaankin. Lisäksi If toimii Pohjoismaissa, ja voidaan olettaa, että pohjoismaisen yrityksen toiminta hyötyisi oppivan organisaation toimintatavoista. Nämä perusteet tukivat Ifin valintaa kyseisen tutkimuksen kohderyhmäksi. Koordinoinnista Ifissä vastasivat henkilöasiakasliiketoiminnassa henkilöstön kehittämisestä vastaavat henkilöt sekä teknisten asiantuntijoiden päälliköt. Opintojakson tavoitteena oli kouluttaa teknisten asiantuntijoiden viestintätaitoja. Koulutus oli 2-osainen, ja ensimmäisessä osassa koulutus toteutui kontaktiopetuksena siten, että kouluttajat kävivät kaikissa koulutettavissa toimipisteissä pitämässä koulutuksen. Toimipaikkoja oli 4: Turku, Helsinki, Oulu ja Kouvola. Koulutuksen toinen osuus jatkui kokonaan verkkototeutuksena. Opiskelualustana käytettiin Turun ammattikorkeakoulun käytössä olevaa OPTIMA-oppimisalustaa.

Tutkimuksen toteuttaminen tämän ryhmän kanssa nähtiin mahdolliseksi, sillä henkilöstön kehittämisestä vastaavat sekä teknisten asiantuntijoiden päälliköt halusivat ennakkoluulottomasti lähteä kokeilemaan verkkokoulutuksen mah-

dollisuuksia yrityksen henkilöstökoulutuksessa. Tämä kuvastaa yrityksen tahtotilaa olla edelläkävijä ja löytää uusia toteutumismahdollisuuksia toimintansa kehittämiseen. Osallistujat olivat pääosin palvelutehtävissä, johon kuuluu runsaasti asiakaspalvelutilanteita sekä monien juoksevien asioiden hoitoa työpisteestä käsin. Koulutukseen osallistui 45 yrityksen työntekijää Suomen eri toimipisteistä. Osastojen esimiehet kannustivat työntekijöitä osallistumaan työnantajansa tarjoamaan koulutukseen. Yksi neljästä esimiehestä osallistui myös itse koulutukseen. Osallistujat olivat kaikki miehiä, ja heidän ikäjakaumansa oli seuraava: 7,32 % 20–30-vuotiaita, 24,39 % 31–40-vuotiaita ja 68,29 % 41–60-vuotiaita. Koulutukseltaan osallistujat olivat ammatillisen toisen asteen koulutuksen käyneitä (58 %), lukion käyneitä (2 %), korkeakoulututkinnon suorittaneita (9 %) ja muita, esim. opistoasteen tutkinnon suorittaneita (29 %). Osallistujista 92 % oli suorittavissa tehtävissä.

Tutkimustietoa kerättiin seuraavilla tavoilla: Koulutuksen ensimmäisen jakson, joka toteutettiin kontaktiopetuksena, jälkeen osallistujilta kerättiin välipalautetta koulutuksesta. Tätä palautetta tarkasteltiin lähtökohtana verkko-opetusjakson toteutumiselle. Lisäksi tutkimustietoa kerättiin kahdella kyselylomakkeella, joista ensimmäiseen osallistujat vastasivat ennen verkko-osuuden alkua, ja toiseen verkko-osuuden päätyttyä. Verkko-opintopaketti kesti 5 viikkoa, ja se sisälsi opettajan antamat 9 tehtävää. Tehtävät oli kaikki rakennettu siten, että ne korostivat vuorovaikutteisuutta ja omaa aktiivisuutta. Ne käsittelivät kontaktijaksolla esiin tulleita näkemyksiä siitä, mitä työelämän viestintä on ja miten osallistujat kokivat itsensä viestijöinä. Työelämän kieli- ja viestintätaitokaaviosta koulutuksessa käsiteltiin aihealueita seuraavasti:

- 1) **Henkilökohtainen kompetenssi:** osallistujilla oli mahdollisuus tarkastella omia näkemyksiään ja ajatuksiaan itsensä jatkuvasta kehittämisestä
- 2) **Menetelmä- ja välineosaaminen:** osallistujat saivat koulutuksessa kehittää atk-taitojaan olemassa olevista lähtökohdistaan
- 3) **Avoimuus ja luottamus:** osallistujat keskustelivat verkkokeskustelussa vaadittavasta avoimuudesta ja luottamuksesta. Hyvä oppimistilanne edellyttää luottamuksellista yhteistyötä.

