

**Kehittämistutkimus visuaalisen
ajattelun verkkokurssista
palvelumuotoilua hyödyntäen**

Mari Leskinen

Opinnäytetyö

Marraskuu 2018

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
Yritystoiminnan kehittämisen koulutusohjelma

Tekijä(t) Leskinen, Mari	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Marraskuu 2018
	Sivumäärä 67	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Kehittämistutkimus visuaalisen ajattelun verkkokurssista palvelumuotoilua hyödyntäen		
Tutkinto-ohjelma Yritystoiminnan kehittämisen koulutusohjelma, Tiimiakatemia		
Työn ohjaaja(t) Juha Ruuska ja Timo Lehtonen		
Toimeksiantaja(t) Kuvitellen Oy		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön toimeksiantaja Kuvitellen Oy on visuaalisen ajattelun yritys ja se on järjestänyt visuaalisen ajattelun valmennuksia vuodesta 2013 lähtien. Kurssipalautteesta nousi noin 1,5 vuotta sitten ajatus valmennuksen muuttamisesta verkkokurssiksi. Opinnäytetyössä lähdettiin testaamaan tätä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kehittämistutkimuksen avulla, miten visuaalisen ajattelun perusteet verkkokurssin prototyyppiä tulee kehittää, jotta asiakas haluaa suosittelua siitä ja saa siitä itse mahdollisimman paljon arvoa. Tämän tutkimuksen avulla pystyttiin luomaan pohja kaupallistamiselle.</p> <p>Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostui oppimisen teoriasta (yleismaailmallisesti ja digiympäristössä), palvelumuotoilusta, tuotekehityksestä ja visuaalisesta ajattelusta. Teemahaastattelut toteutettiin lokakuussa 2018. Verkkokurssin koekäyttäjiksi valittiin kuusi henkilöä Ilmiön kaava- kirjan ja Rogersin early adopter teoriaa noudatellen. Testikäyttäjiä haastateltiin kurssin jälkeen palvelumuotoilun metodeja (esim. asiakasymmärrys, yhteiskehittäminen) ja Palmun arvonmuodostumisen pyramidia hyödyntäen.</p> <p>Haastattelut olivat teemahaastatteluja ja tutkimus analysoitiin teemoittelemalla. Tutkimuksessa keskityttiin tarkastelemaan ydinpalvelun palvelupolkua. Yhteiskehittämisen tutkimustulosten perusteella kurssin sisältö koettiin potentiaalisena kaupallistamista varten. Kehityskohteet painottuivat verkkokurssin oppimiskäsikirjoituksen ja sisällön erilaiseen painotukseen. Haastatteluiden avulla ymmärrettiin, että kurssilaiset kaipasivat alakohtaisempaa oppisisältöä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) e-oppiminen, verkossa oppiminen, verkko-oppiminen, verkkokurssi, verkossa opettaminen, tuotekehitys, visuaalinen ajattelu, palvelumuotoilu		
Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Leskinen, Mari	Type of publication Bachelor's thesis	Date November 2018 Language of publication: Finnish
	Number of pages 67	Permission for web publication: x
Title of publication Title Development study of visual thinking e-learning course with means of service design		
Degree programme Bachelor's programme in Business and Administration		
Supervisor(s) Juha Ruuska ja Timo Lehtonen		
Assigned by Kuvitellen Oy		
Abstract <p>Around a year and a half ago, one course review raised a question on turning a physical course into electrical form. That sparked the idea for this thesis. The aim for the thesis was to find out how to develop the prototype of the e-course in a way that it would produce the most value for the customer and public recommendations. The study made possible to founding a solid base for commercializing the Base of visual thinking –course.</p> <p>The theoretical frame of reference was formed of: theories about learning (in general and in digital environment), service design, product development and visual thinking. Themed interviews were executed in October 2018. Six people were chosen as a test-users for the e-course. The decision to choose those six, was based on the theories from Ilmiön kaava book and Rogers theory of early adapters. After the e-course, the test-users were interviewed by using the methods from service design (e.g. customer insights and joint development) and by using the value creation pyramid.</p> <p>All the interviews were thematic and were analyzed with the means of thematizing. The main focus of the study was to review the customer service path of the core service. The results from the joint development showed potential in commercializing the course. The areas of development were mainly focused on the learning script of the e-course and the right emphasis on the course content. The interviews revealed that the course participants needed more field-centered educational content.</p>		
Keywords/tags (subjects) e-learning, learning online, teaching online, virtual classroom, product development, visual thinking, service design		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Tutkimusasetelma.....	5
2.1	Tutkimusongelma ja -kysymykset	5
2.2	Toimeksiantaja	7
2.3	Tutkimusmenetelmät	7
2.4	Kehittämistutkimus	8
2.5	Tuotekehitys.....	9
2.6	Palvelumuotoilu	9
2.7	Haastattelumuodon valinta	12
2.8	Asiakasymmärrys ja asiakaskokemus.....	13
2.9	Analysointimenetelmänä teemoittelu	17
2.10	Luotettavuus	17
3	Verkossa oppiminen.....	19
4	Visuaalinen ajattelu	27
5	Tutkimuksen toteutus	30
5.1	Verkkokurssin rakentamisen eteneminen.....	30
5.2	Dare to Learn-haastattelu.....	32
5.3	Verkkokurssin testihenkilöiden valinta	35
5.4	Esitietolomakkeen purkaminen	37
5.5	Verkkokurssin ohjeistus Facebookissa	38
5.6	Teemahaastattelu.....	41

6	Teemahaastattelujen tutkimustulokset ja johtopäätökset	42
7	Kehittämisehdotukset	53
	Lähteet	59
	Liitteet	61
	Liite 1. Verkkokurssin oppimissisällöt, kuvakollaasimuodossa	61
	Liite 2. Verkkokurssin Pdf-materiaali, koostettuna kollaasimuotoon	62
	Liite 3. Kuvankaappaus Facebook-ryhmän ensimmäisestä ohjeistuksesta	63
	Liite 4. Kuvankaappaus Facebook-ryhmän toisesta ohjeistuksesta	64

Kuviot

Kuvio 1. PDSA malli (Edgars, 2018).....	9
Kuvio 2. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi, 130-131)	11
Kuvio 3. Arvon muodostumisen pyramidi (Tuulaniemi, 74-75)	15
Kuvio 4. Oppimispysyramidi (National Training Laboratories, 2018).....	20
Kuvio 5. Viesti tulee nopeammin perille (Kaskas Media, 2018).....	28
Kuvio 6. Metrokartta (Kaskas Media, 2018)	28
Kuvio 7. Dare to Learn haastattelu, 2018	34
Kuvio 8. Ilmiön kaava (2018) (Johanna Puolitaival, 2015)	35
Kuvio 9. Innovaation omaksujien kategoriat (Hiltunen. E., 2017, 28).....	36
Kuvio 10. Facebook-ryhmän ensimmäinen ohjeistus.....	63
Kuvio 11. Facebook-ryhmän toinen ohjeistus.....	64
Kuvio 12. Utsjokisuun koulun Ops.....	49

1 Johdanto

Käyttäytymisemme muuttuu ja sen mukana myös oppiminen. Verkko ja verkossa tapahtuva oppiminen on tullut jäädäkseen ja rajat ”perinteisen” oppimisen kanssa ovat jo sekoittuneet. Uusi teknologia motivoi nuoria ja aikuisia ja se tulee, mahdollistamaan uusia tapoja oppia. Kysymys kuuluukin mitä lisäarvoa ja uutta virtuaalisen ympäristön käyttö tuo koulutuksen ja opettamisen maailmaan? Viimeisien vuosien ajan myös opettajan ja kouluttajan rooli on muuttunut paljon. (Mäkitalo & Wallinheimo, 2012, 9) Tietoa on ihmisten saatavilla rajattomasti, ajasta ja paikasta riippumatta. Myös tiedon syntymekanismit muuttuvat, sillä uutta tietoa syntyy entistä enemmän verkostoissa ja erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. (Huttula 2016, 15)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja Kuvitellen Oy tarjoaa muun muassa visuaalisen ajattelun valmennuksia. Valmentaja Tiina Hoskari on järjestänyt vuodesta 2013 visuaalisen ajattelun valmennuksia. Nyt on tullut aika kääntää sivu digitaaliselle opettamiselle. Tavoitteena on tavoitella passiivista tuloa sekä vapauttaa yrittäjän työaika. (Hoskari, 2018)

Tämä opinnäytetyö on kehittämistutkimus visuaalisen ajattelun perusteiden verkkokurssin prototyypistä. Verkkokurssin prototyyppi on tehty tutkijan ja Hoskarin yhteistyönä. Ennen tätä opinnäytetyötä ei ymmärretty, millä tavoin verkkokurssi pitää toteuttaa, jotta se tuottaa käyttäjilleen mahdollisimman paljon arvoa. Visuaalisen ajattelun valmennuksista Kuvitellen Oy on saanut osallistujiltaan jo aiemmin palautetta, joten ilmiöstä ymmärrettiin entuudestaan visuaalisen ajattelun hyötyjä oppimisen tutkijana ja opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä avataan näitä tarkemmin.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin kehittämistutkimus, koska ongelmien löytämisen sijaan keskiössä on löytää ratkaisut, eli pienentää kaupallistamisen tiellä olevia haasteita ja selvittää kannattaako kurssia ylipäätään siirtää verkkoon. (Kananen, 2012b 16) Haastattelut suoritettiin teemahaastatteluina ja niistä saatujen tietojen avulla kasvatettiin asiakasymmärrystä ilmiöstä sekä alettiin ymmärtää ongelmia. Analysoidun aineiston perusteella oppimiskokemusta ja kurssin arvontuotantoa voi-

daan kehittää ja sen avulla kurssista voidaan kehittää kaupallinen versio. Haastattelukysymyksien muodostamisessa tutkija piti tärkeänä asiakkaan kokeman arvon muodostumista. Tutkijan arvon muodostuksen ymmärtämisen työkaluna toimi Tuulaniemen Palvelumuotoilukirjasta löydetty Palmu Inc.:n Arvon muodostumisen pyramidi, tätä avataan tarkemmin luvussa 2.8. asiakasymmärrys. Haastatteluissa on käyty keskustelua myös suoraan hinnoitteluun ja markkinointiin olennaisesti vaikuttavista seikoista.

2 Tutkimusasetelma

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tutkimusongelma, tutkimuskysymykset sekä toimeksiantaja. Lisäksi kuvataan tutkimusmenetelmät eli tutkimusote sekä aineistonkeruu- ja analysointimenetelmä, joilla pyritään ratkaisemaan tutkimusongelma ja löytämään toimivat ratkaisut. Lopuksi käsitellään tutkimuksen luotettavuutta.

2.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Tämä opinnäytetyö on kehittämistutkimus visuaalisen ajattelun perusteiden verkkokurssin prototyypistä. Ennen tätä opinnäytetyötä ei ymmärretty, millä tavoin verkkokurssi pitää toteuttaa, jotta se tuottaa käyttäjilleen mahdollisimman paljon arvoa ja miellyttävän palvelukokemuksen. Testikäyttäjiltä saatiin paljon hyviä näkökulmia kehittämiskohteista.

Opinnäytetyön tavoitteet voi jakaa kahteen vaiheeseen. Ensimmäinen tavoite oli oppia ymmärtämään tutkimusilmiötä: millainen on hyvä (verkko)kurssi? Tämän vuoksi tutkijan oli ensin ymmärrettävä oppimisen teoriaa, uppoamatta kuitenkaan pedagogiikan suohon. Kurssin testihenkilöinä olleet useat opettajat paikkasivat tutkijan puutteellista osaamista ja sitä kautta kurssia on tarkasteltu myös pedagogiikan näkökulmasta. Pedagogiikan perusymmärtämisen lisäksi tärkeää oli muodostaa ymmärrys siitä, miten verkkokurssi tulisi toteuttaa, jotta se tuottaa käyttäjilleen mahdollisimman paljon arvoa.

Pohjatyönä tutkija teki avoimia haastatteluja Dare to Learn-tapahtumassa Helsingissä syyskuussa 2018. Haastateltavilta saadut vastaukset tallennettiin Google Formsin kyselylomakkeeseen. Haastatteluissa nousi esiin muun muassa se, että perinteistä luenointia ei pidetty parhaana tapana verkkoympäristössä, verkko-oppimiselta toivottiin digitaalisuuden hyödyntämistä ja henkilökohtaisten tavoitteiden asettelua. Tutkijalle isona apuna oli myös Mäkitalon ja Wallinheimon kirja Virtuaaliset ympäristöt sekä Määtän, Pohjanmäen ja Timosen toimittama Kohti digikampusta-kirja.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin kehittämistutkimus, koska ongelmien löytämisen sijaan keskiössä on löytää ratkaisut, eli pienentää kaupallistamisen tiellä olevia haasteita. Haasteiden poistaminen kuitenkin vaatii ensin ongelmien ymmärtämistä. Tärkeää onnistumisen kannalta oli myös tutustua palvelumuotoiluun ja asiakasymmärrykseen.

Toisen ja tärkeämmän tavoitteen saavuttaminen konkretisoitui koekäyttäjien teema-haastattelujen ja analysoinnin myötä, jolloin hahmottui, missä asioissa oltiin onnistuttu verkkokurssin luomisessa ja mitkä vaativat vielä kehittämistä, sekä se millä tavoin teoria nivoutuu tämän kehittämistutkimuksen ratkaisuihin. Kiteytettynä miten visuaalisen ajattelun perusteet verkkokurssi kannattaa toteuttaa, jotta se tuottaa mahdollisimman paljon arvoa käyttäjilleen.

Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset on kuvattu seuraavasti:

- Millainen on hyvä/huono verkkokurssi?
- Millaisena osallistujat kokivat visuaalisen ajattelun perusteiden verkkokurssin?
- Miten verkkovalmennus vaikutti osallistujien ajatteluun ja toimintaan, eli mitä he oppivat verkkokurssista?
- Millainen verkkokurssin pitää olla, jotta osallistuja haluaa maksaa kurssista ja oppia lisää?

Opinnäytetyön rajaus on tehty niin, että se luo pohjan uuden liiketoiminnan ydinpalvelun synnyttämiseen ja mahdollistaa tutkimuskysymyksiin ratkaisukeskeisesti vastaamisen. Samanlaista tuotetta/palvelua ei löydy Suomesta, eikä tiedettävästi myöskään ulkomailta.

2.2 Toimeksiantaja

Kuvitellen Oy on visuaalisen ajattelun yritys. Visuaalisten mallien ja piirustelun avulla saadaan tehoa oppimiseen ja vuorovaikutustilanteisiin. Yritys tarjoaa asiakkailleen mm. visuaalisen ajattelun valmennuksia, visuaalista johtamista, kuvituksia viestinnän tueksi sekä livevisualisointeja. (Kuvitellen Oy, 2015) Hoskari kertoo, että visuaalisen ajattelun valmennuksia on järjestetty vuodesta 2013 lähtien. Nämä valmennukset ovat saaneet hyvää palautetta eri alojen osallistujilta. Valmennuksiin osallistuneet ihmiset sanovat usein etukäteen, että eivät osaa piirtää, mutta piirtäminen onkin lopulta se helpoin osuus – ajattelemisen on vaikeinta.

Kurssipalautteessa nousi noin puolitoista vuotta sitten esille ajatus verkkokurssin luomisesta. Hoskari on järjestänyt myös visuaalisen ajattelun webinaareja (visuaalisen ajattelun aamukahvit ja bullet journal), jotka löytyvät Kuvitellen Oy:n Facebook sivulta. Verkkokurssin luominen on uudenlainen kokeilu ja onnistuessaan se mahdollistaisi työajan monistamista, eli hyvä asia tulonhankinnan kannalta. (Hoskari, 2018)

2.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusote

Empiirisen materiaalin keräämiseen liittyvä valinta: laadullisen ja määrällisen tutkimuksen välillä oli tässä opinnäytetyössä helppo, sillä määrällisellä tutkimuksella pystytään tuottamaan vastauksia vain ennalta määriteltyihin kysymyksiin. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus sopii paremmin suurta ihmismäärää kartoittaviin tutkimuksiin, esim. valmiin palvelun asiakastutkimus ja tällä menetelmällä ei voida saada tietoa yksittäistapauksista. (Tuulaniemi 2011, 143)

Laadulliselle eli kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista on pyrkiä ymmärtämään ilmiö mahdollisimman syvällisesti ja kasvattamaan asiakasymmärrystä analyysin avulla. Nämä pyrkimykset olivat tärkeitä myös tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin vastaamisen kannalta. Käytännössä tämä tarkoittaa tilan antamista koehenkilöiden kokemuksille ja näkemyksille sekä perehtymistä tutkittavaan ilmiöön liittyviin tunteisiin, ajatuksiin ja vaikuttimiin. (Tuulaniemi 2011, 143)

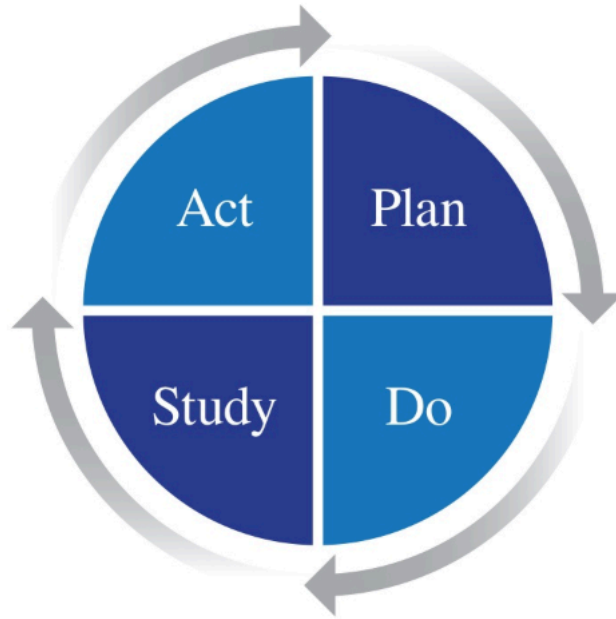
Tuulaniemen mukaan hyvin analysoitu ja jäsennelty tieto asiakkaiden käyttäytymisestä ja heille arvoa tuottavista asioista mahdollistaa sellaisten palvelukonseptien kehittämisen, joista asiakkaat ovat valmiita maksamaan ja joista voidaan arvioida tuotto-odotus palvelun tuottajalle ja palvelun potentiaalinen arvo asiakkaalle. (Tuulaniemi 2011, 143)

