

Josefiina Valtonen

## **Digitaalisten koulutusten rakentamisopas**

Verkko-opintoprosessin kehittäminen palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen AhlmanEdussa

## **DIGITAALISTEN KOULUTUSTEN RAKENTAMISOPAS**

Verkko-opintoprosessin kehittäminen palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen AhlmanEdussa

Josefiina Valtonen  
Opinnäytetyö  
Syksy 2022  
Palveluliiketoiminnan kehittäminen (YAMK)  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Palveluliiketoiminnan kehittäminen (YAMK)

---

Tekijä(t): Josefiina Valtonen

Opinnäytetyön nimi: Digitaalisten koulutusten rakentamisopas – Verkko-opintoprosessin kehittämisen palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen AhlmanEdussa

Työn ohjaaja(t): Pekka Isomursu

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2022

Sivumäärä: 56 + 4 liitettä

---

Digitalisaatio kehittyy ja verkko-opetuksen määrä lisääntyy jatkuvasti. Tämä luo tarpeen uudelleenlaisille verkko-opetusmenetelmille oppilaitoksissa sekä yrityksissä. Opiskelijoiden erilaiset lähtötasot ja muut taustatekijät tulee ottaa huomioon verkko-opintojen rakentamisessa. Myös vuorovaikutteisuus sekä yksilöllisyys ovat tärkeitä osa-alueita. Kohdeorganisaatiolle AhlmanEdulle toteutetussa opinnäytetyössä kehitettiin verkko-opetuksen prosessia palvelumuotoilun keinoin. Lopputuotteena ja konseptina on digitaalisten koulutusten rakentamisopas, jonka avulla kohdeorganisaation henkilöstö voi rakentaa yhteistyössä digitiimin kanssa toimivan ja saavutettavan verkko-opintokokonaisuuden.

Opinnäytetyö jakaantuu lähdeaineistopohjaiseen taustakartoitukseen, tutkimusosioon sekä palvelumuotoilun konseptointiin. Tutkimisosiossa perehdyttiin verkko-opintoihin ja pedagogiikkaan eri lähteitä hyödyntäen. Tutkimisosiossa hyödynnettiin myös kyselyitä sekä olemassa olevan verkko-opinnon palauteosiota. Tässä osiossa tehtiin myös havainnoiteja palavereja hyödyntäen. Näiden perusteella lähdettiin tekemään palvelumuotoilun keinoin kaavioita. Kaavioita hyödynnettiin uuden palvelupolun luomisessa ja oppaan rakentamisessa. Oppaan rakentamiseen hyödynnettiin myös muun muassa AhlmanEdun arvoja, strategisia linjauksia ja tiimioppimisen pedagogiikkaa.

---

Asiasanat: Verkkokoulutus, verkko-opetus, verkkopedagogiikka, palvelumuotoilu, digitaalisuus, oppilaitos

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Master's Degree Programme in Service Business Development

---

Author(s): Josefiina Valtonen

Title of thesis: A guide to building digital courses – Developing an e-learning process using service design methods at AhlmanEdu

Supervisor(s): Pekka Isomursu

Term and year when the thesis was submitted: Fall 2022

Number of pages: 56 + 4 appendices

---

Digitalization is evolving and the number of online courses is constantly increasing. This creates a need for new types of e-learning methods in educational institutions as well as in enterprises. The different starting levels and other background factors of students need to be considered when building e-learning courses. Interactivity and individuality are also important aspects. In the thesis for AhlmanEdu, the process of e-learning was developed using service design. The final product and concept are a digital training construction guide, which enables the staff to build a functional and accessible e-learning package with the digital team of AhlmanEdu.

The thesis is divided into materials, a research section, and a service design conceptualization. In the research part, e-learning and pedagogy were explored using different sources. The research section also included surveys and a feedback section of an existing e-learning project. Observations were also carried out in this section, using workshops. These were used as a basis for making service design diagrams. The diagrams were used to create a new service path and to build the guide. AhlmanEdu's values, strategic guidelines and team learning pedagogy were also used to build the guide.

---

Keywords: Online education, online teaching, online pedagogy, service design, digitalization, student participation

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	7
1.1	Kehittämistyön tausta ja rakenne .....	8
1.2	AhlmanEdun strategia, tavoitteet ja arvo .....	10
1.3	Opinnäytetyön tavoitteet.....	12
2	DIGITAALISET KOULUTUKSET JA OPISKELU VERKOSSA .....	14
2.1	Digitaalisen oppimiskokemuksen käyttäjäkeskeinen suunnittelu .....	15
2.2	Verkko-opinnot osaamisen kehittämisen keinona .....	16
2.2.1	Etäopetus, kauko-opetus ja hybridimalli.....	17
2.2.2	MOOC.....	17
2.2.3	Verkko-oppimisympäristöt Moodle ja Articulate Rise 360 .....	18
2.2.4	Osallistava yhteisösovellus Microsoft Teams.....	18
2.3	Seurattavuus ja oppimisen jalanjälki digitaalisissa oppimisympäristöissä .....	19
3	PALVELUMUOTOILU JA PEDAGOGIIKKA KEHITTÄMISTYÖSSÄ .....	20
3.1	Palvelumuotoilu ja muotoiluajattelu .....	20
3.1.1	Palvelumuotoilu kehittämistyössä .....	21
3.1.2	Tuplatimantti -malli.....	21
3.2	Oppimismuotoilut ja tiimipedagogiikka.....	22
3.3	Fasilitoinnit ja työpajat .....	26
4	DIGITAALISTEN KOULUTUSTEN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN KEINOIN.....	27
4.1	Tunnista – Tunnistamme kehitettävän prosessin ja kartoitamme kokonaiskuvan ....	27
4.1.1	Kysely henkilöstölle.....	28
4.1.2	Kysely opiskelijoille .....	29
4.1.3	Digistarttipaketin palaute.....	29
4.1.4	Value Proposition Canvas.....	30
4.2	Tutki ja kiteytä – Tutkimme ja kiteytämme sekä ideoimme.....	31
4.2.1	Business Model Canvas.....	31
4.2.2	Service Blueprint.....	33
4.2.3	Käyttäjäarkkitehtuuri .....	34
4.3	Kehitä – Kehitämme, testaamme ja toteutamme .....	35
5	KONSEPTI – DIGITAALISTEN KOULUTUSTEN RAKENTAMISOPAS .....	38
5.1	Käsikirjoitus .....	38

5.2	Sisällöntuotanto.....	40
5.3	Yhteisöllisyyden ja vuorovaikutteisuuden tukeminen.....	43
5.4	Tehtävät .....	45
5.5	Saavutettavuus ja oppimiskokemus .....	46
5.6	Jatkokehitys, seuranta, palautteet ja reflektointi .....	47
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	48
6.1	Konseptin jalkauttaminen .....	49
6.2	Lopputulokset ja palvelumuotoilu työkaluna kohdeorganisaatiossa .....	49
6.3	Pohdinta ja kehitysehdotukset.....	50
	LÄHTEET.....	52
	LIITTEET .....	57

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on muotoilla AhlmanEdun eli Ahlmanin koulun säätiön verkko-opintojen rakentamisen prosessi, jonka asiakkaina ovat opiskelijat sekä henkilökunta. Eri palvelumuotoilun menetelmiä ja prosesseja hyödyntäen kehitetään verkko-opintojen rakentamisprosessia. Lopputuloksena on prosessikuvaus ja opas, jonka avulla kohdeorganisaation henkilökunta voi helpommin rakentaa yhteneväisiä koulutuskokonaisuuksia digitaalisille alustalle huomioiden opiskelijoiden sekä henkilökunnan tarpeet. Palvelumuotoilun keinoja kokeillaan ensimmäistä kertaa AhlmanEdun digitaalisissa palveluissa, joten samalla testataan myös asiakaskeskeisyyttä ja yhteiskenttämisen soveltuvuutta.

Oppilaitokset sekä monet organisaatiot ovat olleet viime vuosina isojen muutosten äärellä. Reformi asetti omia edellytyksiä ammatillisessa koulutuksessa ja toisaalta pandemia pakotti organisaatiot uuden äärelle digitaalisuuden parissa. Tämän jälkeen myös inflaatio on vaikuttanut ihmisten käyttäytymiseen. Jotta markkina- ja kilpailutilanteessa organisaatiot pysyvät mukana, on tehtävä nopeita liikkeitä uudistumisessa. Teknologian kehittyessä on organisaatioiden alistuttava jatkuvan oppimisen äärelle ja samalla tarkasteltava esimerkiksi organisaation strategisia tavoitteita uudelleen nopeallakin aikataululla. Samalla kun teknologia kehittyy myös digitalisaation myötä monet palvelut ovat saavutettavissa paremmin, toiminta on paljon avoimempaa ja toisaalta asiakkaat voivat valita palvelunsa paljon monipuolisemmin kuin aikaisemmin. (Heinonen & Strandvik 2018, 1–2.)

Globaalit talous- ja hyvinvoinnin kriisit ovat pakottaneet myös uudenlaisiin ajatteluihin (Sitra 2017). Ajattelutavat muuttuvat ja monet ihmiset tavoittelevat yhä enemmän erilaisia palveluratkaisuja konkreettisten tuotteiden sijaan. Palveluratkaisujen avulla voidaan helpottaa arjen haasteita ja ongelmia. (Tuulaniemi 2011, 18.)

Maailmanlaajuiset muutokset sekä nopeat kehitykset digitaalisuudessa ja jatkuva tiedon lisääntyminen pakottavat muuttamaan työskentelytapoja. Nykyhetken osaaminen ei takaa menestymistä tulevaisuudessa (Österberg 2015, 143). Ihmisten vuorovaikutus ja yhteisöllisyys muuttuu ja toisaalta helpottuu, mutta samalla luo haasteita. Kehitys näkyy työelämässä yleisesti, missä elinikäisestä oppimisesta on tullut ”uuden elämän perusasetus”. (Sitra 2016.)

Digitalisoituminen ja asiakasläheisyys sekä -keskeisyys ovat julkissektorin toiminnan ja kehittämisen isoimpia teemoja. Hallitusohjelman isoimpia hankkeita ovat muun muassa palveluiden digitalisoituminen, kokeilukulttuuri ja asiakaslähtöisyys erityisesti terveyden ja hyvinvoinnin palveluissa. (Valtioneuvosto 2015.)

Digitaalisen koulutuksen toimintasuunnitelma on myös yksi EU:n uusi poliittinen aloite, jonka tarkoituksena on auttaa jäsenvaltioiden koulutusjärjestelmät digiaikaan sekä kestävästi, että tehokkaasti. Vuosina 2021–2027 tavoitteena on kehittää tehokkaita digitaalisia koulutusekosysteemejä sekä kehittää digitaalisessa muutoksessa tarvittavia digitaalisia taitoja sekä osaamista. Nämä sisältävät muun muassa osallistamista ja keskustelua jäsenvaltioiden koulutusorganisaatioiden kanssa sekä konkreettista kehittämistyötä tavoitteiden toteuttamiseksi. (Euroopan komissio 2022.)

Monimuoto-opetus toimii hyvin myös asiantuntijoiden kehittämisessä. Oppimisympäristöt sekä oppiminen tulisi suunnitella ja toteuttaa siten, että kaikki asiantuntijuuden peruselementit on otettu huomioon: sen tulisi sisältää teoreettista tietoa, ongelmanratkaisua, käytännön taitoja sekä oman toiminnan reflektointia. (Tynjälä 2011, 86–87.)

Digitaalisessa oppimisessa positiivisella kokemuksella on suuri merkitys. Oppimista tuleekin tarkastella yksittäistä suoritusta laajempänä kokonaisuutena. Tärkeää olisi miettiä myös tapoja, millä voidaan edistää sosiaalista vuorovaikutusta sekä vertaisoppimista. (Koskipahta, E. 2018.)

Palvelumuotoilu antaa organisaatiolle mahdollisuuksia parantaa palveluiden laatua ja asiakaslähtöisyyttä sekä toimia sitä kautta myös kustannustehokkaammin. Palvelumuotoilun keinoin voidaan suunnitella toimivia palveluratkaisuja, varmistaa asiakkaan sujuvan palvelupolun toteutumisen sekä hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia (Lehtonen & Lehto 2014, 27). Palvelumuotoilu antaa mahdollisuuden kehittää yhdessä asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa. (Stickdorn & Schneider 2012, 67.)

## **1.1 Kehittämistyön tausta ja rakenne**

Kohdeorganisaationa on yksityinen koulutuksen järjestäjä, joka on säätiöpohjainen. AhlmanEdu, eli Ahlmanin koulun säätiö, keskittyy toisen asteen sekä vapaan sivistystyön koulutukseen (AhlmanEdu 2022). AhlmanEdussa lähiopetus sekä monimuoto- ja hybridimallit ovat jo muotoutuneet

vuosien saatossa. Tiimioppiminen on tärkeä osa AhlmanEdun ammatillisen koulutuksen pedagogiikkaa ja toisaalta tärkeät kädentaidot korostuvat esimerkiksi vapaan sivistystyön puolella. Siinä missä pedagogiikka ja monet arjen rutiinit ovat hioutuneet, on verkko-opetuksen maailma vielä jäänyt osittain selvittämättä ja kirkastamatta.

Pandemia ajoi vuonna 2020 myös AhlmanEdun, kuten monen muunkin koulutusorganisaation, uusien ratkaisujen eteen digitaalisuudessa. Verkko-opetusta on järjestetty monenlaisilla ja erilaisilla keinoilla, jolloin laatu sekä sisällöt kokonaisuuksina vaihtelevat. Kun prosessit ja mallit laadullisesti sekä resurssillisesti poikkeavat toisistaan, myös lopputulokset ovat laajalla skaalalla toisistaan poikkeavia. Teknologia ja digitalisaatio luovat uusia mahdollisuuksia, mutta ne myös muuttavat prosessikäytäntöjä. Se heijastuu myös käytännön tasolle, kuten esimerkiksi töiden organisointiin, osaamiseen ja resursseihin. Jokaisella työntekijällä tulisi olla hyvä kokonaisnäkemys tehdystä työstä ja prosessista sekä systeemisyydestä. Tehokkaat työprosessit, jotka ovat myös sujuvia ja selkeitä, ovat edellytys tuottavalle ja tehokkaalle toiminnalle sekä henkilöstön hyvinvoinnille. AhlmanEdussa toimiva prosessi verkko-opintojen rakentamisessa on edellytys myös strategian toteutumiselle sekä sille, että henkilöstö voi toteuttaa verkko-opintoja tarpeiden ja odotusten mukaisesti. (Työterveyslaitos 2022, 6.)

Tässä työssä digitaaliset koulutukset ovat keskiössä siksi, että niiden kehitystä tulee jatkaa kevään 2020 nopean muutoksen jälkeen. Jotta organisaatio voi kehittyä ja toisaalta kasvaa strategisten tavoitteiden mukaisesti, on oltava selkeitä prosesseja, joita henkilöstö noudattaa. Selkeät tavoitteet tarvitsevat selkeitä polkuja. Opinnäytetyön taustana on kehittää ja edistää verkko-opintoja yhdeksi opiskelumahdollisuudeksi perinteisen lähiopetuksen sekä monimuoto-opetuksen rinnalle. Jotta AhlmanEdu voi laadullisesti sekä asiakasystävällisesti säilyttää tasonsa, on kehitystä tehtävä verkko-opintojen rakentamiselle palvelumuotoilun keinoin.

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa yhdistyvät kehittämistyötä tukeva teoreettinen tietopohja sekä verkko-opintojen rakentamisprosessin kehittäminen kohdeorganisaatiossa. Ratkaisuja käytännön ongelmiin pyritään tuottamaan tutkimuksellisessa kehittämistyössä luomalla uusia ideoita, toimintamalleja ja palveluita. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 19.)

Kehittämistyön lähestymistavaksi on valittu palvelumuotoilu ja sen eri prosessit, jonka mukaan palvelua kehitetään käyttäjäkeskeisesti yhteiskehittämisen menetelmiä hyödyntäen. Tutkimisvai-

heessa pyritään kartoittamaan verkko-opintojen kokonaisuutta kohdeorganisaatioissa sekä syvennyttään verkko-opintojen rakentamiseen ja käyttäjiin. Toisella kierroksella kehitämme ratkaisuja luomalla prosessimalleja sekä kehittämällä lopputuotteen eli oppaan, joka toimii rakentamisprosessina verkko-opintoja tehdessä.

Kehittämisen aikana noudatetaan palvelumuotoilun prosessin eri vaiheita. Tämän opinnäytetyön aikana perehdymme palvelumuotoilun avulla ongelman tunnistamiseen, kehittämiseen ja ratkaisuun konkreettisen konseptin eli digitaalisten koulutusten rakentamisprosessin kuvaamiseen oppaan keinoin. Lopputuotteena on opas eli prosessi, jonka avulla henkilöstö voi rakentaa kohdeorganisaation digitiimin kanssa verkko-opintoja. Opinnäytetyöstä on rajattu pois verkko-opintojen konkreettinen julkaisuvaihe sekä käyttäjien pitkäaikainen kokemus uudesta oppaasta.

## 1.2 AhlmanEdun strategia, tavoitteet ja arvo

AhlmanEdun visiona on olla välittävin yhteisö. Välittävin yhteisö tarkoittaa kohdeorganisaatioissa sitä, että organisaatio välittää ihmisistä ja yhteiskunnasta. Siihen kuuluvat niin opiskelijat, sidosryhmät, henkilökunta kuin asiakkaat. Välittäminen tarkoittaa myös käänteisesti sitä, että AhlmanEdu välittää opiskelijoita seuraaville poluille, kuten työelämään, jatko-opiskelemaan tai yrittäjyyttä kohti. Kohdeorganisaatioissa strategisina tavoitteina ovat hyvin toimiva organisaatio, kestävän elämän ratkaisut sekä työelämän uudistaminen. Tähän sisältyy myös digitaaliset ratkaisut osana työelämän uudistamista tai hyvin toimivaa organisaatiota. (AhlmanEdu 2022.)

**Miksi digi?**

- Oppiminen ja työskentely ovat muuttuneet sekä muuttuvat **jatkuvasti ajasta ja paikasta riippumattomaksi.**
- Työelämän muutokset heijastuvat myös oppilaitoksiin – **tarpeet muuttuvat ja siirtyvät ainakin osittain kohti digitaalisuutta**

**Digiarvot**

- Yksilöllisyys
- Yhteisöllisyys
- Joustavuus
- Luovuus
- Laadukkuus
- Välittävyys

AhlmanEdu

The infographic features a cartoon illustration of a young man with glasses, wearing a green and white checkered shirt and blue shorts, sitting on a ledge and holding a smartphone. The background is a light blue sky with soft white clouds.

KUVA 1. AhlmanEdun digiarvot ja digitaalisuus määriteltynä. (Josefiina Valtonen 2022.)

AhlmanEdun digistrategiassa on määritelty digiarvot, jotka ovat yksilöllisyys, yhteisöllisyys, joustavuus, luovuus, laadukkuus ja välittävyys. Nämä arvot ovat myös otettu huomioon opinnäytetyön kehitystyössä. Yksilöllisyyttä tuetaan verkko-opinnoissa itsenäisellä opiskelulla sekä sillä, että yksilö voi valita erilaisia tapoja oppia sekä sisäistää oppimiaan asioita. Yhteisöllisyyttä on puolestaan tuotu esille sillä, että erilaisten järjestelmien avulla mahdollistetaan se, että yhteisöllisyys on mahdollinen myös etänä. Luovuutta ja laadukkuutta tukevat AhlmanEdun digitiimi osana verkko-opintojen rakentamisprosessia. (Kuva 1.)



*KUVA 2: AhlmanEdun digistrategia. (Josefiina Valtonen 2022.)*

AhlmanEdun digistrategiassa on tavoitteena kehittää digitaalisia palveluita laadukkaasti, mutta myös saavutettavasti. Henkilöstön osaamista kehitetään ja sitä myös tuetaan. Digitaalisille palveluille luodaan selkeitä prosesseja, kuten tämän opinnäytetyön tuottama opas, ja prosesseja kehitetään jatkuvasti. Kehittämistyössä hyödynnetään myös opiskelijoiden ja työelämän tarpeita. (Kuva 2 ja 3.)



KUVA 3: AhlmanEdun digitavoitteet. (Josefiina Valtonen 2022.)

### 1.3 Opinnäytetyön tavoitteet

Tässä opinnäytetyössä kehitetään kohdeorganisaation verkko-opintojen rakentamista palvelumuotoilun keinoin. Tämä sisältää yhteiskehittämistä sekä käyttäjakeskeisyyttä. Tarkoituksena on ymmärtää kohdeorganisaation verkko-opintoja kokonaisuutena sekä sen roolia nykytilassa ja määrittellä askeleita myös tulevaisuuteen. Kehittämistyön avulla halutaan selvittää, miten palvelumuotoilun keinoin voidaan rakentaa ja kehittää isoa sekä merkittävää palvelua ja miten siinä otetaan tarpeeksi hyvin huomioon sekä käyttäjäryhmät, että asiakkaat.

Kehittämistyön avulla pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Millaisia verkko-opintoja halutaan AhlmanEduun?
- Millaisia verkko-opintoja halutaan suorittaa?
- Millaisilla toimintamalleilla verkko-opintoja voidaan rakentaa ja järjestää?
- Miten palvelumuotoilu soveltuu kehittämiseen AhlmanEdussa?

Palvelumuotoilun kokonaisvaltaisella lähestymistavalla pyritään tarkastelemaan asiakasryhmien tarpeita sekä näkemyksiä laajemmin. Samalla kehitetään sisäistä palveluprosessia, joka tuottaa ulkoisille eli loppukäyttäjille laadukkaan, mutta myös mielekkään oppimiskokemuksen. Kehittämistyön tuloksena kuvataan verkko-opintojen nykytila sekä tuotetaan prosessinmukainen opas, jota

henkilöstö voi hyödyntää. Oppaan avulla kohdeorganisaatiossa voidaan jatkossakin tuottaa digitaalisia koulutuksia sekä palveluita laadukkaasti.

## 2 DIGITAALISET KOULUTUKSET JA OPISKELU VERKOSSA

Oppimista voi tapahtua eri ympäristöissä ja erilaisissa tilanteissa. Kun noudatetaan opetussuunnitelman mukaisesti tapahtuvaa oppimista, sitä kutsutaan formaaliksi oppimiseksi. Vapaassa sivistystyössä oppimista kuvataan non-formaaliseksi oppimiseksi. Arjen yhteisöissä ja ympäristöissä tapahtuva oppiminen on informaalia (Raudaskoski 2017, 15–16). Tietoon käsiksi pääseminen ei ole vielä oppimista, esimerkiksi videoiden tai aineistojen hyödyntäminen, vaan se toimii oppimisen lähtökohdana (Hiidenmaa 2013, 6–7). Oppiminen on oppijan toiminnan tulos (Pylkkä 2021). Oppimisen ja opiskelun välinen ero on se, että oppiminen saattaa olla passiivista ja tiedostamatonta, kun taas opiskelu on tietoista ja aktiivista toimintaa. Opetus ja opiskelu viittaavat prosessiin, kun taas oppiminen voidaan ymmärtää sekä prosessiksi että prosessin tulokseksi. (Siljander 2014.)

Tietotekniikan kehittymisen myötä käyttöön tullut verkko-oppiminen, joka on uudenlainen oppimisen muoto. Tästä käytetään myös englannin kielistä nimitystä e-learning. Verkko-oppiminen on käsitteenä laaja, mutta ymmärretään yleisesti verkkokursseiksi tai verkko-kurssikokonaisuuksiksi, joita voidaan itsenäisesti opiskella ajasta ja paikasta riippumatta. (Keränen & Penttinen 2007, 2.)

Oppiminen on läpi elämän kulkeva prosessi, kun taas opetus on tietoista ja suunniteltua toimintaa. Opetuksessa oppiminen on pääsääntöisesti tarkoituksellista, sillä opetuksessa luodaan kokemuksille mahdollisuuksia. Opetuksessa tarvitaan opettajaa ja oppija tarvitsee sisältöä, kun taas oppiminen on mahdollista toteutua myös silloin, kun oppija ja sisältö on vuorovaikutuksessa. (Siljander, 2014.)