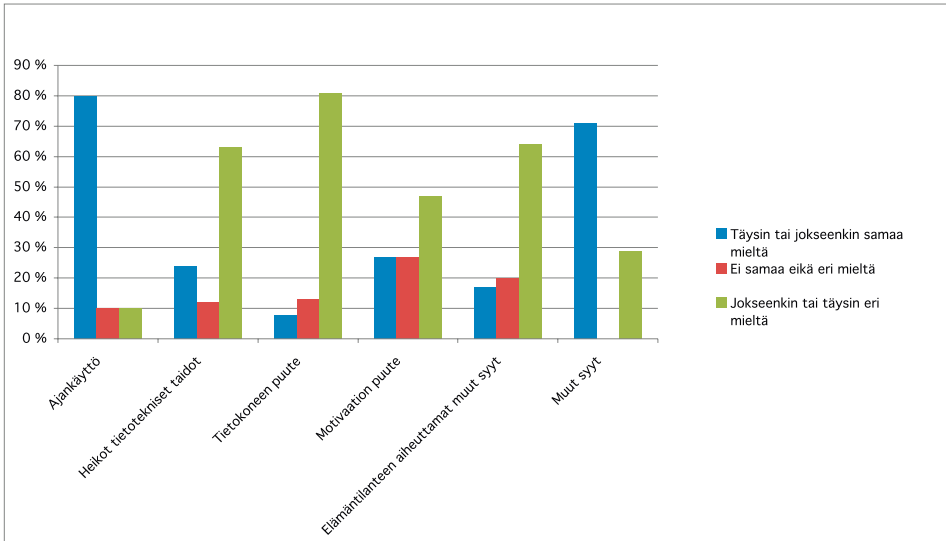
Lisäksi koulutuksessa peilattiin kullekin osallistujalle tyypillisiä työtehtävien viestintätilanteita. Osallistujat suorittivat tehtävät keskustellen kirjallisesti näkemyksistään työtehtävissään vaadittavista viestintätaidoista. Opettaja osallistui keskusteluihin tekemällä tarkentavia ja ajatuksia laajentavia kysymyksiä sekä arvioimalla videoita ja mp3-nauhoituksia.

## 4 | TULOKSET

Ensimmäisen kontaktikoulutusosion päättyessä osallistujilta kerättiin välipalautetta, jolla saatiin tietoa siitä, miten osallistujat kokivat viestintäkoulutuksen tarpeellisuuden työtehtävänsä kannalta. Palautetta antoivat kaikki 45 osallistujaa. Kontaktikoulutusosio oli kaksiosainen siten, että aamupäivällä käsiteltiin viestinnän teoriaa, ja iltapäivällä nauhoitettiin viestintätilanneharjoituksia äänitiedostoiksi. Aamupäivän teoriaosuudessa käsiteltiin mm. sanatonta ja sanallista viestintää, kuuntelu- ja esitystaitoja sekä asiakaspalveluviestintää. Kaikkien vastaajien arviot koulutuspäivän teoriaosuudesta olivat positiivisia. Palautteen mukaan sisällön mainittiin käsittelevän asioita, jotka liittyvät omaan työhön, saatiin uusia ajatuksia vuorovaikutukseen, huomattiin puutteita ja saatiin uusia vinkkejä omaan viestintään. Ulkopuolinen arvio omista viestintätaidoista koettiin hyväksi. Teoreettinen osuus koettiin mielenkiintoiseksi, ja sen koettiin antavan ajateltavaa omiin käyttäytymistapoihin palvelutilanteissa. Lähtökohdana verkkokoulutusjaksolle oli siis selkeästi se, että viestintäkoulutus koetaan tarpeelliseksi ja mielenkiintoiseksi. Iltapäivän tavoitteena oli harjoitella nauhoittamaan viestintätilanne äänitiedostoksi ja videoiksi, joka sitten siirrettiin verkkoon kaikkien kuunneltavaksi. Koulutuksen aikana kouluttajille jäi vahva käsitys siitä, että osallistujat pitivät nauhoitustilanteita hedelmällisinä ja omaa työtään kehittävinä. Loppukyselyssä (N=8) kuitenkin tuotiin esiin myös näkökanta, että nämä käytännön viestintätilanteiden äänitykset olivat jonkin verran teennäisiä ja epäaitoja.

