



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Virtuaalioppiminen: vuorovaikutusmallin kehittäminen virtuaalitiimien yhteistyöhön

Matilainen, Henrik

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Virtuaalioppiminen: vuorovaikutusmallin kehittäminen virtuaalitiimien yhteistyöhön

Henrik Matilainen
Turvallisuusjohtaminen
Opinnäytetyö (YAMK)
Toukokuu, 2017

Henrik Matilainen

Virtuaalioppiminen: vuorovaikutusmallin kehittäminen virtuaalitiimien yhteistyöhön

Vuosi 2017

Sivumäärä 142

Kehittämistyön toimeksiantajana oli Laurea Ammattikorkeakoulu. Työllä pyrittiin kartoittamaan ja ymmärtämään opiskelijoiden virtuaalioppimisen tarpeita ja valmiuksia. Sen tavoitteena oli kehittää opettajille konsepti, jota he voivat hyödyntää opiskelijoiden virtuaalisen vuorovaikutuksen rakentamisessa ja lisäämisessä virtuaaliopintojaksoilla. Tällä pyritään siihen, että opiskelijoiden välinen vuorovaikutus on virtuaaliopintojaksoilla sitoutuneempaa, säännöllisempää, aktiivisempaan, rehellisempää ja yhteisöllisempää.

Kehittämistyön tietoperusta muodostettiin hajautetun tiimityön ja virtuaalioppimisen väitöskirjojen pohjalta. Sitä täydennettiin kansainvälisillä tieteellisillä artikkeleilla ja alan kirjallisuudella. Aihetta lähestyttiin seuraavien käsitteiden avulla: yhteisöllinen oppiminen, virtuaalioppiminen, hajautettu tiimityö ja virtuaalinen vuorovaikutus.

Tutkimusongelmana oli kysymys, miten virtuaalinen vuorovaikutus tulee rakentaa virtuaaliopintoihin. Ongelmaa lähestyttiin opiskelijan näkökulmasta. Aineisto kerättiin 11 teema-haastattelulla ja virtuaalisesti niin viidellä ideointityöpajalla kuin yhdellä testaustyöpajalla. Kehittämistyöhön osallistui yhteensä 26 ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelijaa. Aineistot analysoitiin laadullisella sisällönanalysillä hyödyntämällä teemoittelua.

Tutkimustuloksena voidaan todeta, että opiskelijoiden tiedot ja valmiudet virtuaalioppimiseen niin tiedollisesti kuin taidollisesti eivät ole vahvat suhteessa virtuaalioppimisen ja toiminnan vaatimuksiin, mikä aiheuttanee mm. sen, että vuorovaikutus virtuaaliopintojaksoilla jäänee heikolle tasolle. Opiskelijoiden ajatukset virtuaaliopetuksen toteuttamisesta noudattavat lähes poikkeuksetta jo tiedettyjä virtuaaliopetuksen malleja ja mahdollisuuksia. Erityisesti ne opiskelijat, joilla on syvälinen virtuaaliosaaminen, toivovat yhä enemmän kasvokaista kohtaamista ja yhteisöllisempää vuorovaikutusta virtuaaliopintoihin.

Tulosten perusteella kehitettiin opettajille konsepti, joka muodostuu ja koostuu yhteensä kuudesta dokumentista. Dokumenttien avulla opettaja voi virtuaaliopintojaksolla ohjata opiskelijoita yhä paremmin niin esittäytymään ja tiimiytymään kuin rakentamaan tietoa yhteisöllisesti, kun virtuaaliopintojaksolla opiskelijoiden vuorovaikutus on oppimisen ydintä. Kehittämistyön tuloksia voidaan pitää luotettavina.

Kehittämistyön konseptin sisältämiä dokumentteja on mahdollista hyödyntää virtuaaliopetuksen eri vaiheissa ja eri tutkintoasteilla. Konseptin periaatteet ovat integroitavissa myös tavanomaiseen lähiopetukseen perustuviin toteutuksiin.

Kehittämistyön johtopäätöksinä voidaan todeta, että virtuaalinen vuorovaikutus virtuaaliopintojaksolla on riippuvainen niin toisten tuntemisen, teknisten valintojen kuin tiimiytymisen onnistumisen kanssa. Näihin asioihin tulee opettajien kiinnittää huomiota virtuaaliopintojaksoilla ohjauksessaan. Edellisen lisäksi voidaan todeta, että vuorovaikutukseen tukeutuva virtuaaliopetus on vain osittain ajasta vapaata oppimista.

Jatkokehittämis ehdotuksista Laurean ammattikorkeakoululle tärkeimpänä on, että Laurean tulisi lisätä tarjontaan opintojakso, joka valmentaa opiskelijat ensisijaisesti työelämän virtuaalitoimintaympäristön ja -osaamisen vaatimuksiin eri näkökulmista tarkasteltuna ja toissijaisesti myöhemmillä virtuaaliopintojaksoilla toimimiseen.

Asiasanat: virtuaalioppiminen, vuorovaikutus, tiimityö, konsepti

Ohjaaja: Yliopettaja Päivi Tossavainen, Laurea

Henrik Matilainen

Virtual learning: developing an interaction model for co-operation in virtual teams

Year 2017

Pages

142

This development project was commissioned by Laurea University of Applied Sciences. The objective of the project was to, first, identify and understand the virtual learning needs and skills of students and, second, develop a blueprint for instructors for encouraging and increasing student interaction in virtual learning settings. The objective was thus also to promote more active, collaborative, committed, frequent and straightforward interaction between students participating in virtual courses.

The theoretical foundation for the development project was established on doctoral dissertations on distributed teamwork and virtual learning, and expanded based on international scientific articles and other literature in the field. The following concepts were employed to approach the research topic: collaborative learning, virtual learning, distributed teamwork and virtual interaction.

The research question, how to build interaction in virtual studies, was approached from a student perspective. The research data were collected from 11 semi-structured interviews and, virtually, from five ideation workshops and one practical workshop. A total of 26 students enrolled in postgraduate programmes at universities of applied sciences participated in the development project. The research data were analyzed by means of thematic analysis.

The project demonstrated that students' theoretical and practical capabilities to participate in virtual learning are relatively low in relation to the requirements associated with virtual learning and activities, thus resulting in a low level of interaction in virtual learning settings. It also found that students' notions of implementing virtual learning are predominantly in line with certain established models and possibilities of virtual teaching. Students with an in-depth understanding of virtual competences, in particular, indicated that face-to-face and collaborative interaction should be a bigger feature of virtual learning. The results of the project can be regarded as reliable.

The results were used to develop a blueprint comprising six documents for the teaching staff. Instructors can utilize the documents to improve the ability of students participating in virtual courses to introduce themselves, form teams and develop information collaboratively. Student-student interaction, after all, is a key element of learning in virtual settings. The documents constituting the blueprint can be applied at different stages of virtual teaching and various degree levels. The principles set forth in the blueprint can additionally be integrated into courses based on traditional contact instruction.

The development project allows for the conclusion that virtual interaction in the context of virtual courses depends not only on students' familiarity with each other and technical choices but also on the success of team formation. It is recommended that instructors pay attention to these aspects in teaching virtual courses in the future. It can also be concluded that virtual instruction that places an emphasis on interaction is only partly non time-specific.

The most important development proposal for Laurea University of Applied Sciences is that it should offer a course to prepare students, primarily, for the various requirements associated with the virtual environments and competencies of working life and, secondarily, for participation in later virtual courses.

Keywords: virtual learning, interaction, teamwork, concept
Supervisor: Principal Lecturer Päivi Tossavainen, Laurea

Sisällys

1	Jatkuva työelämän muutos asettaa vaatimuksia opetukselle	6
1.1	Laurea Ammattikorkeakoulun virtuaaliopetus kehittämistyön kohteena	9
1.2	Kehittämistyön lähestymistapa, tarkoitus ja tehtävä	13
1.3	Kehittämistyön rajaukset ja rakenne	15
2	Teknologiavälitteinen vuorovaikutus ja yhteistyö hajautetussa tiimityöskentelyssä	17
2.1	Yhteisöllinen virtuaalioppiminen opiskelijan näkökulmasta	17
2.2	Yhteisöllistä virtuaalioppimista edistäviä ja haittaavia tekijöitä	21
2.3	Virtuaalinen tiimityö edellyttää tietoa ja taitoa	24
2.3.1	Tiimi ja sen vuorovaikutus rakentuvat hitaasti	24
2.3.2	Tiimin sisäiseen ilmapiiriin vaikuttaa jokainen	28
2.3.3	Tiimin liimaa yhteen yhteistyö	30
2.3.4	Tiimissä tietoja opitaan yhdessä	34
2.3.5	Tiimin yhteistyön mahdollistaa teknologia	35
3	Kehittämistyön toteuttaminen palvelumuotoilua mukaillen	39
3.1	Kehittämistyön tavoitteena on opiskelijan ymmärtäminen	39
3.2	Palvelumuotoilu yhteiskehittämisen perustana	41
3.3	Opiskelijoita haastateltiin kehittämistyön eri vaiheissa	44
3.4	Virtuaalifasilitoimalla ideoita ja kritiikkiä mallin kehittämiseksi	50
3.5	Kerätyt aineistot analysoitiin teemoittelemalla	56
3.6	Konseptin testaamista opiskelijoiden kanssa	61
3.7	Kehittämistyön luotettavuuden tarkasteleminen	65
4	Kehittämistyöhön liittyvän tiedon keräämisen tulokset	69
4.1	Opiskelijoiden lähtökohdat virtuaalityöskentelyyn	69
4.2	Opiskelijoiden näkemyksiä virtuaalioppimiselle	73
4.3	Opiskelijoiden näkemyksiä virtuaalivuorovaikutukselle	76
4.4	Opiskelijoiden ideoita virtuaalityöskentelyyn	84
4.5	Opiskelijoiden kritiikkiä mallin testaamisen yhteydessä	88
5	Virtuaalinen vuorovaikutus edellyttää sitoutumista, syttymistä ja sytyttämistä	94
5.1	Kehittämistyön konkreettiset hyödyntämismahdollisuudet	101
5.2	Kehittämistyön aikana syntyneet jatkokehittämisehdotukset	102
	Lähteet	108
	Kuviot	113
	Taulukot	114
	Liitteet	115

1 Jatkuva työelämän muutos asettaa vaatimuksia opetukselle

“You can’t learn in school what the world is going to do next year.”

-Henry Ford

Sitran (2016) julkaisussa yhtenä megatrendinä mainitaan teknologinen kehittyminen. Se kehittyy tällä hetkellä nopeampaa kuin koskaan aikaisemmin. Muina esimerkkeinä mainitaan mm. digitalisaatio, virtualisaatio, robotiikka, keinoälyn kehittyminen, digitaalisten joukkoalustojen ja globaalien ict-infrastruktuurien kehittyminen. Nämä vaikuttavat osaltaan myös opetus- ja liiketoiminta-aloihin. Parhaiten tulevaisuuden kehityksessä, mukautumisessa ja ennakoinnissa sekä kehittämistyössä onnistuvat usein ne, jotka pyrkivät itse, ennakoiden ja aktiivisesti rakentamaan tulevaisuutta toiveidensa, tarpeidensa ja visioidensa mukaiseksi. Kuinka voimme ottaa teknologian haltuun siten, että se ainoastaan vauhdittaa erilaisia toimintojamme?

Teknologioiden kehittyessä kilpailu muokkaa työkenttää ja toimintaympäristöt ovat muuttuneet yhä ennalta-arvaamattomiksi ja epävarmemmiksi. Työn luonne ja tavat muuttuvat erityisesti tietotyötä tekeviä henkilöitä koskien. Työssä tulee olla yhä ketterämpi ja innovatiivisempi (Pöyry-Lassila 2015, 47). Samalla oikean tiedon luomisesta ja valinnasta sekä tiedosta itsestään on tullut resurssi, joka on yksi kilpailutekijä kiristyvillä markkinoilla (Janhonen 2010, 3). Yhä enemmän työtä tehdään verkostoissa ja yhä enemmän työtä tehdään yhteistyönä eri asiantuntijoiden välillä erilaisia teknologioita hyödyntäen (Saarinen 2016, 9). Samalla jopa puolet palkansaajista tekee tänä päivänä tiimityötä (Janhonen 2013, 3). Erilaisia asiantuntija- ja suunnittelutöitä voidaan tehdä yhä enemmän paikasta riippumatta (Sivunen 2007, 17). Kun työtä tehdään globaalisti ja siten, että asiantuntijat työskentelevät maantieteellisesti eri paikoissa, asettaa se työntekijöille uusia osaamisvaatimuksia teknologia- ja tietotekniikan hyödyntämiselle yhteistyön toteuttamiseksi. Mitä lisääntynyt teknologian hyödyntäminen edellyttää työntekijöiltä?

Koska erillään työskenteleminen teknologiavälitteisesti on vielä varsin tuore ilmiö (Virolainen 2010, 279), lienee selvää, että virtuaalisten organisaatioiden johtaminen on haasteellisempaa ja vaativampaa kuin läsnäolevien organisaatioiden (Virolainen 2010, 65). Varmaa on kuitenkin, että erilaisten teknologioiden hyödyntäminen kuuluu jokaisen työhön nykyaikana ja teknologiavälitteinen työskentely on lisääntynyt. Kannettavat tietokoneet ja hyvät tietoliikenneyhteydet mahdollistavat sen, että tietotyötä voi tehdä missä ja milloin tahansa (Sivunen 2007, 18). Työntekijän on tulevaisuudessa hallittava erilaisia tiedonkäsittelyn ja viestinnän taitoja ja kyettävä yhteistyöhön muiden kanssa niin kansallisissa kuin kansainvälisissä yhteyksissä jo työelämän alkuvaiheessa (Vuopala 2013, 13). Kuinka ja missä nämä taidot voidaan oppia? Tarvittavat taidot voidaan oppia juurikin esim. tiimityöskentelyllä työelämän arjessa (Vuopala 2013, 13). Tämä taas edellyttää myös työelämässä jo toimivilta sitä, että kaikkien

tulee ymmärtää, kuinka ihmiset oppivat ja luovat uutta tietoa (Pöyry-Lassila 2015, 73). Millaisia haasteita erillään työskenteleminen asettaa työntekijöiden väliselle vuorovaikutukselle ja yhteistoiminnalle? Miten uusilla ja kehittyvillä teknologioilla voidaan tukea työntekijöiden työskentelyä ja yhteistyötä?

Kehitykseen on vastattu siten, että työelämässä ollaan ottamassa käyttöön yhä enemmän joustavampia työaikoja ja tapoja (Saarinen 2016, 9), kun työntekijän fyysinen sijainti ei ole enää oleellinen. Tämä taas on edelleen lisännyt yhä useammin projektimaista työntekoa. Projektioorganisaatiot kootaan työntekijän asiantuntemuksen ja erityisosaamisen perusteella riippumatta siitä missä asumme. (Virolainen 2010, 15-16.) Tämä aiheuttaa sen, että työntekijöillä ei välttämättä ole aiempaa yhteistä historiaa, eikä välttämättä tunneta toisen asiantuntijuutta ja potentiaalia. Edelleen, kun tiedostetaan, että projektimainen työskentely tulee olemaan jatkossakin väliaikaista sekä suhteellisen lyhytaikaista, ovat haasteet olemassa tehokkaalle ja laadukkaalle yhteistyölle. (Virolainen 2010, 60.) Voidaan esittää kysymys, kuinka voidaan toimia tulevaisuudessa mahdollisimman tehokkaasti yhteistyössä? Miten vuorovaikutus ja luottamus tulee rakentaa? Miten toisiin tutustuminen tulee toteuttaa? Millaisia taitoja tällainen yhteistyö edellyttää? Samalla voidaan pohtia sitä, että tulevaisuudessa ydinkysymys ei olekaan tietotaidon lisääminen vaan ennemminkin se, miten ihmiset saadaan jakamaan tietonsa toisilleen (Nummi 2007, 20).

Suomessa pääministeri Sipilän hallituksen hallitusohjelmaan on kirjoitettu, että 2025-luvulla Suomi on koulutuksen, osaamisen ja modernin oppimisen kärkimaa. Kärkihankkeina mainitaan mm. oppimistapojen laajentaminen ja uusien digitaalisten oppimisympäristöjen hyödyntäminen. Digitalisaation mahdollisuuksia pyritään hyödyntämään mahdollisimman tehokkaasti oppimisessa. Samassa dokumentissa todetaan, että määrätietoisesti pyritään kehittämään käyttäjälähtöisiä, tuottavia ja tuloksellisia digitaalisia palveluja. (Sitra 2016, 3 & 6; Valtioneuvoston kanslia 2015, 17 & 26.) Osataanko digitaalisuuden käyttöönotossa hyödyntää parhaat käytännöt ja viimeisin tutkimustieto?

Samaan suuntaan ohjaa myös Laurea Ammattikorkeakoulun strategiajulkaisu, Laurea 2020, jossa kirjoitetaan mm., että digitaalinen osaaminen on ammattilaisen perustaito, yhdessä oppiminen on vahvuus, tekniikka on väline päämäärän sijaan ja monialainen toiminta laajoissa verkostoissa digitaalisesti on osaamisen perustekijöitä (Laurea 2015, 10-11). Laurean strategian mukainen tarve yhteisöllisen oppimisen toteuttamisesta nousee esille myös nykyisen tietoyhteiskunnan kehitystrendeistä, kuten alussa toin esille. Informaation määrän valtava kasvu sekä työ- ja arkielämän nopeat muutokset asettavat uusia haasteita myös opetuksella ja oppimiselle. Oppijoilta vaaditaan myös taitoa hallita monimutkaisia ongelmia ja kykyä sopeutua nopeisiin muutoksiin. Oppijan on hallittava niin tiedonkäsittelyn kuin erilaisia viestinnän taitoja sekä pystyttävä yhteistyöhön muiden yksilöiden kanssa. (Vuopala 2016, 13.) Olisiko mah-

dollista oppia ja työskennellä jo opinnoissa hajautetun tiimityön kaltaisesti työelämän muuttuvia tarpeita ajatellen ja samalla rakentaa tietoa yhdessä virtuaalisuutta hyödyntäen?

Laureassa Mäntty ja Nissinen (2005) ovat kirjoittaneet virtuaaliopetuksen suunnittelun ja hallinnan käsikirjan opettajilleen ja muulle henkilöstölle. Julkaisussa todetaan, että Laurea ammattikorkeakoulussa tiedostettiin jo 90-luvun lopulla tarve virtuaaliopetuksen kehittämiseen. Kyseinen julkaisu on mielestäni edelleen ajankohtainen ja varsin käyttökelpoinen virtuaalioppimista koskien. Sitä lukiessa tulee ymmärtää, että ko. julkaisun jälkeen virtuaalioppimismahdollisuudet, työkalut ja ohjelmistot, ovat laajentuneet yhä käyttäjäystävällisemmiksi mm. videoiden tuottamisen, jakamisen ja lataamisen kuin mobiililaitteiden ja erilaisten reaaliaikaisiin vuorovaikutusalustojen (vrt. Skype, Facebook) osalta.

Henkilökohtainen kiinnostukseni teknologia- ja työelämäkäsitykseen syntyi vuonna 2008. Aloitin tuolloin ammatilliset opettajaopinnot Hämeen Ammattikorkeakoulussa. Kyseiset opinnot suoritettiin kokonaisuudessaan virtuaalisesti. Sen jälkeen olen saanut toimia opettajana Maanpuolustuskorkeakoulussa vuodesta 2010 alkaen. Olen kokeillut ja hyödyntänyt virtuaalioppimista Moodle-alustalla erilaisilla opintojaksoilla. Omien kokemusteni perusteella voin todeta sen, että virtuaalinen työskentely voi olla varsin tehokasta ja joissakin yhteyksissä jopa rikkaampaa kuin tavanomainen lähiopetus niin mielekkyyden kuin vuorovaikutuksenkin osalta.

Tähän kaikkeen edellä mainittuun taustaan peilattuna oli minulle pieni hämmennys, että Laurean ylemmän ammattikorkeakoulun (YAMK) opinnoissa ei ollut lainkaan pakollisissa tai valinnaisissa opinnoissa opintojaksoja suunniteltu täysin virtuaalisiksi. Toisaalta koin myös, että kaikkien 12 eri opintojakson perusteella opiskelijoiden välinen vuorovaikutus jää yleensä kovin vähäiseksi tai sitä ei ole lainkaan lähiopetuspäivien välillä tavanomaisilla opintojaksoilla. Ongelmana mielestäni on, että oppimiseen ei ole integroitu ja suunniteltu toivottavissa määrin vuorovaikutusta muiden opiskelijoiden kanssa. Virtuaalisesti tällainen vuorovaikutus on toteutettavissa. Virtuaalista kommunikointia ja vuorovaikutustaitojen oppimis- ja kehittämistarvetta tukee myös Saarisen (2016, 76) väitöskirjan tutkimustulokset.

Itselleni tämä aihe on tärkeä myös siksi, että teen työtäni myös osin aikaa hajautetusti ja tarvitsen virtuaalista osaamistani tulevaisuudessa yhä enemmän. Lisäksi voin soveltaa kaikkia kehittämistyössä tehtyjä havaintoja ja menetelmiä myös omassa opetustyössäni. Vaikka en olekaan Laurean YAMK-opinnoissa opiskellut erikseen virtuaalista työskentelyä tai johtamista, olen kuitenkin tehnyt vuonna 2014 opinnäytetyöni virtuaalioppimiseen liittyen, minkä perusteella teen tämän kehittämistyön erityisellä mielenkiinnolla. Ammattikorkeakoululle aihe on tärkeä mielestäni siksi, että Laurean yhtenä tehtävänä on antaa työelämän ja sen kehittämisen vaatimuksiin perustuvaa korkeakouluopetusta siten, että se vastaa ammatillisten asian-

tuntijatehtävien vaatimuksia ja palvelee sekä edistää samalla työelämää (Opetus- ja kulttuuriministeriö [OKM] 2014a). Jos opintojaksoilla työskenneltäisiin virtuaalisesti vastaavalla tavalla kuin työelämässä, luvun alussa mainituin periaattein, voidaan perustellusti ja todistettusti väittää, että korkeakoulu suorittaa tällöin tarkoituksenmukaisesti tehtäväänsä ja ajan vaatimusten mukaisesti.

Erityisesti opetusta, virtuaalioppimista ja -opetusta, on Suomessa tutkittu viime aikoina paljon eri näkökulmista. Aikuisoppilaiden motivaatio- ja oppimisstrategioita on tutkinut Susimetsä (2006). Oppimiseen suuntautumista ja oppimiskokemuksia verkkopohjaisessa oppimisympäristössä on tutkinut Korhonen (2003). Aikuisoppimisen kokemuksellista luonnetta on tutkinut Malinen (2000). Ammatillista opettajuutta on tutkinut Leinonen (2008). Virtuaalisen oppimisen arviointia on tutkinut Hälinen (2011). Erilaisia oppijoita ja oppimateriaaleja virtuaalioppimisessa on tutkinut Vainionpää (2006). Tunnepohjaisia esteitä virtuaalioppimisessa on tutkinut Juutinen (2011). Oppimateriaalien kehittämistä, hyödyntämistä ja roolia tieto- ja viestintätekniiikan opetuksessa on tutkinut Ekonoja (2014). Tietokoneiden avulla oppimista on tutkinut Kilpinen (2004). Yhteistoiminnallista tietokoneavusteista oppimista on tutkinut Hämäläinen (2014). Virtuaalioppimista muutoksena tavanomaisesta opetuksesta on tutkinut Mäkelä (2010). Virtuaaliopettajan kompetenssia ja kehittymistä on tutkinut Kullaslahti (2011). Virtuaaliopetuksen suunnittelun tehostamista on tutkinut Hiltunen (2010). Hyvän yhteisöllisen virtuaaliopetuksen perusteita on tutkinut Tiuranniemi (2012). Tässä kehittämistyössä ei kuitenkaan hyödynnetä harkiten näitä tutkimuksia, koska aihetta pyritään lähestymään tarkoituksella hajautetun tiimityön ja työelämän osaamisen näkökulmista (vrt. ammattikorkeakoulun tehtävä ja työelämälähtöisyys).

1.1 Laurea Ammattikorkeakoulun virtuaaliopetus kehittämistyön kohteena

Tämän kehittämistyön kohteena on Laurea Ammattikorkeakoulu ja sen YAMK-opetuksessa toteuttava virtuaaliopetus. Kun kehittämiskohteena on samalla, YAMK-opetukseen liittyvä virtuaalinen vuorovaikutus, on kohteena tällöin myös opiskelijaan suorittavat YAMK-opiskelijat.

YAMK-tutkintoon johtavien opintojen tavoitteena on, että tutkinnon suorittaneella on mm. laajat ja syväiset tiedot sekä tarvittavat teoreettiset tiedot toimia työelämän kehittäjänä vaativissa asiantuntija- ja johtamistehtävissä ja valmiudet elinikäiseen oppimiseen ja jatkuvaan oman ammattitaidon kehittämiseen sekä hyvät viestintä- ja kielitaito oman alansa tehtäviin sekä kansainväliseen toimintaan ja yhteistyöhön. (OKM 2014b.) Tämän ja luvun alun sekä ammattikorkeakoulun tehtävän perusteella voidaan väittää, että kehittämistyön teema virtuaalinen tiimityöskentely on oleellinen myös nykyajan opiskelijoille (vrt. Saarinen 2016, 18).

Laurea Ammattikorkeakoulussa yhteisiä arvoja ovat mm. opiskelija- ja asiakaskeskeisyys, yhteisöllisyys, avoimuus ja yhdessä tekeminen ja innovatiivisuus (Kallioinen 2014, 12). Tämä tarkoittaa sitä, että opiskelijoita kuunnellaan ja heidän esitykset huomioidaan toiminnan kehittämässä, mistä tämä kehittämistyö on erinomainen esimerkki. Samalla voidaan todeta, että tämä kehittämistyö on erinomainen esimerkki yhteisöllisyydestä, avoimuudesta ja yhdessä tekemisestä, kun opiskelijoiden ääntä kuunnellaan. Edelleen voidaan todeta, että Laurean halu uudistua innovatiivisella tavalla yhdistyy myös tässä kehittämistyössä.

Laureassa koulutus on palvelutoimintaa, jossa opiskelijan ja opettajan suhde on luonteeltaan yhteistyö- ja kumppanuussuhde. Jotta tämä kumppanuus tuottaisi mahdollisimman hyviä tuloksia, opettajan ja opiskelijan tulee saavuttaa hyvä keskinäinen yhteisymmärrys, toimia innovatiivisesti sekä luovasti ja heidän tulee kyetä samansuuntaiseen toimintaan. (Ignatius 2014, 25.) Laureassa tätä yhteistoimintaa kehitetään mm. opiskelijapalautekyselyillä. Onko opettajilla kuitenkin aikaa aina syventyä palautteeseen? Antavatko kaikki opiskelijat aina kuitenkin laadukasta ja syvällistä palautetta, kun opintojakso on jo suoritettu? Tämän kehittämistyön aihe on sovittu yhdessä Laurean opettajien kanssa. Aiheen hyväksyminen kehittämistyöksi on mielestäni erinomainen osoitus opiskelijan ja henkilöstön välisestä kumppanuussuhteesta ja kehittämishalukkuudesta.

Laureassa oppiminen on asteittain etenevä tutkimusprosessi, jossa opiskelija on yhteistyökumppani ja opettaja opiskelijan ohjaaja ja ammatillisen kasvun tukija (Rauhala 2009, 32). Yleisesti niin Laureassa kuin muutoinkin ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneelta edellytetään kykyä työskennellä itsenäisesti alan vaativissa kehittämis- ja asiantuntijatehtävissä (Rauhala 2009, 38). Miten edelliseen liittyen oppijat ohjataan ja kasvatetaan opintojaksoilla? Laureassa on kehitetty oma pedagoginen malli, Learning by Developing (Lbd), jossa oppiminen toteutuu yhteisöllisessä kehittämistoiminnassa tuottaen aluekehitysvaikutusta ja josta tämä kehittämistyö on yksi osoitus. Lbd-mallin taustalla on myös suomessa yleisesti käytössä oleva sosiokonstruktivistinen oppimiskäsitys. Käsite liittyy näkemykseen, jossa todellisuus on yksilöiden vuorovaikutuksen avulla yhdessä aktiivisesti tulkittua, valikoitua, jäsennettyä ja tuotettua (Matikainen 2001, 35). Tällöin tietoa rakennetaan yhdessä eikä niinkään ja ainoastaan yksilön tasolla (Tynjälä 2004, 55-56).

Laurean YAMK-tutkinnoissa opiskelee tällä hetkellä 749 opiskelijaa. Erilaisia tutkintoja on 12 yhteensä viidessä eri koulutusohjelmassa. Syyslukukaudella 2016 YAMK-koulutusohjelmien opintojaksotarjonnassa oli yhteensä 63 erilaista opintojaksoa. Kyseisistä opintojaksoista yksi oli täysin virtuaalitoteutettu opintojakso (vrt. ei sisältänyt lähiopetusta). (Lassila 2017a; 2017b). Opiskelijoiden tarpeiden ymmärtämiseksi Laureassa on kehitetty Porokuokan (2015) YAMK-opinnäytetyönä asiakasprofiilit oppijoista. Asiakasprofiileja, persoonia, voidaan hyödyntää suunnittelun apuna ja ideoinnin tukena, koska asiakkaan eli opiskelijan arjen ymmärtämi-

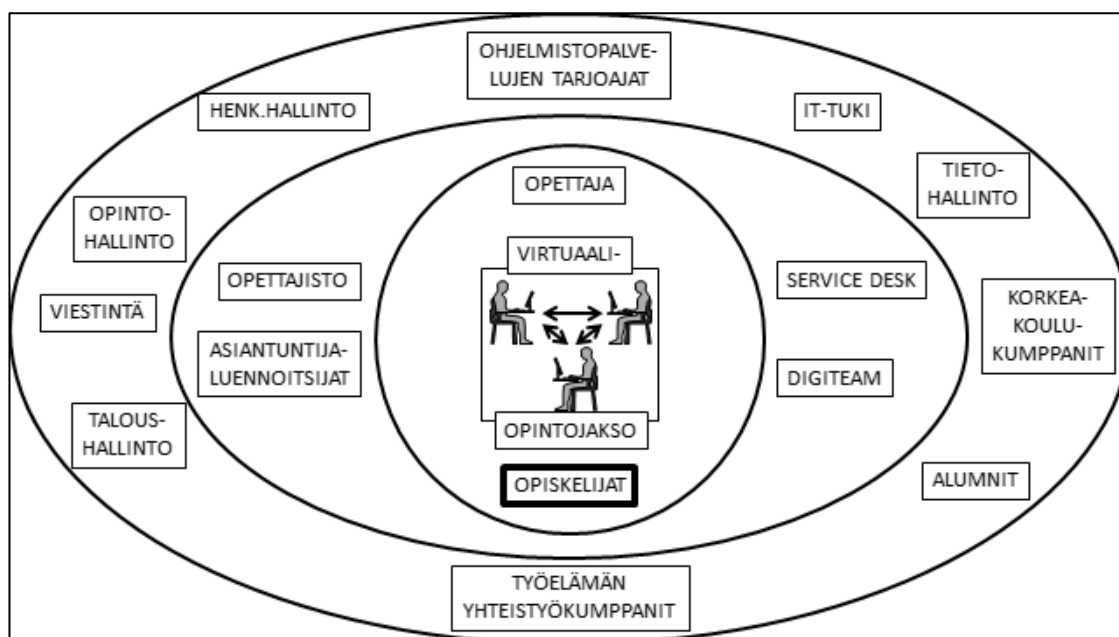
nen on aina kaikessa opetuksen kehittämistyössä merkityksellistä. Asiakasprofiililla tarkoitetaan asiakkaan eli opiskelijan tarpeiden, tavoitteiden ja tapojen kuvaamista (Vaajakallio 2012, 61). Laurean käytössä olevien YAMK-opiskelijaprofiilien perusteella opiskelijat toisaalta kaipaavat virtuaalitoteutuksia mm. sen tarjoaman joustavuuden takia, mutta samalla pitävät lähiopetuspäiviä energisoivina ja epäilevät toteutusmahdollisuuksia virtuaalisina. Opiskelijat epäilevät myös sitä, miten mm. verkkokeskusteluilla on mahdollista päästä samalle pohdinnan ja nonverbaalisen kommunikoinnin tasolle kuin lähiopetuksessa. Yleisesti opiskelijat arvostavat ja pitävät oppimisen kannalta merkityksellisinä mm. työpajoja, vertaisoppimista, virtuaalisuutta (vrt. online) sekä keskustelu yleisesti kuin erilaisissa ryhmissä. Samalla opiskelijat tiedostavat, että virtuaalisuus voi tarjota kuitenkin yhteyden muihin yksinpuurtamisen sijaan esim. Skypen välityksellä. (Porokuokka 2015, 80-87.)

Tämän kehittämistyön aiheen kannalta huomionarvoista on, että Porokuokan (2015) laatimissa neljässä eri asiakasprofiilissa e-oppiminen (lue virtuaalioppiminen) on keskimäärin sijalla 13 (23 asiasta) koskien merkityksellisimpiä asioita opiskelijoiden oppimista koskien. Tämän kehittämistyön kannalta asiakasprofiilien e-oppimisen kohtaa ei kuitenkaan voi täysin suhteuttaa tai verrata tähän työhön, koska Porokuokan (2015, 30-35) opinnäytetyössä ei ole määritelty, mitä e-oppimisella tarkoitetaan eikä siinä ole kuvattu, mikä on ollut lähtökohtana ja perustana opiskelijoiden e-oppimisen arvioinnille. Onko henkilö perustanut arvionsa virtuaalisesti toteutetuille itseopiskelukursseille? Onko henkilö perustanut arvionsa eritavoin toteutetuille virtuaalisille, massiivisiin osallistujamääriin (vrt. MOOC = Massive Open Online Course) pohjautuviin kursseihin, joihin kenellä tahansa on pääsyoikeus? Kuinka monen virtuaalikurssin perusteella arviot on annettu? Onko henkilöillä ollut kokemuksia virtuaalisesta työskentelystä työelämäyhteyksissä? Omien empiiristen havaintojeni perusteella edellä kuvattujen kaltaiset virtuaaliopintojaksot eivät tue parhaalla mahdollisella tavalla juurikaan vuorovaikutusta mm. viiveiden ja eriaikaisuuden sekä massaosallistumisten takia.

Olen kuvannut seuraavaan kuvioon yksi (Kuvio 1) eri sidosryhmiä empiiristen havaintojeni ja kokemusteni sekä Laurean opiskelijaintran avulla. Sidosryhmät voivat tarvittaessa olla mukana tukemassa opettajan virtuaaliopetuksen suunnittelua, toteuttamista ja arviointia sekä kehittämistä. Tässä kehittämistyössä aihetta lähestytään näistä sidosryhmistä erityisesti opiskelijoiden näkökulmasta.

Empiiristen havaintojeni perusteella opettajan työssä opintojaksojen kehittämiseen varattu aika on yleensä melko rajallinen. Lisäksi haasteena on, että seuraavan alkavan opintojakson suunnitteluun ei välttämättä ole aina käytettävissä edellisen opintojakson palautetta. Vaikka edellisen opintojakson palaute olisikin käytettävissä, on sen analysointiin kaiken muun ajankäytön osalta varsin vähän yleensä aikaa. Tämän kehittämistyön tarvetta voidaan perustella myös tästä näkökulmasta. Välttämättä opettajalla ei ole oman perustehtävänsä ohessa aikaa

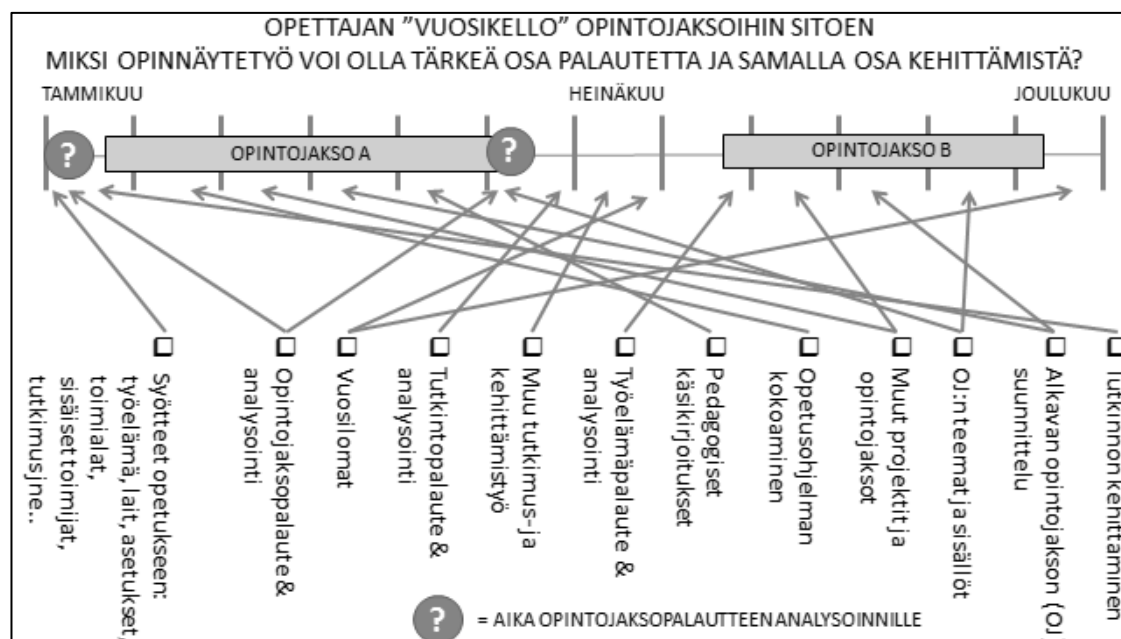
samalla tavalla sitoutua kehittämiseen, kuten tällä kertaa minulla tässä YAMK-opinnäytetyössä.



Kuvio 1 Sidosryhmiä virtuaaliopintojakson kehitystyössä (mukaiillen Laurea 2017).

Empiirisiin havaintoihini perustuen avaan kuviossa kaksi (Kuvio 2) sitä, mihin opettajan aika ns. kuuluu resurssina vuosittain. Kuviossa kaksi (Kuvio 2) on esitetty lukukausittain yhden opintojakson toteuttaminen. Ympyröidyllä kysymysmerkillä on esitetty palautteen analysointiin käytettävissä oleva hetki. Kuviossa muutoin on esitetty toimia, joihin opettaja opetustyössään ottaa osaa. Lisäksi havaintojeni perusteella juurikin kevät on kiireistä aikaa kouluissa opettajilla. Kuvioista tulee erityisesti havaita se, että opintojakson varsinainen toteuttaminen vie suurimman ajan. Kun kaikkiin tehtäviin suhteuttaa opettajan aikaresurssin, voidaan todeta, että opiskelijapalautteen keräämiselle jää vuodessa varsin lyhyt aika kokonaisajankäytöstä ml. sen analysoimiselle ja opintojaksojen kehittämiseksi.

Laurea ammattikorkeakoululla on käytössä OPTIMA-verkko-oppimisympäristö, Microsoft Office365-palvelut, AdobeConnect- ja Skype Business-työkalut sekä muita oppimispalveluita, jotka Laurea tarjoaa ilmaiseksi opiskelijoilleen. Erityisesti Office365-palvelu tarjoaa erilaisia työkaluja projektimaisen työskentelyyn. Sen alla ovat mm. sähköposti, yhteystiedot, kalenteri, tehtävät, Yammer-pikaviestin, Office-työkalujen selainversiot, Office-tiedostojen työstäminen, tallennus ja jakaminen sekä projektisovellus. (Laurea 2017.)



Kuvio 2 Opettajan tavanomainen ajankäyttö perustehtävässään opettajuuteen sitoen.

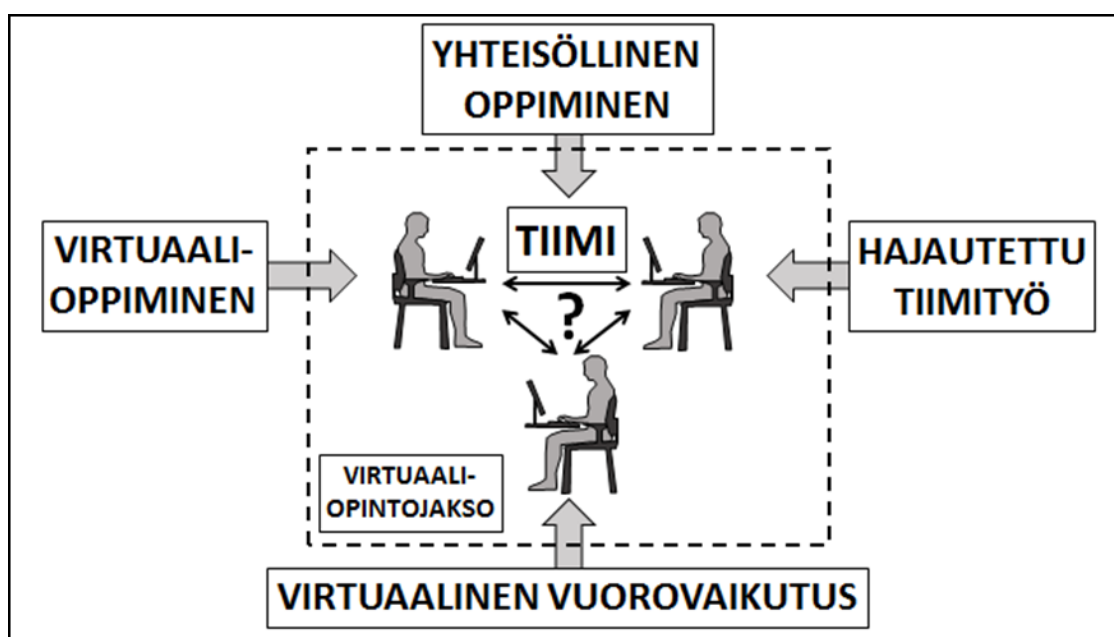
Lisäksi Laureassa on opiskelijoiden luettavissa oma virtuaaliohjeistus, tietoturvasäännöt ja ohjeet. Opiskelijoiden saatavilla on tarvittava virtuaalioppimistuki sekä tietotekninen ja ohjelmistotuki (vrt. ServiceDesk). Lisäksi Digiteam tarjoaa opiskelijoille tarvittaessa tukea ja ohjausta digitaalisten työvälineiden, verkkotyöskentelyssä käytettävien työkalujen käytössä sekä visuaalisen materiaalin tuotannossa. (Laurea 2017.) Empiiristen kokemusteni perusteella Laurealla on mielestäni olemassa ja tarjottavissa opiskelijoille tarvittavat, erinomaiset ja nykyaikaiset virtuaaliset yhteistyövälineet ja ohjelmistot. Miten ne voitaisiin valjastaa jatkossa tehokkaammin kaiken opetuksen yhteyteen vuorovaikutuksen edistämiseksi?