Oppimisympäristöjen on mahdollista toimia virtuaalisesta fyysiseen tilaan, lokaalista globaaliin ja keskitetystä hajautettuun sekä muotona informaalista formaaliin (Smeds, Krokfors, Ruokamo & Staffans 2010, 15–16). Oppimisympäristö voi toimia mahdollistajana monipuolisten opiskelumenetelmien ja työtapojen käytössä. Tapojen ja menetelmien avulla voidaan oppia työelämän avaintaitoja, kuten ongelmanratkaisua, yhteistyötä, oppimistaitoja ja vuorovaikutusta. Siksi opetusmenetelmän tai -menetelmien valinnalla on iso merkitys. (Aksovaara & Maunonen-Eskelinen 2013.)

Verkko-opinnoissa opettajan työ painottuu pääosin oppimisen muotoiluun. Tätä varten opettaja tarvitsee monta erilaista osaamista, kuten pedagogista, teknologista ja sisällöllistä. Sisällöntuotanto

vie eniten aikaa, mutta myös teknologian ymmärtäminen vaatii oman osuuden opettajalta. (Marstio 2022.)

## 2.1 Digitaalisen oppimiskokemuksen käyttäjäkeskeinen suunnittelu

Verkossa opiskelu voi toimia parhaimmillaan mahdollistajana yhteisölliselle oppimiselle. Lähtökohdista on yhteistyö, aktiivinen sosiaalinen vuorovaikutus sekä erilaisten asiantuntijuuksien ja yksilöllisten osaamisten yhdistyminen (Leinonen 2008, 160–162). Digitaalisten palvelujen ja verkko-opintojen suunnittelu sekä kehittäminen ei ole vain houkuttelevan näköisten palveluiden suunnittelua. Ennen suunnittelua on tehtävä taustatyötä. Taustatyön aikana ja suunnitellessa tulee yhdistää sekä opettajien, oppilaitoksen että käyttäjän tarpeet. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu on nimenomaan käyttäjän tarpeiden ja ongelmien ratkaisua. Palvelun sisällön tulee olla selkeä ennen kuin ulkoasun suunnittelu tai kehittämisprosessi voidaan käynnistää. (Jackson & Ciolek 2017, 1–3.)

Asiakkaiden tarpeisiin ja haluihin voidaan syventyä, kun käyttäjät on tunnistettu. Mitä AhlmanEdun opiskelijat haluavat verkko-opinnoilta? Mitä opiskelijat haluavat opiskella ja millaisia kokonaisuuksia niistä voisi syntyä? Millä tavoin halutaan verkossa opiskella? Tai mitä opettajat haluavat verkko-opintojen rakennusvaiheen aikana? Ihmisen tavoitteellisessa toiminnassa nähdään kolme perusvaihetta: tavoitteen asettaminen, toiminnon tekeminen ja analysointi palautetta käyttäen. (Jackson & Ciolek 2017, 3.)

Ihmiset ovat erilaisia ja on hyvä muistaa, että erilaisuuteen vaikuttavat niin synnynnäiset fysiologiset kuin psykologiset rakenteet. Sen lisäksi myös kulttuuriset asiat, kuten kieli tai osa normeista sekä tavoista, vaikuttavat kokonaisuuteen. Ihmisten toimintaan vaikuttaa muitakin asioita, kuten muoti, toimintatavat tai rajoitukset. Kohdeorganisaatiossa verkko-opetusta rakentaessa on hyvä ottaa huomioon käyttäjäryhmä perin pohjin; millaisia opiskelijoita on ja millaisia lähtötasoja on esimerkiksi digitaalisten alustojen osalta? Miten tuemme opiskelijoita, jotta lähtötasot olisivat lähes samat muiden opiskelijoiden kanssa? Miten tuemme toisen asteen opiskelijoita digitaalisissa taidoissa kohti työelämää ja korkeakouluja, joissa digitaaliset koulutukset ovat osa arkista toimintaa? (Sinkkonen ym. 2009, 26–27.)

Ihmiset toimivat uteliaina, persoonallisina, tuntevina ja virheitä tekevinä. Käyttäjät oppivat asioita eri tavoilla ja toimintatavat poikkeavat paljon suunnittelijoiden oppimasta. Jokaiseen kehitysprojektiin tuleekin ottaa mukaan käyttäjiä seuraamaan toimintaa niin, että tiedetään mitä käyttäjät tekevät ja miten he oikeasti toimivat sekä mitkä ovat potentiaaliset virhetilanteet. (Sinkkonen ym. 2009, 33.)

Opiskelijat arvostavat verkko-opinnoissa toimivaa ja yksinkertaista oppimisalustaa. Erilaiset moduulit ja toiminnot, kuten videoiden hyödyntäminen tai animaatiot, helpottavat sisällön esittämistä ja ymmärtämistä. Esseen avulla esimerkiksi opiskelija voi analysoida ja prosessoida omaa oppimaansa sekä näyttää osaamisensa. Teknologia antaa mahdollisuuden työstää oppimaansa monipuolisesti erilaisten tehtävien avulla. Myös vuorovaikutteisuus on opiskelijoille tärkeää sekä se, että oppiminen tapahtuu parhaimmillaan yhdessä muiden kanssa. Yhdessä tekeminen parantaa motivaatiota ja on samalla myös kyky nähdä asioita toisen näkökulman avulla. (Marstio 2022.)

## **2.2 Verkko-opinnot osaamisen kehittämisen keinona**

Osaamisen kehittämisen eri menetelmiä voidaan jaotella esimerkiksi sen mukaan, kehitetäänkö yksilön, ryhmän tai koko organisaation osaamista (Viitala 2013, 192–193). Oikean menetelmän valintaan vaikuttavat esimerkiksi osaamisen kehittämiseksi asetetut tavoitteet. Näitä voivat olla esimerkiksi kustannustehokkuus tai palvelun laadun parantaminen. (Viitala 2013, 185, 190–191.)

Verkko-opinnot ovat tärkeä osa työssä oppimisen tukimenetelmänä, tiedolla johtamista ja opiskelijoiden välistä yhteistyötä sekä verkkotyökalujen hyödyntämistä työelämässä. Etuina ovat helppo saavutettavuus ja mahdollisuus opiskella itsenäisesti sekä nopeus ja kustannustehokkuus (Paakkänen 2008, 201). Sisällöt voivat sisältää erilaisia medioita kuvista animaatioihin. Vaikka verkko-opetusta profiloidaan muodolliseksi oppimisen välineeksi, voi oppiminen tapahtua myös käytännössä sekä epämuodollisestikin. (Viitala 2013, 192.)

Marstio kuvaa digitaalisten koulutusten rakentamista talon rakentamisena. Ensimmäisenä etsitään tontille paikka, eli tässä tapauksessa oppimisalusta, jonka jälkeen laaditaan hyvä pohjapiirros eli käsikirjoitus. Tämän päälle rakentuu talo, jonka jälkeen laitetaan tukipilarit eli sisällöt, tehtävät ja arvioinnit kuntoon. Lisäksi on tärkeää huomioida yhteisöllisyys ja oppimiskokemus. Näitä ohjaa se,

kuinka suunnitellaan digitaalisille koulutuksille vuorovaikutus, ohjaus ja arviointi. Laadun tarkastuksen jälkeen on hyvä tarkastella sisätöitä, eli visuaalista ilmettä ja käytettävyyttä sekä saavutettavuutta. (Marstio 2020.)

### **2.2.1 Etäopetus, kauko-opetus ja hybridimalli**

Oppimisessa omistajuus ja vastuu on siirtynyt pääosin opiskelijoille. Opettajalla on tärkeää pedagogisen prosessin noudattaminen ja oppimisen ohjaaminen (Marstio 2020). Suomessa ja Ruotsissa käytetään etäopetus ja kauko-opetus termejä, jotka poikkeavat käsitteinä toisistaan. Etäopetuksessa puhutaan tieto- ja viestintätekniiikan välityksellä tapahtuvaa opetusta, joka on interaktiivista. Etäopetuksessa opetustilanne tapahtuu eriaikaan sekä ajallisesti, että fyysisesti. Kaukoopetuksessa puhutaan interaktiivisesta opetuksesta, jossa opettajat ja oppilaat työskentelevät samanaikaisesti, mutta fyysisesti eri paikoissa. (ISOF 2021.)

Opetusalalla myös hybridiovetusta käytetään osana opetuskokonaisuutta. Osanottajat ovat hybridiovetuksessa läsnä samanaikaisesti sekä verkossa, että luokahuoneessa. Vuoroopetuksessa on huomioitu sekä verkkoopetuksen mahdollisuudet, että läsnäolo. Vuoroopetuksessa voidaan vaihdella etäopetuksen ja lähiopetuksen välillä esimerkiksi vuoroviikoin. (ISOF 2021.)

### **2.2.2 MOOC**

MOOC (Massive Open Online Course) on verkkokurssitoteutus, joka on avoin. Tällaisessa kurssitoteutuksessa suuretkin osallistujamäärät ovat mahdollisia. MOOC-alustoja on tarjolla useita ja Suomessa suosituin alusta on Moodle. Ensimmäisiä kaikille avoimia kursseja luotiin vuonna 2008 tunnettujen amerikkalaisyliopistojen johdolla. MOOC-kurssien avoimuuden tarkoituksena on, että kurssien osallistujamäärä on rajoittamaton. MOOC-kurssien avulla on pyritty kehittämään opetusta, tavoittamaan suuria opiskelijajoukkoja ja lisäämään avoimuutta. MOOC-koulutukset vaativat opiskelijalta riittäviä digitaalisia taitoja sekä pääsyä verkkoon. Opiskelijoita voi olla erilaisista lähtökohdista, joten opiskelun muokkaaminen ei ole yhtä helppoa digitaalisessa ympäristössä, kuin lähiopetuksessa. MOOC opetuksessa ei ole yhtä tiettyä alustaa, vaan parhaista alustoista käydään erinäisiä kilpailuja. (Hiidenmaa, P. 2013.)

### **2.2.3 Verkko-oppimisympäristöt Moodle ja Articulate Rise 360**

Oppimisalustalla on merkittävä rooli verkko-opetuksessa. Tunnetuimpia alustoja ovat esimerkiksi Itslearning, WebCT ja Moodle. Oppimisympäristöjä hyödynnetään myös oppilaitosten ulkopuolella esimerkiksi yrityksissä. Perustoimintoihin kuuluvat oppimisalustoilla verkkokoulutusten luominen sekä niihin kuuluvat opiskelijatoiminnot. Myös hallinta ja ylläpito sisältyvät oppimisalustojen toimintoihin. (Keränen & Penttinen 2007, 30–31.)

Moodle on avoimen lähdekoodin verkko-oppimisympäristö, joka sopii niin lähiopetuksen tueksi, kuin etäopiskeluun. Moodlen monipuolisilla työkaluilla voidaan luoda kurssialueita, joissa esimerkiksi suoritetaan oppimistehtäviä sekä annetaan palautetta, järjestetään verkkokeskusteluita tai pidetään tenttejä. Moodlessa ohjataan ja seurataan oppimisprosessia. Alustaa käytetään maailmanlaajuisesti ja sillä on 172 miljoonaa käyttäjää. Suomen korkeakouluissa Moodle on eniten käytetty verkko-oppimisympäristö. (Moodle 2022.)

Koska Moodle on avoimen lähdekoodin verkko-oppimisympäristö, se mahdollistaa myös ulkopuolisten kolmansien osapuolien ohjelmistojen käytön. Articulate tarjoama Rise 360 on esimerkki kolmannen osapuolen ohjelmasta, jonka avulla voidaan helposti luoda visuaalisesti ja saavutettavasti näyttäviä koulutuskokonaisuuksia. Rise 360 lisäosan avulla organisaatiot voivat luoda helposti koulutuskokonaisuuksia, jotka ovat käytävissä loppukäyttäjällä laitteesta riippumatta. Helppokäyttöisellä työkalulla verkko-opinnot rakennetaan helposti, nopeasti ja laadukkaasti. AhlmanEdussa Moodlen rinnalla hyödynnetään Articulate Rise 360 lisäosaa osana verkko-opintojen rakentamista. (Articulate 2022.)

### **2.2.4 Osallistava yhteisösovellus Microsoft Teams**

Microsoftin tarjoama Teams on yhteisösovellus, jonka avulla yhteisö pysyy ajan tasalla, järjestyksessä sekä yhteydessä toisiinsa. Oppilaitoksissa esimerkiksi yhteisöllisyyttä voidaan edistää Teams -sovelluksen avulla tapaamisten ja keskusteluiden avulla. (Microsoft 2022.)

AhlmanEdussa Teams -sovellusta hyödynnetään Moodlen rinnalla yhteisöllisyyden apuvälineenä. Yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutteisuutta voidaan edistää Teamsissa esimerkiksi keskusteluiden ja

tapaamisten avulla. Opiskelijat voivat esimerkiksi tehdä tehtäviä yhdessä ja kokoontua sovittuna ajankohtana etäyhteyden avulla.

### **2.3 Seurattavuus ja oppimisen jalanjälki digitaalisissa oppimisympäristöissä**

Opiskelijasta kertyy dataa eri opiskeluvaiheissa. Jotta kehittämistyötä pystytään tekemään ja jotta voimme parantaa oppimisen kokemusta huomattavasti, on digitaalisissa oppimisympäristöissä analysoitava, seurattava, suodatettava ja yhdistettävä saatua analytiikkaa taidokkaasti sekä tiedolla johtaen. Analytiikka antaa hyvät valmiudet päästä kiinni oppimisen eri ongelmista. Tämä vaatii resursseja sekä prosessinomaista työskentelytapaa, jotta oppimisanalytiikka muodostuu osaksi oppilaitoksen ja oppimisympäristöjen arkea. (Auvinen 2017, 3.)

Digitaalisissa palveluissa jätämme datajälkemme. Erinäisissä järjestelmissä kertyy dataa ja sitä voidaan kutsua digitaalisiksi jalanjäljiksi. Isoa dataa, joka kertyy ja jota kerätään, voidaan kutsua ”big data” termillä. Tällaista suurta dataa voidaan analysoida ja kerätä sekä sitä voidaan hyödyntää kehittämistyössä sekä tiedolla johtamisessa. Digitaalinen jalanjälki on reaaliaikaista ja se on tallenne opiskelijan tekemisestä. Myös opettajien, ohjaajien ja kehittäjien jälki jää seurantatyökaluihin. Digitaalisia datapisteitä tallentuu opiskelijan oppimismatkassa ja nämä kertovat esimerkiksi ajasta, toiminnasta ja sijainnista. Tällaista tietoa ei ole mahdollista kerätä normaalissa lähiopetuksessa ja toisaalta seuranta mahdollistaa tutustumisen yksilöiden toimintaan ja yksilöiden erilaisiin tapoihin oppia. (Auvinen 2017, 3–8.)

Analytiikan hyödyntäminen on kiinni siitä, millaisia sovelluksia on sen ympärille rakennettu. Oppimisanalytiikan mahdollistaminen ja sen hyödyntäminen on monen eri tavan summa. Opiskelijaa voidaan seurata reaaliajassa ja opettaja näkee myös kokonaistilanteen opiskelijan oppimismatkasta. Tämän tiedon avulla voidaan tehdä myös vertailuja ja toisaalta opiskelija pystyy vertailemaan toisiin opiskelijoihin. Opettaja pystyy myös katsomaan toteumaa ja tekemään vertailuja muiden kurssien välillä. Pidemmän aikavälin datalla voidaan ennustaa esimerkiksi opiskelijan suoriutumista tekoälyn avulla. Oppimisanalytiikkaa kerätessä on tärkeintä miettiä, miten data saadaan esiteltä myös käyttäjille. Visualisoinnin keinoin oppimisanalytiikan esittäminen on selkeää ja yksinkertaista. (Mikkola 2019.)

### 3 PALVELUMUOTOILU JA PEDAGOGIIKKA KEHITTÄMISTYÖSSÄ

#### 3.1 Palvelumuotoilu ja muotoiluajattelu

Palvelumuotoilu voi olla ajattelu- tai toimintatapa, prosessi tai työkaluvalikoima. Se on yrityksen, kohderyhmien ja asiakkaan ymmärtämistä sekä ideoiden keräämistä ja muokkaamista sopiviksi tuloksiksi. Palvelumuotoilussa suunnitellaan, kehitetään sekä luodaan hyödyllisiä, käytännöllisiä ja vaikuttavia kokemuksia. Se on monitieteellinen lähestymistapa, jossa yhdistyy useat eri menetelmät ja työvälineet eri lähteistä. Etuna on, että se yhdistää eri alojen asiantuntijat ja lähestymistavat yhteen. (Tuulaniemi 2011, 58; Stickdorn 2018.)

Palvelumuotoilu auttaa tuomaan esiin ideoita, mahdollisuuksia, ratkaisemaan ongelmia sekä kehittämään niitä eteenpäin. Sen avulla voidaan todeta ja selvittää, luoda käsityksiä ja tiedostaa monimutkaiset prosessit. Se myös mahdollistaa lisäarvon luomisen, kilpailijoista erottautumisen ja asiakkaiden tavoittamisen. (Stickdorn & Schneider 2010, 34.)

Muotoiluajattelu on monien asioiden summa ja se herättää ihmisissä erilaisia ajatuksia. Design thinking eli muotoiluajattelu ei ole yhden määritelmän takana, vaan se on tullut tunnetuksi erityisesti palveluiden ja tuotteiden muotoilusta eli palvelumuotoilun näkökulmasta. (Mutka 2019.) Muotoiluajattelussa on muotoilijalla kyky saada samanaikaisesti tiedostettua ihmisten tarpeet ja uudet viisiot hyvästä elämästä. Samaan aikaan muotoilija tiedostaa saatavilla olevat resurssit, pakotteet ja mahdollisuudet. Kaikki nämä haastavat muotoilijaa miettimään sekä analyyttisesti, että empaattisesti, rationaalisesti ja tunteellisesti noudattaen kuitenkin ohjeita ja rajoja, mutta samalla heittäytymään ja olemaan spontaani. (Tschimmel 2012, 3.)

Muotoiluajattelussa ei nojauduta vain analyyttiseen prosessiin, vaan joskus saatetaan törmätä jopa ristiriitaisiin tuloksiin tai vaihtoehtoihin. Näin voidaan luoda uutta tai tuoda täysin uudenlainen näkemys jo olemassa oleviin ratkaisuihin (Brown 2008, 85). Muotoiluajattelu perustuukin ihmiskeskiseen tutkintaprosessiin, jossa jatkuvasti testataan ja vaaditaan useita prototyyppejä sekä uudeleen jalostusta. (Brown 2008, 88.)

Muotoiluajattelu soveltuu hyvin ammatillisen koulutuksen muutostilanteisiin, jossa tulee hahmottaa niin isoja kokonaisuuksia, kuin samalla ideoida uutta. Samalla on pystyttävä luopumaan urautuneista toiminta- ja ajattelumalleista. (Aaltonen & Alanko-Turunen 2019, 63.)

### **3.1.1 Palvelumuotoilu kehittämistyössä**

Palvelumuotoilu perustuu muotoiluun; muotoilijan tapaan suunnitella ja ajatella tuotteita (Tuulaniemi 2011, 63). Palvelumuotoilu on ajattelutapa, jolla tähdätään organisaation menestykseen parantaa asiakaskokemusta ja samalla henkilöstön tyytyväisyyttä. Näiden lisäksi hiotaan myös teknisiä prosesseja (Stickdorn & Schneider 2012, 45). Lisäksi siinä on tekemisen tapa; tekeminen on käytännönläheistä ja luovaa toimintaa, jotta palveluita voidaan parantaa ja samalla uusia palveluita innovoidaan. (Stickdorn ym. 2018, 19.)

Kokonaisvaltaisuus, yhteistyö, ihmiskeskeisyys sekä kehittäminen toistuvien kierrosten kautta tekevät tekemiselle perustan. Palvelumuotoilun ydin on tuoda yhteen tekemisen kannalta moniammatilliset asiantuntija ja toimia yhdessä purkaen kehittämisen tiellä olevia esteitä. (Stickdorn ym. 2018, 20–28.)

Organisaatioissa yhä useammin hyödynnetään palvelumuotoilua ja muotoilua, sillä se nähdään merkittävänä kilpailuetuna. Luovan toiminnan avulla voidaankin tuottaa erilaisia näkökulmia ja reagoida yhteiskunnan muutoksiin sekä kilpailutilanteeseen. Samalla voidaan kehittää ja luoda uutta liiketoimintaa ja palveluita, sekä vastata ennen kaikkea asiakkaiden todellisiin tarpeisiin. Kun tuotetaan haluttuja ja käytettäviä palveluita, voidaan lisätä palveluiden ja tuotteiden arvoa asiakkaille. (Lehtonen & Lehto 2014, 21–22.)

### **3.1.2 Tuplatimantti -malli**

Palvelumuotoilussa voidaan käyttää erilaisia prosessimalleja kehittämiseen. Prosessit noudattelevat pääpiirteittäin samoja vaiheita. Kehittämistyö alkaa tutkimusvaiheella, jossa kerätään ja hankitaan syvällistä tietoa asiakkaista sekä kehitettävän palvelun tai tuotteen toimintakentästä mahdollisimman laajasti. Saadun tiedon pohjalta suunnitellaan ja kehitetään palvelua, jolloin samalla ideoidaan erilaisia kehittämiskäsitteitä ja tuotetaan erilaisia demoja tai prototyyppisiä parannetusta palvelusta tai tuotteesta. Prototyypin tuottaminen on yksi keskeisimpiä osia palvelumuotoilussa ja

sitä voidaan toteuttaa kaikissa vaiheissa (Tuulaniemi 2011, 196). Ensimmäisiä ehdotuksia testataan palvelun käyttäjillä ja lopuksi palvelu viedään tuotantoon sekä arvioidaan sen onnistumista. (Tuulaniemi 2011, 126–132.)

Tunnetuin palvelumuotoilunmalli on tuplatimantti (the double diamond). Tuplatimantissa kehitystyön aikana idea hioutuu kahden timantin avulla. Ensimmäisessä timantissa ratkaistaan ongelma ja sitä pyritään ymmärtämään. Tämä sisältää muun muassa asiakasymmärryksen ja sen kiteyttämisen. Toisessa timantissa kehitetään ratkaisua ongelmaan. AhlmanEdun digitaalisten koulutusten rakentamisoppaan kehittämistyöhön valittiin tuplatimanttimalli. Tuplatimantin avulla kartoitetaan, tutkitaan, ideoidaan ja toteutetaan digitaalisten koulutusten rakentamisopas. Prosessimallissa otetaan huomioon tavoitteet sekä resurssitehokas työskentely. (PalvelumuotoiluPalo 2018.)

### **3.2 Oppimismuotoilut ja tiimipedagogiikka**

Opiskelijan kannalta oppimiseen liitetään usein monenlaisia toimintoja, mutta oppiminen on itsessään prosessi, joka jatkuu parhaimmillaan koko eliniän. Muutos on mahdollista kokemuksen kautta. (Siljander 2014.)

Oppimismuotoilulle on tyypillisintä vuorovaikutteinen osallistuminen sekä suunnittelu ja kokeileva kehittäminen. Muotoilun avulla voidaan onnistua kytkemään digitalisaation tarjoamat mahdollisuudet sekä oppimiskokemuksen kehittämistä. Oppimismuotoilussa on samanlainen ajatusmaailma, kuin palvelumuotoilussa: on olemassa loppukäyttäjä eli opiskelija, joka on prosessin keskiössä opettajan sijaan. (Kutvonen 2015.)

Oppimismuotoilun avulla voidaan rakentaa opiskelijalle tukirakenne, jotta opiskelija voi keskittyä vain olennaiseen, eli oppimiseen (Huhtanen 2019, 7). Tukirakenteen perustana on rakenne ja yhteisö. Oppimismuotoilun avulla voidaan yhdistää muotoiluajattelu, oppimisasenne ja yhteisöllisen oppimisen työkalut (Mutka 2019). Oppimisen muotoilu tarjoaakin parhaimmillaan työkaluja, malleja ja prosesseja, joiden avulla voidaan parantaa opiskelijoille tarjottavia kokemuksia. (Aaltonen & Alanko-Turunen 2019, 63.)