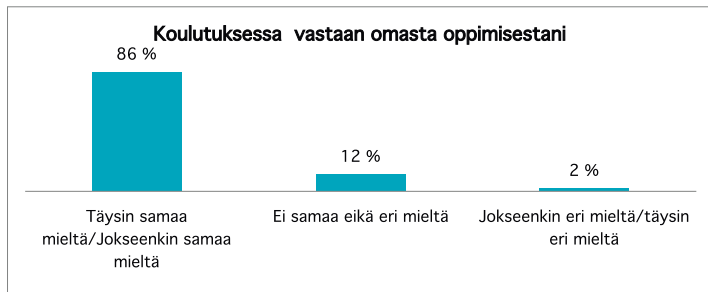
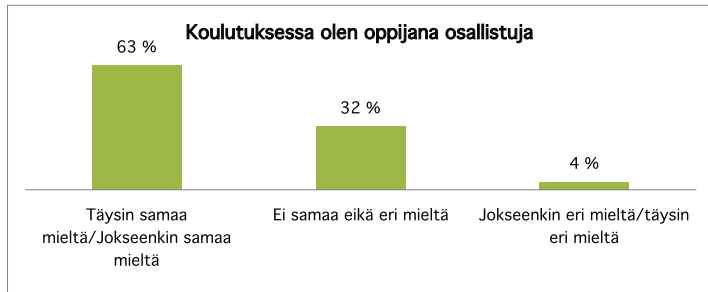
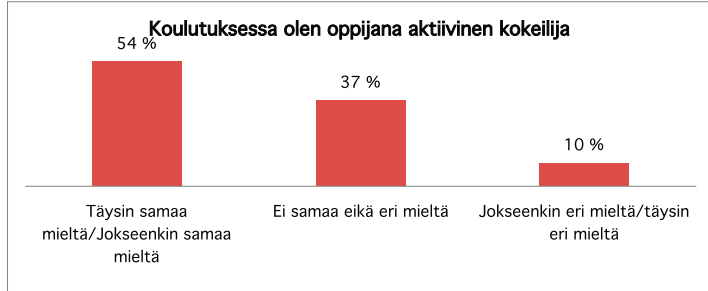
Verkkokoulutusjakson alussa osallistujilta pyydettiin sähköisellä kyselylomakkeella ennakoarviota suhtautumisestaan **verkko-opintojaksoon**. Kyselyyn vastasi 41 osallistujaa. Vastaajista 19 % oli osallistunut aiemmin verkkokurssille siten, että oli suorittanut itsenäisesti tehtäviä ilman opettajan ohjausta. Yksi 41 vastaajasta oli aiemmin osallistunut opettajan ohjaamalle verkkokurssille, jossa suoritettiin tehtäviä yhdessä ryhmäläisten kanssa.