1.2 Kehittämistyön lähestymistapa, tarkoitus ja tehtävä

Tämä kehittämistyö on luonteeltaan tutkimuksellinen kehittäminen. Tutkimuksellisella kehittämistyöllä pyritään ratkaisemaan arjen toiminnasta esille nousseita ongelmia, uudistamaan käytäntöjä sekä luomaan uutta tietoa kehittämiskohteesta. Edelleen sillä tarkoitetaan sitä, että etsitään nykyisille toimintatavoille uutta tapaa toimia toisesta näkökulmasta. Sille on ominaista systemaattinen tiedon kerääminen, kriittinen tiedon arviointi, erilaisten menetelmien monipuolinen käyttö, aktiivinen vuorovaikutus kaikkien toimijoiden kanssa ja asioiden esille tuominen kirjallisesti ja eri tavoin esittämällä. Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on mm. kehittää uusia ratkaisuja ja saada aikaan todellisia käytännön parannuksia, minkä takia kehittämistyö on yleensä pieni osa jonkin organisaation muuta todellista muutostyöprosessia. Tutkimuksellisuus tarkoittaa kehittämistyössä sitä, että kehittämistyöhön liittyvät perusteet otetaan perustellen, kattavasti ja suunnitelmallisesti huomioon ja että kehittäminen etenee järjestelmällisesti, analyttisesti ja kriittisesti. (Ojasalo ym. 2014.)

Tämän kehittämistyön tarkoituksena on kehittää virtuaalioppimista tukeva vuorovaikutuskonsepti, jota jokainen ylemmissä ammattikorkeakouluopinnoissa työskentelevä opettaja voi hyödyntää omassa opetuksessaan ja, joka tukee hyvän ja laadukkaan vuorovaikutuksen rakentamista opintojaksoille. Kehittämistyöllä pyritään samalla siihen, että tulevaisuudessa YAMK-opiskelijoilla on enemmän ja monipuolisemmin mahdollisuuksia valita virtuaaliopintojaksoja oppimisen ja vuorovaikutuksen laadusta tinkimättä ja että virtuaalista vuorovaikutusta hyödynnetään yhä enemmän myös nykyisen kaltaisissa lähiopetuspäiviin perustuvissa opintojaksoissa.

Seuraavassa kuviossa kolme (Kuvio 3) on esitetty tämän kehittämistyön teoreettinen viitekehys. Viitekehyksessä esitellyt termit ja käsitteet on avattu tarkemmin luvussa kaksi (Luku 2). Viitekehysten perusteella virtuaalista tiimin vuorovaikutusta lähestytään virtuaalioppimisen, yhteisöllisen oppimisen, hajautetun tiimityön ja virtuaalisen tiimin ja sen vuorovaikutuksen näkökulmista Laurea Ammattikorkeakoulun toimintaympäristössä.



Kuvio 3 Kehittämistyön teoreettinen viitekehys.

Tässä kehittämistyössä vastataan seuraavaan päätutkimuskysymykseen, joka mahdollistaa virtuaalisen vuorovaikutuskonseptin kehittämisen:

1. Miten virtuaalinen vuorovaikutus tulee rakentaa virtuaaliopinnoissa?

Kehittämistehtävä on mahdollista ratkaista seuraaviin alatutkimuskysymyksiin vastaamalla:

1.1 Mitkä ovat opiskelijoiden odotukset ja osaaminen virtuaalityöskentelyyn?

1.2 Miten opiskelijoiden kokemusten perusteella virtuaalityöskentely on toteutettava?

1.3 Miten opiskelijoiden kokemusten perusteella virtuaalivuorovaikutus on rakennettava?

1.4 Mitä keinoja opiskelijat ideoivat virtuaalivuorovaikutukseen liittyen?

Yleisesti konseptoinnilla tarkoitetaan jonkin idean tai ajatuksen parasta mahdollista toteutumallia. Konseptoinnin lähtökohtana on, että tarkasteltava asia on parhaalla mahdollisella ja tehokkaimmalla sekä tarkoituksenmukaisella tavalla toteutettavissa niin, että mallia voidaan tehokkaasti jakaa, monistaa ja siirtää. Konseptin kilpailukyvyyn varmistaa jatkuva kehittäminen ja muokkaaminen. Konsepti voi olla esim. käyttäjälähtöinen eli tiedostettuihin tarpeisiin vastaava malli jonkin asian toteuttamisesta. (Rantanen 2016, 35.) **Tässä kehittämistyössä mallilla eli konseptilla ymmärretään erilaisten dokumenttien muodostama kokonaisuus, jonka avulla virtuaaliopintojaksolla opettaja voi ohjata ja syventää opiskelijoiden välistä virtuaalista vuorovaikutusta ja keskusteluja sekä yhteistyötä.** Konseptin dokumenttien avulla opettaja voi tarjota opiskelijoiden oppimisen ja työskentelyn tueksi johdonmukaisen, harkitun, valitun, tarkoituksellisen suunnitelman eli juonen ja prosessin siitä, kuinka virtuaalinen vuorovaikutus tulee järjestää virtuaalisessa yhteistyössä virtuaaliopinnoissa.

Edellä kuvatun mukainen konsepti on mahdollista kehittää, kun käytössä on riittävästi tietoa opiskelijoiden erilaisista tarpeista, toiveista ja osaamisesta. Mitä opiskelijat arvostavat? Mitkä ovat pullonkauloja virtuaaliopiskelussa opiskelijan näkökulmasta ja miksi? Lisäksi konseptin kehittämisessä tulee yleisesti huomioida seuraavanlaisia kysymyksiä. Mitä erityistä liittyy tämän kehittämistyön ideaan ja sen perusteisiin? Mitä varten konsepti kehitetään? Mitkä ovat ne opiskelijan päätöksentekoprosessit virtuaaliopintojaksoon osallistumisesta? Millainen virtuaaliopintojakso on sellainen, että opiskelija kokee sen kuin se olisi hänelle tehty? Millaisia kokemuksia opiskelijoilla on ollut aiemmin virtuaalisuudesta? Mitä piirrettä virtuaalioppimisessa tulee korostaa? Minkä motivaation virtuaalioppiminen täyttää opiskelijoille? Miten kehitettävä konsepti tuo paremmin opiskelijat eli ihmiset yhteen? Miten se huomioi yksilöllisyyden? Mitkä ovat opiskelijoiden tietotekniset taidot eri laitteiden, ohjelmistojen ja välineiden käyttöön liittyen sekä aiempi verkko-oppimiskokemus? Haasteena onkin, kuinka on mahdollista kerätä opiskelijoilta aitoa, rehellistä ja kaunistelematonta sekä hiljaista tietoa. Mitä enemmän konseptin kehittämiseen saadaan mukaan erilaisten opiskelijoiden näkemyksiä ja kokemuksia, voidaan sitä paremmin ja aidommin luoda jotakin uutta. Lisäksi konseptin kehittämisessä tulee huomioida, että se liittyy strategiaan, jotta sen jalkauttaminen ja käyttöönotto on helppompaa.

1.3 Kehittämistyön rajaukset ja rakenne

Tässä kehittämistyössä muutoksen ja virtuaaliopetuksen implementointi Laurean organisaatioon on rajattu kehittämistyön ulkopuolelle. Vaikka kehittämistyön tuloksia ja konseptia ei jalkauteta opetukseen tämän kehittämistyön aikana, on kehittämistyön aikana saatuja ha-

vainoja jaettu tiiviissä yhteistyössä Laurean opettajille siten, että he ovat pystyneet ottamaan esille tulleita tuloksia huomioon jo nykyistä opetusta toteuttaessaan.

Lisäarvona oppilaalle tässä kehittämistyössä ymmärretään mm. virtuaalioppimisen tarjoama maantieteellinen hajautuneisuus ja vapaus valita osittain omat oppimishetket sekä työskentelevät.

Kehittämistyössä aihetta lähestytään lähtökohtaisesti oppijan näkökulmasta, kuitenkin siten, että tässä kehittämistyössä ei käsitellä oppijoiden eri lähtökohtien vaikutusta kehitettävään konseptiin. Opiskelijaa koskevat perusteet ja lähtökohdat, jotka kehittämistyöstä rajataan pois, ovat seuraavat: sosiaalinen media, erilaiset konfliktit ja stressitekijät, kyberturvallisuusosaaminen, oppijan persoonallisuus ja luonne sekä oppimistavat, kielikysymykset, kulttuurinen erilaisuus ja taustat, äidinkielellinen erilaisuus, eri sukupolvien erot, sukupuolien erilaisuus, YAMK-opiskelijoiden omien työorganisaatioiden tapojen ja käytäntöjen vaikutus, oppijan oma henkilökohtainen oppimisympäristö sekä muiden opintojaksojen vaikutus sekä kuormittavuus. Nämä rajataan pois siksi, että kehittämistyö pysyy riittävän tarkkarajaisena ja laajuudeltaan mielekkäänä. Toisena syynä on se, että omien kokemusteni perusteella näillä asioilla ei ole vielä ollut vaikutusta esim. omiin opintoihini Laureassa.

Kehittämistyössä ei erikseen tarkastella yksittäistä virtuaalitapaamista tai -kohtaamista ml. niiden toteuttaminen ja valmistelut. Edellisen lisäksi yksittäisten ohjelmistojen sopivuutta, käytettävyyttä tai ominaisuuksia ei myöskään tarkastella tässä kehittämistyössä. Tämän lisäksi kehittämistyössä ei tarkastella myöskään virtuaalisen työskentelyn aiheuttamaa lisää opiskelijan kuormitukseen tai virtuaalisuudesta erikseen syntyviä mahdollisia stressitekijöitä. Nämä rajataan pois siksi, että teknisten yksityiskohtien tarkasteluun liittyen minulla ei ole tarvittavaa osaamista.

Tässä kehittämistyössä ei tarkastella myöskään oppilaitoksen käytänteiden ja perinteiden sekä opetuskulttuurin vaikutusta eli arvoja, asenteita, tapoja ja tottumuksia, koska alussa esitetty Laurean strategia antaa tälle kehittämistyölle riittävän perustan uuden kehittämiseksi. Lisäksi perusteena rajaukselle on se, että sisäistä kartoitusta oppilaana minulla ei ole mahdollista tehdä siinä määrin, että kerättävä tieto olisi riittävän syvää, koska en ole ko. yhteisössä työntekijänä. Edellisen perusteella tässä kehittämistyössä ei tarkastella erikseen, ainakaan syvällisesti, myöskään opettajan vaikutusta ja roolia ohjaamisen tai opintojakson valmistelun, toteuttamisen tai kehittämisen näkökulmasta. Näin ollen tässä kehittämistyössä ei tarkastella virtuaaliopetusta myöskään opettajan työn, opettajan käytössä olevien resurssien tai oppilaitoksen normien vaikutusten kautta.

Kehittämistyön toisessa luvussa avataan kehittämistyön keskeisimmät käsitteet virtuaalioppiminen ja yhteisöllisen oppiminen sekä hajautettu tiimityö sekä virtuaalinen vuorovaikutus eri näkökulmista. Kolmannessa luvussa avataan palvelumuotoilun kehittämismenetelmänä ja tässä työssä hyödynnettävät palvelumuotoiluperusteiset kehittämistyökalut ja -menetelmät. Neljännessä luvussa esitetään kehittämistyön aikana kerätyistä aineistoista johdetut analysoidut tulokset ja perusteet kehitettävää vuorovaikutusmallia koskien. Viimeisessä luvussa esitetään teorian ja tulosten sekä empiiristen havaintojen pohjalta johdettu konsepti oppijan oppimista tukevasta virtuaaliopetuksen vuorovaikutusmallista ja vastataan näin kehittämistyön kehittämistehtävään.

2 Teknologiavälitteinen vuorovaikutus ja yhteistyö hajautetussa tiimityöskentelyssä

“Great things in business are never done by one person. They’re done by team of people.” -*Steve Jobs*.

Edellisessä luvussa kuvasin aihealueen ja lähtökohdat kehittämistyölle, perustelin kehittämisiongelman, rajasin kehittämisaiheen ja sidoin tämän kehittämistutkimuksen aiempaan Laurean virtuaaliopetustyöhön. Tässä luvussa tuon tähän kehittämistyöhön mukaan aiemmin tutkitun tiedon ja avaan kehittämistyön teoreettisen viitekehyksen keskeisimmät käsitteet kehittämistyön ymmärtämiseksi. Tämän luvun sisällöistä johdan myös ne teemat, joilla kerään aineistot myöhemmässä vaiheessa haastatteluihin ja työpajoihin. Lisäksi tämän luvun avulla sidon kehittämistyön tulokset myöhemmin suurempaan kokonaisuuteen ja taustaan luvussa neljä.

2.1 Yhteisöllinen virtuaalioppiminen opiskelijan näkökulmasta

Tämän luvun tavoitteena on perehdyttää lukija yhteisöllisen virtuaalioppimiseen opiskelijan näkökulmasta siten, että se vastaa kysymykseen, mistä virtuaalioppimisessa on kyse.

Tässä kehittämistyössä yhteisöllisellä oppimisella ymmärretään opiskelijoiden osallistuminen tavoitteelliseen työskentelyyn yhdessä siten, että osapuolet ovat sitoutuneita yhteiseen toimintaan, käyvät opiskelun aikana neuvotteluja tehtävien toteuttamisesta, minkä tuloksena luodaan uutta tietoa eri näkökulmista vuorovaikutuksessa toisten kesken: keskustellen, neuvotellen, yhdessä päätellen ja analysoiden, arvioiden, omia ideoita jakaen, vertaillen ja niitä perustellen, syventäen ja kritisoiden sekä yhdistäen teknologiavälitteisesti (vrt. Vuopala 2013). Tämä edellyttää opiskelijoiden välillä ns. suljetun silmukan viestintää. Siinä pyritään selkeään ja täsmälliseen tiedon jakamiseen ja samalla vastaanottaessa vahvistetaan viestin saaminen ja ilmaistaan asian ymmärrys. (Vuopala 2013, 49.) Yleensä empiiristen havaintojeni perusteella mm. sähköpostiviestinnässä juurikin viestin vastaanottamisen ilmaiseminen jätetään aina pääsääntöisesti tekemättä.

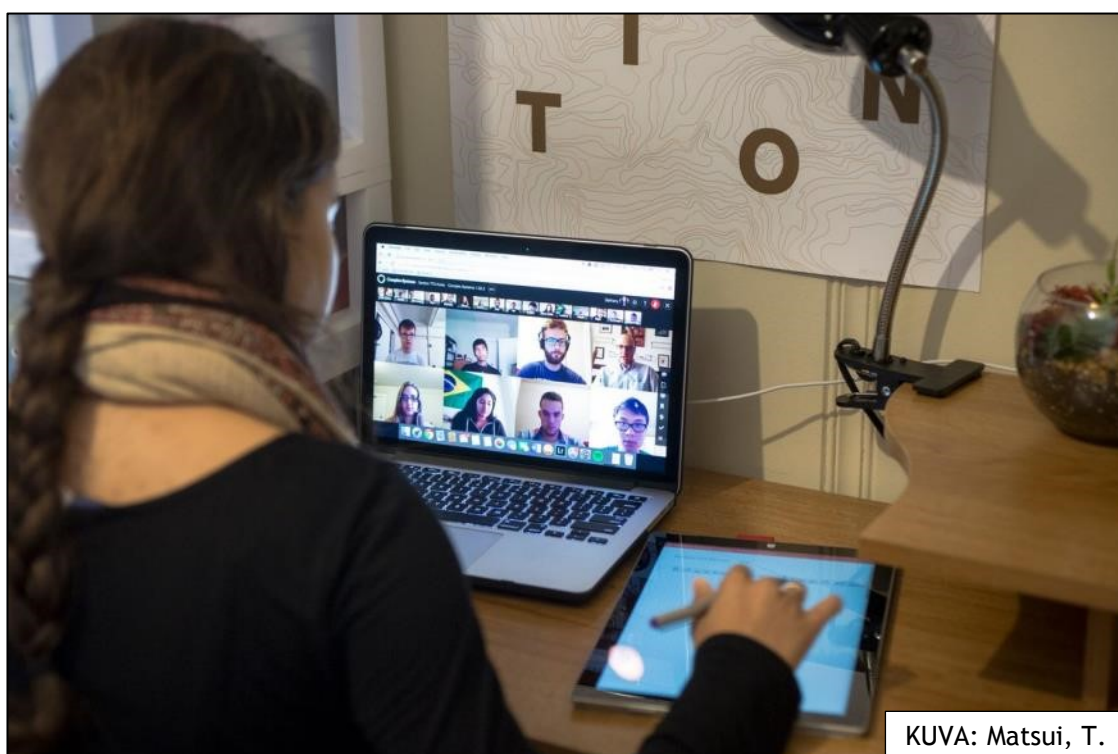
Yhteisöllinen oppiminen on riippuvainen useista ryhmään ominaisuuksiin ja ryhmädynamiikkaan liittyvistä tekijöistä, roolijaosta (esim. ulkopuolisten suhteiden yläpitäjä, arvioija, fasilitoija, aloitteentekijä, tietojenetsijä, täsmentäjä, kriitikko, järjestelijä, raportoija, arvioija, koordinaattori, yhteenvetäjä, kannustaja, rohkaisija, mukaanvetäjä, tarkkailija, tunteidenilmaisija, sovittelija, jännityksenlaukaisija, tuenantaja, portinvartija, keskustelun aloittaja, edistäjä, tiedon hakija, tarkentaja, koordinaattori tai arvioija-kriitikko) ja ryhmän vuorovaikutuksen laadusta (Vuopala 2013, 21). Erityisesti vuorovaikutuksen määrä ja sen laatu ovat keskeisiä tekijöitä (Vuopala 2013, 24-25 & 89). Vaikka tässä suuresti korostetaan roolijakoa, en juurikaan itse ole sitä opetustyössäni hyödyntänyt, minkä takia olen sen suhteen hiukan epäilevän käytännön toimivuuden näkökulmasta. Osaammeko opiskella hyödyntäen selkeitä rooleja?

Yhdessä tietoa rakennettaessa oppimiseen liittyy kaikkien opiskelijoiden aikaisemmat tiedot ja kokemukset. Kaikki opiskelijat omalla vuorovaikutuksellaan rakentavat tietoa ja etsivät siitä yhdessä aktiivisesti uusia merkityksiä. (Tynjälä 2004, 38.) Keskeistä on ymmärtää, että oppimisalustat tai eri teknologiat eivät luo virtuaaliopetuksessa vuorovaikutusta vaan vuorovaikutus syntyy opiskelijoiden keskustelujen luonteesta, suhteista ja sisällöistä (Matikainen 2001, 9). Vaikka oppiminen on ensisijaisesti edellisten perusteella sosiaalista yhteistyötä, tulee muistaa, että jokainen vastaa aina kuitenkin itse lopulta omasta oppimisestaan. Mielestäni ilman erillistä ohjausta eivät opiskelijat omaehtoisesti haasta toisiaan keskusteluilla ja kysymyksillä erilaisissa oppimistilanteissa. Johtuuko tämä vain ja ainoastaan siitä, että emme riittävän hyvin oppilaina tunne toisiamme?

Yhteisöllisessä oppimisessa kaikki opiskelijat ovat vastuussa tehtävien organisoinnista, toimintatavoista sekä tuloksista. Oppimisprosessista riippuen oppija ohjautuu ja lähestyy tehtäviä joko ongelmalähtöisesti tai esimerkiksi tutkivaan työskentelyyn tukeutuen ja samalla siten, että yhteisöllisyys on virtuaalisen toiminnan ja yhteistyön ytimessä kaikissa vaiheissa. (Suominen & Nurmela 2011, 23 & 41.) Haasteena onkin, miten tämä kyetään saattamaan kaikkien tietoon? Tavoitteena on, että yhdessä tekemällä saavutetaan enemmän kuin yksin tekemällä (Kalliala & Toikkanen 2012, 14). Tutkivassa oppimisessa opiskelijat itse määrittävät tutkimusongelman, johon he etsivät yhdessä vastauksia. Ratkaisemalla aliongelmat opiskelijat päätyvät prosessin lopussa uuden ymmärryksen avulla lähtötasoa korkeammalle. (Kalliala & Toikkanen 2012, 15.) Mielestäni juurikin oman tutkimusongelman ja oppimistehtävän aiheen valitseminen on YAMK-opinnoissa keskimäärin suurin opiskelijan haaste. Moni on ihmeissään, miksi opettaja ei anna selkeitä ja yksiselitteisiä aiheita (vrt. YAMK-tutkinnon tavoite)?

Virtuaalioppimiseksi ymmärretään tässä kehittämistyössä oppiminen, joka tapahtuu kokonaan verkkoa hyödyntämällä jonkin oppimisprosessin mukaisesti (vrt. edellinen kappale) eikä siihen liity opintojakson aikana lähiopetusta (Kalliala 2002, 13; Mannisenmäki & Man-

ninen 2004, 28). Virtuaalioppimisessa oppijoiden välinen yhteistyö ja vuorovaikutus edistävät yksilön oppimista yksin oppimisen sijaan (Vuopala 2013, 13 & 48), vaikka virtuaaliopetuksessa opiskelijat eivät ole fyysisesti samassa paikassa (ks. Kuvio 4). Opiskelijat voivat toteuttaa tehtäviä ja eri osatehtäviä eri aikoina ja paikoissa (Nevgi & Tirri 2003, 23). Virtuaalioppimisessa opiskelijat hyödyntävät jotakin oppimislustaa, jossa on erilaisia aktiviteetteja (Kalliala 2002, 25). Oppimislustalla julkaistaan materiaalia, palautetaan dokumentteja, ladataan ohjeita ja materiaali, tehdään tehtäviä, annetaan ja saadaan vertais- ja opettajapalautetta ja keskustellaan esim. keskustelufoorumilla ja se sisältää tarvittavat opetuksen vaatimat hallintatyökalut (Suominen & Nurmela 2011, 14 & 227).



KUVA: Matsui, T.

Kuvio 4 Virtuaaliopiskelija osallistumassa yhteiseen virtuaalioppimistilanteeseen.

Puhuttaessa virtuaalioppimisesta, on lähtökohtana aina uuden asian, asiakokonaisuuden, teorian tai esim. opettajan valitseman sisällön oppiminen, jota ainoastaan tuetaan virtuaaliopetusteknologioilla. Koska teknologiat voivat olla uusia opiskelijoille vie uuden oppiminen aina aikansa niin välineiden, keinojen kuin menetelmien osalta. (Tynjälä 2004, 55; Suominen & Nurmela 2011, 21). Voidaan väittää, että jo pelkästään uuden välineen (esim. Skype) omaksumiseen oppijalle menee noin tunti (Nummi 2013, 13). Jossakin määrin tunti pitänee paikansa peruskäytön osalta, mutta koen itse, että ohjelmistojen syvälliseen hyödyntämiseen menee huomattavasti kauemmin. Uskaltaisin väittää, että syvälliseen ohjelmisto-osaamiseen menee jopa kymmeniä tunteja.

Virtuaaliopetuksen aikana opiskelijat voivat nähdä ja kuulla toisensa mm. videoneuvotteluihin osallistumalla (Kalliala 2002, 24). Tällaisilla tapaamisilla voidaan virkistää ja rytmittää muuten hyvin tavanomaista opiskelua (Suominen & Nurmela 2011, 19). Virtuaaliopetus voi sisältää reaaliaikaisia luentoja, itsenäistä opiskelua ja yhteisiä reaaliaikaisia keskusteluja sekä tehtävien ratkaisua. (Kalliala 2002, 33.) Virtuaaliopetuksessa opiskelijoiden kuormitusta keventää tehtävien jakaminen ja niiden yhdessä työstäminen (Suominen & Nurmela 2011, 45). Voitaan kuitenkin epäillä vahvasti, että kaikki eivät tätä ilman eri ohjausta kykene myöskään tiedostamaan. Koska tehtäviä tehdään omalla ajalla erillään ja yhdessä, voidaan todeta, että virtuaaliopiskelu vaatii ja toisaalta antaa enemmän opiskelijalle kuin tavanomainen lähiopetus. (Kalliala 2002, 46.) Voidaan myös väittää, että virtuaaliopetus parantaa opiskelijan oppimistuloksia lähiopetukseen verrattuna (Suominen & Nurmela 2011, 17). Virtuaalioppimisessa mielestäni kaikkien opiskelijoiden velvollisuutena on virtuaaliopintojaksolla tiimiytymisen tukeminen, neuvominen, ilmapiirin luominen, tukeminen, ohjaaminen ja kannustaminen sekä palautteen antaminen, koska kaikilta osapuolilta puuttuu lähiopetuksen mahdollistama fyysinen kontakti ja ns. kontrolli (vrt. Nevgi & Tirri 2003; Matikainen 2001, 29; Vuopala 2013, 32 & 45).

Virtuaalioppiminen voi lisätä opiskelijoiden vuorovaikutusta lähiopetukseen verrattuna (Nevgi & Tirri 2003, 168). Virtuaalisuuden avulla opiskelijat ovat tasa-arvoisempia, mikä näyttäytyy mm. siten, että kaikki voivat ottaa osaa esim. verkkokeskusteluihin, kun taas lähiopetuksessa vastaavaan ei aina ole aikaa. Verkossa opiskelijoiden tuottama sisältö koetaan lähettäjää tärkeämmäksi. Keskustelujen on koettu myös inspiroivan ja innoittavan oppimaan tavanomaista enemmän ja näin toimivan luonnostaan motivoivana tekijänä. (Nevgi & Tirri 2003, 21.) Samanaikaisesti haasteena virtuaaliopetuksessa on, ettei opiskelija aina välttämättä ymmärrä sanastoa, kirjoitustapoja lyhenteineen ja koodeineen eikä muiden yhteiseen historiaan liittyviä viittauksia, minkä takia ensiarvoisen tärkeää on pysyä mukana opintojaksolla alusta saakka yhdessä muiden kanssa. Toisaalta varmuuskopiointimahdollisuus, tallennettavuus ja palaaminen yhä uudestaan asioiden ääreen ovat mahdollisia toisin kuin lähiopetuksessa (Vuopala 2013, 65), mikä taas voi osaltaan syventää oppimista. Samalla verkossa voidaan kuitenkin ymmärtää toinen myös väärin nonverbaalisten vihjeiden puuttumisen takia (Matikainen 2001, 27; Vuopala 2013, 63), minkä vuoksi mielestäni reaaliaikainen puheella ja kuvayhteydellä toteutettu vuorovaikutus on yksi parhaimmista viestintäkeinoista etenkin nykyaikana, vaikkakin se edellyttää keskittymistä siihen mitä ja miten tuot asioita esille.

Virtuaaliopiskelu edellyttää opiskelijalta valmiuksia suunnitella omien opintojensa etenemistä, valintojen tekemistä, ajanhallintaa sekä suunnitelmallisuutta, koska mm. yksikään opintojakso ei ole keskenään verrannollinen. Verkko-opiskelijoilla tulee olla riittävästi aikaa tehtävien tekemiseen, työ- ja perheasiat kunnossa, lähiympäristön tuki osallistumiselle, mahdollinen muu opiskelu tasapainossa kokonaiskuormitukseen ja oppimisen osaaminen tasolla, joka

tukee verkkotyöskentelyä. Virtuaaliopiskelu tarjoaa kuitenkin mahdollisuuden opiskelun sovitamiseen muuhun elämäntilanteeseen lähiopetusta paremmin. (Nevgi & Tirri 2003; Kalliala 2002, 35-37.) Omien empiiristen havaintojeni perusteella voin kuitenkin todeta, että yksinkertaisesti kaikilla ihmisillä ei ole välttämättä ja yksinkertaisesti halukkuutta tai kyvykkyyttä virtuaalioppimiseen mm. suunnitelmallisuuden ja ennakoinnin osalta.

Virtuaaliopiskelussa opiskelijalla tulee olla riittävät tietotekniset valmiudet ja resurssit. Näitä ovat mm.: tulostusmahdollisuus, tietokone, skannausmahdollisuus, ohjelmistot materiaalin tuottamiseen, tietoturvaohjelmistot, kuulokemikrofoni, kamera, sähköpostiosoite sekä riittävän nopeat internet-yhteydet (Kalliala 2002). Välineet mahdollistavat opiskelijalla sen, että hänellä on kyky luoda, muokata, tuottaa ja käsitellä niin ääntä, kuvaa kuin tekstiä sekä hakea tarvittaessa materiaali www-verkosta (Kalliala 2002). Opiskelijalta voidaan edellyttää oppimistehtävinä verkkokirjoittamista, erilaisia esityksiä tai puhetta sisältäviä näyttöesityksiä (Gabrielle 2010, 77), testejä, tiedon etsimistä, referointia, ideointia, esseitä, arviointeja ja palautteen antamista, kuvien, nauhoitteiden ja videoiden katsomista, jakamista tai tekoa, portfolioiden kokoamista ja verkkokeskusteluihin osallistumista esimerkiksi videoneuvottelutyökalujen välityksellä (Kalliala 2002). Lisäksi nykyaikana voidaan odottaa empiiristen havaintojeni perusteella vastaavaa osaamista myös mobiililaitteiden osalta. Opiskelijalla tulee olla hyvä kyky palautteen tulkitsemiseen ja vastaanottamiseen (Nevgi & Tirri 2003, 39 & 41). Virtuaaliopiskelijan tulee olla verkossa aktiivinen, kriittinen, reflektiivinen, idearikas, ahkera ja hänellä tulee olla hyvät vuorovaikutus- ja ryhmätyötaidot (Nevgi & Tirri 2003, 166-167; Kalliala 2002). Kuten aiemmin mainitsin, mielestäni opiskelijalla tulee olla edellisten lisäksi kyky ja halu sitoutua virtuaaliopiskeluun syvemmin kuin lähiopetukseen, jotta mm. vuorovaikutus toteutuu virtuaaliopetuksessa kaikkien haluamalla tavalla.

Tämän luvun perusteella voidaan kysyä seuraava kysymys, mitkä ovat opiskelijoiden odotukset ja osaaminen eli lähtökohdat virtuaalityöskentelyyn? Ja edelleen tästä olen muodostanut teemahaastatteluihin seuraavat kolme teemaa: 1) päätöksenteko (virtuaaliopetukseen osallistumiseksi), 2) odotukset (virtuaaliopetus yleisesti esim. orientoiminen, aloitus, teoria- ja soveltavavaihe sekä päättäminen, kehittämis- ja lopetusvaihe sekä arviointi, oppimistehtävät, materiaalit) ja 3) valmiudet ja osaaminen virtuaalioppimiseen.

2.2 Yhteisöllistä virtuaalioppimista edistäviä ja haittaavia tekijöitä

Tämän luvun tavoitteena on perehdyttää lukija yhteisöllisen virtuaalioppimisen haasteisiin opiskelijan näkökulmasta siten, että se vastaa kysymykseen, mitä virtuaalisen vuorovaikutuksen, tiimityön ja oppimisen kehittämisessä tulee erityisesti huomioida.

Yhteistyön käynnistämiseksi opiskelijat tarvitsevat virtuaalioppimisessa lähiopetusta enemmän aikaa ja tilaa tiimin työskentelyn suunnitteluun ja koordinointiin sekä tutustumiseen, että kunkin oman paikan löytämiseen (Vuopala 2013, 201-202). Parhaimmillaan tiimiytyminen kuitenkin edistää luottamuksellisen ilmapiirin muodostumista, mutta se vie aikaa enemmän (Vuopalan 2013, 194 & 197). Tiimeissä roolijako tukee tehtäviin suuntautunutta keskustelua, kunhan roolikuvaukset ovat selkeät ja opiskelijat saavat vaikuttaa oman roolinsa valintaan ja ne koetaan omiksi. Lisäksi vertaispalautteen antaminen lisää enemmän vuorovaikutusta kuin yhteisen tuotoksen kirjoittaminen. (Vuopala 2013, 198 & 201.)

Virtuaalisessa vuorovaikutuksessa korostuu neuvottelut ja argumentointi, näkökulmien esille tuominen ja selitysten vertailu (Vuopala 2013, 21). Virtuaalioppimisen yhteydessä tulee toisille eritellä, mitä kukin on opiskelun aikana lukenut, kuullut, nähnyt, mitä kullekin on kerrottu, mitä on kysytty, millaista apua on tarjottu muille, miten asioita on perusteltu tai kuinka tietoja on syvennetty. Lisäksi oppimisessa korostuu tilanteet, joissa yksilö kohtaa ristiriidan oman ymmärryksensä ja muiden ajatusten välillä. Juuri tämä ristiriita saa kyseenalaistamaan ja kehittämään omaa ajattelua (Vuopala 2013, 25). Tällaisten konfliktien syntyminen on varsin todennäköistä erityisesti vertaisvuorovaikutuksessa. Näkökulmien erojen selvittämisessä korostuu juuri käsitteellisten tekijöiden ymmärtäminen sen sijaan, että pyrittäisiin aina oikeiden vastausten esille tuomiseen. Vain esille tuomalla oma ajattelu, tiedot ja näkemykset, on mahdollista tiedostaa paremmin ajatteluun liittyvät puutteet ja väärinymmärrykset. Toisilta on tällöin mahdollista saada uusia näkökulmia ja ideoita oman ymmärryksen kehittämiseksi. (Vuopala 2013, 25 & 29). Edellisen perusteella voidaan mielestäni perustellusti kysyä, että 1) millainen juoni tai prosessi tukee parhaiten vuorovaikutusta tai 2) millainen tehtävän tavoitteen tulee olla, jotta opiskelijat kokisivat tarvitsevansa toisiaan ja 3) millä tavoin voidaan tarkemmin jakaa, täsmentää ja jäsentää virtuaaliopiskelijoiden työskentelyä vastuineen?

Jotta vuorovaikutuksesta on mahdollista oppia, tulee opiskelijoilla olla yhteinen viitekehys ja ymmärrys käsitteistä. Toisena tekijänä korostuu, että yksilöiden oppimisen taitojen väliset erot eivät ole liian suuret. (Vuopala 2013, 25-26 & 29.) Jos muista havaitusta kyvyistä johtuvat erot ovat osapuolten välillä suuret, saattaa käydä niin, että yksi saattaa dominoida työskentelyä, mikä hidastaa osaltaan vastavuoroista oppimista (Vuopala 2013, 35). Yhä paremmat ja syvemmat oppimistulokset on mahdollista saavuttaa, kun osapuolten erot esim. aiempien kokemusten ja aiempien tietojen osalta opittavasta asiasta ovat erilaiset, mutta ne saatetaan alkuvaiheessa mahdollisimman samalla tasalle (Vuopala 2013). Tämä mahdollistaa samalla sen, että opiskelijoilla on kyky antaa toisilleen tarkempaa, yksityiskohtaista ja jäsenneiltyä palautetta (Vuopala 2013, 29). Yhteisöllinen oppiminen edellyttää opiskelijoilta siis omien tuotostensa jakamista ja ajatusten esilletuontia sekä tasavertaista saavutettavuutta (Vuopala 2013, 32 & 42). Kun opiskelijoilla on mahdollista lukea, selittää ja argumentoida toisten tuotoksia, voi tämä laukaista uusia oppimisen menetelmiä kuten yleistäminen tai yhteenvetämi-

nen (Vuopala 2013, 32). Kyse on siis sosiaalisesta sopimuksesta, kuinka ryhmä työskentelee yhdessä (Vuopala 2013, 30). Haasteena mielestäni on siis, miten oppijat voidaan harjaannuttaa yhteisölliseen työskentelyyn? Mikä on se tarinan juoni, jolla tähän päästään? Toisaalta voidaan kysyä, miten vuorovaikutus on vaikuttanut oman ajattelun muuttumiseen eli miten tällaista oppimista on mahdollista mitata?

Yhteisöllisessä oppimisessa sitoutumista voidaan edistää sillä, että opiskelijoille annetaan tilaa etsiä ja löytää kullekin tiimille paras tapa toimia myös sekaannuksissa ja ns. oppimisen harha-askeleissa. On kuitenkin varsin harvinaista, että opiskelijat ohjaisivat tai vaikuttaisivat toistensa työskentelyyn kovinkaan konkreettisesti. (Vuopala 2013, 43.) Mitä enemmän opiskelijat keskustelevat toistensa kanssa opettajan sijaan sen parempi. Opettajalta tulisi kysyä vastausta ensisijaisesti silloin, kun kukaan tiimeistä ei tiedä vastausta, kohdataan viestinnällinen (teknologinen) ratkaisematon haaste tai tiimissä on yksi tai useampi dominoiva henkilö, joka estää rakentavan vuorovaikutuksen. (Vuopala 2013, 44-46.) Mielestäni erityisesti nämä asiat tulee saattaa opiskelijoiden tietoon opintojakson alussa, jotta jokainen tietää, mitä ja millaista toimintaa kultakin osapuolelta odotetaan.

Yhteisöllinen oppiminen edellyttää opiskelijoilta myös riittäviä teknisiä taitoja ja valmiuksia työskentelyyn (Vuopala 2013, 202) kuten olemme jo aiemminkin todenneet. Yhteisöllisessä oppimisessa vuorovaikutuksen ja tiimiytymiseen vaikuttaa oleellisesti vuorovaikutuksen ja yhteydenpidon tueksi käytössä olevat välineet sekä niiden käyttötaito sekä viestintätaidot (Vuopala 2013). Opiskelijoiden välistä vuorovaikutusta kyetään tänä päivänä tukemaan hyvin erilaisilla virtuaalisilla ympäristöillä, joissa reflektointi, kriittinen keskustelu ja omien kokemusten esille tuominen on varsin helppoa (Vuopala 2013, 13-14). Samalla tulee muistaa, että aina kaikki keskustelu ryhmissä ei kuitenkaan aina tue yhteisöllistä oppimista (Vuopala 2013, 48).

Virtuaalioppimisympäristöt tarjoavat kuitenkin mahdollisuuden ajattelun ulkoistamiseen, kysymiseen, perustelemiseen, selittämiseen, itsearviointiin ja yhteiseen arviointiin sekä vuorovaikutukseen asiantuntijoiden kanssa. Samalla ne tarjoavat opiskelijoille tilan ajatusten ja tiedon jakamiseen, mikä auttaa oppijoita tulemaan tietoisiksi omassa ymmärryksestään ja edistää oppilaan tietoisuutta omista teoistaan. (Vuopala 2013, 60.) Ei ole perusteltua kuitenkaan väittää, että teknologian hyödyntämisellä saavutettaisiin automaattisesti laadukasta yhteisöllistä oppimista, korkeatasoista vuorovaikutusta tai huippu oppimistuloksia (Vuopala 2013, 56 & 74). Tätä tukee myös näkemys mm. siitä, että keskustelualueet ja chatit eivät enää tänä päivänä tue tehokasta ja refleктоivaa keskusteluotetta (Vuopala 2013, 61). Samalla kuitenkin kehittyvät kuva- ja ääniyhteydellä varustetut reaaliaikaiset viestintävälineet mahdollistavat tekstipohjaisia ympäristöjä paremmin spontaanin vuorovaikutuksen (Vuopala 2013, 61). Mikä on kuitenkin oppilaan kiinnostus erilaisten virtuaalikanavien hyödyntämiseen, jos

hän ei käytä niitä työelämässä? Pelkän oppimisen yhteydessä käytön opetteleminen voidaan kokea mielestäni merkityksettömäksi.

Liitteessä seitsemän (Liite 7) olevaan taulukkoon 22 (Taulukko 22) on koottu yhteisöllistä virtuaalioppimista edistäviä ja haittaavia tekijöitä eri lähteistä.

Tämän luvun perusteella voidaan kysyä seuraava kysymys, miten virtuaalinen opiskelu tulee järjestää opiskelijälähtöisesti? Ja edelleen tästä olen muodostanut teemahaastatteluihin seuraavat kaksi teemaa: 1) odotukset (virtuaaliopetus yleisesti esim. orientoiminen, aloitus, teoria- ja soveltavavaihe sekä päättäminen, kehittämis- ja lopetusvaihe sekä arviointi, oppimistehtävät, materiaalit) ja 2) valmiudet ja osaaminen virtuaalioppimiseen.

2.3 Virtuaalinen tiimityö edellyttää tietoa ja taitoa

Tämän luvun tavoitteena on perehdyttää lukija lyhyesti ja ytimekkäästi eri näkökulmista virtuaaliseen tiimityöhön työelämälähtöisellä otteella. Tämän luku vastaa kysymykseen, millaista virtuaalinen tiimityö on työelämässä? Tämä luku auttaa pohtimaan, vertailemaan ja tarkastelemaan virtuaalioppimista työelämälähtöisesti. Onko mahdollista YAMK-opiskelussa työskennellä virtuaaliopintojaksolla virtuaalisen tiimityön periaattein ja työelämän käytännöin?