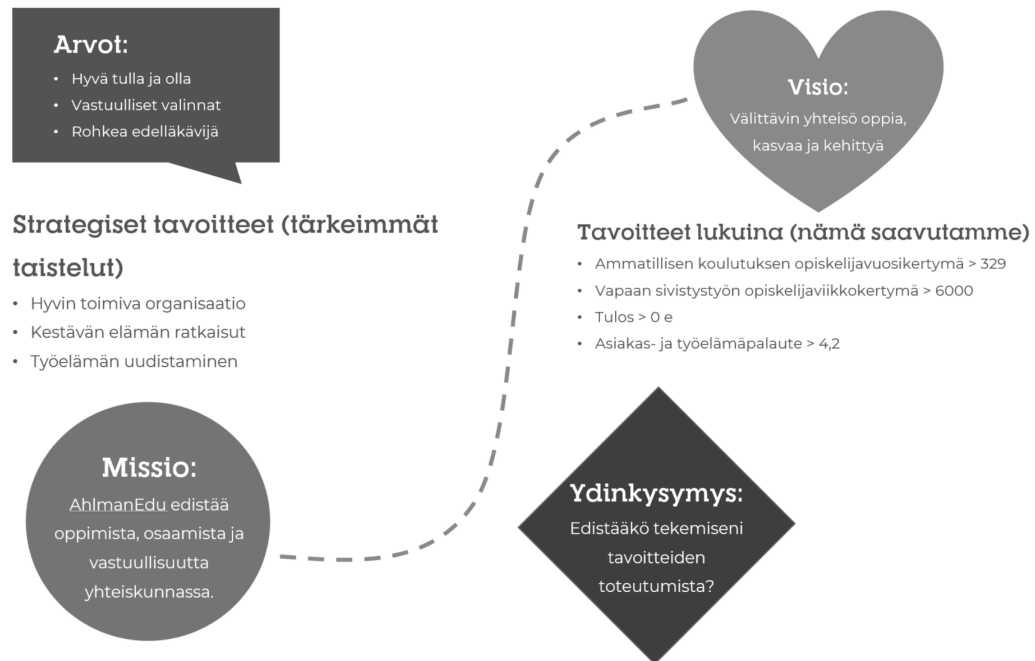
Samalla kun teknologian kehittyä nopeasti ja oppimiseen tukevia sovelluksia suunnitellaan lisää, pysyy oppimisen lainalaisuudet kuitenkin samankaltaisina. Ensin mietitään oppimisen tavoitteet

sekä arvioidaan, millainen pedagoginen malli tukisi oppimisen tavoitteiden saavuttamista ja päämäärää. Pedagoginen osaaminen on ratkaisevassa asemassa. Verkossa oppimisen säännöt sekä periaatteet tulee ymmärtää ja olla hyväksytyjä organisaation strategiassa, jotta ne näkyvät myös digitaalisissa koulutuksissa. Verkossa pedagogiset ratkaisut ovat usein sosiokonstruktivistisia oppimiskäsityksiä, jolloin korostuu vastuu omasta oppimisprosessista sekä itseohjautuvuudesta. Osaksi tätä on oltava yhteisöllisyyttä sekä tiedon rakentumista ja jakamista muiden kanssa. (Martio 2019, 12.)

Muotoiluajattelussa käyttäjien tarpeita ymmärretään ja voidaan soveltaa myös silloin, kun suunnitellaan ja kehitetään pedagogiikkaa. Pedagogista toimintaa voidaan typistää muotoilun avulla esimerkiksi ”tarkasti noudatettaviksi työohjeiksi”, sillä pedagogiikka rakennetaan osallistujista, tilanteista ja kontekstista. Tärkeintä on, että myös verkossa tapahtuvassa oppimisessä on selkeä ja hyväksytty pedagogiikka, joka jalkautuu niin opettajista hallintoon kuin käyttäjiin eli opiskelijoihin. (Aaltonen & Alanko-Turunen 2019, 62.)

# AhlmanEdussa...

- ajattelemme yhdessä pieniä ja isoja ajatuksia - sitä, mikä juuri nyt on tärkeää
- olemme läsnä ja paikalla - vain kohtaamalla ja jakamalla syntyy uutta
- käymme dialogia kaikissa treeneissä ja kohtaamisissa - opimme toinen toisiltamme
- rohkaisemme toisiamme tekemään unelmista totta - teemme tuloksia
- annamme ja saamme palautetta - kiitämme ja kehitämme
- juhlimme yhdessä



KUVA 4: Treenipäiväkirja. AhlmanEdun arvot ja tiimioppiminen lyhyesti. (AhlmanEdu, Josefiina Valtonen 2022.)

AhlmanEdussa tiimioppimisen pedagogiikassa opiskelijat ajattelevat yhdessä sekä käyvät dialogia treeneissä ja kohtaamisissa. Tiimipedagogiikassa opiskelijat rohkaisevat toisiaan ja antavat sekä saavat palautetta toiminnastaan. Opiskelijat kehittävät toimintaa ja oppivat yhdessä. (Kuva 4.)



## AJATTELU - DIALOGITREENIT

### Tiimi- oppimisen kulmakivet

*Kulmakivet kertovat,  
miten meillä opitaan  
tietoja ja taitoja.*



## TEKEMINEN - PROJEKTIT

*Mukaeltu Nonaka & Takeuchi*

*Kuva 5: Treenipäiväkirja, tiimioppimisen kulmakivet AhlmanEdussa. Josefiina Valtonen 2022.*

Tiimioppimisessa on kulmakivet, jotka kertovat, miten AhlmanEdussa opitaan tietoja sekä taitoja (Kuva 5). Tiimioppimisen kulmakivissä opiskelijat keskustelevat tiimeissä tärkeistä asioista reflektoiden. Tavoitteet ja ydinasiat kirkastetaan sekä kiteytetään, jonka jälkeen ne suunnitellaan sekä saavutetaan. Suunnitellut asiat kokeillaan ja toteutetaan käytännössä. Tiimioppiminen on periaatteeltaan samanlainen prosessi kuin palvelumuotoilu – kaikki lähtee liikkeelle tiedon keräämisestä, joka johtaa prosessin omaisesti kohti lopputulosta. Lopputulos palautuu takaisin alkupisteeseen, kun prosessi käynnistetään uudelleen. (AhlmanEdu, treenipäiväkirja 2022.)

### 3.3 Fasilitoinnit ja työpajat

Työpajojen avulla voidaan kehittää täsmällisesti asiantuntijaorganisaation jäsenien osaamista, jolloin on tärkeää tuoda esille osaamisen kehittyminen näkyväksi. Tällä tavoin voidaan varmistaa jatkuva kehittyminen sekä työn jatkuvuus. Työpaja ei ole onnistunut, mikäli konkreettinen implementointi epäonnistuu tai jää ideointitasolle. Tiimin jatkotyöskentely on äärimmäisen tärkeää prosessin jatkumiselle. (Summa & Tuominen 2009.)

Fasilitaattori mahdollistaa sen, että työskentely on sujuvaa. Jotta ryhmä voi toimia, se vaatii aina fasilitaattorin, joka keskittyy ryhmäprosessien valmisteluun sekä tukitoimintaan. Fasilitaattori varmistaa, että kaikkien ideat ja ehdotukset tulevat tasapuolisesti käsittelyyn ja niihin sitoudutaan yhdessä. Näin ryhmän jäsenet tuovat osaamistaan sekä toiveitaan esille tasapuolisesti ja ne tulevat osaksi toimintaa. Fasilitaattori on puolueeton sisällön suhteen. Fasilitaattori sitoutuu ryhmän päämäärän suorittamiseen, edistää ryhmää ja yksilöiden työskentelyä tasapuolisesti. Tärkeänä tehtävänä on myös varmistaa tulosten tallentaminen. Fasilitaattori rohkaisee ja innostaa, varmistaa aikataulun ja työn etenemisen, suunnittelee ennen kuin tekee ja pyrkii kehittymään jatkuvasti tietoa hankkimalla. Fasilitoinnin keinoina voi olla esimerkiksi kyselyt, joiden avulla voidaan kerätä helposti monen ihmisen vastaukset. (Summa & Tuominen 2009.)

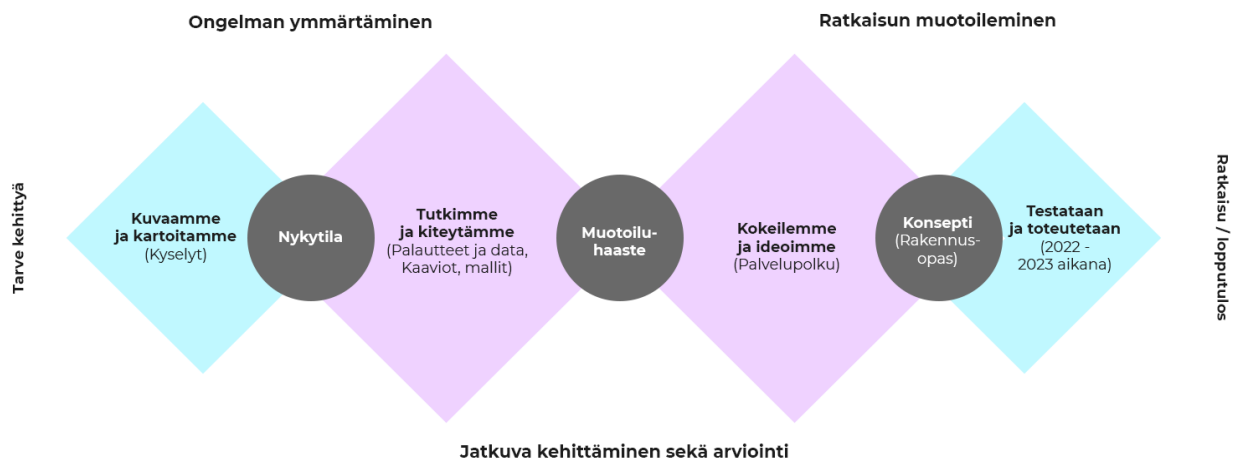
## 4 DIGITAALISTEN KOULUTUSTEN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN KEINAIN

Tietopohjaosuudessa on käsitelty digitaalisia koulutuksia, palvelumuotoilua ja hyvän digitaalisen koulutuksen perusteita. Mitä ajatuksia opiskelijat herättävät? Miten nykyinen prosessi toimii henkilöstön mielestä? Millaisia lopputuloksia on syntynyt? Palvelumuotoilun avulla voidaan keskittyä ratkaisemaan oikeaa asiaa rajaamalla ongelma tai mahdollisuus oikealla tavalla. Prosessi alkaa käyttäjän tarpeisiin tutustumalla ja ymmärtämällä, mikä innovaatio halutaan saavuttaa. (Stickdorn 2018, 13.)

Kehittämistyössä on yhdistelmä useita palvelumuotoilun keinoja, sillä kohderyhmät ja käyttäjätkin ovat erilaisia. Prosessissa on hyödynnetty Double Diamond -mallia (Discover, Define, Develop, Deliver), Service Blueprint -mallia sekä digitaalisten koulutusten rakentamisesta on rakennettu palvelupolku ja käyttäjätason arkkitehtuurillinen kuvaus. Palvelupolku on suunniteltu myös palvelun näkökulmasta. Myös kohderyhmärajausta määrittellessä on luotu Value Proposition Canvas, jotta voimme ymmärtää kohderyhmämme paremmin ja pois sulkea ongelmia sekä haittoja.

### 4.1 Tunnista – Tunnistamme kehitettävän prosessin ja kartoitamme kokonaiskuvan

Palvelumuotoilun ensimmäisessä vaiheessa tuplatimantin mukaisesti kartoitetaan sekä kuvataan palvelun nykytilanne (Kuva 6). Tässä vaiheessa selkeytetään organisaation tavoitteita ja palvelun kipupisteitä. Nykytilannetta voidaan tarkastella erilaisilla keinoilla, esimerkiksi kyselyillä, havainnoinneilla, keskusteluilla, palvelupolun kuvantamisella tai fasilitointipajoilla. Ensimmäisen vaiheen tarkoituksen on saada mahdollisimman hyvä kokonaiskäsitys ja aloitus palvelumuotoiluprojektille. Projektin alussa opitaan mahdolliset pullonkaulat ja myöskin onnistumiset sekä kartoitetaan asiakastieto mahdollisimman laajasti. Yhteinen ymmärrys luodaan tavoitteita määrittäessä ja jokainen osapuoli sitoutetaan kehittämiseen. Sitouttaminen tapahtuu niin organisaation strategisten tavoitteiden tasolla, kuin myös käytännön tasolla henkilöstössä. (PalvelumuotoiluPalo 2018.)



KUVA 6: Tuplatimantti AhlmanEdu. (Josefiina Valtonen 2022.)

#### 4.1.1 Kysely henkilöstölle

Verkko-opintojen rakentamisoppaan ensimmäisessä vaiheessa teimme kyselyitä AhlmanEdun henkilöstölle sekä opiskelijoille verkko-opintojen nykytilanteesta sekä siitä, minkälaisia verkko-opintoja pitäisi olla. Henkilöstön anonyymikyselyssä oli vastaajia yhteensä 21. Kyselyssä kysyttiin muun muassa aikaisempaa kokemusta verkko-opintojen rakentamisesta ja myöskin henkilöstö teki arviota siitä, millainen prosessi nykyinen malli on. Kyselyn tarkoituksena oli saada käsitys henkilöstön nykytilanteesta Moodlen ja verkko-opintojen rakentamisen suhteen. Suurin osa vastaajista toivat esille, että verkko-opintojen rakentaminen oli työlästä ja suurin osa vastaajista myös kertoi, ettei ole tehnyt verkko-opintoja aikaisemmin Moodleen. Syynä olivat muun muassa tekninen osaaminen ja ajankäyttö. (Liite 1.)

Kyselyyn vastanneet arvioivat, että olisi helpompaa, jos prosessi olisi selkeämpi ja jos verkko-opintojen rakentamiseen olisi selkeästi apua saatavilla muualta niin teknisesti, kuin sisällöntuottamisen näkökulmasta. Myös digipedagogin puute nostettiin esille. Vastaajista moni koki, että teknologia on haasteena tekemisessä. Henkilöstö piti myös tärkeänä sitä, että verkko-opintoja pitäisi olla sisällöltään ja toiminnoiltaan monipuolisesti saatavilla, jotta niitä voitaisiin tarjota erityyppisille opiskelijoille. Avoimissa vastauksissa henkilöstö nosti esille opiskelijoiden sekä opettajien erilaisuuden sekä resurssit. Tärkeimmäksi nousi se, että henkilöstö koki avoimissa vastauksissa tärkeäksi tuen saamisen ja teknisen osaamisen muualta, kuin opettajilta itseltään. (Liite 1.)

#### 4.1.2 Kysely opiskelijoille

Opiskelijoille tuotetussa anonyymikyselyssä oli vastanneita 29. Kyselyn tarkoituksena oli arvioida opiskelijoiden kiinnostavuutta verkko-opintoja kohtaan sekä saada kokonais käsitys siitä, millaisia verkko-opintoja opiskelijat haluaisivat suorittaa. Kyselyssä suurin osa opiskelijoista olivat suorittaneet jonkunlaisia verkko-opintoja joko AhlmanEdussa tai aikaisemmin. Suurin osa vastaajista kokivat, että mieluisin tapa suorittaa verkko-opintoja olisi joko täysin itsenäisesti tai osittain itsenäisesti. Opiskelijat vastasivat, että esimerkiksi yhteiset tutkinnon osat olisivat hyvä suorittaa verkossa täysin itsenäisesti. Yhteisiä tutkinnon osia ovat esimerkiksi äidinkieli, matematiikka ja kielet. Myös digitaatio, markkinointi ja yrittäjyyteen sekä kestävä kehitykseen liittyviä opintoja toivottiin täysin verkossa suoritettavaksi. (Liite 2.)

Opiskelijat arvioivat myös, mitkä elementit ja toiminnallisuudet olisivat opiskelijoiden mielestä mieluisia verkko-opinnoissa. Suurin osa opiskelijoista haluavat selkeitä, monimuotoisia opintokokonaisuuksia, jotka voivat sisältää laajasti erilaisia elementtejä esimerkiksi videoista peleihin tai itselle ladattaviin oppaisiin. Noin 80 % vastanneista piti tärkeänä sitä, että verkko-opetusta olisi tarjolla yhtenä oppimisen keinona oppilaitoksessa. (Liite 2.)

#### 4.1.3 Digistarttipaketin palaute

AhlmanEdun digistarttipaketti on yksi esimerkki verkko-opinnoista Moodlessa. Digistarttipaketti on täysin itsenäisesti suoritettava kokonaisuus, joka sisältää erilaisia toimintoja tenteistä videoihin. Digistarttipaketin ideana on antaa eväät digitaalisuuden hyödyntämiseen ja käyttämiseen AhlmanEdussa sekä henkilökunnalle, että opiskelijoille. Digistarttipaketin on suorittanut syyskuun 2022 loppuun mennessä noin 600 opiskelijaa. Heistä suurin osa on antanut palautetta siitä, että toivoisivat kokonaisuuden olevan enemmän personoitu opiskelijan oman osaamisen mukaan. (Liite 3.)

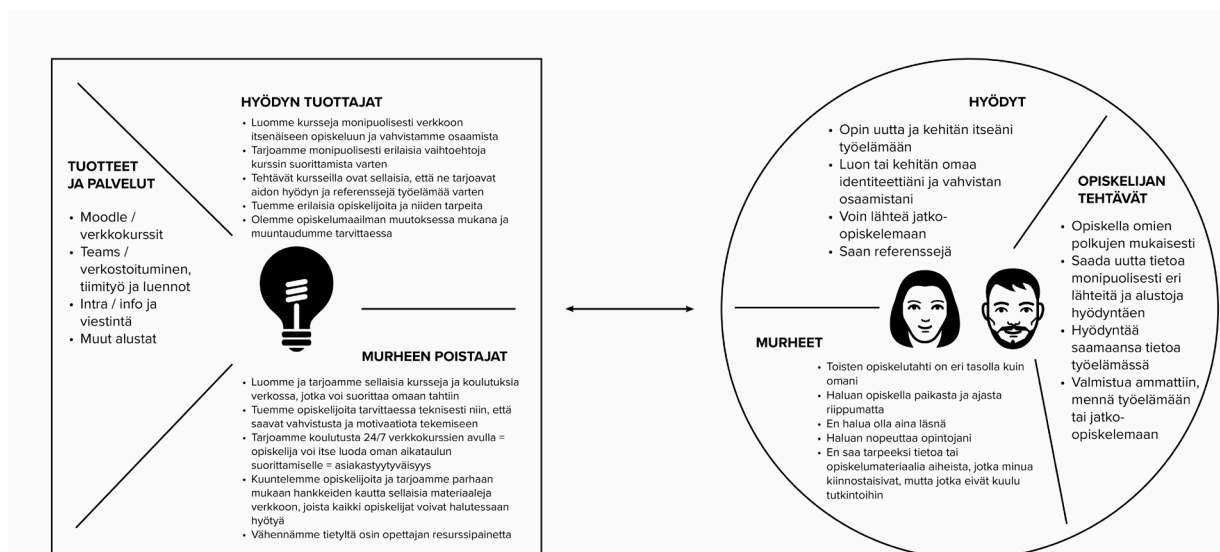
Sanallisissa palautteissa esimerkiksi osa opiskelijoista kokivat, että digistarttipaketin suorittaminen oli työlästä ja aikaa vievää. Sen sijaan opiskelijat, joilla tietotekniset taidot olivat heikoimmillaan, kokivat jäävänsä yksin sekä suorittaminenkin oli työläämpää ja samalla hankalampaa. Opiskelijoiden osaaminen ja sen ääripäät osoittavat sen, että verkko-opinnot tulisi rakentaa monen oppijan

näkökulmasta ja mieluiten niin, että suoriutumista seuraisi aktiivisesti esimerkiksi opettaja. Seuraimisen avulla opettaja pystyisi puuttumaan tilanteisiin paremmin silloin, kun opinnot eivät etene. (Liite 3.)

#### 4.1.4 Value Proposition Canvas

Kyselyiden ja havainnointien perusteella teimme Value Proposition Canvas -kaavion (Kuva 7.), jonka avulla tarkastelimme käyttäjänäkökulmasta kolmea osa-aluetta: tarpeita ja haluja, tavoitteita ja päämääriä sekä huolia ja ongelmia. Tämän avulla pystyimme tarkastelemaan käyttäjätasolla hyötyjä, murheita, opiskelijan tehtäviä, tuotteita ja palveluita, hyödyn tuottajia sekä murheen poistajia. Kaavion perusteella käyttäjän isoin ja keskeisin tekijä on eriarvoisuus sekä erilaisuus. Käyttäjää on erilaisia eri syistä ja näiden huomioon ottaminen verkko-opinnoissa on yksi keskeisin teema myös verkko-opintoja rakentaessa. (Liikkanen L. 2018.)

Digistarttipaketin versio 2 AhlmanEdussa osoitti jo sen, että seuraavassa versiossa tulisi ottaa huomioon käyttäjät, niiden osaaminen ja tarpeet mahdollisimman laaja-alaisesti. Omat polut sekä hyötyjen saaminen koetaan tärkeäksi, joten opinnot, jotka eivät etene tai tuota opiskelijalle riittävää lisäarvoa, luovat myös stressiä ja painetta opiskelijalle. Opiskelijan näkökulmasta johdatettuna on myös merkityksellistä tarkastella organisaation näkökulmia hyödyissä ja murheissa. Esimerkiksi opettaja resurssin vähentäminen verkko-opintojen avulla on toisaalta mahdollisuus, mutta myös tietyillä osin ristiriidassa esimerkiksi silloin, kun opiskelija toivoo yhteisöllisyyttä ja verkostoitumisen mahdollisuutta. (Liikkanen L. 2018.)



*KUVA 7. Value Proposition Canvas. (Josefiina Valtonen 2022.)*

## **4.2 Tutki ja kiteytä – Tutkimme ja kiteytämme sekä ideoimme**

Tutkinta ja kiteytä vaiheessa tarkennetaan tekemistä keräämällä mahdollisimman paljon dataa asiakasymmärrystä varten. Edeltävässä osiossa on teetetty kyselyitä sekä tehty erilaisia havaintoja sekä päätelmiä saaduista palautteista. Ideointivaiheessa voidaan tehdä prototyyppi ja esimerkiksi nopeita kokeiluita, skenaarioita ja erilaisia kuvakäsikirjoituksia. Tässä osiossa opitaan ymmärtämään paremmin kohderyhmää tekemällä Business Model Canvas kaavio, rakentamalla Service Blueprint ja käyttäjäarkkitehtuuri sekä ideoimalla palvelupolku annettujen datojen perusteella. Business Model Canvas vaiheen voisi suorittaa myös viimeisimmässä vaiheessa, mutta laajan aineiston keräämistä varten halusimme luoda nykytilanteesta vastaavanlaisen kaavion. (PalvelumuotoiluPalo 2018.)

### **4.2.1 Business Model Canvas**

Business Model Canvas (BMC) on visuaalinen ja yksinkertainen keino hahmottaa yrityksen liiketoimintamalli. Mallissa kuvataan keskeiset menestystekijät sekä niiden väliset tavoitteet ja suhteet. Malli ohjaa toimintaa ja samalla kertoo ulkopuoliselle toimijalle, millä tavoin yrityksen toimintaa on tarkoitus järjestää ja mistä tekijöistä toimintamalli syntyy. Mallin on kehittänyt Alexander Osterwalder vuonna 2008 ja malli käytetään monissa eri tarkoituksissa esimerkiksi liikeidea luonnostaessa tai sen tarkastelussa. Malli muodostuu uniikista arvolupauksesta, toiminnoista, resursseista, segmenteistä, suhteista, kanavista, kumppaneista, kuluista ja kassavirrasta. (Varma 2021.)