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, miten osallistujat kokivat sen, että koulutuksen toinen osio toteutettiin kokonaan verkossa. 66 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että jatko-osion toteuttaminen verkkokoulutuksena oli perusteltua. 65 % oli sitä mieltä, että viestintää voi oppia verkkokoulutuksessa. Osallistuminen koulutukseen ei kuitenkaan työtehtävien ohessa ole helppoa. Seuraavasta taulukosta käy ilmi, millaiset seikat koettiin vaikeuksiksi verkko-opintojen suorittamiselle:



Ajankäyttö osoittautui suurimmaksi vaikeudeksi suorittaa verkko-opintoja. Osallistujien annettiin mahdollisuus suorittaa annetut tehtävät työaikana. Palvelutehtävissä tuntuu kuitenkin olevan hankalaa löytää hetkiä, jolloin voisi keskittää ajatuksiaan opiskelutehtäviin. Jossain määrin osallistujilla oli myös motivaation puutetta. Heikot tietotekniset taidot koettiin myös vaikeudeksi, vaikka toisaalta 39 % vastaajista koki ATK- ja Internet-taidot keskinertaisiksi ja 53 % hyviksi tai erittäin hyviksi. Heikkojen tietoteknisten taitojen kokeminen vaikeudeksi (hyvistä valmiuksista huolimatta) saattaa johtua myös siitä, ettei osallistujilla ollut tarkkaa tietoa siitä, millaisia valmiuksia kurssille osallistuminen edellytti. Muiksi syiksi mainittiin mm. koulutuksen ajankohta ja työpaineet, koulutuksen aikana työt kasaantuvat, koulutus on ajanhukkaa. Lisäksi pitää itse etsiä tietoa ja tiedon puute luo tuskaa.

Verkko-opintojakson tehtävät oli suunniteltu siten, että ne kaikki tukivat yhteisöllisyyttä, ja osallistujat pohtivat annettuja aihealueita yhdessä kirjallisella keskustelualueella. Yhteinen tiedonrakentelu, jonka ajatellaan olevan keskeistä oppimiselle, oli näin mahdollista kussakin tehtävässä. Tutkimuksessa haluttiin selvittää osallistujien käsitystä oppimisesta ja itsestään oppijoina. Seuraavasta taulukoista käy ilmi, että osallistujat eivät kokeneet itseään passiivisiksi tiedon vastaanottajiksi. He kokivat ottavansa vastuun omasta oppimisestaan, kokivat olevansa aktiivisia kokeilijoita ja osallistuvia oppijoita. Osallistujat kokivat pystyvänsä ottamaan vastuuta myös muiden oppimisesta. ”Ei samaa eikä eri mieltä” vaihtoehtoon oli vastattu melko usein, mikä saattaa kertoa siitä, että kysymyksenasettelu oli vaikea ymmärtää.





Taulukoissa voidaan kiinnittää huomiota myös siihen, että ”ei samaa eikä eri mieltä” -vaihtoehto on valittu melko usein, varsinkin viimeisessä taulukossa. Tämä saattaa kertoa siitä, etteivät vastaajat ole täysin ymmärtäneet, mitä väittämällä tarkoitetaan tai että eri tilanteissa käyttäytyään eri tavoin.

Verkko-oppimistaidot koettiin melko monipuolisiksi. 96 % ilmoitti, että ovat täysin tai melko paljon samaa mieltä siitä, että pystyvät suorittamaan YKSI-LÖTEHTÄVIÄ VERKOSSA, kun annetaan selkeät ohjeet (ei vaihtoehtoa ’ei samaa eikä eri mieltä’). 69 % ilmoitti pystyvänsä vaihtamaan tietoa verkkoympäristössä. 80 % ilmoitti pystyvänsä AUTTAMAAN opiskelijatovereita verkko-tehtävien suorittamisessa ja kannustamaan heitä. 84 % ilmoitti pystyvänsä TUOTTAMAAN dokumentteja verkossa YHTEISTYÖSSÄ muiden opiskelijoiden kanssa. 62 % ilmoitti pystyvänsä TUOTTAMAAN UUTTA TIETOA VERKKOYHTEISÖÖN yhdistelemällä osallistujien tietämystä, näkemyksiä ja elämäkokemusta ja raportoimaan siitä.