2.3.1 Tiimi ja sen vuorovaikutus rakentuvat hitaasti

Tiimille ei ole olemassa yhtä yhtenäistä määritelmää (Janhonen 2010, 18). **Tiimillä tarkoitetaan tässä kehittämistyössä pientä joukkoa ihmisiä, joilla on toisiaan täydentäviä taitoja, yhteinen päätöksenteko, jaetut tehtävät, yhteinen päämäärä ja konkreettinen tavoite, kyky sopeutua toimintaympäristöön, yhteiset koordinoituvat toimintatavat ja aikataulu sekä yhteisvastuu suorituksistaan sekä he ovat vuorovaikutuksessa keskenään pääasiassa teknologiavälitteisesti (vrt. virtuaalisesti) ilman vahvaa johtajaa.** Tiimiytyminen on kuitenkin aina vähintään tietoisuutta tiimiin kuulumisesta. Tiimillä tulee olla aina myös erikseen sovitut ja omat säännöt, toimintaperiaatteet, normit ja jaetut roolit. (Vuopala 2013, 32; Virolainen 2010, 22; Sivunen 2007, 24 & 36; Janhonen 2010, 19; Cascio & Shurygailo 2003, 362; Vilkmán 2016, 37). Juurikin roolit tuovan mukaan sen odotuksen, mitä henkilöltä odotetaan ja tämän ymmärtämistä voidaan pitää jopa tärkeämpänä seikkana kuin itse tehtäviä (Ducker 2014, 65 & 89; Vilkmán 2016, 124; HBP 2010, 8). Hajautetulla tiimillä ja/tai virtuaalitiimillä tarkoitetaan tässä kehittämistyössä edellisen lisäksi tiimiä, jossa henkilöt työskentelevät maantieteellisesti eri paikoissa ja tiimi käyttää vuorovaikutuksessa viestintäteknologiaa, mikä on yhteistyön apuväline ja mahdollista. (Virolainen 2010, 20-21; Sivunen 2007.) Hajautetulla työllä tarkoitetaan työtä, jota tehdään yhdessä toisten työntekijöiden kanssa maantieteellisesti erillään (Pöyry-Lassila 2015,9). Edellisten perusteella tässä kehittämistyössä hajautettu tiimi-

työ ymmärretään synonyyminä virtuaaliselle tiimityölle. Virtuaalinen tiimityö tarkoittaa tässä kehittämistyössä tiimin yhteistä työskentelyä maantieteellisesti erillään, mutta yhdessä siten, että osapuolet ovat sitoutuneita yhteiseen toimintaan, käyvät työskentelyn aikana neuvotteluja tehtävien toteuttamisesta, minkä tuloksena luodaan uutta tietoa eri näkökulmista vuorovaikutuksessa toisten kesken: keskustellen, neuvotellen, yhdessä päättellen ja analysoiden, arvioiden, omia ideoita jakaen, vertaillen ja niitä perustellen, syventäen ja kritisoiden sekä yhdistäen teknologiavälitteisesti (vrt. Pöyry-Lassila 2015; Vuopala 2013). Kyse on ennen kaikkea virtuaalisessa tiimityössä ihmisistä ja heidän yhteensaattamisesta eikä käytettävistä ohjelmista (Ducker 2014, 14).

Sivusen (2007, 185) tutkimuksen perusteella teknologiavälitteisyys ei juuri rajoita tiimien kehittymistä vaan ennemminkin kyse on siitä, mitä asioita virtuaalisesti käsitellään ja kuinka kauan sekä miten. Näin ollen myös jokaisen omat arvostukset ja suhtautuminen teknologiavälitteisyyteen nousee suureen asemaan (Casco & Shurygailo 2003, 362), minkä takia kaikille ei välttämättä virtuaalinen työskentely välttämättä sovi lainkaan (Lurey & Raisinghani 2001, 532; Ducker 2014, 14) kuten jo aiemmissa kappaleissa totesin. On havaittu (Aira 2012, 115), että eniten resursseja vievä, mutta tiivein ja tuloksellisin yhteistyö näyttää toteutuvan kahden tai joskus kolmen ihmisen välisessä yhteistyössä. Tätä tukee myös se, että useimmissa yhteisöllisissä virtuaalityökaluissa tarkoituksenmukainen osallistujamäärä on maksimissaan kymmenen henkilöä, ellei sitten virtuaalitapaamisessa ole erittäin kokeneet osallistujat tai erillisiä virtuaalihuoneita, joissa voidaan työskennellä (Turmel 2014, 74). Lisäksi tiimiytymissä tulee huomioida, että tiimien tulee saada itse valita jäsenensä (Virolainen 2010, 172-173).

Liitteessä kahdeksan (Liite 8) olevaan taulukkoon 23 (Taulukko 23) on koottu tiimiytymistä edistäviä ja haittaavia tekijöitä eri lähteistä. Kun tiimit ovat valittu ja ne alkavat muodostua ja kehittyä, tulee ymmärtää, miten niiden sisällä syntyy ja toteutetaan vuorovaikutus. Tätä asiaa tarkastellaan seuraavaksi.

Tässä kehittämistyössä teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella eli virtuaalisella vuorovaikutuksella ymmärretään niin tietokonevälitteinen kuin mobiilivälitteinen viestintä, jossa niitä hyödynnetään teksti-, ääni- ja videopohjaisesti niin reaaliaikaisesti kuin eriaikaisesti (vrt. Sivunen 2007, 31). Ihmisten välinen virtuaalinen vuorovaikutus ymmärretään edelleen tässä kehittämistyössä sosiaaliseksi prosessiksi, jossa ihmiset luovat, jakavat, vaihtavat, ideoivat, neuvottelevat ja tukevat asioiden merkityksellistämistä toistensa kanssa kahden tai useamman ihmisen kesken joko reaali- tai eriaikaisesti niin tietokonevälitteisesti kuin mobiilivälitteisesti. Virtuaalinen vuorovaikutus lienee konkreettisimmillaan erilaisten viestien lähettämistä, vastaanottamista, vaihtamista ja tulkintaa.

Saarisen (2016, 129) tutkimuksen perusteella silloin, kun virtuaalisesta vuorovaikutuksesta puuttuu katsekontakti, non-verbaaliset viestit, on vaikeaa siirtää toiselle sitä energiaa itsestä, jolla yleensä motivoidaan toisia. Kun tiedämme, että ulkoinen olemuksemme, kehon- ja elekieli välittää 55 prosenttia tunteistamme ja asenteistamme, ääni 38 prosenttia ja sanat vain seitsemän prosenttia, suullisesti kuullusta muistamme korkeintaan kymmenen prosenttia, liepee selvää edellisten perusteella, että virtuaalinen vuorovaikutus edellyttää osapuolilta normaalia vuorovaikutusta enemmän työtä ja sitoutumista. Väitetään myös, että ensivaikutelman voi tehdä vain kerran ja se syntyy noin minuutissa. (Valkila 2014, 54 & 70-71.) Miten teet ensivaikutelman virtuaalisessa toimintaympäristössä? Miten voit korvata edes osittain kaikki non-verbaaliset eleet ja vihjeet virtuaalisessa yhteistyössä?

Mitä paremmin toinen tunnetaan, sitä helpompaa on myös haasteiden voittaminen (Saarinen 2016, 28). Edelleen, mitä paremmin aiemmin mainittu vuorovaikutus ja sen merkitys ymmärretään ihmisten toimesta, sen paremmin joukon yhteistyö on mahdollista ennustaa ja tätä prosessia hallita. Samalla tulee tiedostaa, että vuorovaikutus virtuaalisessa työskentelyssä on 10-18 kertaa haastavampaa ja hitaampaa kuin tavanomaisesti. (vrt. Aira 2012; Sivunen 2007; Virolainen 2010, 86.) Myös viivästyksien verrattuna virtuaalisessa yhteistyössä on todettu olevan 2,5 kertaa pidempiä tavanomaiseen työskentelyyn verrattuna (Sivunen 2007, 103). Virtuaalinen vuorovaikutus ei siis toimi samalla tavoin kuin kasvotusten tapahtua vuorovaikutus (Saarinen 2016, 28). Miten voimme yhdessä ratkaista nämä haasteet?

Virolaisen (2010, 143) ja Pöyry-Lassilan (2015, 114) tutkimuksissa havaittiin, että sopiva kasvokkaisten tapaamisten väli virtuaalisilla tiimeillä on, kun se tapahtuu noin 1-2 kuukauden välein. Mahdollinen ensimmäinen kasvokkainen tapaaminen tulisi järjestää paikassa, joka ei ole kenellekään osapuolelle tuttu ja johon kaikilla olisi samanpituisen matka, mikä voi edistää samalla tasa-arvoisuutta. Kun tapaamisia ja vierailuja tapahtuu, tulee niiden olla aitoja ja niissä tulee olla oikeasti aikaa henkilöstön kanssa asioista keskustelemiseen sekä tapaamisissa yhtenä teemana tulee olla tiimin luominen ja tiimihenki. Virtuaalisesti työskentelevät ihmiset haluavat tutustua toisiinsa myös muissa kuin työrooleissa. (Virolainen 2010; Pöyry-Lassila 2015; Zaccaro & Bader 2003, 385; Lurey & Raisinghani 2001, 532; Ducker 2014, 64-65; Vilkmann 2016, 59). Virolaisen (2010, 221) tutkimuksessakaan ei tule kuitenkaan esille sitä, missä määrin edistyneillä videoneuvottelutyökaluilla olisi mahdollista korvata kasvokkaisia tapaamisia. Saarinen (2016, 157) kuitenkin toteaa väitöskirjassaan, että luottamuksen syntymisen näkökulmasta virtuaalinen yhteistyö edellyttää kasvokkaista tapaamista.

Liitteessä yhdeksän (Liite 9) olevaan taulukkoon 24 (Taulukko 24) on koottu eri lähteistä tekijöitä, joilla virtuaalista vuorovaikutusta voidaan edistää ja myös niitä asioita, jotka heikentävät sitä.

Airan (2012, 56) tutkimuksessa selkeimpinä tuloksina laadukkaan vuorovaikutuksen perustaksi osoittautuvat luottamuksen rakentaminen, vuorovaikutussuhteiden ylläpito sekä tasapaino vuorovaikutussuhteiden etäisyyden ja läheisyyden välillä. Tässä kehittämistyössä luottamus ymmärretään ihmisten välille ja kohdistuu aina tiettyyn henkilöön esineiden, asioiden tai välineiden sijaan (vrt. Aira 2012, 56). Luottamusta voidaan kokea silloin, kun on vakuuttunut toisen hoitavan oman osuutensa, tulokset eivät jää huonoksi, toisen työtä ei joudu paikkaamaan, toisen ei pelätä vetävän välistä tai ottavan kunniaa itselleen tai hyötyjä yhteistyön tuloksista tai tulokset jäävät huonoiksi tai että joutuu itse tekemään toisenkin osuuden. Luottamuksen puutteesta kertoo toisaalta se, että asioista pitää sopia kirjallisesti, havaitaan sailailua, asiat tehdään yksin, tietoa pantataan sekä koetaan varauksellisuutta tai varovaisuutta. (Aira 2012, 57 & 60.)

Luottamuksen voidaan olettaa rakentuvan kyvykkyydestä, rehellisyydestä, hyvántahtoisuudesta, tinkimättömyydestä, lahjomattomuudesta ja uskottavuudesta sekä läheisyydestä (Greenberg ym. 2007, 326; Pullan 2016, 67; Zaccaro & Bader 2003, 382). Virtuaalisissa tiimeissä luottamus on yksi motivoivimmista tekijöistä. Sillä on merkitystä tuloksiin, tiimien toimintaan, henkilökohtaisten suhteiden syntymiseen, työtyytyväisyyteen, suorituksessa onnistumiseen, työlaatuun ja sitoutumiseen (Virolainen 2010, 97-98). Pikaluottamus voi syntyä ihmisten välille joko ennako-oletuksena tai persoonallisesti. Sen on todettu syntyvän virtuaalisissa tiimeissä nopeammin kuin paikallisissa tiimeissä. Jos sitä ei synny lainkaan, ei luottamusta todennäköisesti synny koskaan. Pikaluottamus ei ole kuitenkaan syvää, mutta se on tarpeellinen yhteistyön käynnistymiseksi. Keskimäärin luottamuksen on todettu syntyvän henkilöiden välillä 3-9 kuukaudessa tiimin uusien jäsenten välillä. Mitä pidempään tiimi on yhdessä sitä syvemmäksi luottamus voi kehittyä. (Virolainen 2010; Aira 2012, 58-59; Pullan 2016, 67-68.) On myös todettu, että toimivillakin virtuaalisilla tiimeillä luottamuksen rakentumiseen menee neljä kertaa enemmän aikaa kuin perinteisissä ympäristöissä (Vilkman 2016, 27). Toisaalta Saarisen (2016, 74) tutkimuksessa havaittiin, että tämän päivän hetkessä virtuaalityöskentelyssä luottamuksen rakentamiseen ei ole lainkaan aikaa.

Kaikkien edeltävien asioiden perusteella olen sitä mieltä, että virtuaaliopintojaksolla tiimiytyminen tulee aloittaa heti virtuaaliopintojakson alussa ja tiimien tulee olla yhdessä koko opintojakson ajan. Muutoin ei ole mahdollista saavuttaa riittävää luottamusta, käytäntöjä jne. virtuaalisten opiskelijatiimien sisällä.

Liitteessä kymmenen (Liite 10) olevaan taulukkoon 25 (Taulukko 25) on koottu eri lähteistä tekijöitä, joilla virtuaalista luottamusta voidaan edistää ja myös niitä asioita, jotka heikentävät sen kehittymistä.

Sivusen (2007, 70-73) tutkimuksessa tuli esille, että teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa korostuu avoimuus, mielipiteiden esille tuominen, avun tarjoaminen ja saaminen sekä työ-orientoituneisuus. Lisäksi yhteisenä havaintona tutkimuksessa tuli esille, että vuorovaikutus koetaan välittömäksi ja samalla epämuodolliseksi. Lisäksi tuloksena oli, että mitä paremmin toinen tunnetaan, sen paremmin se heijastuu myös vuorovaikutukseen. Toisaalta havaintona oli myös, että mitä enemmän henkilökohtaisista asioista kerrottiin, sitä paremmaksi koetaan tiimihenkikin. Huomioitavaa on, että on kuitenkin mahdollista toteuttaa tutustuminen toisaalta myös virtuaalisesti siten, että voidaan kokea voimakasta yhteenkuuluvuutta myös virtuaalisesti (Virolainen 2010, 76 & 81).

Tämän luvun perusteella voidaan kysyä seuraava kysymys, miten opiskelijoiden kokemusten perusteella virtuaalinen tutustuminen ja virtuaalinen vuorovaikutus tulee rakentaa? Ja edelleen tästä olen muodostanut teemahaastatteluihin seuraavat kolme teemaa: 1) tutustuminen, 2) tiimiytyminen ja 3) virtuaalinen vuorovaikutus. Kun tiimin sisälle on syntynyt luottamus, tulee ymmärtää, miten tiimin sisälle työskentelyn kuluessa syntyy hyvä ja kannustava ilmapiiri. Tähän asiaan paneudutaan seuraavassa luvussa.

2.3.2 Tiimin sisäiseen ilmapiiriin vaikuttaa jokainen

Ilmapiirillä ymmärretään tässä kehittämistyössä niin työ- ja työskentelyilmapiiri kuin opiskeluilmapiiri, missä osapuolet vapaaehtoisesti jakavat informaatiota, auttavat toisiaan, toimivat avoimesti ja kysyvät apua jossakin ympäristössä (vrt. Virolainen 2010, 30 & 233). Tiimin ilmapiiri rakentuu tiimin ihmisten käyttäytymisen lopputuloksena (Virolainen 2010, 13-14 & 31). Siitä voidaan tarvittaessa havainnoida ja kokea mm. palkitsemista, autonomiaa, me-henkeä, luottamusta, tukea, tasa-arvoa, esimiestyötä, tunnustusta, lämpöä ja viestintää (Virolainen 2010, 32). Ilmapiiri syntyy siis yksilöiden havainnoista, se on tietoista, koskee asenteita ja arvoja. Se voi syntyä ja muuttua nopeastikin. (Virolainen 2010, 42-43.)

Oleellista ilmapiirin muodostumiselle on, että ihmiset saadaan innostumaan ja toimimaan yhdessä myös teknologiavälitteisesti (Virolainen 2010, 64-66). On todettu, että positiivinen ilmapiiri vaikuttaa positiivisesti työntekijän innostuneisuuteen ja motivoituneisuuteen työtään kohtaan ja organisaation menestykseen (Virolainen 2010, 16 & 43). Toimivassa yhteistyössä korostuu juurikin avoin ja positiivinen ilmapiiri (Virolainen 2010, 29). Mistä syntyy tällainen ilmapiiri? Miten sellaisen kehittymistä voi edistää? Yksi keskeisimmistä keinoista ilmapiirin kehittämiseksi on johtamis- ja vuorovaikutustyylin muuttaminen inhimilliseksi ja työntekijäkeskeiseksi (Virolainen 2010, 18).

Ilmapiirin kehittäminen haluttuun suuntaan on aina mahdollista, mutta vain joiltakin osin (Virolainen 2010, 40). Koska ilmapiiri syntyy ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta, syntyy vuoro-

vaikutuksen perusteella myös käsitys ja tunne siitä, mikä on sallittua, oleellista ja vähemmän tärkeää. (Virolainen 2010, 45.) Jos havainnot ja kokemukset koetaan samalla tavalla, puhutaan tällöin voimakkaasta ilmapiiristä (Virolainen 2010, 44). Kuinka olisi mahdollista synnyttää voimakas ja positiivinen ilmapiiri virtuaalisissa tiimeissä? Jos henkilö kykenee aistimaan, että organisaatiossa arvostetaan paljon avoimuutta, voi organisaation ilmapiiri muuttua avoimemmaksi (Virolainen 2010, 47). Uskon, että ilman vahvaa opettajan ohjausta, ei myöskään tämä asia ole itsestään selvyys virtuaaliopintojaksolla.

Mitä positiivisempi ilmapiiri on, sitä tehokkaampi on myös tiimi (Virolainen 2010, 46). Ilmapiirillä on lisäksi todettu olevan vaikutusta mm. myös stressin vähenemiseen, jaksamisen lisääntymiseen, työn suoritustasoon, laatuun, tiimisitoutumiseen, joustavuuteen, osallistumiseen, tuottavuuteen, työtyytyväisyyteen, innovatiivisuuteen ja turvallisuuteen (Virolainen 2010, 46 & 48-49).

Virtuaalisia tiimejä tulee johtaa ja koordinoita perinteisen valvonnan sijaan tehtävillä ja tavoitteilla. Koska itseohjautuvuus lisää teknologiavälitteisen työn tehokkuutta, saavat henkilöt itse tehdä päätöksiä omasta työstään, minkä voidaan todeta samanaikaisesti parantavan myös ilmapiiriä. (Virolainen 2010, 68.)

Liitteessä 11 (Liite 11) olevaan taulukkoon 26 (Taulukko 26) on koottu eri lähteistä tekijöitä, joilla virtuaalista ilmapiiriä voidaan edistää ja myös niitä asioita, jotka heikentävät sitä.

Virolainen (2010) tulee tutkimuksessaan tulokseen, että itse viestintävälineet eivät määrittele tiimeissä vallitsevaa ilmapiiriä, vaikka ne osaltaan vaikuttavat siihen. Ilmapiiriin vaikuttaa ennemminkin viestintätavat. Tutkimuksessa tuli esille myös, että työntekijät eivät lähesty juurikaan toisiaan henkilökohtaisissa asioissa, mikä tukee myös Saarisen (2016, 76) tutkimustuloksia. Viestintä on pääsääntöisesti työ- ja asiakaskeistä myös ilmapiiriä tarkasteltaessa. Virolaisen (2010) tutkimuksessa joissakin tiimeissä keskusteltiin esim. harrastuksista tai lomamatkoista, minkä koettiin edistävän me-henkeä ja vaikuttavan ilmapiiriin positiivisesti. Virolaisen (2010) tutkimuksessa tiimien viestintää yhdisti tarkoituksenhakuisuus, mikä ilmeni selvänä tavoitteena työtehtäviin liittyen. Tulosten perusteella spontaanien viestien lähettämistä ei koettu tarkoituksenmukaiseksi. Soitto- ja sähköpostikierrosten hyödyntäminen koettiin aikaa vieviksi ja työläiksi. Toisaalta tutkimuksessa havaittiin, että valmistellut ja suunnitellut kokoukset säästivät aikaa, koska tällöin myös muut olivat ottaneet vastuuta asioiden kehittämisestä. (Virolainen 2010, 134 & 137-140.) Virolainen (2010, 277) suosittelee, että entistä enemmän tulisi kiinnittää huomiota läsnäolon tunteen lisäämiseen moderneilla videokeskustelumahdollisuuksilla. Mielestäni tämä haaste on helposti ratkaistavissa sillä, että kaikki virtuaalitapaamiset aloitetaan esim. sillä, että jokainen kertoo jotakin uutta harrastukses-

taan. Kun jokaisella eri virtuaalitapaamiskerralla kerrotaan jotakin uutta itsestä, opitaan samalla tuntemaan toiset yhä paremmin.

Tämän luvun perusteella voidaan kysyä seuraava kysymys, miten opiskelijoiden kokemusten perusteella voidaan virtuaalisesti toteuttaa samanlainen tunnelma kuin käytävä- ja kahvipöytäkeskusteluissa tai juoma-automaateilla? Ja edelleen tästä olen muodostanut teemahaastatteluihin ja työpajoihin seuraavan teeman: virtuaalinen ilmapiiri ja läsnäolo. Kun tiimin sisälle on kehittymässä avoin ja innostava ilmapiiri, tulee ymmärtää, miten niiden sisälle työskentelyn kuluessa syntyy laadukas yhteistyö. Tähän asiaan paneudutaan seuraavassa luvussa.

2.3.3 Tiimin liimaa yhteen yhteistyö

Mitä tarkoitetaan yhteistyöllä (eng. co-operation) ja yhteistoiminnalla (eng. collaboration) sekä luovuudella (engl. creativity)? Tässä kehittämistyössä edellisistä käytetään ainoastaan termiä yhteistyö, vaikka Aira (2012) erittelee termien välisiä eroja väitöskirjassaan erityisen hyvin useista eri näkökulmista. En itse koe tarpeellisenä tässä kehittämistyössä termien erottelua. Kuten Airakin (2012, 17) väitöskirjassaan kirjoittaa, on yhteistyön määrittäminen vaikeaa ja määritelmä jää aina varsin yleiselle tasolle. Sopivaa tai riittävää yhteistyön tasoaan ei ole tutkimuksissa pystytty osoittamaan (Aira 2012, 19). Yhteistyötä tulee aina tarkastella aktiivisena prosessina, koska se on aina kuitenkin vapaaehtoista ja epämuodollista toimintaa ihmisten välillä (Aira 2012, 16 & 19). Yhteistyöllä tarkoitetaan tässä kehittämistyössä aktiivista prosessia, jonka tarkoituksena on tukea opiskelijan oppimista virtuaalisessa yhteistyössä eri teknologioiden avulla (Aira 2012, 19 & 23). Samalla yhteistyö tulee ymmärtää tiedon ja materiaalin jakamisena viivytyksettä, yhteisenä tasapuolisena työskentelynä, yhteisiin ja omiin tavoitteisiin pääsemisenä ja toisten arvostamisena (Aira 2012, 16-18 & 20-21).

Ennen jatkamista tulee jo tässä vaiheessa todeta, että Sivusen (2007, 225) ja Saarisen (2016, 127) tutkimuksen perusteella virtuaalisten tiimien yhteistyö ei aina perustu parhaisiin käytäntöihin. Sivusen tutkimuksen perusteella virtuaalisen yhteistyön syvälinen tiedostaminen ja osaaminen edellyttävät kouluttamista ja kouluttautumista. Virtuaalisen tiimin yhteistyössä korostuu roolien selkeys, kuten aiemminkin olemme eri yhteyksissä todenneet (Virolainen 2010, 224). Myös yhteistyön näkökulmasta virtuaalisessa yhteistyössä tulee olla mahdollisuuksia tunteiden, aikomusten ja mielipiteiden ilmaisuun vapaasti. Samoin virtuaalisessa yhteistyössä tulee huomioida osapuolten kyky kirjautua verkkoon, laitteet, yhteistyön aikataulutaminen sekä sopia, kuinka usein esim. eri kanavia tulee tarkistaa. (Virolainen 2010, 160 & 133.)

Tiimin toiminnan laadun ja tehokkuuden kannalta on tärkeää, että yksilö omaksuu tiimin arvot, viralliset ja epäviralliset käytännöt ja toimintatavat (esim. sosiaaliset säännöt, työskent-

telyrytmi, viestintätavat), prosessit, osaamisvaatimukset ja tehtävät, joita sen jäsenenä toimimiseen tarvitaan (Janhonen 2010, 76; Virolainen 2010, 224; Vuopala 2013, 38). Koordinointi niin ennen työn aloittamista kuin sen aikana on avainprosessi tiimien tehokkuudelle. Koordinoinniksi voidaan ymmärtää niin tavoitteen asettaminen, tiedon välittäminen, neuvottelut, kokeilut, suunnittelu, keskustelu kuin aikauttaminen ja ajankäytöstä sopiminen ennen ja tehtävän aikana. Koordinointi voi tapahtua myös epäsuorasti, mikä tarkoittaa sitä, että henkilö sopeutuu ja muuttaa käytöstään ja toimintaansa tehtävän mukaisesti. (Pöyry-Lassila 2015, 52-54; Pullan 2016, 195.) Koordinointiakin tukee runsas ja avoin kommunikaatio, tehokkuus, tasapuolisuus ja aktiivisuus, yhteinen ponnistelu sovittuihin päämääriin pääsemiseksi ja toisten tiimin jäsenten tukeminen, mitkä ovat keskeisiä laadukkaalle ja kiinteälle tiimille määritettäviä piirteitä (Janhonen 2010, 29; Vuopala 2013, 38).

Koska virtuaalisessa yhteistyössä, on kyse aina ihmisten kohtaamisesta ja läsnäolosta sen sijaan, että yhdistetään vain teknologioita (Virolainen 2010, 66; Aira 2012, 46), tulee huomioda, että ihmiset pääsevät vaikuttamaan omiin asioihinsa (vrt. edellinen kappale) mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tämä edistää samalla myös tiimiin ja sen yhteistyöhön sitoutumista ja yhteistyön kokemista hyödylliseksi, vaikka toimintaa liittyen olisikin esim. mielipideeroja (Virolainen 2010, 69; Aira 2012, 46). Lisäksi virtuaalinen yhteistyö perusteella yksilöltä, voidaan odottaa itsenäisyyttä, priorisointitaitoja niin omaa kuin tiimin toimintaa koskien (Virolainen 2010, 225).

Laadukkaalle ja hyvin toimivalle tiimille voidaan asettaa kuusi elementtiä. Ne ovat: kommunikaatio (oikeus päättää työn organisoimisesta), tehtäväkoordinaatio (mm. työtahti, menetelmät, työnjako, kyky siirtyä tehtävästä toiseen ja tehdä useita tehtäviä), yhtäläinen työsuoritus (työnjako), toisten jäsenten tukeminen, ponnistelu yhteisiin päämääriin pääsemiseksi ja tiimin kiinteys (sis. suhteet toisiin, sitoutuneisuus tehtävään ja tiimin henki) (Janhonen 2010, 29-30 & 79). Näillä tekijöillä on todettu olevan yhteys samalla myös mm. tiimin oppimiseen (Janhonen 2010, 30).

Yhteistyölle ja virtuaaliselle kohtaamiselle tiimissä voidaan määritellä ainakin kymmenen tarvetta, joita ovat: 1) informaation jakaminen, 2) sosiaalinen vuorovaikutus, 3) ideointi, 4) ongelmien ratkaiseminen, 5) kontekstin luominen tehtävään, 6) kriittisten tekijöiden tunnistaminen, 7) näkökulmien jakaminen, 8) reaaliaikaisen tiedon hankkiminen, 9) yksilöiden palkitseminen ja 10) kysymyksiin vastaaminen (Turmel 2014, 8).

Tiimillä tulee aina olla jokin tehtävä suoritettavanaan ja onnistumista voidaan mitata yhteisen tavoitteen saavuttamisella (Vuopala 2013, 33). Tähän voi liittyä aina kuitenkin myös jännitteitä. Jännite voi syntyä koettavien tulosten ja tavoitteiden sekä niihin uhrattavien panostusten välillä. Siksi yhteistyössä on aina tärkeää, että tiimi löytää tasapainon esimerkiksi yh-

teistyöstä saatavien tulosten ja siihen investoitavien resurssien väliltä. (Aira 2012, 19.) Tämä tarkoittaa sitä, että yhteistyöhön kuuluu päätöksentekoa osapuolten kesken, päätösten yhteistä omistajuutta ja yhteistä vastuuta yhteistyön tuloksista (Aira 2012, 19) kuten olemme aiemminkin todenneet.

Aira (2012, 49) pitää toimivana yhteistyönä sitä, että saavutettavat tulokset ovat riittävän hyviä ja juuri yhteistyöllä saavutetaan nuo tavoitteet. Toimiva yhteistyö tuottaa tuloksia, näkyy osapuolten käyttäytymisessä ja heijastuu ulospäin asenteina ja tyytyväisyytenä. Haasteena onkin tavoitteiden mittaaminen tämän kehittämistyöhön aiheeseen liittyen, kun oppiminen on varsin abstrakti tavoite (vrt. Aira 2012, 49-50). Muita keinoja toimivan yhteistyön toteamiseksi on mm. vuorovaikutuksen luonteen, vuorovaikutuksen jatkuvuuden, tiimin itseohjautuvuuden, tiimin innovatiivisuuden tarkasteleminen. Lisäksi yhteistyötä edistää erimielisyyksien hyödyntäminen parempien tuloksien saavuttamiseen tähdäten sekä vetäytymiskäyttäytymisen ja/tai riitalähtöisen käyttäytymisen välttäminen. Yhteistyö vaatii tiimiltä aktiivista ja edistävää panostusta, sitoutumista, tavoitteellisuutta, aikaa ja voimavaroja sekä vastuiden että tulosten jakamista. (Aira 2012, 50-51.)

Tehokkaalle yhteistyön rakentumiselle on osoitettavissa vaiheet, jotka jokainen tiimi käy läpi jossakin vaiheessa yhteistyötään. Tehokkaaseen toimintaan johtavia vaiheita ovat: muotoutumisvaihe (engl. forming), vakiinnuttamisvaihe, kuohuntavaihe (engl. storming) ja normien muotoutumisvaihe (engl. norming) sekä lopetusvaihe. Muotoutumisvaiheelle tyypillistä on innostuneisuus, sinisilmäisyys, oman roolin hakeminen, varovaisuus, työskentelymuotojen pohdinta ja tutustuminen toisiin. Yleinen arvio toisista perustuu mitä todennäköisemmin asemaan ja asiantuntemukseen. Selvää on, että tiimiytymisprosessia hidastaa uuteen organisatorisesti, maantieteellisesti ja teknologisesti hajautuneeseen toimintatapaan sopeutuminen. Samaan aikaan kuitenkin alkuvaiheen tiimiytymistä on mahdollista edistää teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa säännöllisillä ja usein toistuvilla videokokouksilla, koska teknologiavälitteinen vuorovaikutus voi tarjota hajautuneessa yhteistyössä mahdollisuuden tiiviiseenkin yhteydenpitoon. Vakiintumisvaiheessa tiimille syntyy me-henki. Kuohuntavaiheelle tyypillistä ovat erilaiset ristiriidat, arvojen selkeyttäminen, valtakysymykset, konfliktit ja erimielisyydet toimintatavoista. Juurikin nämä erimielisyydet käynnistävät yleensä normien muotoutumisvaiheen jolloin yhteistoiminnalle etsitään yhä parempia toimintatapoja ja sääntöjä ja jolloin tiimi työskentelee tehtäväorientoituneesti, kykenee ratkaisemaan ristiriidat ja antamaan toisilleen palautetta. Teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa tällöin sovitaan toimintatapoja eri viestintävälineiden käytölle ja käyttöaktiivisuudelle, puututaan toimimattomaksi koettuihin käytänteisiin ja kehitetään toimintatapoja paremmiksi. Lopettamisvaiheessa tiimi voi pyrkiä arvioimaan toimintaansa. Kuinka voidaan varmistaa se, että kaikki tiimit saavuttavat tehokkaan tiimin toiminnan vaiheen? (Aira 2012, 79-87; Vuopala 2013, 33.) Mielestäni tiimien tulee sopia tarkoituksenmukaisella tavalla heti muotoutumisvaiheessa vuorovaikutuskäytänteensä, ylläpi-

tää tiiviisti ja säännöllisesti virtuaalikokouksia sekä ennakkoluulottomasti käyttää aikaa myös epämuodolliseen teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen.

Muu arki ja työ voi myös kilpailla velvollisuuksineen hajautuneiden tiimien työskentelyn kanssa, minkä takia yhteistyö saattaa jäädä muiden työtehtävien jalkoihin. Keskeistä on tiimin toimivan yhteistyön kannalta se, että pidetäänkö tiimin vuorovaikutusta keskeisenä osana omaa työtä ja tavoitteiden toteutumista. Kuinka voidaan aktivoida mahdollisesti passiiviset jäsenet mukaan keskusteluun? Tarvittaessa toiminnan tehokkuuden kannalta on tärkeää kaikissa vaiheissa aktiivisesti rakentaa tiimin vuorovaikutusta ja neuvotella myös sopivista yhdistelmistä erilaisia teknologiavälitteisen ja kasvokkaisuorovaikutuksen muotoja. (Aira 2012, 90-92.)

On havaittu (Aira 2012, 93), että tiimeissä jäsenet toivovat enemmän ja useammin ideointia, suunnittelua ja että toteutettaisiin toimenpiteitä yhdessä pelkän tiedon jakamisen, raportoinnin, lisäksi. Taustalla tälle koetulle tarpeelle on esim. se, että tiimiläiset saavat riittävän tiedon toistensa osaamisesta ja suunnitelluista toimista ja tekemisistä sekä yhteisen käsityksen asioista (Aira 2012, 94-95). Pelkkä tiedonvaihto ei siis riitä vaan toimiva yhteistyö perustuu siihen, että tiimin jäsenet kykenevät merkityksentämään tietämyksensä tiimin yhteiseksi ymmärrykseksi. Pelkkien tiimin tavoitteiden, tehtävien, roolien ja yhteistyön tekemisen tapojen käsittäminen eivät siis ole riittäviä seikkoja toimivalle yhteistyölle. (Aira 2012, 95.)

Teknologia-ähtöisen yhteistyön on havaittu (Aira 2012, 95-98) edistävän tiimien ideointia, koska ideat voidaan kirjata näkyville jollekin formaatille ja alustalle, mikä taas edelleen mahdollistaa sen, että välissä asioita ehtii pohtia ja valmistella sekä kaikilla on yhtäläinen mahdollisuus ideointiin osallistumiseen. Jos tällainen tiimin ideointi taas koetaan vaikeaksi, ideointi saattaa helposti siirtyä kahdenväliseen vuorovaikutukseen (Aira 2012, 99).

Ryhmäajattelulla (engl. groupthinking) tarkoitetaan ryhmäilmiötä, joka heikentää tiimin päätösten laatua. Ryhmäajattelun välttämisen kannalta on hyväksi, ettei tiimissä pyritä välttelemään erimielisyyksiä, vaan kannustetaan avoimeen mielipiteiden vaihtoon ja kriittiseen keskusteluun. Näin tiimit voivat päätyä tekemään oikeanlaisia päätöksiä tehokkaamman toimintansa tueksi. Tiimien sopimat tai itsestään muodostuneet normit säätelevät sitä, miten tavallisia ja hyväksytyjä erimielisyydet ovat keskusteluissa ja miten niihin suhtaudutaan. Juurikin erilaiset konfliktit kehittävät tiimien toimintatapoja yhä paremmaksi. Erilaisissa haasteissa ja ongelmatilanteissa korostuu tiimin koordinoijan rooli. Hänen tarkoituksenmukaiset toimenpiteet ratkaisujen hakemisessa ongelmatilanteissa näyttävät lisäävän tiimin jäsenten tyytyväisyyttä yhteistyöhön. (Aira 2012, 102-103.)

Tämän luvun perusteella voidaan kysyä seuraava kysymys, miten opiskelijoiden kokemusten perusteella voidaan virtuaalisesti toteuttaa yhtä hyvä ja laadukas yhteistyö kuin lähiopetuksessa ja lähiopetuspäivien aikana? Ja edelleen tästä olen muodostanut teemahaastatteluihin ja työpajoihin seuraavan teeman: virtuaalinen tiimin yhteistyö ja tiedon jakaminen. Kun tiimin sisälle on syntynyt hyvä ja rakentava yhteistyö, tulee ymmärtää, miten niiden sisällä rakennetaan tietoa tarkoituksenmukaisella tavalla. Tähän asiaan paneudutaan seuraavassa luvussa.

2.3.4 Tiimissä tietoja opitaan yhdessä

Pöyry-Lassila (2015, 7) määrittelee väitöskirjassaan oppimisen tiedon jakamiseksi ja tiedon luomiseksi. Tiedon jakamisen yhteydessä oppimisella tarkoitetaan muiden kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta ja tiedon luomisella taas muiden kanssa yhteistä tiedon kehittämistä.

Pöyry-Lassila (2015, 66) esittelee väitöskirjassaan dialogisen oppimisen, jossa on 4 elementtiä. Nämä ovat 1) yksilöt omine ideoineen ja tietoineen ja taitoineen, 2) yhteisö, joka on kiinnostunut kehittämään uutta tietoa, 3) yhteinen alusta tai tila yhteistyölle ja 4) jaetut tavoitteet, jotka on kehitetty yhdessä. Työssä oppiminen tarvitsee edellisten lisäksi yhteisen käsityksen oppimisesta, oppimiskulttuurin ja mahdollisuuksia oppimiselle, millä voidaan tukea kaikissa vaiheissa ja tarkoituksenmukaisilla tavoilla myös epävirallista oppimista (Pöyry-Lassila 2015, 60 & 67).

Työorganisaatiot luottavat yhä enemmän epämuodolliseen oppimiseen (Pöyry-Lassila 2015, 73). Epämuodollinen oppiminen on lisääntynyt niin tarjonnan kuin kiinnostuksen myötä organisaatioissa, koska kaikkiin tämän päivän osaamisvaatimuksiin ei kyetä enää vastaamaan muodollisella koulutuksella ja kurssituksella. Jopa 90 prosenttia työssäoppimisesta on tällä hetkellä epämuodollista. (Pöyry-Lassila 2015, 5.) Epävirallista oppimista ovat: 1) osallistuminen yhteiseen työhön, 2) rinnalla työskenteleminen, 3) haasteiden kohtaaminen yhdessä, 4) konsultointi ja reflektointi, 5) yhdessä ratkaiseminen ja kysymysten esittäminen, 6) uusien asioiden kokeileminen, 7) osaamisen kehittäminen palautteen kautta sekä menneiden kokemusten jakaminen, 8) työskentely asiakkaan kautta, 9) piilohavainnointi, 10) valmentaminen ja mentoointi ja 11) tekemällä oppiminen sekä 12) itseohjautuvuus. Epävirallista oppimista on vaikea havaita ja tunnistaa, koska se integroituu päivittäiseen työskentelyyn. Se tapahtuu niin havainnoimalla ympäristöä, kuin muiden kanssa työskennellessä kuin kokeilemalla, minkä takia se tuleeikin tehdä näkyväksi. Kun työssä opitaan ongelmalähtöisesti ja käytännön ongelmien parissa, nivoutuvat uudet tiedot paremmin osaksi henkilöiden osaamista. (Pöyry-Lassila 2015, 58-59 & 105.)

Työssä oppimista voidaan pitää edellisen perusteella yhteisöllisenä, koska oppimista tapahtuu silloin, kun ihmiset jakavat refleктоituja kokemuksiaan ja selvittävät työhön sidottuja ongelmia yhdessä (Pöyry-Lassila 2015, 6). Työssä oppimiseen vaikuttavat samalla niin tehtävät, normit, arvot kuin johtaminen, resurssit ja teknologiat kuin paikalliset käytänteet ja työskentelykulttuuri (Pöyry-Lassila 2013). Tiedon vaihtamista yli organisaation rajojen on myös pidetty osaltaan epävirallisena oppimisena (Pöyry-Lassila 2013, 20).

Pöyry-Lassilan (2015, 158) tutkimuksen perusteella työssä oppiminen on parhaimmillaan silloin, kun luotu tieto tuodaan esille kaikkien tarkasteltavaksi ja kommentoitavaksi. Erilaisen tiedon avulla ihmiset voivat määritellä, valmistella, muotoilla ja oppia ratkomaan tehtäviä ja ongelmia (Janhonen 2010, 21). Tällöin jokainen voi samalla tuoda mukaan kaiken hiljaisen tietonsa. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan kokemusta, henkilökohtaisia taitoja ja tietoa tai epävirallisia toimintatapoja, kuten nyrkkisääntöjä, kertomuksia tai kirjoittamattomia sääntöjä. Kun taas julkilausuttu tieto taas tarkoittaa esimerkiksi virallisia ohjeita, toimintatapoja, käsikirjoja, tiedostaja ja sisäisiin verkkoihin tallennettuja tietoja. (Janhonen 2010, 22.) Koska kuitenkin kaikkea osaamista ja tietoa ei voida säilöä esim. tietojärjestelmiin ja ohjelmiin, on tärkeää, että jokainen henkilö osallistuu avoimesti yhteisössä työskentelyyn (Pöyry-Lassila 2015, 63; Rosen ym. 2007, 260). Jotta yhteisöllinen työskentely on hyödyllistä ja tehokasta tulee se suunnitella ja fasilitoida sekä tiedostaa kunkin erityisosaaminen siihen liittyen (Pöyry-Lassila 2015, 61; Rosen ym. 2007, 261).

Liitteessä 12 (Liite 12) olevaan taulukkoon 27 (Taulukko 27) on koottu eri lähteistä tekijöitä, joilla virtuaalista tiedon jakamista ja luomista voidaan edistää ja myös niitä asioita, jotka heikentävät sitä.

Tämän luvun perusteella voidaan kysyä seuraava kysymys, miten opiskelijoiden kokemusten perusteella voidaan virtuaalisesti toteuttaa samanlainen yhteistyö ja oppiminen kuin kasvokkain eri tilanteissa ja lähiopetuspäivinä. Ja edelleen tästä olen muodostanut teemahaastatteluihin ja työpajoihin seuraavan teeman kuten aiemmassakin luvussa: virtuaalinen tiimin yhteistyö. Kun tiimin sisällä tapahtuu oppimista, ei se ole kuitenkaan mahdollista on ilman tiedon välittämistä. Seuraavaksi tulee ymmärtää, miten tiimi voi jakaa tietoa toisilleen. Tähän asiaan paneudutaan seuraavassa luvussa.