2.4 Kehittämistutkimus

Tutkimusmenetelmän valinnan tarkentamassa valinnassa Kanasen ohjeistaa näin: kehittämistutkimuksen ja toimintatutkimuksen välinen ero on pienehkö, sillä molemmat pyrkivät, parannukseen tai muutokseen. Toimintatutkimusta voidaan käyttää oman, ryhmän työn tai toiminnan kehittämiseen. Parhaiten se soveltuu tilanteisiin, joissa kohteena on ryhmän ja sen toiminnan kehittäminen. Kuulan mukaan toimintatutkimuksen kohteena voi olla kaikki inhimillisen toiminnan osa-alueet. Kanasen mukaan kehittämistutkimuksen kohteena ovat useammin ei-sosiaaliset ilmiöt kuten tuotteet, palvelut, prosessit ja toiminnot. (Kananen, 2012b 41)

Kehittämis- eikä toimintatutkimus ei pyri yleistämään. Tutkimustuloksena saadaan muutos entiseen ja se koskee vain kehittämisen kohteena ollutta ilmiötä. Kehittämistutkimuksen tuloksena voidaan kehittää uusi tuotekonsepti, parantaa tuotteen/prosessin läpimenoaikaa tai onnistutaan parantamaan työpaikan työviihtyvyyttä. (Kananen, 2012b 43) Kehittämistutkimuksella voidaan poistaa jokin ongelma tai kehittää jotain asiaa paremmaksi. Kehittämistutkimuksessa ei tyydytä pelkästään ilmiön tai asiantilojen kuvailuun, ymmärtämiseen tai selittämiseen laadullisen tutkimuksen tavoin. Tavoitteena on aina löytää parempia vaihtoehtoja asiantiloille. Vaihtoehtojen löytäminenäkään ei ole riittävää, sillä vaihtoehdot täytyy myös testata ja todeta niiden toimivuus. (Kananen, 2012b 44)

2.5 Tuotekehitys



Kuvio 1. PDSA malli (Edgars, 2018)

Edgarsin 1950-luvulla kehittämä PDSA mallin (suunnittele-tee-opiskele-toimi) ajatuksena on se, että näitä neljää askelta voidaan toistaa loputtomasti, jotta saavutetaan jatkuvaa oppimista ja parannusta. Tämän systemaattisen prosessin mukaan tuotekehitys on jatkuvaa muutosta, joka ei sulkeudu ympyrään, vaan jatkuu spiraalinomaisesti, jatkuvasti parantaen. Tavoitteena on saavuttaa arvokasta ymmärrystä ja tietämystä jatkuvan kehittämisen mahdollistamiseksi. Tavoitetta voidaan muuttaa matkan varrella. Mallissa hyväksytään täydellisyyteen pyrkimisen sijasta, suunnilleen oikein ajattelua ja tavoitteet tarkentuvat prosessin aikana. (Edwards, n.d)

2.6 Palvelumuotoilu

”Kaikkien palveluiden keskiössä on ihminen palvelun käyttäjä eli asiakas. Mitään palvelua ei olemassa, jos asiakas ei ole siinä läsnä ja kuluta sitä” (Tuulaniemi 2011, 71).

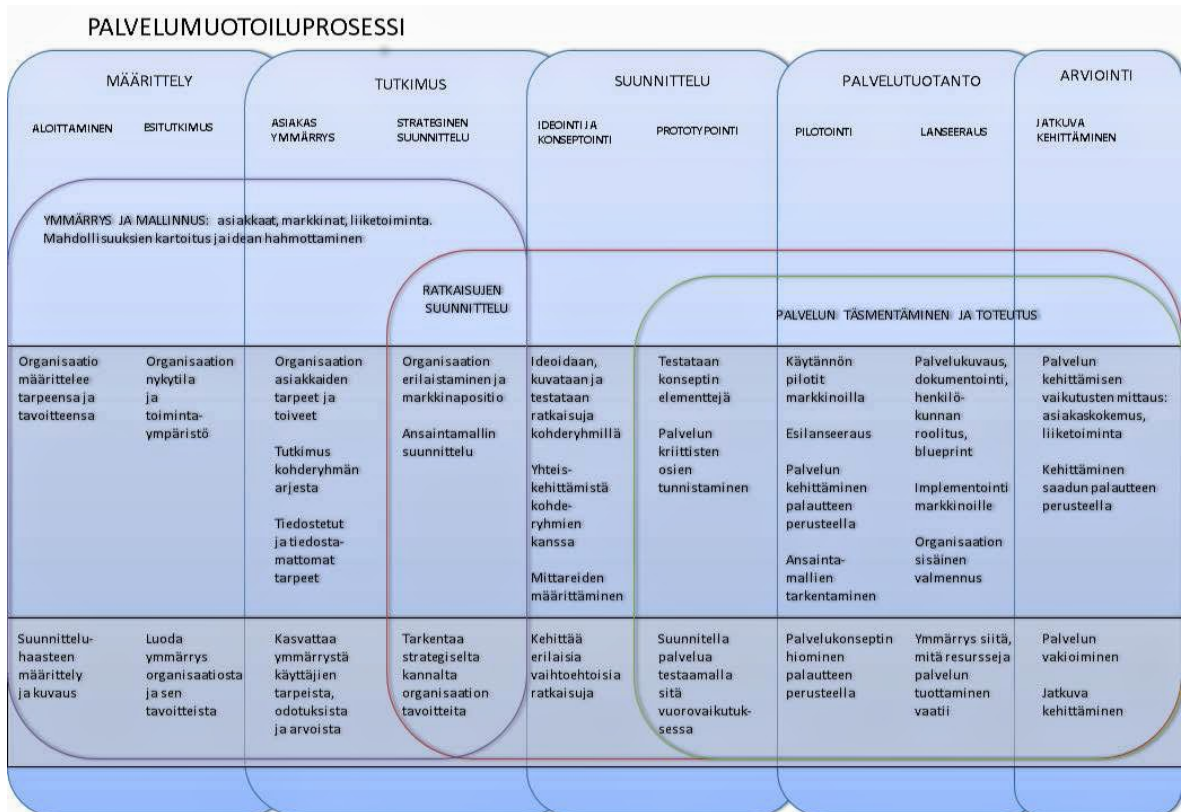
Tuulaniemen mukaan palvelumuotoilu antaa työkaluja organisaatioille liiketoiminnan palveluiden strategisten mahdollisuuksien havaitsemiseen, uusien palveluiden innovointiin ja kehittämään jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilu yhdistää muotoilusta tutut palveluiden kehittämisen toimintatavat perinteisiin palvelun kehityksen menetelmiin. Palvelumuotoilu ei siis ole uusi innovaatio vaan

pikemminkin tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilun ydin on jatkuvassa kehittämisen tilassa. (Tuulaniemi 2011, 24)

Palvelumuotoilu antaa loogisen toimintamallin ja yhdistää poikkeuksellisen kiinteällä ja toimivalla tavalla organisaation tavoitteet asiakkaan näkökulmaan. Palvelumuotoilu nostaa pehmeät ja kovat arvot tasavertaisiksi osapuoliksi. (Tuulaniemi 2011, 95) Empatia eli aito ja syvä kiinnostus kohderyhmään onkin siksi yksi keskeisimmistä asioista palvelumuotoilussa (Tuulaniemi 2011, 146).

Palvelun kehittäminen on aina uuden luomista ja sitä kautta ainutkertaista. Siksi palvelumuotoilun määrittelyminen täysin yhdenmukaiseksi ja tiettyyn sabluunaan meneväksi prosessiksi ei ole mahdollista. Ei ole siis mahdollista kuvata prosessia, joka toimisi kaikissa tilanteissa. (Tuulaniemi 2011, 126) Verkko-opintojen palvelumuotoilu on aloitettava siitä lähtökohdasta, että toteutus tapahtuu joko kokonaan tai osittain verkossa. (Paavilainen, Rantanen & Torikka 2016, 91)

Tämä Tuulaniemen esittelemä kuva palvelumuotoiluprosessista auttaa hahmottamaan palvelun kehittämisen erivaiheita. Edgarsin ja Tuulaniemen malleissa tuotekehitys etenee samalla tavoin. Tuulaniemen mallissa prosessia on avattu tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin. (Tuulaniemi 2011, 130-131)



Kuvio 2. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi, 130-131)

Yhteiskehittäminen

Palvelumuotoilulle luonteenomaista on suunnittelutyö, jossa sekä palveluiden tuottajat että käyttäjät otetaan mukaan kehittämistyöhön suunnitteluprosessin eri vaiheissa. (Tuulaniemi 2011, 118) Palvelun elementtejä pitää testata mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, näin yhteisen ymmärryksen luominen ja tavoitteiden määrittäminen on helpompaa. Tällaista toimintaa kutsutaan yhteiskehittämiseksi. (Tuulaniemi 2011, 116)

Tuulaniemen (2011) mukaan palvelumuotoilun tärkeä tehtävä on antaa käyttökelpoiset välineet ja menetelmät yhteiseen kehittämiseen niin käyttäjille kuin muillekin palveluasiantuntijoille. Yhteiskehittäminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki palvelun osapuolet olisivat päättämässä, millainen palvelu tuotetaan. Yhteiskehittämisen tavoitteena on saada tuotua kaikki palveluun olennaisesti liittyvät asiat ja näkökannat esille jo tiedon keruu ja analysointivaiheessa. Tämän kerätyn tiedon avulla palvelumuotoilijat valitsevat palvelulle määriteltyihin tavoitteisiin parhaiten sopivat elementit palvelukonseptin edelleen kehittämiseksi. (Tuulaniemi 2011, 117)

2.7 Haastattelumuodon valinta

”Jos olisin kysynyt ihmisiltä, mitä he haluavat liikkumiseen, he olisivat todennäköisesti sanoneet, että nopeampia hevosia” – Henry Ford.

Tämä lainaus Henry Fordilta kuvastaa hyvin sitä, että suoraan kysymällä ei yleensä saada syvällistä tietoa ihmisten tarpeista ja odotuksista. Harva ihminen kuitenkaan osaa kuvitella ja kertoa siitä, mitä ei ole vielä olemassa. Tästä syystä ihmisiä haastattelussa on jätettävä tarpeeksi tilaa avoimelle jutustelulle ja kysymykset eivät saa olla liian strukturoituja. (Tuulaniemi 2011, 73)

Kananen kertoo, että strukturoimattomassa haastattelussa voidaan käyttää erilaisia haastattelun muotoja. Avoimessa haastattelussa keskustellaan vapaasti aiheesta, kun taas teemahaastattelussa tutkija on ennakkoon suunnitellut keskusteltavat teemat. Keskustelun kulku on teemahaastattelussa vapaa, mutta ennakkoteemoilla varmistetaan keskusteltavat aihekokonaisuudet. (Kananen, 2015c 145)

Tuulaniemen mukaan haastattelun avulla on tarkoitus pureutua syvällisemmin haastateltavan elämään ja löytää toiminnan motiiveja. Syvällinen pureutuminen onnistuu yleensä paremmin pidemmässä haastattelussa, tämä tosin ei ole aina mahdollista. Haastattelussa esiin nousseita asioita voidaan tarpeen mukaan tarkentaa tarkentavilla kyselyille esimerkiksi sähköpostitse tai puhelimitse. (Tuulaniemi 2011, 148) Tämän opinnäytetyön haastattelut suoritettiin teemahaastateluina, koska tutkijalla oli paljon kysymyksiä, mutta myös haastateltavalle haluttiin antaa vapaus puhumiseen.

Luotaimet

Tuulaniemen mukaan luotaimet ovat eräänlainen päiväkirja ja itsedokumentointimenetelmä. Tutkimuksen kohteena oleva henkilö käyttää apunaan hänelle annettuja materiaaleja eli kirjoittaa päiväkirjaa omasta elämästään sanoin – ja kuvin. Luotaimia käytetään silloin, kun kohderyhmää ei ole mahdollisuutta havainnoida sen omassa ympäristössä.

Tutkija valmistaa tutkimuspaketin, joka sisältää erilaisia tehtäviä ja lähettää sen tutkittavalle. Tutkijan mielenkiinto voi kohdistua tiettyihin asioihin asiakkaan toiminnassa. Tehtäväpaketti voi sisältää esimerkiksi:

- päiväkirjan, johon kirjataan pyydettyjä asioita
- kartan, johon voidaan merkitä käytettyjä reittejä tai vierailtuja paikkoja
- internetsivuston, johon voidaan lähettää matkapuhelimella kuvia pyydettyistä paikoista tai elämänpiiristä
- palautemateriaalin, johon voidaan määritellä kokemuksia tai tunteitaan ohjautusti, esimerkiksi visuaalisilla merkeillä, tarroilla tai väreillä. (Tuulaniemi 2011, 151)

Tutkimusjakson jälkeen tutkittava lähettää luotaimen eli tutkimuspaketin takaisin tutkijalle, joka analysoi ja tulkitsee vastaukset. Tätä tutkimusmenetelmää kuvaa parhaiten sanonta ”sitä saa mitä tilaa”, sillä mitä luotaimessa kysytään, ratkaisee hyvin pitkälti sen, millaisia tuloksia luotaimella saadaan. (Tuulaniemi 2011, 152)

2.8 Asiakasymmärrys ja asiakaskokemus

Asiakasymmärrys

Asiakasymmärrys on palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita. Tässä vaiheessa, kun loppukäyttäjän motiivit ovat selvillä, lähdetään asiakasymmärrystä rakentamaan niitä tarkastelemalla. Palvelut suunnitellaan vastaamaan käyttäjien todellisia tarpeita ja toiveita, joten loppukäyttäjien todellisten tarpeiden ja motiivien tunnistamisen on erityisen tärkeää onnistuneen palvelumuotoilun kannalta. (Tuulaniemi 2011, 142)

Tuulaniemen mukaan asiakas haluaa, että palvelu on:

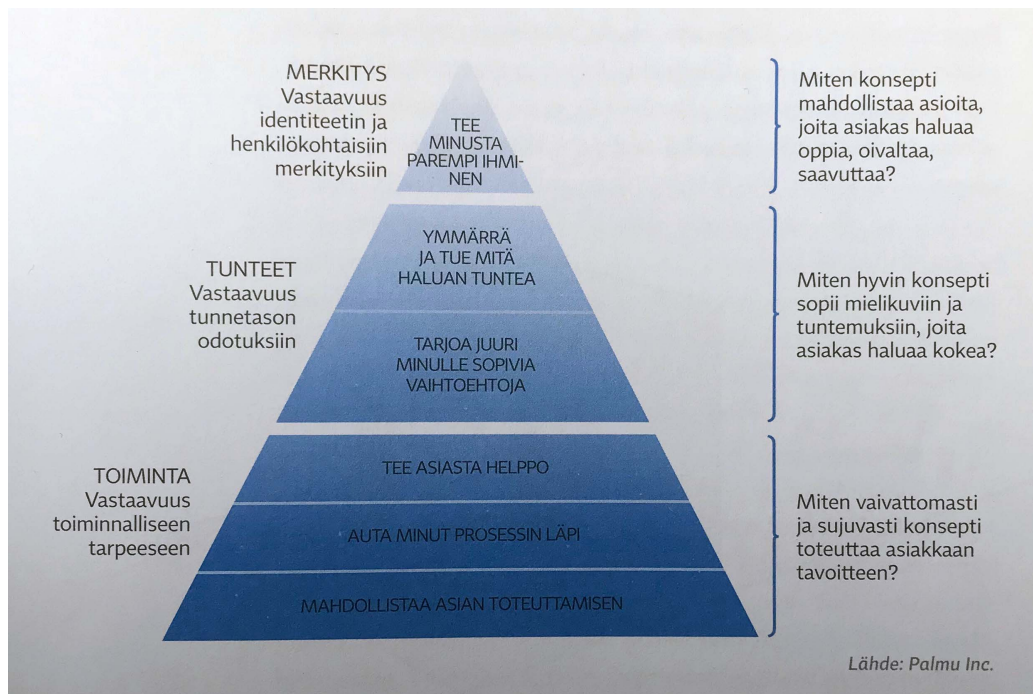
- käytettävä
- hyödyllinen
- johdonmukainen
- haluttava.

Näitä tavoiteltavia ominaisuuksia voidaan lähestyä seuraavilla kysymyksillä:

- Hyödyllisyys – Kuinka hyvin palvelumme vastaa asiakkaiden tarpeisiin?
- Saatavuus – Mitkä jakelukanavat toimivat parhaiten?
- Kokemus – Millainen on käyttäjäkokemus?
- Käytettävyys – Kuinka vaivatonta palvelua on käyttää?
- Erottuminen – Kuinka tehdä palvelusta erottuva, ainutlaatuinen ja mieleenpainuva? (Tuulaniemi 2011, 101)

Asiakaskokemus ja haastattelukysymysten muodostuminen

Palveluissa keskeisin asia on asiakkaan kokemus palvelusta. Tämä asiakaskokemus kattaa yrityksen koko tarjoaman: mainonnan ja muut kontaktit ennen palvelua, asiakaspalvelun laadun, palveluominaisuudet, käytön helppouden ja luotettavuuden. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: merkityksiin, tunteisiin ja toimintaan. (Tuulaniemi 2011, 74)



Kuvio 3. Arvon muodostumisen pyramidi (Tuulaniemi, 74-75)

Tuulaniemen mukaan (Tuulaniemi 2011), (alkuperäinen Palmu Inc.) ensimmäinen on toiminnan taso ja sen tulee täytyä, jotta palvelulla on yleensä mahdollisuus olla markkinoilla. Toiminta tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, prosessin sujuvuutta, palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Tämän tason tulee olla asiakkaalle mahdollisimman helposti lähestyttävä ja helppo. (Tuulaniemi 2011, 74-75)

Teemahaastattelussa selvitettiin arvon muodostumisen ensimmäistä tasoa näin:

- Miten parantaisit käytettävyyttä?
- Miten tyytyväinen olit prototyypissä käytettyihin alustoihin (Facebook-ryhmä ja YouTube)?
- Miten kurssin rakennetta/sisältöä voisi selkeyttää?

