



ITSEOPISKELUMATERIAALIEN JA HENKILÖSTÖKOULUTUSTEN KEHITTÄMINEN

Jarmo Vihmalaakso

Opinnäytetyö
Joulukuu 2012
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Digimedian suuntautumisvaihtoehto
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Digimedian suuntautumisvaihtoehto

VIHMALAAKSO, JARMO:

Itseopiskelumateriaalien ja henkilöstökoulutusten kehittäminen

Opinnäytetyö 49 sivua, joista liitteitä 6 sivua
Joulukuu 2012

Tampereen ammattikorkeakoulun verkkoneuvottelujärjestelmä Adobe Connect päivitettiin uusimpaan versioon kesällä 2011. Vanhaa versiota käsittelevät itseopiskelumateriaalit ja henkilöstökoulutus oli päivitettävä, sillä päivitys aiheutti merkittäviä muutoksia ohjelman toimintaan. Päivitys antoi mahdollisuuden kehittää ohjelman itseopiskelumateriaaleja ja koulutusta paremmiksi, kuin mitä ne olivat aiemmin.

Opinnäytetyössä tutustuttiin myös Tampereen ammattikorkeakoulun itseopiskelumateriaalien ja henkilöstökoulutusten nykytilaan. Nykytilasta saadun tiedon avulla pyrittiin havaitsemaan epäkohdat ja antamaan epäkohtiin liittyviä kehitysehdotuksia. Nykytilan ja kehittämisehdotuksien muodostamaa kokonais kuvaa käytettiin pohjana uuden Adobe Connect -koulutuksen ja uusien Adobe Connect -itseopiskelumateriaalien suunnittelussa ja tuottamisessa.

Nykytilan ja epäkohtien selvittämistä varten tutustuttiin aiheeseen liittyvään kirjalliseen aineistoon ja kahden korkeakoulun itseopiskelumateriaaleihin. Tämän lisäksi Tampereen ammattikorkeakoulun henkilöstölle tehtiin kysely, jolla selvitettiin organisaation henkilöstön käsitys nykytilasta ja epäkohdista.

Opinnäytetyön tuloksena syntyivät itseopiskelumateriaalit ja henkilöstökoulutus verkkoneuvottelujärjestelmä Adobe Connectin käyttöön. Koulutus suunniteltiin toteutettavaksi kontaktikoulutuksena ja etäkoulutuksena verkon ylitse. Itseopiskelumateriaalit tuotettiin verkkosivustolle sähköiseen muotoon verkkoselaimella luettavaksi. Koulutus ja itseopiskelumateriaalit suunniteltiin toisiaan tukeviksi ja toisiaan täydentäviksi.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Systems
Option of Digital Media

VIHMALAAKSO, JARMO:
Development of Self-Study Materials and Staff Training

Bachelor's thesis 49 pages, appendices 6 pages
December 2012

Tampere University of Applied Sciences updated its Adobe Connect web conferencing system in summer 2011. Adobe Connect self-study materials and old staff training had to be revised, because the update caused significant changes to the program's operation. The update gave a great opportunity to improve the self-study materials and staff training beyond that of the previous ones.

Tampere University of Applied Sciences' self-study materials and staff trainings were also explored in this thesis work to determine their current state. Current state known, disadvantages were sought out and improvement suggestions made. The current state and improvement suggestions formed a general view that was used as a base to design a new Adobe Connect training and the self-study materials.

Books related to the subject were read and research concerning self-study materials at other universities was made to help determine the current state of Tampere University of Applied Sciences' self-study materials and staff training. In addition to this, a survey was made for the staff of Tampere University of Applied Sciences to find out their thoughts about the current state and disadvantages of the self-study materials and staff trainings.

This thesis resulted in the creation of new Adobe Connect self-study materials and staff training. The staff training was designed to be class lessons and remote lessons. The self-study materials were created to a web page to be read directly with a web browser. The training and self-study materials were designed to support and complete each other.

Key words: self-study material, staff training, learning material, training.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 KOULUTTAMINEN	8
2.1 Kouluttajana toimiminen	8
2.2 Esiintyminen.....	9
2.3 Koulutusmenetelmät ja oppiminen	9
3 ITSEOPISKELUMATERIAALIT	11
3.1 Mitä tarkoitetaan itseopiskelumateriaaleilla?	11
3.2 Itseopiskelumateriaalien käyttäminen	12
3.3 Itseopiskelumateriaalien mielekkyys	14
4 TAMKIN NYKYTILA.....	15
4.1 TAMKin järjestelmät ja ohjelmistot	15
4.2 Adobe Connect 7 TAMKissa	15
4.3 TAMKin itseopiskelumateriaalit.....	16
4.3.1 Itseopiskelumateriaalien sisältö	16
4.3.2 Itseopiskelumateriaalien sijainti ja tavoitettavuus	17
4.3.3 Adobe Connect 7 -itseopiskelumateriaalit	18
4.4 TAMKin henkilöstökoulutukset.....	19
4.4.1 Koulutusten yleiskuvaus	19
4.4.2 Adobe Connect 7 -koulutus	19
5 ADOBE CONNECTIN TULEVAISUUS TAMKISSA.....	21
5.1 Adobe Connectin päivitys versioon 8.....	21
5.2 Adobe Connectin itseopiskelumateriaalit.....	22
5.3 Adobe Connectin koulutukset	23
6 VERTAILU JA KEHITTÄMINEN	24
6.1 Suomalaisten korkeakoulujen itseopiskelumateriaalit ja ohjeet.....	24
6.1.1 Sijainti ja tavoitettavuus	24
6.1.2 Ohjesivuston rakenne ja navigointi.....	25
6.1.3 Ohjeiden sisältö	26
6.2 TAMKin itseopiskelumateriaalien kehittäminen.....	28
6.3 TAMKin koulutusten kehittäminen.....	29
7 KYSELY HENKILÖKUNNALLE ITSEOPISKELUMATERIAALEISTA JA KOULUTUKSISTA	31
7.1 Kyselyn laatiminen	31

7.2 Kyselyn merkitys	32
7.3 Kohderyhmä.....	33
7.4 Vastaukset ja niiden analysointi	33
7.4.1 Vastaaajien tiedot	33
7.4.2 Itseopiskelumateriaalit	33
7.4.3 Henkilöstökoulutukset	34
8 TOTEUTUS	36
8.1 Adobe Connect 8 -itseopiskelumateriaalit.....	36
8.1.1 Sijainti.....	36
8.1.2 Rakenne ja sisältö	36
8.1.3 Käytetyt tekniikat	38
8.2 Adobe Connect 8 -koulutus	39
8.2.1 Ajoitus ja kesto.....	39
8.2.2 Rakenne ja sisältö	40
8.2.3 Toteutustapa.....	40
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	41
LÄHTEET	42
LIITTEET	44

1 JOHDANTO

Aloitin opintoihini kuuluvan työharjoittelun Tampereen ammattikorkeakoulun eli TAMK:n sisäisen kehittämisen yksikössä helmikuussa 2010. Harjoittelun aikana työstin itseopiskelumateriaaleja ja ohjeita TAMK:ssa käytössä oleviin tietojärjestelmiin, toimin henkilökunnan tukihenkilönä ja koulutin heitä tietojärjestelmien käytössä. Tuo aika oli haastavaa, sillä Tampereen ammattikorkeakoulu ja Pirkanmaan ammattikorkeakoulu olivat yhdistyneet 1.1.2010 ja TAMK oli monien muutosten keskellä (Tampereen ammattikorkeakoulu 2011). Organisaation tietojärjestelmiä yhdistettiin ja henkilökunta joutui opettelemaan yhdistymisen myötä heille uusina tulleiden tietojärjestelmien käytön. Harjoittelun jälkeen työni jatkui TAMK:ssa ja olen työskennellyt samojen asioiden parissa siitä lähtien.

Huhtikuusta 2011 lähtien olen työskennellyt TAMK:n opetusteknologiakeskuksessa, joka on tunnettu keväästä 2012 lähtien nimellä opetusteknologiapalvelut. Kesällä 2011 TAMK:n Adobe Connect -verkkoneuvottelujärjestelmä päivitettiin uusimpaan versioon 8. Päivityksen myötä myös järjestelmän itseopiskelumateriaalit oli päivitettävä ja henkilöstöä koulutettava uuden version käytössä. Koin tämän hyväksi mahdollisuudeksi kehittää itseopiskelumateriaalien ilmaisua ja tehdä niistä helpommin lähestyttäviä ja monipuolisempia kuin aiemmin. Työn aikana minulle heräsi myös ajatus, että koko organisaation itseopiskelumateriaalien ja ohjeiden nykytilanne on hyvä selvittää ja pohtia, miten niistä saadaan käyttäjäystävällisempiä.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tutustua TAMK:n tietojärjestelmien ohjeisiin ja kehittää keinoja, joilla niistä saadaan helpommin lähestyttäviä käytännön esimerkin avulla. Käytännön esimerkkinä toimii Adobe Connect 8 -ohjelmaa varten tekemäni itseopiskelumateriaalit. Opinnäytetyön tavoitteena on myös ymmärtää tietojärjestelmien kouluttajien ja koulutettavien ajatusmaailmaa ja mieltymyksiä, jotta koulutuksista saadaan tehokkaampia ja koulutetut asiat pysymään kauemmin muistissa. Lisäksi tavoitteenani on saada itseopiskelumateriaalit ja koulutukset tukemaan toinen toisiaan oppimisen tehostamiseksi. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa selvä kuva itseopiskelumateriaalien ja koulutusten nykytilasta sekä tuoda esille toteuttamiskelpoisia kehittämissuhteita.

Tehtävän työn tavoitteena on parantaa Adobe Connect 8 -itseopiskelumateriaalien ja koulutusten lähestyttävyyttä, mielekkyyttä ja ymmärrettävyyttä. Työn tarkoituksena on

tuottaa Adobe Connect 8 -ohjelmaan itseopiskelumateriaalit sekä suunnitella uusi Adobe Connect 8 -koulutus. Valmiiden itseopiskelumateriaalien ja koulutuksen on tarkoitus tukea toisiaan oppimisen tehostamiseksi. Työn tarkoituksena on myös auttaa tulevien itseopiskelumateriaalien ja koulutusten suunnittelussa.

Tutustun työssäni muiden organisaatioiden itseopiskelumateriaaleihin ja ohjeisiin. Selvitän, voiko näiden organisaatioiden ohjeista saada hyödyllistä tietoa TAMKIn itseopiskelumateriaalien kehittämiseksi. Muiden organisaatioiden itseopiskelumateriaalit toimivat lähinnä ideoiden antajana materiaalien suunnittelulle, sillä tutustumiskohteiden määrä on suppea ja mukana on ainoastaan verkossa julkisesti näkyvissä olevat ohjeet. Pohdin oman kokemukseni perusteella materiaalien toimivuutta ja tekniikoita.

Tämän lisäksi teen kyselyn henkilökunnalle itseopiskelumateriaaleista ja koulutuksista. Kyselyllä pyrin kartoittamaan henkilökunnan mielteitä nykytilasta sekä löytämään kehittämistä vaativia kohteita. Kyselyn luotettavuuden kannalta vastaajaprosentti on erittäin tärkeää, sillä se määrittää, kuinka paljon kyselyn vastaukset heijastelevat koko henkilökunnan mielipidettä. Jos vastausprosentti jää vähäiseksi, niin kyselyn luotettavuus vaarantuu.

Perehdyn myös kirjallisiin teoksiin kouluttamisesta ja ohjemateriaalien tuottamisesta, jotta saan laajennettua teoreettista tietoa aihealueesta. Kirjallisten teosten osalta pyrin löytämään mahdollisimman tuoreita teoksia, jotta tieto olisi ajan tasalla. Tästä johtuen kaikki teokset ovat 2000-luvulta. Oppimateriaalien teknisten ratkaisujen kannalta olen hyvin kriittinen, sillä 2000-luvun alkupuolen tekniset ratkaisut eivät välttämättä päde enää vuonna 2012. Selvitystyön perusteella pyrin tuottamaan paremman itseopiskelumateriaaliaineiston sekä tehokkaamman ja hyödyllisemmän koulutuksen Adobe Connect -ohjelmalle.

2 KOULUTTAMINEN

2.1 Kouluttajana toimiminen

Toimin kouluttajana ensimmäisen kerran tietojenkäsittelyn opintojeni alkuvaiheessa, kun minä ja suurin osa opiskelukavereistani joutui luokan eteen kouluttamaan liiketalouden koulutusohjelman opiskelijoita Microsoft Office -ohjelmien tehokkaassa käytössä. Kokemus oli samalla pelottava ja kiehtova. Pelottava siksi, että minulla ei ollut aavistustakaan siitä, miten koulutettavat suhtautuvat minuun ja koulutettavaan asiaan. Kiehtova siksi, että kokemus antoi mahdollisuuden kehittää sosiaalisia taitoja ja omaa osaamista Office-ohjelmista uudelle tasolle.

Muutama vuosi kului tietojenkäsittelyn opintojen parissa ja seuraavan kerran pääsin kouluttamaan työharjoitteluni aikana TAMKin henkilökuntaa monenlaisten tietojärjestelmien käytössä. Näitä tietojärjestelmiä olivat Wiki, Reska, E-lomake ja silloinen Adobe Connect Pro. Pääsin melko nopeasti kouluttamisen makuun ja taitoni kehittyivät nopeaa tahtia. Kouluttajana toimiminen vaatii kuitenkin jatkuvaa kehittymistä ja aina on uutta opittavaa.

Kouluttajalle ja valmentajalle hänen persoonansa on tärkein työkalu (Kortesuo 2010, 14). Loistavia tai vähintään hyviä kouluttajia ei löydy paksujen kirjojen välistä tai massiivisten PowerPoint-esitysten dioista. Loistavan kouluttajan täytyy ymmärtää omat heikkoutensa ja vahvuutensa ja hyödyntää niitä koulutustilanteessa. Kouluttaminen on ensisijaisesti vuorovaikutusta kouluttajan ja osallistujien välillä. Jos kouluttaja ajautuu yksinpuheluun, niin koulutettavista tulee kuuntelijoita ja tiedon omaksuminen vähenee. Kouluttajan täytyy hyödyntää omaa persoonallisuuttansa ja esiintyä koulutettaville omana itsenään sekä pyrkiä välttämään valmiiksi suunnitellun koulutussuunnitelman pilkuntarkkaa noudattamista. Olen huomannut, että parhaimmat pitämäni koulutukset ovat olleet ne, jotka olen suurimmaksi osaksi improvisoinut läpi. Kun olen noudattanut tarkasti tekemääni koulutussuunnitelmaa, niin koulutuksesta on tullut epäaito, hyvin raskas ja väsyttävä. Kouluttajan tärkein muistisääntö on, että ole rohkeasti oma itsesi, kaikilla meistä on luonteen heikkouksia, mutta myös vahvuuksia ja näiden yhteenlaskettu summa on yksilön rikkaus.