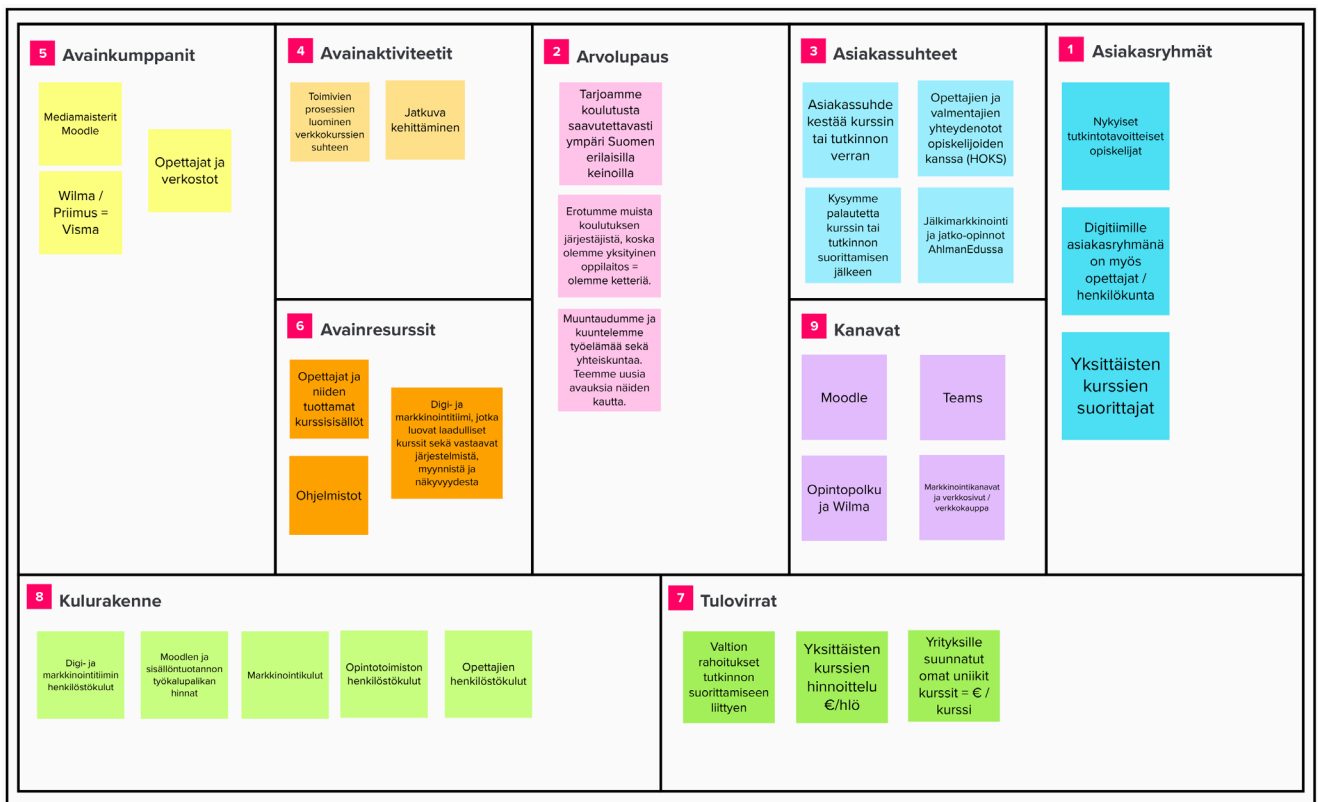
AhlmanEdun verkko-opintojen Business Model Canvas mallissa on arvioitu asiakasryhmiä kohdeorganisaation digitiimin näkökulmasta. Digitiimille asiakkaita ovat opiskelijat, mutta myös opettajahenkilöstö. Arvolupausta määrittäessä otettiin huomioon kyselyt, lait ja opiskelijoiden erilaisuus. Esimerkiksi saavutettavuus nostettiin arvolupaukseksi, koska saavutettavuuden avulla otetaan huomioon muun muassa opiskelijoiden erilaisuus. (Kuva 8.)

Verkko-opintojen asiakassuhteissa on otettu huomioon verkko-opintojen erilaisuus ja se, missä vaiheessa asiakkaita kohdataan. Esimerkiksi opettajat huomioivat opiskelijoita ja pitävät asiakas-

suhdetta yllä HOKS -vaiheessa sekä toisaalta asiakassuhdetta ylläpidetään myös jälkimarkkinoinnin avulla verkko-opetuksen jälkeen. Avainaktiviteetiksi nostettiin jatkuva kehittäminen sekä toimivien prosessien luominen. Toimivat prosessit mahdollistavat jatkuvan kehittämisen. (Kuva 8.)

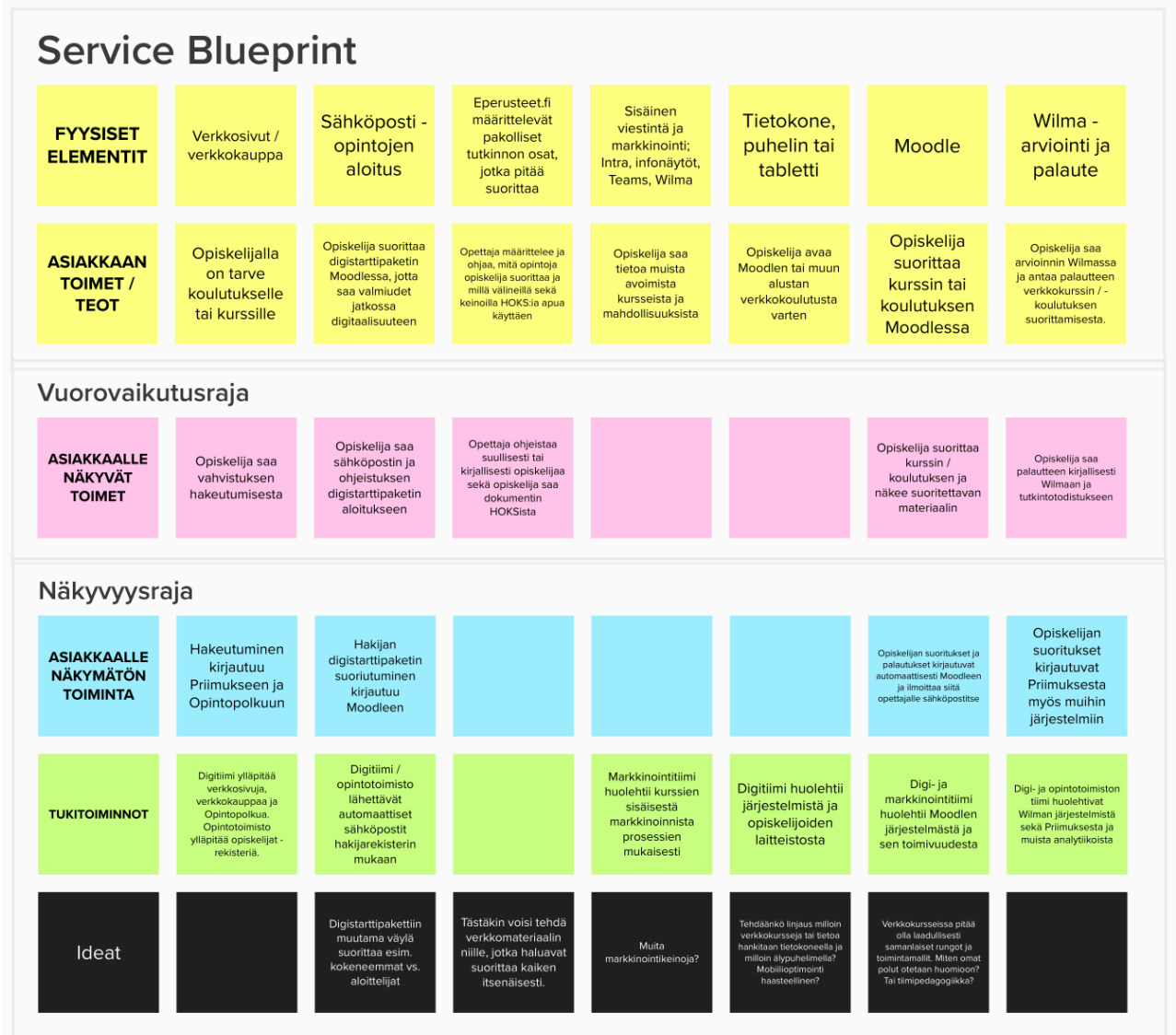
Avainkumppaneina verkko-opintojen rakentamisessa on opettajat ja verkostot, mutta myös järjestelmäkumppanit Moodlessa. Avainresursseja ovat kohdeorganisaation digitiimin lisäksi myös ohjelmistot sekä opettajat ja opettajille annetut resurssit. (Kuva 8.)

Tulovirta nähdään valtion rahoituksista, mutta myös yksittäisen kurssin hinnoittelussa. Myös yrityksille räätälöidyt kurssikokonaisuudet mahdollistavat tulovirran. Kulurakenteessa puolestaan isoin kuluerä on henkilöstökulut, markkinointikulut sekä järjestelmien erilaiset kuukausikohtaiset kulut. Kun Business Model Canvas mallissa otetaan jokainen osa-alue huomioon ja jokainen osa-alue saadaan tasapainoon, mahdollistetaan onnistunut verkko-opinto kokonaisuus. (Kuva 8.)



KUVA 8. Business Model Canvas verkko-opinnoista AhlmanEdussa. (Josefiina Valtonen 2022.)

## 4.2.2 Service Blueprint



KUVA 9. Verkko-opintojen Service Blueprint AhlmanEdussa. (Josefiina Valtonen 2022.)

Service Blueprint on prosessikaavio, jossa kuvataan palvelun eri osa-alueiden kontaktipisteitä ja liittymistä toisiinsa. Mallissa tuodaan näkyväksi asiakkaan ja palvelutarjoajan väliset erot sekä näkyvät ja näkymättömät toiminnot. Mallia käytetään osana palvelumuotoilun toteutusta ja tukena uusia palveluita suunniteltaessa sekä kehittäessä. Näin palveluntarjoajat ymmärtävät, mitä osa-alueita tulisi kehittää uutta palvelua luodessa. Service Blueprint sisältää asiakkaalle näkyvän tilan sekä asiakkaan toiminnan. Vuorovaikutusrajassa kohtaa asiakas sekä palveluntarjoaja. Näkyvyysrajan sisäpuolella on näkymättömiä toimintoja, kuten tukiprosessit, ideoinnit ja muut toiminnot, joita asiakas ei varsinaisesti näe prosessin edetessä. (Innokylä 2022.)

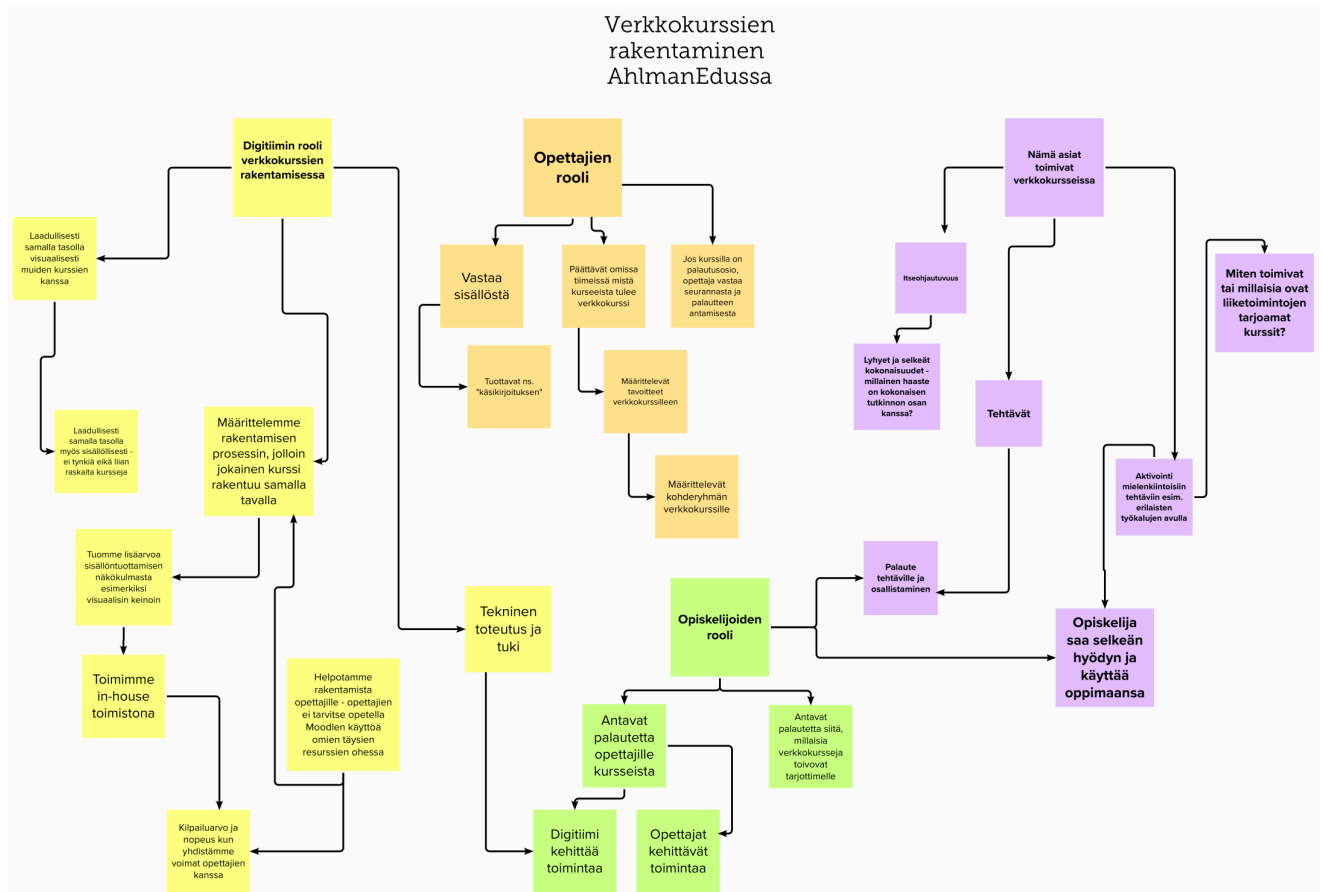
Verkko-opintojen Service Blueprint mallissa on tutkittu nykyisten verkko-opintojen prosessia asiakkaan ja palveluntarjoajan näkökulmasta. Fyysisten elementtien osalta on käyty läpi järjestelmät ja eri vaiheet, missä erilaisia fyysisiä elementtejä käytetään. Esimerkiksi verkko-opintojen prosessissa asiakas löytää verkko-opinnon verkkosivujen kautta ja päättyy viimeisessä vaiheessa opetuksen arviointiin ja palautteen antamiseen. Asiakkaalla on selkeät toimet, mitä tulee tehdä, kun kurssi löydetään verkkosivuilta ja toisaalta kun opetus päättyy. (Kuva 9.)

Vuorovaikutusrajassa palveluntarjoajan ja asiakkaan kiintopisteet kohtaavat. Opiskelija saa vahvistuksen palveluntarjoajalta ja viimeisessä vaiheessa palveluntarjoaja sekä opiskelija antavat palautetta toiminnoistaan. Näkymättömissä toiminnoissa palveluntarjoaja hoitaa toimenpiteet asiakaspalvelusta opiskelijan rekisteröimiseen sekä suoritusten kirjaamiseen. Tukitoiminnot huolehtivat markkinoinnista sekä palveluiden toiminnasta, kuten esimerkiksi kohdeorganisaation digitiimi Moodlesta ja sen toimivuudesta. (Kuva 9.)

### 4.2.3 Käyttäjäarkkitehtuuri

Käyttäjäarkkitehtuurikuvassa on kuvailtu verkkokurssien rakentamista AhlmanEdussa käyttäjien tasolla. Kuvioon on määritelty digitiimin, opettajan sekä opiskelijan rooli. Kaaviossa digitiimin rooli on verkkokurssien rakentamisessa varmistaa laadullisesti ja visuaalisesti se, että kurssit ovat samantasoisia ja -arvoisia keskenään Moodlessa. Lisäksi digitiimi määrittelee prosessin (oppaan), jolloin verkko-opetus rakentuu samalla kaavalla. Tällä tavoin digitiimi tuo lisäarvoa ja toimii samalla in-house toimistona henkilökunnalle vastaten teknisiin ja visuaalisiin ongelmiin. Lisäksi digitiimi tukee henkilöstöä verkkokurssien rakentamisessa, jolloin henkilöstön ei tarvitse opetella esimerkiksi teknisiä asioita tai visualisointia. Tämä nähdään edistävän myös kilpailullista asemaa ja tuo myös lisäarvoa. (Kuva 10.)

Opettajan rooli on vastata sisällöstä ja luoda käsikirjoitus verkko-opetukselle. Lisäksi opettajan rooli on päättää omassa tiimissä siitä, mitä opintoja siirretään verkkoon sekä määritellä myös tavoitteet ja kohderyhmät verkko-opetuksille. Opettaja seuraa opintojen etenemistä sekä antaa palautetta. Opiskelijan rooli on suorittaa opinnot tavoitteiden ja prosessin mukaisesti. Opiskelijat antavat myös palautteita, joita sekä digitiimi, että opettajat käyvät läpi. Palautteet voivat koskea teknisiä tai visuaalisia asioita, joihin digitiimi reagoi. Sisällöllisiin ja muihin palautteisiin opettajat reagoivat sekä tekevät tarvittavia toimenpiteitä. (Kuva 10.)



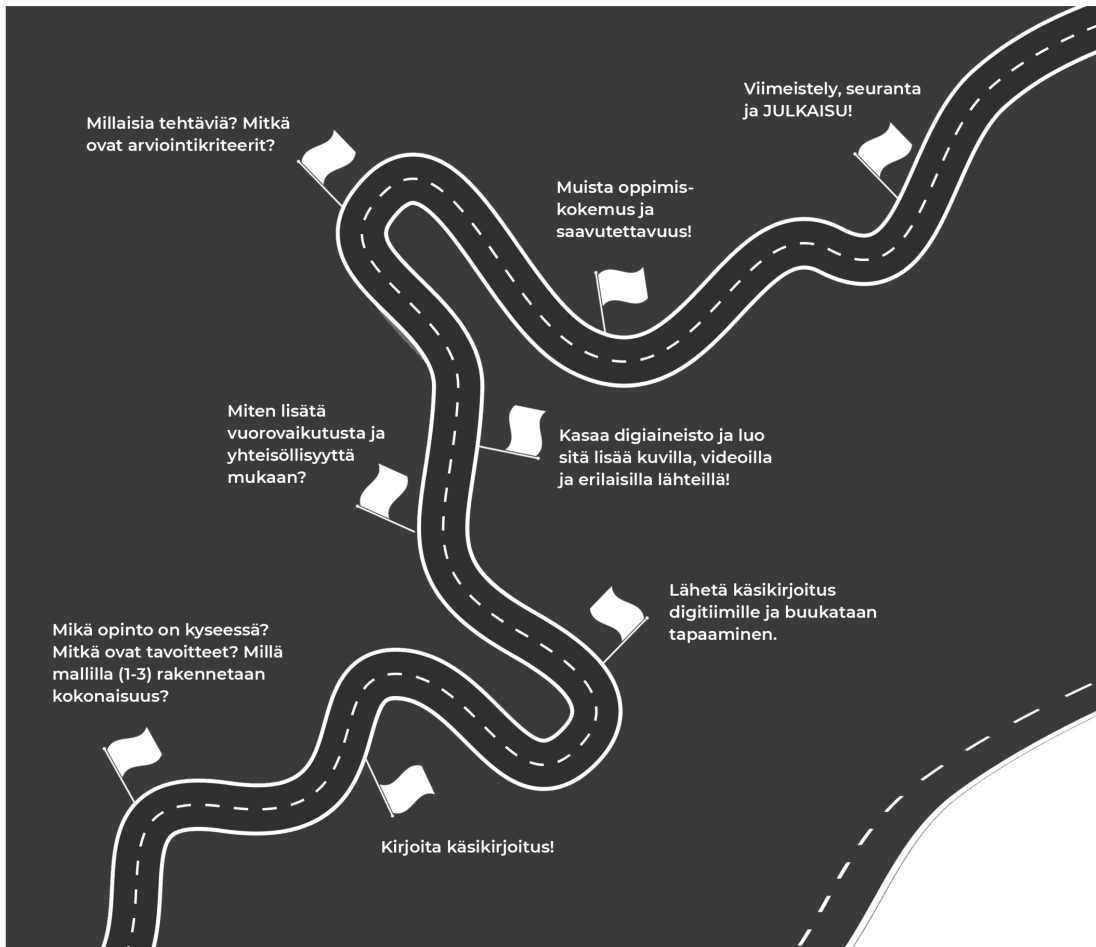
KUVA 10. Verkkokurssien rakentaminen AhlmanEdussa, käyttäjäarkkitehtuuri. (Josefiina Valtonen 2022.)

### 4.3 Kehitä – Kehitämme, testaamme ja toteutamme

Kehittäminen, testaus ja toteuttamisvaihe sisältää jo ymmärryksen asiakkaista sekä on luotu jo erilaisia ideoita ja prototyyppejä mahdollisesta palvelupolusta. Tässä vaiheessa voidaan tehdä esimerkiksi pilotointoja, tuotteistamisia, konseptointeja, palvelukäsikirjoja ja laadun arviointia sekä mitaamista. Tässä osiossa verkkokurssien rakentamiseen ja opiskelemiseen on rakennettu oma palvelupolku. Lisäksi konseptituotteena on digitaalisten koulutusten rakennusopas. (Palvelumuotoilu-Palo 2018.)

Keskustelujen, havainnointien, kyselyiden ja palautteiden perusteella luotiin palvelupolku verkkokurssien rakentamiseen ja opiskelemiseen. Palvelupolku lähtee liikkeelle hankkeista, yhteiskunnasta, opiskelijoista tai opettajista, jotka huomaavat tarpeen verkkokurssille. Tämän jälkeen tarpeen huomannut henkilö tai tiimi suunnittelevat verkkokurssin oppaan avulla vastaten kysymyksiin,





KUVA 12. Digitaalisten koulutusten rakentamisopas palvelupolkuna. (Josefiina Valtonen 2022.)

## 5 KONSEPTI – DIGITAALISTEN KOULUTUSTEN RAKENTAMISOPAS

Digitaalisten koulutusten rakentamisopas rakentui palvelumuotoilua, eri aineistoja ja tuplatimantti työkalua hyödyntäen. Rakentamisoppaan tarkoituksena on selkeyttää kohdeorganisaation henkilöstön tietoisuutta ja toisaalta parantaa tiedonkulkua selkeän prosessikuvauksen avulla. Oppaassa on hyödynnetty myös havainnoiteja, palaverieja ja eri avainhenkilöiden välillä käytyjä keskusteluja. Myös kohdeorganisaation digitiimin avainhenkilöjä on kuultu prosessin rakentamisvaiheessa. Tulvat hankkeet digitaalisuuteen liittyen ohjaavat myös tekemistä. Lopputuloksena on 12 sivuinen dokumentti, jonka avulla henkilöstö voi rakentaa laadullisesti, sisällöllisesti ja käyttäjää huomioiden toimivan verkko-opintokokonaisuuden. Digitaalisten koulutusten rakentamisopas on nähtävillä kohdeorganisaation Intrassa sekä sitä jalkautetaan eri keinoin henkilöstön yhdeksi prosessiksi esimerkiksi palaverien ja kohtaamisten avulla. Rakennusopasta kehitetään sitä mukaan, kun verkko-opintokokonaisuuksia on rakennettu opasta hyödyntäen.

Ennakointityövaiheessa sisällöntuottaja eli opettaja määrittelee tavoitteet ja toisaalta selvittää oman tiimin kanssa opinnot, jotka siirretään verkkoon. Kehitimme kolme erilaista variaatiota, joista valitsemalla opettaja pääsee etenemään seuraavaan vaiheeseen eli käsikirjoituksen tekemiseen. Alkuvaiheessa opettaja valitsee tavoitteen perusteella vaihtoehdoista sopivimman. Ensimmäinen vaihtoehto käsittelee täysin verkossa suoritettavia verkko-opintoja, joka ei sisällä yhteisöllisyyttä tai vuorovaikutteisuutta. Toisessa vaihtoehdossa puolestaan opiskelija suorittaa kokonaan verkossa suoritettavan kokonaisuuden, mutta se sisältää myös vuorovaikutteisuutta sekä yhteisöllisyyttä eri työkaluja hyödyntäen. Kolmannessa vaihtoehdossa on yhdistelty sekä lähiopetusta, että verkko-opetusta hybridimallina. (Liite 4, 3.)