Toisella tasolla on tunteet ja tarkoittaa yksinkertaisesti asiakkaalle syntyviä välittömiä tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia. Oliko kokemus: miellyttävä, helppo, kiinnostava, innostava, tunnelmallinen, tyylikäs ja aisteja koskettava? Tarjoa asiakkaalle sopivia vaihtoehtoja ja ymmärrä ja tue tuntemuksissa. (Tuulaniemi 2011, 74-75)

Teemahaastattelussa selvitettiin arvon muodostumisen toista tasoa näin:

- Millaisia tunteita koit kurssin aikana?
- Pysyikö mielenkiintosi yllä koko kurssin ajan?
- Miten lisäisit vuorovaikutusta kurssiin?

Merkitystaso eli ylin asiakaskokemuksen taso tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielu- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurillisia koodeja, tarinoita, unelmia, lupauksia, oivalluksia ja kokemuksen henkilökohtaisuutta, suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin. Tällä tasolla voit saada asiakkaan tuntemaan itsensä paremmaksi ihmiseksi. (Tuulaniemi 2011, 74-75)

- Mitä koet oppineesi ja mikä on tärkein valmennuksesta saamasi oivallus?
- Ymmärrätkö mitä visuaalinen ajattelu on?
- Miten visuaalisen ajattelun oppiminen on vaikuttanut ajatteluusi kurssin jälkeen?
- Mihin voisit hyödyntää omassa työssäsi?
- Oletko törmännyt haasteisiin oppien käytäntöön viemisessä?
- Mitä haluaisit oppia seuraavaksi? → jatkovalmennus

Arvo

Arvolla tarkoitetaan hinnan ja hyödyn välistä suhdetta. Arvon voisi kiteyttää hyödyllisyydeksi ja se on aina suhteessa aikaisempiin kokemuksiimme, joten arvo on aina suhteellista. Karkeasti ottaen ihmiset haluavat ratkaista jonkin ongelman ostamalla palveluita tai tavaroita ja jos hän pystyy sillä ratkaisemaan ongelman asiakas, kokee sillä olevan hänelle arvoa. (Tuulaniemi 2011, 30)

Teemahaastattelussa selvitettiin arvon muodostumisen myynnin ja markkinoinnin kysymyksillä näin:

- Mitä voisit kurssista maksaa?
- Onko ostamisen esteitä? Miten niitä voisi poistaa?
- Suosittelisitko, miksi?
- Miksi et suosittelisi kurssia?

2.9 Analysointimenetelmänä teemoittelu

Analysointimenetelmän tarkoitus on erottaa aineistosta olennainen ja saada vastauksia tutkimusongelmaan. Erilaisuuksien ja poikkeavuuksien huomioiminen rikastuttaa aineistoa. (KAMK - University of applied sciences, ei pvm) Kanasen mukaan teemahaastattelun analysoimiseksi on luontevaa valita teemoittelu, sillä siinä aineisto litteroidaan ja luokitellaan teeman mukaan. Teeman alta voidaan löytää usealle haastattavalle yhteisiä kokemuksia. Kvalitatiivisen aineiston erityispiirre on se, että se voi tuottaa erilaisia tuloksia eli tulkintoja, koska ihmiset tulkitsevat aineistoa eri tavalla. (Kananen, 2012b 117)

2.10 Luotettavuus

Kanasen (2012) toteaa kirjassaan, että jokaisessa tieteellisessä työssä pitää olla luku, jossa käsitellään työn luotettavuutta. Luotettavuusarvioinnin perusteella lukija voi tehdä omat johtopäätöksensä työn aukottomasta luotettavuudesta. Työn suunnitte-

luvaiheessa tutkijan on huomioitava luotettavuuskysymykset. Luotettavuuteen määrittelyyn vaikuttaa aineistonkeruumenetelmä (laadullinen vai määrällinen. (Kananen, 2012b 193)

Validiteetti on hyvä silloin, kun tutkimuskysymykset ja kohderyhmä ovat oikeat. On tärkeää ymmärtää, että menetelmä itsessään ei johda tietoon, vaan menetelmä on valittava sen mukaan, millaista tietoa halutaan. Tutkijan on tehtävä tutkimusmenetelmiin liittyvä valinta jo aivan tutkimuksen alussa. Mikäli validiteetti puuttuu työstä, se tekee siitä arvottoman. (Hiltunen L. 2009)

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen mittaustuloksen toistettavuutta, eli tutkimustulokset eivät ole sattumanvaraisia tuloksia. Jos tutkimus uusittaisiin, pitäisi lopputuloksien olla samat. Kysymyksien tulee olla ymmärrettäviä ja yksiselitteisiä ja haastattelut tulee tehdä huolellisesti. (Hiltunen L. 2009)

Kehittämistutkimuksessa validiteetti- ja reliabiliteetikysymykset muodostuvat haasteellisiksi, sillä ne rikkovat tieteen toista pyhää sääntöä eli tutkimustulosten pysyvyyttä. Tämä sotii kehittämistutkimuksen ideologiaa vastaan, sillä se pyrkii nimenomaan muutokseen. (Kananen, 2012b 184)

Kehittämistutkimus ei ole oma itsenäinen tutkimusotteensa, sillä kyseessä on useamman menetelmän yhdistelmä tai tutkimusstrategia, jolla kohdetta kehitetään tai ongelma poistetaan. Käytännössä tämä tarkoittaa luotettavuuden arvioinnissa sitä, että kukin käytetty menetelmän arvioidaan sen omilla luotettavuuskriteereillä. Luotettavan työn pohjana on aina mahdollisimman tarkasti tehty dokumentaatio siitä, mitä on tehty, miksi on tehty ja miten on tehty. Ratkaisun perustelut on kirjattava aina ylös ja tuotava ne esille työssä. (Kananen, 2012b 166) Haastateltavat valitaan niin, että tutkittava ilmiö koskettaa heitä, joten heitä ei tulisi valita sattumanvaraisesti (Kananen, 2015C 145).

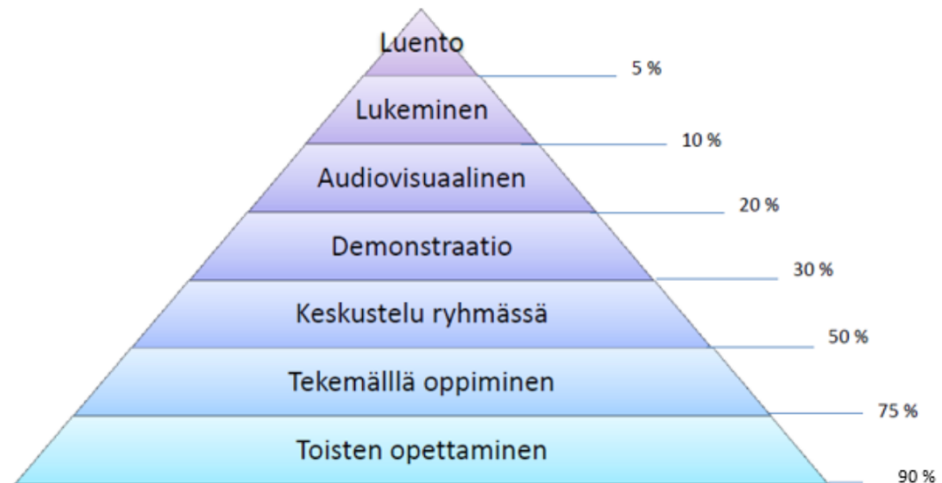
3 Verkossa oppiminen

Mäkitalon ja Wallinheimon mukaan (2012) Engerström on määritellyt vuonna 1982 täydellisen oppimisen malli (tunnetaan myös aktiivisen oppimisen mallina):

- Motivointi herättää oppilaan mielenkiinnon.
- Orientointi auttaa oppilasta järjestämään kokonaiskuvaa.
- Sisäistäminen tarkoittaa uuden asian mieleen painamista esim. mallintamalla.
- Ulkoistaminen on uuden mallin soveltamista.
- Arvioidaan opitun asian toimivuutta.
- Kontrolli oman oppimisen tarkastelua ja korjaamista. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 13)

Mäkitalon ja Wallinheimon (2012) mukaan opetuksen kolme tärkeintä tekijää ovat tavoite, sisältö ja menetelmä. Oppimisympäristö ja virtuaaliset välineet muuttavat ehkä opetuksen menetelmiä, mutta eivät juurikaan tavoitteita tai sisältöä. Selkeät tavoitteet tai tavoitteiden asettelut antavat suunnan opiskelulle ja auttavat sekä opiskelijaa että kouluttajaa. Oppija joutuu aina mukauttamaan ja sulauttamaan uuden aineksen toimintaansa ja aikaisempaan tietorakenteeseensa, jolloin se muokkaa ja muuntaa aikaisempaa tietorakennetta ja toimintaa. Opettajan ja kouluttajan tärkein tehtävä onkin motivoida oppilas työskentelemään tavoitteensa eteen. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 30)

National Training Laboratoriesin tutkimukseen perustuen (katso kuvio 4.) luennointi on vähiten oppimista tukeva opetusmetodi. Oppimista edistää voimakkaasti ihmisten aktiivinen osallistuminen ja yhteistyön tekeminen muiden oppijoiden kanssa. Ero passiivisten ja osallistavien oppimismetodien oppimistuloksien välillä on suuri. Oppimispyramidi havainnollistaa, että parhaat oppimismetodit ovat pyramidin pohjalla. Opettamista suunniteltaessa on hyvä pitää tämä tieto mielessä ja aktiivisesti sitouttaa opiskelijoita keskustelemaan ja oppimaan yhdessä. (Laukkanen & Viinikka, 2015)



National Training Laboratories, Bethel, Maine, USA

Kuvio 4. Oppimispyramidi (Laukkanen & Viinikka, 2015)

Mikä on verkko-oppiminen?

Verkko-oppiminen, verkko-opetus ja e-oppiminen ovat kaikki yleisesti käytössä olevia termejä kuvaamaan verkossa tapahtuvaa oppimista (Suominen 2011, 5). William Horton kertoo, että e-oppimisesta on monia monimutkaisia määritelmiä, mutta hän kiteyttää sen näin: e-oppiminen on tieto- ja informaatioteknologioiden käyttämistä oppimiskokemuksen luomiseksi. Tämä määritelmä ei mainitse kurssia, sillä se on vain yksi tapa toteuttaa e-oppimisen kokemuksia. E-oppimista on monen muotoista ja se kehittyy koko ajan monipuolisemmaksi mm. yksinsuoritettavat kurssit, oppimispelit ja simulaatiot, mobiilioppiminen, sosiaalinen oppiminen ja virtuaaliset oppimiskurssit. (Horton 2012, 1-2) Mäkitalon ja Wallinheimon mukaan virtuaaliset oppimisympäristöt perustuvat yleensä selaimen käyttöön (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 18).

Haasteet ja hyödyt

Suomisen (2011) mukaan on tärkeää ymmärtää, että ei ole olemassa vain verkkoon sopivaa oppimispedagogiikkaa. Teknologia kehittyy nopeasti ja uusia sovelluksia syntyy, mutta samaa ei voi kuitenkaan sanoa oppimisesta. Oppiminen pysyy samana ja pedagogeilta odotetaan ennen kaikkea juuri oppimisprosessin tuntemista, jotta teknologia saadaan tukemaan oppimista parhaalla mahdollisella tavalla. (Suominen 2011, 21)

Digiympäristö mahdollistaa monia asioita, mutta näitä mahdollisuuksia on osattava hyödyntää, jotta opiskelijalle saadaan luotua vaivattoman tuntuinen oppimiskokemus. Jos opiskelijalla menee liian paljon aikaa palvelun käyttämisen opettelemiseen, niin silloin opiskelu voi turhauttaa helposti. Samoin käy myös silloin, jos digiympäristön mahdollisuuksia ei osata hyödyntää, vaan sinne yritetään suoraan siirtää kontaktiopetuksen materiaalit ja keinot. (Paavilainen ym. 2016, 89)

Opiskelijakunta HUMAKO:n toiminnassa mukana olevat opiskelijat kertovat odottavansa digiympäristöltä seuraavia asioita. Kaikki palvelut tulisi olla vain yhden klikkauksen takana. Luento- ja opetusmateriaalien tulee olla helposti saatavilla. Digiympäristön ei haluta olevan vain paikka palauttaa itsenäisiä töitä, vaan sen halutaan tarjoavan monipuolisia verkko-oppimisen tapoja. Verkko-oppimisen halutaan olevan yhteisöllistä oppimista, tiedon muodostamista ja sen soveltamista. Henkilöstön tulee ensin osata, jotta he voivat tukea ja neuvoa. (Paavilainen ym. 2016, 89-90)

Digiympäristön SWOT-analyysi

Vahvuudet

- opiskelu ajasta ja/tai paikasta riippumatta
- monipuolisen opiskelumateriaalin hyödyntäminen
- palveluiden helppo saavutettavuus
- kaikki opiskelijan tarvitsema yhdessä palvelussa

Heikkoudet

- muutosvastarinta (henkilökunta, opiskelijat)
- epäonnistuminen yhteisöllisyydessä
- ongelmat vertaistuen saamisessa ja ryhmäytymisessä
- vanhojen toimintatapojen siirtäminen suoraan verkkoympäristöön

Mahdollisuudet

- ajasta ja paikasta riippumattomasti suunnitellut opinnot
- nykyaikaiset opiskelumahdollisuudet ja -materiaalit
- monipuolinen oppimisympäristö
- opiskelijakohtaisesti räätälöity opintopolku ja suunnitellut opinnot
- opetuksessa säästettävien resurssien hyödyntäminen opinto-ohjauksessa
- avoin tiedonjako ja avoimen opetusmateriaalin hyödyntäminen

Uhat

- vaikeakäyttöisyys
- käytössä olevien verkkoyhteyksien riittämättömyys
- järjestelmien huono käyttö (useita järjestelmiä, joita ei käytetä tarkoituksenmukaisesti)
- järjestelmän vaatimien laitteiden kalleus
- nopealla tahdilla vanheneva tekniikka. (Paavilainen ym. 2016, 94)

Yhteisöllisesti verkossa

Digitalisaatiolla on paljon annettavaa opiskelijoille. Ajasta ja paikasta riippumaton opiskelu mahdollistaa opiskelun sellaisille henkilöille, joille se on ollut aikaisemmin elämäntilanteesta johtuen mahdotonta. Digitalisaation haasteena on kuitenkin yhteisöllisyyden luominen, vaikka toisaalta yhteisöllisyyttä on ollut verkossa internetin alkuajoista asti. Verkossa saman henkisten on ollut entistä helpompi löytää toisensa ja saada vertaistukea. Digitaalisen oppimisympäristön haaste on siis yhteisöllisyyden tunteen luominen opiskelijoille, joita ei välttämättä yhdistä opiskelun lisäksi kovin moni muu asia. (Paavilainen ym. 2016, 89)

Dialogi verkossa

Verkossa käydään dialogia yleensä keskustelupalstalla ja se on arkikeskustelua syvällisempää vuorovaikutusta. Dialogille tunnusomaista on jokaisen opiskelijan osallistuminen ja sitoutuminen keskusteluun. Keskustelun muuttuminen dialogiksi edellyttää vastavuoroisuutta, vilpittömyyttä ja tasavertaisuutta. Opettajan tehtävä on huolehtia puheenvuorojen tasaisesta jakautumisesta ja kaikkien kuulemisesta. Dialogissa kysymykset ovat tärkeämpiä kuin vastaukset. (Suominen 2011, 23)

Useimmissa oppimisympäristöissä chat ominaisuus on vakiona, mutta tarkoitukseen voidaan käyttää myös verkkopalveluita, kuten Skypeä ja Microsoft Messengeriä. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 21) Esimerkiksi Moodlessa chat keskustelut voidaan tallentaa ja tarjota koko keskusteluhistoria käyttäjille sekä nähtäväksi että käytettäväksi myöhempiä tehtäviä varten. Keskusteluista ja chateista saa tällöin rakennettua myös arvioitavia oppimistehtäviä. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 22)

Erilaiset verkkokurssialustat

Verkko-opiskelussa on lukuisia eri ympäristöjä ja sosiaalisen kanssakäymisen välineitä. Verkkokurssia perustettaessa ja alustoja vertaillen pitää kuitenkin ottaa huomioon monta seikkaa, muun muassa seuraavat asiat:

- pedagogiset näkökulmat – HR-toiminnassa ja opetuksessa
- käytettävyys: helppokäyttöisyys ja tekniset haasteet
- pääkäyttäjän kouluttaminen: IT-tukihenkilö, kouluttaja/opettaja
- peruskäyttäjät: koululaiset, opiskelijat ja työntekijät
- tietoturvakysymykset
- kaupallinen hinnoittelu ja avoimuus. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 17)

Tavoitteiden asettelemisen työkaluna voidaan käyttää E-lomaketta, jonka avulla voi kysellä käyttäjiltä taustatietoja, kuten aiempaa osaamista, palautetta toiminnasta tai toiveita. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 58) Pdf- tallentamismuoto säilyttää oikein tehtynä dokumentin ulkoasun ja tulostuu mahdollisuuksien mukaan samanlaisena eri ympäristöissä. Oppimisympäristöissä pdf-muoto onkin hyödyllinen materiaalin jakamiseen silloin, kun materiaali halutaan tarjota sekä ruudulta katseltavaksi että myös tulostettavaksi. Videoiden jakaminen on tehokasta ja helppoa, kun ne tarjotaan käyttäjille tähän tarkoitukseen suunnitelluista palveluista. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 20)

Verkon tarjoamilla sosiaalisen median välineillä ja yksittäisillä tuotteilla voidaan sekä niiden yhdistelmillä voidaan rakentaa myös eheä opiskelukokemus. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 14) Prezi on nykyaikainen versio PowerPointille. Esityksen jakaminen on helppoa: se on vain linkki esitykseen, joka ei tuki vastaanottajan sähköpostia. Prezi on myös helppo jakaa esimerkiksi Facebookissa. Prezin käyttöä tulee kuitenkin harjoitella, jotta esityksestä osaa tehdä mahdollisimman vakuuttavan. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 98)