Koulutuksen päätteeksi opiskelijoilta kysyttiin palautetta viestintäkoulutuksen onnistumisesta. Palautteeseen vastasi vain 8 osallistujaa, joten tuloksia on pidettävä vain suuntaa-antavina. 6 vastaajaa oli sitä mieltä, että koulutus oli erittäin tai jokseenkin hyödyllinen. Kahdelle vastaajalle koulutus oli vain vähän hyödyllinen. Neljä vastaajista oli sitä mieltä, että koulutus sopi toteutettavaksi kontaktiopetuksena erittäin tai melko hyvin. Kuusi oli sitä mieltä, että koulutus sopi toteutettavaksi verkossa erittäin tai melko hyvin. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että koulutus sopi verkkoon erittäin huonosti. Koska vastaajien määrä loppukyselyssä oli alhainen, kysymykset suurimmista vaikeuksista opiskella työn ohessa sekä kysymys atk- ja Internet-valmiuksien mahdollisesta kehittymisestä koulutuksen aikana jätettiin analysoimatta.

Tutkimuksessa haluttiin selvittää mahdollisuuksia kouluttaa monikansallisen vakuutusyhtiön henkilöstölle työelämän viestintätaitoja verkossa. Tutkimuskysymykset olivat:

1. Millaiset lähtökohdat asiakaspalvelutyössä toimivilla henkilöillä on viestintäkoulutukseen?
2. Millaisia valmiuksia palvelutehtävissä olevilla henkilöillä on selviytyä opinnoista, jotka suoritetaan verkossa?
3. Miten asiakaspalvelutyössä toimivat henkilöt kokevat yhteisöllisen työskentelytavan verkkoympäristössä?

Tutkimus osoittaa, että Ifin teknisillä asiantuntijoilla on hyvät lähtökohdat kehittää viestintätaitojaan. Pääosin osallistujat kokivat viestintäkoulutuksen ammatillisen kehittymisensä kannalta erittäin tai jokseenkin tarpeelliseksi. Teoria-koulutuksen sisällön mainittiin käsittelevän asioita, jotka koettiin asiakaspalvelutyössä tärkeiksi, saatiin uusia ajatuksia vuorovaikutukseen, huomattiin puutteita ja saatiin uusia vinkkejä omaan viestintään. Ulkopuolisen arvion saaminen omista viestintätaidoista koettiin hyväksi. Teorettinen osuus koettiin mielenkiintoiseksi, ja sen koettiin antavan ajateltavaa omiin käyttäytymistapoihin palvelutilanteissa. Lähtökohtana verkkokoulutusjaksolle oli siis selkeästi se, että viestintäkoulutus koetaan tarpeelliseksi ja mielenkiintoiseksi. Kontaktijakson aikana osallistujat tekivät innokkaasti nauhoituksia ja kokivat tallenteiden arvioinnin tärkeäksi ja omaa työtä kehittäväksi. Loppupalautteessa kävi kuitenkin ilmi, että joidenkin mielestä viestintätalanteiden nauhoittaminen koettiin teennäiseksi tai olevan vaillo kytkeä todellisiin tilanteisiin.

Koulutuksen toinen osuus toteutettiin verkkokoulutuksena. Yli puolet oli sitä mieltä, että jatko-osion toteuttaminen verkossa oli perusteltua, ja että viestintätaitoja voi oppia verkkokoulutuksessa. Ajankäyttö osoittautui suurimmaksi vaikeudeksi suorittaa verkko-opintoja. Tämä asettaakin haasteita tulevaisuudessa yritysten koulutuksen suunnitteluun. Työn tekeminen fyysisissä, virtuaalisissa ja sosiaalisissa tiloissa monimuotoisuudessaan jättää ehkä kouluttautumiselle hyvin vähän tiloja, joissa oppimiseen voisi rauhassa keskittyä. Haasteellista olisikin kussakin työtehtävässä löytää sellaisia aukkoja, joihin oppiminen luontevasti sopisi. Näiden aukkojen löytäminen on vieläkin haasteellisempaa tulevaisuudessa,

jossa liikkuva työ ja etäältä toimivat työparit ja tiimit lisääntyvät teknologiasovellusten kehittymisen myötä. Heikot tietotekniset taidot tai tietokoneen puute eivät osoittautuneet suuriksi vaikeuksiksi verkkokoulutuksessa. Osallistujat suorittivat opintoja työajalla, ja jokaisella oli tietokone käytössään.