2.3.5 Tiimin yhteistyön mahdollistaa teknologia

Koskaan aiemmin ei maailmassa ole voitu työskennellä näin helposti yhdessä virtuaalisesti kuin tänä päivänä. Maailmassa on yli 120 verkkokokous-, webinaari- ja yhteistyöskentelytyökalua ja niissä kaikissa on 90 prosenttisesti samat toiminnallisuudet. Virtuaalisessa yhteistyössä keskeistä onkin ymmärtää työkalujen käytössä ja valinnassa se, mitä toiminnallisuuksia

työkalut sisältävät, miten hyvin ne sulautuvat jo olemassa oleviin työtapoihin, kuinka helposti niistä tulee osa arkea ja myös vapaa-aikaa, kuinka helposti ne ovat omaksuttavissa, miten niillä voidaan edistää tehtävien toteuttamista ja millä teknisellä luottamuksella ja osaamisella niitä voidaan käyttää. Lisäksi noin 80 prosenttia ko. työkalujen käyttäjistä hyödyntää nyky aikana niiden ominaisuuksista vain noin 25 prosenttia. (Turmel 2014, 2, 6 & 20; Aira 2012, 23 & 90.) Olen sitä mieltä, että edellinen johtuu suuresti siitä, että eri ohjelmistojen käyttöön ei juurikaan ole tarjolla koulutusta. Empiiristen havaintojeni perusteella erilaiset ohjelmistot otetaan yleensä käyttöön pelkällä ilmoituksella organisaatioissa. Edelleen voidaan väittää, että ko. työkalut muodostavat vain noin kymmenen prosenttia siitä kokonaisuudesta, minkä virtuaalinen yhteistoiminta muodostaa. Loput 90 prosenttia muodostuu meistä ihmisistä kaikkine heikkouksinemme ja vahvuuksinemme. (Pullan 2016, 5 & 91.)

Teknologia ei ole siis este tai rajoite virtuaalisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön toteutumiseksi tai läsnäolon kokemiselle. Virtuaalisessa tiimi- ja yhteistyössä voidaan kokea fyysisen läsnäolon kaltaisia tuntemuksia siten, että ne ovat yhtä syvällisiä, persoonallisia, henkilökohtaisia ja merkittäviä vuorovaikutussuhteita kuin kasvokkainkin. Niiden luominen virtuaalisesti on vain hitaampaa. Edellä kuvattua vahvaa tunnetta voidaan kutsua esimerkiksi virtuaaliseksi läsnäoloksi. Läsnäolo ei siis aina vaadi fyysisistä läheisyyttä, vaan sitä voidaan kokea myös teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa. (Aira 2012, 25.) Tätä läsnäolon tunnetta heikentävät tilanteet, joissa huomio saattaa kiinnittyä esim. teknisiin ongelmiin, viestintävälineiden käytön osaamattomuuteen tai monimutkaisuuteen. Koska ihmiset kuitenkin aina käyttävät viestintävälineitä eri tavoin ja sopeutuvat tarpeen mukaan niiden asettamiin rajoituksiin, edesauttaa tämä tehokasta ja tarkoituksenmukaista viestintää. Avoimuutta ja henkilökohtaisuutta voidaan perustella mm. viestien muokkaamisella ja hiomisella, henkilökuvan ja itsestäkertomisen säätelyllä, viestien tallennusmahdollisuudella ja viestien lukemisella moneen kertaan sekä kuitenkin jonkinasteisella anonyymiydellä. (Aira 2012, 26-27.)

Virtuaalisten työkalujen (ks. Kuvio 5) haltuunottaminen ja hyödyntäminen edellyttää käyttäjiltä halukkuutta oppia ja kouluttaa itselleen niiden käyttö seikkaperäisesti. Lienee kuitenkin selvää, että itse varsinaisella virtuaaliopintojaksolla tähän ei ole aikaa opintojen yhteydessä, miten tarvittavasta osaamisesta voidaan varmistua ennen opintojaksoja? Millainen olisi opintojakso, jossa substanssina olisi virtuaalisten kanavien haltuunotto?

Virtuaalisessa yhteistoiminnassa keskeisimmät ongelmat ovat, että 1) ihmiset eivät osallistu ja/tai heitä ei osallisteta ja 2) käytettävissä olevista teknologioista hyödynnetään vain murtoosa tai 3) välineitä käytetään liikaa, toisia välineitä ei käytetä juurikaan ja niitä ei osata käyttää. (Sivunen 2007, 163; Turmel 2014, 12.) Tänä päivänä ei enää ole ongelmana verkon kaahtuminen vaan juurikin ohjelmistojen moninaisuus. Myöskään äänen ja kuvan laatu eivät ole enää ongelmia, sillä ne ovat parantuneet huomattavasti. (Sivunen 2007, 162 & 164). Edelli-

seen liittyen on havaittu, että kanavien tarjoaman ollessa heikkoja ja vähäisiä sitä henkilökohtaisempia ja tehokkaampia voivat olla keskustelut (Sivunen 2007, 170-171; Pöyry-Lassila 2015, 53). Riippumatta käytettävistä olevista työkaluista, tulee tiimityössä olla käytössä viestintään mahdollisimmat monipuoliset välineet. Tämä taas edellyttää, että tiimillä on selkeät pelisäännöt itselleen niiden käytöstä sekä kyky eritellä toisilleen, mikä on kunkin suhtautuminen niiden käyttöön. (Sivunen 2007, 220-221; Pöyry-Lassilan 2015, 104 & 107; Rosen ym. 2007, 268-269; Zaccaro & Bader 2003, 378.) Ja juurikin pelisäännöt, jäsenten vuorovaikutus ja toimintatavat muokkaavat sitä, millaista vuorovaikutus kussakin tiimissä ja viestintävälineessä on (Sivunen 2007, 171).



Kuvio 5 Virtuaalisen vuorovaikutuksen mahdollistavat välineet ohjelmistoinen.

Viestivälineiden valinnassa tulee huomioida viiveet, koska viive ei kaikilla viestintävälineillä mahdollista mm. välitöntä palautetta. On havaittu, että mahdollisen viiveen ollessa viestintävälineissä yli neljä sekuntia, on tyytyväisyys viestintään heikompaa (Sivunen 2007, 171). Toisaalta joillakin välineillä viestiä voi muotoilla kauan ja rauhassa. Osassa viestinnän suunta on yksisuuntaista ja osalla kanavista viestit voi tallentaa. Mitä enemmän käytetään välineitä, jotka eivät ole samanaikaisia koetaan, että vuorovaikutuksessa ei pääse syntymään dialogia. Toisaalta talletettavuus mahdollistaa sen, että henkilöt saadaan aina kiinni. (Sivunen 2007, 152-154.)

Sosiaalisen ja virtuaalisen läsnäolon tunteeseen vaikuttaa valittu viestintäväline. Kuinka sen välityksellä kyetään välittämään informaatiota: äänensävyjä, nonverbaalisia vihjeitä (puheen ajoitus, sävyt, painotus jne.), kehonkieli, eleitä ja ilmeitä. Erityisesti uusien tiimien esittelys-

sä ja monimutkaisten ongelmien ratkaisemisessa tulee käyttää läsnäolon tunnetta lisääviä viestintävälineitä. (Virolainen 2010, 82-83.) Pöyry-Lassilan (2015, 138-140 & 158) tutkimuksen perusteella köyhempiä viestintäkeinoja käytettiin silloin, kun osapuolet tunsivat toisensa ja toisaalta sitä rikkaampia, mitä monialaisempia osajia otti osaa keskusteluun etenkin, kun kyseessä oli uuden tiedon luominen. Haaste onkin yleensä löytää sopiva kooste erilaisia teknologioita ja palveluja siten, että niillä kyettäisiin mahdollisimman hyvin korvaamaan kasvokkaiset tapaamiset. Viestintäteknologian valinnassa arvioidaan sitä, miten on mahdollista saada laadukkainta informaatiota suhteessa käytettävään vaivannäköön (Sivunen 2007, 32).

Valittu viestintäkanava on yhteydessä 1) vuorovaikutuskumppanien ymmärtämiseen, 2) aktiivisuuden havaitsemiseen ja osoittamiseen 3) mielikuvan muodostamiseen toisesta osapuolesta sekä 4) vaikeista asioista viestimiseen. Mitä enemmän viestintäkanavia on käytössä, sitä helpompaa on toista osapuolta ymmärtää. Aktiivisuutta ei voi havaita kuin osallistumalla ja vastaamalla. (Sivunen 2007, 156-157.)

Liitteessä 13 (Liite 13) olevaan taulukkoon 28 (Taulukko 28) on koottu eri lähteistä tekijöitä, millaisia seikkoja tulee ottaa huomioon vuorovaikutuksen kannalta erilaisten kanavien hyödyntämisessä.

Yksiselitteistä kokemusta eri kanavien käytöstä vuorovaikutuksen näkökulmasta ei ole. Kokemus eri kanavien hyödyntämisestä on aina yksilöllinen ja perustuu pitkälti jokaisen viestintätapoihin ja aiempiin kokemuksiin, jotka on opittu aiemmin. (Sivunen 2007, 129-132; Pöyry-Lassila 2015, 104 & 107.) Esimerkiksi puhelin koetaan häiritseväksi ja keskeyttäväksi ja toisaalta nopeaksi ja reaaliaikaiseksi. Puhelin voi vuorovaikutuksen kannalta olla rennompaa ja vapaamuotoisempaa kuin esimerkiksi sähköposti, etenkin siinä tapauksessa, kun osapuolet tuntevat toisensa. (Sivunen 2007, 133-134.) Vuorovaikutuksen kannalta vähäinkin viestintä esimerkiksi keskustelufoorumilla lisää tiimiin kuulumisen tunnetta. Lisäksi yleinen havainto on, että keskustelufoorumille toivotaan suurempaa aktiivisuutta. (Sivunen 2007, 136-137.) Tai, että pikaviestimissä lähetetyt viestit ei koeta yhtä häiritseviksi kuin muita kanavia edes työn kiireisimpinä hetkinä (Sivunen 2007, 139-142). Virolaisen tutkimuksessa tuli esille, että mitä paremmin henkilöt oppivat tuntemaan toisensa viestintätäylyt, sitä enemmän viestinnässä käytettiin huumoria ja erilaisia ilmaisuja (Virolainen 2010, 158). Persoonalliseen viestintään tulee pyrkiä, jotta kyettäisiin välittämään inhimillisiä piirteitä ja luomaan ihmisläheinen ja vapautunut ilmapiiri (Virolainen 2010, 160). Kasvokkaisviestintää pidetäänkin rikkaimpana ja monimutkaisten asioiden käsittelyyn parhaiten soveltuvana. Toisaalta, mitä vähemmän osapuolilla on käytössään erilaisia viestintävälineitä, sitä monipuolisemmin he käyttävät olemassa olevia välineitään. (Aira 2012, 25.)

Tämän luvun perusteella voidaan kysyä seuraava kysymys, miten opiskelijoiden kokemusten perusteella voidaan parhaiten hyödyntää virtuaalioppimisessa eri teknologioita? Ja edelleen tästä olen muodostanut teemahaastatteluihin ja työpajoihin seuraavan teeman: virtuaaliset kanavat.

3 Kehittämistyön toteuttaminen palvelumuotoilua mukaillen

“We cannot solve our problems with the same thinking we used when we created them.” -*Albert Einstein*.

Edellisessä luvussa määrittelin kehittämistyön keskeisimmät käsitteet ja määritelmät. Samalla sidoin tämän kehittämistyön aiheen aiempaan tutkimukseen ja suurempaan kokonaisuuteen. Tässä luvussa esitän ja avaan ne kehittämis- ja aineistonkeruumenetelmät, joiden avulla hankin tarvittavan tiedon kehittämistehtävän ratkaisemiseksi. Luvun lopussa arvioin ja tarkastelen käytettyjen menetelmien ja koko kehittämistyön luotettavuutta.

3.1 Kehittämistyön tavoitteena on opiskelijan ymmärtäminen

Tämä kehittäminen on luonteeltaan laadullinen eli kvalitatiivinen. Tutkimuksen tekemisen tavoitteena on, että tutkimuksella päästään niin lähelle totuutta kuin mahdollista (Metsämurto 2006, 80). Postmodernismi katsoo, että ihmisten käyttäytyminen on suuresti riippuvaisista konteksteistä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään toimijoiden näkökulman ymmärtämiseen. Kvalitatiivisen tutkimuksen malli tulee humanistisista tieteistä ja hermeneuttisesta tutkimusotteesta. Kvalitatiivisen tutkimusotteen mukaan todellisuus on yhtä subjektiivinen ja moninainen kuin on sen kohteetkin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa merkitysten tutkiminen on keskeistä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa niin kohde kuin tutkija ovat vuorovaikutuksessa keskenään, mikä tarkoittaa sitä, että tutkijan tulee löytää oikeat menetelmät tiedon löytämiseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 22-23.) Kvalitatiivista tutkimusta tekevä tutkija hyväksyy sen, että hänen persoonallisuutensa ja tunteensa vaikuttavat myös tutkimukseen (Hirsjärvi & Hurme 2010, 23). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään myös empaattiseen ymmärtämiseen ja yksilöiden ääni tulee tutkimuksessa esille eli subjektiivisuus hyväksytään. Kvalitatiivisen tutkimuksen kieli on kuvailevaa ja numeraalisia arvoja käytetään varsin vähän, minkä takia kvalitatiivista tutkimusta voidaan kritisoida myös ns. epätarkkuudesta. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 24.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa valittu teoria ja tutkimusongelmat ohjaavat käytettävän tutkimusmenetelmän valintaa (Hirsjärvi & Hurme 2010, 27). Kun halutaan ymmärtää tutkittavien, yksilöiden, havaintoja tilanteesta ja huomioida heidän menneisyytensä ja kehitykseen liittyviä tekijöitä, on kyse pääasiassa kvalitatiivisesta tutkimuksesta. Myös silloin, kun halutaan tuoda esille juurikin tutkittavien näkökulma ja heidän ääni on kyse kvalitatiivisesta tutkimuksesta (Hirsjärvi & Hurme 2010, 27-28).

Lähestymistapana tässä kehittämistyössä on piirteitä, niin tapaustutkimuksesta kuin konstruktivisesta tutkimuksesta, että palvelumuotoilusta, koska 1) tässä kehittämistyössä sovelletaan erilaista tietoa uuden kehittämiseen, 2) asiaa lähestytään opiskelijoiden näkökulmasta, 3) työn käynnistämisen yhteydessä ei ole selvillä mihin päädytään ja 4) tavoitteena on lopullisessa mallissa toissijaisesti mahdollisimman hyvä lopputulos asiakkaan eli opiskelijan tulevan kokemuksen kannalta ja ensisijaisesti opettajan ohjaustyön tukeminen. Toimintatutkimus ei sovellu tähän kehittämistyöhön siksi, että kehittämistyö on vain osa muutosta ja siksi että kehittämistyön tekijänä en voi olla opettajan roolissa viemässä todellisuuden muutosta eteenpäin Laurean organisaatiossa (vrt. Ojasalo ym. 2014). Lisäksi, kun tiedämme, että opettajilla on ns. autonominen vapaus opetuksen toteuttamisessa, ei voida konseptoida ja muuttaa kaikkien opettajien tapaa toimia yhtäaikaisesti pelkästään opiskelijoiden näkökulman huomioinnilla.

Tapaustutkimus soveltuu osaltaan hyvin tämän kehittämistyön lähestymistavaksi, kun tehtävänä on tuottaa kehittämisehdotuksia ja -ideoita. Tässä kehittämistyössä tapauksena (case) voidaan ymmärtää yksittäinen virtuaaliopintojakso ja sen sisältämän opetuksen tuottama osaaminen. Koska kehittämistyössä yksityiskohtaista tietoa kerätään opiskelijoilta myös yhden virtuaaliopintojakson aikana todellisessa tilanteessa ja toimintaympäristöissä, tukee tapaustutkimuksellinen lähestymistapa tätä kehittämistyötä. Kun kerättävällä tiedolla pyritään kartoittamaan vastauksia oppilailta mm. kysymykseen, miten järjestettynä olisit mielestäsi oppinut opintojaksolla vieläkin paremmin ja enemmän, voimme perustella, että kehittämistyössä on tapaustutkimuksen piirteitä. Kun opiskelijoiden oppimisen ja yhteistyön taustalla on erilaisten oppimisprosessien ja -tapojen yhdistelmät, sopii tämä lähestymistapa työhön hyvin, kun tietoa on mahdollista kerätä vielä luonnollisissa yhteyksissä. (vrt. Ojasalo ym. 2014.)

Konstruktivistista lähestymistapaa tukee se, että kehittämistavoitteena on esimerkiksi konkreettinen tuotos kuten konsepti (Ojasalo 2014, 65). Kun konstruktivisella työllä pyritään kehittämään käytännönläheiseen ongelmaan uusi rakenne, puhutaan tästä lähestymistavasta. Tässä kehittämistyössä tätä ajattelua tukee nykyisten olemassa olevien opintojaksojen kehittäminen virtuaalisesti vuorovaikutuksellisemmiksi. Edelleen konstruktivistista lähestymistapaa tukee se, että kehittämistehtävänä oleva konsepti ei ole innovaatio vaan kehittämistyön tulos, missä mallia on jo kertaalleen testattu. Tyypillistä konstruktivisella kehittämistyöllä on lisäksi se, että se nojaa vahvasti aiempaan teoriaan, mitä tässä kehittämistyössä tukee mm. aiemman virtuaaliopetustutkimuksen ja hajautetun tiimityön teoretiedon huomioiminen. (Ojasalo ym. 2014, 65.)

Parhaiten tässä kehittämistyössä lähestymistavoista tätä kehittämistyötä tukee kuitenkin palvelumuotoilu, koska se pohjautuu aitoon ja syvälliseen asiakaslähtöiseen arvoajatteluun ja se

tuo asiakkaan keskiöön. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda asiakkaan kannalta mahdollisimman helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia ja toisaalta organisaation kannalta vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia ja erottuvia konsepteja. (Ojasalo ym. 2014, 71-74.) Kun kehittämistyön aiheena on virtuaalinen vuorovaikutus opiskelijan näkökulmasta, on palvelumuotoilu erinomainen ja oikea lähestymistapa tällä kehittämistyölle. Seuraavassa kuviossa kuusi (Kuvio 6) on esitetty tämän kehittämistyön toteutus karkeasti ja se avataan tarkasti myöhemmissä luvuissa.

	2-4 2016	5 2016	6 2016	7 2016	8 2016	9 2016	10 2016	11 2016	12 2016	1 2017	2 2017	3 2017	4 2017
Teoria	T												
Haastattelut 11 kpl		HA, HC	HB, HD, HF, HG				HE, HH	HE, HH	HI	OSALLISTUJAT VERKOSTOJOHTAMINEN 5 OP VIRTUAALIOPINTOJAKSOLTA			
Virtuaali- työpajat 5 kpl		OSALLISTUJAT YAMK-OPISKELUJOITA						TP 1.-5.	OSALLISTUJAT FASILITOINTI 5 OP OPINTOJAKSOLTA				
Litte- rinti		L	L	L	L	L	L	L	L				
Analy- sointi												A	A
Tulos- varmistus Informantit													TI
Testaus- Työpaja									OSALLISTUJAT VERKOSTOJOHTAMINEN 5 OP VIRTUAALIOPINTOJAKSOLTA				TP6.
Raportointi	R	R	R	R	R	R	R	R	R			R	R

Kuvio 6 Kehittämistyön toteutuksen vaiheet, tutkimusasetelma ja ajan käyttö.

3.2 Palvelumuotoilu yhteiskehittämisen perustana

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan ennakoivaa ja konkreettista toimintaa, prosessien, palvelujen ja ihmisten kohtaamisten muotoilemiseksi teollisen muotoilun menetelmiä hyödyntäen (Rantanen 2016, 26). Palvelumuotoilu tarjoaa siis yhteiset pelisäännöt ja kielen palvelujen kehittämiseksi. Lisäksi palvelumuotoilussa asiakkaat otetaan mukaan kehittämiseen jo suunnitteluvaiheessa. Palvelua ei voi varastoida, se tuotetaan ja kulutetaan samalla hetkellä. Jokainen palveluhetki on siis ns. totuudenhetki. Palvelumuotoilussa muotoilun kohteet jaetaan neljään pääryhmään: tiloihin, esineisiin, prosesseihin ja ihmisiin. (Rantanen 2016, 27.)

Palvelua kehitettäessä meidän tulee syväymmärtää ihmisten henkilökohtaiset kokemukset, tarpeet, arvot ja toiminnan todelliset motiivit. Kun kokemukset syntyvät yksityiskohdista, tuo Rantanen (2016) kirjassaan Tunnelmamuotoilu esille muotoiltavaksi kaikki aistimme. Kokeuksiimme vaikuttaa myös se, mitä näemme. Voimme siis muotoilla värejä, valaistusta ja muotoja. Tunnelmaan vaikuttaa lisäksi kaikki kosketeltavissa oleva. Voimme siis muotoilla

lämpötilaa, materiaaleja ja pintoja. Tuoksujen avulla voimme herättää tunteita, muistoja ja tarpeita. Makuihin taas liittyy paljon muistoja, perinteitä ja elämyksiä. Makuihin voimme liittää myös sosiaaliset suhteemme. Äänillä on mahdollista luoda tunnelmaa ja maisemaa. Musiikki voi palauttaa siihen liittyvät teemat, tunteet, muistot ja tapahtumat mieleen. Kaikella tällä voidaan vaikuttaa myös virtuaalisen opintojakson ilmapiiriin ja läsnäolon tuntemiseen.

Edellisen perusteella yksilöllinen kokemus syntyy siis jokaisen omista aistikokemuksista, ajatuksista ja tunteista eli emootiosta (Rantanen 2016, 81). Siksi on tärkeää ymmärtää, miksi jokaisen kokemus on aina erilainen ja mitkä seikat siihen vaikuttavat (Rantanen 2016, 87). Jokaisella ihmisellä on takana erilaisia kokemuksia, muistoja, onnistumisia ja epäonnistumisia. Jokainen toimii ja ajattelee asioista eri tavoin. Jokainen meistä arvostaa erilaisia asioita. Kokemuksemme muuttuu koko ajan ja syntyy joka ikisessä hetkessä aina uudestaan. (Rantanen 2016, 167-168.) Yhtenä tekijänä palvelumuotoilussa on, että sen avulla tulee kehittää niitä kohtia, jotka mahdollisesti kuormittavat tai vievät kohtuuttoman paljon energiaa asiakkaalta tai aiheuttavat pettymyksiä ja ovat ehkä toiminnan pullonkauloja. (Rantanen 2016, 28.)

Muotoiluajattelussa kehitetään asioita kokeilemalla. Ei tehdä valmiiksi ja aseteta tuotetta tai palvelua heti tuotantoon, vaan katsotaan, miten homma lähtee käyntiin. Asiaa testataan käyttäjillä, sitä iteroidaan sen mukaisesti, kun saadaan sen käytöstä palautetta, jotta ns. epäonnistumisen riskit kyetään minimoimaan. (Rantanen 2016, 41.) Kun käytämme aikaamme, rahaamme ja menemme osalliseksi jotain hetkeä, määrittyy tälle hetkelle aina jokin arvo. Tavoite on, että kohtaamisessa syntyisi aina lisää arvoa. (Rantanen 2016, 40.) Kyse ei ole siis pelkästään palvelumuotoilusta, vaan nimenomaan ihmisten subjektiivisista kokemuksista siitä, mitä tietystä paikasta ja tietystä palvelumuotoilussa tapahtuu. Kyse on arvon luomisesta ja ihmisten ongelmien ratkaisemisesta kokonaiskokemusta tarkastelemalla.

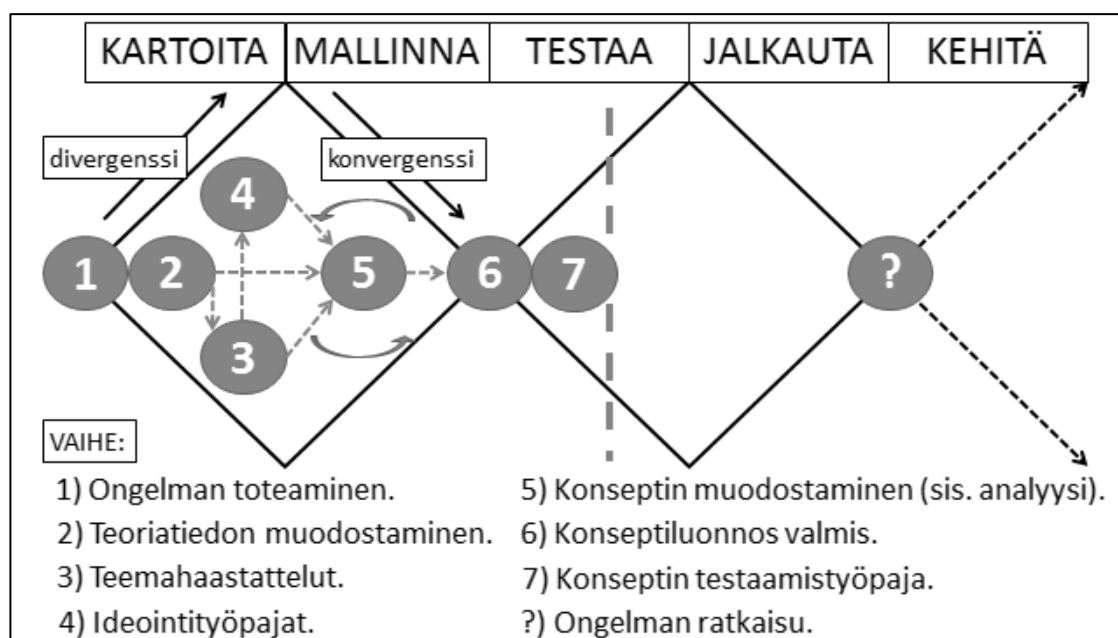
Palvelumuotoilua hyödyntävä yhteiskehittäminen ei kuitenkaan tarkoita, että kaikki palvelun osapuolet ovat (eivät myöskään asiakkaat tai tässä kehittämistyössä oppilaat) päättämässä, millainen palvelu lopulta kehitetään. Yhteiskehittämisen tavoitteena on, että kaikki palveluun liittyvät asiat ja näkökannat tulevat mahdollisimman laaja-alaisesti huomioiduksi tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa ja tulos onkin lähtökohtaisesti vain ns. polttoainetta jatkolle. (Vaajakallio 2012, 106.)

Palvelumuotoiluprosessien pääperiaatteet ovat samanlaiset kaikkein eri palvelumuotoilun toimijoiden esittämässä eri toteutusmalleissa. Liitteessä 23 (Liite 23) olevaan taulukkoon 29 (Taulukko 29) on koottu eri lähteistä erilaisia yhteiskehittämis- ja palvelumuotoiluprosesseja. Taulukosta voidaan todeta, että prosesseilla on aina selkeä alku ja loppu. Siinä kuvataan toi-

menpiteiden sarja ja tekemisen järjestys. Siinä määritetään resurssit, aika, tila ja asiantuntijuus ja sen lopputuloksena on tavoiteltu lopputulos. (Rantanen 2016, 51.)

Luova ongelmanratkaisu itsessään sisältää kaksi vaihetta. Ensin on divergenssi (avaaminen) ja sitten konvergenssi (sulkeminen). Divergenssi on ennakkoluulotonta ideointia ja jälkimmäinen kriittistä valintaa. (Kantojärvi 2012, 25.) Näiden vaiheiden välissä on erimielisyyksien alue, jossa erilaiset ajattelutavat ja ajatukset törmäävät ennen yhteistä ymmärrystä. (Kantojärvi 2012, 26.) Nämä vaiheet ovat sulautettu eri yhteiskehittämis- ja palvelumuotoiluprosesseihin.

Taulukon 29 (Taulukko 29) perusteella voidaan todeta, että jokaisella muotoilijalla ja kehittäjällä on aina hiukan erilainen ote kehittämiseen riippuen siitä, mitä prosessia hän on päättänyt noudattaa. Prosessien noudattamiseen vaikuttaa tietenkin myös tavoitteet, kehittämissuhteet ja muotoilijan kokemus niin kehittämisestä kuin kehitettävästä asiasta. Yhteistä kaikissa kehittämisprosesseissa on, että ensin selkeytetään ongelma tutkimuksellisella otteella, jotta ymmärretään kehittämistarve. Tämän jälkeen kerätään eri menetelmillä tietoa asiakasymmärryksen muodostamiseksi. Ideoinnin pohjalta mallinnetaan yksi tai useampia vaihtoehtoja, jotka sitten lopuksi jalkautetaan asiakkaalle konkreettisina palveluina tai tuotteina. Tässä kehittämistyössä noudatetaan seuraavassa kuviossa seitsemän (Kuvio 7) olevaa kehittämisprosessia.



Kuvio 7 Kehittämistyössä hyödynnetty kehittämisprosessi.

Edellisestä kuvioista voidaan havaita, että tämä kehittämistyö päättyy testaamisvaiheeseen, joka on lyhyt. Testaamisvaihe käsittää ainoastaan yhden testaamistyöpajan. Lisäksi kuvioista voidaan todeta, että konseptin edelleen kehittäminen ja jalkauttaminen jäävät Laurealle.

Vaiheen viisi ja kuusi (Konseptin muodostamisesta konseptin valmiiseen luonnokseen) sisältöjä ja ratkaisuja en ole tässä kehittämistyössä raportoinut ja kuvannut pl. aineistojen analysoinnin. Vaiheen viisi toiminta eli konseptin muodostaminen ja sen luonnosteleminen on muodostunut kaikesta opinnäytetyöni aikana keräämästäni tiedosta, mistä olen poiminut tutkimuskysymysten kannalta tärkeimmät asiat sekä työstänyt ne konseptiksi. Konseptin työstämiseen on näin kuulunut niin sisäinen keskustelu itseni kanssa, työpajahavainnot ja kaikki aiemmat kokemukseni ja näkemykseni koko kehittämistyön ajalta. Liitteessä 22 (Liite 22) on kaksi kuviota, joissa on konseptin kehittämistyön aikaista luonnostelua niin kesältä 2016 kuin keväältä 2017. Ne ovat ns. esikonseptin vaiheita ennen varsinaisten konseptin tuotteiden kehittämistä haastattelujen ja analysoinnin aikaisesta ajattelustani. Seuraavissa luvuissa kuvaan tarkemmin kehittämistyön prosessin muut vaiheet.

3.3 Opiskelijoita haastateltiin kehittämistyön eri vaiheissa

Haastattelemiseen on olemassa erilaisia periaatteita riippuen haastattelumenetelmästä. Haastattelujen avulla pyritään ymmärtämään haastateltavien ajatuksia, käsityksiä, kokemuksia ja tunteita kysymällä asioita suoraan henkilöiltä. Haastattelun tavoitteena on informaation kerääminen ja se on päämäärähakuista toimintaa. Se mahdollistaa myös sen, että tietoa on mahdollista kerätä paljon samalla kertaa. Haastattelijaa koskee haastatteluun liittyen aina vaitiolovelvollisuus. Takaamalla haastateltaville nimettömyys raportoinnissa ja että heitä ei yksilöidä, on mahdollista saada todellisia ja rehellisiä vastauksia. Haastattelujen tulee perustua vapaaehtoisuuteen. Lisäksi haastateltaville tulee kertoa, kuinka aineistoa säilytetään ja käytetään ja että miten he saavat mahdollisesti analysoidun aineiston luettavakseen ja kommentoitavakseen. Haastattelussa on mahdollista saada selville vastausten taustalla olevia motiiveja. Haastattelu on hyvä ja joustava menetelmä tiedon hankkimiseen silloin, kun on tiedossa jo etukäteen, että vastaukset tulevat olemaan monitahoisia ja erisuuntaisia. Haastattelulla voidaan tavoittaa enemmän ihmisiä, koska kieltäytymisprosenttia voidaan pitää pienempänä kuin kyselylomakkeilla. Vastaajien kannalta voidaan myös olettaa, että heidän on helpompaa puhua kuin kirjoittaa. Haastattelu tarjoaa myös mahdollisuuden suunnata kysymyksiä tilanteen mukaan sekä muuttaa kysymysjärjestystä haastattelun edetessä. Haastatteluissa on myös mahdollisuus tarkentaa kysymyksiä, jos vastauksen perusteella oletetaan, että kysymystä ei ole ymmärretty oikein. Haastatteluissa haastattelijan tulee välttää omien mielipiteidensä esittämistä. Lisäksi tulee olla neutraali etenkin sen osalta, ettei ajaudu väittelyyn ja ettei hämmästele ääneen haastateltavan ajatuksia. Lähtökohtana tulee aina kuitenkin pitää sitä, että haastattelutilanne on luonteva ja kahden ihmisen vuorovaikutustilanne. Vaikka haastattelut tehtäisiin puhelimitse, ovat perusteet haastattelun tekemiseksi samanlaiset. Huomioitava on kuitenkin, että puhelinhaastattelusta puuttuvat ns. elekieli ja haastattelun fyysiset ilmaisut. Puhelinhaastattelujen haasteena on myös, että on vaikeaa tietää, onko haastateltava ymmärtänyt kysymykset oikein. Vaikka virtuaalisista haastatteluista tiedetään vielä varsin

vähän, ei virtuaalisesti toteutettu haastattelu välttämättä ole sen köyhempää kuin kasvotusten tehty haastattelu. Haastattelut tulee tallentaa mm. sen takia, että haastattelutilanteessa voi keskittyä varsinaiseen tekemiseen eli tiedon kaivamiseen, mihin liittyen haastattelutilanteesta tulee kysyä lupa niiden nauhoittamiselle ennen ja jälkeen nauhoittamisen alkamisen. (Hirsjärvi & Hurme 2010; Hirsjärvi & Hurme 2001; Tiittula ym. 2014, 264; Ojasalo ym. 2014, 48.)

Teemahaastattelu sopii tilanteeseen, jossa halutaan selvittää ihmisten arvostuksia, ihanteita ja perusteluja asioille ja saatua tietoa voidaan pitää syvänä. Teemahaastattelussa haastattelukysymyksille ei ole olemassa tarkkaa muotoa ja järjestystä. Teemahaastattelussa haastatteluteemat on muodostettu aiemmasta teoriasta ja tutkimustiedosta. Haastattelujen lähtökohdaksi tulee olla tutkimuskohteen tunteminen ja siihen liittyvän teorian tiedon ymmärtäminen. Haastattelun teemat hahmottuvat siis ilmiöön liittyvästä teoriasta ja tutkimustiedosta ja samalla niissä huomioidaan myös kehittämisiongelma, kehittämistavoite ja -tehtävä. Teemahaastatteluissa tärkeintä on ns. teemojen suunnittelu ja suunnitteluvaiheessa onkin tärkeää pohtia, onko kaikista teemoista välttämätöntä keskustella. Teemaluettelo on siis yksinkertaistettu ja pelkistetty lista teoriasta muodostetusta tiedosta. Näistä teemoista johdetaan sitten haastattelussa tarkemmat kysymykset, jossa niin haastateltava kuin tutkijakin voi tarkentaa sisältöä teemaan liittyen. Tämä mahdollistaa samalla sen, että kukin haastateltava voi vastata kysymyksiin omien kokemustensa, tunteiden, ajatusten ja uskomusten mukaisesti. Haastattelutilanteessa teemat, iskusanat, toimivat haastattelijalle samalla muistilistana ja keskustelujen ohjaajina. Teemojen tulee olla niin väljiä, että niiden kautta on mahdollista saada esille se moninaisuus, joka aiheeseen liittyen on olemassa. Tämä mahdollistaa sen, että teemoihin liittyen keskustelua voi syventää sen mukaan, mitkä ovat haastateltavan edellytykset ja kiinnostus aiheeseen liittyen, mutta toisaalta teemahaastattelut tulee suunnata kuitenkin niille henkilöille, joilla on kokemusta kyseisestä ilmiöstä. Teemahaastattelussa tulee huomioida kuitenkin se, että kysymykset ovat haastattelijan teemoittamia ja laatimia eivätkä välttämättä kovin spontaaneja haastateltaville. Teemahaastatteluja tulee käyttää etenkin silloin, kun ilmiötä ei tunneta riittävän hyvin. (Hirsjärvi & Hurme 2001; Metsämuuronen 2009, 247; Ojasalo ym. 2014, 41; Hirsjärvi & Hurme 1993; Tuomi & Sarajärvi 2013, 47 & 75; Kananen 2015, 148.)

Tässä kehittämistyössä teemaluettelo on muodostettu luvun kaksi (ks. Luku 2) sisällöistä. Haastatteluteemat tässä kehittämistyössä ovat seuraavat virtuaalioppimiseen ja virtuaalisten tiimien vuorovaikutukseen liittyen:

- päätöksenteko (virtuaaliopetukseen osallistumiseksi),
- odotukset virtuaaliopetukseen (esim. orientoiminen, aloitus, teoria- ja soveltavavaihe sekä päättäminen, kehittäminen- ja lopetusvaihe sekä arviointi, oppimistehtävät, materiaalit),

- valmiudet ja osaaminen virtuaalioppimiseen,
- virtuaalinen tutustuminen,
- virtuaalinen tiimiytyminen,
- virtuaalinen vuorovaikutus,
- virtuaalinen ilmapiiri ja läsnäolo,
- virtuaalinen tiimin yhteistyö ja tiedon jakaminen,
- virtuaaliset kanavat.

Haastattelun yhteydessä haastateltaville tulee erikseen selvittää miksi ja mihin liittyen heitä ollaan haastattelemassa. Haastatteluissa tulee käyttää mahdollisimman avoimia ja kuvailevia kysymyksiä, jotta haastateltava voi liittää vastaukseensa mielikuvia ja elämyksiään. Lisäksi tulee varmistaa, että kysymyksien termit ymmärretään samalla tavalla ja ne on tarvittaessa aukaistava ennen haastattelun toteuttamista. Tämä seikka tulee huomioida myös aineiston tulkintavaiheessa. Haastattelujen tekemisessä on myös varauduttava siihen, että haastateltavat eivät antautuisi tilanteeseen. Tämän vuoksi haastattelijan tulee sytyttää haastateltavat siten, että tilaisuus toisi iloa molemmille osapuolille. Tähän liittyen voidaan todeta, että haastattelussa haastattelijalla on näin ollen paremmat mahdollisuudet lomakekyselyyn verrattuna motivoida ja innostaa omalle esimerkillään tietenkin haastattelijan henkilökohtaiset kyvyt huomioiden. Haastatteluissa tulee aina kuitenkin muistaa, että vastaukset edustavat haastateltavien kokemuksia eikä välttämättä näin kaikkien henkilöiden kantaa. Haastattelijan on haastattelun yhteydessä myös mahdollista tehdä muita muistiinpanoja haastattelun yhteydessä, jos ne koetaan oleellisiksi. Kerätyn aiheiston analysointia varten tulee tehdä haastattelun yhteydessä tarvittaessa lyhyt kuvaus haastateltavista ja haastattelutilanteesta. Haastattelut tulee pyrkiä järjestämään siten, että haastateltava saa valita tavan ja ajan haastattelulle, jotta haastattelujen aikana heillä ei ole mielessään muut tehtävät. (Hirsjärvi, Remes & Sajaavaara 2013, 212; Metsämuuronen 2006, 170 & 172; Hirsjärvi & Hurme 1993; Tuomi & Sarajärvi 2013, 73; Laine 2015, 39.)

Havainnointia ei tässä kehittämistyössä pohdittu aineiston keruumenetelmänä, koska ei ole konkreettisesti mahdollista olla seuraamassa resurssien ja ajan puitteissa muiden opiskelijoiden toimintaa heidän mukana, kotona tai työpaikalla, virtuaalioppimiseen liittyen. Lisäksi mielestäni havainnointi vaatii konkreettista koulutusta, koska en sitä ole aiemmin tehnyt. (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2010, 38-39.) Myöskään ryhmähaastatteluja ei pyritty järjestämään, koska ne olisivat vaatineet yhä tarkempaa aikataulutusta osallistujien välillä, mikä olisi saattanut vähentää samalla myös osallistujia. Lomakekyselyt rajattiin pois siksi, että niissä voi kohdata enemmän epävarmuutta ja ennen kaikkea siksi, että arjessa kyselyjen järjestäminen YAMK-opiskelijoiden osalta koetaan käytännön järjestelyjen takia haastavammaksi eikä siksi ole realistista toteuttaa kyselyjä haastattelujen sijaan.

Myöskään kyselyjä tai lähes kyselyn kaltaisia luotaimia eli itsedokumentointia ei tässä työssä harkittu aineiston keruumenetelminä. Luotaimia voidaan verrata eräänlaiseksi päiväkirjamenetelmäksi. Luotaimissa voidaan hyödyntää mm. valokuvia, tarinoita ja kysymyksiä. Luotaimia käytetään silloin, kun ei ole mahdollista havainnoida kohderyhmää sen omassa ympäristössä. Luotaimia käytetään myös silloin, kun tarvitaan dataa useista ihmisistä, useissa kohteissa ja useiden vuorokausien ajalta sekä luoda osallistavaa dialogia käyttäjien ja suunnittelijoiden välille. (Vaajakallio 2012, 60-62.) Luotaimet olisivat olleet erinomainen lisä aineistomuotona, mutta suljin ne pois jo toukokuussa 2016, kun haastatteluihin osallistuneiden määrä oli niin vähäinen kaikista YAMK-opiskelijoista. Luulen tämän johtuvan siitä, että opiskelijoilla on kovin vähän resursseja ja kiinnostusta opintojen lisäksi muuhun kehittämistoimintaan oman työskentelynsä lisäksi, missä periaatteena on mahdollisimman nopea valmistuminen ja opintojen suorittaminen yleisellä tasolla. Uskon, että luotaimien ja kyselyjen työllistävän vaikutuksen takia osanotto olisi ollut vielä vähäisempi kuin haastatteluihin tätä kehittämistyötä koskien.

Tässä kehittämistyössä tietoa kerättiin useassa eri vaiheessa teemahaastatteluilla, joilla kerättiin olennaista tietoa kehittämistyön ongelman ratkaisemiseksi. Ensimmäisessä vaiheessa kaikkia Laurea Ammattikorkeakoulun YAMK-opiskelijoita lähestyttiin sähköpostiviestillä lähetetyllä tutkimuskirjeellä toukokuussa 2016. YAMK-opiskelijoiden valintaa kohdejoukoksi tässä kehittämistyössä voidaan perustella sillä, että opinnäytetyössä ongelmaa lähestytään opiskelijan näkökulmasta, he ovat Laurean YAMK-opiskelijoita ja sillä, että juurikin heidän odotuksiltaan ja toiveiltaan on tämän kehittämistyön kannalta merkitystä. Ensimmäisen vaiheen kyselyyn osallistuneet voivat olla tämän kehittämistyön kannalta myös kokemattomia virtuaaliopiskelijoita, koska kehittämistyö suuntaan tulevaan ja tarkoituksen on kehittää uutta konseptia ja palvelua. Tämän takia jokaisella opiskelijalla ja heidän näkemyksillään on merkitystä konseptia kehitettäessä. Sähköpostiviestin sisältö, haastattelukirje haastatteluun liittyen, on esitetty liitteessä yksi (Liite 1). Haastattelukirjeet sisälsivät teemat haastatteluihin liittyen. Ne lähetettiin opiskelijoille kussakin vaiheessa kahteen kertaan noin viikon välein siten, että jälkimmäinen kirje lähetettiin toistamiseen siinä vaiheessa, kun suunnitellut haastatteluajankohdat olivat jo mahdollisia. Niin sanotut muistutusviestit olivat yksi yhteen samanlaisia kuin ensimmäiset haastattelukirjeet eli niitä ei erikseen muokattu. Haastatteluihin liittyen opiskelijat saivat itse esittää sopivia ajankohtia ja tapoja sekä keinoa, millä haastattelu olisi mahdollista toteuttaa.