Videot: videot vaativat paljon tilaa ja siksi niiden tallentamiseen on kehitetty erilaisia videokoodaustapoja. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 70)

Tässä lueteltuna muutamia vaihtoehtoja videoiden jakamiseen:

- Youtube palvelu on erityisen suosittu julkisten videoiden jakamisessa. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 72)
- Vimeota voi käyttää maksullisena tai ilmaisversiona. Ilmaisessa versiossa videot voidaan suojata yhteisellä salasanalla, jonka videoiden omistaja jakaa haluamalleen käyttäjäryhmälle. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 72)
- Darfish tarjoaa kaupallisen ja suojatun ympäristön omien ja maksullistenkin videosisältöjen julkaisuun. Videoihin voidaan liittää avainkohtia ja merkintöjä ilman, että videota tarvitsee editoida tai pilkkoa useiksi videoiksi. Sisältö voidaan upottaa yrityksen tai organisaation nettisivustoille, intranettiin tai oppimisympäristöihin. Palvelu voidaan muokata organisaation näköiseksi. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 72)

Digioppimisympäristön laadunarvioinnin kohteet

Merkittävä määritelmä e-oppimisen laatukriteerien kuvaamisessa on ollut Ruotsin Myndigheten för yrkeshögskolan -toimielimen (Swedish National Agency for Higher Education, NAHE) vuonna laatima 2008. Kyseinen laadunhallinnan malli perustuu kokonaisvaltaiseen näkemykseen ja sisältää kymmenen kriteeriä:

- materiaali ja sisältö
- rakenne ja virtuaalinen ympäristö
- vuorovaikutus
- yhteistyö ja interaktiivisuus
- opiskelijoiden arviointi ja näytöt
- opiskelijoiden ja henkilökunnan saama tuki
- henkilökunnan osaamisen laatu ja kokemus
- visio ja johtajuus organisaatiossa
- resurssien kohdentaminen
- prosessin kokonaisvaltaisuus ja aspektit. (Sirkkilä 2016, 51)

4 Visuaalinen ajattelu

Visuaalisen ajattelu tarkoittaa piirustelun - vapamuotoisten piirrettyjen kuvien - hyödyntämistä vuorovaikutuksen ja oppimisen tukena. Visuaalisen oppimisen avulla voidaan tehostaa oivaltamista, viestintää ja helpottaa muistamista. Visuaalinen ajattelu toimii siksi, että piirustelu on helppoa, ajattelu vaikeaa. (Kuvitellen Oy, 2015)

Visuaalinen ajattelu tarkoittaa vapaamuotoisesti piirrettyjen kuvien hyödyntämistä oppimisen ja vuorovaikutuksen tukena. Visuaalisen ajattelun avulla voidaan nopeuttaa asioiden hahmottamista, helpottaa muistamista ja tehostaa viestintää. Visuaalinen ajattelu toimii siksi, että piirustelu on helppoa ja ajattelu vaikeaa. (Kuvitellen Oy, 2015) Narendra Kinin (Kini 2015) mukaan virtuaalitodellisuudessa (visuaalinen ympäristö) opiskelleet muistivat 80% oppimastaan vielä vuoden koulutuksen jälkeen. Vertailuryhmän oppilaat muistivat oppimastaan vain 20% yhden viikon jälkeen koulutuksesta.

Pursiaisen (n.d.) mielestä visualisointia kannattaa tehdä, koska:

- aivomme ovat visuaalisesti orientoituneet
- jopa 90 % aivojen vastaanottamasta tiedosta on visuaalista
- kuvan avulla voi ymmärtää (vrt. lukutaidoton)
- ymmärrämme visuaalisen informaation murto-osassa siitä, kuinka kauan lukemiseen ja tekstin ymmärtämiseen menee aikaa
- ihmiset eivät luonnostaan muista tekstiä ja numeroita
- kuva herättää tunteita ja voi herättää kiinnostuksen. (Pursiainen n.d.)

Visuaaliset muistiinpanot auttavat palauttamaan nopeasti mieleen asioita. Tekstimuotoon kirjoitettujen muistiinpanojen lukeminen on hitaampaa, kuin kuvan katsominen. Visuaalisten työkalujen avulla saadaan vuorovaikutustilanteeseen luotua uusia tasoja, joiden kautta oivallus voidaan saavuttaa. (Kuvitellen Oy, 2015)

Viesti tulee nopeammin perille



vrt.

Horse owners who plan to breed one or more mares should have a working knowledge of heredity and know how to care for breeding animals and foals. The number of mares bred that actually conceive varies from about 40 to 85 percent, with the average running less than 50 percent. Some mares that do conceive fail to produce living foals. This means that, on average, two mares are kept a whole year to produce one foal, and even then, some foals are disappointments from the standpoint of quality.



Kuvio 5. Viesti tulee nopeammin perille (Kaskas Media, 2018)

Tästä ylläolevasta kuvioista käy ilmi, että kuvan avulla voi tehokkaasti kiteyttää tekstiä ja yhdellä pikaisella silmäyksellä ymmärtää ydinviestin. Seuraava kuvio on metrokartan visualisointi ja se pystyy kiteyttämään reittiohjeistuksen helposti ja nopeasti ymmärrettävään muotoon.



Kuvio 6. Metrokartta (Kaskas Media, 2018)

Tuulaniemen mukaan visualisointia voidaan käyttää suunnittelu- ja kommunikointivälineenä. Visuaalisille ihmisille on tyypillistä piirtää fyysisiä elementtejä kuin systeemejäkin käsittävät asiat kuviksi ja luoda näin ymmärrystä sekä itselleen että muulle suunnitteluryhmälle. Visualisointi on myös vahvempi kommunikaatioväline kuin kirjoitettu sana, sillä se konkretisoi esitystä vahvemmin kuin puhuttu kieli. (Tuulaniemi 2011, 115) Visualisoinneilla ja prototyypeillä parannetaan suunnitteluryhmän yhteistä ymmärrystä ja nopeutetaan kehitysprosessia. (Tuulaniemi 2011, 15)

Lehtipuu (2018) toteaa, että jo yksivuotias lapsi tunnistaa piirretyn koiran ja elävän koiran samaksi, vaikka ne eivät näytä realistiselta ja muutenkaan täysin samalta. Infograafit ja emojiit ovat tehokkaita informaatiotulvan keskellä. Kuvan kanssa julkaistu postaus saa 150 prosenttia enemmän uudelleen twiittauksia, koska asian sisäistäminen kuvan kautta on helpompaa. Lehtipuu (2018) kertoo, että visualisoidut kuvat auttavat meitä muistamaan opitut ja koetut asiat paremmin. Voimakkain työkalu on omien muistiinpanojen piirtäminen.

Aivomme rakastavat kuvia ja jostain syystä me kuitenkin rakastamme kirjoitettua tekstiä. Piirtämistä voi käyttää oppimiseen, kommunikointiin ja ajattelun parantamiseen. Piirustelu auttaa meitä rentoutumaan ja keskittymään. Piirustelu on tärkeää erityisesti kinesteettiselle oppijalle, sillä se auttaa ylläpitämään keskittymistä. Jos et kykene piirtämään jotain asiaa, niin voi olla, että et ole ymmärtänyt sitä vielä täysin. Englannin kielen sana *imagine* sisältää sanan *image*. Suomen kielen kuvitella sana sisältää myös sanan kuva. (Lehtipuu, 2018)

Liiketoiminnan hyödyt perustuvat yksinkertaisesti siis siihen, että ihminen ymmärtää visuaalisesti näkemänsä nopeammin, helpommin ja muistettavammin, kuin vaikkapa tekstimuodossa tarjotun tiedon. Visualisointi helpottaa ennen kaikkea viestintää! (Lehtipuu, 2018)

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Verkkokurssin rakentamisen eteneminen

Syksyllä 2017 Kuvitellen Oy järjesti visuaalisen johtamisen peruskurssin Tiimiakatemi-alla. Kurssilla harjoiteltiin piirustelemaan yksinkertaisilla ja helpoilla perusmuodoilla: neliö, kolmio ja ympyrä. Piirustelussa on siis kyse näiden perusmuotojen hallitsemisesta. Visualisoinnin kurssilla opittiin ymmärtämään sitä, miten ihmiset mieltävät/hahmottavat asiat eritavoin, mutta päätyvät silti samankaltaiseen lopputulokseen. Tälle kurssille osallistumisesta oli minulle tutkijana todella paljon apua kurssin kehittämisen aikana ja toisaalta myös haittaa, koska en pystynyt näkemään asioita ulkopuolisen silmin. Keväällä 2018 Hoskari ehdotti, että voitaisiin tuottaa visuaalisen ajattelun verkkokurssi ja minä voisin tehdä siitä samalla opinnäytetyöni. Tartuin ajatukseen, koska tuotekehitys ja prototypointi ovat olleet minulle aina mielekkäitä.

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi keväällä 2018 yhteistyössä Hoskarin kanssa, jolloin aloitettiin miettimään kurssin kehittämisen toteuttamistapoja. Kesällä laskettiin verkkokurssin kustannusrakennetta auki ja mietittiin, mikä on paras vaihtoehto verkkokurssiproton testausalustaksi. Monen alustan kanssa kurssikokeilu olisi muodostunut monimutkaiseksi ja jopa kalliiksi toteuttaa. Päädyttiin siihen, että helpoin ja edullisin tapa saada kokeilu ja tuotekehitys alkuun, on tehdä kurssi lataamalla verkkokurssin videosisältö salaisena YouTubeen. Facebook-ryhmän kautta jaetaan linkki videoon, kuten kaikki muukin oheismateriaali ja samalla Facebook mahdollistaa kurssia suorittavien ihmisten vuorovaikuttamisen. Alustan valitseminen on erittäin tärkeää, sillä se rajaa tai mahdollistaa kurssin toiminnallisuudet.

Alustojen valitsemisen lisäksi toinen tärkeä valinta oli päätös kurssin passiivisuuden ja aktiivisuuden suhteen. Hoskarin tarve pystyä monistamaan omaa työaikaansa, johti siihen, että verkkokurssin prototyyppi rakennettiin passiiviseksi. Halusimme siis tietää, voiko se toimia niin. Passiivisuus tarkoittaa sitä, että aktiivista ohjausta ei ole koko ajan tarjolla ja silloin se ei sido valmentajan työaikaa. Facebook-ryhmä luo kuitenkin mahdollisuuden vuorovaikuttamiseen. Testikäyttäjien laadullisessa haastattelussa selviää, onko vuorovaikutus tarvittava asia onnistuneen palvelukokemuksen

luomiseksi. Dare to Learn-avoimien haastattelujen tuloksien yhteenvedosta ja Virtuaaliset ympäristöt- kirjasta käy ilmi, että vuorovaikutteisuutta pidettiin yhtenä tärkeänä asiana, varsinkin sen puuttuessa.

Alkusyksystä suunnittelua jatkettiin aloittamalla verkkokurssin oppimiskäsikirjoituksen suunnittelusta. Verkkokurssin oppimiskäsikirjoituksen suunnittelun punaisena lankana oli yhteensopivuus visuaalisen ajattelun muistikirjojen kanssa. Muistikirjojen rakenne oli myös muutokselle avoin, sillä niiden painos on loppunut ja niiden uudelleen piirtäminen oli samalla hetkellä ajankohtainen. Verkkokurssin on tarkoitus olla runko, jota muistikirjat täydentävät. Visuaalisen ajattelun perusteiden prototyyppi videoitiin näiden suunnitelmien pohjalta. Kurssia kuvattaessa yritettiin huomioida mitä live kurssin onnistunut muuntaminen verkkokurssiksi pitää sisällään, esim. vuorovaikutuksen puuttumisen vaikutukset. Tärkeää oli keskittyä ilmaisemaan asiat selkeästi.

Kun kurssin videoimista alettiin suunnitella, niin mietittävänä oli mitä keinoja on minimoida verkkokurssin haasteita ja maksimoida hyötyjä. Millä tavoin toimintamalleja pitää muokata face-to-face valmennuksista vai toimiiko sama opetus ja vuorovaikutustyyli myös verkossa? Selvää oli, että ohjeistuksen tulisi olla todella selkeää, koska videolla niin sanottu ”puhuva pää” ei pysty kysymyksiin vastaamaan. Selkeästä viestinnästä ja sopivasta etenemisvauhdista tulikin paljon hyvää palautetta. Perusteet kurssin sisältö on suunniteltu siten, että se mahdollistaa jatkokurssille luontaisen jatkumon. Verkkokurssin perusteet prototyypin kohderyhmää ei ollut rajattu millekään tietylle asiakassegmentille. Kurssikielenä on suomi ja kohderyhmänä aikuiset.

Tuulaniemen (2011) kiteyttää näin: palvelu kulutetaan samaan aikaan, kun se tarjotaan ja tästä syystä ennen palvelun implementointia (palvelun esittämistä markkinoilla) on usein vaikeaa tietää, kuinka palvelu todellisuudessa toimii. Näin on aina huolimatta siitä, kuinka kauan suunnitteluun on käytetty aikaa. (Tuulaniemi 2011, 115) Tätä näkökulmaa pidettiin erittäin tärkeänä suunnitteluvaiheessa ja halusimme lähteä etsimään asiakkaiden kokemaa arvoa ja sen kehittymismahdollisuuksia kehit-

tämistutkimuksen ja palvelumuotoilun avulla. Karkeasti tuotekehitysprosessin etenemistä voisi kuvailla näin: nopeasti tehty prototyyppi ja testikäyttäjien avulla saamme tietoa siitä mihin suuntaan ja miten kurssia tulisi lähteä kehittämään eteenpäin.

Tutkimusilmiön ja tutkimuskysymyksiä vastauksien myötä toimeksiantaja saa arvokasta tietoa, siitä kokevatko testihenkilöt saavansa riittävästi arvoa kurssista, jotta suosittelisivat ja olisivat valmiita maksamaan siitä. Mihin suuntaan kurssin kehittelyä ja oppimiskäsikirjoitusta pitää viedä? Haastatteluista saatuja tietoja voidaan hyödyntää maksullisen kurssin rakentamisessa. Tärkeää on kuulla käyttäjiltä, mitkä asiat toimivat ja mitkä vaativat kehittelyä. Myynnin ja markkinoinnin keinot eivät ole tämän opinnäytetyön keskiössä, vaikka haastatteluissa hieman sivutaan aihetta pohjustavia asioita.

Videointi

Videolla esiintyessä tärkeää on olla energinen, katsoa kameran läpi katsojaa ”silmiin”, puhua normaalia nopeammin ja selkeämmin ja käyttää paljon ilmeitä ja eleitä, mutta ei liioitella. (Hop, n.d.)

Testikurssin video ladattiin salaisena YouTubeen. Linkki kurssin katsomiseen ja muu ohjeistus jaettiin Facebookiin luodun ryhmän kautta. Osallistujat saivat tueksi lisäksi pdf-materiaalia (Liite 1.). Visuaalisen ajattelun perusteiden verkkokurssilla lähdetään liikkeelle piirustelun perusteista, joissa keskitytään hyvinkin yksinkertaisiin piirustus-harjoituksiin. Verkkokurssin opetusmateriaali on jaettu neljään osioon: 1. perusmuodot, 2. viivat, 3. hahmot ja 4. yhdistä oppimasi. Näiden tukena on pdf- materiaali, jonka avulla voi myöhemminkin helposti palauttaa mieleen aiemmin opitun (Liite 2.).

5.2 Dare to Learn-haastattelu

Syyskuussa Helsingissä 2018 Dare to Learn- oppimistapahtumassa toteutetun kartoittavan haastattelun avulla kartoitettiin eri-ikäisten ihmisten, mielikuvia, asenteita ja ajatuksia verkossa oppimista kohtaan. Haastatteluiden kysymykset oli valmisteltu ennakkoon ja vastaukset kirjattiin Google Formsin kyselylomakkeeseen. Haastateltavat olivat aikuisia ja heiltä ei kysytty ikää. Ainut haastateltu lapsi oli

kuudennella luokalla (12-vuotias). Haastatteluun osallistui 21 henkilöä, joista kaksi ei ollut koskaan suorittanut verkkokurssia. Tätä haastattelua tukevaa tietoa löytyy opin- näytetyön kohdasta: Digiympäristön ominaisuudet sivulla 26. Näiden haastatteluiden tarkoituksena oli varmistua siitä, että tutkimuskysymykset ovat oikeat ja löytää ta- vanomaisimmat kompastuskivet ja verkossa oppimisen hyvät ominaisuudet.

Haastattelun avulla pyrittiin erityisesti löytämään sellaisia näkökulmia ja ideoita, joita tutkija ei käytettävissä olevan tutkimustiedon pohjalta olisi osannut huomioida.

Haastatteluilla ei pyritä yleistämään mitään. Videointia varten näistä haastatteluista nousi kurssirakenteen hahmottamisen tärkeyden merkitys oppijalle, tämä vietiin käytäntöön videolla selkeillä eri osioita erottavilla ”välilehdillä”. Myöhemmin haastatte- luissa selvisi, että kurssirakenne koettiin selkeänä, mutta vastaavasti kurssisisältöä ei osattu alussa kertoa (sanallisesti tai kirjallisesti) riittävän selkeästi. Lisäksi kysymyk- sillä haettiin suuntaa siihen, mitä ihmiset ovat valmiita verkkokursseista maksamaan ja kuulostaako visuaalisen ajattelun kurssi mielenkiintoiselta?

Verkkokursseille osallistuneet 19 haastateltua olivat osallistuneet yhdelle tai useam- malle kurssille. Verkossa oppimista oli suoritettu seuraavista aiheista: johtami- nen/valmennus x 4, toimistosovellukset x 3 (esim. Excel ja verkkotoimistotaidot teko- äly x 2, oppimaan oppimisen kurssi x 2, (digitaalinen) markkinointi x 2, kauppaoikeus, Photoshop, Illustrator, InDesign, tutkimusmetodit, projektinhallinta, yliopistopedago- giikka, koodaus, ihmisoikeudet, psykologia ja elämäkatsomustieto. Tästä voi pää- tellä, että verkossa oppimisen mahdollisuuksia on hyvin laaja-alaisesti tarjolla. Näin pienestä otannasta ei voi vielä yleistää onko jollain tietyllä alalla runsaampaa tarjon- taa/kilpailua, kuin muilla aloilla.

