



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Aine	Johtaminen ja organisointi	Päivämäärä	17.11.2002
Tekijä(t)	Noora Lehtinen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	100
Otsikko	Henkilöstökoulutuksen vaikuttavuus - Case Leafin tuloksellinen asiakastyöskentely – koulutus		
Ohjaaja(t)	Satu Lähteenmäki ja Arto Suominen		

Tiivistelmä

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Leafin tuloksellisen asiakaskoulutuksen vaikuttavuutta ja sen kautta löytää keinoja Leafin myyntiverkoston tulevien koulutusten kehittämiseksi.

Henkilöstökoulutuksen päämääränä on henkilöstön kehittäminen heidän nykyisten työtehtävien vaatimien toimintavalmiuksien ylläpitämiseksi ja lisäämiseksi. Henkilöstökoulutuksen vaikuttavuus merkitsee koulutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja sen tarkoituksena on antaa tietoa koulutuksen järjestäjille sen onnistumisesta.

Henkilöstökoulutuksen vaikuttavuuden arvioinnin mallina käytetään Ritalan ja Tarvaisen mallia, jonka mukaan koulutuksen vaikuttavuuden arvioinnilla on kolme tasoa: oppiminen, työkäyttäytymisen muutos ja organisaation toiminnan muutos.

Tutkimuksessa tarkastellaan henkilöstökoulutuksen vaikuttavuutta teorian ja empiirisen tutkimuksen kautta. Empiirinen tutkimus koostui viidestä vaiheesta. Ensimmäisessä vaiheessa haastateltiin koulutuksen järjestäjää, minkä tarkoituksena oli selvittää koulutuksen tavoitteita. Toinen vaihe sisälsi koulutustilaisuudessa jaettavan ennakkokyselyn, jolla selvitettiin koulutettavien odotuksia sekä jälkikyselyn, jolla kerättiin palautetta koulutuksesta. Kolmantena vaiheena oli koulutettavien haastattelut, jotka toteutettiin 6-8 kk koulutuksen jälkeen. Viimeisinä vaiheina oli edellisten vaiheiden tulosten kartoittaminen: palautteen vertaaminen ennako-odotuksiin ja haastattelujen tulosten vertaaminen koulutuksen tavoitteisiin.

Tutkimus on tyypiltään evaluatiivinen tapaustutkimus ja tutkimusote intensiivinen. Tutkimuksessa yhdistetään sekä kvantitatiivista (kysely), että kvalitatiivista (haastattelut) aineistoa.

Leafin menekinedistäjien koulutus oli osallistujien mielestä onnistunut ja se vastasi hyvin heidän odotuksiaan. Koulutukselle asetettujen tavoitteiden voidaan todeta saavutetun kohtuullisen hyvin.

Tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että koulutuksesta ja sen tavoitteista tulisi kertoa koulutettaville etukäteen ennen koulutusta. Menekinedistäjien koulutuksessa yksi tärkeimmistä asioista oli kollegoiden tapaaminen ja kokemusten ja ideoiden vaihtaminen, joten Leafin tulisi jatkossakin varmistaa, että tälle annettaisiin tarpeeksi aikaa, koska sillä on suuri merkitys menekinedistäjien työn ja osaamisen kehittämisen kannalta. Leafin kannattaisi ottaa arviointi osaksi jokaista menekinedistäjien koulutusprojektia. Koulutuksen vaikuttavuuden lisäämiseksi ja sen arvioinnin helpottamiseksi Leafillä, koulutettavien ja heidän esimiestensä kannattaisi tehdä toimintasuunnitelma koulutuksen hyödyntämiselle.

Asiasanat	henkilöstökoulutus, henkilöstön kehittäminen, vaikuttavuus, vaikuttavuuden arviointi
Muita tietoja	