Haastattelukirje esitettiin kehittämistyön ohjaajalle ja siihen haettiin tutkimuslupa Laurea Ammattikorkeakoululta oppilaitoksen ohjeistuksen mukaisesti. Lisäksi se testattiin ja oikoluettiin sisällön ja sen sanoman ymmärtämisen osalta kahdella vertaisoppilaalla. Vertaispalautteen avulla joitakin lauserakenteita muutettiin ja hiottiin tarkoituksenmukaisemmiksi tutkimuskirjettä koskien. YAMK-opiskelijoiden valinta tässä vaiheessa perustui kehittämistyön

näkökulmasta täysin sattumaan eikä erityisiä perusteita valinnalle ollut. Edellisen lisäksi osallistuminen haastatteluun perustui vapaaehtoisuuteen, mikä osaltaan vaikuttaa haastateltavien lukumäärään. Osallistujia ei ole tässä kehittämistyössä suostuteltu tai erikseen pyydetty. Arviolta vastaanottajia on ollut yli 700 henkilöä. Haastattelukirjeessä esitettiin perusteet kehittämistyölle ja annettiin ohjeet haastatteluajan ja tavan sopimiseksi. Tässä vaiheessa haastatteluihin ilmoittautui yhteensä neljä haastateltavaa. Lisäksi yksi henkilö ilmoittautui haastatteluihin mukaan Leppävaaran campuksella muun keskustelun ohessa, kun kehittämistyöstä keskusteltiin avoimesti. Tämän vaiheen haastattelut toteutettiin touko- ja kesäkuussa 2016. Haastatteluun osallistuneet opiskelijat eivät esittäneet ennakkokysymyksiä haastatteluun liittyen tutkimuskirjeen perusteella. Ennen opiskelijahaastatteluja kysymystekniikkaa ja esikysymystenmuotoja teemoihin liittyen harjoiteltiin ja muotoiltiin teemoihin liittyen haastattelijan ja yhden vertaisopiskelijan kanssa siten, että ne oli asetettu mahdollisimman oikein ja ymmärrettävästi tavoiteltavan tiedon mukaisesti.

Toisessa vaiheessa tutkimuskirjeellä lähestyttiin Laurea Ammattikorkeakoulun niitä opiskelijoita, jotka syksyllä 2016 opiskelivat Laureassa Verkostojohtamisen 5 op -opintojaksolla, mikä toteutettiin virtuaalisesti. Kahdella virtuaaliopintojaksolla opiskelijoita oli yhteensä 70 YAMK-opiskelijaa. Heille haastattelukirje lähetettiin kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäisen kerran se lähetettiin ko. opintojakson oltua käynnissä joitakin viikkoja ja toistamiseen opintojen ollessa vaiheessa, jossa opinnot olivat edenneet vaiheeseen, jossa oppiminen edellytti tiimiytymistä. Nämä haastattelukirjeet laadittiin ja käsiteltiin Laureassa edellisessä kappaleessa esitetyllä tavalla vrt. esim. tutkimuslupa. Tämän vaiheen haastattelukirje on esitetty liitteessä kaksi (Liite 2). Tässä vaiheessa haastatteluihin ilmoittautui yhteensä neljä haastateltavaa, joista kahta haastateltiin kehittämistyöhön liittyen kahteen otteeseen. Opiskelijoiden yhteystiedot molemmissa vaiheissa saatiin Laurealta anotulla tutkimusluvalla. Molemmissa vaiheissa haastattelukirjeet lähetettiin ryhmäviesteinä. Kaikista haastateltavista ennakkoon olin työskennellyt ja ollut mukana yksittäisellä erillisellä opintojaksolla aiemmin ainoastaan yhden henkilön kanssa. Tästä huolimatta en tiennyt juurikaan kenenkään taustaa aiempien kokemusten perusteella virtuaalista osaamista koskien, minkä takia voin todeta, että kyseessä oli satunnainen otanta haastattelujen osalta.

Tähän kehittämistyöhön liittyen toteutettiin yhteensä yksitoista teemahaastattelua aiemmin esitettyjä haastatteluperiaatteita noudattaen. Haastatteluihin osallistui yhteensä yhdeksän eri henkilöä, joista kahdeksan oli haastatteluhetkellä opiskelemassa Laurean YAMK-tutkinnoissa ja yksi Lahden Ammattikorkeakoulun YAMK-tutkinnoissa. Haastatteluihin osallistui henkilöitä yhteensä seitsemästä eri YAMK-koulutusohjelmasta.

Kaikki haastattelut poikkesivat toisistaan. Kysymykset esitettiin kaikissa haastatteluissa eri järjestyksessä ja keskustelujen sisältö poikkesi toisistaan mm. vastaajan osaamisesta ja ko-

kemuksista johtuen. Lisäksi kanavat, joilla haastattelut toteutettiin, poikkesivat toisistaan. Kaikki haastattelut nauhoitettiin sanelukoneella. Kaikki haastattelupaikat olivat rauhallisia ja kokonaisuutena haastatteluhetket olivat rauhallisia eikä haastattelujen aikana ollut häiriötekijöitä. Haastatteluaineistoa syntyi yhteensä viisi tuntia 23 minuuttia. Lyhin haastattelu kesti 28 minuuttia. Pisin haastattelu kesti yhden tunnin ja 40 minuuttia. Keskimäärin yksittäinen haastattelu kesti noin 46 minuuttia. Kaikista haastatteluista yksi toteutettiin virtuaalisesti kuvayhteyttä hyödyntämällä Skype-ohjelmistoa, kolme toteutettiin Skypellä ilman kuvayhteyttä ja viisi haastatteluista toteutettiin kasvotusten ja loput kaksi puhelimitse ääniyhteydellä. Tehtyjen muistiinpanojen perusteella haastattelut onnistuivat suunnitellulla tavalla hyvin. Kaikkien haastateltavien koodi, koulutusohjelma, haastatteluteemat ja haastatteluteemat sekä tapa on esitetty seuraavassa taulukossa yksi (Taulukko 1). Jokaisen haastattelun lopussa kysyttiin erikseen palautetta haastattelusta. Erityisiä havaintoja haastattelun toteuttamisesta ei erikseen ollut yhdelläkään opiskelijalla.

Henkilö-koodi.	Koulutus-ohjelma.	Teemahaastattelun teemat.	Muoto/ tapa.	Aika.
HA	Tulevaisuuden johtaminen	1.Päätöksenteko 2.Odotukset virtuaaliopetukseen 3.Valmiudet ja osaaminen.	Skype, ei kuvaa.	Elokuu 2016.
HB**	Muotoilun koulutusohjelma	Samat kuin edellä.	Kasvotusten.	Kesäkuu 2016.
HC	Service innovation ja design	Samat kuin edellä.	Skype kuvalla.	Toukokuu 2016.
HD	Global development and management in healthcare	Samat kuin edellä.	Kasvotusten.	Kesäkuu 2016.
HF	Terveiden ja hyvinvoinnin kehittäminen ja johtaminen	Samat kuin edellä.	Puhelin.	Kesäkuu 2016.
HG	Turvallisuusjohtaminen	Samat kuin edellä.	Kasvotusten	Kesäkuu 2016.
HE*	Turvallisuusjohtaminen	1.Odotukset virtuaaliopetukseen 2.Tutustuminen ja tiimiytyminen 3.Vuorovaikutus 4.Ilmapiiiri ja läsnäolo 5.Yhteistyö ja tiedon jakaminen 6.Kanavat.	Skype, ei kuvaa.	1.Syyskuu 2016 2.Lokakuu 2016.
HH*	Tietojärjestelmäosaaminen	Samat kuin edellä.	Kasvotusten.	1.Syyskuu 2016 2.Lokakuu 2016.
HJ* ***	Turvallisuusjohtaminen.	Samat kuin edellä.	Puhelin.	Marraskuu 2016.
* Kyseiset henkilöt osallistuivat Laureassa Verkostojohtamisen 5 op-opintojaksolle syksyllä 2016. Opintojakso toteutettiin virtuaalisesti.				

Henkilö-koodi.	Koulutus-ohjelma.	Teemahaastattelun teemat.	Muoto/ tapa.	Aika.
** Kyseinen henkilö Lahden Ammattikorkeakoulun YAMK-opiskelija vrt. FUAS-yhteistyö perusteena osallistumiselle.				
*** Kyseisen henkilön yhteystietoja ei ollut enää saatavilla tutkimustulosten varmistamisen yhteydessä.				

Taulukko 1 Teemahaastattelujen toteuttaminen kehittämistyöhön liittyen.

Litterointi tarkoittaa tallenteen muuttamista tekstimuotoon. Litteroinnissa on huomioitava, että sillä ei koskaan tavoiteta alkuperäistä puhetilannetta tai kyetä vangitsemaan kaikkia ei-verbaalisia nyansseja. Oleellista on litterointi vaiheessa päättää ja tiedostaa, mitkä asiat pääsevät jatkotarkasteluun ja millä tarkkuudella. Se mahdollistaa haastattelujen analysoinnin ja käsittelyn ja se tulee aloittaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Litteroinnin yhteydessä tapahtuu samalla ensimmäinen ns. materiaalin tutustuminen ja parhaimmillaan jopa ensitulintojen tekeminen. Tämä mm. siksi, että haastatteluja on tarve mahdollista täydentää, kun on selvillä, mistä asioista ei välttämättä ole tarpeeksi tietoa. Litterointi voidaan tehdä nauhoituksista joko osittain tai valikoiden. Litterointi voidaan edelleen tehdä joko sanatarkasti tai pikkutarkasti jolloin kaikki tauot, huohahdukset jne, kirjataan ylös. Keskimäärin litterointiin voi kulua aikaa noin kuudesta kymmeneen tuntia yhtä nauhoitettua tuntia kohden. Litteroitu materiaali mahdollistaa myöhemmässä vaiheessa aineiston analysoinnin. (Hirsjärvi & Hurme 2010; Kananen 105 & 160; Hirsjärvi & Hurme 2001, 140; Nikander 2010, 432 & 434-435.)

Tein kaikki litteroinnit tähän kehittämistyöhön liittyen kahden kuukauden kuluessa kustakin haastattelusta. Koska litterointi toteutettiin viiveellä, ei ns. kysymysten tarkennusta toteutettu haastattelujen jälkeen yhdessäkään tapauksessa. Tähän ei ilmennyt myöskään tarvetta. Keskimäärin litterointiin meni aikaa noin seitsemän ja puoli tuntia yhtä haastattelutuntia kohden. Kaikkinensa tässä kehittämistyössä litterointiin meni aikaa yhteensä muistiinpanojen perusteella noin 44 tuntia. Litteroitua materiaali syntyi tämän kehittämistyön yhteydessä tämän kehittämistyön sivuasetuksilla yhteensä 98 sivua (huom: puheenvuorojen, haastattelijahaastateltava, välissä aina yksi tyhjä rivi). Tein litteroinnin kustakin haastattelusta sanatarkasti, koska koin, että teemahaastattelusta on vaikea eritellä oleellisia otteita jo litterointivaiheessa ja että omasta mielestäni teemahaastattelun sinänsä luulisi koskevan kaikkien itsensä tarvittavaa tietoa. Ainoastaan naurun, naurahdukset jne. merkkasin ☺-merkinnällä litteroituun tekstiin. Toisena seikkana sanatarkkaan litterointiin tässä kehittämistyössä oli se, että harjaannuin näin litteroijana. Kolmantena seikkana oli myös se, että näin tarvittavat haastattelulainaukset olivat suoraan käytettävissä mahdollisessa raportissani.

3.4 Virtuaalifasilitoimalla ideoita ja kritiikkiä mallin kehittämiseksi

Yhteisöllisillä ideointimenetelmillä joukko ihmisiä luo uutta yhdessä luovia ideointimenetelmiä hyödyntämällä (Ojasalo ym. 2014, 44). Ihmiset siis tuottavat yhdessä vapaasti aiheeseen

liittyviä ideoita jotakin teemaa koskien. Erilaisia ideointimenetelmiä on satoja, mutta yhteistä niille on, että kaikkia osallistujia rohkaistaan ilmaisemaan ajatuksiaan ilman kritiikkiä ja ihmisten innovatiivisuus pyritään tuomaan esille. Ideointi ja innovatiivisuus voidaan ymmärtää luovuutena. (Ojasalo ym. 2014, 44; Heinonen ym. 2013, 39-40; Kantojärvi 2012, 131.)

Luovuuden voi sytyttää fasilitoija erityisessä ideointityöpajassa. Fasilitoinnilla tarkoitetaan ryhmäprosessin helpottamista. Ennen fasilitointiin ryhtymistä fasilitoijan tulee ymmärtää samalla myös koko prosessi, mihin ideointi liittyy? Mitkä ovat kehittämisen lähtökohdat? Millaisia ideoita tarvitsemme? Miten pitkälle ideat jalostetaan tässä ja nyt? Mitä tapahtuu työpajan jälkeen? Vaikka fasilitaattorilla on työpajan aikana useita rooleja (mm. sparraaja, dokumentoija, kannustaja, tutkija, isäntä, fasilitoija, osallistuja, pedagogi, dokumentoija, muotoilija), on fasilitaattorin tärkein tehtävä työpajaan osallistujien ohjaaminen mahdollisimman helposti läpi ideointivaiheista. Vaikka fasilitaattori onkin käyttäjäkeskeinen, tulee hänen olla työpajan aikana pääosin kaikesta huolimatta seuraajana ja sivullisena puuttumatta työpajan sisältöihin. Fasilitaattorin tulee ymmärtää, että ihmismieli vaatii vapautta ja suotuisaa ympäristöä luovuuden herättämiseen. Positiivinen ympäristö ja ilmapiiri ruokkivat luovuutta. Hyvä tunnelma syntyy yksityiskohdista ja niiden tuottamasta mielihyvästä. Tämän takia fasilitaattorin tulee suunnitella työpajan kaikki yksityiskohdat erityisellä huolellisuudella, koska yksityiskohtien avulla syntyy aiemmin mainittu todellisuus ja kokonaisuus. Positiivinen ja leikkimielinen ympäristö voidaan luoda työpajaan fasilitaattorin empaattisella suhtautumisella työpajaan osallistuvia ihmisiä koskien. Työpajan kannalta on oleellista, että työpajassa ovat oikeat ihmiset, joilla on riittävän laaja tietotaito ja päätösvalta tai osaaminen aiheesta. Mitä monipuolisempi edustus työpajassa on, sitä enemmän tulee näkemyseroja ihmisten kokemusten, historian, tarpeiden ja toiveiden myötä, joita tarvitaan luovissa kehittämisprosesseissa. Ideoinnissa ja näkemyserojen esille tuonnissa ei ole väliä, ymmärretäänkö alkuperäinen idea oikein tai väärin, pääasia on, että ideoita ja ajatuksia syntyy työpajan aikana. Ennen työpajaa fasilitoijan tulee harjoitella menetelmät niin hyvin, että hän voi käyttää niitä nopeasti vaihtuvissa tilanteissa tarpeen mukaan työpajan aikana. (Kantojärvi 2012; Vaajakallio 2012; Rantanen 2016, 15.)

Fasilitoidulla työpajalla tulee olla selkeä rakenne eli alku (sis. lämmittely ja muistintyhjennys), runko, loppu ja lopetus. Aloituksen tulee sisältää agendan käsittely, toisiin tutustuminen, roolitus, toimintatavat, pelisäännöt, tilaisuuteen virittäytyminen ja aiheeseen fokusoituminen. Aloituksen tavoitteena on ihmisten ohjaaminen keskustelemaan asioista mahdollisimman nopeasti avoimesti ja rakentavasti. Ennen ideoinnin alkua on syytä huolehtia siitä, että kysymys on hyvin muotoiltu ja reunaehdot kaikkien tiedossa. Lisäksi tulee tarkistaa, että kaikki ovat ymmärtäneet mahdollisimman oikein, mitä on tarkoitus ideoida. Työpajan ideointivaiheessa, rungossa, tavoitteena on hyödyntää ryhmämuistia ja tuoda kaikkien ihmisten ajatukset kaikkien näkyville. Tavoitteena ideoinnilla on mahdollisimman avoimesti osallistujien

kokemukset, halut, odotukset ja osaamisen avulla luoda joko uusia ja erilaisia tai täysin innovatiivisia ideoita (divergenssi). Ideoinnin jälkeen ideat voidaan esitellä ilman kritiikkiä toisille siten, että jokainen voi jakaa ideoihin liittyen näkemyksensä ja kysymyksensä, jotta ideat ja niiden taustat ymmärretään. Parhaimmillaan hyvin toteutetussa työpajassa ideoista tulee yhteisesti hyväksytyjä, ihmiset keskustelevat avoimesti, keskustelut luovat edelleen luovuutta ja kaikkien ideoiden suhteen päästään ns. pintaa syvemmälle. Työpajassa tulee selventää ja konkretisoida, mitä tarkoitetaan uudella, kehitettävällä tai luovalla. Ideoinnin jälkeen tavoitteena on ideoiden arviointi ja valinta eli arvioidaan loogisesti, tarkoituksenmukaisesti ja kriittisesti ideoita (konvergenssi). Työpajan lopettamiseen liittyy yhteenveto työpajasta, palautteen kerääminen, kiittäminen ja energisoiva loppuhuipennus. Lisäksi työpajan lopussa tulee arvioida työpaja. Miten tavoitteet ja odotukset toteutuivat? Miten toimitaan seuraavaksi? (Kantojärvi 2012; Nummi 2007; Vaajakallio 2012.)

Hyvin fasilitoidussa työpajassa toimivan vuorovaikutuksen perusedellytys on, että olemme fyysisesti ja henkisesti läsnä sekä kuulemme ja näemme muita sekä hyväksymme erilaisuuden olevan voimavara. Tätä voidaan edistää esim. huolenpidolla osallistujista, arvostuksella ja olemalla kiinnostunut aidosti jokaisen ajatuksista. Näin on mahdollista luoda työpajaan avoin, hyväntahtoinen ja turvallinen ympäristö, tunne ja luottamus. Tämä mahdollistaa sen, että kaikki uskaltavat osallistua ja tuoda ajatuksensa esille. Jo se, että fasilitoija ja osallistajat osoittavat toisilleen, että jokaisella on hyvä aie ja hyvä tahto, rakentaa luottamusta auttaa. Viestimällä tällaista luotettavuutta voidaan viedä kehitystä ja tilanteita aina eteenpäin. (Rantanen 2016; Kantojärvi 2012, 29 & 47; Vaajakallio 2012, 67.)

Tiedon keräämisen näkökulmasta fasilitoidussa työpajassa on paljon liittymäpintoja mm. ryhmähaastatteluun. Seuraavaksi eritellään ryhmähaastattelua, koska näin päästään ymmärtämään tietyt yhtäläisyydet fasilitointiin liittyen. Ryhmähaastatteluna voidaan pitää keskustelua, jossa tavoite on vapaamuotoinen. Ryhmähaastattelussa osanottajat kommentoivat asioita vapaasti ja spontaanisti, tekevät huomioita ja tuottavat tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Ryhmähaastattelussa haastattelija puhuu kaikille yhtä aikaa ja suuntaa mahdollisesti kysymyksiä myös yksittäisille osanottajille. Ryhmähaastattelussa haastattelijan tehtävänä on pitää huolta siitä, että keskustelu pysyy valituissa teemoissa ja että kaikki saavat osallistua keskustelun kulkuun. Ryhmähaastattelussa korostuu mahdollisesti myös ryhmän yhteisen kannan muodostaminen. Ryhmähaastattelujen etuna on, että tietoa saadaan nopeasti usealta osallistujalta samanaikaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 61 & 63.)

Tässä kehittämistyössä sovelsin virtuaalifasilitoiden kolmannen sukupolven ideointimenetelmää Ideologia (Nummi 2007, 56) ja ryhmähaastattelun periaatteita yhdessä (ks. Kuvio 8 & 9). Virtuaalisen fasilitoinnin alustana hyödynsin SkypeBusiness-ohjelmaa ja sen ilmoitustyökaluja virtuaalisina tusseina ja liimalappuina sekä kirjoitustauluina. Ideologiassa on 5 vaihetta. En-

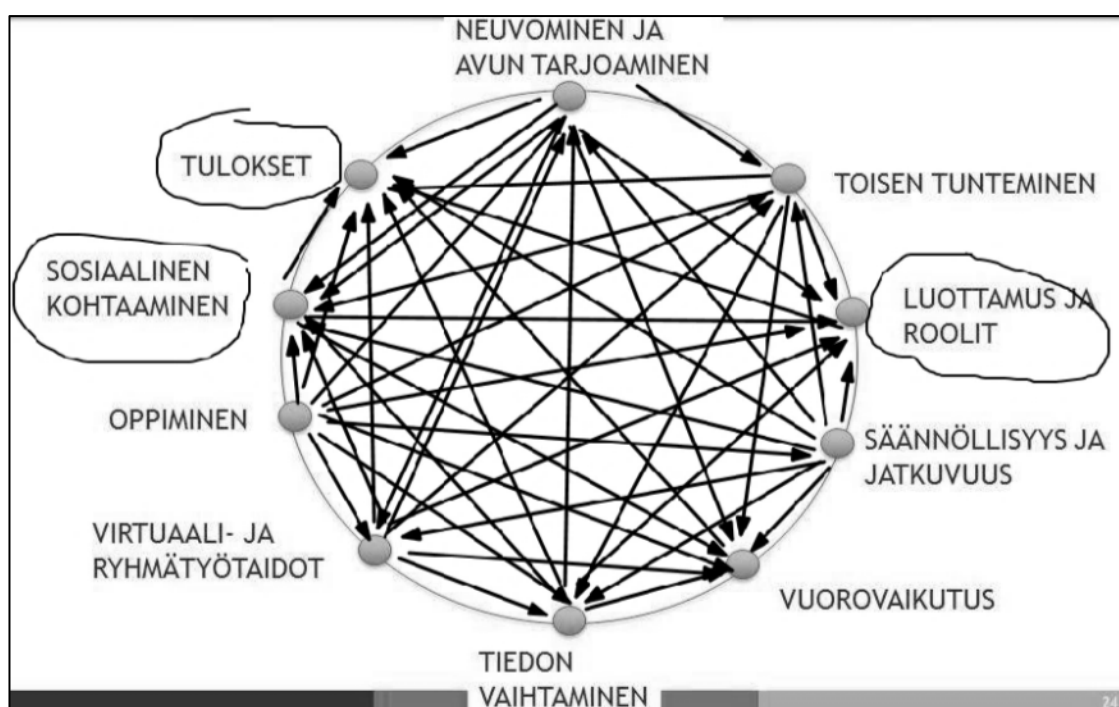
simmäisenä vaiheena on henkilökohtainen ideointi. Toisena vaiheena on toisten ideoiden varastaminen (lue: jaa, kuuntele, kysy ja kehitä). Tätä vaihetta toistetaan yhdestä kolmeen kierrosta. Neljäntenä vaiheena on ideoiden valitseminen ja esille tuominen. Viimeisenä vaiheena Idealogissa on ideoiden arviointi. (Nummi 2016, 26-27.) Virtuaalisessa aineiston keräämisessä ja virtuaalityöpajoissa huomioin erikseen mm. seuraavat asiat aiemmin eriteltyjen fasilitointiperiaatteiden lisäksi. Tuotin osallistujille ns. valmennusvideon SkypeBusiness-ohjelmiston yhteisöllisiä työkaluja koskien, jotta valmiudet niiden koestamiseen olivat olemassa ennen erillistä tekniikan tsekkausta. Valmennusvideo sisälsi myös muita periaatteita koskien virtuaalifasilitointia ja se oli noin 30 minuutin mittainen. Ennen työpajoja varmistin osallistujien kanssa tekniikan osalta, että yhteydet ja työkalut toimivat erillisellä tekniikan tarkistamisella aina työpajaa edeltävänä päivänä. Lisäksi työpajan sisällön ja prosessin jouduin suunnittelemaan mielestäni tavanomaista työpajaa tarkemmin (vrt. Turmel 2014, 57). Itse työpajat suunniteltiin powerpoint-ohjelmalla siten, että yksittäiseen työpajaan tuli lopulta dioja 35-58 kappaletta. Lisäksi viimeinen erityinen huomio virtuaalifasilitointiin liittyen on, että osallistajat aloittavat puhumisen vuorollaan työpajan alussa erityisellä check-in:ssä ja päättävät työpajat erityiseen check-out:iin. (vrt. Nummi 2013, 13-22.)



Kuvio 8 Yhden ideointityöpajan check-in tehtävän tunnelmia.

Henkilökohtaisesti valmistauduin ideointivaiheeseen siten, että osallistuin Laurean kesäopinnoissa Fasilitointi asiantuntijan työkaluna -opintojaksolle kesällä 2016. Edellisen lisäksi osal-

listuin syksyllä 2016 kahteen Grape People OY:n ilmaiseen demoon fasilitointia koskien. Toisessa teemana oli tavanomainen fasilitointi ja toisena virtuaalifasilitointi. Näiden lisäksi ensimmäiseen virtuaalityöpajaan liittyen testasin ja kehitin virtuaalityöpajat käytettävään muotoonsa yhteistoiminnassa Laurean opettajilta saadun palautteen perusteella. Tämän tein siten, että toteutin ensimmäisen virtuaalityöpajan yhdelle Laurean opettajalle verkon yli. Virtuaalityöpajoihin teemat ja tarkat kysymykset johdin (osin siihen mennessä jo) litteroiduista haastattelumateriaaleista ja teoriasta intuitioni perustuen, koska kaikkia haastatteluja ei oltu vielä toteutettu ja aineistoa ei vielä tässä vaiheessa oltu tällöin analysoitu.



Kuvio 9 Arvokellon hyödyntämistä työpajassa yhden oppilaan toimesta.

Opiskelijoiden yhteystiedot ja luvan virtuaalityöpajoihin anoin vastaavalla erillisellä tutkimusluvalla Laurealta kuin haastattelijakin koskien. Yhteensä viiteen eri työpajaan osallistui yhteensä 14 YAMK-opiskelijaa viidestä eri koulutusohjelmasta. Koulutusohjelmat, joista osallistujia oli mukana työpajoissa, olivat seuraavat: Päätöksenteon ilmiöt johtamisessa, kehittämisessä ja asiakastyössä (5 henkilöä), Palvelujen asiakaskeskeinen kehittäminen (2), Degree Programme in Service innovation and Design (2), Sosiaalialanpalvelujen asiakaslähtöinen kehittäminen (1), Sosiaali- ja terveysalan johtaminen (2) sekä Järjestelmäsuunnittelun koulutusohjelma (1). Heidän valintaansa ideointiin liittyen voin perustella sillä, että he ovat tämän kehittämistyön aiheen kannalta myös asiakkaita eli Laurean YAMK-opiskelijoita. Toisena seikkana koen, että he olivat edellisellä viikolla juuri osallistuneet fasilitoinnin opetukseen, minä takia ns. prosessit työpajassa ei virtuaalisuutta lukuun ottamatta olleet heille uusia. He olivat omasta näkökulmastani ns. ideointiin valmennettuja eli erinomaisia osallistujia kehittämistyötä koskien.

Virtuaaliset työpajat toteutin yhteistyössä syksyn 2016 Laurean YAMK-opetuksen kanssa siten, että ne sidottiin osaksi YAMK-opetusta Fasilitointi asiantuntijan työväliseen -opintojaksolla viikoilla 44 ja 45. Työpajat suunnittelin tunnin ja 15 minuutin mittaisiksi. Työpajoihin liittyen ennakkoon ilmoittautui 21 osallistujaa syksyn 2016 alussa. Tämän perusteella suunnittelin yhteensä viisi teemaa, jotta jokaisessa työpajassa olisi noin neljästä viiteen osallistujaa. Kyseisen opintojakson alkaessa osallistujia oli kuitenkin vain 14. Tästä huolimatta toteutin suunnitellut viisi työpajaa teemoineen. Työajoissa käsitellyt teemat, osallistujamäärät, menetelmät ja ideointikysymykset sekä tavoitteet on esitetty seuraavassa taulukossa kaksi (Taulukko 2). Tarkkojen ongelmien asettelussa en työpajojen ideointiin liittyen kokenut haastetta. Työpajan toteutumisen onnistumiseksi opiskelijoita informoitiin laatimani ohjeen avulla noin yhtä kuukautta aikaisemmin työpajoihin liittyen. Lisäksi varsinaisessa työpajakutsussa, joka heille lähetettiin sähköpostitse oli liitteenä ns. selkeytysvaiheeseen liittyvä info sekä työpajan tavoite, jotta he pystyivät ennakkoiden pohtia jo alustavasti teemaa ja ideointikysymystä. Tässä kehittämistyössä käytetty työpajakutsu ja -ohje on esitetty liitteessä kolme (Liite3).

Työpajakutsu- ja ohje sisälsivät myös linkin ns. tekniseen orientointivideoon ja ilmoittautumislomakkeeseen. Oli varsin helppoa suunnitella työpajat ja menetelmät, koska kyseessä oli vain ideointivaihe Idealogin mukaisesti eli työpajoissa ei toteutettu ns. ideoiden arviointia ja valintaa (vrt. konvergenssi), koska opiskelijoille ilmoitettu ja varattu aika oli ennakkoon ilmoitettu 75 minuutin mittaiseksi [vrt. virtuaalitapaaminen maksimissaan 90 min (Pullan 2016, 19)]. En halunnut poiketa tästä, koska se olisi saattanut heikentää työpajojen tunnelmaa ja niihin osallistumista, jos ne olisi pidennetty kahteen tuntiin. Pidän tärkeämpänä ideointi- ja generointivaihetta Idealogin mukaisesti. Yksittäisiin työpajoihin ilmoittautuminen ja aiheiden valinta suoritettiin vapaaehtoisuuden ja kiinnostuksen mukaisesti, mutta kuitenkin siten, että osallistumispaikkoja oli rajoitettu ja jokaisen opiskelijan tuli osallistua vähintään yhteen työpajaan, koska se kuului samalla heidän opintojaksoonsa. Ensimmäiseen työpajaan osallistui yhteensä viisi opiskelijaa. Toiseen työpajaan osallistui kolme opiskelijaa. Kaikkiin muihin osallistui kaksi opiskelijaa. Vähäinen osallistujien määrä mahdollisti työpajoissa suuremman keskustelemisen osallistujien välillä, mikä oli niiden sisällön ja saadun tiedon kannalta kehittämistyötä ajatellen hyvä asia. Kaikkien työpajojen lopuksi keräsin palautteen, minkä perusteella voidaan todeta, että opiskelijat olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa oppiin ja kokeemukseen virtuaalifasilitoinnista. Kaikkinensa työpajoista syntyi kokonaisuudessaan niin äänitteet (sanelukone) kuin videotallenteet (Skype-tallenne videoformaattissa) sekä tulostesivut (pdf-formaattiin tallennettu työpaja kaikkine sivuineen), joita oli viidestä työpajasta yhteensä 73 tulossivua/ kappaletta, jotka analysoitiin myöhemmin esitettävällä tavalla. Yhtä työpajaa ei ns. videoitu yhden henkilön toiveesta.

Työpaja.	Työpajojen teemat ja kehittämiskysymykset.	Käytetyt ideointimenetelmät.
Kunakin työpajan kesto oli noin 1 h 15 min. Kunakin työpajan rakenne oli seuraava: -2. Kutsukirje, -1. Ennako-ohjeistusvideo, 0. Tekniikan tsekkaukset, 1. Check-in, 2. Selkeytys, 3. Ideointi, 4. Check-out.		
TP1 4 os.	Virtuaalinen tutustuminen: Kuinka oppia tuntemaan toinen virtuaaliopintojaksolla?	1. BrainDump 2. Brain Storming (x6) 3. If I could decide... 4. Porinaryhmä.
TP2 3 os.	Virtuaalinen läsnäolo: Kuinka olla läsnä muille ja muiden kanssa virtuaaliopintojaksolla?	1. BrainDump 2. Though leader (x6) 3. If I could decide... 4. Porinaryhmä.
TP3 2 os.	Tiedon jakaminen virtuaalisyöskentelyssä: Kuinka ja mitä tietoa tulee jakaa muille virtuaaliopintojaksolla?	1. BrainDump 2. MindMap (x5) 3. If I was The Magician... 4. Porinaryhmä.
TP4 3 os.	Virtuaalinen tiimiytyminen: Kuinka tiimiytyä ja työskennellä tehokkaasti virtuaaliopintojaksolla?	1. BrainDump 2. Arvokello ja Arvostavahaastattelu 3. Yes, and... + Jana 4. Porinaryhmä.
TP5 2 os.	Virtuaalinen ilmapiiri ja läsnäolo: Millainen ilmapiiri pitäisi Sinut ”imussa” koko virtuaaliopintojakson ajan?	1. BrainDump 2. Kuvakortit 3. 5xWhy? + What if...? 4. Empatiakartta 5. Porinaryhmä.
TP6 3 os.	Konseptin testaaminen: Virtuaalisen vuorovaikutusmallin arviointi ja kehittäminen	1. BrainDump 2. Scamper 3. Porinaryhmä.

Taulukko 2 Kehittämistyön aikana pidetyt työpajat ja niissä käytetyt menetelmät.

3.5 Kerätyt aineistot analysoitiin teemoittelemalla

Yhtä ja yleispätevää aineistojen analyysimenetelmää ja -prosessia ei ole olemassa (Ruusuvoori ym. 2010, 11). Kun analyysiä ohjaa teemat eli ilmiöstä aiemmin tiedetty, puhutaan teoriaohjaavasta tai teoriasidonnaisesta analyysistä, mutta ei kuitenkaan siten, että pyritään testaamaan aikaisempaa teoriaa tai käsitettä uudessa yhteydessä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 113 & 117). Teoriasidonnaista analyysitapaa voidaan pitää helpohkona, koska tällöin esim. teorialuku voi koostua sekalaisesta kokoelmasta useita erilaisia käsitteitä ja tuloksia (Eskola 2015, 186 & 189). Onko haasteena tällöin, kuinka hyvin tällaista teoriaa voidaan hyödyntää sidonnassa ja johtopäätöksissä?

Teemahaastattelujen pohjalta litteroitu ja tekstimuotoon yhteismitallistettu aineisto on mahdollista analysoida systemaattisesti teemoittain (Hirsjärvi & Hurme 2010, 141; Kananen 2015,

159). Laadullisessa tutkimuksessa analyysiä ohjaa kohdeilmiön ymmärtäminen ja tutkimuskysymykset (Kananen 2015, 177; Ruusuvuori ym. 2010, 11). Analysointiin liittyen päättelyä voi tehdä joko induktiivisesti tai deduktiivisesti. Litteroidun materiaalin käsittelyssä tulee muistaa, että kaikissa analysoinnin vaiheissa pyritään kuitenkin havaitsemaan ja tavoittamaan haasteltujen esittämä olennainen sisältö. Edelleen tulee kaikissa vaiheissa säilyttää vastauksen konteksti etenkin silloin, kun kokonaisuus on merkittävä. Kokonaisuuden pitäminen mielessä on koko analysoinnin ajan oltava keskiössä. Ennen analysointia ja aineiston pirstoamista koko aineiston on luettava useaan otteeseen siten, että samalla kirjataan siitä esille nousevia asioita ja kysymyksiä ylös. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 142-143; Kananen 2015, 163.) Aineistomäärän ollessa suuri ei lukemalla välttämättä saada kiinni kaikkea tietoa, minkä takia aineisto pitää tiivistää ja retusoida helposti hallittavaan muotoon (Kananen 2015, 162).

Aineiston pirstoamisen, haltuunoton ja tuntemisen, apuna voidaan aineistoa tarkastella tutkimuskysymysten, teemahaastattelujen teemojen ja teoriakäsitteiden avulla sekä aineistonkeruumuistiinpanojen avulla (Hirsjärvi & Hurme 2010, 149; Ruusuvuori ym. 2010, 13; Eskola 2015, 194; Tuomi & Sarajärvi 2013, 93). Aineistoa voi lähestyä myös erillisillä analyttisillä kysymyksillä, joiden perusteella aineistoa tarkastellaan (Ruusuvuori 2010, 16.) Teemoittelulla tarkoitetaan analyysivaiheessa sitä, että eritellään aineistosta yhteisiä merkityksiä (Hirsjärvi & Hurme 2010, 173) eli aineistosta voi nousta esiin myös uusia teemoja haastatteluteemojen lisäksi (Hirsjärvi & Hurme 2010, 173). Tämä voi tapahtua esim. siten, että tutkija tiivistää tietoa poimimalla oleellisia asioita tekstistä ja kirjaa kunkin vastauksen perään yhdellä tai muutamalla sanalla vastauksen sisällön. Myös alleviivaaminen tai korostustussilla esille nostaminen voi toimia (Eskola 2015, 195). Tämä vaihe jo itsessään edellyttää tutkijalta luovuutta ja analyttisyyttä (Kananen 2015, 163 & 165). Analyysivaiheen jälkeen tulisi esille nousseita asioita ja alateemoja sekä niiden samaisuutta tulkita, tekemällä uusista alateemoista tulkinta, sitomaan se kontekstiin ja ymmärtää analysoidut havainnot osana teoriaa (Hirsjärvi & Hurme 2010, 144 & 146; Tuomi & Sarajärvi 2013, 93). Tällöin vastataan kysymyksiin, mitä aineistosta nousee esille ja mitä rivien väliin on piilotettu tai mitä tekstissä ei ole sellaisenaan läsnä. Asioita tulisi kyetä tulkitsemaan aineistoa abstraktimmaksi asioiksi (Kananen 2015, 177). Tässä vaiheessa aineistosta kirjoitetaan auki omin sanoin tulkinnat siitä, mitä aineistossa on (Eskola 2015, 198). Kokonaisuuden kannalta tulisi kyetä erittelemään myös säännönmukaisuuksia, vivahteita, yhteyksiä ja erilaisuuksia (Hirsjärvi & Hurme 2010). Huomioitavaa kaikissa vaiheissa on, että aineiston analysoinnissa on useita vaiheita, joissa tutkija tekee erilaisia valintoja oman ajatusmaailmansa perusteella (Hirsjärvi & Hurme 2010, 150). Tämän takia olisi tärkeää, että saman aineiston analysoisi myös toinen henkilö (Hirsjärvi & Hurme 2010, 142 & 152).

Haasteena on raportointivaiheessa, että myös lukijan tulee päästä kiinni tutkijan valintoihin ja näkökulmaan samalla tavalla ja vielä siten, että aineistosta nostetaan esille myös haasta-

teltujen henki (Hirsjärvi & Hurme 2010, 151). Raportoinnissa on mahdollista käyttää niin tekstiä, graafeja, kuvia, haastatteluotteita, taulukoita kuin kuvia ja yhtä tapaa ei siihen ole olemassa (Hirsjärvi & Hurme 2010). Raportoinnissa on kyettävä kertomaan lukijalle miten ja miksi, hän on päätenyt tekemään aineiston analyysin työssään tietyllä tavalla, kun tarkastellaan luotettavuutta (Hirsjärvi & Hurme 2010, 189). Edellä mainittujen seikkojen takia voidaan sanoa, että tutkijan tulee olla samaan aikaan niin herkkä, luova kuin mielikuvituksellinenkin haastateltavien tulkitsija (Hirsjärvi & Hurme 2010, 192), jotta haastateltavien elämästä olisi mahdollista kertoa mahdollisimman elävästi (Hirsjärvi & Hurme 2010, 194). Kuivaa ja kaava- maista selostamista tulisi kaikissa vaiheissa välttää (Hirsjärvi & Hurme 2010, 197). Kun analyysin tulokset on kirjattu raporttiin, tulee ne viimeisessä vaiheessa kytkeä teoriaan ja aikaisempiin tutkimuksiin (Eskola 2015, 201), minkä jälkeen tekstiä voidaan hioa ja viimeistellä tarvittavilta osin.

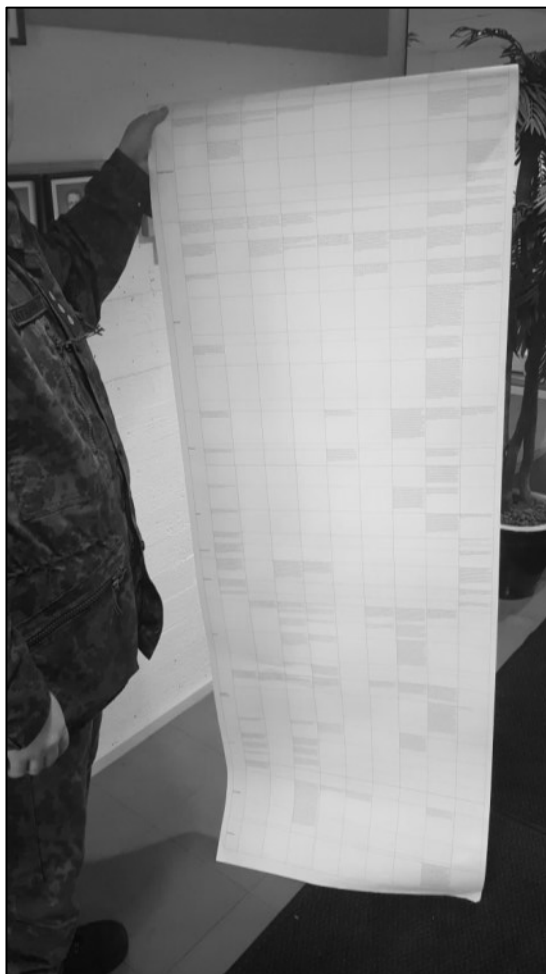
Tässä kehittämistyössä aineiston analysoinnissa ja raportoinnissa oli kaikkiaan seitsemän eri vaihetta. Työpajoissa syntynyt aineisto analysoitiin vastaavalla tavalla kuin litteroidut teema- haastatteluaineistot seuraavissa vaiheissa esitetyllä tavalla. Aineiston analysoinnin ensimmäisen vaiheen eli litteroinnin toteutin touko-joulukuussa 2016 aiemmin kertomallani tavalla (vrt. Luvut 3.3. & 3.4) niin haastatteluja kuin työpajoja koskien.