Vastaajat kokivat, että verkkokursseissa hyviksi asioiksi koettiin: aikaan ja paikkaan sitouttamattomuus ja joustavuus. Kysymykseen vastaajien vastaukset olivat hyvin sa- mansuuntaisia.

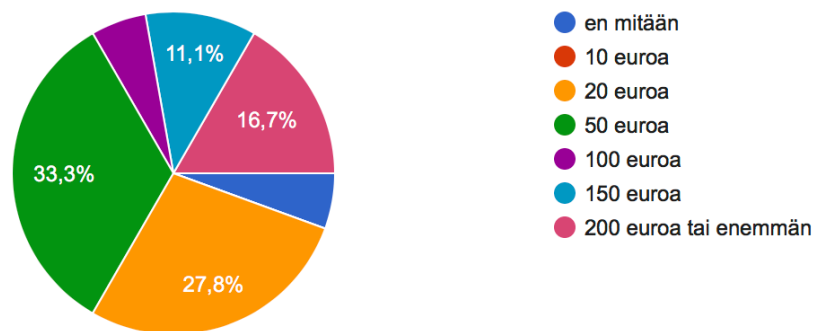
Verkkokurssin kehittämiseen ja haasteisiin liittyvissä vastauksissa oli eniten hajontaa. Yleisimmät kehitysajatukset liittyivät omaan suoriutumiseen liittyvän palautteen an-

tamiseen, digitaalisuuden hyödyntämättömyyteen, visuaalisuuden vähyyteen, vuorovaikutuksen ontumiseen ja kurssilaisen kykenemättömyys ennakoida tulevaa työmäärää kokonaisuudessaan ja sen jakautumista kurssin aikana.

Lisäksi alkuinnostuksen säilyttäminen, itsenäinen työskentely ja tehtävien loppuunsaattaminen koettiin haasteellisena ja moni haastatelluista viittasi ryhmäpaineen ja etukäteen varatun ajan puuttumisen olevan näiden haasteiden taustalla. Kun kurssin suorittaminen ei ole automaattisesti kalenteriin sidottua, niin sitä on helppo siirtää loputtomasti eteenpäin. Aineistoon etukäteen tutustumisen mahdollisuuden tärkeys nousi myös tässä kohtaa esille. Pelkkää ”puhuvaa päätä” pidettiin huonona keskittymisen kannalta. Verkko on myös kurssin suorittamiselle välttämätön, eli joskus ikävä yllätys voikin olla se, että verkkoyhteys ei toimikaan.

Mitä olet valmis maksamaan verkkokurssista?

18 vastausta



Kuvio 7. Dare to Learn-haastattelu, 2018

Konttisen kokemuksen mukaan verkkokurssin hinnan on hyvä olla alle 50 euroa.

Verkkokurssien ostamista mietitään sitä kauemmin, mitä arvokkaampi valmennus on (Konttinen, n.d.). Tämän pieni tutkimus on hyvin samoilla linjoilla, sillä 33,3 prosenttia vastaajista oli valmis maksamaan 50 euroa ja 27,8 prosenttia vastaajista 20 euroa.

Haastatteluissa selvisi, että ilman suositteluja verkkokurssia ei ostaisi vastaajista 73,7 prosenttia ja vain 26,3 prosenttia voisi ostaa ilman suositteluja. Tässä vastaajat olivat

hyvin yksimielisiä siitä, että niin sanottua sikaa he eivät ole valmiita ostamaan säkissä. Positiiviseen ostopäätökseen vaikuttaa tutun suosittelu tai sitten nettisivujen ja markkinointimateriaalin pitää olla luottamusta ja kiinnostusta herättäviä.

Vastaajista 89,5 prosenttia mielestä visuaalisen ajattelun peruskurssi kuulosti mielenkiintoiselta, joten tästä voi päätellä, että kurssille voisi löytyä ostajia. Jos haastateltava ei ymmärtänyt mistä visuaalisessa ajattelussa on kyse, avattiin visuaalisen ajattelun käsitettä ja tärkeyttä haastatelluille haastattelutilanteessa. Kurssisisältöä ei käsitelty tässä yhteydessä sen tarkemmin.

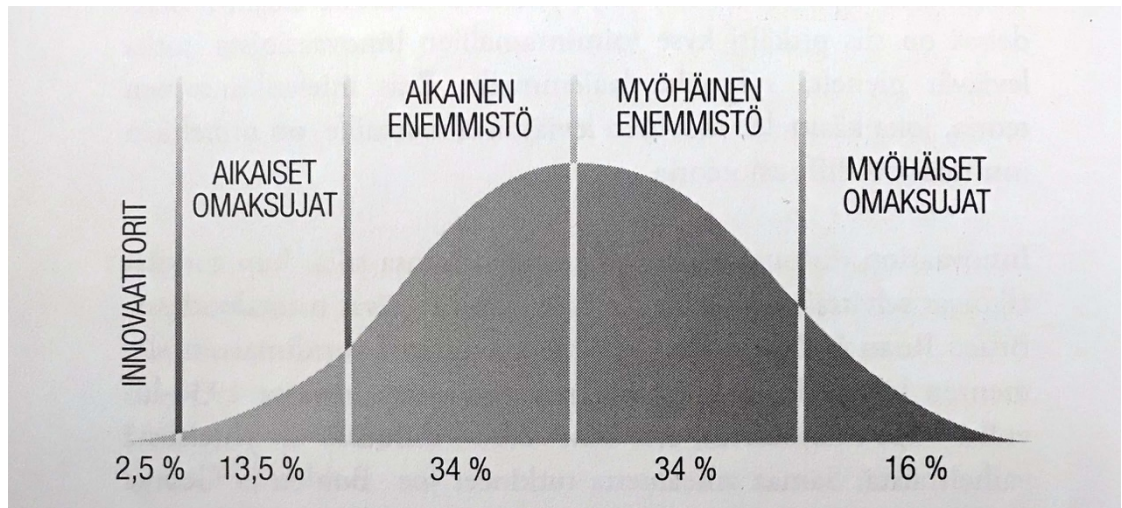
5.3 Verkkokurssin testihenkilöiden valinta

ILMIÖN KAAVA

	TARINOI INTOHIMO	SYTYTÄ INNOSTUJAT	VÄRVÄÄ VAHVISTAJAT	JUURRUTA JA UUDISTA
TAVOITE	Aktivoiva, kiinnostava ja tarttuva viesti.	Kulttuuri, sosiaalisen jään murtaminen ja palaute.	Levikki, auktoriteetti ja sosiaalinen hyväksyntä.	Ilmiön jatkuvuus, muistettavuus ja konvergenssi.
KEINOT	<ul style="list-style-type: none"> • lupaukset • syntytarina • yksinkertaisuus • arkkityypit • sankari • vihollinen • salamyhkäisyys 	<ul style="list-style-type: none"> • tarpeiden tunnistaminen • yhdessä tekeminen • eksklusiivisuus • palkitseminen 	<ul style="list-style-type: none"> • heimopäälliköt • arvojohtajat • media 	<ul style="list-style-type: none"> • materialisointi • sanasto • perinteet • loisiminen • ydinryhmän ylläpitäminen
TÄRKEÄÄ	Tarinan selkeä muoto, kerrottavuus, tunne ja houkuttelevat lupaukset.	Innostujajoukon into, tarpeet ja verkottuneisuus.	Levikki ja vaikutusvalta.	Ilmiön tarkoituksen tunnistaminen, ympäristön muuttuviin odotuksiin vastaaminen.

Kuvio 8. Ilmiön kaava (Hilliaho & Puolitaival, 2015)

Koekäyttäjät testiin on valittu Ilmiön kaava- kirjan teorian inspiroimana. Sen mukaan ensimmäisenä pitäisi olla sytyttävä tarina ja sen jälkeen pitäisi löytää siihen ilmiöön liittyvät innostujat, joiden kuvaus vastaa myös Rogersin 1962 luomaa teoriaa early adoptereista. Rogersin mukaan ihmiset voidaan jakaa viiteen eri innovaation omaksujien kategoriaan. Segmentit on luokiteltu näin: innovaattorit, aikaiset omaksujat, aikainen enemmistö, myöhäinen enemmistö ja myöhäiset omaksujat.



Kuvio 9. Rogersin 1983 määrittelemät innovaation omaksujien kategoriat (Hiltunen. E., 2017, 28)

Verkkokurssin testikäyttäjiä valitessa tärkeää oli se, että heidän luonteensa asettuisivat enemmän aikaisiin omaksujiin, kuin myöhäisiin omaksujiin, sillä he ovat perinteisiin kallistuneita ja välttelevät muutosta. Myöhäiset omaksujat taas suhtautuvat skeptisesti innovaattoreihin. (Hiltunen E. 2017, 29-30) Näiden tietojen varassa tutkija halusi löytää innostujia ja/tai ennakkoluulottomia early adoptereita mukaan koekäyttäjiksi. Tutkija kyseli testihenkilöiksi sellaisia ihmisiä, joiden koki olevan avoimia aiheelle sekä potentiaalisia asiakkaita heidän oman työnsä kautta.

Testikäyttäjien ryhmään valikoitui kolmen opettajaa, joista kaksi erityisopettajaa ja yksi luokanopettaja. He törmäävät työssään päivittäin oppisvaikeuksiin ja visuaalisella ajattelulla on todettu olevan siihen apua. Opettajien isoon määrään on tutkijalla perustelu, koska tutkija itse ei ole opettamisen ammattilainen, eikä sitä kautta tiedä pedagogiikasta juuri maallikkoa enemmän, joten oli järkevää ottaa yhteiskehittäjiksi mukaan sen osaavia ihmisiä. Heidän joukkoon täydensivät yksi psykologian tohtori/tutkija, jonka kyseenalaistava ja objektiivinen näkemys oli tutkimusta rikastava tekijä. Yksi diplomi-insinööri, joka tekee logistiikassa esimiestyötä ja on päivittäin tekemisissä viestimisen ja prosessien kanssa. Yksi sairaanhoitaja/insinööri, joka työskentelee tällä hetkellä yrityksessä, joka edistää muiden yritysten myyntiä.

5.4 Esitietolomakkeen purkaminen

Käyttötettiin osallistuneet kuusi testihenkilöä olivat kaikki alle 40-vuotiaita. Noin puolet oli aikaisemmin osallistunut verkkokurssille ja yksi oli myös itse tehnyt verkkokursseja. Visuaalinen ajattelu oli käsitteenä tuttu: kyllä 50 prosenttia, ei 16,7 prosenttia ja en osaa sanoa 33,3 prosenttia.

Visuaalisen ajattelun ajateltiin tarkoittavan:

- Se on asioiden hahmottamista kuvien avulla.
- Se on omien ajatuksien kuvittamista.
- Ajattelua kuvina tai kuvien hyödyntämistä ajattelussa.
- Luulen, että visuaalinen ajattelu on ajatusten ja ideoiden jäsentelyä ja työstämistä visuaalisin keinoin, esimerkiksi tekemällä erilaisia luonnoksia ja hahmoitelmia erilaisia materiaaleja hyödyntäen.
- Lähinnä ajattelen sen olevan oppimiskanava, josta suurin osa meistä hyötyy.
- Siinä kuvitetaan oppimista/ajatuksia.

Kurssilla odotettiin opittavan:

- ilmaisutaidon monipuolistamista
- en osaa sanoa...
- lisää visuaalisesta ajattelusta
- Odotan oppivani lisää visuaalisesta ajattelusta ja etenkin erilaisia visuaalisen ajattelun työtapoja, joita voisin mahdollisesti myös itse hyödyntää työssäni ja harrastuksissani. En oikein tiedä mitä odottaa, joten lähden avoimin mielin suorittamaan kurssia.
- en vielä oikein mitään
- hauskuutta.

5.5 Verkkokurssin ohjeistus Facebookissa

Facebook-ryhmän verkkokurssille osallistuvien ensimmäinen ohjeistus

Mahtavaa saada teidät kaikki mukaan oppimaan visuaalista ajattelua! Tämä kurssi on proto, joten toivomme testikäyttäjiltä kuulevamme kaikki mahdolliset ideat ja tunte-mukset sen kehittämiseksi. Alkuviikosta saan videon julkaistua ja jaan linkin siihen teille tänne. Voi olla, että vielä ette tiedä mistä visuaalisessa ajattelussa on kyse, mutta toivottavasti kurssi pystyy kirkastamaan tätä ajatusta.

Kurssille valmistautuminen:

- 1. Ennen kurssin aloitusta täytä esitietolomake, sen täyttämiseen aikaa kuluu noin 15 min. Linkki siihen löytyy tästä:
<https://docs.google.com/.../1FAIpQLSfQBWksLdvhbcEiY.../viewform...>
- 2. Visuaalisen ajattelun peruskurssia suorittaessasi tarvitset: valkoista paperia A4 tai A3 koossa ja muutaman erivärisen tussin, esim. musta, sininen, keltainen, harmaa ja punainen - sekä avoimen mielen ja kokeilemisen intoa!
- 3. Haastattelun sinua kurssin suorittamisen jälkeen ja näiden aikatauluista sovin jokaisen kanssa henkilökohtaisesti.
- 4. Haastattelun helpottamiseksi kurssin suorittamisen jälkeen ajatukset on helpointa reflektoida puhelimen ääninauhuriin (sellaisen saa helposti ja ilmaiseksi ladattua omaan puhelimeen). Apukysymykset reflektointiin saat minulta ja ääniraidan voit lähettää minulle ennakkoon kuunneltavaksi. Haastattelun aikana voimme sitten yhdessä purkaa sen. (Liite 3.)

Facebook-ryhmän verkkokurssille osallistuvien ensimmäinen ohjeistus

Moikka kaikille!

Tästäpä löytyy linkki uunituoreeseen verkkokurssivideoon

<https://youtu.be/OkhdKQMnj9c>.

Tässäpä tärkeimmät asiat yhteen koottuna kurssin suorittamista ja haastatteluun valmistautumista varten:

- 1. Täyttäkää esitietolomake ennen kurssia (alle 15 min).
- 2. Ladatkaa (jos ei ole jo) ääninauhuri puhelimeen kurssin jälkeistä reflektointia varten.
- 3. Varatkaa tusseja ja paperia ennen kurssin katsomisen aloittamista (jos ei löydy omasta takaa, niin Marin puoleen voi kääntyä).
- 4. Verkkokurssivideon kesto on puoli tuntia ja kurssin suorittamiselle kannattaa varata aikaa n. 1,5 tuntia. Aika-arvio sisältää videon katsomisen ja siihen liittyvät mahdolliset kelailut, videon mukana piirtämisen ja reflektoinnin nauhoittamisen apukysymysten (löytyy kommenttikentästä) avulla ääninauhuriin.

Miksi reflektointi heti kurssin jälkeen? Tämä kurssi on vasta ensimmäinen versio visuaalisen ajattelun perusteista, prototyyppi, joten kehittymismahdollisuuksia sen suhteen varmasti on. Tästä syystä haluamme kuulla tuntemuksesi heti kurssin jälkeen tuoreeltaan, jotta voimme kehittää palvelukokemuksesta ja kurssin tuottamaa arvoa käyttäjille parhaalla mahdollisella tavalla.
- 5. Lähetä ääninauhuriin tallennetut ajatukset minulle ennakoon, jotta voin kuunnella sen ennen haastattelua.
- 6. Haastatteluja voin aloittaa suorittamaan heti syysloman jälkeisellä viikolla, eli vko 43. Sovin ajoista kaikkien kanssa henkilökohtaisesti. Haastattelussa menee noin tunti.
- 7. Pdf-materiaali jää teille muistin tueksi ja niiden avulla voitte helpommin palauttaa opittuja asioita mieleen. Tämä löytyy erillisestä seuraavasta postauksesta. (Liite 4.)

Luotaimen lähettäminen ja purku

Testikäyttäjiä ohjeistettiin Facebookissa muun ohjeistuksen seassa lähettämään verkkokurssin suorittamisen jälkeen tutkijalle ääniraitamuotoinen reflektio. Ohjeistuksessa korostettiin kurssin olevan vasta ensimmäinen versio ja siitä syystä halusimme kuulla tuntemuksista heti kurssin jälkeen tuoreeltaan, jotta palvelukokemusta ja kurssin tuottamaa arvoa käyttäjille voidaan kehittää parhaalla mahdollisella tavalla. Puolet testikäyttäjistä lähetti reflektion tutkijalle ennakoon. Reflektioihin ennakoon tutustuminen mahdollisti tutkijalle ennakkovalmistautumisen haastatteluihin, eli miettiä valmiiksi yksilöllisiä ja tarkentavia kysymyksiä.

Näiden apukysymysten avulla reflektoitii: Voit kirjata näitä ajatuksia itsellesi ylös kurssin aikana/jälkeen.

- Mitä hyvää verkkokurssissa oli?
- Mitä huonoa verkkokurssissa oli?
- Millaisia tunteita koit kurssin aikana?
- Miten kurssia voisi kehittää?
- Miten kurssin rakennetta voisi selkeyttää?
- Suosittelisitko, miksi? Miksi et suosittelisi?
- Mitä haluaisit oppia seuraavaksi?
- Millä elämän eri osa-alueilla voit jo hyödyntää oppimaasi?
- Mihin voisit hyödyntää omassa työssäsi?
- Mitä voisit kurssista maksaa? Onko ostamisen esteitä? Miten niitä voisi poistaa?

5.6 Teemahaastattelu

Varsinainen tutkimusaineisto kerättiin viiden teemahaastattelun kautta lokakuussa 2018. Tutkimuksen tavoitteena oli ymmärtää koekäyttäjien kokemuksia ja tunteita verkkokurssin suorittamisen aikana/jälkeen, sekä saada selville olivatko haastateltavat pystyneet soveltamaan opittua suoraan käytäntöön. Haastattelun apuna käytettiin luotain menetelmää, jossa kurssin suorittamisen jälkeen kurssin suorittajat reflektoivat kokemuksestaan nauhurille tai paperille tutkijan lähettämien apukysymysten avulla. Tutkija sai osan materiaaleista etukäteen tutkittavakseen. Haastateltavat toimivat Keski-Suomessa ja pääkaupunkiseudulla. Haastateltavien joukossa on kaksi erityisopettajaa, luokanopettaja, tutkija/psykologian tohtori, DI/logistiikan esimies ja sairaanhoitaja/insinööri. Haastateltavat edustivat molempia sukupuolia miehiä 33,3 prosenttia ja naisia 66,7 prosenttia.