2.2 Esiintyminen

Koulutustilanne ja koulutettaville esiintyminen on jännittävä tilanne. Jännittäminen on tuttua kaikille esiintyjille ja jännitys voi esiintyä monella eri tavalla ja eriasteisena. Itselläni jännitys ilmenee tärisävänä äänenä, asioiden unohtamisena ja yksinkertaisena puheena. Oma esiintymisjännitys on kuitenkin voitettava, jos aikoo kouluttaa, eikä vain sopertaa ulkoa opeteltuja lauseita tärisävällä äänellä. Omaa esiintymisjännitystään voi yrittää vähentää monilla eri tavoilla. Myönteinen asenne omaan itseensä, asiantuntijuuteen, koulutettaviin ja koko koulutustilanteeseen auttaa positiivisen asenteen luomisessa ja jännityksen vähentämisessä (Kupias 2007, 20).

Hyvä kouluttaja ei mene koulutustilanteeseen ensisijaisesti esiintymään (Kupias 2007, 22). Koulutustilanne on interaktiivinen ja sosiaalinen tilanne kouluttajan ja koulutettavien välillä. Kouluttajan tulee motivoida, rohkaista ja aktivoida koulutettavia omalla esiintymisellään, jotta koulutettavat osallistuvat aktiivisesti koulutukseen. Jos koulutustilanne on passiivinen ja suurimmaksi osaksi kouluttajan yksinpuhelua, niin mielenkiinnon ja vireystilan ylläpitäminen on hyvin vaikeaa. Kouluttajan on hyvä pitää mielessä, että osallistujat ovat koulutuksen kohde ja kouluttaja on työkalu, jonka avulla koulutettavan asian omaksumista helpotetaan. Kouluttajalla täytyy olla tiettyä nöyryyttä koulutettavia kohtaan, jotta hän ei anna itsestään omahyväistä ja kaikkitietävää kuvaa.

2.3 Koulutusmenetelmät ja oppiminen

Erilaisia kouluttajia ja koulutettavia on lukematon määrä. Jokaisella koulutettavalla on omat oppimistyylinsä ja jokaisella kouluttajalla omat opetusmenetelmänsä. Yhdet oppivat kuuntelemalla, toiset lukemalla ja kolmannet tekemällä, mutta suurin osa oppii parhaiten näiden yhdistelmillä. Menetelmä on väline oppimistavoitteen saavuttamiseksi - ei itsetarkoitus (Kupias 2007, 36). Otetaan esimerkiksi jonkin ohjelman käytön opettelu. PowerPoint-esitystä voidaan käyttää koulutuksen pohjustuksena esim. kertomaan koulutuksen sisällöstä ja ohjelman toiminnasta pääpiirteissään, mutta ohjelman käytön oppii vain käyttämällä sitä. Koulutettavien täytyy päästä käyttämään ohjelmaa ja kokeilemaan, kuinka se toimii. Kouluttajan esimerkin seuraaminen, perässä tekeminen ja erilaiset harjoitukset auttavat ymmärtämään ohjelman toimintaa ja helpottavat muistamista. Monipuolinen koulutus on avain kiinnostavaan ja tehokkaaseen oppimiseen.

Vanhan sananlaskun mukaan ”kaikki tiet vievät Roomaan”. Sananlaskun sanomaan sisältyy totuus, jota kouluttaja voi hyödyntää koulutuksessaan. Saman koulutuksen voi pitää useilla eri tavoilla, kunhan muistaa pitää mielessään koulutuksen päämäärän eli koulutettavien oppimisen. Suurimmassa osassa pitämistäni koulutuksista koulutettavat ovat kysyneet ensimmäisenä, että ”mistä saamme koulutuksen oheismateriaalin?” Tämä kertoo jotain vakiintuneista ja syvälle juurtuneista käytänteistä sekä koulutusten samankaltaisuuksista. Omia koulutuskäytänteitä on hyvä tarkistaa aina aika ajoin ja kehittää itseään kouluttajana, jotta voidaan välttää kaavoihin kangistuminen.

Aihepiiri ja koulutuksen yksitoikkoisuus eivät ole yhteyksissä toisiinsa (Korteso 2010, 124). Hyvä kouluttaja voi tehdä tylsästä aihepiiristä mielenkiintoisen koulutuksen hyödyntämällä taitojaan. Koulutuksen teemalla ja sisällöllä on suuri merkitys koulutuksen mielekkyyteen. Esimerkiksi Adobe Connectin käyttökoulutus voi olla sisällöltään joko sellainen, että kouluttaja käy näytöllä läpi ohjelman valikoita yksi kerrallaan (erittäin tylsää) tai keksii koulutukselle jonkin mielenkiintoisen teeman, jonka avulla Adobe Connectin perustoiminnot käydään läpi mielenkiintoisesti. Tällainen voisi olla esimerkiksi ”kuinka toteutan Adobe Connectilla pienryhmäharjoituksen, jossa jokainen ryhmä työskentelee omissa työtiloissaan?” Koulutuksessa käytetään Adobe Connectin perustyökaluja jonkin oikean rakentamiseen ja vältetään tylsä valikoiden selaaminen. Kouluttajalle pelkkä valikoiden läpikäyminen on helpompaa kuin teeman keksiminen, mutta teemaan perustuva koulutus on koulutettaville hyödyllisempää, miellyttävämpää ja mielenkiintoisempää.

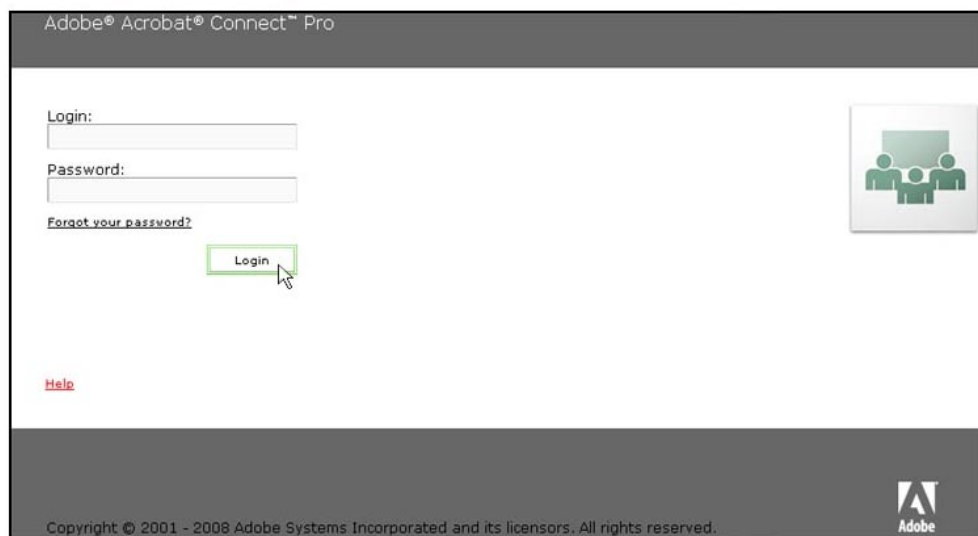
3 ITSEOPISKELUMATERIAALIT

3.1 Mitä tarkoitetaan itseopiskelumateriaaleilla?

Itseopiskelumateriaalit mahdollistavat nimensä mukaisesti opiskeltavan asian itsenäisen opiskelun ilman opettajan tai kouluttajan neuvoja ja ohjeistusta (Kalliala 2002, 59–60). Itseopiskelumateriaalit voivat yksinkertaisuudessaan olla pelkästä tekstistä koostuvia ohjeita, jotka mahdollistavat uuden asian oppimisen itsenäisesti. Itseopiskelumateriaalit ovat kuitenkin harvoin pelkkää tekstiä. Ne voivat tekstin lisäksi sisältää kuvia, videoita, ääntä ja erilaisia harjoituksia. Kuvassa 1 on esimerkki Adobe Connect -ohjelman itseopiskelumateriaaleista. Kuvassa näkyy vanha ohje Adobe Connectiin kirjautumisesta.

Kirjautuminen

Oma sivu(Host, Presenter)



- Connect toimii parhaiten Internet Explorer -selaimella, mutta useimmat toiminnot toimivat myös Mozillan Firefoxilla
- Tiilillesi voit kirjautua osoitteessa <http://connect.piramk.fi>
- Jos olet kirjautumassa omalle tiilillesi, niin kirjoita tekstikenttiin käyttäjänimesi ja salasanasasi
- Paina lopuksi "Login"

[Takaisin ylös](#)

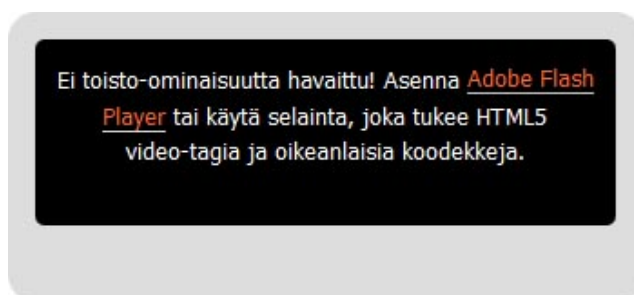
KUVA 1. Kirjautuminen Adobe Connectiin (Adobe Connect versio 7 2010, kuvankaappaus)

Itseopiskelumateriaaleja voidaan hyödyntää monessa eri käyttötarkoituksessa. Niillä voidaan mm. korvata ja tukea koulutuksia. Monesti koulutuksia järjestetään samasta asiasta samansisältöisinä paketteina useita kertoja, jotta jokaiselle löytyy jokin sopiva

ajankohta. Jos ohjelman tai järjestelmän käyttäjä ei syystä tai toisesta pysty osallistumaan koulutukseen, voi hän opiskella asian itseopiskelumateriaalien avulla. Vastaavasti, jos käyttäjä on jo osallistunut koulutukseen, mutta opitut asiat ovat jo alkaneet katoamaan mielestä, voi niitä kerrata materiaaleista. Molemmissa tapauksissa koulutus ja itseopiskelumateriaalit tukevat toinen toisiaan. On myös mahdollista, että koulutus ja itseopiskelumateriaalit suunnitellaan yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Paketti voi olla esimerkiksi sellainen, että koulutuksessa opitaan perusteet ja itseopiskelumateriaalien avulla käyttäjä voi syventyä asiaan perusteellisemmin ja kehittää taitojaan eteenpäin.

3.2 Itseopiskelumateriaalien käyttäminen

Materiaalien käyttö ei saa aiheuttaa käyttäjille teknisiä ongelmia (Kalliala 2002, 59). Verkossa olevat itseopiskelumateriaalit voivat toimiakseen vaatia jonkin uuden ohjelman asentamisen, mikä voi olla vaikeaa ja asennusprosessiin saattaa sisältyä odottamattomia ongelmia. Materiaalit saattavat myös käyttäytyä eri tavalla eri selaimilla. Nämä ja muut mahdolliset tekniset ongelmat saattavat aiheuttaa turhautumista, joka vastavasti heikentää oppimista. Toimivien teknisten ratkaisujen käyttäminen on tärkeää itseopiskelumateriaalien käytettävyyden näkökulmasta. Kuvassa 2 on esimerkki mahdollisesta ongelmatilanteesta, jossa itseopiskelumateriaalit ovat Flash-muotoisia videoita ja video ei näy, kun tietokoneeseen ei ole asennettu Adobe Flash Playeria.

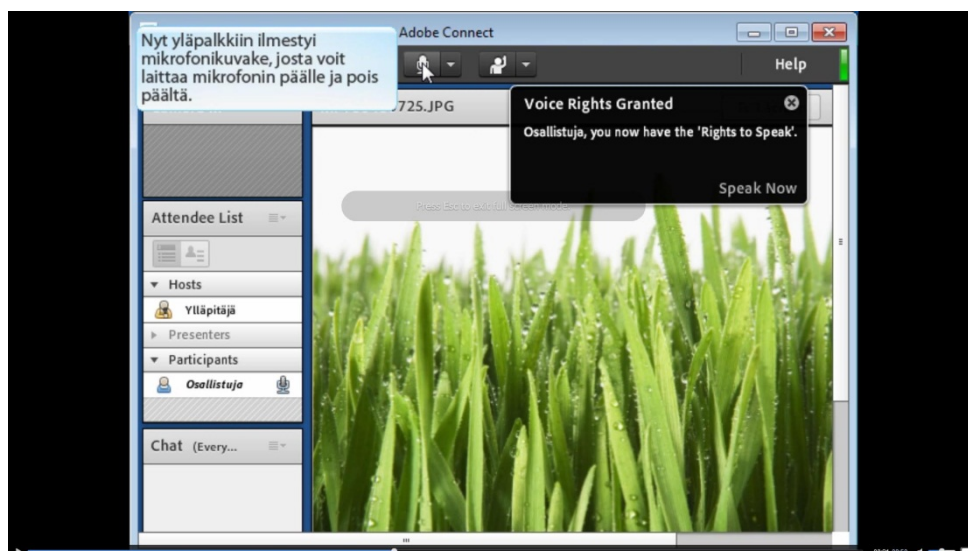


KUVA 2. Videotoistopalvelun ilmoittama virhe (TAMKin Moniviestin 2012, kuvankaappaus)

Kun materiaalit ovat teknisesti käyttökelpoisia eli käyttäjä onnistuu avaamaan materiaalit ja aloittaa niiden käytön, törmää hän seuraavaksi materiaalien visuaaliseen ilmeeseen ja rakenteeseen. Materiaalin tulee olla selkeää ja yksikäsitteistä, jotta kokonaisuus

on helppo hahmottaa ja käyttäjä näkee ja sisäistää tärkeimmät kohdat (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2002, 125–126).

Rakenteen ja visuaalisuuden ollessa kohdallaan, on hyvä kiinnittää huomiota materiaalien kieleen, ymmärrettävyyteen ja terminologiaan. Samat säännöt koskevat kirjoitettua, puhuttua, kuvitettua ja videoitua materiaalia. Teksti kannattaa suunnitella ja kirjoittaa huolella, jotta se etenee loogisesti ja kielioppi on kunnossa. Näin saadaan tekstistä helposti luettavaa ja ymmärrettävää. Jos materiaalit sisältävät puhetta, kannattaa kiinnittää erityistä huomiota puheen selkeyteen, sopivaan puhenopeuteen ja puhetyyliin. Liian hidas puhe tylsistyyttää kuulijaa ja liian nopeaa puhetta on vaikea seurata. Laiskalta kuulostava puhe herättää laiskoja tunteuksia kuulijassa ja vaikeuttaa oppimista. Innostuneelta kuulostava puhuja vastaavasti innostaa kuulijaa ja helpottaa oppimista. Murre voi toimia puheessa tehottomana, mutta vaikeasti ymmärrettävä murre voi turhauttaa kuulijaa. Sanoissa kannattaa myös kiinnittää huomiota ymmärrettävyyteen ja slangisanojen käyttöä kannattaa välttää. Kuvissa kannattaa panostaa kuvanlaatuun, kuvien johdonmukaisuuteen ja ajantasaisuuteen. Videoiduissa materiaaleissa yhdistyy monesti kuva ja teksti, kuva ja ääni tai kuva, teksti ja ääni. Videoissa pitää siis ottaa huomioon kaikkien eri esitysmuotojen keskeiset elementit. Kuvassa 3 on esimerkki videomuotoisesta itseopiskelumateriaalista, jossa on käytetty liikkuvaa kuvaa ja tekstiä ohjelman toiminnon opettamiseksi.