Kuvio 10 Kehittämistyön aineiston analysoinnin seitsemän eri vaihetta.

Toisessa vaiheessa otin aineiston haltuun. Tämän toteutin siten, että kuuntelin kaikki haastattelut ja työpajat sanelukoneelta kertaalleen maaliskuun alussa 2017 työmatkoillani. Kunkin tallenteen jälkeen, haastattelua tai työpajaa koskien, kirjasin tulosteille välittömiä ajatuksia sisältöön liittyen (vrt. mitä henkilö päällimmäisenä halusi minulle kertoa tai mikä oli keskeisin ajatus työpajassa?) Tämä kesti ajallisesti noin kolme viikkoa. Kolmannessa vaiheessa siirsin kaiken aineiston Excel-ohjelmistoon (Ks. Kuvio 11) siten, että vaakariveille kirjasin teema-

haastattelujen teemat ja pystysarakkeisiin kunkin haastateltavan henkilön. Tässä vaiheessa en jättänyt mitään aineistosta pois vaan leikkasin Word-ohjelmistosta kaikki vastaukset irti ja siirsin se teemojen mukaisesti oikeille riveille. Tämä edellytti, että jouduin vielä tässäkin vaiheessa kertaalleen lukemaan kaikki haastatteluaineistot läpi. Tätä vaihetta helpotti merkittävästi teemahaastattutekniikka, koska kysymyksen teemasta selvisi helposti mille riville kukin vastauslainaus tuli laittaa. Jotta kaikki informaatio oli helposti hallittavissa, otin tiedostosta tulosteen. Tulosteesta syntyi kooltaan 0,6 x 4.5 metrin kokoinen paperituloste.



Kuvio 11 Haastatteluaineisto pirstottu hallittavaan muotoon yhdelle tulosteelle.

Neljännessä vaiheessa pohdin, mitä varten keräsin aineistoni? Palvelumuotoilussa design driveilla eli suunnitteluohjureilla ohjataan suunnittelua ja ne on johdettu tutkimusten perusteella. Suunnitteluohjurit ovat siis tutkimustuloksista johdettuja suunnittelun ohjaimia. Tässä vaiheessa asetin analysoitiin liittyen erillisen analysointikysymyksen, mitkä ovat yksittäisiä asioita (vrt. ohjureita), jotka tulee ottaa huomioon hyvän ja laadukkaan sekä yleisesti hyväksytyyn opiskelijälähtöisen virtuaalisen vuorovaikutuksen suunnittelussa. Olisiko tulokset voinut esittää itse asiassa vain yksityiskohtaisen luettelon muodossa? Tämän jälkeen tulostin erikseen seinälle päätutkimuskysymyksen alatutkimuskysymyksineen ja leikkasin kunkin teeman

irti isosta tulosteesta, jotta kaikki tieto oli helposti hallittavissa ja koko analyysin ajan nähtävillä. Yhden teeman karkeaan käsittelyyn kului yhteensä noin kolme tuntia. Tämän vaiheen lopuksi tarkastelin kunkin henkilön kutakin vastausotetta tulosteliuškoista erikseen ja pyrin kirjaamaan niiden sisällöt yksittäisillä sanoilla mahdollisimman ytimekkäästi lainauksen yhteyteen. Tästä vaiheesta on esimerkkinä kuvio 12 (Kuvio 12), jossa olen analysoinut teemaa vuorovaikutus ja kirjannut ns. esille nousseet asiat tulosteelle.

The image shows a detailed handwritten analysis grid. The grid is organized into rows and columns, with various symbols and text annotations. A legend at the bottom clarifies the symbols used:

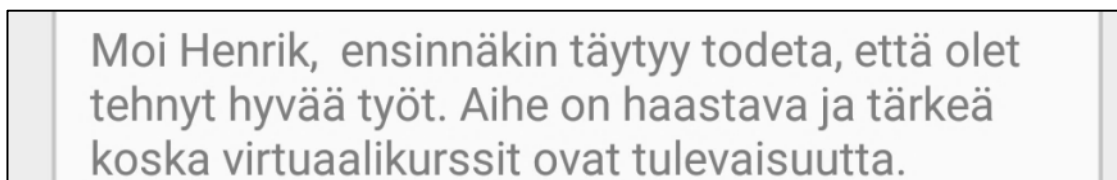
- ★ = ICIA JA VUOROKAUS / 21.11.2017 / 15min - 7h
- = KOORDINOINTI
- = OHJEISTUS
- +
- \$ = TEKSTIÄN
- // = TEHTÄVÄ

The grid contains numerous handwritten notes, such as "Koordinointia lisää", "Ohjeistusta lisää", "Ei avointa keskustelua", and "3-4x 1 kko". The notes are spread across the grid, with some cells containing multiple lines of text and symbols.

Kuvio 12 Haastatteluaineiston analysointia vaiheessa neljä.

Viidennessä vaiheessa tarkastelin toistamiseen, että keskeisimmät sanat vastasivat kutakin vastausotetta, jonka jälkeen peilasin esille nousseita ns. alateemoja tarkempaan analyysiky-symykseen. Tässä vaiheessa kirjasin omin sanoin tuloslukuun sen, mitä olin havaintojeni perusteella saanut irti tekstistä sen ns. rivien välistä. Samassa yhteydessä poimin tekstistä ne lainaukset raporttiin, jotka ilmensivät parhaiten kyseisiä havaintojani. Tämän vaiheen lopussa lähetin maaliskuuhuhtikuun 2017 vaihteessa tämän kootun raakatulosluvun kaikille haastatteluun osallistuneille tarkastettavaksi. Sähköpostiviesti sisälsi myös haastateltujen haastatteluista kirjoitetut litteraatiot ja tiedon siitä, mikä oli heidän oma henkilökoodinsa. Vastaamiseen heille annettiin viikon käsittelyaika. Tämän sähköpostiviestin kopio on esitetty liitteessä viisi (Liite 5). Vastauksia haastatelluilta henkilöiltä tuli yhteensä neljä kappaletta. Kahdessa vasti-neessa tehtyä analyysiä keuhuttiin, mutta varsin lyhyesti. Yksi haastateltava vastasi saaneensa viestini, mutta totesi siinä, ettei ehdi siihen paneutumaan. Yksi haastateltavista antoi analyysi- lopputuloksesta kritiikkiä, mutta se kohdistui pääosin oikeinkirjoitukseen, minkä takia en muuttanut saatua tulosta kehittämistyössä. Ohessa lainaus yhden haastateltavan sähköpostis-

ta analyysin varmistusta koskien: ”Katsoin kaikki laittamasi liitteet ja minusta olit hyvin saanut haastattelusta osia omaan työhösi. Kivasti olit saanut kaikista haastatteluista muodostettua selkeitä kokonaisuuksia lukemani perusteella. Hyvin tuli esille itselle tärkeitä asioita kuten osaamisen korostaminen ja hyvä yhteishenki tekemisessä.” (HF 25.3.2017.) Lisäksi seuraavana oleva kuvio 13 (Kuvio 13) on kuvakaappaus saadusta analyysipalautteesta.



Kuvio 13 Opiskelijapalautetta raakatuloksesta ja litteroinnista.

Kuudennessa vaiheessa tarkistin kertaalleen neljännen ja viidennen vaiheen tuotoksen. Tämän jälkeen sidoin työpajojen ja haastattelujen tulokset toisiinsa siten, että prosessikirjoittamisen periaattein yhdistin raakatulokset yhdeksi kokonaisuudeksi.

Vasta tämän jälkeen viimeisessä ja seitsemännessä vaiheessa sidoin kertaalleen hiotut tulokset luvussa kaksi (Luku 2) esitettyihin sisältöihin ja teoriaan. Tämän jälkeen hioin tulosluvun tekstiä muutamaa otteeseen huhtikuun 2017 aikana vertaisilta ja työnohjaajalta saadun palautteen perusteella. Tämän vaiheen perusteella muodostin ja rakensin koko kehittämistyöstä konseptin lopulliset dokumentit ja tuotteet, koko kehittämistyön aikaisen kokemuksen, teorian ja aiempien kokemukseni pohjalta. Konsepti testattiin erillisessä työpajassa, josta kerron tarkemmin seuraavassa luvussa.

Viimeisessä ja erillisessä vaiheessa kokosin ilman erillistä analyysiä testaamistyöpajan tulokset ja havainnot yhteen. Tämä koonnos on esitetty luvussa 4.5 (Luku 4.5). Arvioin havainnot koko kehittämistyön kannalta. Arvioinnin perusteella en muokannut lainkaan konseptin tuotteita, koska koin, että sellaisenaan niiden hyödyntämisessä jatkossa voi peilata nyt saatuja havaintoja ja kehittää konseptiä yhdessä seuraavien testaamis- tai jalkauttamiskertojen yhteydessä. Yksi työpaja ei mielestäni ole riittävä havaintojen osalta. Testaamistyöpajan tulos ei erikseen myöskään tarkistutettu opiskelijoilla.

3.6 Konseptin testaamista opiskelijoiden kanssa

Kehittämistyön viimeisen virtuaalityöpajan toteutin huhtikuussa 2017 vastaavilla järjestelyillä ja periaatteilla kuin aiemmat työpajatkin. Työpajassa testattiin konseptiin laatimani tuotteet ja niiden soveltuvuus virtuaaliopintojaksolle. Työpajan valmisteluissa hyödynsin samanlaisia kutsu- ja ennakkoinfoja ja sähköpostiviestejä kuin aiemmissakin työpajoissa. Osanottajat kutsuttiin työpajaan Laurean virtuaalitoteutetulta Verkostojohtamisen opintojaksolta siten, että

esitin ko. opintojakson opettajalle tarpeen valmiilla ilmoituksella ja hän ilmoitti asiasta opintojakson oppimisalustalla opiskelijoille. Opiskelijat saivat tuolloin noin viikon aikaa ilmoittautua vapaaehtoisesti työpajaan. Opiskelijoiden yhteystietojen hankkimiseen tai työpajaan tutkimuslupaa ei tässä vaiheessa enää anottu. Tutkimuslupaa ei erikseen haettu myöskään enää erikseen tähän virtuaalityöpajaan. Olin valmistautunut ottamaan mukaan tässä vaiheessa työpajaan maksimissaan kahdeksan YAMK-opiskelijaa.

Työpajaan ilmoittautui määräajassa kolme YAMK-opiskelijaa. He olivat seuraavista koulutusohjelmista: Tulevaisuuden innovatiiviset digitaaliset palvelut, Sosiaalialanpalvelujen asiakaslähtöinen kehittäminen ja Sosiaalisen kuntoutuksen ja terveyden edistämisen johtaminen ja kehittäminen. Heidän valintaansa testaamistyöpajaan voin perustella sillä, että he ovat tämän kehittämistyön aiheen kannalta myös asiakkaita eli Laurean YAMK-opiskelijoita. Samalla he opiskelevat samalla virtuaalitoteutetulla Verkostojohtamisen 5 op-opintojaksolla kuin aiemmat edellisenä vuonna haastatteluihin osallistuneet opiskelijat. Tämä mahdollistaa edelleen myös sen, että he voivat peilata testaamistyöpajassa konseptin tuotteita samalla myös täysin omiin kokemuksiinsa kevään opintojaksoonsa sitoen.

Seuraavaksi avaan tarkemmin sen, mitä materiaali ko. opiskelijat saivat ja miten työpajan toteutin. Työpajan suunnittelin 90 minuutin mittaiseksi. Tarkan ongelman asettelussa en työpajan ideointiin liittyen kokenut haastetta. Aiemmin mainittujen asioiden lisäksi varsinaisessa työpajakutsussa, joka heille lähetettiin sähköpostitse neljä päivää aiemmin oli esitetty työpajan kehittämiskysymykset. Näin he pystyivät ennakkoiden pohtimaan jo alustavasti teemaa ja suhteuttamaan konseptia kokemuksiinsa. Työpajakutsu- ja ohje sisälsivät myös linkin ns. tekniseen orientointivideoon ja ilmoittautumislomakkeeseen kuten edellisenä vuotenakin ideointityöpajoissa. Kaikkinensa työpajasta syntyi kokonaisuudessaan niin äänite (vrt. sanelukone) kuin videotallenne (vrt. Skype-tallenne videoformaattissa) sekä tulostesivut (vrt. pdf-formaattiin tallennettu työpaja kaikkine sivuineen). Pdf-sivuja, joissa oli aineistoa, muodostui analysoitavaksi tästä työpajasta yhteensä vain viisi tulossivua/ kappaletta, koska pääasiallinen aineisto syntyi keskusteluista. Esittelen seuraavaksi kaksi menetelmää, joita pohdin konseptin mallintamisessa, jotta vastaavaa työtä jatkossa tekevä henkilö voi huomioida nämä vaihtoehdot myös omassa työssään.

Konseptin alustavassa mallintamisessa työpajaan olisi ollut mahdollista hyödyntää ns. service-blueprint-menetelmää, joka on palvelun visuaalinen kuvaus vaadittavista resursseista ja asiakkaan kytkeytymisestä palveluun. Menetelmän keskiössä on asiakkaan palvelukokemus. Menetelmässä käy ilmi asiaan kokemat asiat ja koko palvelun toiminta myös palvelun taustalla olevista asioista ns. palveluketjuna. Menetelmässä palveluun kuuluvien eri osapuolten teot kuvataan eri uimaradoilla. Menetelmän avulla on mahdollista niin tehostaa toimintaa kuin vähentää mm. kustannuksia. (Vaajakallio 2012, 58-59.) En hyödyntänyt tässä kehittämistyön

konseptissa tätä menetelmää, koska muita sidosryhmiä oppilaiden lisäksi ei tarkasteltu tässä kehittämistyössä. Koin tämän menetelmän hyödyntämisen tämän takia epätarkoituksenmukaisena.

Konseptin mallintamisessa olisi voitu hyödyntää myös ns. customerjourney-menetelmää. Se on yleinen menetelmä palvelumuotoilussa, jolla voi ymmärtää palvelun käyttämisen asiakkaan näkökulmasta. Menetelmässä palvelu kuvataan asiakkaan näkökulmasta eri palvelutuokioiden kautta. Menetelmässä kuvataan kaikki paikat, sijainnit, ympäristöt ja laitteet koko palvelun käytön ajalta. (Vaajakallio 2012.) En hyödyntänyt tässä kehittämistyön konseptissa tätä menetelmää, koska koin vaikeana pitää tämän menetelmän tuotteita yhdellä sivulla ja koin haastavana sen, että siinä vaihteita syntyisi lukumääräisesti niin paljon.

Valitsin konseptin rungoksi ns. storycanvas-menetelmän (vapaasti suomennettuna tarinaseinä). Menetelmässä kuvataan yksinkertaisesti ja tarinan kerronnan tavoin, kuinka tarinan sankari ratkaisee ongelman. Menetelmä tarjoaa palvelun suunnittelemiselle kehyksen, jossa hyödynnetään arkikieltä ja tarinan kerrontaa. Sitä voidaan hyödyntää customerjourney-menetelmän kaltaisesti todellisen toiminnan vangitsemiseksi ja kuvaamiseksi. Se avulla on mahdollista kehittää ideoita uusien toimintojen ja palvelujen suunnittelemiseksi. Samalla se voi toimia valmiina ohjenuorana jonkin toiminnon toteuttamiseksi. Tällöin sen avulla on mahdollista lähestyä helposti myös muita sidosryhmiä. (TheToolkitProject 2017a.) Valitsin tämän menetelmän konseptini rungoksi, koska koin, että sen avulla saan puristettua konseptini yhdelle sivulle aina eri vaiheissa ja mielestäni sen avulla voin helposti kuvata myös tulevaa ja uutta toimintaa. Lisäksi koin, että sen muokkaaminen omilla työkaluilla esim. Microsoftin PowerPoint-ohjelmalla on helppoa. Lisäksi pidän mallia sellaisena, että se on helposti tulkittavissa ja luettavissa ilman ns. palvelumuotoilutaustaa. Lisäksi se on nyt sellaisenaan hyödynnettävissä ja esitettävissä Skype-ohjelman virtuaalokokouksessa.

Lisäksi valitsin konseptin tueksi ns. empathymap-menetelmän (vapaasti suomennettuna empatiakartta). Menetelmässä pyritään ymmärtämään ja kuvaamaan syvällisesti asiakasta, kun saadut havainnot ja tutkimustulokset kuvataan siihen. Sillä voidaan kuvata myös kokonaista asiakasryhmää. Menetelmässä pyritään ymmärtämään keitä asiakkaat ovat, miten he käyttävät aikansa, ketä heidän ystävänsä ovat, mitkä asiat vaikuttavat heidän mielipiteisiin, mitä he sanovat tai tuntevat. (TheToolkitProject 2017b.) Valitsin menetelmän storycanvas-menetelmän tueksi, koska koin, että sillä on mahdollista tukea ja ymmärtää yhä paremmin opiskelijoita virtuaalioppimisen ohessa, kun konseptia esim. jalkautetaan. Sen avulla niin opilaan kuin opettajan on mahdollista ymmärtää, että millaisia tuntemuksia muilla on esim. virtuaaliseen esittäytymiseen liittyen ja samalla ymmärtää että muut kokevat asiat samalla tavoin.

Valitsin konseptin kriittiseen arviointiin ja edelleen kehittämiseen SCAMPER-menetelmän. Menetelmällä on mahdollista saada esille luonnollisia ideoita. Menetelmässä ratkaisua lähestytään erilaisten kysymyksen avulla eri näkökulmista. Sitä voidaan pitää samalla myös oppimisen menetelmänä ja se suosii joustavuutta, luovuutta, luonnollisuutta sekä vaikuttavuutta. Menetelmän keskiössä ovat erilaiset kysymykset, joita tyypillisesti ei tavanomaisessa kehittämistoiminnassa kyetä hyödyntämään. (Serrat 2009, 31-33.) Opiskelijoille jaettu SCAMPER-työkalu on esitetty liitteessä 14 (Liite 14). Pidän työkalua erittäin soveltuvana testaamiseen liittyen, koska sen avulla saan hyödynnettyä kaikkien testaamiseen osallistuvien osaamisen, kokemukset ja näkemykset tasapuolisesti yhden työpajan aikana. Lisäksi pidän menetelmän kysymyksiä ideaalisina kehittämiseen ja testaamiseen.

Virtuaalioppimiseen laadittuja materiaaleja ja tehtäviä on mahdollista tarkastella kriittisesti niiden testaamisen yhteydessä ja niiden tuottamisvaiheessa mm. käytettävyyden näkökulmasta. Yleensä ensimmäiset oppilas- ja pilottiryhmät tunnistavat mahdolliset ongelmat ja epäloogisuudet virtuaaliopintojaksoilla. Yleensä arvioijiksi valitaan kolmesta viiteen käytettävyydestä perehtynyttä henkilöä, joiden voidaan olettaa hallitsevan virtuaalioppiminen ja -opetus. (Aho & Kullaslahti 2006, 38-39.) Koska tässä kehittämistyössä ei kyetä jalkauttamaan konseptia ja kehittämään sitä opiskelijoiden ja opettajien palautteiden perusteella entistä käytettävämmäksi, hyödynnetään tässä kehittämistyössä testaustyöpajassa seuraavassa taulukossa kolme (Taulukko 3) esitettyä kriteeristöä konseptin käytettävyyden arvioinnissa. Kriteeristöissä on yhteensä 16 erilaista arvioitavaa ja tarkasteltavaa näkökulmaa. Laadin kriteeristöille asteikon, joka on empiiristen havaintojeni perusteella riittävä tuomaan esille laaja-alaisesti arvioijan tuntemukset, osaamisen, kokemukset ja ajattelun. Asteikko on esitetty taulukon lopussa.

Arvioitava asia.	Arvioitavaan asiaan liittyvä kysymys?
Sisältö	Kuinka hyvin konsepti tukee virtuaalivuorovaikutuksen tavoitetta?
Esitys	Kuinka helposti konseptin osat ovat ymmärrettävissä (luettavissa/tulkittavissa)?
Vaikeus/Haastavuus	Kuinka vaativaa/haastavaa/vaikeaa konseptin osia on käyttää?
Navigointi	Kuinka helppoa on käyttää konseptin osia virtuaalisesti?
Monimutkaisuus	Kuinka monimutkainen konseptin sisältö on?
Monipuolisuus	Kuinka monipuolinen konseptin sisältö on?
Motivaatio	Kuinka hyvin konseptin sisältö tukee motivaation syntymistä?
Palaute	Kuinka helppoa konseptin sisällöllä on saada palautetta?
Kontrolli	Kuinka hyvin konseptin sisällön käyttöä ohjaa oppilas?
Käytännön toimivuus	Kuinka hyvin sen sisältö on oppilaan käytettävissä (vrt. laitteisto, alusta jne.)?
Autenttisuus	Kuinka hyvin sen sisältö mahdollistaa oppilaan aidon ja rehellisen toiminnan?
Oppijan oman tietoisien toiminnan näkyväksi tuleminen	Kuinka hyvin sen osien ja sisällön käytöllä tulee oppilaan oma toiminta ja ajattelu esille?
Aidon tiedon soveltaminen	Kuinka hyvin konseptin sisältöä on mahdollista soveltaa aitoon, oppimisen kannalta mielekkääseen tilanteeseen ja tehtävään?

Arvioitava asia.	Arvioitavaan asiaan liittyvä kysymys?
Tiedonrakentelu	Kuinka hyvin sisältöä tukee tiedonrakentelua ja vuorovaikutusta?
Uudelleenkäytettävyys	Kuinka hyvin sisältö on käytettävissä erilaisissa oppimisprosesseissa ja eri oppimisprosessin vaiheissa?
Pedagoginen jäsenys	Kuinka hyvin konseptin osien sisältö on oppimisen kannalta mallinnettu?
Arviointi asteikko	

Taulukko 3 Konseptin tarkastelun kriteerit (mukaillen Aho & Kullaslahti 2006, 38-39).

Ilmoittautumisajan jälkeen lähetin kolmelle YAMK-opiskelijalle noin viikko ennen työpajaa tarvittavat ohjeet ja materiaalit. Työpajaan liittyen kaikki konseptin tuotteet, SCAMPER-työkalu ja arviointikriteeristö asteikkoineen, lähetettiin opiskelijoille pdf-dokumentteina. Tällä kertaa pyysin opiskelijoilta myös heidän osoitteensa sähköpostitse ja lähetin heille konseptin dokumentit A3-tulosteina, jotta he pystyivät paremmin valmistautumaan ennakkoon työpajaan. Kehittämistyössä kehitetyt virtuaaliseen vuorovaikutuskonseptiin kuuluvat seitsemän dokumenttia on esitetty liitteestä 16 liitteeseen 21 (Liitteet 16-21). Työpajan tulos eli konseptia kohtaan esitetty kritiikki sekä arviointi on esitetty luvussa 4.5 (Luku 4.5).

Työpaja onnistui hyvin kaikilta muilta osin, mutta ajankäytöllisesti se oli täysin alimitoitettu. Koska keskusteluja ja kommentteja tuli työpajassa paljon jäi työpajassa osallistujien keskustelu kesken. Työpajan olisi pitänyt todellisuudessa olla 2 x 90 minuutin mittainen. Teknisesti ja työkaluiltaan työpaja onnistui kuitenkin muiden työpajojen tavoin erinomaisesti.

3.7 Kehittämistyön luotettavuuden tarkasteleminen

Millainen kehittämistyö on uskottava ja luotettava? Ennen tarkastelua on todettava, että jokainen laadullinen tutkimus on toistettavuuden suhteen ainutkertainen, koska jokaisella tutkijalla on oma perehtyneisyytensä ja ennakkoon erilainen esiyymmärrys aiheesta. Toisena seikkana voidaan todeta, että kehittämistutkimuksella ei pyritä yleistettävyyteen vaan ennemminkin ymmärtämiseen. (Kananen 2015, 353 & 365; Vilka 2015, 197.) Tähän peilaten toin esille kehittämistyön johdannossa omat lähtökohtani työn tekemiselle. Lähtöymmärrykseeni liittyen olen kehittämistyön aikana oppinut valtavasti niin virtuaalisesta tiimityöstä kuin kehittämistutkimuksesta, joten uskallan jossakin määrin väittää, että olin kehittämistyötä tehdesäni myös itse noviisina oppimassa uutta.

Kehittämistyön luotettavuutta voidaan parantaa seuraavilla asioilla. Tutkija paljastaa arvonsa, suhtautumisensa ja ennakoasenteeseensa aiheeseen liittyen. Tutkija pyrkii olemaan kehittämistyössä mahdollisimman läpinäkyvä etenkin raportoinnin yhteydessä. Tutkijan pyrkii kaikissa vaiheissa olemaan systemaattinen ja kriittinen itselleen. Jos tuloksia voidaan pitää totuudenmukaisina, voidaan puhua, että kehittämistyön arvioitavuus on mahdollinen. Tulos-

ten totuudenmukaisuutta lisää myös se, että informantti lukee aineistot ja niiden tulkinnat. Lisäksi tulostenraportoinnissa ja tulkinnassa on tutkijan, tutkimusaineiston ja teorian välistä vuoropuhelua siten, että tulokset voidaan liittää johonkin tilanteeseen, aikaan ja paikkaan sekä sitomaan suurempaan kokonaisuuteen. Näin analyysiin on mahdollista lisätä ns. kestävyyttä ja syvyyttä. Tällöin on oleellista puhua myös raportoinnissa. Raportissa asiat tulee kirjata siten, että muut ymmärtävät, mitä tutkijan mielessä on liikkunut kehittämistyön eri vaiheissa. Tämä taas edellyttää tarkkaa kuvausta, havainnollistamista ja aineistokatkelmien hyödyntämistä. (Vilkkä 2015; Ruusuvuori ym. 2010, 15; Kananen 2015, 353-355.) Pyrin parhaani mukaan noudattamaan edellä mainittuja periaatteita. Parhaiten luotettavuutta lisää se, että pyrin tavoittamaan kaikki informantit ja pyytämään heiltä analyysivaiheessa näkemyksiä alustaviin tuloksiini. Lisäksi heidän havaintojen perusteella tarkistin omat päätelmäni ja muutin niitä, jos havaitsin niissä virheitä. Tähän ei ollut tässä kehittämistyössä tarvetta. Aina on tietenkin mahdollista kehittää raportointia käytettävissä olevan ajan puitteissa eli tässäkin kehittämistyössä esimerkiksi tulosten sitomista aiempaan tutkimukseen on mahdollista parantaa yhä edelleen prosessikirjoittamisen periaattein.

Työn luotettavuutta voidaan tarkastella myös siten, että tarkastellaan, miten tutkija on raportoinut teot, valinnat ja ratkaisut omassa kehittämistyössään sekä samalla arvioimaan niiden tarkoituksenmukaisuutta ja toimivuutta. Luotettavuuteen tulee liittää myös mahdollinen pohdinta kehittämistyön aikaisista virheistä. Edelleen työn luotettavuutta voidaan tarkastella seuraavien näkökulmien avulla siten, 1) että samoja henkilöitä haastateltaessa tai 2) samanlainen kehittämisprosessi tehtäisiin toisen henkilön toimesta siten, että siinä päädyttäisiin samoihin tuloksiin tai 3) siten että eri menetelmillä saataisiin samanlaiset tulokset. Lisäksi työn tulokset tulisi olla toistettavissa samojen vastaajien kohdalla tutkijasta riippumatta uudestaan. (Vilkkä 2015, 194 & 197; Hirsjärvi & Hurme 2010, 186.) Henkilökohtaisesti uskon, että kykenin perustelemaan tarvittavissa yhteyksissä valintani ja ratkaisuni riittävän läpinäkyvästi. Koska ihmiset muuttuvat, oppivat ja kasvavat ja käytettävissä menetelmissä korostui oma roolini niin tutkijana kuin muotoilijana, en usko, että sama tulos olisi saatavissa uudestaan, jos samoja ihmisiä haastattelisi esim. toinen tutkija. Tämä johtuu siitä, että me kaikki kehittämistyöhön osallistuneet olemme kasvaneet ja oppineet uutta kehittämistyöhön osallistuessamme. Siihen kuitenkin uskon, että esimerkiksi kyselyillä, luotaimilla tai havainnoinnilla olisi ollut mahdollista saada tämän kehittämistyön kaltaisia tuloksia.

Työn luotettavuutta lisää se, että tutkija saa kehittämistyöhönsä liittyen riittävästi tietoa. Vaikka haastattelujen määrällä ei ole olemassa yhtä oikeaa määrää, pidetään tyypillisenä haastateltavien lukumääränä laadullisen tutkimuksen mukaisesti 12-15 henkilöä. Tarkasteltaessa yksityiskohtaisemmin haastatteluja tulee ne aloittaa laajoista kysymyksistä ja edeten yhä yksityiskohtaisempiin asioihin. Haastattelun luotettavuutta lisää edellisen lisäksi se, että tutkija ei anna haastattelujen aikana esim. vihjeitä haastateltavalle siitä, että haastattelijä tie-

täisi asiasta jotakin. Lisäksi haastattelijan tulee pysyä haastattelutilanteessa neutraalina, puolueettomana ja olematta kommentoimatta haastattelun aikana tulleita asioita. Saturaatiolla tarkoitetaan haastatteluihin liittyen sitä, että haastattelut alkavat toistaa itseään eikä niissä ilmene enää mitään uutta ja olennaista tietyn haastattelumäärän jälkeen eli aineisto alkaa tällöin olla riittävän edustava. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 58 & 60; Ruusuvoori & Tiittila 2014; Eskola & Vastamäki 2015, 27; Kananen 2015, 355; Vilka 2015, 193.) Edelliseen peilaten en ollut tyytyväinen haastatteluihin. En kyennyt haluamallani tavalla hyödyntämään haastatteluissa riittävän hyvin erilaisia kysymystekniikoita. Toisena seikkana täytyy todeta, että joissakin haastatteluissa haastattelu oli ennemminkin dialogia ja tiedon rakentamista, mitä toisaalta pidin erinomaisena asian, mutta tällöin asetelma ei ollut täysin kysyjä-vastaaaja-asetelman mukainen. Ne haastattelut, jotka kuitenkin olivat varsin syvällisiä ja lämminhenkisiä ja joissa keskustelu eteni jopa dialogiin, koin kuitenkin kaikkein opettavaisimpina myös oman oppimiseni kannalta. En myöskään varmistanut erikseen haastattelujen alussa, kuinka haastateltavat ymmärtävät eri termit ja kokonaisuudet, mutta toisaalta haastatteluissa ilmeni se, että ainakin koin, että haastatteluissa puhuttiin oikeasta asiasta. Valitessani haastattelut tiedonkeruumenetelmäksi pidin itsestään selvänä ja varauduin siihen, että pääsen haastattelemaan jopa 20 henkilöä. Oli yllätys itselleni, kuinka vaikeaa oli tavoittaa ja saada haastateltavat osallistumaan kehittämistyöhön. Onhan Laureassa kuitenkin lähes 700 opiskelijaa. YAMK-tutkinnoissa. Uskon, että suuremmalla osallistujamäärällä olisin löytänyt lisää tietoa asiaan liittyen. Onnistumisena pidän haastatteluihin liittyen sitä, että haastattelunauhoituksen laatu oli erinomainen ja haastattelujen jälkeen tein sanelun havainnoista, onnistumisista sekä pidin muistiinpanoja, jotka olivat käytössäni analysointivaiheessa.

Litteroinnin luotettavuutta lisää se, että se tehdään riittävän tarkalla dokumentaatiolla, koska tällöin dokumentit mahdollistavat mm. sen, että joku toinen voi tehdä samasta aineistosta myös analyysiä. Lisäksi litteroinnin luotettavuutta lisää se, että vastaajien tiedot on huomioitu tarkasti ja kattavasti kaikissa aineiston käsittelyvaiheissa. (Hirsjärvi & Hurme 2010; Kananen 2015, 353.) Litterointia pidän työn luotettavuuden kannalta vahvimpana osatekijänä, koska tein sen sanatarkasti (kuitenkin ilman taukojen jne. kirjaamista) on mahdollista, että haastateltavien luvalla analyysiä on mahdollista tehdä niistä toistamiseen myös tulevaisuudessa. Kritiikkinä litterointiin pidän kuitenkin sitä, että analyysin varmistamiseen liittyen olin hukannut yhden haastateltavan tiedot eli häntä en voinut lainkaan lähestyä (vrt. Taulukko 1).

Kuinka onnistuin aineistojen analysointivaiheessa? Aineistojen analysoinnin ja saatujen tulosten luotettavuutta lisää merkittävästi se, että haastateltaville annetaan mahdollisuus arvioida ja kommentoida haastatteluista tehtyjä tulkintoja. Näin haastateltavat voivat vahvistaa aineistojen aitouden ja niiden tulkinnan oikeellisuuden. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 20 & 189; Kananen 2015, 357.) Vaikka pyrin antamaan haastateltaville ja työpajoihin osallistujille luetta- vaksi ja kommentoitavaksi ns. raakatulokset, heikentää tämän kehittämistyön tuloksia se,

että en tavoittanut keväällä 2017 kaikkia syksyllä 2016 kehittämistyöhön osallistuneita. En osannut kerätä kehittämistyöhön osallistuneilta tuolloin ns. siviilisähköpostiosoitteita vaan luotin siihen, että he ovat kirjoilla Laureassa vielä keväällä 2017. Analysoinnin luotettavuutta olisi lisännyt myös se, että haastattelut olisi analysoitu heti tai mahdollisimman pian niiden toteuttamisen jälkeen. Nyt kykenin aineiston analysointiin vasta parin kuukauden jälkeen, mitä voidaan pitää luotettavuutta heikentävänä asiana.

Aineistojen triangulaatiolla voidaan perustella kehittämistyön luotettavuutta. Sillä tarkoitetaan monilähteisyyttä eli sitä, että kehittämistyössä on käytetty erilaisia aineistoja ja ne tukevat samojen tuloksien saamista. (Kananen 2015, 354; Hirsjärvi & Hurme 2010). Triangulaatiolla ei tässä kehittämistyössä voida perustella kehittämistyön luotettavuutta. Otan tämän esille siksi, että tein tietoisin valinnan siitä, että syvennyn parhaani mukaan yhteen aineistonkeruumenetelmään ja teen sen parhaani mukaan. En usko, että olisin päässyt erityisesti omassa oppimisessani samalla tasolle esim. kyselyjä koskien verratessa teemahaastattelusaamista, jos olisin ottanut työhön mukaan esim. kyselyt avoimilla vastausmahdollisuuksilla. Työpajoista saatu aineisto ei ole mielestäni haastatteluihin verrattavissa, koska niissä pyrittiin kokemusten ymmärtämisen sijaan puhtaaseen ideointiin.

Kehittämistyön validiutta voidaan tarkastella muutamasta eri näkökulmasta. Kehittämistyön rakenteellisella validiudella, tarkoitetaan sitä, että tutkimus koskee sitä, mitä sen on tarkoitettu koskevan eli tutkimuksen käsitteet heijastavat tutkittua ilmiötä. Sisäisellä validiudella tarkoitetaan taas sitä, että tulosten analysoinnissa tulos on johdettu loogisesti siten, että mikään tiedostamaton tekijä ei ole vaikuttanut siihen. Sisäisellä validiudella voidaan tarkoittaa kehittämistyössä myös sitä, että vastaajat ovat kehittämistutkimuksessa ymmärtäneet kysymykset ja tavoitteet oikein. Kyse on siis mm. siitä, kuinka hyvin kehittämistyössä on kyetty siirtämään käsitteet ja määritelmät esim. haastatteluihin ja työpajoihin. Ulkoisella validiudella tarkoitetaan taas sitä, että tulokset ovat yleistettävissä myös muihin konteksteihin ja toimintaympäristöihin, vaikkakaan tähän ei laadullisessa tutkimuksessa tai kehittämistutkimuksissa tarkoituksellisesti pyritä. Lisäksi kehittämistyön validiutta voidaan perustella sillä, että kaikissa vaiheissa on pyritty kehittämistyössä siihen, että raportoinnissa perusteltiin valinnat ja erilaiset vaihtoehdot suljettiin pois. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 187-189.) Koen työn ulkoiseen valiuteen liittyvän myös ns. teorian laatimisessa käytetyt lähteet. En mielestäni onnistunut tässä erityisen hyvin, koska erehdyin rakentamaan teorialuvun väitöskirjoihin pohjaten, kun samalla työllä ja panostuksessa olisin jälkepäin ymmärtäneenä voinut samassa ajassa rakentaa teorialuvun useista kymmenistä erilaisista kansainvälisistä tutkimuksellisista ja vertaisarvioituista artikkeleista. Tämän asian voi jokainen huomioida vastaavaa työtä tehdessään oppina tästä kehittämistyöstä.

Kuinka arvioida virtuaalityöpajojen luotettavuutta? Voidaan väittää, että myös virtuaalityöpa-joissa työskentely on tehokkainta ja menetelmät toimivat parhaiten, kun työpajassa käyte-tään laadukkaita materiaaleja ja teknisesti ammattimaisia työskentelytapoja, jotka mahdol-listavat kaikkien yhtäaikaisen osallistumisen ja ilmaisun sekä asiaan sitoutumisen (Vaajakallio 2012). Tähän väitteeseen peilattuna uskallan todeta, että työpajoissa noudatin tiukasti luvus-sa 3.4 (Luku 3.4) esitettyjä periaatteita ja pyrin valmistamaan niihin mahdollisimman laaduk-kaat materiaalit. Työpajojen luotettavuutta lisää mielestäni myös se, että niihin liittyen ja kehittämistyötä koskien valmensin itseni fasilitointia koskien ja virtuaalifasilitoinnin työpajat testattiin ja harjoiteltiin Laurean asiantuntijan kanssa ennen niiden toteuttamista. Työpajo-jen luotettavuutta ja onnistumista litteroinnin ohella pidän erityisenä vahvuutena tässä kehit-tämistyössä, vaikkakin työpajojen teemat ja aiheet olivat varsin suppeita ja tarkkoja osallis-tujien näkökulmasta. Virtuaalityöpajoihin tätä kehittämistyötä koskien opiskelijat osallistui-vat kuitenkin erittäin innostuneesti ja sitoutuneesti sekä avoimesti. Opiskelijat odottivat työ-pajoilta mm. seuraavia asioita: uusia kommunikointitapoja (2), uusia kokemuksia ja ideoita (3), kokemusta ja luottamusta uudesta työvälineestä (2), ohjaamismallia virtuaaliympäristös-sä (2), luottamusta virtuaaliympäristöjen hyödyntämiseen, vinkkejä virtuaalityöpajan kehit-tämiseen ja ideoita omaan työhön. Pidän tätä sitoutumista ja suhtautumista työpajojen tulok-sia vahvistavina tekijöinä. Lisäksi uskon, että kykenin tarjoamaan työpajoissa opiskelijoille juurikin heidän odotuksien ja tarpeiden mukaisen kokemuksen.

4 Kehittämistyöhön liittyvän tiedon keräämisen tulokset

“If there is any one secret of success, it lies in the ability to get the other per-son’s point of view and see things from that person’s angle as well from your own.” -Henry Ford.

Edellisessä luvussa kuvasin tiedonkeruu- ja analyysimenetelmät sekä arvioin työn luotetta-vuutta laaja-alaisesti. Tässä luvussa esitän työn keskeisimmät tulokset niin haastatteluista kuin kaikista työpajoista ja sidon ne teoriaan ja aiempiin tutkimustuloksiin.

4.1 Opiskelijoiden lähtökohdat virtuaalityöskentelyyn

Tässä luvussa vastaan kehittämistyön alatutkimuskysymykseen, mitkä ovat opiskelijoiden odo-tukset ja osaaminen virtuaalityöskentelyyn.

Oppilaiden perustelut ja syyt virtuaalioppimiseen osallistumisesta tukevat hyvin mm. Wilkin-sonin & Smithin (2013, 5) perusteluja virtuaalisen työskentelyn lisääntymiselle esim. resurs-siästäjien osalta. Opiskelijoilla luonnollisen kiinnostuksen ja uuden oppimisen lisäksi keskei-simmiksi tekijöiksi nousevat juurikin resurssitekijät (mm. aika ja raha) syinä, miksi he osallis-

tuisivat virtuaaliopintojaksolle. Opiskelijoiden mielestä virtuaaliopintojakso mahdollistaa opiskelun ja perhe- sekä työelämän sovittamisen paremmin yhteen, mikä tukee hyvin Nevgin & Tirrin (2003) sekä Kallialan (2002) väittämää siitä, että virtuaaliopiskelussa muun elämän yhteen sovittaminen on joustavampaa. Samalla tämä mahdollistaa syntyvien aikasäästöjen sitomisen itse opiskeluun. Mitä paremmat valmiudet opiskelijalla on aiempien kokemustensa perusteella virtuaalisuudesta, sitä paremmin he kykenevät perustelevaan virtuaaliopintojen tarpeellisuuden itselleen. Lisäksi virtuaalitoteutukset voivat edistää opiskelijoiden valmistumista. Virtuaalioppimiseen osallistumisen perustelut tukevat hyvin mm. Porokuokan (2016) asiakasprofiileissa esitettyjä seikkoja mm. virtuaalisuuden konkreettisista hyödyistä mm. ajankäytön joustavuuteen liittyen. Näitä päätelmiä tukee taulukon neljä (Taulukko 4) haastatteluotteet.

Teema: Päätöksenteko.	Opiskelijan kommentti.
RAHALLINEN SÄÄSTÖ	”Opiskelujen takia mä oon ne hotelliyöt maksanut ite nii se on ollu joka kuukausi semmonen, 400 euroa, uhrattua rahaa. Ja mistäänhän sitä ei saanu, että kyllähän se [virtuaaliopintojakso] nyt ihan kova juttu olis.” (HE.)
PERHE-ELÄMÄN JA TYÖN YHTEENSOVITTAMINEN	”Tietenkin ihan käytännön syyt on iso asia, ett on perhettä, on omia menoja. Jos käy vielä töissä 100 prosenttisesti niin kuin itse ole tässä tehnyt, niin kyllä välillä on ollu aika haasteellista sovittaa kaikki yhteen.” (HF.)
OPPIMISELLE JÄÄ PAREMMIN AIKAA	”Mulle ainakin on kauheen vaikeata välillä se, että jos mä istun luennolla ja sielt tulee asiaa tietyllä tahdilla, niin saada siitä kaikesta kiinni.” (HB.)
VIRTUAALIOPPIMINEN TUKEE VALMISTUMISTA	”Kyl mä suosittelisin paljon enemmän lisäämään sitä [virtuaalisuutta], niin se vois tehä myös sitä, että nopeutuis valmistumiset sun muut.” (HF.)