Haastatteluista sovittiin etukäteen kasvokkain ja puhelimitse, jolloin haastateltaville kerrottiin opinnäytetyön aihe. Haastattelut sovittiin suoritettavaksi kurssin suorittamisen jälkeen. Kaikki haastattelut toteutettiin kasvotusten yksilöhaastatteluina. Luotettavuuden varmistamiseksi kaikki haastattelut äänitettiin ja litteroitiin haastateltujen luvalla.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä tutkimusaineistoa visuaalisen ajattelun verkkokurssin asiakaskokemuksesta. Tutkimusaineistosta saatujen tietojen on tarkoitus helpottaa ja nopeuttaa toimeksiantajan tuotekehitysprosessia sekä saada ymmärryksen tuomasta arvosta asiakkaalle. Asiakasymmärryksen lisäämiseksi tutkija piti ensiarvoisen tärkeänä kysyä testikäyttäjiltä kurssin aikaansaamista tunnetiloista ja pystyi sitä kautta ymmärtämään mistä tuntemukset muodostuivat.

Teemahaastattelukysymykset laadittiin, niin että ne tarkensivat reflektiossa pohdittuja teemoja. Kerätystä aineistosta ei noussut suunniteltujen teemojen: reflektoinnin esikysymyksien ja varsinaisten haastattelukysymyksien lisäksi uusia teemoja. Haastateltujen testihenkilöiden litteroitua aineistoa analysoitaessa etsittiin siitä yhteneväisyyksiä.

6 Teemahaastattelujen tutkimustulokset ja johtopäätökset

Visuaalisen ajattelun verkkovalmennus tähtää siihen, että se helpottaisi ihmisten ajattelua ja toisi uusia vuorovaikuttamisen keinoja. Kiteytettynä, että se olisi oman ajattelun ja viestinnän työkalu valmennuksen suorittaneille. Visuaalisuuden hyötyjen ymmärtäminen mahdollistaa myös paremman erottautumisen nykyajan informaatio-tulvan keskellä.

Tyytyväisyys alustoihin Facebook-ryhmä ja YouTube

Alustoista pidettiin, koska ne koettiin tuttuina, selkeinä ja helppoina käyttää ja jos tutkija ei olisi esittänyt kysymystä aiheesta, se olisi tuskin noussut keskustelunai-
heeksi. Kriittiset ajatukset liittyivät arveluihin muiden ihmisten käyttäytymisestä ja ajattelusta. Hyvänä asiana koettiin, että Facebook mahdollistaa vuorovaikutteisuu-
den, jos sitä vaan uskalletaan tehdä. Facebook ryhmän löytäminen tuotti yhdelle tes-
tihenkilölle tuskaa, sillä hän ei muistanut suorittamishetkellä ryhmän nimeä ja löysi
sen vasta ilmoitusten kautta. Ongelma korostuu, jos on useissa ryhmissä käyttäjänä.
Yksi vastaaja pohti Facebookin osalta sitä, että rajaako Facebook alustana kohderyh-
mää, sillä kaikki ihmiset eivät halua liittyä Facebookiin.

Toinen näkökulma liittyi siihen, että haluavatko ihmiset osallistua omalla nimellään
koulutukseen, kun Facebook liitetään niin voimakkaasti vapaa-aikaan. Muutama tes-
tihenkilö ei heti löytänyt esitietolomakkeen linkkiä Facebookista, joten tärkeää on
vieläkin selkeyttää viestintää, vaikka sitä pidettiin muuten erittäin hyvänä. Kolme vas-
taajista sanoi, että ei ollut avannut Facebookissa ollutta pdf- materiaalia ollenkaan,
yksi ehdotti, että se voisi löytyä linkkinä videon kommenttikentästä ja videolla voitai-
siin jo kehottaa avaamaan se. Kuvat voisivat alustasta riippuen myös olla näkyvillä
ennen kurssin alkua. Teemahaastatteluiden perusteella muodostetun kokonais kuvan
mukaan Facebook-ryhmä ja YouTube-alusta olivat riittävän käyttäjäystävällisiä, sillä
alustat eivät herättäneet yhdessäkään vastaajassa henkilökohtaisia positiivisia tai ne-
gatiivisia tuntemuksia.

Sisällön parantaminen

Tutkijan vastaanotettua ensimmäinen reflektio litteroitavaksi, reflektiossa heräsi ajatus siitä, että kenelle tämä kurssi on tarkoitettu? Reflektioija oli muuten erittäin tyytyväinen kurssisisältöön ja koki, että piirtäminen olikin helppoa ja kykeni refleктоimaan opittujen taitojen hyödyntämistä todella pitkälle omaan työhönsä. Haastateltava ei ollut pystynyt täysin sitomaan viimeistä soveltamistehtävää omaan elämäänsä.

Tämän ensimmäisen reflektioijan ajatuksia vahvisti psykologian tohtorin kanssa käyty keskustelu siitä, kuinka kurssi ei vastannut yhtään hänen ennako-odotuksiaan. Hän odotti huomattavan paljon teoreettisempaa sisältöä kurssilta. Kurssi palvelisi paremmin kohderyhmäänsä, jos sitä pystytään alusta asti kohdentamaan kohderyhmälle, jolloin päästään parempiin tuloksiin Tuulaniemen esittelemän (Tuulaniemi, 2011) arvonn tuottamisen pyramidin ylimmällä tasolla. Tätä kautta palvelun käyttäjät pystyivät heti sitomaan opitun itseensä liittyviin ilmiöihin ja asioihin.

Nämä kaksi käyttäjää ovat selvästi keskenään täysin eri kohderyhmää, mutta suurempi kysymys kuuluukin, mikä tekee heistä eri kohderyhmää? Kuinka paljon valittu ammatti ja siinä työskenteleminen vaikuttaa omaan ajatteluun ja toimintatapoihin? Tutkijan mielestä kuitenkin enemmän vaikuttava tekijä on se, että ensin pitäisi pystyä vastaamaan kysymyksiin: mikä motivoi tämän kurssin suorittaneita oppimiseen ja millä tavoin he oppivat parhaiten? Yksiselitteistä vastausta erilaisiin reaktioihin ei taida olla mahdollista löytää. Teemahaastattelussa ei tutkittu edellä mainittuja asioita, eli millaisia oppijoita testihenkilöt ovat (esim. kinesteettinen vai taktiillinen), eikä myöskään sitä, onko heille tärkeämpää ensin ymmärtää yksityiskohtia vai kokonaisuuksia (holistinen vastaan analyttinen). (Eri-laisten oppijoiden liitto ry)

- Todella selkeästi opetettu ja rakenne oli myös selkeä, teoriaosuudet väleissä oli kivat ja selkeytti kurssia. Kurssin koettiin etenevän sopivaa vauhtia, yhtä vastausta lukuun ottamatta. Teoriaosuudet herättivät ajattelemaan visuaalisuuden hyötyjä.

Mielenkiinto

Suurin osa haastatelluista koki, että mielenkiinto säilyi koko kurssin ajan, mutta moni vastaajista oli miettinyt kurssin suorittamisen kannalta hyvinkin epäolennaisia asioita, kuten miten iskuporakoneen äänet liittyvät kurssiin ja miksi tussivaunu on juuri tuossa. Vastaajien mukaan tämä ajatuksen harhailu johtui siitä, että haastateltavat odottivat vastauksia kysymyksiinsä ja sen vuoksi oli vaikea keskittyä ymmärtämättömyyden takia olennaiseen. Tämän kysymyksen yhteydessä ihmiset kommentoivat kurssin kestoa ja sitä pidettiin sopivana (n.30 min) ja moni vastaajista koki, että 40-45 minuuttia olisi maksimipituus.

Tunteet

Yhtenä haastattelukysymyksenä oli, millaisia tunteita koit kurssin suorittamisen aikana ja tämä kysymys tuotti rikkaimmat vastaukset. Kurssi nosti hyvin moninaista tunteiden kirjoa esiin. Yksi vastaajista koki alussa epävarmuutta ja se muuttui kurssin aikana hyväksi ja positiiviseksi fiilikseksi, jota hän eritteli vielä tarkemmin näin: iloa, onnistumista, hauskuutta, innostusta, hyödyllisyyttä ja halu oppia uutta jatkokursilla. Toinen vastaaja kertoi, että oli hauska, mutta ei ollut tarpeeksi haastetta.

”Innostus siitä, että muisti taas miten simppeleitä tämä piirtäminen onneksi on!”

”Oivallus oli se suurin tunne!”

Yksi haastateltava sanoi, että kurssi ei nostattanut isoja tunteita: hieman hämmentynyt, kun alussa ei kerrottu päämäärästä. Vastaavasti toinen testihenkilö koki hyvin vastakkaisia tunteita: voimakkaan alkuinnostuksen nopea lopahtaminen, turhautuneisuus, mietteläisyys, huvittuneisuus ja epäuskoinen olo. Kurssin viestintä ja visuaalinen ilme Facebookissa nosti ennako-odotukset korkealle ja kurssi oli lopulta aivan erilainen, kuin haastateltava oli kuvitellut.

Intro

Kurssin alkuun kaivattiin selkeämpää introa, jossa kurssin vetäjä olisi kertonut itsestään (esim. koulutus ja työhistoria). Kurssin alussa olisi voinut myös kertoa kurssin päämäärästä, sillä olisi ollut helpompi keskittyä, kun ei olisi tarvinnut arvailla. Visuaalisen ajattelun merkitys jäi vajaaksi: mitä se on, miksi sitä kannattaa käyttää ja millaisiin tilanteisiin visuaalinen ajattelu sopii, käytännön esimerkkejä. Teoriataustan parempi avaus ja lähdemerkinnät paremmin näkyviin ja jos on omaa käytännössä opittua tietoa, niin myös sen kertominen, jotta kuulija voi miettiä miten tietoon suhtautuu. Alussa olisi voinut korostaa enemmän, että visuaalinen ajattelu on eri asia, kuin taiteellisuus. Teoriaosuudet koettiin kivoiksi ja hyödyllisiksi ja ne auttoivat ymmärtämään visuaalista ajattelua.

Osiot 1,2 ja 3

Yksi haastatelluista koki ensimmäiset kolme osiota turhina ja olisi toivonut, niiden olleen tiivistettynä yhteen minuuttiin. Muutama muu vastaajista koki, että alun piirtämisharjoitukset (kohdat 1,2 ja 3) olisivat voineet edetä vähän nopeammin. Muutama vastaajista taas koki, että edettiin juuri sopivaa vauhtia ja sisältö oli hyvä juuri sellaiseenaan. Yksi haastatelluista ehdotti, että ensimmäisiin piirtämisharjoituksiin voisi heti liittää konkretian, esim. hahmoja piirrettäessä opetetaan se tarinan muodossa. ”Oho nyt tuli kiire hakemaan lapsia hoidosta ja piirretäänpäs tämä ukkeli juoksemaan!”

Osiot 4

Melkein kaikki haastatelluista kokivat, että viimeinen tehtävä olisi voinut kestää kauemmin ja siinä olisi voinut olla enemmän pohdintaa, missä voin käyttää tätä? Siihen olisi voinut purkaa, jonkun kaikille helposti lähestyttävän aiheen, kuten ”Haluan lopettaa tupakoinnin”. Tästä tehtävästä voisi muodostaa kotitehtävän omalla tavoitteella siirryttäessä ensimmäiseltä perusteet kurssilta toiselle.

Viimeisessä tehtävässä syvällistä keskittymistä olisi edesauttanut, jos etukäteen olisi kerrottu, että kuvataan nyt prosessin kulku. Nyt ensin piirrettiin ja sitten vasta kerrottiin mitä kuvassa on. Kurssille (perusteet tai jatkokurssi) toivottiin lisää selkeitä omaa soveltamista vaativia tehtäviä, kuten piirrä koiran ulkoilutus ja piirtämisen jälkeen olisi mielenkiintoista nähdä, mitä muut ovat piirtäneet.

Kaksi haastateltavaa kiinnitti huomiota siihen, että kurssin aikana ei kerrottu millä värillä pitäisi piirtää ja miksi värejä pitää vaihtaa ja mietin tätä siksi, kun opekin vaihtoi niitä välillä. Onneksi lopussa tuli tietoa väreistä, jonka jälkeen ymmärrykseni kasvoi. Kaksi haastateltavaa toivoi, että videokuva olisi voinut olla vielä lähemmäksi zoomattu, jotta tabletilla katsottaessa olisi näkynyt isompana, toinen vastaaja koki saman ongelman myös koneella.

Teemahaastatteluiden perusteella voidaan todeta, että kurssisisältöä täytyy kehittää helpommin sisäistettävyyden lisäksi, ainakin lisäämällä ihmisiä kiinnostavaa teoriaa, jolloin pystytään vastaamaan paremmin kysymyksiin: miksi ja miten? Melkein kaikki haastatellut kertoivat laittaneensa videon tauolle juuri näiden kiinnostavien teoria osuuksien aikana, koska ne olivat videolla näkyvissä liian vähän aikaa.

Kokonaisuuden kehittämisen lisäksi haastatteluissa nousi seuraavia yksittäisiä ajatuksia:

- Kurssin vetäjän musta asu koettiin hyväksi ja neutraaliksi valinnaksi.
- Häiritsi, kun välillä piirtäminen oli tarkkaa ja välillä niin sanottua sotkua.
- Tussivaunu häiritsi minua ja mietin koko ajan, että miten se liittyy tähän.
- Muutama käyttäjä häiriintyi videoinnin aikana taustalla kuuluneesta iskuporakoneen äänestä.
- Äänenlaatua voisi parantaa ja lopullisessa versiossa mikki käyttöön.
- Taustabiisi vaihtoon, sillä olen kuullut tämän YouTubessa jo liian monta kertaa.

Tärkeimmät opit ja vaikutukset omaan ajatteluun

Puolet vastaajista ymmärsi ennen ja jälkeen kurssin sen, mitä visuaalinen ajattelu on. Koska muutosta ei tapahtunut tämä kertoo yksiselitteisesti vastauksen, että kurssin nimessä oleva arvolupausta ”visuaalisen ajattelun perusteet” ei ole ensimmäisessä versiossa onnistuttu lunastamaan.

Opin, että visualisoinnilla on suuri vaikutus oppimiseen ja visualisoimalla pystyy myös hyvin kiteyttämään ja konkretisoimaan asioita, todella vahva aistikanava. Yksinkertaisillakin muodoilla ja kuvioilla pystyy nopeasti havainnoimaan monimutkaisia asioita. Hyvä muistutus visuaalisuuden tärkeydestä.

Vastauksissa korostui, että piirtäminen ei ollut vaikeaa eikä monimutkaista, vaan tosi nopeaa. Kaikki haastateltavat eivät osanneet kiteyttää ajatuksiaan siitä miten visuaalisen ajattelun oppiminen on vaikuttanut haastateltujen ajatteluun kurssin jälkeen. Yksi haastateltava vastasi, että ei tiennyt onko hänen ajattelunsa muuttunut, mutta tekemiseen oli tullut enemmän visuaalista mallintamista. Toinen vastasi, että oma ymmärrys on kasvanut visuaalisuuden hyödyistä ja nyt on itsevarmuutta piirtämiseen. Huomaan, että ajatteluni on muuttunut, sillä huomaan mieltäväni koko ajan töissä: miten minä tämän voisin visualisoida?

Jälkiviisaana tutkija tajuaa, että ajatteluun liittyvät kysymykset ovat ihmisille vaikeampia, kuin oman käyttäytymisen muutokseen liittyvät kysymykset. Ajattelun muutoksesta kysyminen, ei ollut onnistuneesti laadittu kysymys. Vastauksissa se ei tuottanut tutkijan hakemia vastauksia ja moni ei osannut vastata siihen mitään. Kysymyksen epäonnistuminen liittyy Jean Piagetin ajattelun kehittymisen teoriaan. Teoriassa puhutaan assimilaatiosta ja akkomodaatiosta, opittu taito sulautuu osaksi oppijan ajattelua, jonka jälkeen kokonaisuudesta on vaikea irrottaa yksityiskohtia.

Vaikka haastateltavat olisivatkin osanneet vastata tähän kysymykseen ”oikein”, niin tutkija ymmärsi myös sen, että kokonaisvaltaista vastausta ei ole edes mahdollista saada näin pian kurssin suorittamisen jälkeen. Jatkokurssin suorittamisen jälkeen myös kokonaisvaltainen ymmärrys on riittävällä tasolla, jotta voi olettaa, että haastateltava olisi kykeneväinen ymmärtämään uuden taidon vaikutuksen ajatteluunsa.

Epäonnistunutta kysymystä täydentävää tietoa ja niin sanottuja oikeita vastauksia tutkija sai seuraavien kysymyksien avulla. Millaisissa tilanteissa piirustelua on käytetty ja mitä haasteita soveltaessa on tullut vastaan? Näiden asioiden pohtiminen todentaa sen, että vastaajat osaavat hyödyntää visuaalista ajattelua ja se on sitä kautta vaikuttanut heidän ajatteluunsa. Tutkijan mielestä heidän ajatuksiaan visuaalisen ajattelun suhteen kurssin jälkeen, voisi kuvailla parhaiten sanalla *epävarma*. Ongelma on siis se, että kurssisisältö ei pystynyt vahvistamaan mitä visuaalinen ajattelu on. Jatkohaastattelemalla testihenkilöitä myöhemmin (3-6 kk), heiltä saisi omia oivalluksia oman alan käyttökohteista ja siitä mitä kaivataan. Yhteiskehittäminen on varmasti jatkossakin erittäin toimiva työkalu tuotekehityksen kannalta.

Tutkija on huomannut omassa ajattelussaan ja toiminnassaan sen, että visuaalisen ajattelun omaksuminen oman ajattelun ja toiminnan työkaluksi vaatii avoimuutta, harjoittelua ja aikaa. Poisoppiminen kirjoittamisesta ei ole helppoa. Piirrettyjen muistiinpanoja on kuitenkin erittäin nopea, mukava ja helppo selailta jälkikäteen. Niiden avulla pystyy helpommin palaamaan tapahtumahetken tunnelmaan ja opetettuun tietoon piirrosten tekemisen hetkellä.