### 5.1 Käsikirjoitus

Digitaalisten koulutusten valmistelua ennen on oltava tiedossa annetut tekijät, kuten opetuskieli, aikataulu ja tavoitteet. Pedagoginen käsikirjoitus on tärkeä ja välttämätön osa digitaalista koulutusta. Käsikirjoitus kertoo minkälaisen oppimisprosessin opiskelija käy ja minkälaiset tavoitteet opiskelija saavuttaa. Oppimisen prosessi jaetaan pienempiin osioihin, joita voi laatia monella tavalla. Marstion mukaan digitaalisten koulutusten suunnittelu ja käsikirjoitus lähtee liikkeelle tavoitteista ja niiden avaamisesta kysymysmuotoon. Tavoitteista johdetaan selkeät sisällöt, jonka jälkeen

luonnostellaan oppimistapahtumat. Haasteena on tässä vaiheessa se, miten muutetaan oppiminen kohteen toiminnaksi tai mitä halutaan opiskelijan tekevän, jotta hän oppii halutut asiat? Digitaalisissa koulutuksissa oppimistapahtumat lukeutuvat oppimistehtävien ja projektin eri vaiheiden ympärille. Käsikirjoituksessa ja suunnittelussa kerätään jo ennakkoon haluttu aineisto, laaditaan ohjeistukset sekä mietitään ohjausta ja palautteenannon logiikkaa. (Marstio 2020.)

Verkko-opinnoissa keskiössä on opiskelija ja hänen tekemisensä. Marstion mukaan kätevä apuväline oppimisen hahmottamiseen on ABC Learning Design -menetelmä, jonka avulla luodaan visuaalinen käsikirjoitus opinnoista. Tämä soveltuu erityisesti verkko-opintojen ja digitaalisten palvelujen muotoiluun ja kontaktiopetuksen viennin verkkoympäristöön. (Marstio 2020.)

Oppaan käsikirjoitusprosessissa on otettu huomioon kohdeorganisaation resurssit, olemassa olevat prosessit, ennakkokyselyt ja keskustelut henkilöstön eri avainhenkilöiden kanssa. Käsikirjoitusvaihe haluttiin luoda mahdollisimman yksinkertaiseksi, mutta tarpeeksi kattavaksi ja selkeäksi kokonaisuudeksi, jossa sisällöntuottaja asetetaan miettimään tavoitteita ja sisältöjä vähintään otsikko sekä tavoitetasolla.

Käsikirjoitusvaiheessa opettaja miettii etukäteen verkko-opetuksen tavoitteet, aikataulun, ryhmän koon sekä opetuskielen. Käsikirjoitus on tärkeä osa kokonaisuutta ja se määrittelee sekä kertoo sen, minkälaisen prosessin kautta opiskelija saavuttaa tavoitteet, jotka oli edellisessä vaiheessa määritelty. Järjestyksen mukaisesti opettaja miettii opintojen tavoitteet ja asettaa ne kysymysmuotoon, jonka jälkeen opettaja miettii keskeisimmät sisällöt pääotsikkotasolla. Oppimistapahtumat luonnostellaan ja ohjauksen määrä sekä tarve määritellään. Myös palautteenanto mietitään käsikirjoitusvaiheessa. Opettaja kerää tarvittavat aineistot ja määrittelee, tarvitseeko aineistoja tuottaa vielä lisää. Käsikirjoituksen jälkeen opettaja prosessin mukaisesti lähettää valmiin käsikirjoituksen tai keskeneräisen version kohdeorganisaation digitiimille. (Liite 4, 4.)



## Lähetä verkko-opintojen käsikirjoitus ja tavoitteet digitiimille - buukataan aika!

Mahtavaa, nyt olemme siinä pisteessä, että voit lähettää digitiimille käsikirjoituksen ja suunnitelman verkko-opintoihin liittyen. Vastaa alla oleviin kysymyksiin ja me buukkaamme tapaamisen pian! Nimesi ja tietosi tulee automaattisesti tietoomme lomakkeen lähetyksen jälkeen.

Psst! Käsikirjoituksen ja suunnitelman ei tarvitse olla tiptop -valmiina! Riittää, että pääsemme alkuun tavoitteilla, otsikoilla ja lyhyelläkin suunnitelmalla.

Hei, Josefiina. Kun lähetät tämän lomakkeen, omistaja näkee nimesi ja sähköpostiosoitteesi.

\* Pakollinen

### 1. Onko verkko-opinto kokonaisuutesi \*

VST

Ammatillinen

Muu

### 2. Voit kirjoittaa lyhyesti opintojen kokonaisuudesta tähän sekä tavoitteesta \*

Kirjoita vastaus

### 3. Käsikirjoituksen voi tuoda tähän tai vaihtoehtoisesti liitteenä (kts. alla)

Kirjoita vastaus

### 4. Voit lähettää käsikirjoituksen myös liitteenä tavoitteineen (Ei-anonyymi kysymys ⓘ)

↑ Lataa tiedosto

Tiedostomäärän rajoitus: 5 Yksittäisen tiedoston enimmäiskoko: 1GB Sallitut tiedostotyytit: Word, Excel, PPT, PDF, Kuva, Video, Ääni

KUVA 13. Verkko-opintojen käsikirjoitus lomake AhlmanEdussa. (AhlmanEdu 2022.)

## 5.2 Sisällöntuotanto

Sisällöntuottaminen alkaa käsikirjoituksen jälkeen. Sisältöä suunnitellessa tulisi Marstion mukaan pitää mielessä ajatus siitä, miten sisältö käännetään opiskelijalle sellaiseksi toiminnaksi, jonka tu-loksena on sisäistäminen, soveltaminen tai ymmärtäminen. Kun aineisto on kerätty, sitä pilkotaan pienempiin osioihin, jotta oppiminen ja sisäistäminen toteutuisivat paremmin. Opiskelija voi palata

aineistoihin uudestaan ja keskittyä sekä vastata itse aineiston ymmärtämisestä. Sisällöntuotannossa otetaan huomioon myös eri medioiden tarjoamat mahdollisuudet, kuten videot tai diaesitykset. (Marstio 2020.)

Mikko Myllymäen (2018) väitöskirjassa on todettu, että videoiden hyödyntäminen opetuksessa parantaa oppimistuloksia merkittävästi. Kurssien läpäisy ja arvosanat ovat pelkkään lähiopetukseen verrattuna jopa hieman parempia, kun opiskelija voi opiskella haluamansa opin videon avulla. (Myllymäki 2018.)

## Aletaan kasaamaan aineistoa!



**1. Sisällön kerääminen.** Missä tai onko sinulla on jo olemassa olevaa materiaalia, mitä voidaan hyödyntää? Oletko tehnyt esimerkiksi Powerpointteja, kirjannut tehtäviä ylös, hyviä lähteitä tai hyödyntänyt videoita? Kasaa kaikki aineistot, jotka sinulla on jo olemassa ja jotka tukevat käsikirjoitusta, yhteen kansioon. Jos aineistoja on paljon, voit selkeyttää kansiointia niin, että teet pääkansion "Kurssin nimi" ja sen alle kansioita esimerkiksi "Videot" tai "Powerpointit". **Muista lähteet ja tarkistaa tietojen oikeellisuus sekä ajankohtaisuus!**



**2. Tuota sisältöä.** Puuttuuko ensimmäisen vaiheen jälkeen jotain olennaisia osia tai oletko hyödyntänyt ulkopuolista puhujaa tai kertonut itse ilman tukimateriaaleja? Seuraavaksi tutki käsikirjoituksen avulla ne materiaalit, mitkä sinulta puuttuvat. Vie ne haluttuun muotoon, joka on sinulle helpoin tapa - se voi olla Powerpointtiin, Wordiin tai muistioon. Tärkeintä on, että sinulla on mahdollisimman paljon aineistoa, josta voimme yhdessä kasata timanttisen kokonaisuuden!



**3. Kuvataan yhdessä lyhyitä introvideoita Moodleen!** Videoita kannattaa hyödyntää, sillä ne ovat tehokas tapa havainnollistaa asioita mielenkiintoisella tavalla. Myös saavutettavuuden näkökulmasta video on hyvä lisä opetukseen. Videot, varsinkin jos olet niissä mukana, ovat osa vuorovaikutteisuutta ja luovat tunteen myös siitä, että ruudun toisella puolella on myös ihminen. Digiitiimi auttaa sinua videoiden kuvaamisessa - buukataas aika Väentuvan studioon!



**4. Auttaisiko opiskelijat?** Opiskelijoita kannattaa hyödyntää myös materiaalin tuottamisessa - myöhemmässä vaiheessa. Kun opintokokonaisuus on startannut, voit yhtenä tehtävänä pyytää opiskelijoita etsimään mielenkiintoisia artikkeleita tai lähteitä koulutuksen aiheeseen liittyen. Näitä voi tarvittaessa hyödyntää seuraavilla kerroilla.

*KUVA 14. Sisällöntuottamisen erilaiset mahdollisuudet AhlmanEdun Moodlella. (Josefiina Valtonen 2022.)*

Sisällöntuotannon aikana on myös hyvä tarkistaa tekijänoikeudet esimerkiksi valokuviiin, tehtäviin tai videoihin. Lähdeviitteet on hyvä kirjata verkko-opintokokonaisuuden loppuosioon, mikäli käyttää ulkopuolisten palveluiden kautta olevia materiaaleja. Myös saavutettavuus sekä henkilötietojen kä-

sittely on hyvä ottaa huomioon sisällöntuotannossa ennen varsinaista julkaisua. Sisällöntuotannossa määritellään myös tehtävät oppimisen ytimessä, eli millaisia tehtäviä luodaan, jotta ne kuljettavat oppimisen prosessia eteenpäin. Osaamisen ulottuvuudet sekä oppimisen luonne on hyvä ottaa huomioon tehtäviä laadittaessa. Tehtäville pitää myös laatia selkeät arviointikriteerit. (Marstio 2020.)

## Elementit

### Tsekkauslista

Tätä elementtiä voi käyttää tavallisena listana tai ns. tsekkauslistana, kohtia voi merkitä valmiiksi ruksaamalla laatikoita.

- Tehtävä 1 tehty
- Luentovideo katsottu
- Tutustuttu linkkeihin

### Niputettua tietoa

Materiaalia voi listata esimerkiksi pää-otsikoittain tai teemoittain. Plussaa painamalla aukeaa lisää tietoa, mahdollista lisätä myös kuvia.

Littovarjoilu	+
Maastopyöräily	+
Kalastus	+

### Niputettua tietoa vaakasuuntaan


Materiaalia voi listata esimerkiksi pää-otsikoittain tai teemoittain. Ostikkoa painamalla aukeaa lisää tietoa, mahdollista lisätä myös kuvia.

LITTOVARJOILU

MAASTOPYÖRÄILY

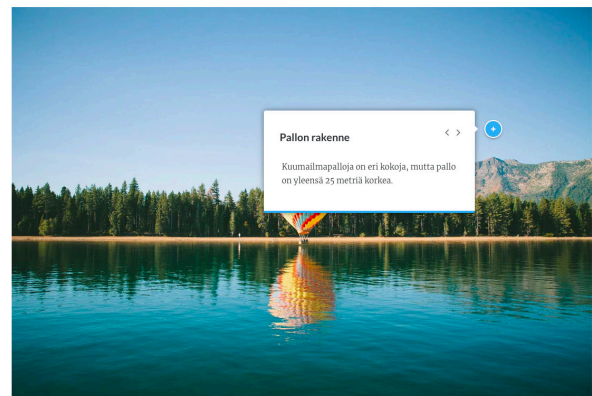
KALASTUS

Littovarjoilu on extremelaji.



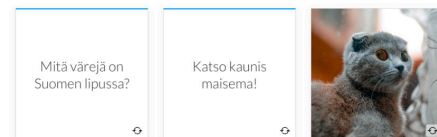
### Infokuva

Kuvaan lisätään painikkeita, joiden takaa aukeaa lisää tietoa. Mahdollista lisätä myös kuvia ja ääntä. Painikkeiden symboleille on muutamia erilaisia vaihtoehtoja (mm. info, plus-merkki, numerot 0-9, sydän).



### Kääntökortit

Kortteihin voi valita eri puolille kuvan tai tekstiä (molempia ei saa samalla kortin puolelleskelle). Kortteja voi käyttää esimerkiksi kysymyksiin tai tietoisuuhiin. Kortteja voi olla samassa osiossa yksi tai useampi (määrää ei ole rajattu).



*KUVA 15: Esimerkki Moodlen ja Rise 360:n erilaisista elementtimuodoista AhlmanEdussa. (AhlmanEdu, Moodle, 2022.)*

Oppaassa sisällön tuotanto on yksi isoimmista vaiheista resurssillisesti. Se vaatii opettajalta sekä organisaatiolta aikaa, jotta laadukas sisällön tuotanto voi onnistua. Sisällön tuottamisessa on otettu huomioon tämän opinnäytetyön lähteet, mutta myös kohdeorganisaation tarpeet. Kohdeorganisaation eri keskusteluissa ja anonyymikyselyssä korostettiin, että sisällöntuottaminen koetaan tekni-

syyden rinnalla haasteelliseksi kokonaisuudeksi. Puhuttu fakta pitäisi muuttaa konkreettiseksi tuotteeksi, esimerkiksi videoksi tai esitykseksi. Oppaan avulla pyrittiin luomaan prosessi, jossa sisältötuottaminen ja sisältöjen kerääminen olisi prosessinomaista. (Liite 4, 6.)

Oppaassa opettajaa ohjeistetaan miettimään sisältöjä laajalla skaalalla. Ohjeistuksessa määritellään, että myös kohdeorganisaation digitiimi on mukana sisältöjen toteuttamisessa teknisin ja visuaalisin keinoin. Opettajaa ohjeistetaan ensimmäiseksi keräämään kaikki olemassa oleva sisältö ja miettimään, missä eri muodoissa sisältö on tällä hetkellä. Opettajaa ohjeistetaan keräämään aineistot ja viemään ne yhteiseen kansioon, jossa niitä voidaan käsitellä. Sisältöjen keräämisessä kehoitetaan ottamaan huomioon myös lähteet sekä tietojen oikeellisuus ja tekijänoikeudet. Myös ajankohtaisuus on hyvä ottaa huomioon sisältöjä kerätessä. (Liite 4, 6.)

Kerätyn materiaalin lisäksi opettajan tulee tarkastella sisältöjen tekemistä. Jos sisältöjä puuttuu, opettajan tulee myös tuottaa materiaaleja sellaiseen muotoon, että sitä voidaan hyödyntää verkko-opintokokonaisuudessa. Opettajia painotetaan keräämään mahdollisimman paljon aineistoja, jotta niistä on helpompi rakentaa toimiva ja mielenkiintoinen kokonaisuus eri oppijat huomioiden. (Liite 4, 6.)

### **5.3 Yhteisöllisyyden ja vuorovaikutteisuuden tukeminen**

Käsikirjoitukseen nojaututaan myös silloin, kun tarkastellaan yhteisöllisyyden ja vuorovaikutteisuuden toteutumista. Yhä enemmän opiskelijat ottavat vastuuta omasta oppimisesta ja toimivat vuorovaikutteisesti luovassa yhteisössä. Opiskelijat alkavat aidosti osallistua ryhmäkeskusteluihin ja tekevät yhteistyötä, kun he tuntevat yksilöinä itsensä turvallisiksi ja tulevat tarpeeksi huomatuksi. On myös toisaalta tilanteita, joissa opiskelija ei ota omaa vastuuta oppimisesta ja ei myöskään toimi vuorovaikutteisesti yhteisössä. Tässä opettajan rooli korostuu ja opettajan tehtävänä on seurata jokaisen oppijan oppimisprosessin toteutumista sekä annettava tarvittaessa tarvittavaa tukea eri tilanteissa. (Árnason & al., 2017.)

Opiskelija voi tuntea opettajan helposti lähestyttäväksi, jos opettaja kertoo esittäytymisen yhteydessä jotain itsestään. Vastavuoroisesti voidaan pyytää esimerkiksi opiskelijaa kertomaan itsestään, jolloin suhde on yhdenvertainen. Näin opiskelijat näkevät myös opettajat yksilöinä verkon yli

(Pallof & Pratt, 2013). Opiskelijat voidaan jakaa pienempiin ryhmiin, jolloin edistetään vuorovaikutusta ja yhteisöllisyyttä. Tämä voidaan tehdä myös digitaalisesti tai vastaavasti digitaalisten opintojen alussa voidaan pitää kasvokkain tapaaminen, jolloin tiimeihin jakaminen on helpompaa. (Marstio 2020.)

On tutkittu, että verkko-opintojen onnistuminen on yhteydessä vuorovaikutuksen onnistumiseen. Mitä enemmän on yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta keskenään, sitä sitoutuneempia ovat opiskelijat suorittamaan kurssin loppuun. Myös runsas vuorovaikutus digitaalisten koulutusten alussa ennustaa hyvää lopputulosta (Löfström & al., 2010). Vuorovaikutusta voidaan esittää esimerkiksi esittäytymisellä verkkoympäristössä keskustelualustalla. Vuorovaikutusta voidaan edistää myös tehtävien avulla, jossa edellytetään ajatuksen vaihtoa muiden opiskelijoiden kesken. Myös pienempiin tehtäväryhmiin jakaminen on vuorovaikutuksen edistämistä. Pienryhmässä opiskelijat suorittavat tehtävän yhdessä muiden opiskelijoiden kanssa. (Marstio 2020.)

AhlmanEdussa vuorovaikutteisuus ja yhteisöllisyys on tärkeä osa myös tiimioppimista ja pedagogiikkaa. Oppaassa vuorovaikutteisuutta on ohjeistettu miettimään, mikäli ensimmäisen vaiheen aikana opettaja on valinnut, että verkko-opetus sisältää vuorovaikutteisuutta ja yhteisöllisyyttä. Oppaaseen on tuotu muutamia ideoita vuorovaikutteisuuden lisäämiseksi kohdeorganisaatiossa. Esimerkiksi opettajaa ohjeistetaan esittäytymään Moodlessa videon avulla ja samalla myös opiskelijoita pyydetään esimerkiksi keskustelufoorumilla tervehtimään. Näin saadaan ensivaikutelma luotua ja myös opiskelijat tutustuvat toisiinsa ensimmäisen kerran. (Liite 4, 5.)

Vuorovaikutteisuutta voidaan myös luoda tehtävien avulla esimerkiksi määrittelemällä tehtävien tekemisen siten, että opiskelijat suorittavat tehtävän pienryhmissä yhteisesti. Opiskelijat voivat itse määritellä, miten ja milloin kohtaavat. Opiskelijoiden yhteisöllisyyden ja vuorovaikutteisuuden lisäksi myös opettajan ja opiskelijoiden välillä tulisi olla vuorovaikutteisuutta. Oppaassa neuvotaan, että ohjauksia ja kohtaamisia olisi hyvä olla säännöllisin väliajoin. Samalla asetetaan opettaja miettimään, onko kohtaamiset Moodlen kautta eri aikaisesti esimerkiksi keskustelualustalla tai Microsoft Teams -sovelluksen avulla sovittuna ajankohtana. Vuorovaikutteisuutta voidaan edistää myös muilla työkaluilla, kuten oppaassa ehdotetulla Microsoft Whiteboardilla. Opettaja voi määritellä tehtäviä, joissa opiskelijat voivat esimerkiksi tuoda omia ajatuksia tai ideoita esille muistilappujen muodossa. Vuorovaikutteisuutta on myös palautteen antaminen sekä vastaanottaminen. (Liite 4, 5.)

## 5.4 Tehtävät

Tehtävät ovat oppimisen ydin ja ne kuljettavat opiskelijan oppimisen prosessissa eteenpäin. Osaa- mistavoitteet muuttuvat toiminnaksi (Marstio 2020). Oppaassa korostetaan sisällön tuottamisen ja -keräämisen lisäksi myös tehtävien tärkeyttä. Tehtävät ovat osa vuorovaikutteisuutta, mutta myös osoitus siitä, mitä oppija on oppinut ja onko verkko-opintojen tavoitteet saavutettu. Oppaassa korostetaan sitä, että opettajan tehtävänä on huolehtia myös siitä, että tehtävät on hyvin suunniteltu ja selkeästi ohjeistettu. Opiskelijan kasvamista kohti ammattilaisuutta voidaan edistää tehtävien avulla, kun tuodaan esille elämän todelliset ongelmat ja haasteet. (Liite 4, 7.)

Oppaassa asetetaan opettaja miettimään oppijan luonne sekä osaamisen erilaiset ulottuvuudet. Tehtävänantoja voi olla erilaisia ja opettajan tulisi kokeilla erilaisia tehtävämuotoja, jotta oppii myös itse ymmärtämään, miten erilaiset tehtävät soveltuvat erilaisiin tilanteisiin ja millaiset tehtävät soveltuvat erilaisille oppijoille. Opettajaa ohjeistetaan kirjaamaan ja pohtimaan tehtävien tavoitteita sekä opettaja asetetaan miettimään, mitä oppija halutaan oivaltavan tehtävien tekemisen aikana. Oppaassa opettajan tulee suunnitella myös arviointikriteerit sekä opettajan tulee määrittellä aika- taulut tehtävien arvioimiselle. Erilaiset tehtävämuodot on tuotu oppaaseen esille tämän opinnäyte- työn sekä kokemuksien ja Moodlen tarjoamien mahdollisuuksien avulla. (Liite 4, 7.)

AhlmanEdussa on käytössä Moodlen lisäksi Articulate Rise 360 -lisäosa, jonka avulla verkko-opin- noista voidaan rakentaa visuaalisesti sekä saavutettavasti toimivia kokonaisuuksia. Näiden, sekä kohdeorganisaation olemassa olevien järjestelmien pohjalta, oppaaseen rakennettiin erilaisia teh- tävävaihtoehtoja, joita opettaja voi suunnitella omaan verkko-opintokokonaisuuteen. Oppaassa on eritelty erilaisia tehtävämuotoja erilaisiin käyttötarkoituksiin. Esimerkiksi essee ja raportti ovat teh- tävistä perinteisin keino, kun taas pelit toisesta järjestelmästä ovat uudenlaisempi tapa toteuttaa tehtäviä. Tehtäväesimerkkeihin on lueteltu myös oppimispäiväkirja, blogi, portfolio, video, verkko- keskustelu, monivalintatehtävät ja tentti. Oppaassa on linkki kohdeorganisaation Moodle -järjestel- mään, josta löytyy erilaiset tehtävämuodot sekä erilaiset elementit visuaalisessa muodossa tarkas- teltuna. Näissä on hyödynnetty Articulate Rise 360 -lisäosaa. (Liite 4, 7.)

## 5.5 Saavutettavuus ja oppimiskokemus

Opinnäytetyön tuottaman anonyymikyselyn mukaan opiskelijat haluavat verkko-opinnoissa toimia itsenäisesti, mutta samalla saada hyödyllistä kokemusta. Oppimiskokemus onkin tärkeä osa kokonaisuutta ja siihen vaikuttaa edellä mainittujen vaiheiden ymmärtäminen ja hyödyntäminen. Onnistuneeseen oppimiskokemukseen vaikuttaa myös käyttäjän ymmärtäminen, joka avattiin Value Proposition Canvas -kaavion avulla. Nämä yhdistelemällä voidaan rakentaa erilaisille oppijoille hyvät oppimiskokemukset. Jotta voimme ymmärtää yksilöitä paremmin, myös Value Proposition Canvas -kaaviota tulisi tarkastella tietyin väliajoin. Ei riitä, että tukeudumme vain nykytilanteeseen ja tämänhetkisiin vastauksiin vaan yksilön tarpeet voivat muuttua vuosien varrella. Yksilön tarpeet voivat muuttua myös yksilöstä riippumattomista asioista, kuten yhteiskunnan aiheuttamista paineista.

Saavutettavuutta määrittelee saavutettavuusvaatimukset, joiden toteutumista valvoo aluehallintovirasto. Saavutettavuuden avulla mahdollisimman moni ihminen voi käyttää verkkosivuja tai verkkopalveluita helposti. Saavutettavuuden avulla ihmisten erilaisuus ja moninaisuus otetaan huomioon suunnittelussa, toteutuksessa sekä julkaisussa. Soveltamisalan piiriin kuuluvat myös esimerkiksi oppilaitokset ja sen alla yksityiset oppilaitokset, kuten kohdeorganisaatio AhlmanEdu. (Aluehallintovirasto 2022.)

Digitaalisten koulutusten rakentamisoppaassa oppimiskokemus nostetaan myös tärkeäksi osaksi rakentamisprosessia. Opettaja asetetaan miettimään oppimisen ja oppijan ensivaikutelmaa sekä sen merkitystä. Oppimiskokemuksessa hyvät etukäteisinfot ja selkeät ohjeistukset ovat ensivaikutelman kannalta tärkeää. Opiskelija on asiakas, joten oppimiskokemukseen vaikuttaa myös se, että opiskelija voi tuntea olonsa turvalliseksi ja toisaalta esittäytyminen piirtää rajat oppimisyhteisölle. (Liite 4, 8.)