Osallistujilla oli monipuolinen käsitys itsestään oppijoina. Vain harvat kokivat olevansa passiivisia tiedon vastaanottajia, yli puolet koki itsensä aktiivisiksi kokeilijoiksi ja osallistujiksi. Yli 80 % koki ottavansa itse vastuun oppimisestaan. Verkko-oppijoina osallistujat kokivat itsensä yhteisöllisiksi ja ilmoittivat pystyvänsä tuottamaan uutta tietoa verkkoyhteisöön yhdistelemällä osallistujien tietämystä. Toisaalta verkkokeskustelua oli jähmeää saada käyntiin, ja jotkut osallistujat eivät osallistuneet lainkaan keskusteluihin. Yksittäiset osallistujat olivat myös sitä mieltä, että verkkokeskustelut olivat sekavia ja koulutuksen ajankohta oli työkiireiden takia epäsovelia. Jatkossa tulisi selvittää, mistä syystä osallistujien sekavat tunteet syntyvät. Tähän voi vaikuttaa monenlaiset syyt, etenkin tottumattomuus verkkoyhteisöissä toimimiseen, avoimuuden pelko, sekä toimiminen verkossa uusissa ryhmäkokoontumissa. Huomiota voi kiinnittää myös oppimisolustalle luodun kurssirakenteen selkeyteen, tutoroinnin järjestykseen ja tekniikan toimimiseen.

Tämän koulutuksen jälkeen kahden järjestelyvastuussa olevien Ifin henkilöstönkehittäjien kanssa käytiin loppukeskustelu toteutuneesta koulutuksesta. Yhteishenkilöiden mielestä koulutuksen toteutus oli herättänyt heitä ajattelemaan monia näkökohtia, joista he haluaisivat lisää tietoa voidakseen kehittää Ifin henkilöstökoulutusta edelleen. He totesivat kaipaavansa lisätietoa varsinkin verkkopedagogiikan keskeisistä piirteistä. Näitä ovat mm. yhteisöllisyys ja siihen kannustaminen, yhteisöllisyyden ja avoimuuden tukeminen, keskustelujen ohjaaminen ja dialogisuus. Henkilöstönkehittämisestä vastaavat kokivat myös, että Ifissä koulutusta suunnittelevien ja toteuttavien henkilöiden teknisiä valmiuksia pitäisi vahvistaa. Verkkokoulutuksiin pitäisi saada lisää visuaalisuutta, ja kuvaa ja ääntä pitäisi pystyä paremmin hyödyntämään oppimisen tukena. Tämän keskustelun tuloksena toteutettiin Ifin koulutusten parissa työskenteleville asiantuntijoille (10 henkilöä) yhteinen koulutus, jossa käsiteltiin verkkopedagogiikan lähtökohtia.

Tämä tapaustutkimus osoitti, että yritysten osaamisen kehittäminen verkkoympäristöissä pitää suunnitella perusteellisesti. Haasteeksi ei niinkään muodostu koulutuksen kohteena oleva sisältö. Tutkimus osoitti, että jopa viestinnän opetuksen katsottiin soveltuvan verkossa toteutettavaksi, vaikka helposti voisimme ajatella, että viestintää voi oppia vain aidoissa viestintätilanteissa. Tutkimus he-