KUVA 3. Puhuminen mikrofonin välityksellä (Adobe Connect versio 8 2012, kuvankaappaus)

3.3 Itseopiskelumateriaalien mielekkyys

Jokainen meistä on elämänsä aikana tutustunut moniin erilaisiin itseopiskelumateriaaleihin, ohjeisiin ja oppaisiin. Materiaaleissa kannattaa panostaa tehokeinoihin, joilla pidetään yllä käyttäjien mielenkiintoa (Kalliala 2002, 59). Yksinkertaiset ohjetekstit ilman kuvia tai mitään muistettavaa tehokeinoa ovat erittäin vaikea omaksua ja ohjeisiin joutuu palaamaan yhä uudestaan muistin virkistämiseksi. Monien tällaisten ohjeiden lukeminen saattaa aiheuttaa sen, että käyttäjä lopettaa ohjeiden lukemisen ja pyrkii opettelemaan asian ilman ohjeita. Kirkkaan väriset kuvat, äänet tai muuten monipuolinen ja useille erilaisille käyttäjille suunniteltu materiaali on huomattavasti mielenkiintoisempaa kuin pelkkä teksti.

Kannattaa kuitenkin pitää mielessä, että ihmiset ovat erilaisia ja toisesta tyylikkää ja mielenkiintoiset ohjeet voivat toisen mielestä olla tylsiä tai ärsyttäviä. Yksi pitää kirkkaista väreistä ja ääniefekteistä. Toisen mielestä yksinkertaiset värit ja kuvat ovat tyylikkää. Millaiseen lähestymistapaan lopulta päätykään, vaatii laadukkaiden itseopiskelumateriaalien laatiminen monesti usean eri alan ammattilaisen yhteispanoksen. (Kalliala 2002, 60.)

Itseopiskelumateriaaleihin voi sisältyä erilaisia harjoituksia käyttäjien taitojen ja oppimisen testaamiseksi (Kalliala 2002, 59). Hyvin suunnitelluista harjoituksista on hyötyä varsinkin tekemällä oppiville käyttäjille. Harjoituksien avulla käyttäjä voi soveltaa oppimistaan ja niiden avulla hän hahmottaa osaamisensa tason.

4 TAMKIN NYKYTILA

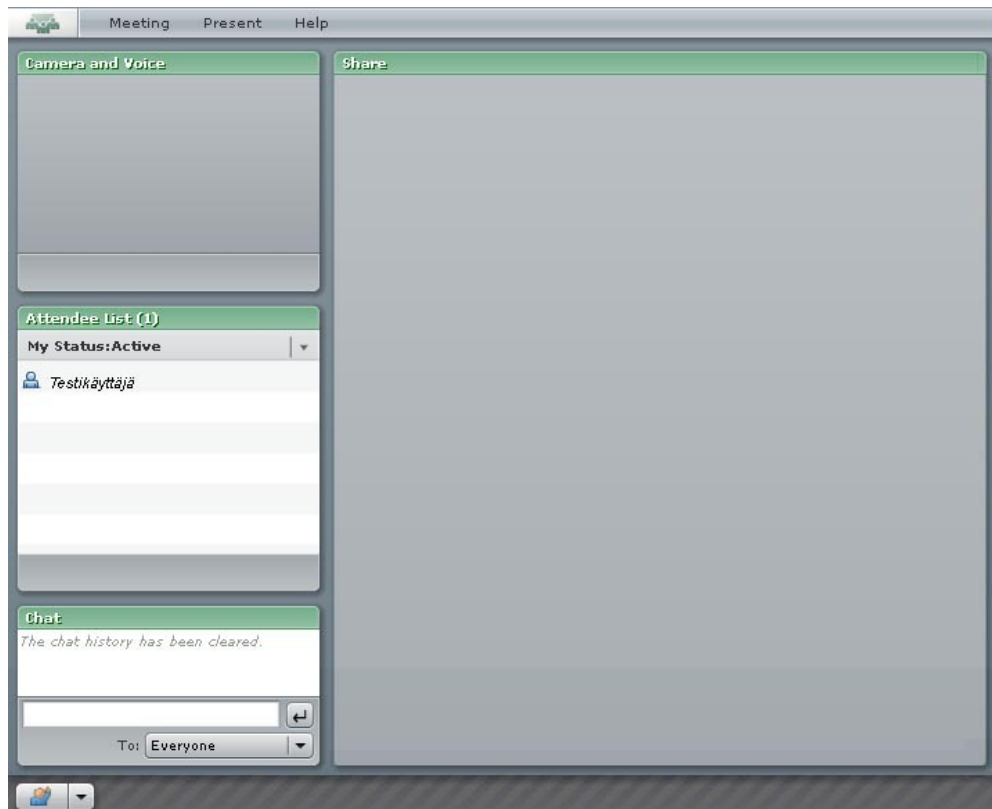
4.1 TAMKin järjestelmät ja ohjelmistot

TAMKissa työskentelee noin 800 henkilökunnan edustajaa ja opiskelee noin 10 000 opiskelijaa. TAMKin osalta ei siis puhuta aivan pienestä yrityksestä. (Tampereen ammattikorkeakoulu 2012a.) TAMKin suuruisessa organisaatiossa henkilökunta ja opiskelijat käyttävät satoja erilaisia tietojärjestelmiä ja ohjelmistoja. Tällaisen järjestelmämäärän ylläpito, tuki ja kehitys on erittäin haastavaa.

4.2 Adobe Connect 7 TAMKissa

Adobe Connect, tai myös lyhenteellä AC tunnettava ohjelma, on tarkoitettu verkkoneuvotteluiden ja verkkokokouksien järjestämiseen. Verkkoneuvottelulla tai verkkokokouksella tarkoitetaan sovelluspohjaista eli tietokoneen välityksellä tapahtuvaa viestintää kahden tai useamman pisteen välillä verkon ylitse. Verkkoneuvottelun osapuolet sijaitsevat fyysisesti eri tiloissa ja he kommunikoivat keskenään verkon ylitse välitetyn kuvan ja äänen välityksellä. Adobe Connectissa työskentely perustuu osallistujien yhteiseen työtilaan tai huoneeseen, jossa voidaan jakaa ääntä, kuvaa ja tiedostoja osallistujien kesken. Työtilaan kirjaudutaan verkkoselaimella. (Keränen & Penttinen 2007, 122.)

TAMKissa on käytetty Adobe Connectia monen vuoden ajan erilaisten kokousten ja opetustilanteiden järjestämiseen. Adobe Connectilla voidaan mm. järjestää etäkokouksia ja välittää opetusta etäosallistujille, jotka eivät pääse itse opetustilanteeseen mukaan. Adobe Connect mahdollistaa myös nauhoitteiden tekemisen kokous- ja opetustilanteista, mikä mahdollistaa sen, että jos joku ei pysty osallistumaan opetukseen tai kokoukseen samaan aikaan muiden kanssa, voi hän katsoa sen myöhemmin nauhoitteelta. Kuvassa 4 on esimerkki Adobe Connect version 7 auki olevasta huoneesta.



KUVA 4. Adobe Connect 7 -huoneen näkymä osallistujalle (Adobe Connect versio 7 2010, kuvankaappaus)

4.3 TAMKin itseopiskelumateriaalit

4.3.1 Itseopiskelumateriaalien sisältö

TAMKin tärkeimpiin tietojärjestelmiin ja ohjelmistoihin tarjotaan eriasteisia ohjeita ja itseopiskelumateriaaleja. Ohjeet vaihtelevat yksinkertaisista tekstimuotoisista käyttöohjeista kuvallisiin ja videoituihin itseopiskelumateriaaleihin. Pelkästään tekstiä sekä tekstiä ja kuvia hyödyntäviä ohjeita on huomattavasti enemmän kuin videoituja materiaaleja. Ohjeiden tiedostomuoto vaihtelee suuresti. Joukossa on PDF-tiedostoja, Word tekstinkäsittelyohjelmalla toteutettuja DOC-muotoisia tekstitiedostoja ja wiki-sivuille suoraan kirjoitettuja ohjeita. Wiki on WWW-sivu, joka on suunniteltu ryhmässä tuotetun materiaalin julkaisemiseen (Keränen & Penttinen 2007).

Ohjeita ja itseopiskelumateriaaleja on tarjolla runsaasti, mutta niiden laatu ja toteutus-tapa vaihtelevat hyvin paljon. Osa ohjeista on suunniteltu siten, että käyttäjä osaa jo

käyttää kyseessä olevaa järjestelmää tai ohjelmistoa jonkin verran. Toiset ohjeet on suunniteltu suoraan aloittelevalle käyttäjälle. Tässä ei sinänsä ole mitään vikaa, mutta ohjeissa tätä ei ilmoiteta selkeästi. Sen huomaa ainoastaan siitä, että aloittelijoille suunniteltuja ohjeita on huomattavasti helpompi lukea kuin edistyneille käyttäjille suunniteltuja.

4.3.2 Itseopiskelumateriaalien sijainti ja tavoitettavuus

TAMKin tietojärjestelmien ja ohjelmistojen itseopiskelumateriaalien nykyinen tilanne on hyvin kaottinen. Ohjeiden sijoittelua, rakennetta tai sisältöä ei hallita mitenkään keskitetysti, eikä ohjeita ole koottu yhteen paikkaan, josta ne olisi helppo löytää. Osa ohjeista on sijoitettu suoraan järjestelmiin itseensä, mutta toiset ohjeet ovat TAMKin wiki-alustalla sijoitettuna moneen eri työtilaan, joissa on omat alisivunsa ja rakenteensa. Käyttäjän on erittäin vaikea hahmottaa, mistä hänen pitää etsiä tarvitsemaansa ohjetta. Asiaa hankaloittaa vielä se, että TAMKissa ei ole käytössä kunnollista hakujärjestelmää, jolla tarvitsemansa ohjeen löytäisi helposti. Käytännössä käyttäjän pitää tietää, missä ohje sijaitsee, ennen kuin hän voi aloittaa sen etsimisen. Selvennetään tilannetta muutamalla esimerkillä.

Ongelma 1:

Minun pitää uusia salasanani TAMKin järjestelmiin. Mihin soitan tai otan yhteyttä?

Ratkaisu ongelmaan 1:

Avaan TAMKin sisäisessä viestinnässä käytetyn intranetin ja valitsen ylhäällä näkyvistä välilehdistä kohdan IT-tuki. Tämän jälkeen minulle aukeaa sivu, jolta löydän kaiken oleellisen tiedon tuen puhelinnumerosta, sähköpostiosoitteesta ja palveluajasta.

Ongelma 2:

En osaa lisätä Moodleen eli sähköiseen oppimisympäristöön uutta kohtaa, johon opiskelijat voivat palauttaa raportin PDF-muodossa.

Ratkaisu ongelmaan 2:

Siirryn TAMKin intranettiin. Valitsen intranetin ylhäällä olevasta navigointipalkista välilehden nimeltään työkalut. Sitten siirryn TAMKin wikiin linkistä nimeltään wiki (Confluence). Tämän jälkeen etsin wikin listalta työtilan nimeltään opetusteknologiaohjeet. Kun olen päässyt oikeaan työtilaan, niin valitsen sieltä kohdan itseopiskelumateriaalit, jonka alla on kohta Moodle.

Ongelma 3:

Matkustan Tampereelta Helsinkiin ja käytän TEM-matkanhallintajärjestelmää matkalippujen tilaamiseksi. Kuinka lippujen tilaus tehdään?

Ratkaisu 3:

Siirryn TAMKin intranettiin. Valitsen yläreunan navigointipalkista välilehden nimeltään Laatuksikirja. Sitten valitsen navigointipalkista kohdan sisäiset palvelut ja sen alla olevan kohdan nimeltään henkilöstöpalvelut. Vastaavasti tämän alta valitsen kohdan matkapalvelut ja sen alta pääsen käsiksi ohjeeseen nimeltään TEM matkustajan ohje.

Mainituista esimerkkiongelmista ja niiden ratkaisuista saa hyvän kuvan ohjeiden ja itseopiskelumateriaalien nykytilasta. Jos tarvitsee apua, niin TAMKin intranetin IT-tuki-linkki on helppo löytää. Linkin kautta pääsee nopeasti käsiksi tuen yhteystietoihin. Tämä on erittäin hyvä asia, mutta todennäköisesti kuormittaa IT-tukipalveluita tarpeettomasti, sillä useimpiin yleisimpiin ongelmatilanteisiin on olemassa valmis ohje. Ohjeet vain ovat niin vaikeasti saavutettavissa, että yhteydenotto tukeen on nopeampaa ja helpompaa. Itseopiskelumateriaalien ja ohjeiden suunnitteluun ja tuottamiseen on kulutettu paljon aikaa, joten miksi ne pitää piilottaa eri sijainteihin ja monien eri linkkien taakse?

4.3.3 Adobe Connect 7 -itseopiskelumateriaalit

Työharjoitteluni aikana tein kattavat itseopiskelumateriaalit Adobe Connectin versioon 7. Itseopiskelumateriaalit olivat tekstimuotoiset ja niihin oli upotettu kuvia oppimisen helpottamiseksi. Tekstimuotoisten materiaalien rinnalle tehtiin videoidut ohjeet, joiden

avulla ohjelmiston käyttö olisi helpommin visualisoitavissa, sillä videoiden katsominen antaa autenttisemman tunteen kuin kuvien katsominen.

4.4 TAMKin henkilöstökoulutukset

4.4.1 Koulutusten yleiskuvaus

TAMKissa järjestetään suuri määrä henkilöstölle suunnattuja koulutuksia monista eri aihealueista. Koulutusten aihealueita ovat mm. kielikoulutukset, järjestelmäkoulutukset, esimieskoulutukset, pedagogiset koulutukset, työturvallisuuskoulutukset ja ensiapukoulutukset. Kattava lista eri koulutuksista sijaitsee koulutuskalenterissa, jossa näkyy koulutuksen ajankohta, tarkka kuvaus koulutuksesta sekä linkki ilmoittautumiseen. Koulutuskalenterin lisäksi koulutuksista ilmoitetaan erikseen intranetissä tiedotteen muodossa. (Tampereen ammattikorkeakoulu 2012b.)

Koulutuksia järjestävät useat eri tahot. Osa koulutuksista on sisäisten palvelujen järjestämiä ja jotkin koulutukset on tilattu ulkopuolisilta tahoilta. Myös koulutusten pituus vaihtelee yhdestä kertakoulutuksesta monta päivää kestävään sekä tunnin koulutuksesta kokonaiseen työpäivään.