Oppien hyödyntäminen omaan työhön

Yksi vastaaja kertoi visualisoinneensa alaiselleen aikajanakuvan siitä, miten logistisen toimitusketjun loppupään purkamisajankohta ja lastausaika linkittyvät toisiinsa ja mitkä kaikki tekijät näihin arvoihin vaikuttavat. Sama haastateltava kertoi myös osanneensa piirtää kuvan onnellisesta asiakkaasta, onnellinen asiakas workshopissa. Piirros oli saanut kehuja, kuulemma Picassokin olisi kateellinen, kommentti tosin saattoi sisältää sarkasmia.

Erityisopettaja oli jo ennen kurssia visualisoinut matematiikan tehtäviä oppilailleen ja neuvoo oppilaitaan tekemään sitä itsekin. Samalle opettajalle tuli myös hyvin konkreettinen tilanne vastaan käsityön tunnilla, kun yksi oppilas halusi piirtää työhönsä juoksevan tikku-ukon. Toinen ala-asteen opettaja kokeili visualisoida ohjeenantotilanteen taululle. tietokoneella piti mennä uudelle sivulle ja piirsin sellaisen polun 1. vaihe, 2. vaihe ja 3. vaihe. Visualisointi toimi hyvin ja lapset tykkäsivät, että oli kiva.

Yksi opettaja mietti, että kaupunkimallia voisi soveltaa suoraan kuudesluokkalaisille, kun he miettivät yläkouluun siirryttäessä seuraavan vuoden tavoitteitaan. Pienet lapset tarvitsisivat yksinkertaisempia malleja. Toinen vastaaja sai hyvin samankaltaisen ajatuksen ja mainitsee, että esittämistapakin toimisi hyvin sen ikäisille. Yhden opettajan mukaan visualisoimista voisi opettaa kuvaamataidon tunnilla ja sen jälkeen taitoa olisi helppo hyödyntää muilla tunneilla.

Ohcejoga - Utsjoen OPS2016

Ohcejoga - Utsjoen OPS2016
 LUKU 14. Vuosiluokat 3-6
 14.4 Oppiaineet vuosiluokilla 3-6
 -14.4.1 ÄIDINKIELI JA KIRJALLISUUS
 -14.4.2 TOINEN KOTIMAINEN KIELI
 -14.4.3 Vieraat kielet
 -14.4.4 Matematiikka
 -14.4.5 Ympäristöoppi
 -14.4.6 Uskonto
 -14.4.7 Elämäkatsomustieto
 -14.4.8 Historia
 -14.4.9 Yhteiskuntaoppi

Kuvataiteen arviointikriteerit 6. vuosiluokan päätteeksi hyvää osaamista kuvaavaa sanallista arviota/ arvosanaa kahdeksan varten

Visuaalinen havaitseminen ja ajattelu

Opetuksen tavoite	Sisältö-alueet	Arvioinnin kohteet kuvataiteessa	Hyvä/arvosanan kahdeksan osaaminen
T1 kannustaa oppilasta havainnoimaan taidetta, ympäristöä ja muuta visuaalista kulttuuria moniaistisesti ja erilaisia kuvallisia välineitä hyödyntäen	S1, S2, S3	Taiteen, ympäristön ja muun visuaalisen kulttuurin havainnoiminen	Oppilas osaa tehdä monipuolisia havaintoja ympäristöstä ja sen kuvista käyttämällä kuvallisia välineitä
T2 rohkaista oppilasta keskustelemaan havainnoistaan ja ajatuksistaan sekä harjoittelemaan näkemystensä perustelemista	S1, S2, S3	Havaintojen ja ajatusten sanallistaminen	Oppilas osaa kuvailla taiteeseen, ympäristöön ja muuhun visuaaliseen kulttuuriin liittyviä havaintojaan ja perustella ajatuksiaan sanallisesti
T3 innostaa oppilasta ilmaisemaan havaintojaan ja ajatuksiaan kuvallisesti ja muita tiedon tuottamisen tapoja käyttäen	S1, S2, S3	Havaintojen ja ajatusten kuvallinen ilmaiseminen	Oppilas osaa ilmaista havaintojaan ja ajatuksiaan hyödyntämällä kuvien rinnalla myös muita tiedon tuottamisen tapoja

Kuvio 10. Utsjokisuun koulun opintosuunnitelma

Tämä kuvankaappaus on Utsjoen koulun Pedanetistä ja siitä ilmenee, että kuudesluokkalaisten opintosuunnitelmaan on sisällytetty visuaalisuuden opettelua. T3 kohdasta käy ilmi, että opetuksen tavoitteena on innostaa oppilasta ilmaisemaan havaintojaan ja ajatuksiaan kuvallisesti ja muita tiedon tuottamisen tapoja käyttäen. (Utsjokisuun koulu - Pedanet, ei pvm)

Kaksi opettaa osasivat nimetä tällaiset spesifit käytäntöön soveltamisen haasteet. Opettajat oli alkanut opettaa itse oppimaansa oppilailleen ja oli huomannut, että visuaalisten kuvien piirtäminen on vaikeaa lapselle, jolla on vähänkin vaikeuksia hahmottamisen kanssa. Sekä toinen erityisopettaja pohtii, voiko pienten lasten kanssa visualisoida hyvää käyttäytymistä:

- pue vaatteet reippaasti päälle
- työskentele ahkerasti
- älä häiritse muita.

Seuraavaksi haluaisin oppia...

Kaikki vastaajat toivoivat lisää tukea ja keinoja visuaalisen ajattelun käytäntöön soveltamiseen. Jatkossa tehtävien vaikeutuessa ja lisääntyvän käytäntöön soveltamisen myötä vastaajat kokivat tarvitsevansa/haluavansa saada palautetta. He myös kokivat, että jatkokurssilla he hyötyisivät vuorovaikutteisuudesta, koska sen avulla he voisivat saada lisää oivalluksia, esim. muiden töitä näkemällä. Muiden töitä voisi esitellä joko passiivisesti videolla tai lisätä vuorovaikutteisuuden mahdollistavaan alustaan. Perusteiden opettelussa ei kaivattu vuorovaikutusta, sillä niiden koettiin olevan yksinkertaisia ja helppoja oppia.

Videolla muiden töiden näkemisen voisi toteuttaa vaikka niin, että videolle pamahtaisi tekstinpätkä ja sitten voisi tulla ohje, että laita pauselle ja piirrä. Kun on piirtänyt, niin sen jälkeen näkisi muutamia ”mallivastauksia” mitä muut on tehnyt. Oikeata vastausta ei varmasti ole, mutta niistä voisi saada lisäoivalluksia ja sitten voisi reflektoida omaa tuotosta muiden vastaaviin ja poimia niistä elementtejä omaan käyttöön.

Yksi vastaaja toivoi jatkovalmennukselta apua hahmojen, eläinten, kulkuneuvojen ja rakennuksien piirtämiseen ja lisää tietoa väreistä. Yksi vastaajista toivoi saavansa esim. kymmenen erilaista valmiiksi pureskeltua visuaalisen ajattelun mallinnusta, joista hän voisi poimia työkaluja omaan sen hetken tarpeeseensa sopivat ja hän koki, että näitä opetellessa ohjauksen pääpaino ei tarvitse enää olla piirtämisen ohjaamisessa, vaan nimenomaan keskitytään vastaamaan kysymyksiin, milloin ja miksi. Yksi

ehdotus oli, että jatkokurssilta voisi oppia 10 uutta ajattelumallia alakohtaisesti. Toivottiin, että tuote paketoitaisiin mahdollisimman helpoksi sisäistää, helposti sisäistettävien esimerkkien kautta ja ehdottomasti lisää soveltamista omaan elämään. Toinen erityisopettajista sai ajatuksen siitä, että haluaisi käydä samankaltaisen kurssin myös audittiivisen ja kinesteettisen oppimisen tukemiseen.

Myynti ja markkinointi

Haastattelujen vaikeimmaksi kysymykseksi nousi kurssin hinnoittelu. Kaikki olivat samaa mieltä kurssin hyödyllisyyden potentiaalista. Kaikille osallistuneille kurssin oma-kohtainen ostaminen ei ollut ajankohtaista, joko elämäntilanteen tai työnantajan kurssitarjonnan vuoksi. Yksi vastaajista kertoi, näin: Perusteiden opettelussa ei ollut minulle haastetta, sillä koen osaavani piirtää jo entuudestaan hyvin. Tästä huolimatta koen silti, että minulle ei ole luontaista ajatella piirustelemalla, en ole koskaan tykännyt käyttää ajatuskarttaakaan.

Yksi haastateltavista heitti kurssin hintahaitariksi 20-100 euroa. Kuukausimaksu vaihtoehtoa ehdotettiin myös ja siihen voisi sisältyä myös live-osioita. Aikaan sidottavuus esimerkiksi kuukausimaksun avulla koettiin hyvänä asiana, vaikka kuuden kuukauden aikana suorittaminen voisi toimia. Toinen taas koki, että 50 euron kurssi sisältäisi lisää soveltamistapoja ja tarkemman visuaalisen ajattelun hyötyjen ja käyttötapojen opettamisen. Kolmas taas nosti hinnoittelumallin opintopiste ajattelusta, tästä kurssista voisi visuaalisen ajattelun hyötyjen ja käyttötapojen opettamisen saada noin kolme opintopistettä ja sen hinnoittelu olisi silloin 30 euroa. Yksi ehdotus oli, että neljä osiota voisi maksaa 70-80 euroa.

Opettajien kanssa käytiin keskustelua siitä, voisiko koulu tarjota opettajille kurssin ja vastauksena tähän oli, että päätökset tehdään kaupunki kohtaisesti, joten yksittäinen koulu ei voi hankinnasta päättää. Ehdotettiin kurssin tarjoamista myös yliopiston opettajien koulutusmateriaaliksi.

Markkinointi nousi parissa keskustelussa esiin siltä kantilta, että tärkeänä pidettiin markkinointimateriaalin informatiivisuutta. Vastaus kysymykseen mitä minä siitä hyötyisin? Mitä on visuaalinen ajattelu ja miten voin sitä hyödyntää arjessa? Mikä on markkinoinnin arvolupaus? Kaikki haastateltavat eivät olleet valmiita suosittelemaan kurssia vielä tässä vaiheessa, koska kokivat, että sen sisältöä tarvitsee vielä kehittää.

Kehittämistutkimuksen muodostaman kokonaisymmärryksen mukaan kurssikokonaisuuden hinta tulisi olla alle 50 euroa, tätä ajatusta tukevat Dare to Learn-haastattelut, Konttisen nettiartikkelin (Konttinen, n.d.) sekä teemahaastatteluiden tulokset. Hinnan muodostuessa korkeammaksi ostopäätöstä mietitään kauemmin. Dare to Learn-haastatteluiden perusteella, voidaan todeta, että suosittelumarkkinoinnilla on iso vaikutus ostopäätöstä tehdessä.

7 Kehittämisehdotukset

Tässä opinnäytetyössä on tutkittu sitä millainen verkkokurssin tulisi olla, jotta se voisi tarjota käyttäjilleen mahdollisimman paljon arvoa ja muille suosittelemisen arvoisen palvelukokemuksen. Kehittämistutkimuksen tarkoitus on saada aikaan muutosta ja tämän yhteiskehittämisen prosessin avulla tutkija on pystynyt muodostamaan selkeän kuva siitä, mikä kurssilla toimi ja mikä ei. Testihenkilöiden/haastateltavien määrä (kuusi henkilöä) oli tutkijan tulkinnan mukaan tähän tuotekehitysvaiheeseen riittävä. Haastateltavien valinta onnistui hyvin, sillä kaikki osallistujat suhtautuivat kurssiin innokkaasti ja halusivat antaa oman panoksensa sen kehittämiseksi.

Haastattelussa verkkokurssin sisältöön liittyvät vastaukset alkoivat toistaa itseään jo neljännen haastateltavan kohdalla. Viimeinen haastateltava pystyi tarjoamaan uutta tietoa vain yksityiskohtien parantamiseen. Pienten yksityiskohtien merkitystä ei voi tietenkään vähätellä, mutta ensisijaisen tärkeää on saada ensin isot linjat toimiviksi ja vasta sen jälkeen keskittyä hiomaan yksityiskohdat mahdollisimman toimiviksi. Tässä opinnäytetyössä on edetty Palvelumuotoiluprosessin kohtaan kuusi, jossa olennaista on palvelukonseptin testaaminen kohderyhmän kanssa ja palvelun kriittisten osien tunnistaminen. Tuulaniemen mallin mukaan seuraavassa vaiheessa on vuorossa pilotointi ja lanseeraus. (Tuulaniemi 2011, 130-131)

Haastateltavat kokivat suurimmat puutteet Engerströmin oppimismallin kohdissa motivointi ja orientointi. Orientointiin on helpompi vaikuttaa kertomalla esimerkiksi kurssisisällöstä paremmin ja tähän haastateltavilta saatiin paljon konkreettista tietoa. Mäkitalon ja Wallinheimon (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 13) mukaan opettajan tärkein tehtävä on motivoida oppilasta. Verkkokurssissa tämä osoittautui perinteistä opettamista haasteellisemmaksi, sillä kouluttajan ei ole niin sanotusti mahdollista aistia ilmapiiriä, jolloin jo opiskelijoiden ilmeistä pystyy tekemään johtopäätöksiä ja tarvittaessa voi pyytää opiskelijoita tekemään tarkentavia kysymyksiä.

Verkkokurssin osalta on hyväksyttävä, että kaikille tarjolla oleva oppimissisältö ei sovi – mutta onneksi voi lohduttautua sillä ajatuksella, että eiväthän kaikki ihmiset pidä appelsiinimehustakaan. Kyllä mielipiteitä maailmaan mahtuu! Kurssin suorittamisen sitominen aikaan voisi edes auttaa pidemmän kurssisisällön suorittamista, jolloin tekemisen aikatauluttamiselle kalenteriin muodostuisi painetta. Jos oppimissisältö pystytään sitomaan oppijan omaan maailmaan, se varmasti auttaa parhaiten motivoitumisessa. Vertaisoppijoilta saadut ideat auttavat varmasti myös motivoitumaan ja saamaan oivalluksia, eli samanaikaisesti alkavan kurssin opiskelijat voisivat antaa toisilleen uusia näkemyksiä.

Mäkitalon ja Wallinheimon (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 30) opetuksen kolmen tärkeimmän tekijän osalta kurssin suurimmat kehittämiskohteet kohdentuu tavoite ja sisältö osioon. Tavoitteen voi mieltää samalla tavalla, kuin Engerströmin mallin orienoinin ja sen kehittämiseksi seuraavalle portaalle on hyvä ymmärrys. Sisällön kehittämiseksi on myös paljon hyviä kokeilemisen arvoisia ideoita.

Edwardsin Pdsa-mallin (Edwards n.d.) mukainen jatkuva spiraalinomaisen tuotekehitys saadaan näiden haastatteluiden avulla hyvään vauhtiin. Pdsa:lle ja palvelumuotoilulle on ominaista tarkentaa tavoitteita matkan varrella, kun olemme oppineet tutkittavasta ilmiöstä tarpeeksi ja tämän tutkimuksen alussa kehittäjät olettivat, että perusteet kurssin voisi kohdentaa ”kaikille”, mutta testikäyttäjiltä tulikin paljon kritiikkiä juuri siitä. Jatkokurssin yhteiskehittämistä varten valittavan kohderyhmän merkitys kasvaa, sekä luotettavuuden ja tuotteistamisen onnistumisen näkökulmista, koska oppimisen edetessä tarpeet muuttuvat koko ajan yksilöllisemmiksi. Kurssin edetessä tehtävien vaikeustaso nousee ja sisällön koostaminen alakohtaiseksi tukisi parhaiten oppimista. Sisällön kehittäminen olisi jatkossakin paras tehdä *yhteistyössä* eri ammattialojen kanssa.

Ensimmäistä perusteet kurssia kehitettäessä testihenkilöiden työtaustalla ei ollut merkittävää vaikutusta tutkimuksen luotettavuuteen, koska kurssinkehittäminen oli niin alkuvaiheessa ja alkuvaiheessa ei ymmärretty mitkä seikat tekevät ihmisistä eri kohderyhmää. Tässä tuotekehitysvaiheessa merkityksellisempää olivat oikeat kysymykset ja valitut kysymykset veivät tutkimusta sinne suuntaan minne alussa tähdättiin.

Tutkijan omien pohdintojen perusteella yhtä paljon näyttäisi vaikuttavan oma oppimistyyppi ja persoonallisuus. Oletko esimerkiksi oppimistyyppiltäsi käytännönläheinen vai teoreettinen, eli millä tavoin haluat opittavan sisällön esiteltävän? Tärkeää on myös se oppiiko parhaiten kokonaisuuksien vai yksityiskohtien kautta. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että tämä on vain tutkijan omaa pohdintaa. Kohderyhmittäin jatkokurssia suunnitellessa on tärkeää ymmärtää ammattiryhmän päivittäisiä haasteita ja tarpeita. Tästä hyvänä esimerkkinä: opettajille suunnatussa kurssissa voisi olla osioita, joita voisi näyttää suoraan oppilaillekin, tällöin opettajan kädet vapautuisivat ohjaamaan niitä, jotka tarvitsevat henkilökohtaista apua.

Tuulaniemen (Tuulaniemi 2011, 75) alun perin Palmu Inc. arvontuottamisen pyramidin suurimmat solmukohdat olivat ylimmällä tasolla *kuinka tuntee itsensä paremmaksi ihmiseksi*. Teemahaastattelun kysymyksistä suurin osa keskittyi löytämään vastauksia juuri sille tasolle. Kurssin ei koettu olevan henkilökohtainen ja sillä ei pystytty muodostamaan voimakasta sidetta asiakkaan elämäntapaan ja hänen identiteettiinsä. Tälle tasolle pääsemiseksi kurssisisältöä on analysoitava tarkkaan, sanamuodot mukaanlukien. Tälle tasolle pääseminen olisi helpompaa, jos jokainen kurssille osallistuja voisi räätälöidä kurssin oppimiskäsikirjoituksen itselleen sopivaksi.