Taulukko 4 Opiskelijoiden perusteita virtuaalioppimisen valitsemiseksi.

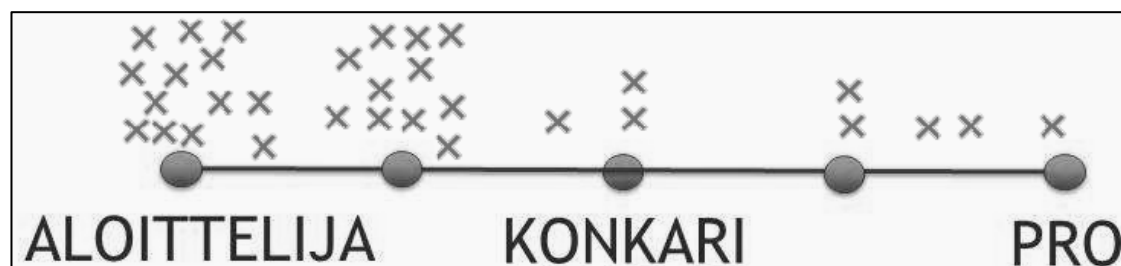
Opiskelijoiden virtuaalinen kyvykkyys vahvistaa Kallialan (2002) ja Vuopalan (2013) näkemykset siitä, että virtuaaliopiskelijalle tulee olla riittävät tietotekniset valmiudet ja osaaminen virtuaalisessa työskentelyssä. Osaamattomuus virtuaalisessa työskentelyssä hidastaa huomattavasti opiskelijoiden varsinaista työskentelyä oppimiseen liittyen. Osaamattomuus muodostaakin ison haasteen virtuaaliselle työskentelylle ja se ilmenee erityisesti teknisenä osaamattomuutena tai siten, että ei osata toimia virtuaalisuuden edellyttämisen sääntöjen mukaan. Näitä havaintoja tukee taulukon viisi (Taulukko 5) haastatteluotteet.

Teema: Virtuaaliosaaminen.	Opiskelijan kommentti
ENSIASKELEITA OTTAMASSA	”En voi sanoa mitenkään osaavani tai olevani mitenkään ammattilainen tai kokenut tässä ympäristössä. Ihan tässä ensiaskeleita otetaan” (HA.)
VIRTUAALIOPPIMINEN PÄÄOSIN VIERASTA	”Kyl se [virtuaaliosaaminen] varmaan aika lastenkengissä o, näin mulla on semmoinen käsitys. Se [virtuaalioppimisympäristö] taitaa olla vielä aika vieras monelle tyypille.” (HB.)
VIRTUAALITYÖSKENTELY EDELLYTTÄÄ OSAAMISTA	”Jos Sulla ei ole kunnan perustaa, niin sit se on minusta hataralla pohjalla koko homma [virtuaalityöskentely].” (HH.)
OPISKELIJOISTA LÖYTYY MYÖS SYVÄOSAAJIA	”Paljon tehdään virtuaalisesti työssä palavereita ja kokouksia ja sen tyyppistä. Ja sitten toisaalta taas esimerkiksi ihan opiskelusta on kokemusta erilaisista

Teema: Virtuaaliosaaminen.	Opiskelijan kommentti
	virtuaalikursseista, joita on järjestetty esimerkiksi nyt sitten avoimen yliopiston kautta.” (HG.)
VIRTUAALISUUDEN MAHDOLLISUUKSIA EI TUNNETA	”Mul ei ollu hajuakaan, et mitä alustaa me käytetään, että ku tehään niitä meiän töitä nii ei oo muuten tiedossa. Tai mitä yleensä välineitä sitä vois yleensä käyttää?” (HE.)
VIRUAALISUUDESTA TOIVOTAAN LISÄKOULUTUSTA	”Joku tämmönen valmentava, vois olla ihan paikallaan, jossa käytäis niitä pelisääntöjä vähän läpi, ja sitä muodollisuutta, että siellä vois kertoa muutaki ku sen vaan tiukan faktan.” (HA.)

Taulukko 5 Opiskelijoiden kuvauksia omasta ja muiden osaamisesta.

Pääosalla opiskelijoista virtuaalityöskentelystä kokemusta ei ole lainkaan tai se rajoittuu korkeintaan yksitaiseen kurssiin muissa yhteyksissä (vrt. Kuvio 14). Joukossa on myös niitä, joilla on laajakokemus, niin työ- kuin opiskeluympäristöistä virtuaalisuuteen liittyen. Ne, joilla on laaja kokemus virtuaalisuudesta kykenevät opinnoissa tukemaan muita opiskelijoita ja ohjaamaan heitä virtuaalisuuteen liittyvissä yksityiskohdissa. Edellinen havaintoa joiltakin osin tarkentaa Nevgin ja Tirrin (2003) ja Kallialan (2002) näkemystä siitä, mitä hyvillä vuorovaikutustaidoilla mm. voidaan tarkoittaa virtuaalioppimisen yhteydessä etenkin YAMK-tutkinnon yhteydessä.



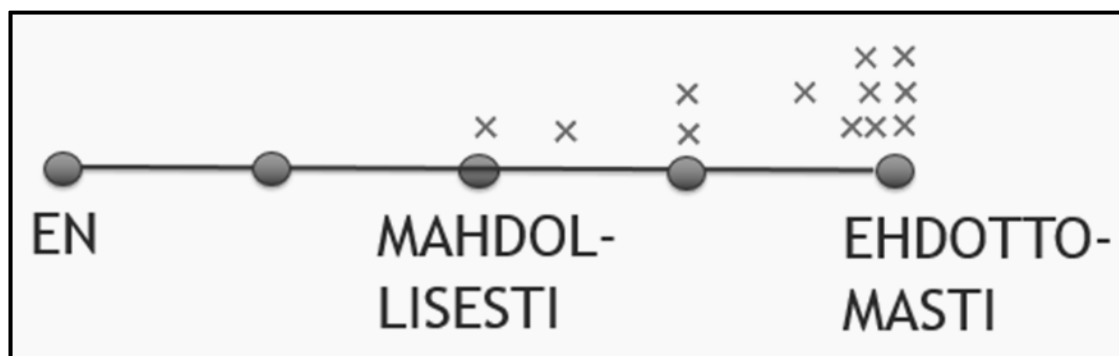
Kuvio 14 Itsearviot virtuaaliopiskelu, -fasilitointi ja -työskentelytaidoista (TP1-4).

Virtuaalisuutta pidetään kuitenkin niin oman työn kannalta varsin tärkeänä (vrt. Kuvio 15). Tämä tukee mm. Saarisen (2016, 9) väitöskirjassa esitettyä näkemystä siitä, että virtuaalinen työ on lisääntymässä yhä voimakkaammin kaikilla aloilla.



Kuvio 15 Itsearviot virtuaaliosaamisen tärkeydestä omaa työtä koskien (TP1-4).

Virtuaalisuutta pidetään tärkeänä ja kiinnostus virtuaalisuuden oppimiseen ja opiskeluun on opiskelijoilla suuri (vrt. Kuvio 16). Tällä on selvä yhteys niin Laurean 2020 strategiaan kuin Pöyry-Lassilan (2015, 75) näkemykseen siitä, että jokaisen tulee ymmärtää, mitä taitoja tulee tarvitsemaan tulevaisuudessa mm. virtuaalisuuteen liittyen. Tämä tukee myös Saarisen (2016, 18) näkemystä siitä, että oppilaitosten tulee jatkossa kiinnittää yhä enemmän huomiota niihin kriittisiin taitoihin, joita virtuaalinen toimintaympäristö tulevaisuudessa osajilta edellyttää.



Kuvio 16 Itsearviot halukkuudesta opiskella erikseen virtuaalisuutta (TP1-4).

Virtuaalisuuteen liittyvää kokemattomuutta havainnollistaa hyvin myös opiskelijoiden ennakkokäsitykset ja -ajatukset virtuaalityöskentelyyn liittyen. Suurempi osa vapaista kommentteista, ilmauksista ja ajatuksista on tietyllä tavalla uutta ja ennalta kokematon kohtaan negatiivisia, mitä voidaan pitää toisaalta luonnollisena asiana (vrt. Taulukko 6). Kyseinen taulukko ilmentää toisaalta erilaisia lähtökohtia virtuaaliopetukseen osallistumiseksi, mikä tarkoittaa samalla sitä, että oppijoiden väliset erot voivat olla mahdollisesti liian suuret. Tätä tosiasiaa voidaan pitää Vuopalan (2013) näkemysten mukaan yhteisöllistä oppimista haittaavana tekijänä, ellei osaamiseroja saateta jollakin tavalla samalle tasolle virtuaaliopintojaksojen alussa.

Opiskelijoiden ajatuksia ja ilmauksia virtuaalisesta vuorovaikutuksesta ja tiimityöskentelystä.		
Positiivisia:	Neutraaleja:	Negatiivisia:
tehokkuus (2), kustannussäästöt (2), tulevaisuutta, vähentää kiirettä, uutta, paikasta riippumatonta.	puhe korostuu, ääni ja kirjoitus muodostavat mielikuvan, selkeys tärkeää, teknisiä laitteita, vaatii sitoutumista, helppoa, useita erilaisia mahdollisuuksia.	edellyttää osaamista (5), etäinen/ epäaito/ kylmä (4), henkilöt eivät ole läsnä (4), tekniikka peittää (4), ilmeet ja eleet puuttuvat (3), aito vuorovaikutus (2), haastavaa (2), hitaat yhteydet, jättää ulkopuolelle ihmisiä, poissaolijoita, vaikea käyttää, liian paljon kanavia, vaatii ennakkoon fyysisen tapaamisen,

Taulukko 6 Vapaat ilmaisut virtuaalivuorovaikutuksesta ja -tiimityöskentelystä (TP1-5).

Yhdistävänä tekijänä opiskelijoiden tietotekniselle osaamiselle ja työskentelylle on Microsoftin Word- ja PowerPoint-ohjelmistot. Joillakin saattaa olla kokemusta myös Microsoftin OneNote-ohjelmasta. Muutoin, riippuen henkilöstä ja taustoista, kokemusta erilaisista ohjelmistoista äänen, kuvan, valokuvien ja tekstien jne. käsittelyyn on paljon. Sosiaalisen median eri kanavien hyödyntämisestä on myös yhtä laaja kirjo samoin perustein. Koska osaaminen ei ole yhtenevä opiskelijoilla erilaisten virtuaalisten ympäristöjen ja yhteisöllisten työkalujen osalta, tukee tämä tulos samalla myös sitä näkemystä, että aina ei voida saavuttaa korkeatasoista vuorovaikutusta ja huippu oppimistuloksia, koska mm. vuorovaikutuksessa ei päästä ns. spontaanille tasolle kuten Vuopala (2013) tuo esille väitöskirjassaan.

4.2 Opiskelijoiden näkemyksiä virtuaalioppimiselle

Tässä luvussa vastataan kehittämistyön alatutkimuskysymykseen, miten opiskelijoiden kokemusten perusteella virtuaalityöskentely on toteutettava.

Yleisellä tasolla opiskelijoiden ajatukset virtuaaliopintojen toteuttamisesta tukevat kaikilta osin niin Vuopalan (2013), Nevgin & Tirrin (2003) kuin Kallialan (2002) periaatteita virtuaalioppimisen toteuttamisesta. Virtuaaliopintojaksot tulee aloittaa kootusti ja yhtäaikaaisesti. Mitä laadukkaammin ja opiskelijat huomioiden, opintojakso on valmisteltu, sen paremmin opiskelijat kokevat sen merkitykselliseksi itselleen. Aloittamisen yhteydessä opiskelijat tarvitsevat varmistuksen ohjelmistojen ja tekniikan toimivuudesta. Parhaimmillaan virtuaaliopintojakson alussa oppijat kyetään ohjaamaan koko opintojaksoa koskien aiheeseen sisään, innostettua oppimiseen ja luomaan oppimiselle vankka perusta. Päätäminen tulee tehdä vastavalla laajuudella ja syvyydellä sekä tavalla kuin aloituskin. Opiskelijat odottavat selkeää ohjeistusta ja ohjausta opettajalta, kuinka opintojakso toteutetaan. Kyseiset havainnot tukevat erinomaisesti myös mm. Wilkinsonin & Smithin (2013) sekä Nummen (2013) virtuaalitapaamiisiin ja -kokouksiin liittyviä ohjeita esim. tekniikan varmistamisen osalta. Näitä havaintoja tukee taulukon seitsemän (Taulukko 7) haastatteluotteet.

Teema: Virtuaaliopiskelu.	Opiskelijan kommentti.
OPINTOJAKSON ALOITTAMINEN TÄRKEÄ	”Siit [aloittamisesta] tulis semmonen tunne, että tää on, mua varten tehty, joku on nähny ja joku näkee vaivaa sitä toteutusta varten.” (HB.)
TEKNIIKAN TARKISTAMINEN	”Et kyl se pitäis jollain tavalla pystyyn kokeilla, että...meneeks kaikki hyvin ja tekniikka pelaa ennen kuin se varsinainen opetus alkaa.” (HC.)
ALOITTAMISEEN TULEE LIITTÄÄ ALOITUSPALAVERI	”Vois olla hyvä, että siinä alus olis joku sellainen reaaliaikainen kontakti opettajan kanssa, jossa se selittäis sen pitäis jonkunlaisen briiffin siitä.” (HB.)
ALOITUS LUO TUNNELMAN	”Aloittamiseen vois liittyä sellaista innostamista tai sellaista, että saatais semmonen hyvä flow siihen alkuun, mutta itse en oo kokenu sitä tarpeelliseks.” (HG.)

Teema: Virtuaaliopiskelu.	Opiskelijan kommentti.
ENNAKKOAIHEET OHJAAVAT TYÖSKENTELYÄ	”Et siinä alussa [opintojakson] aihetta tarkasteltas aika monesta näkökulmasta ja jokainen pystyis löytämään itelle sellaisen innostavan polun, jota kautta sitten veis sen kurssin maaliin.” (HG.)
PALAUTE REAALIAIKAISESTI	”Reaaliaikainen nimenomaan...lyhyt...sillai et kuulis, mikä siinä meni oikein ja mikä siinä meni väärin ja mitä vois tehdä paremmin.” (HB.)
PÄÄTTÄMINEN KOOTUSTI JA REAALIAIKAISESTI	”Ja sit kans pitää just sen kurssin lopuks joku tällanen, työpaja just sen suhteen et ”hei mitä te koitte huonoks täs kurssilla” ja ”mitä meidän pitäis tehdä paremmin”.” (HC.)
VIRTUAALISUUS EDELLYTTÄÄ PELISÄÄNNÖT	”Mut, toisaalt sitte, ku jos se [periaatteet työskentelemisestä virtuaaliopintojaksolla] on kaikilla heti tiedossa niin, sit pulinat pois ja, sit edetään sillä tavalla.” (HA.)

Taulukko 7 Opiskelijoiden näkemyksiä virtuaaliopintojakson toteuttamiseksi.

Opiskelijat odottavat teoriavaiheeseen liittyen käytännönläheisiä maksimissaan tunnin mittaisia asiantuntijaluentoja, joiden avulla teoriat sidotaan käytäntöön. Asiantuntijoille tulee olla mahdollista esittää luentoihin liittyen kysymyksiä. Tämä tukee Nevgin ja Tirrin (2003) väitettä siitä, että virtuaaliopetus lisää vuorovaikutusta lähiopetukseen verrattuna, koska lähiopetuksesta poiketen virtuaalisessa oppimisessa ei aika ns. lopu. Opiskelijat pitävät ryhmätöitä rikkaana keinona oppia uusia asioita, vaikka aina ryhmätöiden tekeminen ei ole menestyksekkästä sen haastavuuden takia ja siitä helposti tulee yhteistoiminnallista yhteisöllisen oppimisen sijaan. Lisäksi opiskelijat tiedostavat, että virtuaalinen työskentely on haastavaa. Opiskelijat pitävät oppimistöidensä vertaisarviointia mahdollisuutena tukea oppimista, kunhan niiden tekemisessä on huomioitu opintojakson kokonaiskuormitus. Samalla tavoin myös vertaisopettaminen koetaan mielekkäänä. Miten tahansa oppiminen järjestetäänkään, tulee ajankäyttö kaikilla tasoilla suunnitella mahdollisimman jouhevasti (vrt. kokonaiskuormitus). Opiskelijoiden mielestä lähes poikkeuksetta YAMK-opiskelijat pyrkivät lähtökohtaisesti tekemään parhaansa opinnoissa ja sitoutumaan niihin. Edellinen tukee hyvin mm. Suomisen & Nurmen (2011) väitettä siitä, että virtuaaliopetuksella voidaan myös parantaa opiskelijan oppimistuloksia. Näitä havaintoja tukee taulukon kahdeksan (Taulukko 8) haastattelutuotteet.

Teema: Virtuaaliopiskelu.	Opiskelijan kommentti
REAALIAIKAISET VIRTUAALILUENNOT	”Siihenkin [asiantuntijaluento] vois luoda mahdollisuuden, että vois esittää niitä kysymyksiä, mitkä sitten välitettäis luennoitsijalle ja hän vois vaikka vastata siihen verkkoon. Joku yhteinen työalusta, mihin hän vastaa niihin kysymyksiin, mitä sieltä on sitten herännyt.” (HF.)
RYHMÄTYÖT TUKEE OPPIMISTA	”Parhaiten oppii jonkun pienen ryhmän kanssa, jollonka sitä asiaa joutuu ajattelemaan vähän useammalta kannalta.” (HB.)
VIRTUAALISUUS VAIKEUTTAA RYHMÄTYÖTÄ	”Et kyllähän se joskus voi jäädä vähän semmoseks katkonaiseks ja hajanaiseks, et ei ehkä ihan kohtaa se toisen teksti sen toisen, kun on vähän eri tavalla kerrottua ja kirjoitettu.” (HG.)
VIRTUAALISUUS MAHDOLLISTAA VERTAISARVIOINNIN	”Et vois tietenkin jokainen lukea, kaikki työt esimerkiksi, jos on ollut ryhmätöitä, niin eihän niitä nyt niin monta siellä kuitenkaan ole. Vois kommentoida sinne, ja sit opettaja laittais vielä oman kommenttinsa.” (HA.)

Teema: Virtuaaliopiskelu.	Opiskelijan kommentti
VIRTUAALISUUS EDELLYTTÄÄ KOORDINOINTIA	”Se on vieny [opintoja] parhaiten eteenpäin, kun on ollut semmosia tiettyjä tarkastuspisteitä, aikoja annettu, missä kohtaa on ollut joku välietappi ja mistä taas mennään sit eteenpäin.” (HG.)
LAUREAN OPISKELIJAT OVAT SITOUTUNEITA	”Suurin osa nyt haluaa kumminkin oppia ja tehdä ja antaa sen oman panoksensa.” (HD.)

Taulukko 8 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalisesta opiskelusta.

Selkeää yhtä tapaa tai tehtävämuotoa eivät opiskelijat tuo esille, millaisia oppimistehtäviä he haluavat tehdä virtuaaliopintojaksolla. Opiskelussa hyödynnettävien lähteiden tulee olla lähtökohtaisesti kaikkien osalta saatavilla verkossa. Opiskelijat toivovat virtuaaliopintojaksolle sellaisia tehtäviä, jotka edellyttävät vuorovaikutteisuutta muiden kanssa. Vuorovaikutusta voidaan edistää esim. YouTube:sta saatavilla olevilla aiheita koskevilla lyhyillä (5-10 minuutin) asiantuntijavideoilla, joiden katsomisen jälkeen aiheesta on mahdollista käydä verkon yli luontevia, ajatuksia herättäneitä kysymyksiä koskevia, keskusteluja. Keskeistä virtuaalioppimismateriaalille on, että ne tuottavat jotakin lisäarvoa esim. pelkän dokumentin lukemisen sijaan. Lisäksi tehtävähjeistuksiin, joiden tulee olla yksiselitteisiä ja tarkkoja. Lisäksi niihin tulee olla mahdollista palata jälkikäteen. Myös Vuopala (2013) tuo esille väitöskirjassaan, että asioihin palaamisen mahdollisuus lisää ja syventää oppimista. Näitä havaintoja tukee taulukon yhdeksän (Taulukko 9) haastatteluotteet.

Teema: Virtuaaliopiskelu.	Opiskelijan kommentti
OHJEET OVAT VÄLTTÄMÄTTÖMIÄ	”Jos joku [tehtävä] jää epäselväksi, niin voi tarkistaa sen sitten wordista.” (HD.)
OPPIMINEN EDELLYTTÄÄ DIALOGIA AIHEISTA	”Niin siel [verkossa] vois syntyä sitä keskustelua vähän eri tavalla ja jotenkin, jos porukka tietää suunnilleen samasta aiheesta jotain ja, etenkin jos niihin esityksiin sisällyttäisi jotain provoja tai sellaisia kysymyksiä niille muille tyypeille, et mistä haluais tavallaan kuulla muiden mielipiteitä.” (HC.)
MAHDOLLISTAA TIEDON ETSIMISEN VERKOSTA	”Mut kyl silleen, kun rupee kattoon yhtään ympärilleen niin kyl silleen, maailmalta löytyy niin paljon tyypejä jotka on paljon enemmän aallonharjalla ja jotka on, muovaamassa sitä tulevaa ja miettimässä et minkälaisia juttuja nyt pitäisi tehdä seuraavaks. Niin niitä tyypejähän on, paljon innostavampi seurata kun ne on itse jo innostuneita aihepiiristä.” (HC.)
VAATII OHJEISTUSTA	”Mut me ollaan ymmärretty niitä [tehtäväänot] aika eri tavalla, että meille ei oo siis kerrottu, että millä tavalla tää esitetetään tai, et odotetaanko powerpointtis vai word-dokumenttia vai, et keskustellaanko me tästä vai esitetäänkö niitä.” (HD.)

Taulukko 9 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalioppimisesta.

Opiskelijat kokevat laadukkaan ja avoimen palautteen innostavana ja tärkeänä. Laadukas palaute ottaa opiskelijoiden mielestä kantaa muuhunkin kuin vain esim. tuotettuun dokumenttiin, joka on palauttamisen jälkeen arvioitu. Palautteessa opiskelijat odottavat saavansa tietoa mm. siitä, miten heillä meni suhteessa muihin, miten muilla meni opinnot, mistä aiheesta

muut tekivät työnsä tai millaista palautetta esim. opettaja sai. Kaikki eivät välttämättä toivo kirjallista palautetta vaan näkevät esim. reaaliaikaisen ja vuorovaikutteisen videopalautteen esim. Skype-ohjelmiston avulla arvokkaampana. Vaikka opiskelijat arvostavat vertaispalautetta, pidetään opettajapalautteen saamista korvaamattomana. Opiskelijat tiedostavat myös sen, että palautteen antaminen jo sinänsä on taito, joka vaatii osaamista, mitä voi tukea tarvittaessa myös esim. erillisellä ohjeella. Edellinen tukee hyvin sitä käsitystä, mitä virtuaalinen vuorovaikutus tarkoittaa. Parhaimmillaan se voi olla, kuten Pöyry-Lassila (2015) ja Virolainen (2010) tuovat esille väitöskirjoissaan, sosiaalinen prosessi, jossa ihmiset jakavat ajatuksia toistensa kanssa oikea-aikaisesti, aidosti ja rehellisesti. Näitä havaintoja tukee taulukon kymmenen (Taulukko 10) haastatteluotteet.

Teema: Virtuaaliopiskelu.	Opiskelijan kommentti.
SYVÄLLINEN JA LAAJA PALAUTE	”On sit se arvostelu saatu, mutta ei kyl siitä opetuksesta tai siitä esityksestä sinänsä.” (HD.)
OPETTAJA-ARVIO VÄLTTÄMÄTÖN	”Siit voi äkkiä tulla se lihamyllymäinen fiilis, että jos opettaja ei ees arvioi sua niin, mitä se opettaja siellä sitten tekee?” (HB.)
REAALIAIKAISTA PALAUTETTA ARVOSTETAAN PALJON	”Ei semmoinen tekstimuotoinen [vertaispalaute], ei se nyt ihan hirveesti inspa. Et jos joku on vähän käyny kommentoimassa mun tekstii, niin mä vaan luen sen läpi ja oon silleen blaah. Kyl tää vuorovaikutteisuus on se juttu...ja tämmönen suora palaute.” (HC.)
MUIDEN TEKEMINEN JA YLEISET ARVIOINNI KIINNOSTAVAT	”Kyllä kiinnostais miten pärjäsin kurssilla ja sitten sekin, et minkälaista palautetta opettaja on saanu ja mihin se vaikuttais.” (HG.)

Taulukko 10 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalioppimisesta.

4.3 Opiskelijoiden näkemyksiä virtuaalivuorovaikutukselle

Tässä luvussa vastataan kehittämistyön alatutkimuskysymykseen, miten opiskelijoiden kokemusten perusteella virtuaalivuorovaikutus on rakennettava.

Virtuaalinen tutustuminen ja esittäytyminen herättävät opiskelijoissa kahdenlaisia mielipiteitä. Toiset toivovat ensikohtaamisen tapahtuvan reaaliaikaisessa ns. opintoihin kuuluvana lähipäivänä ja luottavat näin vahvasti ensikohtaamiseen, mikä tukee samalla myös Pöyry-Lassilan (2015) näkemyksiä. Kun taas toisille virtuaalinen tutustuminen on myös yhtä hyvä mahdollisuus, eivätkä kaikki koe lähipäiviä välttämättömänä, mikä tukee mm. Virolaisen (2010) esille ottamaa asiaa siitä, että tutustuminen on mahdollista tehdä myös virtuaalisesti. Videolla esittäytymistä toivotaan, mutta samalla opiskelijat tiedostavat sen tekemisen haastavuuden ohjelmistoihin ja osaamiseen vedoten. Valokuvien liittämistä niin profiileihin kuin esittäytymiseen pidetään sen sijaan välttämättömänä. Opiskelijat toivovat saavansa tietää toisesta toisaalta mahdollisimman paljon, mutta toisaalta taas eivät mielellään kerro itsestään ainakaan ensin, sen enempää kuin toisetkaan. Miten tahansa esittäytyminen toteutetaan, toivovat opiskelijat, että toisille on mahdollista esittää aina myös lisäkysymyksiä.

Joillakin henkilöillä mahdolliseen avoimuuteen liittyy ajatuksia aiemman asiantuntijuuden takia leimautumisesta ja ennakkoluulojen muodostumisesta. Tämä tukee esim. Airan (2012) kuin Virolaisen (2010) näkemyksiä siitä, että luottamus on toisaalta yksi motivoivimmista tekijöistä virtuaalisessa työskentelyssä sekä samalla sitä että se on samalla aina myös persoonallista esim. pikaluottamuksen osalta.

Tutustumiseenkin liittyen opiskelijat toivovat ennako-ohjeistusta. Toisiin tutustumista, ns. toisen löytämistä, voi ohjata opiskelijoiden mielestä esimerkiksi kiinnostusten, työaiheiden ja aihepiirien avulla. Liitteessä kuusi (Liite 6) on koonnos niistä asioista, mitä opiskelijat toivovat toisistaan vähintään tietävän virtuaalitutustumisen yhteydessä. Vaikka opiskelijat tiedostavat asioita, mitä toisesta halutaan tietää, eivät he kuitenkaan osaa eritellä keinoja, miten se tulisi tehdä virtuaalityöskentelyn alussa. Ne, joilla on aiempaa kokemusta virtuaalioppimisesta tuovat esille sen, että selkeitä käytäntöjä esittäytymiselle ei ole tullut vastaan muuallakaan opinnoissa ja toisissa oppilaitoksissa. Tämä havainto tukee Sivusen (2007) ja Saarisen (2016) havaintoja siitä, että virtuaalinen työskentely ei aina perustu parhaisiin käytäntöihin. Aiempien kokemustensa perusteella opiskelijat toteavat, että tutustuminen jää yleensä kovinkin pintapuoliseksi ja mielikuva ihmisistä jää kovin ohueksi. Samalla opiskelijat tiedostavat sen, että juurikin toisten tunteminen on edellytys laadukkaalle ryhmätyöskentelylle. Silloin, kun esittäytymisessä onnistutaan, koetaan se erityisen lähentävänä ja rakentavana. Opiskelijoiden havainnot ja toteamukset virtuaalisesta tutustumisesta tukevat Virolaisen (2010) ja Airan (2012) näkemyksiä siitä, että juurikin toisten tunteminen on perusta niin luottamuksen syntymiselle ja tätä kautta edelleen laadukkaan vuorovaikutuksen perustaksi. Samalla edellinen tukee mm. Vilkmänin (2016) ja Sivusen (2007) esille ottamia seikkoja siitä, että virtuaaliitiimien jäsenet haluavat tietää toisistaan myös muutakin kuin vain ns. työ- ja opiskelurooleihin kuuluvia asioita. Näitä havaintoja tukee taulukon 11 (Taulukko 11) haastatteluotteet.

Teema: Virtuaalinen tutustuminen.	Opiskelijan kommentti.
TUTUSTUMINEN JÄÄ PINNALLISEKSI	”Vaikkakin on keskustelualustat, mut silti, se [toisten tunteminen ja tutustuminen] jää jotenkin vähän etäiseksi.” (HA.)
OSALLISTUJAT JÄÄVÄT KAUKAISIKSI	”Toi keskustelee tommosta aiheesta [opintojakson aikana], mut sul ei vielä kään oo käsitystä, että minkälaisen massan kanssa sitä ollaa ja minkälaises yhteisössä.” (HH.)
TUTUSTUMISKÄYTÄNTÖJÄ EI OLE OLEMASSA	”Ei siellä virtuaaliympäristöissä oo ollu tämmöstä tutustumiskäytäntöä niillä [aiemmilla ja muissa oppilaitoksissa suoritetuilla] kursseilla, missä itse oon ollu mukana.” (HG.)
KAIKKEA EI HALUTA KERTOAKAIKILLE	”Mä pelkäisin [avoimen esittäytymisen takia], että leviääkö sitten, esimerkiksi jotain mielipiteitä tai juttuja esimerkiks siitä, että tää asiantuntija ei sitten silläkään kurssilla osannu tämmöstä asiaa.” (HG.)
VIRTUAALINEN VUOROVAIKUTUS EI AINA OLE SYVÄÄ	”Mut sellaista aitoo vuorovaikutteisuutta ei oo ollenkaan [virtuaaliopintojaksoilla].” (HC.)
JOTKUT OVAT LUONNOSTAAN	”Toiset sitte taas kirjottaa, jo ehkä, taustastaan, mistäpäin Suomea on kotosin

Teema: Virtuaalinen tutustuminen.	Opiskelijan kommentti.
AVOIMEMPAA KUIN TOISET	ni, se teksti on jo heti semmost lämminhenkisempää. Ja sitä kautta, vois kokee että, ton tyypin kanssa vois ehkä tehdä jotain ryhmässä, vaikkakin virtuaalisesti, mutta kuitenkin.” (HA.)
TOISEN TUNTEMINEN ON EDELLYTYS YHTEISTYÖLLE	”Mun mielestä se on tosi haastavaa outojen ihmisten kanssa yrittää yhtäkkiä tunnin kahden verkkokeskustelussa päästä johonki syvällisiin juttuihin. Eli kylmä näkisin, että jos semmosia verkkokeskusteluita on, niin ihmisten pitäis olla enemmän tuttuja, jotta sitten voitais saada enemmän siitä aiheestaki irti. Että mä en koe niitä millään tavalla oman oppimisen kannalta hyödyllisiks enkä myöskään mitenkään miellyttävinä tapahtumina.” (HG.)

Taulukko 11 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalisesta vuorovaikutuksesta.

Opiskelijoiden välinen vuorovaikutus on pääsääntöisesti suunnittelematonta ja tehtäväorientoitunutta. Tämän voidaan olettaa Virolaisen (2010) väitöskirjan perusteella tarkoittava sitä, että henkilöt eivät tunne toisiaan kovin hyvin ja oppilaiden välillä ei ole kovin suurta yhteenkuuluvuuden tunnetta. Opiskelijoiden vuorovaikutusta ohjaa ensisijaisesti tehtäväannot ja niiden aikautukset, minkä takia vuorovaikutus koetaan pääsääntöisesti opiskelijan tai tiimin ja opettajan väliseksi keskusteluksi eikä niinkään tiimien väliseksi vuorovaikutukseksi. Opiskelijoiden keskustelualustoilla toteutuva keskustelu on varsin suljettua ja informatiivista. Sen sijaan opiskelijoiden itse perustamalla pikaviestin ja sosiaalisen median kanavilla ja niiden välityksellä keskustelua käydään kovinkin värikkäästi ja vapautuneesti, mikä taas kertoo siitä, että näillä kanavalla olevat henkilöt todennäköisesti tuntevat toisensa varsin hyvin, koska vuorovaikutus on sisällöltään todennäköisesti varsin epämuodollista. Tämä tukee Virolaisen (2010) näkemystä siitä, että keskeistä ei ole se, millä kanavalla viestitään vaan se, miten se tehdään pyrittäessä kehittämään me-henkistä ilmapiiriä. Näitä ryhmiä ei ole kuitenkaan muodostettu opintojaksojen sisällä vaan niihin henkilöt on koottu ns. tutkintoryhmästä opintojen alkaessa. Myös virtuaalivuorovaikutukseen liittyen opiskelijat kaipaavat selkeää ohjeistusta ja pelisääntöjä. Opiskelijoille sopivin aika virtuaaliseen vuorovaikutukseen löytyy parhaiten ilta- ja viikonloppuajankohdilta. Opiskelijat eivät ole hyödyntäneet virtuaalitapaamisissaan esityslistoja vaan vuorovaikutus on rakentunut tehtävääntoihin liittyen vapaasti innovoiden ja tätä pidetään hyvänä käytäntönä. Jotkut opiskelijat ovat tavanneet lähiopetuksen ulkopuolella muilla opintojaksoilla myös vapaa-ajallaan, mutta kenelläkään ei ollut kokemusta virtuaaliopintojaksojen yhteydessä kasvotusten tapaamisesta. Joissakin yhteyksissä opiskelijat ovat olleet yhteydessä toisiinsa viikoittain jopa neljäkin kertaa joko videoneuvotteluin tai sähköpostitse ryhmätöihinsä liittyen siten, että aikaa niihin on mennyt kunakin kertana 15 minuuttista noin tuntiin. Virtuaaliopintojaksoilla kaikki osapuolet tulee olla opiskelijoiden mielestä tavoitettavissa noin vuorokaudessa tai vähintään yhden työpäivän kuluessa. Edellisen perusteella voidaan todeta, että myös opiskelijat arvostavat sitä, että virtuaalisessa oppimisessa noudatetaan yhdessä sovittuja käytäntöjä ja toimintatapoja, kuten mm. Janhonen (2010, 76)

tuo esille väitöskirjassaan. Näitä havaintoja tukee taulukon kaksitoista (Taulukko 12) haastateluotteet.

Teema: Virtuaalinen vuorovaikutus.	Opiskelijan kommentti.
VUOROVAIKUTUS KÄYNNISTYY HITAASTI	"Ei siel [virtuaaliopintojaksolla] sillee avoimesti oo kukaan kertonu esimerkiks, viikonlopun tapahtumista tai mitään muuta että, kyl se silleen aika pidättäytyvää porukkaa ehkä on, ainakin näin alkumetreillä." (HA.)
SULJETTUA KANAVAA TOIVOTAAN VUOROVAIKUTUKSEN TUEKSI	"Sit mä, kokisin hyvänä et siel ois myös tämmönen, ikään ku suljettu, keskustelualusta missä lehtorit ei pääse operoimaan, vai pitäiskö se sit perustaa Facebookin puolelle, mutta kuitenkin siellä vois vapaammin vaihtaa sitten, ajatuksia liittyen, milloin mihinkin." (HA.)
AVOINTA VUOROVAIKUTUSTA VOIDAAN TUKEA OHJAUKSELLA	"Ehkä siinä, orientaatiovaiheessa vois olla, tai siel ohjeistuksessa sitten, ikään ku tähän viittaavaa jotain kannustinta että, tyyliin että huonoja avauksia ei oo olemassakaan että, voi avoimesti kertoa. Jos, on, ensimmäistä kertaa tämmöses ympäristössä ja, ikään kun vähän pehmentää sitä lähestymistä sinne, johon toiset sitte taas vois jotenki reagoida sitten." (HA.)
VUOROVAIKUTUS ON INFORMATIIVISTA	"Mutta, se on aika semmost teoreettispohjasta keskustelua et siel ei vapaasti, a) ihmiset, joko ihmiset ei uskalla tai b) että, sitte halutaan pitää se, siistinä keskustelualueena." (HA.)
PÄÄOSIN OPISKELIJAT KOHTAAVAT ILTAISIN	"No, kyllä ne [yhteiset virtuaalitapaamiset] nyt loppupeleissä iltasin oli...kaikilla oli sillo aikaa, että arkisin oli, arkisin ja viikonloppusinki ei aina ollu, mutta iltasin sitte löyty yleensä." (HH.)
ESITYSLISTOJA EI HYÖDYNNETÄ	"Ei oo mitään pöytäkirjoja ollu, mut et tokihan siellä aina tulee se joku kuka ottaa sitä vähän niin ku johtaakseen sitä sessiota. Mut et hirveen mun mielestä, jokaisen näkökanta aina on otettu hyvin huomioon, et ei oo mitään tämmöstä. Se on musta toiminu oikein hyvin." (HF.)
VUOROVAIKUTUSTA EDISTÄÄ TIEDON JAKAMINEN	"Jokainen tekee vähän niin ku omasta näkökulmasta jonkun jutun ja sitte siitä vois vaikka keskustella sit siin ryhmässä virtuaalisesti tai jotain." (HD.)
VUOROVAIKUTUS EDELLYTTÄÄ TAVOITETTAVUUTTA	"Mä oletan, että sen yhen työpaikan virka-ajan aikana siihen [viesti tai vast.] jotenkin reagoidaan. Se, et jos se vastausaika menee yli sen tai et ees se kuittaa 'mä oon saanu tän sun viestin', jos se ei pysty vastaan just siihen kysymyseen just heti silloin." (HB.)

Taulukko 12 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalisesta vuorovaikutuksesta.

Opiskelijat haluavat ehdottomasti jakautua itse tiimeihin, jossa työskentelevät virtuaaliopintojaksolla, mikä on yhtenevä havainto myös Vuopalan (2013) ja Virolaisen (2010) tutkimuksen kanssa. Tiimeihin jakautumista ohjaa niin aihepiiri, oma osaaminen, kiinnostuksen kohteet kuin tarjolla olevat aiheet. Haasteena koetaan, että jos opettaja jakaa tiimit, niin tällöin tiimiin tulee ns. heikommalla motivaatiolla ja motiiveilla työskentelevä jäsen. Lähes poikkeuksetta oikean kokoiseksi tiimiksi eritellään kolmen hengen tiimi, mikä tukee Airan (2012) esille tuomaa näkemystä siitä, että tällöin päästään tiiviiseen ja tulokselliseen yhteistyöhön. Maksimissaan opiskelijat hyväksyisivät kuuden hengen tiimin, mutta kykenevät samalla erittelemään useita erilaisia haasteita koon kasvaessa, mikä taas tukee Turmelin (2014) näkemystä siitä, että tehokkaalle yksittäiselle virtuaalitapaamiselle osallistujamäärän tulee rajautua

mahdollisimman pieneen osanottoon. Haasteena liian suurissa ryhmissä on, että kaikki eivät osallistu välttämättä työskentelyyn ja oppiminen jää heikommaksi, koska tehtäviä todennäköisesti joudutaan tällöin osittamaan. Opiskelijoiden mielestä YAMK-opiskelussa ei ole tullut esille kuitenkaan missään vaiheessa ns. vapaamatkustajia. Opiskelijoiden mielestä lyhyillä muutaman kuukauden virtuaaliopintojaksoilla tiimejä ei tule rikkoo ja muodostaa uudelleen, mikä tukee kaikkia niitä aikaviiveitä, joita virtuaalisuus aiheuttaa ja mm. sitä, että luottamuksen on todettu syntyvän tiimin sisällä keskimäärin lyhimmillään kolmessa kuukaudessa (esim. Virolainen 2010). Kuten aiemminkin on tuotu esille, tuo opiskelijat tässä yhteydessä esille sen, että osaamista ns. virtuaaliseen tiimiytymiseen ei heillä ole. Parhaimmillaan hyvässä virtuaalitiimissä voidaan työskennellä tehokkaasti ja saavuttaa edistymistä ja onnistumisia etenkin niiden mielestä, joilla on laajempi kokemus virtuaalisuudesta. Näitä havaintoja tukee taulukon 13 (Taulukko 13) haastatteluotteet.

Teema: Virtuaalinen tiimiytyminen.	Opiskelijan kommentti.
OSAAMISTA VIRTUAALISEEN TIIMIYTYMISEEN EI OLE	”Mä en oikein, oo vielä päässy itseni kans ymmärrykseen et miten se, ryhmäytyminen täällä virtuaalitodellisuudes tapahtuu, ja, miten niist tyypeist saa silleen kiinni, et uskaltaa lähtee niitten kanssa, tekemään duunia sitte. Koska, siinä vaihees täytyy sitten jo, ikään kun ne kemiutki pelata jotenkin, ja ku on kuitenkin aika intensiivistä ja, aikataulujen sovittaminen, on haasteellista.” (HA.)
PELKONA VAPAAMATKUSTAJAT	”Sit sinne [omaan virtuaalitiimiin opettajan tehdessä jaon] sattuu se joku vapaamatkustaja tai riippakivi ni sehän on se riski siinä.” (HA.)
TIIMIYTYMISEN EDELLYTYS ON TOISTEN TUNTEMINEN	”Kun ihmiset ei tunne toisiaan, niin sit tämmönen ryhmäytyminen ja ryhmätöiden tekeminen ja sen tyyppinen asia niin vaikeutuu ja hankaloituu.” (HG.)
TIIMIYTYMINEN EDELLYTTÄÄ PERIAATTEIDEN SOPIMISTA	”Se on se, että ryhmä sopii säännöt ja ohjeet, että kuka tekee, jos joku kirjoittaa jotain ja millä tavalla. Itse vaan huomasin tai sanotaanko esimerkiksi sillä tavalla, et yhdessä ryhmätyössä, missä aina pilveen tallennettiin se kyseinen asiakirja ja sitten, joku oli mennä muokkaamaan sitä ja poistanut sieltä asioita joita ei sitten, että hetkinen, nää olikin tärkeitä asioita. Taas tämä tämmönen joku varmuuskopio tai edellinen versionhallinta. Tää ois ehkä sen toiminnan kannalta, ettei tulis sit tämmösiä takaiskujia.” (HH.)
VIRTUAALISESSA TIIMIYTYMISESSÄ ON MAHDOLLISTA ONNISTUA	”Et sit, kun sulla on ne tutut ihmiset siinä ketä sä tunnet ja tiedät, ja on samanlainen tekemisen meininki, niin on huomattavasti helpompaa ja mukavampaa kaikille, se työskentely.” (HF.)
KOLMEN HENKILÖN TIIMI ON IDEAALINEN KOKO	”Ja silloin [kolmen hengen ryhmänä toimiessa] mä näkisin, et tämmönen pienempi ryhmä, tukis sitä jollon siitä kokonaisuudesta joutuu ite opiskelemaan enemmän ja myöski sitte tämmösessä pienessä ryhmässä ehkä enemmän keskustelemaan siitä, et minkälainen tästä meidän tehtävästä kokonaisuutena tulee niin se tukis sitä oppimista enemmän.” (HG.)