4.4.2 Adobe Connect 7 -koulutus

Adobe Connectin version 7 käytöstä järjestettiin runsaasti ja järjestelmällisesti koulutuksia TAMKin ja PIRAMKin yhdistyessä vuonna 2010. Tämä johtui suurimmaksi osaksi siitä, että Adobe Connect tuli monelle henkilökunnan edustajalle aivan uutena ohjelmana uuden yhdistyneen ammattikorkeakoulun mukana. Yhdistymisvaiheen jälkeen koulutuksia on järjestetty säännöllisesti, mutta jatkuvasti vähenevässä määrin.

Koulutukset ovat olleet 1,5 tunnin mittaisia peruskoulutuksia ohjelman käyttöön. Koulutuksissa on harvoin pyritty tai pystytty saavuttamaan autenttinen verkkoneuvottelukokemus, sillä koulutus on tapahtunut luokkatilassa. Luokassa jokainen koulutettava on istunut lähellä toisia koulutettavia, eikä äänen ja kuvan välittäminen vieressä istuvalle

työkaverille ole oikein luontevaa. Koulutuksista saatiin kuitenkin positiivista palautetta ja kaiken kaikkiaan koulutukset onnistuivat melko hyvin, vaikka niissä ei saavutettu kaikista autenttisinta käyttäjäkokemusta.

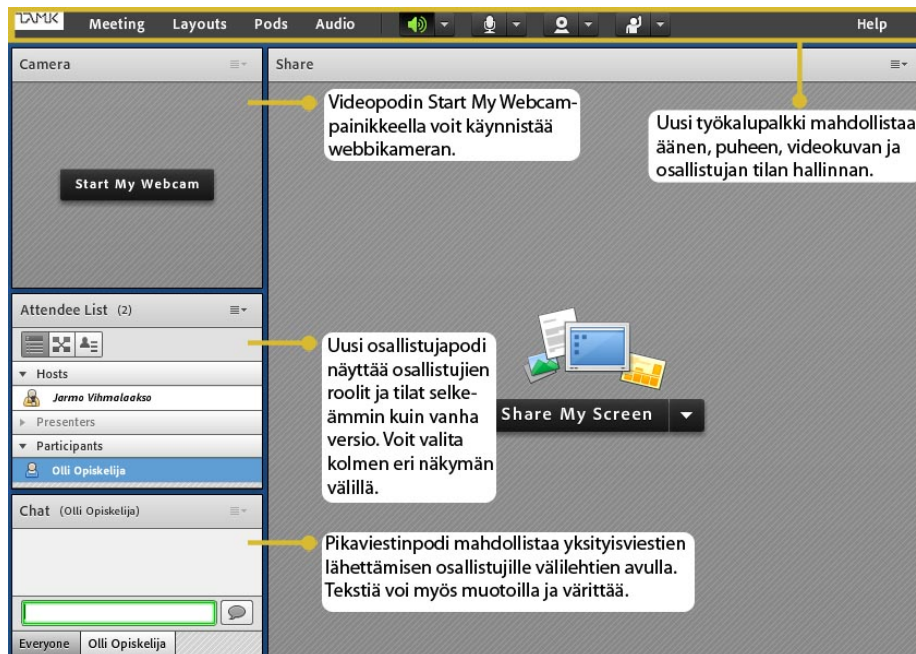
5 ADOBE CONNECTIN TULEVAISUUS TAMKISSA

5.1 Adobe Connectin päivitys versioon 8

TAMKin Adobe Connect versio 7 päivitettiin uusimpaan versioon 8 kesällä 2011. Uusi versio toi mukanaan monia uudistuksia niin ohjelman ulkoasuun kuin toiminnallisuuteen. Uusi versio vaatii käyttäjiltä uusien toimintatapojen oppimista, sillä ohjelman valikoiden sijainti ja ulkoasu muuttuivat merkittävästi.

Suurimmat muutokset koskevat mikrofonin ja webbikameran käynnistämistä sekä hallintaa. Vanhassa versiossa webbikameran kuva ja mikrofonin ääni oli sidottu yhden painikkeen taakse, jolloin painiketta klikkaamalla sekä webbikamera että mikrofoni lähtivät samaan aikaan päälle. Uudessa versiossa kameran kuva ja mikrofonin ääni on eriytetty toisistaan, jolloin ne voi tarvittaessa käynnistää yksitellen. Kameran käytössä on nyt myös mahdollisuus esikatselulle, jolloin kameran kuvaa voi vielä korjata ennen kuin se lähetetään muille Adobe Connect -kokoukseen osallistujille.

Muut muutokset ovat enimmäkseen kosmeettisia, mutta niiden vaikutuksia ei kuitenkaan kannata aliarvioida. Ylläpitäjän mielestä pieni muutos voi olla käyttäjälle erittäin suuri. Muutoksilla on pyritty parantamaan ohjelman käytettävyyttä ja tekemään ohjelman työkalujen käytöstä loogisempaa ja helpompaa. Kuvassa 5 näkyy tiivistetty kuva ohjelman muuttuneista ominaisuuksista.



KUVA 5. Ylläpitäjän näkymä (Adobe Systems Incorporated 2010, 1, muokattu)

Näillä näkyminen Adobe Connectin versio 8 jää TAMKin osalta viimeiseksi versiopäivitykseksi. Kustannussyistä versiopäivityksien tekeminen ei ole enää kannattavaa. Joidenkin vuosien kuluttua versio 8 vanhentuu ja Adobe Connect ajetaan todennäköisesti alas.

5.2 Adobe Connectin itseopiskelumateriaalit

Versiopäivitys tuo mukanaan sen verran uusia ominaisuuksia, että vanhat Adobe Connect 7 -itseopiskelumateriaalit eivät enää riitä käyttäjille, vaan ohjeet pitää päivittää. Päivitys tehdään itseopiskelumateriaalien teksteille, kuville ja videoille.

Ohjeiden päivityksen yhteydessä pohditaan uudelleen ohjeiden rakennetta ja pyritään kehittämään ohjeiden sisältöä ja ilmaisua eteenpäin. Vanhoissa ohjeissa teksti ja kuva kulkivat yhdessä ohjeessa ja videot olivat kokonaan erillinen kokonaisuus. Tämä aiheutti ohjeissa irrallisuuden tunteen ja yleensä ohjeiden lukija valitsi joko tekstimuotoisen ohjeen tai videoidun. Ohjeita ei nähty kokonaisuutena, joka muodostaa yhtenäisen itseopiskelumateriaalipaketin. Uudessa Adobe Connect 8 -ohjeessa pyritään toteuttamaan tekstiä, kuvia ja videoita yhdistämällä kokonaisuus, jossa jokaisesta osasta on hyötyä ohjelman käytön oppimisessa.

5.3 Adobe Connectin koulutukset

Adobe Connectin version 8 käyttöön tarjotaan koulutusta säännöllisesti ympäri vuoden, mutta koulutuskertojen määrä jää kaiken kaikkiaan melko vähäiseksi, eli alle kymmeen vuosittain. Uuden version myötä koulutuksia tarjotaan aluksi runsaasti ja määrää vähennetään hiljalleen sitä mukaa, kun koulutuksiin ilmoittautuneiden määrä vähenee. Lopulta ohjelmiston kannalta ollaan tilanteessa, jossa koulutuksia järjestetään alle viisi vuodessa ja suurin osa koulutuksista on suunnattu uudelle henkilöstölle, jolla ei ole aiempaa kokemusta Adobe Connectista.

Koulutuskertojen määrä on huomattavasti pienempi kuin mitä se oli TAMKin ja PI-RAMKin yhdistyessä 2010. Tämä johtuu siitä, että yhdistymisvaiheessa Adobe Connect tuli uutena ohjelmana suurelle määrälle henkilöstöä, joka piti kouluttaa ohjelman käyttöön, mutta nyt Adobe Connectin asema on vakiintunut ja suurin osa henkilöstöstä osaa jo käyttää sitä. Monet haluavat päivittää tietojansa ohjelmasta, mutta suurimmat kohderyhmät uusille koulutuksille ovat uusi henkilöstö ja ne henkilökunnan edustajat, jotka eivät ole vielä tutustuneet tai ottaneet Adobe Connectia käyttöön.

6 VERTAILU JA KEHITTÄMINEN

6.1 Suomalaisen korkeakoulujen itseopiskelumateriaalit ja ohjeet

Maailma on täynnä monenlaisia itseopiskelumateriaaleja ja ohjeita, mutta keskityn tutustumaan muutamien suomalaisten korkeakoulujen itseopiskelumateriaaleihin ja ohjekokonaisuuksiin. Tutustumiskohteina ovat Jyväskylän yliopiston (JY) IT-palvelujen tuottama ohjekokonaisuus sekä Metropolia ammattikorkeakoulun tietohallinnon ohjeet. Valitsin nämä kaksi korkeakoulua tarkastelun alle, sillä niiden itseopiskelumateriaalien ja ohjekokonaisuuksien toteutus erosivat toisistaan merkittävästi. Molempien materiaaleissa on omat hyvät ja huonot puolensa. Tarkastelun alla olevien korkeakoulujen materiaalien avulla pyrin hahmottamaan TAMK:n ohjeiden nykyisen tilanteen ja kehittämään ideoita ohjeiden parantamiseksi.

6.1.1 Sijainti ja tavoitettavuus

Jyväskylän yliopiston ja Metropolia ammattikorkeakoulun ohjeet ovat kaikille avoimet, mikä on käyttäjien kannalta hyvä ratkaisu. Ohjeiden avoin jakaminen mahdollistaa sen, että korkeakoulun ulkopuoliset tahot, esimerkiksi ulkopuoliset luennoitsijat, voivat tutustua korkeakoulun ohjelmistotarjontaan ja ohjeisiin, vaikka heillä ei ole tunnuksia korkeakoulun järjestelmiin. Kaikille avoimet ohjeet siis helpottavat yhteistyötä usean eri tahon välillä.

Jyväskylän yliopiston ohjeisiin pääsee käsiksi melko helposti korkeakoulun etusivulta. Sivun alalaidassa on linkki nimeltään IT-palvelut, jota klikkaamalla käyttäjä pääsee IT-palveluiden etusivulle, jossa on oma navigointipalkkinsa ja siinä selkeästi näkyvä linkki ohjeisiin. Ohjeiden sijainnin ainoa heikkous on se, että yliopiston verkkosivujen etusivulla on kaksi erillistä navigointipalkkia sijoitettuna sivun ylä- ja alareunaan. Ohjeisiin pääsee käsiksi alareunan navigointipalkista, joka on hieman piilossa ja vaikeasti löydettävissä. (Jyväskylän yliopisto 2012a.)

Metropolian ohjeet ovat hieman vaikeammin löydettävissä. Ohjeet saa näkyville, kun etusivun navigointipalkista valitsee kohdan palvelut ja sen jälkeen valitsee uudesta oikealle auenneesta navigointipalkista vaihtoehdon tietohallintopalvelut. Tämän sivun alla on linkki tietohallinnon sivustoon, jolla varsinaiset ohjeet sijaitsivat. (Metropolia ammattikorkeakoulu 2012a.)

Jyväskylän yliopiston ohjeet ovat näistä ohjeista helpoiten löydettävissä suoraan yliopiston kotisivujen kautta. Tietojärjestelmien ja ohjelmistojen ohjeiden hyvä sijoittelu on erittäin tärkeää käyttäjän kannalta. Oppiminen kärsii, jos ohjeita ei löydä helposti tai lainkaan.

6.1.2 Ohjesivuston rakenne ja navigointi

Jokainen organisaatio rakentaa ohjeensa tietyn rakenteen mukaan oli se sitten etukäteen suunniteltu tai ajan saatossa muotoutunut. Tarkasteltujen korkeakoulujen ohjeiden rakenteessa ja navigoinnissa on huomattavissa samankaltaisuuksia ja tietenkin myös eroja.

Jyväskylän yliopiston ohjeiden etusivu on selkeä ja hyvin jäsenneilty. Ohjeet on jaoteltu kymmenelle päätasolle, joiden alle on kerätty tiivistetty lista ohjeista ja aiheista, joita kyseisen kohdan alla sijaitsee. Tämän lisäksi ohjeiden etusivulla näkyy lista viimeksi muokatuista ohjeista sekä linkki suosituimpiin ohjeisiin. Molemmat ovat pieniä, mutta mukavia yksityiskohtia, jotka kertovat, että ohjesivuston suunnitteluun on panostettu. Tämän lisäksi ohjeiden yläreunassa näkyy niin sanottu murupolku, joka kertoo käyttäjälle, missä hän on milloinkin menossa. Joidenkin ohjeiden osalta navigaatio pettää ja käyttäjä siirtyy pois paikasta, jossa suurin osa ohjeista sijaitsee. Tämä aiheuttaa sen, että sivun yläreunan murupolusta pitää siirtyä takaisin IT-palveluiden etusivulle ja sieltä takaisin ohjeet osuuteen. Muuta reittiä takaisin ei ole. Pientä ohjeiden navigaation osalta kohdattua ongelmaa lukuun ottamatta Jyväskylän yliopiston ohjeet olivat miellyttäviä käyttää. (Jyväskylän yliopisto 2012b.)

Metropolia ammattikorkeakoulun ohjeiden ensivaikutelma on hieman sekava. Päätasolla näkyy kahdeksan otsikkoa, mikä on hyvä määrä. Käyttäjä näkee nopealla silmäyksellä otsikot. Ongelma on siinä, että päätason otsikot on nimetty epäloogisesti. Ohjelmistot

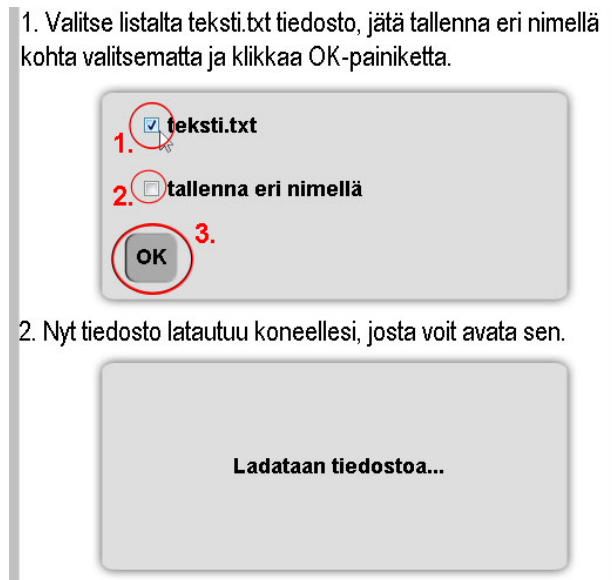
ja oppaat osion alla on kyllä ohjeita ohjelmistojen käyttöön, mutta siellä on myös lista tietohallinnolta lainattavissa olevista laitteista. Ohjelmistot ja oppaat nimi on hieman harhaanjohtava, sillä se antaa käyttäjälle kuvan siitä, että otsikon alla olisi ohjelmistoihin liittyviä ohjeita, vaikka todellisuudessa otsikon alla on kaikenlaisia ohjeita. Kaiken lisäksi ohjeita ja oppaita on jokaisen otsikon alta, joten sivujen sisällysluettelo ja rakenne on melko sekava. Sivulla navigointi on vastaavasti toteutettu hyvin. Vasemmalla on navigointipalkki, joka on rakennettu hierarkkisesti ja siten, että jokaisen päätason alla olevat otsikot saa näkyville klikkaamalla +-painiketta. Käyttäjän on helppo silmäillä ohjeiden otsikoita ennen ohjeiden avaamista ja päätellä hänelle sopiva ohje otsikoista, sillä pääotsikoiden alla näkyvät ohjeet saa näkyviin taso kerrallaan. Tämä tietenkin vaatii, että ohjeet on otsikoitu loogisesti ja järkevästi. Navigointipalkin lisäksi sivun yläreunassa kulkee mukana murupolku, josta käyttäjä näkee nopeasti, missä hän on menossa. Murupolku helpottaa ohjerakenteen ja ohjeen sijainnin hahmottamista. (Metropolia ammattikorkeakoulu 2012b.)