Oppaassa korostetaan myös tärkeäksi selkeät ohjeistukset siitä, milloin opiskelija voi olla tarvittaessa yhteydessä opettajaan. Selkeät aikataulut, kuten kurssin alkamis- ja päättymisajankohdat, ja helposti lähestyttävyyys tekevät oppimiskokemuksesta selkeän ja miellyttävän. Jotta oppimiskokemuksesta voidaan kehittää, siitä pitää saada myös palautetta. On tärkeää, että opettaja seuraa yksilöitä ja jokaisen oppimiskokemuksesta tarpeeksi hyvin, jotta voi tehdä havainnoiteja sekä huomioita jatkokehittämistä varten. (Liite 4, 8.)

Oppaassa korostetaan myös saavutettavuuden merkitystä ja sitä, että saavutettavuutta ohjaa laki. Saavutettavuutta varten on ohjeistettu opettajaa varmistamaan linkkien toimivuus sekä niiden ohjautuvuus, värien ja kontrastien huomioon ottaminen, tekstin luettavuus ja loogisuus sekä mainittu AhlmanEdun digitiimin osaaminen saavutettavuuden toteutumisessa. (Liite 4, 8.)

## **5.6 Jatkokehitys, seuranta, palautteet ja reflektointi**

Palautteenanto on yksi ohjauksen muodoista. Palautteen annolla innostetaan ja inspiroidaan sekä toisaalta kerrotaan, onko toiminta sekä osaaminen odotetulla tasolla. Palaute on suhteessa tavoitteisiin, suhteessa tapaan saavuttaa sekä suhteessa kehittymiseen jatkossa (Hattie & Timperley, 2007). Vertaisarviointi mahdollistaa vertaisoppimisen, sillä opiskelijat oppivat toisiltaan ja jakavat omaa osaamistaan toisilleen. (Marstio 2020.)

AhlmanEdussa digitaalisten koulutusten rakentamisopas otettiin käyttöön syyskuussa 2022. Rakentamisopasta hyödynnetään kaikissa verkko-opetuksissa, jotka on tarkoitus viedä Moodleen. Rakentamisopasta kehitetään jatkossa tarpeen mukaan ja prosessin toimivuudesta AhlmanEdu kerää palautetta henkilöstöltä jatkuvasti.

Oppaassa opettajaa painotetaan myös seuraamaan opiskelun etenemistä ja painotetaan seurantatyökalun merkitystä sekä helppoutta. Moodlessa opettaja voi seurata missä vaiheessa opiskelija on opintojen suorittamisessa. Opettajaa kehoitetaan tekemään kaikkien edellä mainittujen vaiheiden jälkeen myös laadun tarkastus, johon kuuluu muun muassa sisältöjen tarkastus ja viimeistelyt. AhlmanEdun digitiimi edistää visuaalisuuden ja saavutettavuuden sekä toimivuuden toteutumista. Oppaassa painotetaan myös sitä, että kehittämisprosessi ei pääty, vaan verkko-opintoja tulee kehittää jatkossakin opiskelijoiden kokemuksien ja palautteiden perusteella. (Liite 4, 9.)

Oppaan viimeisillä sivuilla on selkeät rajaukset työtehtävien välillä ja vaiheet verkko-opintojen rakentamisesta. Rajauksissa on otettu huomioon opettajan sekä digitiimin vastuuroolit. Myös näiden väliset sidonnaisuudet on otettu huomioon. (Liite 4, 10–11.)

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä luvussa pohditaan kehittämistyön tuloksia ja konseptin jalkauttamista kohdeorganisaatiossa. Sen lisäksi tässä luvussa käsitellään palvelumuotoilun hyödyntämistä kohdeorganisaatiossa. Loppussa on myös pohdintaa kokonaisuudesta.

Tätä kehittämistyötä ohjasivat palvelumuodon eri menetelmät. Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda prosessi annettujen vastauksien, käyttäjäkokemusten sekä datan perusteella palvelumuotoilua hyödyntäen. Tavoitteena oli luoda opas, jota AhlmanEdun henkilöstö voi hyödyntää verkko-opintojen rakentamisessa. Selkeä prosessi edesauttaa tasalaatuisten kurssien rakentamisessa ja siinä, että jokaisella henkilöstön jäsenellä on selkeä tieto siitä, miten prosessi alkaa ja miten se päättyy.

Opinnäytetyön aikana kehitettiin verkko-opintojen rakentamisprosessia uudistetun palvelupolun avulla. Prosessi alkoi kyselyillä, palvelumuotoilun tunnistamisella, havainnoinneilla ja palaverilla. Tutkimuksen tuloksena lähdimme kehittämään kohdeorganisaation digitiimissä prosessia tutkimuksien, havainnointien ja palaverien perusteella. Kyselyt osoittivat sen, että prosessia tulisi kehittää. Myös kohdeorganisaation strategiset linjaukset ja volyymitavoitteet painottivat prosessin kehittämiseen.

Yksi keskeisimmistä tuloksista oli, että sekä henkilökunta, että opiskelijat kokivat verkko-opinnot tärkeäksi osa-alueeksi. Se vahvisti tarpeen kehittää prosessia ja toisaalta oikean suunnan hakemista. Kyselyiden perusteella osoitettiin, että yksilöllisyys ja yksilölliset polut ovat tärkeitä teemoja sekä opiskelijoilla, että opettajilla. Tämä vahvisti sitä, että prosessin kehittämisessä tulee ottaa huomioon yksilöt ja yksilöiden tarpeet. Kysely sekä digistarttipaketin palautteet vahvistivat myös sitä, että digitaaliset palvelut ovat tärkeä osa nyky-yhteiskuntaa ja verkko-opinnot ovat yksi osa sitä. Jotta voimme tarjota verkko-opintoja, tulee myös tekijöillä, että käyttäjillä olla hyvät digitaaliset valmiudet. Opinnäytetyössä käytettiin erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä niin prosessin kehittämiseen, kuin ideoiden keräämiseen.

## 6.1 Konseptin jalkauttaminen

Digitaalisten opintojen rakentamisopas on sisäinen prosessi, jonka avulla mahdollistetaan laadukkaasti toimivat ja saavutettavat kokonaisuudet ottaen huomioon loppukäyttäjä eli opiskelija. Myös opettaja on otettu keskiöön resurssien jakamisen näkökulmasta. Selkeä prosessi helpottaa myös työn tekemistä sekä selventää työn vastuut ja jakamisen eri avainhenkilöiden välillä.

Konseptin jälkeen tärkeä työ jää tämän opinnäytetyön ulkopuolelle eli prosessin jalkauttaminen koko henkilöstölle. Prosessit ovat toimintamalleja, joita seurataan tiiviisti ja jonka toimintaa kehitetään aina tarpeen mukaisesti. Uuden toimintamallin muuttaminen rutiininomaiseksi toiminnaksi vaatii organisaatiossa ymmärrystä, mutta myös hyväksyntää. Hyväksyntä vaatii myös työtä, jotta prosessi saadaan sovitettua organisaation toimintakulttuuriin. (Talonen 2016.)

Uuden prosessin jalkauttaminen vaatii aikaa sekä resursseja ja myös tässä prosessissa, kuten verkko-opintojen rakentamisessa, yksilö on keskiössä. Jokainen yksilö omaksuu uudet asiat eri tavalla ja on tärkeää, että jalkauttaminen on yksilön tarpeiden huomioimista sekä laadusta ja myös avointa viestintää. Kun panostetaan yksilöön ja tehdään muutos merkitykselliseksi, konseptin jalkauttaminen onnistuu. (Talonen 2016.)

Konseptityön onnistuvuutta voidaan vasta mitata, kun se on jalkautettu organisaatioon ja kun sen avulla on tuotettu kohdeorganisaatiolle konkreettisia verkko-opintokokonaisuuksia. Myös verkko-opintojen kokonaisuus, niiden laatu ja palautteet, ovat osana prosessin arviointia. Edellä mainittujen vuoksi prosessia tulee kehittää jatkuvasti ja sen onnistuvuutta voidaan mitata vasta pidemmän aikavälin jälkeen. Tavoitteena on, että vuoden 2023 aikana prosessia hyödynnetään osana kohdeorganisaation kasvua ja verkko-opintojen laajentamista.

## 6.2 Lopputulos ja palvelumuotoilu työkaluna kohdeorganisaatiossa

Konseptityö esiteltiin ensimmäisen kerran kohdeorganisaation avainhenkilöille syyskuussa 2022. Se sai positiivista palautetta henkilöstöltä sekä johdolta. Havainnointien perusteella kohdeorganisaatiossa pidettiin siitä, että verkko-opintojen rakentamiselle luotiin selkeä ja yksinkertainen prosessi visuaalisin keinoin. Prosessissa on otettu huomioon eri lähteitä, kyselyitä ja henkilöstön sekä opiskelijoiden havainnointeja. Myös yhteiskunnan paineet ja muutokset on otettu huomioon.

Konkreettisia tuloksia on vaikea mitata, sillä opinnäytetyön kehittämistyö päättyi konseptiin ja sen julkaisuun. Saatujen palautteiden perusteella sekä kyselyiden pohjalta konseptin luominen oli kohdeorganisaation kannalta tärkeää. Prosessin luomisen perusteena oli myös kohdeorganisaation valitsemat strategiset linjaukset ja tavoitteet.

Keväällä 2022 tuotetut kyselyt ja niiden vastaukset eivät toisaalta yllättäneet. Pandemian pakottama siirtyminen digitaaliseen aikaan oli kaikissa organisaatioissa pakollista, jolloin prosesseja ei ehditty miettimään vaan oli toimittava. Tämä johti myös kohdeorganisaatiossa siihen, että digitaalisuuteen ja verkko-opintojen maailmaan oli hypättävä nopeasti ja ilman olemassa olevia prosesseja. Jostain oli lähdettävä liikkeelle.

Kevään kyselyissä nousi esille resurssipuute sekä yksilöllisyys; miten mahdollistetaan verkko-opinnot niin, että ne soveltuvat kaikille opiskelijoille? Miten yhteisöllisyyttä tuetaan myös etänä? Yksilöllisyyttä pitää tukea ja siihen pitää perehtyä sekä kiinnittää jatkossakin huomiota entistä tarkemmin. Ei riitä, että henkilöstö tukeutuu syksyllä luotuun prosessiin, vaan sitä tulee kehittää jatkuvasti, sillä yksilöitäkin on erilaisia. Tämän vuoksi palautteen saaminen on entistä tärkeämpää sekä se, että organisaatio antaa myös resursseja henkilöstölle seurata yksilöiden suoriutumista verkko-opinnoissa.

Palvelumuotoilu on käsitteenä tuttu kohdeorganisaatiossa, mutta sen eri työkalun mahdollisuudet eivät olleet tunnettuja. Esimerkiksi tuplatimantti nähtiin hyvänä mallina prosessin kehittämisessä. Myös perusteelliset ennakkotyöt ennen varsinaista konseptointia nähtiin tärkeänä tiedolla johtamisen välineenä. Palvelumuotoilu ja sen mahdollistamat työkalut ovat jatkossakin työkaluina esimerkiksi prosessien kehittämisessä.

### **6.3 Pohdinta ja kehitysehdotukset**

Tämä kehittämistyö eteni pääpiirteittäin suunnitelmien mukaisesti. Työn aiheen rajaaminen sekä organisaation tavoitteet ja tarpeet mahdollistivat tarkan aikataulusuunnitelman sekä selkeän toimintasuunnitelman kevään ja syksyn 2022 välillä. Vaikka kyselyyn vastanneita oli otannallisesti

harmittavan vähän, oli niistä kuitenkin yleisellä tasolla havaita sen, että miten verkko-opinnot nähdään ja koetaan kohdeorganisaatioissa sekä käyttäjien, että tekijöiden näkökulmasta.

Verkko-opintojen suorittaminen on hyvin itsenäistä. Tekijöiden eli opettajien tulee ohjata itsenäisesti toimivaa opiskelijaa vuorovaikutusta lisäämällä. Tutkimusten ja kyselyiden perusteella vuorovaikutus ja yhteisöllisyys ovat tärkeitä teemoja sekä verkko-, että lähiopetuksessa. Opiskelun mielekkyyteen vaikuttaa myös vaihtelu ja erilaiset opiskelumateriaalit tehostavat oppimista.

Prosessia tulisi kehittää sitä mukaa, kun sitä hyödynnetään ja käytetään käytännössä. Jatkuva kehittyminen mahdollistaa organisaatiolle sen, että se voi toimia ketteränä organisaationa. Tämä vaikuttaa myös kilpailukykyyn ja siihen, kuinka nopeasti organisaatio pystyy reagoimaan yhteisön tarpeisiin. Verkko-opintojen rakentamisprosessissa voisi jatkossa tuoda esille enemmän vaihtoehtoja myös vuorovaikutteisuuden edistämiseen. Ulkopuolisia ohjelmia sekä sisäisiä eri prosessimalleja vuorovaikutteisuuden lisäämiseen löytyy runsaasti. Oikeiden ja toimivien vaihtoehtojen löytäminen voi olla työlästä, mutta toisaalta palkitsevaa silloin, kun ne löytyvät. Oppaassa annetut vaihtoehdot ovat nykyisiä ja sen hetkisiä vaihtoehtoja, mutta niitä tulisi tarkastella jatkuvasti myös silloin, kun erilaisia uusia ohjelmistoja tai erilaisia keinoja tulee tarjolle.

Kehittämisen kannalta on myös olennaista kuunnella sekä tekijöitä, että käyttäjiä jatkuvasti. Tämän vuoksi olisi tärkeää ja rutiininomaista luoda palautekyselymalli, jossa esimerkiksi verkko-opintojen rakentamista ja niiden käyttämistä voitaisiin arvioida tietyin aikaväleillä. Tällöin oivalletaan ja huomataan kipupisteet, joihin pitäisi keskittyä. Myös toisaalta vahvat puolet korostuvat ja niitä tulisi vahvistaa. Verkko-opinnot ovat tämän hetken trendi ja myös kasvava osa-alue kilpailullisesti. Jotta siinä voi pysyä mukana, tulee siitä pitää kiinni.

## LÄHTEET

Aaltonen, K. & Alanko-Turunen, M. 2019. Muotoilun työkaluilla voidaan luoda laadukkaita oppimisprosesseja. Teoksessa Kotila, H. (toim.) Ammatilliseksi opettajaksi. Haaga-Helian julkaisuja 10/2019.

AhlmanEdu 2022. Viitattu 20.8.2022. <https://ahlmanedu.fi>

AhlmanEdu. Treenipäiväkirja 2022. Viitattu 29.9.2022. [https://ahlmanedu.fi/wp-content/uploads/2022/09/TREENIPAIVAKIRJA\\_2022\\_AHLMANEDU\\_V4.pdf](https://ahlmanedu.fi/wp-content/uploads/2022/09/TREENIPAIVAKIRJA_2022_AHLMANEDU_V4.pdf)

Aksovaara, S. & Maunonen-Eskelinen, I. 2013. Oppimisen iloa tukeva oppimisympäristö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.7.2021. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/ajatusliikkuu/artikkelit/oppimisen-iloa-tukevaoppimisymparisto/>

Aluehallintovirasto. Saavutettavuusvaatimukset 2022. Viitattu 14.8.2022. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>

Árnason, H., Creelman, A., Eklund, C., Grubbe, J., Kekkonen, T., Knudsen, A., Ruge, B., Slåtto, T. 2017. Hiljaiset oppijat – opas.

Articulate Global, LLC. Rise 360. Viitattu 29.9.2022. <https://articulate.com/360/rise>

Auvinen, A. 2017. Oppimisanalytiikka tulee – oletko valmis. Suomen eOppimiskeskus ry. Viitattu 15.9.2022. <https://www.slideshare.net/eOppimiskeskus/oppimisanalytiikka-tulee-oletko-valmis>

Brown, T. 2008. Design thinking. Harvard Business Review 6/2008.

Euroopan komissio. Digitaalisen koulutuksen toimintasuunnitelma 2021 – 2027. Viitattu 27.9.2022. <https://education.ec.europa.eu/fi/focus-topics/digital-education/action-plan>

Hattie, J. & Timperley, H. 2007. The Power of Feedback. Review of Educational Research.

Heinonen, K., Strandvik, T. 2015. Customer-dominant logic: foundations and implications. Journal of Service Management.

Hiidenmaa, P. 2013. Jos vastaus on Mooc, mikä on kysymys? Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Helsingin Yliopisto.

Innokylä. Service Blueprint 2022. Viitattu 29.9.2022. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint>

Isof, Institutet för språk och folkminnen. Lähi- ja etäopetuksesta hybridiopetukseen, 2021. Viitattu 27.9.2022. <https://www.isof.se/sidor-pa-nationella-minoritetsprak/suomi/kielineuvoston-blogi/tekstit/2021-10-29-lahi--ja-etaopetuksesta-hybridiopetukseen>

Jackson, C. & Ciolek, N. 2017. Digital Design in Action; creative solutions for designers. Taylor & Francis Ltd.

Keränen, V. & Penttinen, J. 2007. Verkko-oppimateriaalin tuottajan opas. Porvoo, WS Bookwell.

Koskipahta, E. 2018. Digitaalinen oppiminen on kilpailukyvyn kannalta kriittinen osa liiketoimintastrategiaa. Viitattu 3.7.2022. <https://www.itewiki.fi/blog/2018/06/digitaalinen-oppiminen-on-kilpailukyvyn-kannalta-kriittinen-osa-liiketoimintastrategiaa/>

Lehtonen, K. & Lehto, P. 2014. Muotoilu innovaatiotoiminnassa. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Muotoiluajattelu. Tampere: Teknologiateollisuus Ry

Leinonen, J. 2008. "Keskustelut olivat parhainta antia." Vuorovaikuttaminen verkkokurssilla. Teoksessa Poikela, E. & Poikela, S. (toim.) Laatu opiskeluun. Oppiminen ja opetus yliopistossa. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Liikkanen, L. Value Proposition Canvas suomennettuna 2018. Viitattu 29.9.2022. <https://medium.com/@lassial/value-proposition-canvas-suomeksi-f102e6c61873>

Marstio, T. 2020. Verkko-opinnon muotoilu, käsikirja. Laurea-julkaisut. Viitattu 20.7.2022. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/333810/Laurea%20Julkaisut%20134.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Microsoft. Microsoft Teamsin aloitusopas, 2022. Viitattu 29.9.2022. <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/microsoft-teamsin-aloitusopas-b98d533f-118e-4bae-bf44-3df2470c2b12>

Mikkola, J. 2019. Mitä oppimisanalytiikka on. Turun yliopisto. Viitattu 15.9.2022. <https://analytiikkaaly.fi/2019/04/04/mita-oppimisanalytiikka-on/>

Moodle. 2022. Viitattu 15.7.2022. <https://docs.moodle.org/3x/fi/Etusivu>

Mutka, V. 2019. Oppimismuotoilu on ketterää, oppijälhtöistä kehittämistä. Mukamas learning design. Viitattu 15.1.2021. <https://mukamas.fi/oppimismuotoilu/oppimismuotoilu-onketteraa-oppijalahtoista-kehittamista/>

Myllymäki, M. 2018. Development and evaluation study of a video-based blended education model

Paakkanen, T. 2008. Verkkokoulutuksen kehittäminen organisaatiossa: Vakuutusyhtiön työntekijöiden kokemukset Internet-pohjaisesta verkko-oppimisympäristöstä ja verkkokoulutuksesta oman oppimisen ja osaamisen kehittämisessä. Tampere: Tampere University Press.

Pallof, R. & Pratt. K. 2013. Lessons from the Virtual Classroom. The realities of online teaching. Second edition.

PalvelumuotoiluPalo, 2018. Palvelumuotoilun prosessin vaiheet. Viitattu 29.9.2022. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>

Pylkkä, O. 2021. Konstruktivismi ja oppiminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 25.7.2022. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/oppimiskasitykset/oppimiskasitykset/konstruktivistinenoppiminen/>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Raudaskoski, P. 2017. Aikuiskasvatus käsitteenä ja toimintana.

Siljander, P. 2014. Systemaattinen johdatus kasvatustieteeseen: peruskäsitteet ja pääsuuntaukset (Uud. p.). Tampere: Vastapaino.

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Sitra 2016. Megatrendit. Matka tulevaisuuteen. Viitattu 19.6.2022. <https://media.sitra.fi/2016/01/10093022/2017-07-05-Sitra-megatrendikortit-web-FIN.pdf>

Sitra 2017. Talous tienhaarassa. Viitattu 22.8.2022. <https://www.sitra.fi/artikkelit/trendi-3talous-tienhaarassa/>

Smeds, R. Krokfors, L., Ruokamo, H. & Staffans, H. 2010. Tulevaisuuden koulun ulottuvuudet. Teoksessa Smeds, R. Krokfors, L., Ruokamo, H. & Staffans, H. (toim.) InnoSchool - Välittävä koulu. Oppimisen verkostot, ympäristöt ja pedagogiikka. Aalto-yliopiston teknillinen korkeakoulu, Informaatio- ja luonnontieteiden tiedekunta, Tuotantotalouden laitos, Yritystoiminnan simulointilaboratorio SimLab. SimLab Report Series 31.

Stickdorn, M. & Scheider, J. 2012. This is Service Design Thinking: Basics-Tools-Cases. Lanham: BIS Publishers.

Stickdorn, M. 2018. This Is Service Design Doing. O'Reilly Media, Inc.

Summa, Terhi. Tuominen, Kaisu. 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Miktor. Viitattu 2.6.2022. <https://globaalikasvatus.fi/wp-content/uploads/sites/6/2021/08/fasilitaattorin-tyokirja-menetelmia-sujuvaan-ryhmatyoskentelyyn.pdf>

Talonen, J. 2016. Miksi et huomioisi yksilön tarpeita muutoksessa? Kauppalehti. Viitattu 29.9.2022. <https://www.kauppalehti.fi/kumppaniblogit/kilpailukyky-muutoksessa/miksi-et-huomioisi-yksilon-tarpeita-muutoksessa/2700aaec-fe47-577f-84b3-930338ee7211>

Tschimmel, K. 2012. Design Thinking as an Effective Toolkit of Innovation. The International Society for Professional Innovation Management (ISPIM)

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talenum

Tynjälä, P. (toim.), Rasku-Puttonen, H., Collin, K. & Paloniemi, S. 2011. Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus: Koulutuksen ja työelämän näkökulma. Helsinki: WSOYpro.