rätti lukuisia muita ydinkysymyksiä, joihin yritysten verkkokoulutuksissa tulisi kiinnittää huomiota. Tuloksena saimme konkreettisia suuntaviivoja jatkotutkimukselle, jossa tullaan tarkemmin selvittämään henkilöstökoulutuksen mahdollisuuksia yhä monimuotoisemmissa työtiloissa. Tutkimuksen lähtökohdaksi tulee organisaation toimintakulttuurin kartoittaminen, huomioiden sen innovatiivinen herkkyys, ihmisten välinen vuorovaikutus ja yhteiset visiot, sekä sitoutuminen tavoitteisiin. Lisäksi kartoitetaan kunkin osallistujan työn luonne, työtilat ja liikkuvuus, jotta oppimiselle löydetään organisaation arkipäivässä suotuisia ajankohtia ja muotoja. Varsinkin monikansallisten yhtiöiden olisi haasteellista kannustaa innovatiivisuutta tukeviin koulutusratkaisuihin, joissa hyödynnetään vuorovaikutuksellisuutta riippumatta etäällä olevista paikoista ja liikkuvista työmuodoista.

## VIITTEET:

Hargreaves, A. 2003. *Teaching in the Knowledge Society. Education in the AGE of INSECURITY.* New York: Teachers College Press.

Holma, A. 2005. Tietämys strategian perustaksi – tietojohdaminen ammattikorkeakoulussa. Teoksessa Holma, A. (toim.) *Tiedosta tuottava. Strategisen tietojohdamisen kysymyksiä.* Turun ammattikorkeakoulun raportteja 39. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 11–50.

Hyrkkänen, U. & Vartiainen M. 2005. *Mobiili työ ja hyvinvointi. Työpoliittinen tutkimus 293.* Helsinki: Työministeriö.

Jarvis, P. 1998. *Paradoxes of the Learning Society.* Teoksessa Holford, J., Jarvis, P. & Griffin C. (toim.) *International Perspectives on Lifelong Learning,* London: Kogan Page Limited, 59–68.

Lax, U. 2006. Työelämään valmentava kieltenopetus ammattiosaamisen kokonaisuudessa. Teoksessa Huhta, M., Johnson, E., Lax, U. & Hantula, S. (toim.) *Työelämän kieli- ja viestintätaito. Kohti ammatillisen kielen täsmäopetusta.* Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja. Sarja A: Tutkimukset ja raportit 8. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia ja Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu, 58–76.

Markkula, M. 2004. *eLearning in Finland. Enhancing Knowledge-based Society Development.* Jyväskylä: Ministry of Education.

Rogers, E.M. (2003) *Diffusion of Innovations* (5th ed). New York: Simon and Schuster.

Scheinin, M. & Björkberg-Suominen M. (2007). Tehtävälähtöisyys ja verkkoympäristön käyttömahdollisuudet ammattikorkeakoulujen kieltenopetuksessa – lähtökohtia ja käytännön esimerkkejä. Teoksessa Kullaslahti, J., Mänty, I., Pruikkonen, A. & Seilonen, L. (toim.) *Tulevaisuuden eOpettaja – yhteistyöllä malleja ja menetelmiä verkko-opetuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen.* Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Senge, P., Kleiner, A., Roberts, C., Ross, R. & Smith, B. 1994. *The Fifth Discipline. Strategies and Tools for Building a Learning Organization.* Fieldbook. London: Nicholas Brealey Publishing.

Takeuchi, H. & Nonaka, I. 2004. *Knowledge Creation and Dialectics.* Teoksessa Takeuchi, H. & Nonaka, I. (toim.). *Hitotshubashi on Knowledge Management.* Singapore: John Wiley & Sons (Asia) Pte Ltd. 1–28.

Tanahashi, H. (2005) *The Innovator Theory* [online], Tokyo, Mitsue-Links <http://www.mitsue.co.jp/english/case/concept/02.html> (viitattu 22. helmikuuta 2007).

Vartiainen, M. (2006). *Mobile Virtual Work- Concepts, Outcomes and Challenges.* Teoksessa Andriessen, J.H.E. & Vartiainen, M. (toim.) *Mobile Virtual Work. A New Paradigm?* Berlin & Heidelberg: Springer.

Wikipedia: <http://fi.wikipedia.org/wiki/E-oppiminen> (viitattu 2. lokakuuta 2007).