6.1.3 Ohjeiden sisältö

Molemmilla korkeakouluilla on paljon ohjeita, mutta otan tarkastelun kohteeksi Adobe Connectin ohjeet, mikä helpottaa omien Adobe Connect -ohjeiden suunnittelua. Muiden ohjelmistojen ohjeiden ottaminen tarkastelun alle ei ole työni kannalta oleellista.

Jyväskylän yliopiston Adobe Connect -ohjeet aukeavat aluksi esittelysivulle, jossa kerrotaan lyhyesti, mikä Adobe Connect on. Esittelysivun alla sijaitsevat linkit itse ohjeisiin, jotka on jaoteltu osallistujatyypin mukaan eli ohjeet on tehty erikseen osallistujalle, esittäjälle ja ylläpitäjälle. Eri ohjeiden jaottelu on looginen ja helposti ymmärrettävissä. Ohjeiden sisältö koostuu tekstistä ja kuvista ja ne on toteutettu verkkosivuille eli ohjeiden lukeminen onnistuu suoraan verkkoselaimella. Jokaisen ohjeen alussa on sisällysluettelo, jonka kohdat toimivat linkkeinä ohjeen eri osioihin. Ohjeen kieliasu on selkeää ja yksinkertaista, joten ohjeen sanoman ymmärtää ilman erityistä ponnistelua. Kuvat ovat hyvälaatuisia ja sopivan kokoisia. (Jyväskylän yliopisto 2012c.)

Ohjeita tarkastellessani havaitsin muutamia ohjeiden lukemista hankaloittavia yksityiskohtia. Ohjeiden kohdat on numeroitu vaiheiden mukaan, mikä on ihan loogista, mutta joissakin kuvissa oli käytetty numeroita, jotka eivät kuitenkaan viitanneet mihinkään. Tämä vaikeuttaa ohjeiden lukemista huomattavasti. Kuvassa 6 näkyy tekemäni hahmotelma tilanteesta.



KUVA 6. Numeroinnin epäloogisuus ohjeessa (Jyväskylän yliopisto 2012d, muokattu)

Toinen lukemista haittaava tekijä on se, että jokaisen osion lopusta puuttuu painike, jolla ohjeessa pääsee takaisin alkuun. Varsinkin pitkässä ohjeessa tämä aiheuttaa turhaa ohjeen edestakaista selaamista. (Jyväskylän yliopisto 2012c.)

Metropolia ammattikorkeakoulun Adobe Connect -ohjeiden etusivulla käyttäjälle esitellään Connectin käyttötarkoitus ja tuen yhteystiedot ongelmatilanteita varten. Huomionarvoista on, että ohjeiden etusivulla käytetään nimitystä Connect Pro, joka on ohjelman vanhan version 7 nimi. Ohjeiden etusivulle on ripoteltu linkkejä monenlaisiin Adobe Connect -ohjeisiin hajanaisessa järjestyksessä ja käyttäjän on vaikea saada selkeää kokonaiskuvaa ohjeista. Osa ohjeista on englanninkielisiä ja toinen osa suomenkielisiä. Suurin osa ohjeista koskee vanhaa versiota 7 ja ainoastaan yksi ohje koski ohjelman versiota 8 ja se oli suunnattu ylläpitäjille. Ohje on PDF-muotoisena liitteenä sivulla, joten se pitää avata oman tietokoneen Adobe Reader -ohjelmalla ennen kuin sitä pääsee lukemaan. Ohjeessa ei ole minkäänlaista sisällysluetteloa tai navigaatiota, joten oikean asian löytäminen on hankalaa. Ohje sisältää tekstiä ja kuvia. Kuvat ovat hieman epäselviä, mutta käyttökelpoisia. Tekstit hyppivät ohjeessa paikasta toiseen ja ohjeen

yleisvaikutelma on sekava. Kaiken kaikkiaan ohjeen lukeminen on hankalaa. Ohjeen hyvät puolet ovat sen helppo tulostusmahdollisuus PDF-tiedostomuodon takia ja se, että ohjeessa kerrotaan, kuinka kuulokemikrofonin asetukset voi laittaa kuntoon tietokoneella. Jos mikroфонia ei ole kytketty tietokoneeseen oikein, niin Adobe Connectin käytön aloittaminen on erittäin hankalaa. (Metropolia ammattikorkeakoulu 2012c.)

6.2 TAMKIn itseopiskelumateriaalien kehittäminen

TAMKIn itseopiskelumateriaalien suurin heikkous piilee niiden sijoittelussa. Ensinnäkin kaikki ohjeet sijaitsevat sisäverkossa, johon eivät ulkopuoliset pääse. Tämä aiheuttaa ongelmia yhteistyökumppanien kanssa. Esimerkki: TAMKissa järjestetään seminaari, johon halutaan mukaan luennoitsija videoyhteyden avulla eli Adobe Connectin välityksellä. Luennoitsija on fyysisesti Helsingissä ja luento lähetetään Adobe Connectin välityksellä Tampereelle. Luennoitsijalla ei ole aiempaa kokemusta Adobe Connectin käyttämisestä, joten miten luennoitsijan ohjeistaminen toteutetaan, kun hän ei pääse lukemaan TAMKIn ohjeita.

Hyvin harvoin ohjeissa on mitään salassa pidettävää materiaalia, jotenärkevin ratkaisu on julkaista materiaalit verkkoon kaikkien nähtäville. Tällä tavalla materiaaleilla voidaan helpottaa TAMKIn yhteistyökumppanien kanssa toimimista.

Toinen ohjeiden sijoitteluun liittyvä ongelma on ohjeiden hajauttaminen useaan eri paikkaan. TAMKIn tietohallinto ylläpitää omia ohjeitansa, jotka liittyvät heidän tarjoamiin järjestelmiin ja palveluihin. Tietohallinnon ohjeisiin pääsee helposti käsiksi suoraan TAMKIn intranetin navigointipalkin kautta. Vastaavasti muilla tukipalveluilla, kuten opetusteknologiapalveluilla (entinen opetusteknologiakeskus), on omat ohjeensa omissa paikoissaan. Yleisesti ottaen ohjeet on jaoteltu TAMKIn organisaatorakenteen, eikä ohjeiden käyttötarkoitusten mukaan. Tämä aiheuttaa sen, että käyttäjän pitää tietää, kuka vastaa mistäkin järjestelmästä ennen kuin hän osaa etsiä ohjetta oikeasta paikasta. Kaikkien ohjeiden osalta tämä ei kuitenkaan pidä paikkaansa, sillä esimerkiksi TAMKIn perehdyttämismateriaali on uusille työntekijöille tarkoitettu materiaali, jonka avulla saa tietoa TAMKIn keskeisimmistä käytänteistä. Tähän perehdyttämismateriaaliin on myös koottu jonkin verran IT-ohjeita, joihin ei pääse muualta käsiksi.

Yksittäisten ohjeiden kehittämistä en käsittele, mutta kokonaisuutta ajatellen ohjeiden toteutustapa ja rakenne pitää yhdenmukaistaa, jotta ohjeiden lukeminen ja päivittäminen helpottuu. Yhä useampi TAMKin ohjeista on nykyään rakennettu suoraan TAMKin wiki-alustalle wiki-sivuuksi, jotka toimivat käyttäjän kannalta kuten tavalliset verkkosivut. Tällä tavalla toteutettuihin ohjeisiin on helppo upottaa multimediaa ja ohjeiden päivittäminen on helppoa, joskin paljon videoita ja kuvia sisältävien ohjeiden päivittäminen vaatii paljon työtä. Jos kuvalliset ohjeet on toteutettu esim. PDF-tiedostona, on kuvien päivittäminen melko hankalaa, sillä ohjetta on erittäin vaikea saada jälleen muokattavaan muotoon, mikäli ohjeen alkuperäistä tekstitiedostoa ei ole enää olemassa.

TAMKin ohjelmistojen ja tietojärjestelmien itseopiskelumateriaalien kehittäminen pitää aloittaa sijoittamalla ohjeet kaikille avoimeen ja helposti saavutettavissa olevaan paikkaan kuten TAMKin kotisivuille osoitteeseen <http://www.tamk.fi/>. Ohjeiden rakenne, toteutustapa ja tiedostomuoto pitää saada yhdenmukaisiksi, jotta ohjeiden käyttäminen käyttäjän ja ylläpitäjän näkökulmasta helpottuu.

Ohjeiden sijainnin ja sisällön kehittäminen on TAMKissa parasta aikaa meneillään ja IT-ohjeiden siirtämisestä helpommin saavutettavissa olevaan paikkaan on keskusteltu järjestelmällisesti. Olen ollut mukana suunnittelutyössä TAMKin viestinnän, tietohallinnon ja kehittämissyksikön osapuolten kanssa. Ohjeiden siirto ja muokkaus vie kuitenkin aikaa, ja siirto ei ole vielä valmis tämän opinnäytetyön kirjoittamishetkellä.

6.3 TAMKin koulutusten kehittäminen

Koulutusten nykytilanne on käyttäjän kannalta melko hyvä. Koulutuksia järjestetään yleisesti ottaen hyvin runsaasti ja järjestelmällisesti. Kaikki koulutukset, tai ainakin suurin osa niistä, sijaitsee koulutuskalenterissa, joka sisältää kaikki tarvittavat tiedot koulutuksista. Myös ilmoittautuminen koulutuksiin onnistuu kalenterin kautta.

Koulutuksen järjestäjän kannalta kehitettävää on paljon. Tällä hetkellä kouluttajan täytyy pitää huolta hyvin monesta asiasta koulutukseen liittyen, sillä jokainen asia hoidetaan erillisellä työvälineellä. Koulutusta varten kouluttajan pitää käyttää ainakin kuutta eri järjestelmää ennen kuin hän voi pitää koulutuksen. Ensin kouluttaja varaa

Reska-tilanvarausjärjestelmän avulla tilan koulutusta varten. Sitten hän luo koulutusta varten ilmoittautumislomakkeen E-lomake-editorilla. Tämän jälkeen kouluttaja lisää kaikkien suunniteltujen koulutusten tiedot wiki-tekniikalla toteutettuun koulutuskalenteriin. Kun tarvittavat tiedot ovat koulutuskalenterissa, julkaisee kouluttaja sisäiseen viestintään tarkoitetussa intranetissä tiedotteen tarjolla olevista koulutuksista. Kun koulutus toteutuu, pitää kouluttajan lähettää Outlook-sähköpostiohjelmalla koulutettaville kutsu koulutukseen. Myöhemmin, kun koulutus on pidetty, pitää kouluttajan raportoida toteutuneet koulutukset ja niiden osallistujamäärä erilliseen Edit Grid -ohjelmalla toteutettuun taulukkoon. Kouluttajan pitää siis hallita hyvin monen eri järjestelmän käyttö ennen kun hän voi pitää koulutuksen.

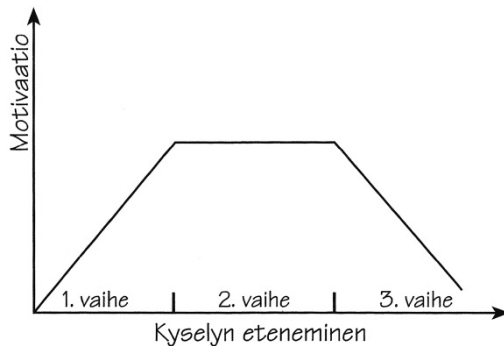
Koulutusten hallinta pitää saada yhden tietojärjestelmän varaan, jotta koulutusten järjestäminen olisi kustannustehokasta. Koulutusten hallitseminen yhden järjestelmän kautta hyödyttäisi niin TAMKia kuin kouluttajaakin ja näkyisi säästettyinä työtunteina ja vähentyneenä stressinä.

7 KYSELY HENKILÖKUNNALLE ITSEOPISKELUMATERIAALEISTA JA KOU- LUTUKSISTA

7.1 Kyselyn laatiminen

Ennen kyselyn toteuttamista pitää päättää, millä tavalla kysely toteutetaan. Kysely voidaan toteuttaa puhelin-, sähköposti- tai internetkyselynä. Ei kannata myöskään unohtaa haastattelun mahdollisuutta. Hyvin nopeasti päätin toteutustavan, joka oli internetkysely. Valitsin tämän kyselymuodon, jotta pystyin saamaan mahdollisimman paljon vastauksia ja siksi, että TAMKissa on käytössä lomake-editori, jolla sähköisen lomakkeen laatiminen on melko helppoa. Valmiista kyselystä tiedotettiin sisäiseen viestintään tarkoitettussa intranetissä.

Kyselyä laatiessa pitää ottaa huomioon monia asioita. Kyselyn pituus ja siihen liittyvät kysymysten lukumäärä ovat yhdet tärkeimmistä. Vastaajien kiinnostus täytyy säilyttää kyselyn loppuun asti. Liian pitkän kyselyn suurimmat riskit liittyvät vastaamisen keskeyttämiseen ja huolimattomaan vastaamiseen. Kyselyn alku on tärkeä, sillä sen avulla vastaaja saadaan tarttumaan kyselyyn ja taustakysymykset ovat hyvä tapa aloittaa kysely. Taustakysymyksillä tarkoitetaan esimerkiksi iän, sukupuolen ja koulutuksen selvittämistä. Tällaisiin kysymyksiin on helppo vastata ja niiden avulla vastaajaa valmistellaan vaikeampia kysymyksiä varten. Kyselyn loppua kohti vastaajien kiinnostus monesti hiipuu ja vastaukset saattavat olla huolimattomia. Tästä syystä myös kyselyn loppuun kannattaa sijoittaa helppoja ja vähemmän tärkeitä kysymyksiä. Kuvassa 7 näkyy motivaatiotason vaihtelu kyselyn edetessä. Vaihe 1 kuvaa kyselyn alkua, jossa pyritään voittamaan vastaajan luottamus helpoilla kysymyksillä. Vaiheessa 2 vastaajalle esitetään tärkeitä ja vaikeita kysymykset. Lopuksi vaiheessa 3 vastaajalle annetaan jälleen helppoja kysymyksiä, sillä kyselyn loppua kohti vastaamisen huolimattomuus lisääntyy. (Aaltola & Valli 2007, 103–105; Valli 2001, 29–30.)