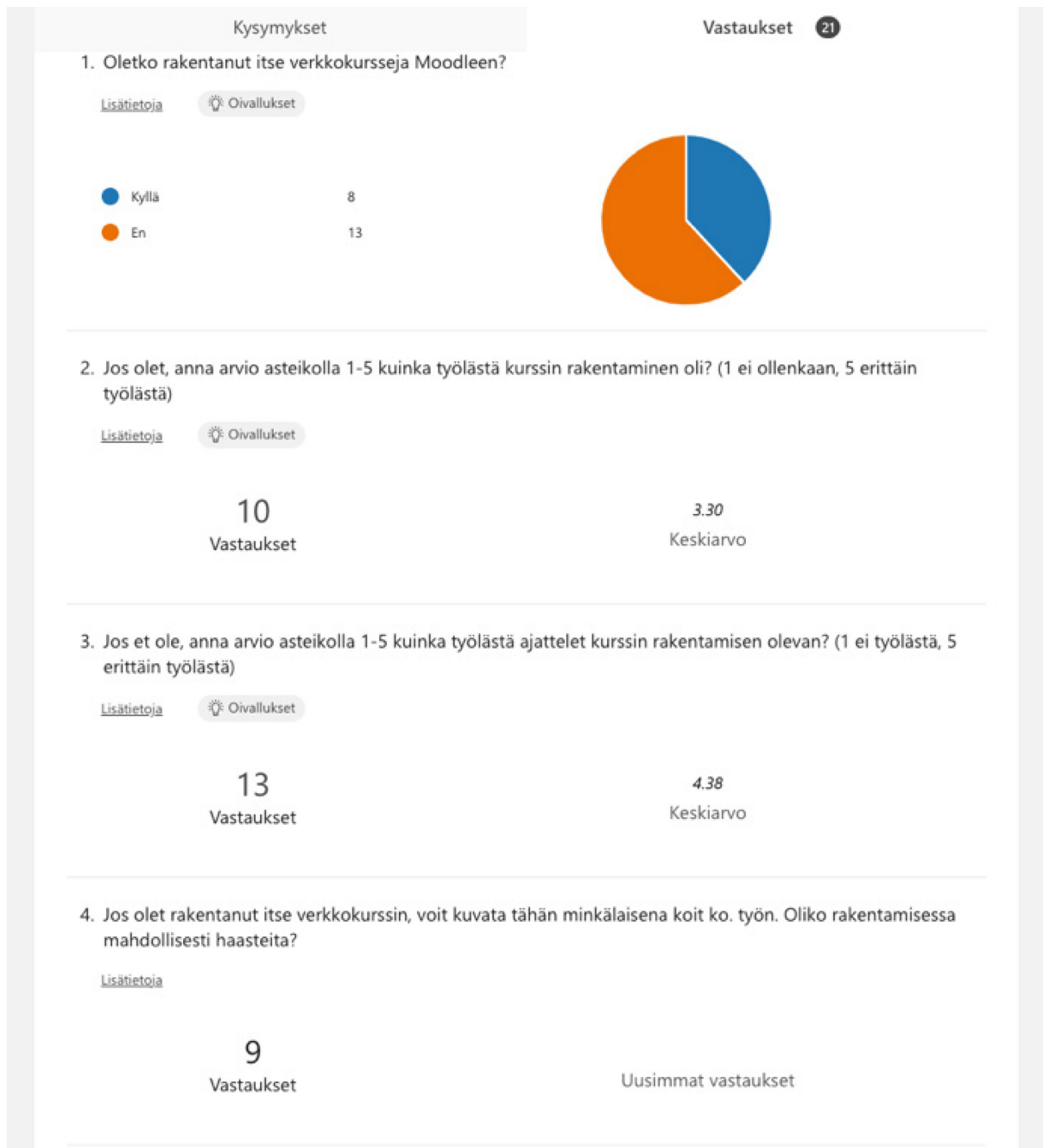
Ala-Laurinaho, A., Asikainen, I., Puro, V., Teperi, A., Työterveyslaitos 2022. Työrosessin mallintaminen työn yhteisen kehittämisen välineenä. Viitattu 29.9.2022. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143832/TTL-978-952-391-010-2.pdf>

Valtioneuvoston kanslia 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Viitattu 19.6.2022. [http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDISTETTY\\_netti.pdf](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf)

Varma keskinäinen vakuutusyhtiö. Testaa ja kehitä liikeideaasi Business Model Canvas -työkalun avulla, 2021. Viitattu 29.9.2022 <https://www.varma.fi/ajankohtaista/uutiset-ja-artikkelit/artikkelit/2021-q3/testaa-ja-kehita-liikeideaasi-business-model-canvas--tyokalun-avulla/>

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari



5. Kumpi on parempi: Verkkokurssin rakentaa Moodleen esimerkiksi opettaja/valmentaja itse vai että rakentaminen tapahtuisi keskitetysti yhdestä paikasta (esim. digitiimi)?

[Lisätietoja](#)

 Oivallukset

<span style="color: blue;">●</span> Opettaja/valmentaja	1
<span style="color: orange;">●</span> Keskitetysti yhdestä paikasta	13
<span style="color: green;">●</span> En osaa sanoa	7



6. Jos vastasit edelliseen keskitetysti, voit kuvata tähän miksi tämä olisi parempi vaihtoehto ja miten se mahdollisesti helpottaisi työtäsi.

[Lisätietoja](#)

13  
Vastaukset

Uusimmat vastaukset

*"kurssit olivat toiminnaltaan ja visuaalisuudeltaan yhdenmukaiset, tärkeää e...*

*"En osaisi rakentaa verkkokurssia Moodleen."*

7. Pidätkö tärkeänä, että AhlmanEdun tarjoamat verkkokurssit olisivat ilmeeltään ja laadultaan yhteneväiset?

[Lisätietoja](#)

<span style="color: blue;">●</span> Kyllä	16
<span style="color: orange;">●</span> En	3
<span style="color: green;">●</span> En osaa sanoa	2

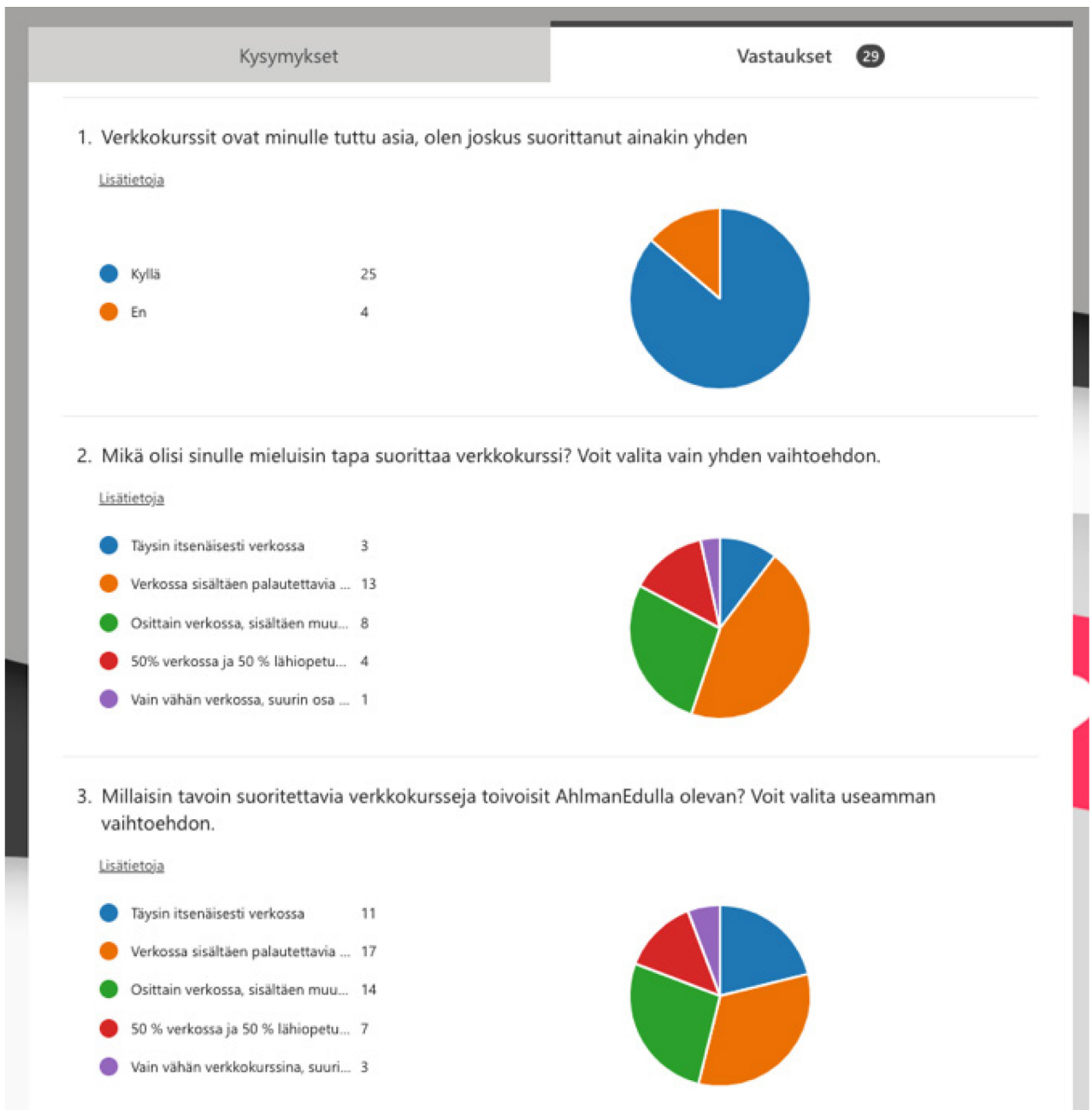


8. Millaisin tavoin suoritettavia verkkokursseja olisi mielestäsi hyvä olla? Voit valita useamman vaihtoehdon.

[Lisätietoja](#)

<span style="color: blue;">●</span> Täysin itsenäisesti verkossa	13
<span style="color: orange;">●</span> Verkossa sisältäen palautettavia ...	17
<span style="color: green;">●</span> Osittain verkossa, mutta sisältää...	17
<span style="color: red;">●</span> 50% verkossa ja 50 % lähiopetu...	3
<span style="color: purple;">●</span> Vain vähän verkossa tapahtuvaa...	8

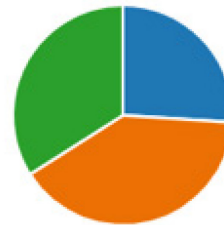




4. Kuinka laajat sisällöt olisi mielestäsi hyvä suorittaa verkkokurssina? Voit valita useamman vaihtoehdon.

Lisätietoja

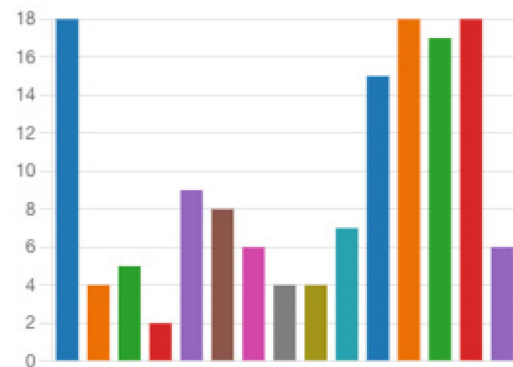
<span style="color: blue;">●</span> Kokonainen tutkinnonosa	13
<span style="color: orange;">●</span> Yksi tai kaksi tärkeää teemaa	20
<span style="color: green;">●</span> Yksi täsmällinen aihe	17
<span style="color: red;">●</span> Muu	0



5. Mistä aiheista toivoisit verkkokursseja olevan? Voit valita useamman vaihtoehdon.

Lisätietoja

<span style="color: blue;">●</span> Yhteiset tutkinnon osat	18
<span style="color: orange;">●</span> Maatalousala	4
<span style="color: green;">●</span> Matkailuala	5
<span style="color: red;">●</span> Ravintola- ja cateringala	2
<span style="color: purple;">●</span> Luonto- ja ympäristöala	9
<span style="color: brown;">●</span> Puutarha-ala	8
<span style="color: pink;">●</span> Peliala	6
<span style="color: grey;">●</span> Musiikki	4
<span style="color: olive;">●</span> Kuvataide	4
<span style="color: cyan;">●</span> Sanataide	7
<span style="color: blue;">●</span> Markkinointi	15
<span style="color: orange;">●</span> Digitaidot	18
<span style="color: green;">●</span> Yrittäjyys	17
<span style="color: red;">●</span> Kestävä kehitys	18
<span style="color: purple;">●</span> Kansainvälisyys	6



6. Muita, mitä? Voit myös halutessasi tarkentaa tähän edellisen kohdan vastausta.

[Lisätietoja](#)

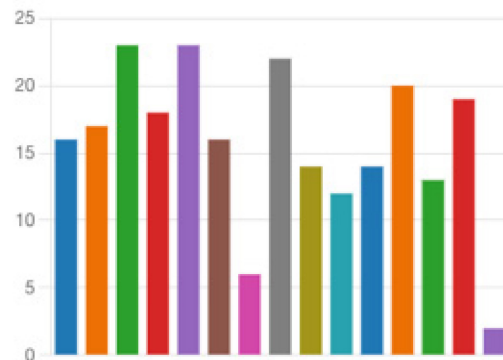
6  
Vastaukset

Uusimmat vastaukset

7. Pidän tai voisin ajatella pitäväni seuraavista elementeistä ja toiminnallisuuksista verkkokursseissa. Voit valita useamman vaihtoehdon.

[Lisätietoja](#)

- Tekstiosiot 16
- Informatiiviset kuvat 17
- Video 23
- Audio / podcast 18
- Nopeat ja kevyet kysymykset se... 23
- Pohdintatehtävät 16
- Suuremmat tehtäväkokonaisu... 6
- Palauteettavat ja arvioitavat tehtä... 22
- Tietovisa 14
- Linkityksiä muille sivustoille 12
- Alusta osallistujien kesken tapah... 14
- Itselle ladattavat materiaalit (esi... 20
- Tietopankki -osuus 13
- Luennot 19
- Muu 2



8. Kuinka tärkeänä pidät (1-5) laajaa verkkokurssivalikoimaa? (1 ei tärkeää, 5 erittäin tärkeää)

[Lisätietoja](#)

[Oivallukset](#)

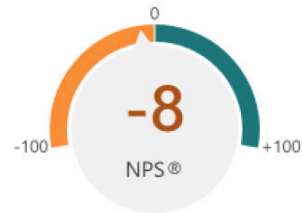
29  
Vastaukset

★★★★☆  
3.83 Yleisarvosana

3. Arvioi yleisellä tasolla tietoteknistä osaamistasi.

[More Details](#)

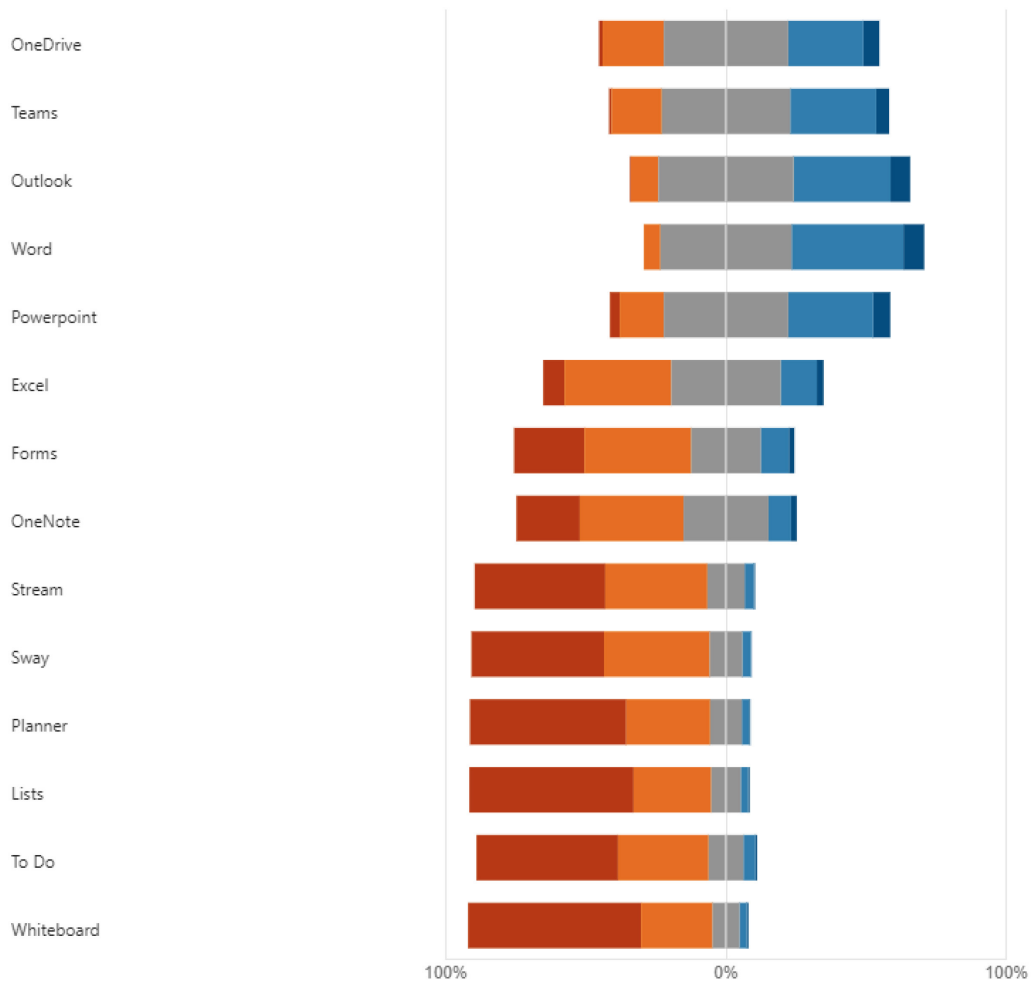
Promoters	89
Passives	324
Detractors	128



4. Arvioi osaamistasi Microsoftin sovelluksista.

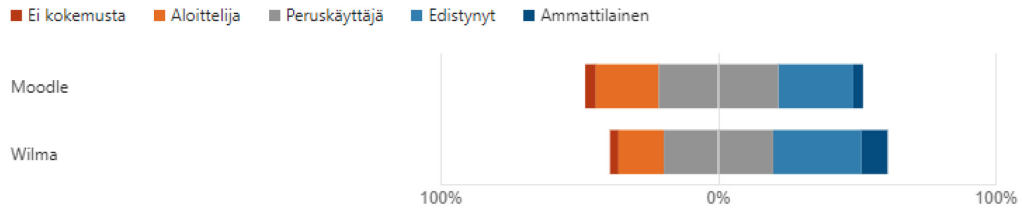
[More Details](#)

■ Ei kokemusta ■ Aloittelija ■ Peruskäyttäjä ■ Edistynyt ■ Ammattilainen



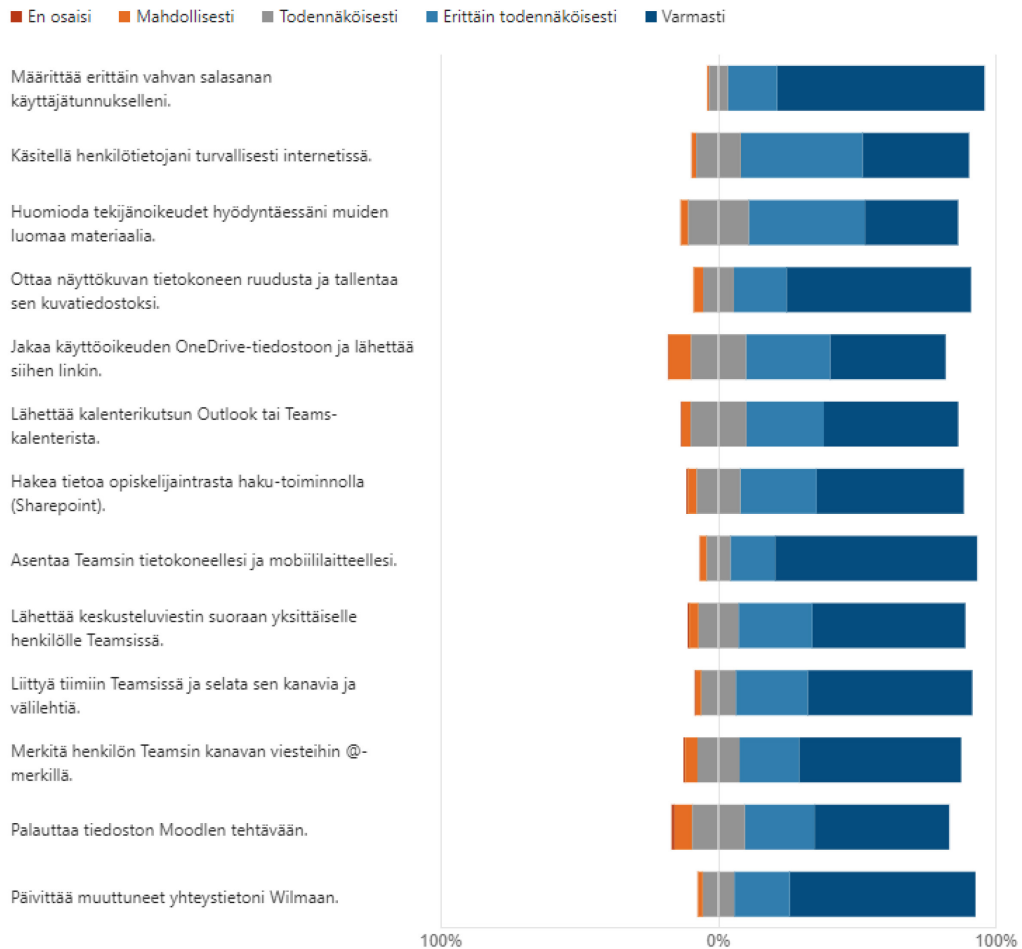
5. Arvioi osaamistasi muista sovelluksista ja palveluista.

[More Details](#)



6. Kuinka todennäköisesti osaisit nyt tehdä seuraavat asiat?

[More Details](#)



## 7. Asensin Teams-sovelluksen

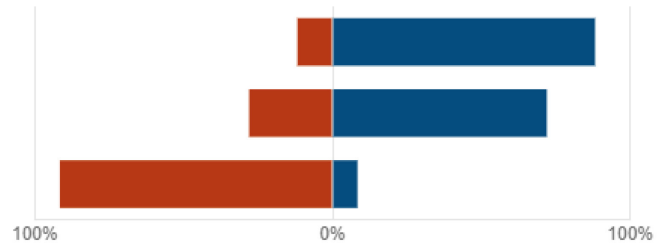
[More Details](#)

■ Ei ■ Kyllä

Tietokoneelleni

Älypuhelimelleni

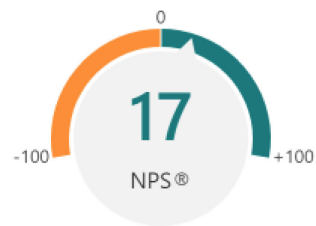
Muulle mobiililaitteelle



## 8. Minkä kokonaisarvosanan antaisit Digistarttipaketille?

[More Details](#)

Promoters	188
Passives	258
Detractors	95






Rakenna digitaaliset opinnot Moodleen  
[AhlmanEdussa](#) -opas

AhlmanEdu 

## Kohti verkko-opintojen maailmaa ja sen yli!

 Tässä oppaassa perehdytään verkko-opinnon rakentamiseen. **Hyvä suunnittelu on verkko-opinnon onnistumisen kannalta kriittinen.** Sisällöntuotanto vie yleensä eniten aikaa ja sisällöntuotanto tapahtuu myös etukäteen. Oppaassa käydään lävitse verkko-opinnon pedagogisia taustoja lyhyesti sekä sen valmisteluprosessi.

**Mitä opiskelija arvostaa verkko-opinnoissa?** Alustan tulee olla toimiva ja sen käyttäminen tulee olla yksinkertaista sekä selkeää. Sisällön tulee kulkea johdonmukaisesti. Erilaiset sisältömuodot auttavat opiskelijaa ymmärtämään ja omaksumaan asioita paremmin, esimerkiksi videot, kuvat ja animaatioiden hyödyntäminen. Esseellä tai lyhyen tekstin kirjoittamisella voi opiskelija analysoida ja prosessoida oppimiaan asioita. Myös yhteisöllisyyden tunne on tärkeä ja parhaimmillaan oppiminen tapahtuu verkossa myös vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Miten verkossa luodaan vuorovaikutusta, sitä käydään läpi myöhemmässä vaiheessa.



Alustan tulee olla toimiva



Käyttäminen tulee olla yksinkertaista ja selkeää




Sisältö on monipuolista ja kulkee johdonmukaisesti



Mukana tulee olla yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutteisuutta

Opettajalla tulee olla hallussa sisältö, pedagogiset taidot ja arviointi. AhlmanEdun digitiimi tukee teknologiassa ja onnistuneen verkko-opintojen rakentamisessa - **tehdään siis yhdessä.**

 **Muotoilu on kuin talon rakentaminen.** Ensin etsitään alusta, jonka päälle rakennetaan käsikirjoitus. Seuraavaksi laitetaan sisällöt, tehtävät ja arviointikriteerit kuntoon. Näiden päälle rakennetaan yhteisöllinen ilmapiiri ja myös opiskelijoiden oppimiskokemus tulee ottaa huomioon - miten luodaan vuorovaikutusta, ohjaus ja arviointi. Viimeistelyssä huomioidaan visuaalinen ilme sekä käytettävyys ja saavutettavuus. Verkko-opinnoissa on tärkeää myös lainsäädäntö sekä normit, joita voi olla esimerkiksi tekijänoikeudet.



Ensin etsitään alusta, jonka päälle rakennetaan käsikirjoitus



Seuraavaksi sisällöt, tehtävät ja arvioinnit kuntoon



Yhteisöllinen ilmapiiri ja opiskelijoiden oppimiskokemus



Viimeistelyssä visuaalinen ilme, käytettävyys ja saavutettavuus



Muista myös normit, lainsäädännöt ja säännöt

# 1. Aloitetaan!

Jotta voimme rakentaa käsikirjoituksen, pitää myös määrittää, millainen verkko-opinto kokonaisuus halutaan rakentaa.