Esimerkiksi näin: opettaja voisi valita opettamista tukevaa sisältöä ja valita mitä luokka-astetta opettaa, sekä saada vinkkejä eri aineisiin, kuten biologia ja matematiikka. Materiaalissa voisi lisänä olla vaikka suoraan oppilaille suunnattu opetusvideo oman tavoitekartan luomisesta. Näiden mahdollisuuksien lisäksi, jos opetustapoja olisi erilaisia pystyttäisiin tukemaan erilaisia oppijoita. Jotta tällaiseen pisteeseen

päästäisiin se vaatisi vuosien työn, joten näillä visioinneilla ei ole mitään tekemistä seuraavien askeleiden kanssa.

Tutkijan mielestä Facebook-ryhmän ja YouTuben käyttäminen jatkossa liittyy käytettyyyttä enemmän käytetyn palvelun muodostamaan mielikuvaan. Facebookin hyvä puoli on se, että se on ilmainen. Huono puoli taas on se, että se ei tue ammattimaista mielikuvaa, joten varmasti tulevaisuudessa on järkevää pohtia kaikkia vaihtoehtoja tarkkaan. Selvittämisen arvoinen vaihtoehto voisi olla myös kurssin siirtäminen omille sivuille, salasanan taakse. Kaiken kaikkiaan ostajan kannalta parasta olisi varmasti se, että kaikki tarvittava olisi yhden klikkauksen päässä: maksaminen ja kurssisisältö.

Hypätäänpä ajassa viisi vuotta eteenpäin ja silloin tekoälyn tuomat mahdollisuudet voivat olla jo pienemmänkin yrityksen saavutettavissa. Miten pitkälle tekoälyn avulla voisi automatisoida verkkokurssia, kuten vaikka palautteenannon automatisointi? Toinen mielenkiintoinen ajatus on teorian opettamisen pelillistäminen, mutta koen, että tämäkin tulisi luontaisesti vasta useamman vuoden tuotekehityksen jälkeen.

Markkinointi

Markkinoinnissa voisi käyttää tarinoinnin voimaa, joka auttaisi kohderyhmää sitomaan oman ongelmansa tuotteeseen. Tarinalla erottaudutaan kilpailijasta ja jäädään asiakkaan mieleen ja sillä voidaan maalailia kuvia aineettoman palvelun hyödyistä. Asiakkaiden kertomat tarinat paljastavat tietoa, jota ei ole muuten mahdollista saada. (Wikström 2014, 31)

Markkinoinnissa voisi käyttää edellä mainittuja asiakastarinoita sekä esittää ne helposti omaksuttavassa muodossa helpoin eri kohderyhmiin viittaavilla esimerkeillä kuten miten:

- jääkiekkovalmentaja käyttää
- lastensuojelu hyötyy
- perhe-elämää voi helpottaa
- johtaja voi käyttää viestinnän tukena?

Tällaisten konkreettisten asiakastarinoiden kuuleminen nopeuttaa asiakasta prosessoimaan mainonnan sisältöä ja nopeuttaa haluamaan uuden taidon oppimista. Näihin tarinoihin voisi yhdistää tutkimuksista saatua faktatietoa.

Maksaminen

Opiskelijakunta HUMAKO:n toiminnassa mukana olevat opiskelijat kertovat odottavansa digiympäristöltä sitä, että kurssille osallistuminen olisi yhden klikkauksen päässä (Paavilainen ym. 2016, 89-90). Verkkokurssin suunnittelun alusta lähtien haasteena on ollut löytää verkkokurssialusta, joka mahdollistaa myös maksamisen ja olisi myös kohtuuhintainen palveluntarjoajalle, tärkeää olisi pystyä tekemään ostamisesta asiakkaalle mahdollisimman helppoa.

Kurssin maksamiseen hyvä väline voisi olla Liveton Dropshop, jonka saa lisättyä helposti yhdelle tai useammalle nettisivulle samanaikaisesti. Dropshop toimii, kuten chat-ikkunat: kaupan saat avautumaan klikkaamalla ja tuotteet saa lisättyä ostoskoriin ja siitä siirrytään suoraan kassalle. Ostotapahtuman jälkeen lippu lähetetään sähköpostiin. Lippuun on mahdollista lisätä myös yhteistyökumppaneiden mainoksia. (Liveto, n.d.) Liveto veloittaa ainoastaan palvelumaksun ostotapahtumasta. Tämän päälle ei peritä toimituskuluja. Hinnottelu menee tuotteilla näin: järjestäjä haluaa lippusta 1,00 – 19,99 euroa, niin silloin palvelumaksua peritään asiakkaalta lisäämällä

kauppahintaan 1,50 euroa. Mikäli lipun hinta on yli 20,00 euroa, niin silloin palvelumaksua lisätään 2,50 euroa. Palvelumaksut lisätään loppusummaan. (Liveto, n.d.)

Kaupallistamisen onnistumiseksi on erityisen tärkeää hioa seuraavaksi myynti- ja markkinointistrategia ja -kanavat kuntoon. Kuinka paljon on tavoitteena myydä, mistä asiakkaat löytyvät ja ketä he ovat? Missä kanavissa markkinoidaan ja millä tavoin? Mihin tarpeeseen kukin kohderyhmä ostaa? Millainen palvelupolku ostajalle muodostuu?

Omien jo olemassa olevien myyntikanavien lisäksi (Facebook ja Instagram) potentiaalinen myyntialusta voisi olla Wakaru Oy:n Oppia.fi – oppimisen verkkokauppa, joka tarjoaa mm. hyvin erihintaisia verkkokursseja suomeksi ja englanniksi. Kurssien hintahaitari on todella suuri nollasta eurosta, useampiin tuhansiin. Oppia.fi toiminnan ideana on osaamisen jakaminen ja kehittäminen, heidän verkostonsa yli 1400 yritykselle. Oppia perii 10 % palvelumaksun asiakkaan maksamasta verkkokurssinhinnasta. (Wakaru n.d.)

Palvelumuotoilun palvelupolkua on tässä opinnäytetyössä tarkasteltu ainoastaan ydinpalvelun osalta ja jatkokehittämisessä tärkeää on analysoida kaikkia sen vaiheita: palveluun tutustuminen, palvelun saavuttaminen, palvelutapahtuma ja jälkipalvelu tai esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu.

Lähteet

- Edwards, W.D. n.d. PDSA Cycle. The W. Edwards Deming Institute. Viitattu 14.11.2018 <https://deming.org/explore/p-d-s-a>
- Eri-laisten oppijoiden liitto ry. n.d. Mikä on tapasi oppia? Artikkelin Eri-laisten oppijoiden liitto ry:n sivustolta. Viitattu 14.11.2018 http://www.erilaistenoppijoidenliitto.fi/?page_id=158
- Hilliaho, L. & Puolitaival, J. 2015. Ilmiön kaava. Talentum.
- Hiltunen, E. 2017. Mitä tulevaisuuden asiakas haluaa - trendit ja ilmiöt. Jyväskylä: Docendo.
- Hiltunen, L. 2009. Graduryhmä. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 14.11.2018. http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf
- Hop, A. (n.d.). 10 vinkkiä, joiden avulla onnistut tekemään verkkokurssin. Digivallankumous.fi: <http://www.digivallankumous.fi/10-vinkkia-joiden-avulla-onnistut-tekemaan-verkkokurssin/>
- Horton, W. 2012. E-learning by Design. San Francisco: Pfeiffer.
- Hoskari, T. 2018. Toimeksiantaja yrityksen yrittäjä. Kuvitellen Oy. Haastattelu 2.11.2018.
- Huttula, T. 2016. Digitalisaatio ja uusi korkeakoulu. Teoksessa: Kohti digikampusta. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu toimitettu teos 12-30. Määttä, J. Pohjanmäki, T. & Timonen P.
- KAMK - University of applied sciences. n.d. Laadullinen analyysi ja tulkinta. KAMK - University of applied sciences. Viitattu 14.11.2018 <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>
- Kananen, J. 2010a. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2012b. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä, kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2015c. Opinnäytetyön kirjoittajan opas, näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kini, N. 2015. Virtual reality in treatment, training and diagnostics. Orgleader, LLC. Viitattu 14.11.2018 <https://www.orgleader.com/virtual-reality/>
- Konttinen, T. n.d. 9 verkkokurssi- ja myyntialustaa vertailussa. Tiia Konttinen. <https://www.tiakonttinen.fi/9-verkkokurssi-ja-myyntialustaa-vertailussa/>
- Kuvitellen Oy. 2015. Toimeksiantajayrityksen verkkosivut. Viitattu 14.11.2018. www.kuvitellen.fi/visuaalinen-ajattelu
- Laukkanen, E. & Viinikka, S. 2015. Terveystietojenkäsittelyä monipuolisesti ja monimutkaisesti. Oulun ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.11.2018.

<http://www.oamk.fi/epooki/2015/terveysalan-tietojenkasittelya-monialaisesti-ja-monimuotoisesti/>

Lehtipuu, S. 2018. Think you can't draw. Youtube. Viitattu 14.11.2018
<https://www.youtube.com/watch?v=DehnclA9KG4>

Liveto. n.d. Dropshop. Liveto. Viitattu 14.11.2018. <https://liveto.fi/fi/thedropshop/>

Liveto. n.d. Palvelun hinnasto. Liveto. Viitattu 14.11.2018
<https://liveto.fi/fi/hinnasto/>

Luostarinen, J. 2018. Viisi yksinkertaista tapaa järjestää verkkokurssi. Valmentaja Akatemia. Viitattu 14.11.2018. <http://www.valmentaja-akatemia.fi/verkkokurssi/>

Mäkitalo, E.; & Wallinheimo, K. 2012. Virtuaaliset ympäristöt - Innostava oppiminen, tehokas koulutus. Helsinki: Talentum Media.

Määttä, J. 2016. Digikampus haastaa oppimisen. Teoksessa: Kohti digikampusta. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu toimitettu teos 6-11. Määttä, J. Pohjanmäki, T. & Timonen P.

Paavilainen, S. Rantanen, M & Torikka, S., 2016. Opiskelijat verkkoympäristössä. Teoksessa: Kohti digikampusta. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu toimitettu teos 89-95. Määttä, J. Pohjanmäki, T. & Timonen P.

Pursiainen, V. n.d. Kaskas Media. http://liikututiedosta.fi/wp-content/uploads/2016/04/LiikutuTiedosta2016_Visuty%C3%B6pajapdf.pdf

Sirkkilä, H. 2016. Kohti digikampusta – entä laatu?. Teoksessa: Kohti digikampusta. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu toimitettu teos 46-57. Määttä, J.

Suominen, R. &. 2011. Verkko-opettaja. Helsinki: WSOYpro.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media.

Utsjokisuun *koulu*. n.d. Pedanet Utsjoen kunta. Viitattu 14.11.2018
<https://peda.net/utsjoki/ol/1vmosotjksl/tjkvnl/14-4-11-kuvataide/ka6vphoksaakvl/vhjal>

Wikström, M. R. 2014. Storytelling työkaluna. Helsinki: Talentum Media ja tekijät.

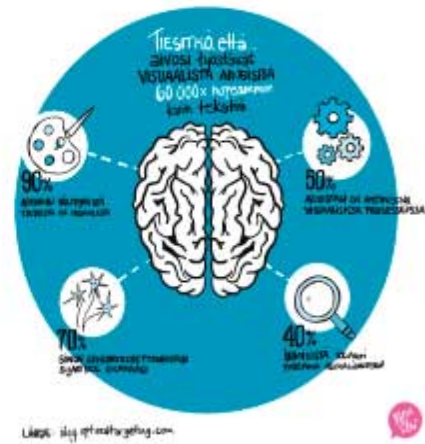
Wakaru, n.d. Oppia.fi Viitattu 14.11.2018 <https://www.oppia.fi/>

Liitteet

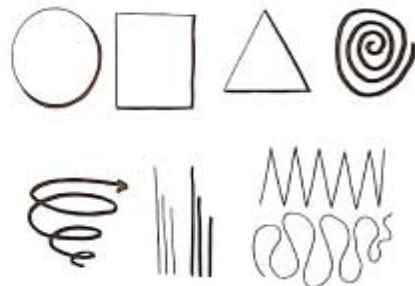
Liite 1. Verkkokurssin oppimissisällöt, kuvakollaasimuodossa



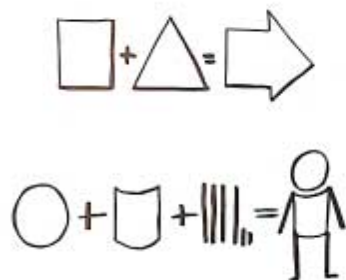
Liite 2. Verkkokurssin Pdf-materiaali, koostettuna kollaasimuotoon



Perusmuodot



Perusmuotojen yhdistäminen




HAHMOJA



Liite 3. Kuvankaappaus Facebook-ryhmän ensimmäisestä ohjeistuksesta

📷 📧 ... 🔔 📶 85% 🔋 9.47
← Julkaisut 🔍



Mari Leskinen ▶ **Visuaalisen ajattelun peruskurssi** ⋮
 7. lokak. kello 19.18 • 📍

Mahtavaa saada teidät kaikki mukaan oppimaan visuaalista ajattelua! Tämä kurssi on proto, joten toivomme testikäyttäjiltä kuulevamme kaikki mahdolliset ideat ja tuntemukset sen kehittämiseksi. Alkuviiikosta saan videon julkaistua ja jaan linkin siihen teille tänne.

Voi olla, että vielä ette tiedä mistä visuaalisessa ajattelussa on kyse, mutta toivottavasti kurssi pystyy kirkastamaan tätä ajatusta.

Kurssille valmistautuminen:

1. Ennen kurssin aloitusta täytä esitietolomake, sen täyttämiseen aikaa kuluu noin 15 min. Linkki siihen löytyy tästä:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfQBWksLdvhbcEiYBSsLAIGwugF30ez4FUXRD1AFbksGwbcgw/viewform?usp=sf_link
2. Visuaalisen ajattelun peruskurssia suorittaessasi tarvitset: valkoista paperia A4 tai A3 koossa ja muutaman erivärisen tussin, esim. musta, sininen, keltainen, harmaa ja punainen - sekä avoimen mielen ja kokeilemisen intoa!
3. Haastattelen sinua kurssin suorittamisen jälkeen ja näiden aikatauluista sovin jo-kaisen kanssa henkilökohtaisesti.
4. Haastattelun helpottamiseksi kurssin suorittamisen jälkeen ajatukset on helpointa reflektoida puhelimen ääninauhuriin (sellaisen saa helposti ja ilmaiseksi ladattua omaan puhelimeen). Apukysymykset reflektointiin saat minulta ja ääniraidan voit lähettää minulle ennakoon kuunneltavaksi. Haastattelun aikana voimme sitten yhdessä purkaa sen.



NÄMÄ TARVITSET:

- PAPERIA,
 MUISTIKIRJA tai
 VIHKO
- KYNÄ
 (jokin muu kuin
 lyijykynä)

TUSSI ON HYVÄ!

👍 Tykkää
💬 Kommentoi

👤 Noora Reinikainen
 Nähty 1

📷 Kirjoita kommentti...
GIF 😊

Liite 4. Kuvankaappaus Facebook-ryhmän toisesta ohjeistuksesta

9. lokak. kello 15.56 • 📷

Mari Leskinen ▶ **Visuaalisen ajattelun peruskurssi** ...

Moikka kaikille!

Tästäpä löytyy linkki uunituoreeseen verkkokurssivideoon
<https://youtu.be/OkhdKQMnj9c>.

Tässäpä tärkeimmät asiat yhteen koottuna kurssin suorittamista ja haastatteluun valmistautumista varten:

1. Täyttäkää esitietolomake ennen kurssia (alle 15 min).
2. Ladatkaa (jos ei ole jo) ääninauhuri puhelimeen kurssin jälkeistä reflektointia varten
3. Varatkaa tusseja ja paperia ennen kurssin katsomisen aloittamista (jos ei löydy omasta takaa, niin Marin puoleen voi kääntyä)
4. Verkkokurssivideon kesto on puoli tuntia ja kurssin suorittamiselle kannattaa va-rata aikaa n. 1,5 tuntia. Aika-arvio sisältää videon katsomisen ja siihen liittyvät mahdolliset kelailut, videon mukana piirtämisen ja reflektoinnin nauhoittamisen apukysymysten (löytyy kommenttikentästä) avulla ääninauhuriin.

Miksi reflektointi heti kurssin jälkeen? Tämä kurssi on vasta ensimmäinen versio visuaalisen ajattelun perusteista 🧩 prototyyppi, joten kehitysmahdollisuuksia sen suhteen varmasti on. Tästä syystä haluamme kuulla tuntemuksesi heti kurssin jälkeen tuoreeltaan, jotta voimme kehittää palvelukokemuksesta ja kurssin tuottamaa arvoa käyttäjille parhaalla mahdollisella tavalla.

5. Lähetä ääninauhuriin tallennetut ajatukset minulle ennakkoon, jotta voin kuunnella sen ennen haastattelua.
6. Haastatteluja voin aloittaa suorittamaan heti syysloman jälkeisellä viikolla, eli vko 43. Sovin ajoista kaikkien kanssa henkilökohtaisesti. Haastattelussa menee noin tunti.
7. Pdf-materiaali jää teille muistintueksi ja niiden avulla voitte helpommin palauttaa opittuja asioita mieleen. Tämä löytyy erillisestä seuraavasta postauksesta.

VISUAALISEN
AJATTELUN
PERUSTEET

JÄRKI
LOOGISUUS
intuitio
luovuus

KUVITELLEN

👍 Tykkää 💬 Kommentoi

Nähty 7

Mari Leskinen
 Tässä apukysymyksiä reflektointiin: Voit kirjata näitä ajatuksia itsellesi ylös kurssin aikana/jälkeen.
 - Mitä hyvää verkkokurssissa oli?
 - Mitä huonoa verkkokurssissa oli?
 - Millaisia tunteita koit kurssin aikana?
 - Miten kurssia voisi kehittää?... Näytä lisää

4 vk Tykkää Vastaa

📷 Kirjoita kommentti... 🧠 😊