KUVA 7. Motivaatiotason määrä kyselyn edetessä (Aaltola & Valli 2007, 104)

Kysymysten lukumäärän lisäksi kyselyn laatijan pitää kiinnittää erityistä huomiota kysymysten sanamuotoihin ja siihen, että kysymykset ovat selkeitä. Kysymysten osalta vastaajille ei saa antaa tulkinnanvaraa, sillä se johtaa hyvin nopeasti virheellisiin tuloksiin. Kysymykset kannattaa pitää mahdollisimman lyhyinä ja yksinkertaisina. Sähköisen lomakkeen osalta kannattaa kiinnittää huomiota myös vastausten tallennusmuotoon. Jos kysymys toteutetaan esimerkiksi radiopainikkeilla ja vastausvaihtoehtoina käytetään erinomaista, hyvää, keskivertoa, kohtuullista ja huonoa, kannattaa lomakkeen vastaukset tallentaa numeroina 1–5. Numeromuodossa olevan tilastollisen datan analysointi on huomattavasti helpompaa kuin tekstimuotoisen, sillä numeerisessa muodossa olevasta datasta saadaan tietoon mm. keskiarvo ja prosentuaalinen osuus muista vastauksista.

7.2 Kyselyn merkitys

On tärkeää, että itseopiskelumateriaalien käyttäjillä on mahdollisuus tuoda mielipiteensä esille, sillä ilman käyttäjiä itseopiskelumateriaalit ovat turhia. Materiaalien huono toteutus ja käyttäjien laiminlyöminen suunnittelutyössä johtaa siihen, että materiaaleja käytetään vähän tai ei lainkaan. Kyselyllä pyrin selvittämään TAMK:n henkilökunnan ajatuksia itseopiskelumateriaalien ja koulutusten nykytilasta sekä löytämään pahimmat epäkohdat, joihin tulee puuttua. Tarkoitukseni on myös selvittää henkilökunnan tärkeinä pitämät asiat, jotta ne pystytään huomioimaan suunniteltaessa uusia itseopiskelumateriaaleja ja koulutuksia.

7.3 Kohderyhmä

Kyselyn kohderyhmänä on TAMKin henkilökunta, sillä suurin osa tietojärjestelmäkoulutuksista ja itseopiskelumateriaaleista on suunnattu heille. Tämä rajaus on tehty myös siksi, että työnantajani asiakkaita ovat pääasiassa TAMKin henkilökunnan edustajat, joten heidän mielipiteillään on suurin merkitys palvelujen kehittämisessä.

7.4 Vastaukset ja niiden analysointi

7.4.1 Vastaajien tiedot

Tekemääni kyselyyn (LIITE 1) vastasi kaiken kaikkiaan 54 henkilökunnan edustajaa, mikä ei ole paljon ottaen huomioon sen, että TAMKissa työskentelee noin 800 henkilöä. Vastausprosentti koko henkilökunnasta jäi siis 6,75 prosenttiin. Jokainen vastaus on kuitenkin tärkeä henkilöstökoulutusten ja itseopiskelumateriaalien kehittämistyössä ja annetut vastaukset otettiin huomioon suunniteltaessa koulutuksia ja itseopiskelumateriaaleja. Kyselyn vastaukset käsiteltiin SPSS-ohjelmistolla.

Vastaajien keski-ikä oli 43 vuotta. Nuorin vastaaja oli 21-vuotias ja vanhin 63-vuotias. Vastaajista 79,6 % oli naisia ja 20,4 % miehiä. Vastaajien työtehtävät jakaantuivat huomattavasti tasaistemmin eli opettajia vastaajista oli 40,7 % ja muuta henkilökuntaa 59,3 %. Suurin osa vastaajista eli 70,7 % ilmoitti työskentelevänsä TAMKin Kuntokatu 3:n toimipisteessä. Vastausten keskittyminen yhteen toimipisteeseen näin vahvasti voi johtua muutamasta asiasta. Kyselyyn vastaaminen saatettiin kokea vieraana muissa toimipisteissä. On myös mahdollista, että intranetin kautta tiedotettu kysely tavoitti parhaiten Kuntokatu 3:n työntekijät. Kolmas vaihtoehto on, että TAMKin henkilöstömäärän painottuminen Kuntokadulle aiheutti vastausten painottumisen kyseiseen toimipisteeseen. Uskon eron johtuvana siitä, että henkilöstöä on eniten Kuntokadulla.

7.4.2 Itseopiskelumateriaalit

Itseopiskelumateriaalien nykyistä sijaintia silmällä pitäen henkilökunta oli saanut eniten apua tietojärjestelmien käyttöön TAMKin intranetistä ja Laatukäsikirjasta. Laatukäsikirja on wiki-alustalle toteutettu verkkosivusto TAMKin toiminnan kannalta keskeisistä asioista. Intranet ei

sisällä lainkaan ohjeita, mutta Laatuksikirja sisältää paljon ohjeita. Intranet ja Laatuksikirja muodostavat hyvin yhtenäisen kokonaisuuden, joten on hyvin mahdollista, että kaikki vastaajat eivät ole hahmottaneet niiden tarkoittavan eri asioita. Toinen vaihtoehto on, että kyselyyn vastanneet ovat vastanneet vanhojen tottumustensa mukaan, sillä TAMKin intranetissä oli ohjeita vielä muutama vuosi sitten.

Itseopiskelumateriaalien ominaisuuksista kysyttäessä vastaajat pitivät kaikista tärkeimpinä ohjeiden ajantasaisuutta, helppoa löydettävyyttä, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Yli 80 % vastaajista piti näitä ominaisuuksia erittäin tärkeinä ohjeille. Suurin osa käyttäjistä toivoi pikaoppaita laajojen käyttöohjeiden sijasta. Tämä on ymmärrettävää, sillä laajojen käyttöoppaiden lukemiseen menee paljon aikaa, kun pikaopas riittää useimpiin tilanteisiin.

70,4 % käyttäjistä piti tärkeänä tai erittäin tärkeänä sitä, että ohjeet ovat luettavissa suoraan verkkoselaimessa ilman erillisten liitetiedostojen avaamista. Ohjeiden suunnittelun näkökulmasta tämä on erittäin hyödyllinen tieto ja ohjaa ohjeiden suunnittelua entistä enemmän verkkosivuratkaisuihin.

Ohjeiden sisällössä kuvia pidettiin huomattavasti tärkeämpinä kuin videoita, mikä ei sinällään yllätä, mutta tämä voi johtua osin siitä, että TAMKin itseopiskelumateriaaleissa on videoita erittäin vähän. Henkilöstö ei ole totunut videoihin tai niiden tarjoamiin etuihin.

Ohjeiden nykytilaan liittyen 53,7 % vastaajista oli sitä mieltä, että ohjeet eivät ole helposti löydettävissä. Ohjeet koettiin ajantasaisiksi, selkeiksi ja ymmärrettäviksi. Muihin ohjeiden nykytilaa koskevien kysymyksiin vastaajat eivät olleet osanneet kunnolla vastata. Esimerkiksi 51,9 % vastaajista ei ollut osannut vastata väittämään TAMKin ohjeet sisältävät videoita. 85,2 % vastaajista toivoi, että itseopiskelumateriaalit ja ohjeet sijoitettaisiin yhteen paikkaan nykyisen usean eri paikan sijasta. Tätä näkemystä kannattaa myös ohjeiden uudelleensijoittelua pohtinut työryhmä, jonka työhön olen osallistunut.

7.4.3 Henkilöstökoulutukset

90,7 % kaikista vastaajista oli osallistunut TAMKin järjestämään henkilöstökoulutukseen. 98,1 % vastaajista oli saanut tietoa henkilöstökoulutuksista intranetin tiedotteista ja ainoastaan 11,1 % vastaajista oli saanut tietoa koulutuksista henkilöstökoulutuskalenterista. Henkilöstökoulutuskalenterin käyttö oli vastaajien keskuudessa yllättävän pientä ja koulutuskalenterin näkyvyyttä ja käyttöastetta pitää pyrkiä kasvattamaan.

Suosituin koulutuspäivä vastaajien keskuudessa oli keskiviikko 66,7 prosentilla. Tiistai ja torstai keräsivät toiseksi eniten ääniä. Perjantai oli vähiten suosittu. Koulutuksia toivottiin eniten klo 9–11 välille. Klo 8–9 ja 11–12 olivat vähiten suosittuja, mutta kaikista vähiten ääniä sai klo 16–17 koulutus. Koulutuksen kestossa suosituimmaksi nousi 1,5 tunnin koulutus ja 2 tunnin koulutus oli toiseksi suosituin vaihtoehto. Kaikista vähiten ääniä keräsi yli 2 tunnin koulutus.

Koulutusten ominaisuuksista kaikista tärkeimpänä koettiin koulutuksen selkeys. 100 % vastaajista ilmoitti koulutuksen selkeyden olevan tärkeää tai erittäin tärkeää. Myös kouluttajien asiantuntijuus koettiin erittäin tärkeäksi samoin kuin se, että koulutusten sisältö vastaa kuvausta. Nämä kolme erottuivat vastausten joukosta kaikista eniten, mutta suurin osa muistakin vaihtoehdoista koettiin erittäin tärkeinä. Yllättävää oli, että 64 % vastaajista piti erittäin tärkeänä tai tärkeänä sitä, että koulutuksissa jaetaan kirjallista materiaalia. Tämä todennäköisesti johtuu syvälle juurtuneista käytänteistä ja pitää huomioida koulutusten ja ohjeiden suunnittelussa. Ihanteellista on, jos koulutus ja ohjeet tukevat toinen toisiaan siten, että koulutuksessa ei tarvitse jakaa erillistä materiaalia. TAMKissa ei ole järjestetty juurikaan koulutuksia etäkoulutuksina eli koulutuksina, joihin voi osallistua suoraan omalta työasemalta erilaisten videoyhteysratkaisujen avulla. Yllättävän suurin osa eli 42,6 % vastaajista piti etäosallistumisen mahdollisuutta tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Etäosallistumisen mahdollisuutta koulutuksen toteuttamismenetelmänä on hyvä harkita vakavasti.

TAMK:n nykyisiin koulutuksiin oltiin kaiken kaikkiaan tyytyväisiä. Yksi parannusta kaipaava yksityiskohta nousi kuitenkin esille. 27,8 % vastaajista ilmoitti, että koulutuksia ei pidetä tarpeeksi aloittelijoille ja 31,5 % oli sitä mieltä, että koulutuksia ei järjestetä tarpeeksi edistyneille käyttäjille. Näiden vastausten perusteella tarjolla olevien koulutusten määrää tulee lisätä.

8 TOTEUTUS

8.1 Adobe Connect 8 -itseopiskelumateriaalit

8.1.1 Sijainti

Adobe Connect 8 -itseopiskelumateriaalit sijoitettiin TAMKin wiki-työtilaan nimeltään opetusteknologiaohjeet. Työtila sisältää opetusteknologiapalveluiden itseopiskelumateriaaleja ja ohjeita. Materiaaleille oli muutama muukin mahdollinen sijoituskohde, mutta opetusteknologiaohjeiden työtila nousi parhaimmaksi vaihtoehdoksi, sillä työtilan rakenne tukee materiaalien lukemista. Työtilan sisältämät sivut on rakennettu siten, että niiden leveys on aina vakio. Lisäksi sivujen leveys tietokoneen ruudulla on lähes sama kuin A4-kokoisen arkin. Tämän ansiosta materiaalien lukeminen on mukavaa ja tekstin sekä kuvien asettelu materiaaleihin on helppoa. Jos sivun leveys muuttuisi selaimen koon mukaan, kasvaisivat tekstien rivipituudet liian pitkiksi lukumukavuuden kannalta. Myös kuvien ja tekstin järkevä asettelu materiaaleihin olisi erittäin vaikeaa, sillä milloinkaan ei voisi tietää, miltä materiaalit näyttäisivät käyttäjän ruudulla. Opetusteknologiaohjeet on vain väliaikainen sijoituspaikka itseopiskelumateriaaleille. Lopullinen sijoituspaikka on TAMKin IT-ohjeissa, mihin sijoitetaan kaikki ohjelmien ja tietojärjestelmien itseopiskelumateriaalit. Materiaalit sijoitetaan TAMKin IT-ohjeisiin, kun sijoituspaikka valmistuu.

8.1.2 Rakenne ja sisältö

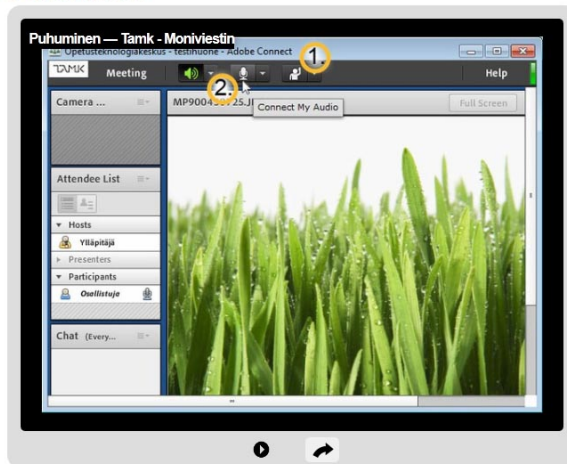
Adobe Connect 8 -itseopiskelumateriaalit koostuvat esittelysivusta ja kahdesta pikaoppaasta. Kun käyttäjä avaa opetusteknologiaohjeiden itseopiskelumateriaaleista Adobe Connectin osion, aukeaa hänelle ensin tekstimuotoinen esittelysivu ohjelmasta. Sivulla on myös yksinkertainen video, jossa näytetään ja kerrotaan tekstilaatikoiden avulla ohjelman uusista ominaisuuksista. Esittelysivun alta pääsee varsinaisiin pikaoppaisiin.

Pikaoppaiden koetaan olevan huomattavasti hyödyllisempiä kuin laajat käyttöohjeet. TAMKin henkilökunnan vastaukset kyselyn osalta tukevat tätä käsitystä. Pikaoppaat on tehty erikseen osallistujalle ja ylläpitäjälle, sillä nämä roolit ovat ohjelmassa kaikista yleisimmät. Esittäjän roolia käytetään huomattavasti harvemmin ja käytännössä roolin ainoa ero ylläpitäjään on se, että roolilla on huomattavasti ylläpitäjää rajatummalla oikeudet. Erilliselle esittäjän pikaoppaalle ei siis ole tarvetta.

Pikaoppaiden sisällön suunnittelussa otettiin huomioon ohjelman käytön kannalta tärkeimmät asiat. Osallistujan pikaoppaassa kerrotaan yhteyden muodostamisesta, mikrofonin käytöstä ja pikaviestien kirjoittamisesta. Ylläpitäjän pikaopas on rakennettu samojen pääperiaatteiden mukaan kuin osallistujan opas, mutta ylläpitäjän opas on jonkin verran laajempi. Siinä ohjeistetaan muun muassa osallistujien kutsuminen huoneeseen sekä oikeuksien ja materiaalin jakaminen osallistujille.