## Mieti ensin:

Mitkä ovat tämän verkko-opinnon tavoitteet? Sisältääkö tämä yhteisöllisyyttä tai verkostoitumista? Millaisen oppimiskokemuksen haluan luoda opiskelijoille?



### Vaihtoehto 1. Täysin verkossa suoritettava verkko-opinto ilman yhteisöllisyyttä tai vuorovaikutteisuutta

Tässä vaihtoehdossa opiskelija suorittaa verkko-opinnot niin, ettei vuorovaikutteisuutta ole ollenkaan muiden verkko-opintojen suorittaneiden kesken. Esimerkiksi opiskelija voi suorittaa kurssin, jossa on mukana tehtäviä, erilaisia mediamuotoja (videoita ja kuvia), lähteitä sekä opettajan tai vastuuvälmentajan arviointeja ja tenttejä.



### Vaihtoehto 2. Täysin verkossa suoritettava verkko-opinto, joka sisältää verkossa tapahtuvaa oppimista, mutta myös yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutteisuutta

Tässä vaihtoehdossa opiskelija suorittaa verkko-opinnot täysin verkossa, mutta vuorovaikutteisuutta hyödynnetään erilaisilla työkaluilla muiden osallistujien kesken. Esimerkiksi teoreettiset osuudet, tentti ja esseet suoritetaan sekä arvioidaan Moodlessa, mutta vuorovaikutteisuutta edistetään esimerkiksi Moodlessa keskustelupalstoilla, pienryhmätehtävillä tai keskusteluilla Teams -alustalla. Vuorovaikutteisuutta ja yhteisöllisyyttä tukee myös opettaja erilaisissa ohjaustilanteissa, joita voidaan käydä verkossa esimerkiksi Moodlen tai Teamssin kautta.



### Vaihtoehto 3. Hybridimalli - Verkossa ennakkomateriaalien ja tehtävien teko, lähitapaamisena keskustelut ja vuorovaikutteisuus








Hybridimallissa hyödynnetään sekä verkko-opintoja, että lähitapaamisia. Tässä mallissa opettaja tai vastuuvälmentaja luo esimerkiksi ennakoon opiskeltavat materiaalit Moodleen suoritettavaksi. Tämä voi sisältää myös tehtävien palautuksia ja arviointeja. Vuorovaikutteisuus ja yhteisöllisyys tapahtuu sovittuina tapaamisina tietyssä paikassa. Näin jää aikaa enemmän keskustelulle, kun oppiminen tapahtuu itsenäisesti verkossa.

## 2. Näin kirjoitat käsikirjoituksen

Mieti etukäteen tavoitteet, aikataulu, ryhmän koko sekä opetuskieli. Käsikirjoitus on tärkein osa kokonaisuutta - se kertoo, minkälaisen prosessin kautta opiskelija saavuttaa opinnot tavoitteet. Voit tehdä käsikirjoituksen sanallisesti tai visuaalisin keinoin esim. aikajanamuodossa.



### Etene tästä:

- 
**1. Mieti opintojen tavoitteet ja avaa ne kysymysmuotoon.** Mitkä ovat teemat ja missä järjestyksessä edetään?
- 
**2. Mitkä ovat keskeisimmät sisällöt eli pääotsikot?** Nimeä pääotsikot ja kirjaa lyhyesti alle sen pääotsikon tavoitteet. Esimerkiksi "Opi käyttämään Teamssia" - "Tässä osiossa opiskelija oppii Teamsin käytön perusteet sekä suorittaa tehtäviä oppimansa tukena."
- 
**3. Luonnostelee oppimistapahtumat!** Mitä halutaan opiskelijan tekevän, jotta hän oppii halutut asiat? On tutkittu, että aktiviteeteilla saavutetaan parhaat tulokset: millaisia toimintoja käytetään eri oppimistilanteissa?
- 
**4. Mieti, missä vaiheessa tulee ohjausta ja missä vaiheessa annetaan palautetta?** Mikä on opintojen ajallinen eteneminen?
- 
**5. Kirjaa ylös, mistä haet tarvittavat aineistot:** onko ne sinulla valmiina, vai koostatko ne esimerkiksi aikaisemmin tehdyistä Powerpointeista tai muista lähteistä?
- 
**6. Samalla kun teet raakaa käsikirjoitusta (käsikirjoituksen ei tarvitse olla alkuvaiheessa timanttia, vaan sitä voidaan matkan aikana päivittää),** voit myös miettiä sanallisia tai visuaalisia ohjeita opiskelijoille opintojen suorittamiseen liittyen.
- 
**7. Lähetä käsikirjoitus joko valmiina tai raakileena digitiimille.** Alla on linkki ja QR koodi.

**Vinkki!** Tee ensimmäiseksi raakaversio ja jäsentele pääotsikot. Hahmoittele ensin käsikirjoitus itsellesi ja voit lähettää raakaversio myös digitiimille. Autamme sinua rakentamaan käsikirjoituksen ja aineiston pohjalta timanttisen verkko-opintokokonaisuuden!





### 3. Vuorovaikutteisuus


Mieti käsikirjoituksen perusteella, missä vaiheessa opiskelijoilla on vuorovaikutteisuutta ja yhteisöllisyyttä? Vai onko sitä ollenkaan?





#### Muutama idea:


 **1. Heippa, minä täällä!** Alussa on tärkeää esittäytyä! Yleisintä on, että Moodlella opettaja esittäytyy esimerkiksi videon muodossa ja pyytää muita opiskelijoita esittätymään esimerkiksi Moodlen keskustelufoorumien kautta. Vuorovaikutteisuutta voidaan aktivoida vielä siten, että opiskelijoita pyydetään keskustelufoorumilla moikkaamaan muita opiskelijoita ja kirjoittamaan heille kommentti.

 **2. Vuorovaikutteisuutta tehtävien kautta.** Moodlella voidaan määrittää esimerkiksi tehtävien tekemisen siten, että se sisältää vuorovaikutteisuutta. Opiskelijat voidaan jakaa esimerkiksi pienryhmiin suorittamaan tehtävää, jolloin opiskelijat itse määrittävät, miten ja milloin he kohtaavat. Tehtävän suorittaminen voi esimerkiksi tapahtua Teamsin välityksellä ja tehtävän palautus tapahtuu Moodlella.

 **3. Ohjausta sekä kohtaamista etänä tai läsnä.** Onko käsikirjoituksessa suunniteltu ohjauksen määrää tai kohtaamisia? Onko kohtaamiset etänä tai läsnä? Ohjausta voidaan tehdä Moodlellin kautta sanallisesti, mutta tehokkain tapa on Teamssin kautta tai läsnä. Voit määrittellä, tehdäänkö kohtaamisia ja ohjauksia kokonaan verkossa vai hybridimallilla.

 **4. Keskustelufoorumi Moodlella.** Moodlella voi kurssikohtaisesti määrittää oman keskustelufoorumien, missä opiskelijat voivat esimerkiksi reflektoida toisten tekemiä töitä tai keskustella tehtäviin liittyvistä asioista. Keskustelufoorumia kannattaa esimerkiksi hyödyntää siten, että opiskelijoita pyydetään palauttamaan tehtävä keskustelufoorumille ja kommentoimaan vähintään kolmea muuta palautettua tehtävää, jolloin vuorovaikutteisuutta syntyy muidenkin opiskelijoiden välillä.

 **5. Muita välineitä vuorovaikutteisuuteen, esimerkiksi Whiteboard.** Vuorovaikutteisuutta voidaan lisätä myös muillakin työkaluilla, kuten esimerkiksi fasilitointivälineillä Whiteboardilla tai Muralilla. Digitiimi auttaa näissä! Esimerkiksi voi olla tehtävä, jossa opiskelijoiden pitää tuoda omia ajatuksia tai ideoita esille muutamalla sanalla muistilappujen muodossa oppimastaan. Samalla opiskelijat näkevät muiden kommentteja ja voivat vaikuttaa niihin esimerkiksi reagoimalla tai kommentoimalla.

 **6. Palaute tehtävistä.** Tehtävien palautteiden antaminen on tärkeä osa arviointia, mutta samalla edistää vuorovaikutteisuutta.

## 4. Sisällöt


Nyt olet laatinut käsikirjoituksen ja lähettänyt sen digitiimille - hurraa! Lisäksi olet miettinyt jo, minkälainen on digitaalinen opintokokonaisuus ja miten siihen kytkeytyy myös vuorovaikuttaminen.





Digitiiimin kanssa alkaa yhteinen matka tästä. Alhaalla on stepit ja askelmerkit etenemisestä. Muista, että sisältöjä voidaan aina muuttaa - voit muokata sisältöjä, täsmentää tai oikaista pitkin digitaalisen koulutuksen elinkaarta. **Muista myös tarkistaa tekijänoikeudet!**


Digitiiimi auttaa sinua siinä, miten kerätystä ja tuotetusta aineistosta kootaan kokonaisuus siten, että oppiminen on opiskelijalle selkeää, mielenkiintoista ja mahdollisimman mutkatonta!

### Aletaan kasaamaan aineistoa! ✍️

 **1. Sisällön kerääminen.** Missä tai onko sinulla on jo olemassa olevaa materiaalia, mitä voidaan hyödyntää? Oletko tehnyt esimerkiksi Powerpointteja, kirjannut tehtäviä ylös, hyviä lähteitä tai hyödyntänyt videoita? Kasaa kaikki aineistot, jotka sinulla on jo olemassa ja jotka tukevat käsikirjoitusta, yhteen kansioon. Jos aineistoja on paljon, voit selkeyttää kansiointia niin, että teet pääkansion "Kurssin nimi" ja sen alle kansioita esimerkiksi "Videot" tai "Powerpointit". **Muista lähteet ja tarkistaa tietojen oikeellisuus sekä ajankohtaisuus!**

 **2. Tuota sisältöä.** Puuttuuko ensimmäisen vaiheen jälkeen jotain olennaisia osia tai oletko hyödyntänyt ulkopuolista puhujaa tai kertonut itse ilman tukimateriaaleja? Seuraavaksi tutki käsikirjoituksen avulla ne materiaalit, mitkä sinulta puuttuvat. Vie ne haluttuun muotoon, joka on sinulle helpoin tapa - se voi olla Powerpointtiin, Wordiin tai muistioon. Tärkeintä on, että sinulla on mahdollisimman paljon aineistoa, josta voimme yhdessä kasata timanttisen kokonaisuuden!

 **3. Kuvataan yhdessä lyhyitä introvideoita Moodleen!** Videoita kannattaa hyödyntää, sillä ne ovat tehokas tapa havainnollistaa asioita mielenkiintoisella tavalla. Myös saavutettavuuden näkökulmasta video on hyvä lisä opetukseen. Videot, varsinkin jos olet niissä mukana, ovat osa vuorovaikutteisuutta ja luovat tunteen myös siitä, että ruudun toisella puolella on myös ihminen. Digitiiimi auttaa sinua videoiden kuvaamisessa - buukataas aika Väentuvan studioon!

 **4. Auttaisiko opiskelijat?** Opiskelijoita kannattaa hyödyntää myös materiaalin tuottamisessa - myöhemmässä vaiheessa. Kun opintokokonaisuus on startannut, voit yhtenä tehtävänä pyytää opiskelijoita etsimään mielenkiintoisia artikkeleita tai lähteitä koulutuksen aiheeseen liittyen. Näitä voi tarvittaessa hyödyntää seuraavilla kerroilla.

## 5. Tehtävät

### Tehtävät ovat olennainen osa oppimista! ✍️

📖 Opiskelija oppii tehtävien kautta ja siksi niiden huolellinen suunnittelu, toteutus ja selkeä ohjeistus on yksi tärkeimpiä asioita. Voit tukea opiskelijan kasvamista kohti ammattilaisuutta rakentamalla tehtävät siten, että se tuo esiin todellisia elämän ongelmia tai haasteita.



👉 On hyvä huomioida myös oppijan luonne sekä erilaiset osaamisen ulottuvuudet. Siksi kannattaa kokeilla erilaisia tehtävänantoja ja datan perusteella joko jatkojalostaa niitä myöhemmin tai uudistaa. *Esimerkiksi blogin kirjoittaminen tukee opiskelijan reflektointitaitoja, kun taas kehittämisprojekti ja sen aukiavaaminen esimerkiksi Powerpointina tukee innovaatio-osaamista.*

📍 **Pohdi ja kirjaa ylös tehtävien tavoitteet; mitä halutaan oppijan oivaltavan tai oppivan? Mitkä ovat arviointikriteerit ja millä tavoin tehtävä toteutetaan? Mikä on sinun aikataulusi tehtävien arvioinnissa ja milloin annat mahdollisesti palautetta? Kirjaa selkeä tehtävänanto sekä määrittele arviointikriteerit.**

🏆 **Tehtäviä voi olla erilaisia ja niitä voi syntyä myös eri aiheiden tai teemojen pohjalta:**

**Essee tai raportti** Esseen tai raportin kirjoittaminen annetusta aiheesta

**Oppimispäiväkirja** Oppimispäiväkirja sopii hyvin oman oppimisen reflektointiin.

**Blogi / verkkosivut / portfolio** Opiskelija voi osoittaa asiantuntemustaan tietystä sisältöaiheesta. Valitsemaansa alustaan voidaan upottaa myös erilaisia medioita ja se voi toimia myös esimerkiksi visuaalisten tulosten esittelypaikkana.

**Video** Videon tuottaminen kirjallisen raportin tai esseen sijaan on yksi keino esitellä osaamistaan.

**Verkkokeskustelu** Keskustelut verkossa mahdollistavat pohdinnan ja siihen liittyvän argumentoinnin.

**Monivalintatehtävät** Monivalintatehtävissä opiskelija valitsee oikean vastauksen eri vaihtoehtojen välillä. Nämä sopivat parhaiten opitun sisäistämisen ja soveltamisen testaamiseen nopeasti.

**Tentti** Tentti voidaan suorittaa verkossa oikein / väärin vastauksilla tai avoimilla kentillä. Tentti voidaan suorittaa myös suullisesti.

**Pelit** Pelien, esimerkiksi Kahoot-kyselyn, hyödyntäminen on yksi tehtävänantotapa. Tehtäviin voi vastata pelin muodossa kuvilla, teksteillä ja näitä voidaan hyödyntää esimerkiksi verkkotapaamisen yhteydessä. Kahoot-ohjelman avulla voidaan luoda tietokilpailuja tai tehdä äänestyksiä. Digiimi auttaa tässä ratkaisussa tarvittaessa!

## 6. Oppimiskokemus ja saavutettavuus



📅 Keväällä 2022 teetimme kyselyn, jossa kysyimme mitkä asiat ovat tärkeitä opiskelijoiden mielestä verkko-opinnoissa. Toisaalta opiskelijat haluavat yhteisöllisyyttä ja verkostoitumista, mutta myös omaa rauhaa ja mahdollisuutta edetä omaan tahtiin. **Hyvän oppimiskokemuksen rakentamisessa onkin tärkeää, että kokonaisuuden rakentamisessa otetaan useita seikkoja huomioon niin tehtävistä ensivaikutelmaan kuin saavutettavuuteen saakka.**

👉 **Muista ensivaikutelman merkitys:** hyvät ja selkeät etukäteisinfot, selkeä etusivu opinnoille ja opiskelijoiden mahdollisuus tutustua toisiinsa esimerkiksi keskustelufoorumien tai yhteisen tapaamisen kautta ovat ensivaikutelman kannalta tärkeitä. Opiskelijat osallistuvat aidosti keskusteluihin ja tekevät yhteistyötä vasta, kun he voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Esittäytyminen (myös opettajat ja vastuuvallmentajat) piirtää rajat oppimisyhteisölle: **"Tässä porukassa minä opiskelen tämän aiheen"**.

👉 Oppimiskokemuksen rakentamisessa on tärkeää myös riittävä ohjaus. **Määrittele ja kirjaa ylös, milloin olet tavoitettavissa ja millä tavoilla. Milloin ohjaat ja annatko sekä yksilöllistä ohjausta, että koko ryhmän ohjausta?** Voiko sinuun olla yhteydessä sähköpostitse tai Teamssin chatin kautta? Onko ryhmällä yhteinen Teams -tiimi, jossa voivat myös jakaa keskenään omia ajatuksiaan? Nämä kannattaa kertoa ja avata selkeästi Moodleen sekä luoda valmiiksi ennen opintoja.

👉 **Vinkit:** madalla opiskelijan kynnystä viestiä esittäytymällä ja verkostoitumalla, järjestä tapaamisia verkossa ja tee niistä mahdollisimman vuorovaikutteisia. Mahdollista opiskelijoiden välinen vuorovaikutus teettämällä esimerkiksi tehtäviä, jotka edellyttävät ajatusten vaihtoa toisten kanssa, mahdollista opiskelijan oman osaamisen jakaminen esimerkiksi keskustelualueen avulla.

### 🏆 Saavutettavuutta ohjaa laki

Saavutettavuus takaa sen, että verkkopalvelussa käytettävyys on otettu huomioon erilaisten käyttäjryhmien näkökulmasta. Sitä ohjaa myös laki, jota meidän tulee noudattaa.

1. Varmista linkkien toimivuus ja nimeä linkit ymmärrettävästi.
2. Käytä värejä harkiten ja selkeillä kontrasteilla.
3. Varmista tekstin luettavuus ja järjestä otsikot loogisesti.
4. Digiitiimi auttaa myös saavutettavuudessa teknisesti ja käytettävyyden osalta

## 7. Seuranta, viimeistely ja julkaisu!



**📌 Opiskelun seuranta tarkoittaa sitä,** että opiskelijan edistymisestä jää jäljet oppimisympäristöön ja hän voi seurata omaa edistymistään. Moodlessa tämä on automatisoitu ja opiskelija sekä opettaja voivat seurata automaattisesti opintojen etenemistä. **Seurannan kannalta voidaan myös määrittää, että opiskelija pääsee esimerkiksi seuraavaan osioon vasta, kun opettaja / vastuuvallmentaja on antanut palautteen yhden osion tehtävästä. Tämä auttaa rytmittämisessä.**

**👉 TIEDOTA HYVISSÄ AJOIN OPINNOISTA!** Laadi siis mahdollisimman tarkka kuvaus tulevasta opinnoista ja kerro siitä innostavasti. **Tee myös yhteistyössä digitiimin kanssa selkeät ohjeet opiskelijalle opintojen aloittamisesta sekä ohjeet esimerkiksi kirjautumisesta.**

**📄 Laadun tarkastus:** opiskelija haluaa käytettävyydeltään hyvän alustan, mielenkiintoista sisältöä, monipuolisia tehtäviä sekä vuorovaikutusta muiden opiskelijoiden sekä opettajien ja vastuuvallmentajien kanssa.

**🌟 Viimeistelyt visuaalisuuteen:** Digitiimi avustaa sinua visuaalisuudessa ja siinä, että opintokokonaisuus on mahdollisimman laadukas ja samanlaatuinen muiden verkko-opintojen kanssa. Digitiimi auttaa muun muassa asettelulla, värityksillä, fonteilla ja kuvituksilla. Ennen kuin lähdemme yhdessä visualisoimaan, on tärkeää saada myös sinulta materiaalia visualisoimisen tueksi esimerkiksi valokuvien keinoin. Symbolit, animaatiot ja tekstin muoto tukee rakennetta ja auttaa erottamaan elementit toisistaan.

**💜 Muista ottaa palautetta vastaan kaikissa tilanteissa ja opintomatkan jälkeen!** Palautteiden avulla kehitämme sisältöjä, oppimiskokemusta, laatua, käytettävyyttä ja visuaalisuutta. **Matka ei siis pääty tähän, vaan kehitämme kokonaisuutta jatkossakin!**



# Onnea!

Nyt meillä on valmis paketti verkkoon julkaistavaksi!

AhlmanEdu 

Opettaja tai vastuuvalmentaja tarttuu digitaaliseen vasaraan	Pedagogiset tulokulmat verkossa Mikä ovat sinun roolisi ja vahvuutesi verkko-opettajana?
Pohjan luominen ja alustaminen	Laaditaan käsikirjoitus Miten edistetään vuorovaikutusta eri tavoin eri vaiheissa?
Sisällöt kuntoon!	Kerätään ja tuotetaan digiaineisto Tarkistetaan tekijänoikeudet, EU:n tietosuoja koskettaa jokaista Varmista, että aineisto on saavutettavissa (värit, fontit, luettavuus ja ymmärrettävyys) Tehtävät ovat oppimisen ytimessä Tehtävänanto pitää olla selkeä Myös arviointikriteerien pitää olla selkeitä
Asiakkaiden toiveet mukaan	Oppimiskokemus on tärkeintä Muista virittää keskustelua verkossa
Vuorovaikutusta ja ohjausta	Vuorovaikutus sitouttaa ja motivoi Miten vuorovaikutusta edistetään digitaalisesti? Muista suunnitella tarvittava ohjaus etukäteen Miten seuraat ja annat palautetta?
Kohti suorittamista!	Ohjaa erilaisilla arvioinneilla kohti tuloksellista oppimista Määritellään kriteerit arviointiin tarkasti Vertaisarviointit
Lopputarkastus	Tarkista laatu
Visuaalisuus huomioon	Muista kiinnittää huomiota käytettävyyteen ja selkeyteen Erilaiset mediamateriaalit elävöittävät kokonaisuutta
Huoleltaan ja seurataan	Toteutusta arvioidaan ja sitä jatkokehitetään

 <b>Digitimi vastaa</b>	 <b>Opettaja / vastuuvälmentaja vastaa</b>
<p>Tukee digitaalisten opintojen alustuksessa ja käynnistämässä</p>	<p>Laatii käsikirjoituksen ja suunnitelman.</p>
<p>Varmistaa, että aineistot ovat saavutettavissa ja ymmärrettävissä. Kasaa ja koostaa aineistoista digitaalisen opintokokonaisuuden yhteistyössä opettajan ja vastuuvälmentajan kanssa. Auttaa toiminnossa ja kertoo vinkejä sekä näkemyksiä erilaisen aineistojen toiminnallisuksien ratkaisemisessa.</p>	<p>Kerää aineistot ja tarkistaa aineistojen tekijänoikeudet. Pyytää tarvittaessa aineistoihin apua myös digitimiltä. Miettii ja määrittelee arviointikriteerit sekä vertaisarviointit.</p>
<p>Tukee teknisissä ratkaisuisa ja ongelmis- sa.</p>	<p>Ohjaa ja virittää keskustelua - antaa palautetta.</p>
<p>Tukee teknisesti niissä ratkaisuisa, kun tarvitaan vuorovaikutteisuuteen digitaalisia ratkaisuja esim. Teams tai muut fasilitointityökalut.</p>	<p>Vastaa vuorovaikutteisuudesta ja sen ratkaisuisa - tehdäänkö vuorovaikutteisuutta verkossa vai läsnä?</p>
<p>Tarkistaa laadun ja toimivuuden.</p>	<p>Tarkistaa sisällöllisen laadun ja ohjeistukset opiskelijoille.</p>
<p>Auttaa ja tukee visuaalisuudessa - laatu ja ulkoasu pysyy samana!</p>	<p>Tuo visuaalisuutta varten materiaaleja esimerkiksi videolähteitä, valokuvia, Powerpointteja yms.</p>
<p>Auttaa analysoinnissa, jatkokehittämissä ja datan seurannassa.</p>	<p>Arvioi toteutusta, ottaa vastaan opiskelijoiden palautteita sekä miettii sisällön ja käsikirjoituksen kehittämistä.</p>

Millaisia tehtäviä? Mitkä ovat arviointikriteerit?

Muista oppimiskokemus ja saavutettavuus!

Viimeistely, seuranta ja JULKAISU!

Miten lisätä vuorovaikutusta ja yhteisöllisyyttä mukaan?

Kasaa digiaineisto ja luo sitä lisää kuvilla, videoilla ja erilaisilla lahteilla!

Lähetä käsikirjoitus digitiimille ja buukataan tapaaminen.

Mikä opinto on kyseessä? Mitkä ovat tavoitteet? Millä mallilla (1-3) rakennetaan kokonaisuus?

Kirjoita käsikirjoitus!

**Digitaalisten koulutusten laatukriteerit:**

- Toteutuksen tavoitteet ja selkeä kuvaus 💎
- Opiskelumateriaali 📄
- Tehtävät 🎯
- Yhteisöllisyys 🙌
- Ohjaus ja palaute 💬
- Alustan selkeys ja käytettävyys 🗺️
- Arviointi ja arviointikriteerit ⚙️

AhlmanEdu