Molempien pikaoppaiden alussa on sisällysluettelo, jonka kohdat toimivat samalla linkkeinä oppaan eri osiin. Oppaan jokainen osa on pyritty nimeämään mahdollisimman havainnollisesti ja selkeästi. Jokaisen osan yläpuolella on otsikko ja tämän alla kuva ohjelman toiminnosta. Jokainen oppaan kuva toimii myös ohjevideona. Kun kuvaa klikkaa hiirellä, lähtee video pyörimään. Kuvan ja ohjevideon alla on tekstimuotoinen ohje toiminnon suorittamisesta. Jokaisen osion lopussa on linkki, joka vie takaisin oppaan sisällysluetteloon, jotta oppaan eri osien lukeminen olisi mahdollisimman vaivatonta. Linkin avulla käyttäjän ei tarvitse selata opasta edestakaisin löytääkseen etsimänsä kohdan. Kuvassa 8 on osallistujalle suunnattu osio oppaasta, missä neuvotaan, kuinka Adobe Connectin mikrofonia käytetään.

Puhuminen



Istuntoon osallistujilla ei oletuksellisesti ole oikeuksia käyttää mikrofonia, mutta oikeuksia voit pyytää huoneen ylläpitäjältä. Mikrofoni kannattaa laittaa pois päältä, jos et puhu siihen. Se saattaa lähettää muita häiritsevää ääntä, vaikka et puhuisikaan (esim. hengitysäänet tai taustamelu).

1. Pyydä ylläpitäjältä mikrofonin käyttöoikeuksia klikkaamalla **"Raise Hand"** -painiketta.
 - Saat ilmoituksen, jos sinulle annetaan oikeus puhua.
2. Kun sinulla on oikeus puhua, niin yläpalkissa näkyy mikrofonin kuvake.
 - Voit laittaa mikrofonin päälle tai pois päältä klikkaamalla kuvaketta hiiren vasemmalla painikkeella.
 - Kun kuvake on vihreä, niin mikrofoni on käytössä.
 - Kuvakkeen viereiset aallot liikkuvat ja kertovat mikrofonisi äänenvoimakkuudesta.

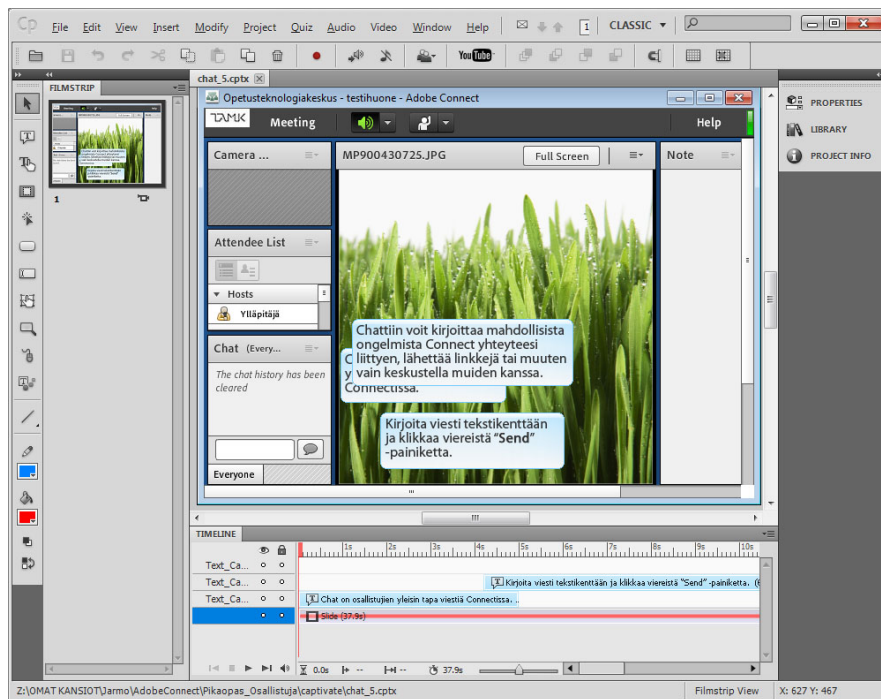
[Takaisin ylös](#)

KUVA 8. Puhuminen Adobe Connectissa (Adobe Connect versio 8 2012, kuvankaappaus)

8.1.3 Käytetyt tekniikat

Itseopiskelumateriaalit rakennettiin TAMKIn wiki-alustalle. Materiaalien tekstit ja linkit tehtiin wiki-merkintäkielen avulla, mikä on yksinkertaisempi vaihtoehto perinteisemmälle HTML-kuvauskielelle. Kuvat tuotettiin Adobe Photoshop CS4 -kuvankäsittelyohjelmalla. Kuvista tallennettiin sekä Photoshopin oma PSD-muotoinen tiedosto että internetissä hyvin suosittu JPG-tiedosto, jota käytettiin ohjeissa. PSD-tiedosto tallennettiin sen takia, että se sisältää kaikki kuvissa käytetyt elementit. Kuvien päivittäminen on helpompaa, kun PSD-tiedosto on tallessa.

Videot luotiin Adobe Captivaten versiolla 5.5. Adobe Captivate on ohjelma, jolla voidaan tuottaa interaktiivisia verkko-oppimateriaaleja. Kuvassa 9 on kuvankaappaus Adobe Captivaten käyttöliittymästä. Kuvassa Adobe Connectin ohjevideo on avattu muokattavaksi.



KUVA 9. Adobe Captivaten käyttöliittymä (Adobe Captivate versio 5.5 2012, kuvankaappaus)

Videot tallennettiin MPEG-4/MP4 tiedostomuodossa. MPEG-4 on 2000-luvun alussa kehitetty yleinen tiedostomuoto, joka tukee videoiden suoratoistoa eli videon toistoa suoraan ilman, että videota tarvitsee ladata etukäteen. MPEG-4-muotoiset videot ladattiin TAMKIn videoistopalveluun nimeltään Moniviestin. Moniviestin muunsi videot Flash-muotoon, joka on tarkoitettu upotettavaksi verkkosivuille. Moniviestimen luomat Flash-videot upotettiin itseopiskelumateriaaleihin käyttämällä wiki-merkintäkieltä. Videot sijaitsevat Moniviestimessä, ja jos Moniviestin on alhaalla, tai ei jostain syystä toimi, niin videot eivät näy itseopiskelumateriaaleissa.

8.2 Adobe Connect 8 -koulutus

8.2.1 Ajoitus ja kesto

Henkilöstölle tarjotaan koulutuksia Adobe Connectin käyttöön elokuun puolivälistä joulukuun puoleen väliin asti ja tammikuusta kesäkuuhun. Kesä- ja heinäkuussa suurin osa henkilöstöstä viettää kesälomaa eikä koulutuksien järjestäminen ole kannattavaa. Myös joulukuun loppu on suosittua loma-aikaa.

Koulutuksia tarjotaan monipuolisesti useina eri viikonpäivinä ja kellonaikoina. Kyselyyn vastanneiden mielestä keskiviikko on paras päivä koulutuksille, mutta maanantaita ja perjantaita kannattaa välttää. Tästä syystä koulutuksia pyritään tarjoamaan eniten keskiviikkoisin ja hie- man vähemmän tiistaisin ja torstaisin. Muutamia koulutuksia tarjotaan myös maanantaisin ja perjantaisin, sillä koulutettavien joukossa on varmasti niitä, joille maanantai tai perjantai sopii parhaiten.

Koulutuksia pyritään tarjoamaan useisiin eri kellonaikoihin ja ne pyritään ajoittamaan klo 9–11 ja klo 12–15 välille. Suurin osa henkilökunnasta viettää ruokataukoa klo 11–12 välillä, joten koulutuksien aloittaminen klo 11 ei ole järkevää.

Koulutuksia tarjotaan aluksi noin kymmenen koulutuskertaa vuodessa, joka tarkoittaa sitä, että koulutuksia tarjotaan kerran kuukaudessa lukuun ottamatta kesä- ja heinäkuuta. Mikäli koulu- tuksiin ilmoittautuneiden määrä vähenee niin alas, että koulutuksia perutaan usein, niin tarjot- tavien koulutusten määrää vähennetään seuraavalle kalenterivuodelle. Koulutus perutaan, jos koulutukseen on ilmoittautunut vähemmän kuin kolme osallistujaa. Jos koulutuksien määrän vähentäminen ei radikaalisti vähennä koulutuksien peruuntumista, niin harkitaan toisenlaista lähestymistapaa koulutuksien tarjoamiseksi. Koulutuksiin ilmoittautuminen muutetaan sellai- seksi, että henkilö ei ilmoittaudu minkään tietyn ajankohdan koulutukseen, vaan kun koulutuk- seen on ilmoittautunut tarpeeksi monta henkilöä, ottaa kouluttaja yhteyttä ilmoittautuneisiin ja pyrkii löytämään kaikille osapuolille sopivan koulutusajankohdan. Tämän tyyllisessä ilmoittau- tumisessa koulutus järjestetään, kun viisi henkilöä on ilmoittautunut koulutukseen.

Koulutuksen kestoksi on mitoitettu 1,5 tuntia, mikä on riittävä Adobe Connectien perustoimin- tojen läpikäymiseen ja käytännön harjoitusten toteuttamiseen. Myös kyselyyn vastanneiden mielestä 1,5 tunnin koulutus on sopiva pituus järjestelmäkoulutukselle.

8.2.2 Rakenne ja sisältö

Koulutus rakentuu kolmesta osiosta. Aluksi koulutettaville jaetaan kuulokemikrofonit ja web-bikamerat, jotta ohjelman jokaista osa-aluetta voidaan testata tehokkaasti. Tämän jälkeen koulutettaville esitellään Adobe Connectin käyttöä yleisellä tasolla ja kerrotaan miten ja missä tilanteissa sitä voidaan hyödyntää. Koulutettaville kerrotaan myös kuinka Adobe Connectilla voidaan tehostaa omaa työtä sekä parantaa organisaation tuottavuutta. Alkuesittelyyn käytetään aikaa noin 10 minuuttia.

Tämän jälkeen jokainen käyttäjä kirjautuu koulutusta varten tehtyyn huoneeseen tai työtilaan, jossa kouluttaja esittelee Adobe Connectin toimintoja ja terminologiaa. Koulutettavia kehoitetaan tekemään samat toiminnot kouluttajan perässä. Tämä osuus kestää noin 40 minuuttia, jonka jälkeen pidetään lyhyt 10 minuutin jaloittelutauko.

Tauon jälkeen siirrytään käytännön harjoituksiin, joissa koulutettavat jaetaan pareiksi. Vuoron perään koulutettavat toimivat Adobe Connect -huoneen ylläpitäjinä ja osallistujina. Kouluttaja antaa koulutettaville harjoitusohjeet ja kiertää luokkatilassa antamassa apua ja seuraamassa harjoitusten etenemistä. Osuus kestää noin 25 min.

Harjoitusten jälkeen kouluttaja kertoo, millaiset ohjeet Adobe Connectin käyttöön on olemassa, ja mistä niihin pääsee käsiksi. Ohjeiden ohella kouluttaja kertoo myös, mistä ohjelman käyttöön saa henkilökohtaista apua, jos ohjeet eivät tarjoa kaikkia vastauksia. Ohjeiden esittelyyn käytetään aikaa noin 5 minuuttia.

8.2.3 Toteutustapa

Koulutus on kertaluonteinen eli se ei jakaudu useaan eri koulutuskertaan, joissa jokaisessa on erilainen teema. Sama koulutus toteutetaan kahdella eri tavalla. Suurin osa koulutuksista tarjotaan paikan päällä tapahtuvina luokkakoulutuksina, joissa kouluttaja ja koulutettavat ovat samassa tilassa. Pieni osa koulutuksista järjestetään niin sanottuina etäkoulutuksina eli kouluttaja on omalla työpisteellään ja koulutettavat omilla työpisteillään. Koulutus tapahtuu kokonaan Adobe Connectin välityksellä ja koulutettaville lähetetään sähköpostitse ohjeet siitä, mitä välineitä koulutukseen tarvitaan, mistä välineitä voi lainata, kuinka välineet saa asennettua tietokoneeseen ja miten itse koulutukseen osallistutaan.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Itseopiskelumateriaalien ja ohjeiden tuottaminen sekä henkilöstökoulutuksien järjestäminen ovat kuuluneet jo joitakin vuosia työtehtäviini. Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa tutustuin ensimmäistä kertaa kouluttamisen ja oppimateriaalien tuottamisen teoreettiseen puoleen. Olen aiemmin suunnitellut ja järjestänyt koulutukset sekä luonut itseopiskelumateriaalit oman näkemykseni pohjalta ja kysymällä apua työkavereiltani. Työn teoriaosuus paransi näkemystäni aihealueesta ja helpotti työn käytännön osuutta eli varsinaisen koulutuksen ja itseopiskelumateriaalin suunnittelua ja toteuttamista.

Pelkästään teoria ei kuitenkaan riittänyt lopullisen tavoitteen saavuttamiseksi, joten toteutin kyselyn henkilökunnalle ja selvitin kahden korkeakoulun itseopiskelumateriaalien toteutustapoja. Korkeakoulujen materiaaleihin tutustuminen helpotti itseopiskelumateriaalin suunnitteluun ja tuottamiseen liittyvää työtä. Materiaaleihin tutustuminen antoi myös ideoita TAMKin itseopiskelumateriaalien kehityssuunnasta ja kehittämistarpeista. Pääsin tietenkin käsiksi ainoastaan vapaassa levityksessä oleviin materiaaleihin, joten en voi olla varma millaista materiaalia korkeakouluilla oli sisäverkoissaan. Kyselyn kautta sain tietoa sekä itseopiskelumateriaaleista että henkilöstökoulutuksista. Kyselyyn vastasi 54 henkilöä TAMKin 800 työntekijästä, joten vastausprosentti jäi melko vähäiseksi. Uskon kuitenkin, että kyselyyn vastasivat kaikista aktiivisimmat ja ne, joilla oli jonkinlainen mielipide asiasta, joten tein vastausten pohjalta tiettyjä johtopäätöksiä ja hyödynsin saamaani tietoa TAMKin nykytilan ja kehittämiskohteiden selvittämisessä sekä Adobe Connect -itseopiskelumateriaalin ja koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa.

Opinnäytetyön konkreettisenä tuotoksena syntyi koulutus ja itseopiskelumateriaalit Adobe Connectin käyttöön. Molemmat onnistuivat odotuksien mukaan ja ovat saaneet myönteistä palautetta. Toteutetut itseopiskelumateriaalit eroavat merkittävästi TAMKin muista materiaaleista, sillä ne yhdistävät tekstiä, kuvia ja videoita yhdeksi kokonaisuudeksi. Pyrin viemään tällaista itseopiskelumateriaalien toteutustapaa eteenpäin TAMKissa.

Työn alkuvaiheessa aiheen rajausta oli hankalaa, sillä oman kokemukseni perusteella itseopiskelumateriaalit ja henkilöstökoulutukset kulkevat käsi kädessä ja jos itseopiskelumateriaalien suunnittelussa ei oteta huomioon koulutuksia, ei kokonaisuus tue asian oppimista. Kun sisällytin molemmat aiheet työhöni, koostui kokonaisuus kahdesta eri aihealueesta ja molempien aiheiden käsittely jäi hieman pintapuoliseksi, sillä kahden eri aiheen syvälinen tutkiminen vaatii hyvin paljon aikaa. Koen kuitenkin, että kehitin molempia osioita sulassa sovussa keskenään ja sain koottua niistä toimivan kokonaisuuden käyttäjien oppimisen kannalta.

LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Adobe Captivate versio 5.5. 2012. Luettu 15.11.2012.
<http://www.adobe.com/products/captivate.html>.

Adobe Connect versio 7. 2010. Luettu 1.6.2011.
<http://wiki.tamk.fi/x/uQPyAg>.

Adobe Connect versio 8. 2012. Luettu 17.2.2012.
<http://wiki.tamk.fi/x/4wkFAw>.

Adobe Systems Incorporated. 2010. Adobe Connect 8 Transition Guide for 7.5 Users. Luettu 8.12.2011.
http://www.google.fi/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBQQFjAA&url=http%3A%2F%2Fsupport.pgi.com%2Fdownload_document.php%3Fid%3D1661&rct=j&q=connect%20%20transition%20guide&ei=sHsNTqNOzt2yBoadve8O&usq=AFQjCNFF7mfaMt9slB-K2enn-scuyxEsBw&sig2=Nko710m1elZPbpPXct3NdQ&cad=rja.

Jyväskylän yliopisto. 2012a. Etusivu. Luettu 4.11.2011.
<https://www.jyu.fi/>.

Jyväskylän yliopisto. 2012b. Ohjeet. Luettu 4.11.2011.
<https://www.jyu.fi/thk/ohjeet>.

Jyväskylän yliopisto. 2012c. Connect 8 ohjeet. Luettu 4.11.2012.
<https://www.jyu.fi/thk/connect-ohjeet>.

Jyväskylän yliopisto. 2012d. Connect 8 esittelijän ohje. Luettu 4.11.2012.
https://www.jyu.fi/itp/connect-ohjeet/pikaohje/presenterin-ohjeet/#notes_pod.

Kalliala, E. 2002. Verkko-opettamisen käsikirja. Helsinki: Finn Lectura.

Keränen, V. & Penttinen J. 2007. Verkko-oppimateriaalin tuottajan opas. Jyväskylä: WSOYpro: Docendo.

Kortesuo, K. 2010. Avaa tästä: käytännön käsikirja kouluttajalle. Helsinki: Infor.

Kupias, P. 2007. Kouluttajana kehittyminen. Helsinki: Palmenia.

Metropolia ammattikorkeakoulu. 2012a. Etusivu. Luettu 4.11.2012.
<http://www.metropolia.fi/>.

Metropolia ammattikorkeakoulu. 2012b. Ohjelmistot ja oppaat. Luettu 4.11.2012.
<https://wiki.metropolia.fi/x/xQJOAw>.

Metropolia ammattikorkeakoulu. 2012c. ConnectPro. Luettu 4.11.2012.
<https://wiki.metropolia.fi/x/lxDP>.

TAMKin Moniviestin. 2012. Moniviestimen Flash-virhe. Katsottu 11.11.2012.
<http://moniviestin.tamk.fi/>.

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2002. Käytettävyyden psykologia. Helsinki: IT Press.

Tampereen ammattikorkeakoulu. 2011. TAMK. Luettu 11.1.2012.
[http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/\\$all/BDBDD7747B9011C9C225755A00614E04](http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/$all/BDBDD7747B9011C9C225755A00614E04).

Tampereen ammattikorkeakoulu. 2012a. Hallinto ja organisaatio. Luettu 11.11.2012.
[http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/\\$all/451FF2184A50B3F4C22575750033D132](http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/$all/451FF2184A50B3F4C22575750033D132).

Tampereen ammattikorkeakoulu. 2012b. Henkilöstön kehittäminen ja henkilöstökoulutukset. Luettu 11.11.2012.
<http://wiki.tamk.fi/x/YJGdAw>.

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

LIITTEET

LIITE 1: 1(6)

KYSELYLOMAKE

Kysely itseopiskelumateriaaleista, henkilöstökoulutuksista ja opetusteknologiapalveluista

Kyselyn tarkoituksena on selvittää henkilökunnan mielipide TAMKin IT-ohjeista/itseopiskelumateriaaleista, henkilöstökoulutuksista ja opetusteknologiapalveluista. Kyselyn vastauksia käytetään opinnäytetyössä sekä TAMKin ja opetusteknologiapalveluiden toiminnan kehittämiseen.

Kaikkien vastaajien ja sähköpostiosoitteensa ilmoittaneiden kesken arvotaan kaksi viiden lipun sarjalippupakettia Finnkinon elokuvateattereihin. Jos siis haluat osallistua sarjalippujen arvontaan, niin **muista ilmoittaa sähköpostiosoitteesi lomakkeen lopussa!** Sähköpostiosoitetta käytetään ainoastaan palkintojen arvontaan.

Punaisella merkityt kohdat ovat pakollisia.

*1. Ikäni on

2. Sukupuoleni on nainen
 mies

3. Olen opettaja
 muuta henkilökuntaa

*4. Pääasiallinen toimipisteeni

Itseopiskelumateriaalit ja IT-ohjeet

Käsittele ja arvioi TAMKin itseopiskelumateriaaleja ja IT-ohjeita kokonaisuutena. Ohjeet sijaitsevat tällä hetkellä muun muassa Laatuikäsi kirjassa/Kompassissa sekä Wikin perehdyttämismateriaaleissa ja niihin luetaan kaikki IT-ohjeet, joihin kuuluvat esimerkiksi Moodle-, Reska-, sähköposti- ja Toisu-ohjeet.

5. Olen saanut apua TAMKin tietojärjestelmien käyttöön (voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- in trasta
- Kompassista / Laatuikäsi kirjasta
- Wikissä olevista perehdyttämismateriaaleista
- Wikissä olevista opetusteknologiapalveluiden ohjeista
- muualta

Jos vastasit edelliseen muualta, niin mistä? (max 255 merkkiä)

(jatkuu)

6. Kuinka tärkeinä pidät seuraavia asioita itseopiskelumateriaaleissa ja IT-ohjeissa (1=ei lainkaan tärkeää, 2=ei kovin tärkeää, 3=tärkeää, 4=erittäin tärkeää)?

	1	2	3	4
ohjeet ovat ajan tasalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet ovat helposti löydettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet ovat selkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet ovat helposti ymmärrettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeissa on tulostusmahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet sisältävät sisällysluettelon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeista on saatavilla pikaopas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeista on saatavilla laaja käyttöopas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet ovat luettavissa suoraan verkkoselaimessa ilman erillisen liitetiedoston avaamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet sisältävät kuvia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet sisältävät videoita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet sisältävät harjoitustehtäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Arvioi TAMKin itseopiskelumateriaalien ja IT-ohjeiden nykytilaa seuraavien väittämien avulla (1=täysin eri mieltä, 2=eri mieltä, 3=samaa mieltä, 4=täysin samaa mieltä, 5=en osaa sanoa)?

	1	2	3	4	5
ohjeet ovat ajan tasalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet ovat helposti löydettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet ovat selkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet ovat helposti ymmärrettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeissa on tulostusmahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet sisältävät sisällysluettelon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeista on saatavilla pikaopas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeista on saatavilla laaja käyttöopas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet ovat luettavissa suoraan verkkoselaimessa ilman erillisen liitetiedoston avaamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet sisältävät kuvia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet sisältävät videoita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet sisältävät harjoitustehtäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Sijoittaisin ohjeet yhteen paikkaan (esim. Kompassiin/Laatukäsikirjaan nimellä IT-ohjeet)
 moneen paikkaan (nykyinen tilanne, jossa ohjeita on mm. Kompassissa/Laatukäsikirjassa ja Wikin perehdyttämismateriaaleissa)
 joihinkin muuten

Jos vastasit edelliseen joihinkin muuten, niin miten? (max 255 merkkiä)

(jatkuu)

9. Miten kehittäisin itseopiskelumateriaaleja ja IT-ohjeita? (max 1000 merkkiä)

Henkilöstökoulutukset

10. Olen osallistunut TAMKin järjestämään henkilöstökoulutukseen kyllä
 en

11. Olen saanut tietoa TAMKin henkilöstökoulutuksista (voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- intran tiedotteista
- Wikissä olevasta koulutuskalenterista (intrassa nimellä "Sisäiset koulutukset")
- työkavereilta
- muualta

Jos vastasit edelliseen muualta, niin mistä? (max 255 merkkiä)

12. Koulutuspäiviksi minulle sopivat parhaiten (voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- maanantai
- tiistai
- keskiviikko
- torstai
- perjantai

13. Koulutuksen ajankohdaksi minulle sopivat parhaiten (voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- 8-9
- 9-10
- 10-11
- 11-12
- 12-13
- 13-14
- 14-15
- 15-16
- 16-17

(jatkuu)

14. Tietojärjestelmä- tai ohjelmistokoulutuksen kestoksi toivon
- 1 h
- 1,5 h
- 2 h
- yli 2h

15. Kuinka tärkeinä pidät seuraavia asioita koulutuksissa (1=ei lainkaan tärkeää, 2=ei kovin tärkeää, 3=tärkeää, 4=erittäin tärkeää)

	1	2	3	4
koulustarjonta on monipuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutukset ovat selkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutukset ovat mielenkiintoisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kouluttajat ovat asiantuntevia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksista ilmoitetaan ajoissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutusten sisältö vastaa niiden kuvausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksiin sisältyy käytännön harjoituksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksia on riittävästi aloittelijoille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksia on riittävästi edistyneille osaajille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksissa on saatavilla kirjallista materiaalia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksiin voi osallistua etänä omalta työasemalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Arvioi TAMKin henkilöstökoulutusten nykytilaa seuraavien väittämien avulla (1=täysin eri mieltä, 2=eri mieltä, 3=samaa mieltä, 4=täysin samaa mieltä, 5=en osaa sanoa)

	1	2	3	4	5
koulustarjonta on monipuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutukset ovat selkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutukset ovat mielenkiintoisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kouluttajat ovat asiantuntevia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksista ilmoitetaan ajoissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutusten sisältö vastaa niiden kuvausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksiin sisältyy käytännön harjoituksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksia on riittävästi aloittelijoille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksia on riittävästi edistyneille osaajille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksissa on saatavilla kirjallista materiaalia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksiin voi osallistua etänä omalta työasemalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Millaiseen koulutukseen osallistuisin / Mitä toivon koulutukselta? (max 1000 merkkiä)

(jatkuu)

Opetusteknologiapalvelut

Opetusteknologiapalvelut -yksikkö (aiemmin tunnettu nimillä eedu ja opetusteknologiakeskus) toimii aktiivisesti tieto- ja viestintäteknologian opetuskäytön edistäjänä ja oppimisympäristöjen kehittäjänä. Opetusteknologiapalveluihin kuuluu myös Floworks, jossa toteutetaan käytännön projekteja ja testataan opetusteknologiaa, työvälineitä sekä opiskelu- ja toimintamalleja.

Opetusteknologiapalvelut järjestää koulutuksia ja ylläpitää ohjeita Adobe Connect verkkokokousjärjestelmästä, videoneuvottelusta, Moodlesta, Moniviestimestä ja verkko-opetuksesta yleensä.

18. Tunnen opetusteknologiapalveluiden toimintaa
- erittäin hyvin
 melko hyvin
 melko huonosti
 erittäin huonosti

19. Tunnen opetusteknologiapalveluihin kuuluvan Floworksin toimintaa
- erittäin hyvin
 melko hyvin
 melko huonosti
 erittäin huonosti

20. Kuinka tärkeinä pidät seuraavia asioita opetusteknologiapalveluiden asiakaspalvelussa (1=ei lainkaan tärkeää, 2=ei kovin tärkeää, 3=tärkeää, 4=erittäin tärkeää)

	1	2	3	4
palvelu on ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
palvelu on nopeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
palvelu on asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saan palvelua puhelimessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saan palvelua opetusteknologiapalveluiden helpdeskistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saan henkilökohtaista palvelua paikan päällä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Arvioi opetusteknologiapalveluiden asiakaspalvelun nykytilaa seuraavien väittämien avulla (1=täysin eri mieltä, 2=eri mieltä, 3=samaa mieltä, 4=täysin samaa mieltä, 5=en osaa sanoa)

	1	2	3	4	5
palvelu on asiallista ja ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
palvelu on nopeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
palvelu on asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saan palvelua puhelimessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saan palvelua opetusteknologiapalveluiden helpdeskistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saan henkilökohtaista palvelua paikan päällä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(jatkuu)

LIITE 1: 6(6)

22. Arvioi opetusteknologiapalveluiden koulutusten nykytilaa seuraavien väittämien avulla (1=täysin eri mieltä, 2=eri mieltä, 3=samaa mieltä, 4=täysin samaa mieltä, 5=en osaa sanoa)

	1	2	3	4	5
koulustarjonta on monipuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutukset ovat selkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutukset ovat mielenkiintoisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kouluttajat ovat asiantuntevia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kouluksista ilmoitetaan ajoissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutusten sisältö vastaa niiden kuvausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksiin sisältyy käytännön harjoituksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksia on riittävästi aloittelijoille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksia on riittävästi edistyneille osaajille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksissa on saatavilla kirjallista materiaalia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksiin voi osallistua omalta työasemalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Arvioi opetusteknologiapalveluiden itseopiskelumateriaalien ja ohjeiden nykytilaa seuraavien väittämien avulla (1=täysin eri mieltä, 2=eri mieltä, 3=samaa mieltä, 4=täysin samaa mieltä, 5=en osaa sanoa)

	1	2	3	4	5
ohjeet ovat ajan tasalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet ovat helposti löydettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet ovat selkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet ovat helposti ymmärrettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeissa on tulostusmahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet sisältävät sisällysluettelon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeista on saatavilla pikaopas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeista on saatavilla laaja käyttöopas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet ovat luettavissa suoraan verkkoselaimessa ilman erillisen liitetiedoston avaamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet sisältävät kuvia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet sisältävät videoita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ohjeet sisältävät harjoitustehtäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Annan opetusteknologiapalveluille ammattikorkeakouluasteikolla arvosanaksi
- 5
 4
 3
 2
 1
 0
 en osaa sanoa

25. Miten kehittäisin opetusteknologiapalveluiden toimintaa? (max 1000 merkkiä)

26. Vapaata palautetta itseopiskelumateriaaleista, henkilöstökoulutuksista ja opetusteknologiapalveluista (max 1000 merkkiä)