Taulukko 13 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalisesta tiimiytymisestä.

Opiskelijoiden kokemusten perusteella virtuaalityöskentelyssä roolitus tiimeihin syntyy itseltään ja luonnollisesti ilman erillistä neuvonpitoa. Selkeimmät roolit tiimeissä ovat olleet ns.

moderaattori ja koordinoija, jotka ovat omalla panoksellaan ohjanneet ryhmää joko teknisissä asioissa tai tehtävien toteuttamisessa. Suhteessa Vuopalan (2013) esille tuomiin rooleihin, opiskelijat toivat varsin vähän esille rooleja, vaikka mm. Virolainen (2010) korostaa, että roolien selkeys on tärkeässä asemassa virtuaalitiimien yhteistyössä. Tämän voidaan olettaa johtuvan Sivusen (2007) tutkimuksen perusteella mm. virtuaalisesta kouluttamattomuudesta ja tiedostamattomuudesta. Koska juurikin koordinointi on avainprosessi Pöyry-Lassilan (2015) mukaan virtuaalisessa tiimityöskentelyssä, voidaan todeta, että tiimeissä koordinointia on hoitanut yhteisesti ja epävirallisesti valittu moderaattori. Näitä havaintoja tukee taulukon 14 (Taulukko 14) haastatteluotteet.

Teema: Virtuaalinen tiimityminen.	Opiskelijan kommentti.
ROOLI: MODERAATTORI	”Hän on toiminut sen [työryhmätyöskentelyn] moderaattorina, me muut ollaan seurattu sitte ja annett hyviä kommentteja.” (HA.)
ROOLI: TEKNINEN TUKI	”Nyt kun on ollu ammattilainen siinä mukana niin, se on avannut silmiä, että kuinka paljon pystyy erilaisii tämmösiä tekniikan, sovelluksia niin, hyödyntämään, opiskelussa ja ylipäättään vaikka duunissa.” (HA.)
ROOLI: KOORDINAATTORI	”Yks henkilö otti selkeästi ohjat ja, muut mentiin sitte tavallaan, ihan suosoinnussa eteenpäin, että se, yks oikeestaan piti sitä aikataulua käsillä, ja ehdotti et kuka hoitaa mitäkin.” (HI.)

Taulukko 14 Opiskelijoiden kokemuksia erilaisista rooleista virtuaaliopintojaksoilla.

Ilmapiiriä virtuaaliopintojaksolla parhaiten edistää jokaisen aito kiinnostus ja sitoutuminen oppimiseen ja opintojakson tehtäviin. Opiskelijoiden välistä ilmapiiriä on parantanut tavannomaisissa toteutuksissa mm. tapaamiset opintojen ulkopuolella. Tämä koetaan sellaiseksi asiaksi, että sen kuvitellaan toimivan myös virtuaalitoteutuksissa. Tämä tukee Virolaisen (2010) ja Pöyry-Lassilan (2015) tutkimustuloksia siitä, että kasvokkaiset tapaamiset virtuaalisen työskentelyn yhteydessä kehittävät mm. tiimihenkeä. Kuten aiemmissakin teemoissa on tullut esille, niin myös tässä koetaan, että parantuvan ja hyvän virtuaaliosaamisen myötä opiskelijat kykenevät kehittämään myös ilmapiiriä lämminhenkisemmäksi. Näitä havaintoja tukee taulukon 15 (Taulukko 15) haastatteluotteet.

Teema: Virtuaalinen ilmapiiri.	Opiskelijan kommentti
EDELYTTÄÄ OIKEAA SUHTAUTUMISTA JA ERILAISUUDEN HYVÄKSYMISTÄ	”Näinhän se tietysti menee työelämässäkin, et meit on joka junaan ja, välil ollaan saman pöydän ääressä ja välil ei. Siihen [virtuaaliseen työskentelyyn] vaan täytyy jotenkin oppia asennoitumaan.” (HA.)
VUOROVAIKUTUSTA TUKEE TAPAAMISET	”Niin se [tapaaminen vapaa-ajalla opintojen ohessa] oli ihan kivaa ja, sitä olis varmaan kannattanu tehdä vähän enemmänkin.” (HC.)
TIIMILLÄ TULEE OLLA SELKEÄT TAVOITTEET	”Yhteinen tavote ni kyl se hitsas porukkaa iha hyvin yhteen että selviytymisen halu.” (HI.)

Taulukko 15 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalisen ilmapiirin kehittämiseksi.

Opiskelijoiden mielestä kaikki yhteinen tekeminen innostaa ja luo positiivista suoriutumispainetta kaikkeen tekemiseen yksin tekemisen sijaan. Joillakin opiskelijoilla on kokemusta vertaisopetuksesta ja sitä pidetään haastavana, mutta hyvänä asiana. Kaikilla opiskelijoilla on kokemusta erilaisten näyttöesitysten laatimisesta, mutta ei ns. puhetta sisältävien näyttöesitysten tekemisestä. Pelkkiä tekstejä ja näyttöesityksiä ei kuitenkaan koeta tärkeinä, vaan niiden yhteyteen toivotaan aina myös kasvojen näkemistä ja keskustelua esim. Skypen avulla. Opiskelijat kaipaavat virtuaalimaailmaan erityisesti kasvojen näkemistä. Juuri keskustelut voivat opiskelijoiden mielestä tuoda mukaan muiden kokemusten jakamisen kautta esim. teorian sitomisen käytännön esimerkkeihin. Ne henkilöt, joilla on kokemusta yhteisestä tiedon rakentamisesta esim. Skypen välityksellä, pitävät näitä yhteisiä hetkiä erittäin oppimista edistävinä. Myös Virolainen (2010) suosittelee väitöskirjassaan, että yhä enemmän tulee hyödyntää olemassa olevia moderneja viestintäkanavia vuorovaikutuksessa. Opiskelijoiden mielestä kaikkien tulisi opintojaksolla jakaa oppimistuotteensa muiden nähtäville, koska se koetaan omaa oppimista ja yhteisöllisyyttä tukevana asiana. Tämä tukee mm. Airan (2012) havaintoja tiimien laadukkaasta yhteistyöstä. Laadukkaassa yhteistyössä pelkkä tiedon jakaminen ei riitä, vaan tiimiläiset haluavat saada suuremman yhteisen käsityksen yleisesti asioista. He haluavat mm. tietää, miten muiden tehtävät ovat edenneet ja miten muut ovat tehtävänsä ratkaisseet. Haasteena koetaan kuitenkin se, että välttämättä kaikkea informaatiota ei tällöin aina ehditä välttämättä käsitellä. Vertaiskeskusteluihin osallistumista yli oman tiimin toivotaan, jos on mahdollista ottaa osaa keskusteluun, mutta samalla osa kokee, ettei osallistuminen ole mielekästä, jos sisältöön ei olekaan annettavaa. Miten tahansa tiimi jakaakaan tietoa toisilleen, toivotaan työskentelyyn opettajan läsnäoloa ja ohjausta sekä kannustusta kaikissa vaiheissa. Opiskelijoiden toiveet tiedon rakentamisesta ja jakamisesta tukevat samalla myös Pöyry-Lassilan (2015) dialogista oppimista, jossa mm. hyödynnetään tiedon jakamisessa yhteistä alustaa ja yhteistä tilaa. Näitä havaintoja tukee taulukon 16 (Taulukko 16) haastattelut.

Teema: Virtuaalinen tiedon jakaminen.	Opiskelijan kommentti.
SÄÄNNÖLLISET TILANNETIEDOT	"Oisko, mitää järkee tai, perustetta, ikään ku pitää semmost videoblogia siellä, jokainen opiskelijat vois käydä sitten, tyyliin 15 sekuntia, 30 sekuntii, kerran viikossa kertomassa että, missä mennään...Pitäs saaha se eteneminen näkyväksi jotenkin. Muutenhan, kukaan ei tiedä toisistaan mitään." (HA.)
YHTEINEN TEKEMINEN LISÄÄ SITOUTUMISTA	"Kyllä se sosiaalinen paine aina, jeesaa sen motivaation kanssa, kaikissa tilanteissa. Mut se on tärkeä just et jotankin...syntyy sitä vuorovaikutteisuutta ja jotenkin syntyy sitä innostusta siihen tekemiseen." (HC.)
VERTAISOPETTAMINEN ON MAHDOLLISUUS	"Vertaisopettaminen on kyllä haastavaa. Mutta vaan positiivisella mielellä. Siis sillai, et se kyl teettää töitä jokaiselle siihen, semmisiin opintoihin osallistuvaille." (HB.)
TIEDON JAKAMISEN TULEE OLLA LÄPINÄKYVÄÄ	"Mut kyl mun mielestä se [tiedon jakaminen] sais olla aika läpinäkyvää, että sehän sitä oppimista lisää kaikille." (HF.)
MUIDEN TIIMIEN TYÖSKENTE-	"Sit jos on joka ryhmällä ihan eri aiheet, ni sit se [toisen tiimiläisen edustajan

Teema: Virtuaalinen tiedon jakaminen.	Opiskelijan kommentti.
LYYIN HALUTAAN OSALLISTUA	osallistuminen oman tiimin keskusteluun] ei ehkä oo järkevää ellei sitte tosiaan löydy joku joka aiheesta oikeesti, on aihealan ekspertti ni sitte ehkä mutta. Sit taas, se voi mennä liikaa sitte häröilyks jos kaikki käy huuteleen toistensa ton-tille jotain ni.” (HI.)

Taulukko 16 Opiskelijoiden ajatuksia tiedon jakamisesta virtuaalioppimisessa.

Opiskelijat ovat tottuneet käyttämään käytettävissä olevista kanavista erityisesti Optimaa, vaikka sitä pidetään tekniseltä käytettävyydeltään huonona. Optima-oppimisalusta ja sen eri toiminnallisuudet ovat muodostaneet keskeisen kanavan jokaiselle tähänastisissa opinnoissa. Lisäksi toisena pääasiallisena tiedon jakamiskanavana opiskelijat ovat hyödyntäneet joko koulun mahdollistamaa tai omia sähköpostiosoitteitaan. Yleensä opintojaksoilla puhelinnumerot on jaettu suljetusti siinä vaiheessa toisille, kun ns. oppimistehtäviin liittyvä tiimiytyminen ja ryhmäjako on varmistunut. Niin sähköpostia kuin Optiman keskustelu- ja chat-toiminnallisuuksia pidetään hitaina, tehottomina ja pinnallisina vuorovaikutuskanavina, mikä havaintona on yhtenevä mm. Vuopalan (2013) tutkimustulosten kanssa. Näiden kanavien käyttöön liittyen tiedostetaan niiden viiveellisyys ja tehottomuus. Joillakin opiskelijoilla voi olla kokemusta niin Skypestä, Slackista, Twitteristä, Facebookista kuin Instagramista sekä Yammerista, mutta niitä ei ole kuitenkaan yhdistetty ja hyödynnetty kuitenkaan oppimistehtävien toteuttamisessa tai opintojaksoissa tiimien sisällä. Usealla opiskelijalla on kokemusta esim. Facebook-ryhmästä, joka on perustettu yleensä tutkinnon aloittamisen yhteydessä koko ns. vuosikurssille. Näissä tapauksissa, Facebook-kanavaa, on käytetty epäselvistä asioista kysymiseen ja tietojen varmentamiseen yleisesti tutkinnon toteuttamista koskeissa asioissa. Pika- viestimiä tulee opiskelijoiden mielestä hyödyntää kevyiden asioiden käsittelyssä ja esim. Skypeä vaativampien asioiden ratkaisemissa ja kehittämisessä, kun on tarvetta selvästi esim. neuvotteluille. Tämä tukee Pöyry-Lassilan (2015) havaintoa siitä, miten erilaisia kanavia tulee osata käyttää ja samalla sitä, että opiskelijat osaavat valita tarkoituksenmukaisen kanavan viestintään, kuten Sivunenkin (2007) tuo kanavien arviointiin liittyen esille. Opiskelijoiden mielestä heidän tulee saada itse päättää käytettävät kanavat oppimistaan koskien. Yleisesti tiedon jakamiseen tulee olla käytössä yhteinen levyypinta, jossa on helposti saatavilla kaikki tarvittava materiaali ja tiedostot. Jos tällaista mahdollisuutta hyödynnetään ja muutoinkin, tulee toiminnalle sopia aina erikseen omat erilliset periaatteet. Myös Sivunen (2007) on yhtä mieltä siitä, että eri kanavien käyttöön liittyen tulee sopia yhteiset pelisäännöt. Ja edelleen tähän liittyen mm. toimintatavat yhdessä pelisääntöjen kanssa Sivusen (2007) mukaan muokkaa tiimin sisäistä vuorovaikutusta. Näitä havaintoja tukee taulukon 17 (Taulukko 17) haastattelut.

Teema: Virtuaaliset kanavat.	Opiskelijan kommentti
PÄÄOSIN OPTIMASTA KOKEMUKSIA	”Lähinnä sen Optiman kautta, ja ne keskustelualueet on ne, mitä nyt on hyödynnetty. Ei oikeestaan muita viestimiä.” (HA.)

Teema: Virtuaaliset kanavat.	Opiskelijan kommentti
OPTIMAN TOIMINTOJEN KAUTTA EI SYNNY HALUTTUA VUOROVAIKUTTEISUUTTA	”Mut kyl tämmöset, pakotetut tavallaan Optima-pohjaiset keskustelut missä ei, kaikki välttämättä oo niin kiinnostuneita ja sit pakotetaan kuitenkin keskusteleen jostain jutusta niin kyl ne vähän kökköjä on...siinä ei just synny sitä oikein vuorovaikutteisuutta ja sitä tavallaan.” (HC.)
CHATIT JA Keskustelufoorumit eivät mahdollista keskusteluissa syvyyttä	”Mut siinäkin [chatissa] jää vähän pinnallisiks ne jutut, et siellä aika harvoin pääsee syvälliseen keskusteluun, kun ei pääse, ei kerkii rönsyileen ja sitä yrittää aina yhteen kahteen riviin sillein puskee sen koko oman sisällön, mikä ei sit oo oikeesti mahdollista.” (HC.)
PIKAVIESTIMET JA VIDEONEUVOTTELUTYÖKALUT OVAT MAHDOLLISUUKSIA	”Voiks se olla joku, semmonen kanava jossa voi ryhmän kanssa viestiä, siis tämmösiä pieniä asioita. Sit tietysti se erilaiset, jotku Skype-palaverin tapaset semmosille asioille joita pitää oikeesti pohtia vähän tarkemmin. Mut semmosiin nopeeseen viestimiseen varmaan joku Yammerin tapanen tai semmonen millä sitä [keskustelua ja vuorovaikutusta] pystyis tekemään.” [HB.]
TIETOJEN TULEE OLLA KAIKKIEN SAATAVILLA YHTEISESSÄ PAIKASSA	”Pilvipalvelu tai joku siis tämmönen yhteinen levy pinta sitten jossain mihinkä se tallennetaan sitten se työ jotta se on sitten kaikkien nähtävissä. Sitten sopien, siitä että, millä tavalla se kirjottaminen tapahtuu, kaikki ei voi kirjottaa yhtä aikaa, tai sanotaanko että teoriassa voi mutta, että kirjottaa samaa asiakirjaa että sitä pitää usea henkilö yhtä aikaa auki pilvessä.” (HH.)

Taulukko 17 Opiskelijoiden ajatuksia erilaisten kanavien käyttämisestä.

4.4 Opiskelijoiden ideoita virtuaaliviestintään

Tässä luvussa vastataan kehittämistyön alatutkimuskysymykseen, mitä keinoja opiskelijat ideoivat virtuaalivuorovaikutukseen liittyen.

Virtuaalista tutustumista ja esittäytymistä koskien opiskelijat toivovat, että virtuaaliopintojaksolle osallistujista jaetaan etukäteisinfoa kaikille esim. osallistujalistan muodossa. Ennakointiin liittyen opiskelijat toivovat myös ns. esityslistaa kaikkiin virtuaalitapaamisiin, jotta virtuaalihakkeet yhdessä kyetään hyödyntämään mahdollisimman tehokkaasti. Kaikki opiskelijat eivät halua jakaa yhteisesti toisilleen henkilökohtaisia puhelinnumeroita, arvosanavoittoa tai videoita. Virtuaalista esittäytymistä koskien opiskelijat toivovat ohjeistusta, jossa kerrotaan, mitä asioita esittäytymisen tulee sisältää. Tutustumisen opiskelijat haluavat toteuttaa kuvayhteyttä hyödyntämällä. Opiskelijat toivovat, että esittäytymisen tulee tapahtua yhtäaikaista ja yhteisesti. He haluavat kuulla toisistaan mahdollisimman luonnollisen ns. tarinan. Vähintään esittäytymisessä tulee olla valokuva tai edes piirros itsestä sekä puhetta, jos videota ei ole mahdollista hyödyntää. Lisäksi kirjauduttaessa eri kanaville, tulee omassa nimimerkissä olla, oman nimen lisäksi esim. paikkakunta, ammatti tai opinto-ohjelma (vrt. Panu-Konsultti-Palvelumuotoilu). Esittelyihin liittyen opiskelijat toivovat, että esim. videoiden tekemiseen tulee olla tarjolla erityis- ja lisäkoulutusta. Esittelyjen tulee sisältää oman asiantuntijuuden ja opiskelumotiivien sekä -tavoitteiden lisäksi myös ns. epävirallista informaatiota. Opiskelijoiden esittämät ideat edellyttävät yleisesti opiskelijalta niin Kallialan (2002) kuin Vuopalan (2013) edellyttämiä tietoteknisiä valmiuksia ja resursseja. Samalla

ideoidut esittäytymismallit ja -ajatukset tukevat hyvin mm. Greenbergin ym. (2007) ajatuksia luottamuksen syntymisestä tai mm. Sivusen (2007) korostamaa avoimuutta sekä Virolaisen (2010) esille tuomaa yhteenkuuluvuutta. Näitä havaintoja tukee taulukon 18 (Taulukko 18) työpajaotteet.

Teema: Virtuaalinen tutustuminen.	Opiskelijan kommentti.
VALOKUVA	"Kukin esittää itsensä, kuvan kera, jossa esimerkiksi tekee jotain aktiviteettia, näin päästään pintaa syvemmälle." (TP1.)
EPÄVIRALLISTA INFOA	"Jokainen voi myös kertoa itsestään jotain sellaista, minkä haluaa jakaa muiden kanssa (työn ulkopuolelta)". (TP1.)
ME-HENKINEN ESITTELY	"Sellainen (esittely), josta saa tunteen, että on mukana porukassa." (TP1.)

Taulukko 18 Opiskelijoiden ideoita virtuaaliseen tutustumiseen.

Virtuaalista läsnäoloa ja sytyttävää ilmapiiriä lisää opiskelijoiden mielestä ns. epävirallisten asioiden esille tuominen opiskelun yhteydessä ja huumorin hyödyntäminen ilmeitä ja eleitä hyödyntämällä. Opiskelijoiden mielestä virtuaalista läsnäoloa lisää yhteisten toimintatapojen sopiminen, mikä on yhtenevä mm. Janhosen (2010) näkemysten kanssa hyvää tiimin yhteistyötä koskien. Tämä mahdollistaa turvallisen ilmapiirin työskentelyyn, yhteenkuuluvuuden ja tuo merkitystä omalle tekemiselle. Virtuaalista läsnäoloa lisää konkreettinen juoni opintojaksolla, mikä syntyy tavoitteiden, tehtävien, aikataulujen ja roolitusten ymmärtämisen kautta. Kaikkien osallistuminen yhtäaikaaisesti tehtävien rakentamiseen ja kehittämiseen lisää opiskelijoiden mielestä myös läsnäolon tunnetta. Yhteisessä tekemisessä tulee hyödyntää kaikkia käytössä ja saatavilla olevia kanavia tarkoituksenmukaisesti. Opiskelijat toivovat, että virtuaalissa työskentelyssä annettaisiin reaaliaikaista, rakentavaa ja suoraa palautetta säännöllisesti, mikä tukee Virolaisen (2010) ja Airan (2012) näkemystä siitä, että läsnäolo syntyy juurikin ihmisten kohtaamisesta. Opiskelijat kokevat myös, että virtuaaliosaaminen ja -tieto parantaa virtuaalista läsnäoloa. Opiskelijoiden mielestä ns. virtuaalimentori voisi olla virtuaaliopintojaksolla tukemassa työskentelyä tarpeen mukaan. Virtuaalisen läsnäolon parantamiseksi esille nousee päällimmäisenä kuitenkin tekninen osaaminen edellisten lisäksi. Näitä havaintoja tukee taulukon 19 (Taulukko 19) työpajaotteet.

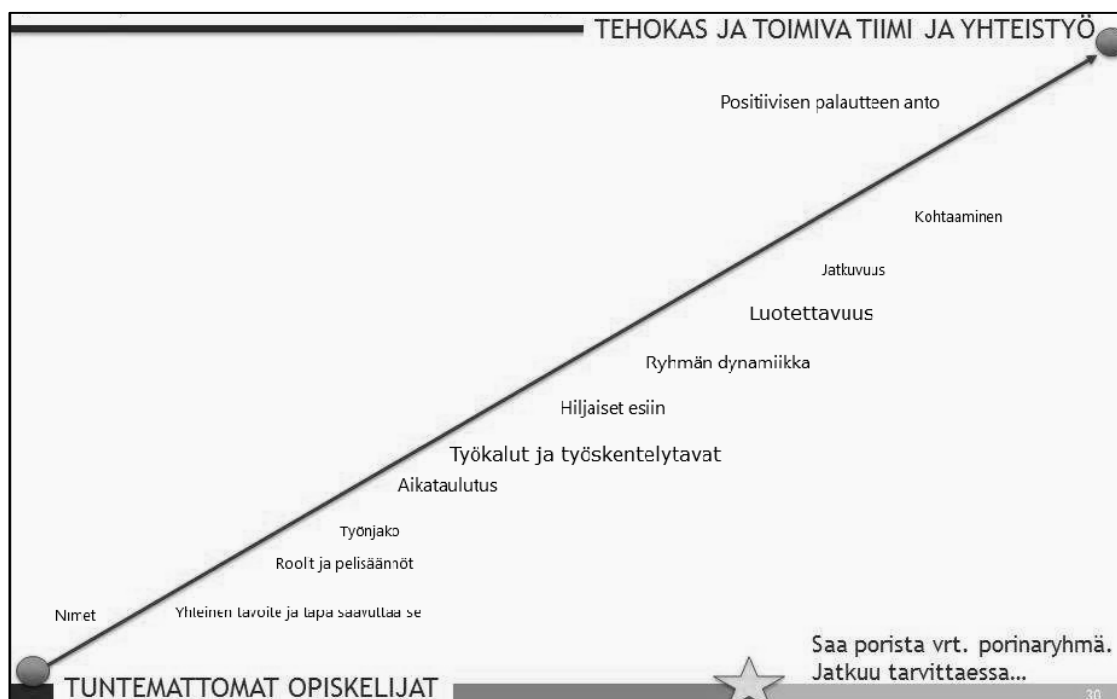
Teema: Virtuaalinen osaaminen.	Opiskelijan kommentti.
ERILLINEN OPINTOJAKSO VIRTUAALISUUDESTA	"Kaikki eivät ole valmiita virtuaaliseen maailmaan...Jos kyseessä pakollinen opintojakso, pitäisi olla opintojakso, jossa harjoitellaan virtuaalista läsnäoloa ja käydään läpi muiden huomioiminen." (TP2.)
KANAVIDEN TULEE OLLA YLEISESTI KÄYTETTYJÄ	"Pyrkisin siihen, että kanavat, jotka on käytössä on kaikkien saatavilla ja helppoja käyttää. Mielellään yleisesti käytettyjä." (TP2.)
TEKNISEN OSAAMISEN TUEKSI MENTORI	"Varmistetaan osallistujien kyky osallistua virtuaalisesti. Voisiko "heikommilla" olla osaavampi mentorina?" (TP2.)

Taulukko 19 Opiskelijoiden ideoita teknisen osaamisen kehittämiseksi.

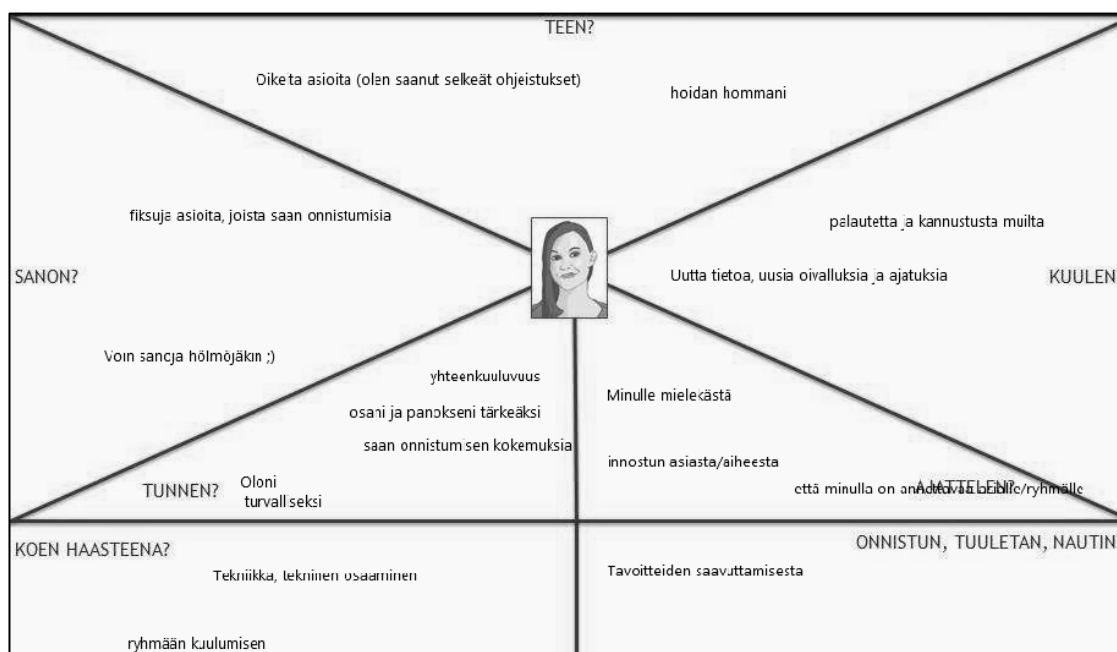
Opiskelijoiden mielestä tiedon jakaminen tulee toteuttaa virtuaalisessa työskentelyssä sellaisia kanavia hyödyntämällä, että tieto olisi kaikkien saatavilla kaikissa vaiheissa. Myös Pöyry-Lassilan (2015) tutkimuksen perusteella oppiminen on parhaimmillaan myös työelämässä silloin, kun tieto on kaikkien tarkasteltavissa ja kommentoitavissa. Kanavaa, joka mahdollistaa reaaliaikaisen video- ja äänilyhteyden mobiilisti tai esim. tietokoneen kautta, tulee käyttää mm. monimutkaisten asioiden käsittelyssä, kun ratkaisu edellyttää keskustelua, yhdessä kehittämistä, perusteiden muodostamisessa esim. ryhmiin liittyen. Kanavaa, joka luokitellaan pikaviestimeksi, tulee käyttää mm. määräaikojen tiedustelussa, ymmärryksen varmistamiseen, muistuttamiseen, nopeisiin kysymyksiin, varmennusten pyytämiseen, vähäisen tiedon jakamiseen esim. vinkit, vihjeet, linkit ja kuvat, muuttuneiden perusteiden jakamiseen. Sähköpostia tulee hyödyntää opiskelijoiden mielestä edellisiä huomattavasti virallisemmän tiedon jakamiseen mm. ennen opintojakson alkamista. Opintojaksoilla hyödynnettävää oppimislustaa tulee hyödyntää oppimismateriaalin ja -tehtävien jakamiseen, oppimistehtävien palauttamiseen, kaikkia koskevan tiedon jakamiseen sekä opintoja koskevan perustiedon ylläpidossa (vrt. tietopankki). Puhelinta tulee hyödyntää esim. viimehetken muutosten informointiin ja henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen ja tekstiviestejä mm. muutosten varmistamiseen samanaikaisesti pikaviestimien ohella. Edellä mainitut opiskelijoiden ideoimat kanavien käyttöperiaatteet tukevat kaikkien myös Virolaisen (2010), Pöyry-Lassilan (2015) ja Sivusen (2007) erittelemiä periaatteita eri kanavien käytöstä.

Opiskelijat arvostavat eniten virtuaaliseen työskentelyyn liittyen sosiaalista kohtaamista muiden kanssa (vrt. vuorovaikutus), luottamusta toisiin, toisten tuntemista ja roolien jakamista sekä tuloksien aikaansaamista (oppiminen). Edelliset asiat on mahdollista saavuttaa opiskelijoiden mielestä seuraavassa kuviossa seitsemäntoista (Kuvio 17) esitetyn vaiheistuksen kautta.

Virtuaalisella opintojaksolla ilmapiiriä voidaan parantaa sillä, että luodaan alusta alkaen opintojaksolle me-henki ja miellyttävä tunnelma (vrt. Cafe Esplanad tai jääkiekko-ottelussa yleisönä oleminen). Edelleen ilmapiiriä voidaan parantaa sillä, että hyödynnetään rohkeasti erilaisia menetelmiä ja kannustetaan kokeilemaan erilaisia ratkaisuja. Ilmapiiri tulee rakentaa sellaiseksi, että virheiden tekeminen ei haittaa, kuten eräs henkilö työpajassa kirjoitti seuraavasti: ”Voin sanoa hölmöjäkin. ;)” Opiskelijat toivovat muilta palautetta, kannustusta, uutta tietoa, oivalluksia ja ajatuksia. Edellä mainitut virtuaalista ilmapiiriä edistävät asiat voidaan kokea esim. Veeran näkökulmasta seuraavan empatiakartan (ks. Kuvio 18) perusteella.



Kuvio 17 Vaiheistus virtuaalisen tiimin vuorovaikutuksen rakentamiseksi (TP4).



Kuvio 18 Empatiakartta Veeran näkökulmasta virtualityöskentelyä koskien (TP5).

Vaikka työpajoissa ei erikseen käytössä olevan ajan puitteissa arvioitu erilaisten ideoiden virtuaalista toteuttamiskelpoisuutta, totean tämän kehittämistyön teorian ja empiiristen kokemusten perusteella, että ne kaikki ovat toteutettavissa Laurean käytössä olevilla virtuaali-työkaluilla ja opiskelijoiden käytössä olevilla Laurean tarjoamilla resursseilla.

4.5 Opiskelijoiden kritiikkiä mallin testaamisen yhteydessä

Tässä luvussa esitellään ja eritellään opiskelijoiden antama kritiikki konseptille yhdessä kolmen hengen testaamistyöpajassa. Kritiikkiä ja arvioita ei ole sidottu tässä luvussa aiempaan teorian tietoon.

Konsepti ja sen tuotteet saivat yleisesti varsin innostuneen ja positiivisen vastaanoton työpajaan osallistujilta. Erityisesti ns. tarinaseinät ja esittäytymismalli Herra Mallisesta koettiin työpajassa virtuaalioppimista tukevinä dokumentteina. Opiskelijat arvioivat, että etenkin ne henkilöt, joille virtuaalisuus on uusi mahdollisuus, hyötyvät erityisen paljon tällaisista dokumenteista esimerkkeinä. Samalla he totesivat, että niiden hyödyntäminen edellyttää sitoutumista niin ajallisesti kuin sisällöllisesti niiden käytön yhteydessä. Edelleen opiskelijat pohtivat, että mahtaako YAMK-opiskelijat sitoutua niiden hyödyntämiseen niiden edellyttämällä tavalla. Toisaalta ne ovat niin seikkaperäisiä ja toimintaa ohjaavia, että jo niiden hengessä työskentelykin jo ohjaa yhteisölliseen oppimiseen ja lisäksi samalla vuorovaikutusta. Seuraavassa taulukossa 20 (Taulukko 20) on esitetty konseptin hyödyntämistä tukevat ajatukset ja kommentit kutakin dokumenttia koskien.

Positiivinen kritiikki ja dokumentti.	Opiskelijan kommentti testaamistyöpajassa.
YLEISESTI	"Materiaalit [konseptin dokumentit] innostavia, olisin tykännyt siitä, että jotakin tällaista olisi ollut myös verkkokurssin alkuun."
YLEISESTI	"Saadut materiaalit [konseptin dokumentit] ovat monipuolisia."
YLEISESTI	"Dokumenteista nousee todella paljon ajatuksia esille jo pelkästään yleisellä tasolla virtuaalisuuteen liittyen."
YLEISESTI	"Kaikki vuorovaikutus on tosi riippuvaista siitä porukasta, missä tehtäviä tekee."
EMPATIAKARTTA: SAMAISTUMINEN	"Siitä on löydettävissä ja tunnistettavissa niin kaverini kuin itseni."
EMPATIAKARTTA: TIIMITYÖN TUKEMINEN	"Olisi ollut tosi hyödyllistä käydä tällaisia asioita läpi yhdessä tiimin kanssa opintojakson aikana, koska tällöin olisi voinut tuoda esille omia ajatuksia esim. haasteisiin jne. liittyen ja samalla olisi voinut kuulla, mitä muut ajattelevat."
EMPATIAKARTTA: TIIMITYÖN TUKEMINEN	"Voisiko tätä käyttää hyödyksi [tyhjänä esityksenä] esim. tiimityön tavoitteiden asettamiseen liittyen tiimityön alussa. Näin nousisi esille selkeitä ajatuksia, kun niiden muodostamista voisi tukea selkeällä mallilla."
MATTI MALLINEN: INHIMILLISYYS JA HUUMORI	"Tuo esille osallistujasta inhimillisen puolen. Ja hyvät otsikot. Kaikkinensa hyvä sekä sisälsi huumoria. Tykkäsin kohtuullisesti. Selkeä."
MATTI MALLINEN: SIS. OIKEAT ASIAT	"Hauska. Ihana malli. Inhimillinen. Vapaamuotoinen. Ohjaa tuomaan esille oikeita asioita. Olisin tykännyt, jos tällaiset olisi ollut käytettävissä nykyisellä opintojaksolla."
MATTI MALLINEN: PALAAMINEN TIEToon	"Sellaisenaan riittävä esimerkkinä. Jokainenhan voi kirjoittaa otsikoiden alle haluamansa tekstin sitten tarvittaessa."
MATTI MALLINEN: PALAAMINEN TIEToon	"Oli ollut kiva, jos näihin voisi palata jälkepäin esim. silloin, kun tiimit on jaettu."

Positiivinen kritiikki ja dokumentti.	Opiskelijan kommentti testaamistyöpajassa.
MATTI MALLINEN: TIIMIYTYMISEN TUKEMINEN	"Tän tyyppinen palvelisi hyvin sitä, että voisi helpommin ehdottaa toiselle, että sullahan on tollasta osaamista...voisitko kertoa enemmän jne.."
TARINASEINÄ1: YLEISESTI	"Selkeä. Ei kommentoitavaa. Uskon, että olisi toimiva prosessi. Paljon mm. tukijuttuja."
ROOLIOHJE: TIIMIYTYMISEN TUKEMINEN	"Käytävä keskustelu tiimissä työkalun avulla jo sellaisenaan olisi tosi tarpeellista ja hyödyllistä."
ROOLIOHJE: TIIMIYTYMISEN TUKEMINEN	"Hirveän tärkeä, koska joku helposti jää muuten taka-alalle."
1.VIRTUAALIKOKOUSOHJE: CHECK-LIST	"Tosi kattava. Tavallaan check-lista. Jos nämä asiat tiimi käy läpi, niin on selvää, mitä tiimissä tapahtuu ja tehdään."
1.VIRTUAALIKOKOUSOHJE: MUISTUTUSLISTA	"Muistuttaa hyvin, mistä asioista tulisi puhua ja mahdollistaa sen, että eri vaiheissa voidaan ottaa esille tarvittavat kohdat."
1.VIRTUAALIKOKOUSOHJE: TIIMITYÖN TUKEMINEN	"Mahdollistaa tehokkaan ja napakan asioiden sopimisen hyvänä pohjana alussa. Ja sen, että kaikkia kohtia ei välttämättä tarvitse käydä kaikkien läpi."
1.VIRTUAALIKOKOUSOHJE: TUKEE ESITTÄYTYMISTÄ	"Tämmönsään tukee hyvin aiempaa esittäytymistä, jos tarkastellaan koko konseptia."
TARINASEINÄ2: TUKEE TIIMITYÖTÄ	"Loistava työväline tiimin parempaan työskentelyyn. Sitouttaa. Nään tosi paljon hyötyä, jos näin toimittais."
TARINASEINÄ2: TUKEE OHJEISTUSTA	"Moni kaipaa tän tyyppisiä juttuja ja sen takia uskoisin, että näitä luettaisiin. Erittäin hyvä malli YAMK-opiskelijalle."
TARINASEINÄ3: TUKEE ALOITTAMISTA	"Tästä olis paljonkin hyötyä. Tehtävien alkuun saaminen on varsin häseltävä vaihe. Eikä kaikki näkökulmat tule aina huomioiduksi."
TARINASEINÄ3: MUUT OPINTOJAKSOT	"Tästä saisi paljon ideoita myös muille opintojaksoille. Näitä käytettäessä ei tarvi aina olla erityisesti virtuaaliopintojaksoa, kun näitä tarvitsee käyttää."
TARINASEINÄ3: TUKEE VIRTUAALISUUTTA	"Jos tosiaankin on mahdollista virtuaalisesti hyvin tuloksiin, niin tämä tukisi sitä, että ihmiset olisivat valmiita työskentelemään enemmän virtuaalisesti."
TARINASEINÄ3: TUKEE NYKYKEHITYSTÄ	"Tähän suuntaahan ollaan työelämässäkin menossa. Juuri näin."

Taulukko 20 Konseptia ja sen eri osia kohtaan esitetty positiivinen kritiikki (TP6).

Konsepti ja sen tuotteet saivat yleisesti erinomaista rakentavaa kritiikkiä niiden hyödyntämiin liittyen. Koska osallistujille ns. empatiakartta oli uusi työkalu, voidaan havaintojen perusteella todeta, että sen hyödyntämisen yhteydessä opetuksessa, tulee korostaa sen tarkoitusta ja sitä, miten tässä kehittämistyössä koottu empatiakartta on muodostettu. Koska empatiakarttaa ei ole sidottu yksittäiseen persoonaan vaan useaan henkilöön, tiimiin, aiheuttaa tämä myös sen, että sitä on yhä vaikeampi mahdollisesti hyödyntää tarkoituksenmukaisesti virtuaaliopetuksen tukena. Samassa yhteydessä opiskelijoilta tuli kuitenkin erinomainen esitys liittyen empatiakarttaan. Voisiko sitä hyödyntää osana tiimiytymistä ns. keskustelun ohjaajana ja omien ajatusten sanoittamisen tukena? Esittäytymiseen liittyen opiskelijat arvioivat, että jaksaisivat lukea maksimissaan kymmenisen vastaavaa dokumenttia toisista henkilöistä. Tämän perusteella opettajan tulee esijakaa opiskelijat esimerkiksi 12 hengen osastoihin opintojakson alussa. Tästä esijaetusta osastosta sitten valittaisiin tämän kehittämistyön konseptia mukailleen omat tiimit opintojakson ajaksi. Kuinka hyvin ja millä perusteella opettaja jakaa

nämä 12 hengen osastot? Voisiko jaon perusteena olla esim. tutkinto-ohjelmat? Seuraavassa taulukossa 21 (Taulukko 21) on esitetty konseptin edelleen kehittämiseen liittyvät ajatukset ja kommentit kutakin dokumenttia koskien

Rakentava kritiikki ja dokumentti.	Opiskelijan kommentti testaamistyöpajassa.
YLEISESTI	"Työelämässä on selkeämmin olemassa tiimeillä vetäjä, projektipäällikkö, verrattuna opintojaksoihin, mutta koulu prokkiksissa hirveen usein tuntuu olevan, että tärkeintä on, miten nopeasti saa vaan tehtävät tehtyä. Ja näin vuorovaikutus jää vähäiseksi."
EMPATIAKARTTA: YLEISESTI	"Empatiakartta kaikinensa ihan uusia asia, joten en osaa sitä juurikaan kommentoida."
EMPATIAKARTTA: YLEISESTI	"Vaatii selkeän johdannon ja ohjeen siitä, mikä se on ja miten sitä tulisi käyttää. Kaikki ei ihan aukea välttämättä kaikille."
EMPATIAKARTTA: YLEISESTI OHJEISTUS	"Joissakin kohden ns. sijamuoto ja esitasoiset asiat tulisi kirjata toisella tavalla sekä mahdollisesti eri järjestyksessä. Osa on isompia asioita ja osa pienempiä ja teknisiä. Kartta jää hiukan sekavaksi."
EMPATIAKARTTA: SAMAISTUMINEN	"Miten empatiakartta on oikein koostettu? Miksi missäkin lukee ja mitä? Vaikea hyödyntää, jos ei ymmärrä sen taustaa."
EMPATIAKARTTA: SAMAISTUMINEN	"Jotkin asiat kirjattu, ehkä liian ehdottomasti...esim. tekisin työtä mielelläni 3 hengen tiimissä. En lähtisi laittamaan niin tarkkoja rajoja."
EMPATIAKARTTA: SAMAISTUMINEN	"Alleviivaamani asiat eivät ole lainkaan vaan toteutuneet kohdallani virtuaaliopintojakson aikana."
MATTI MALLINEN: LUKUMÄÄRÄ	"Näitä jaksaisi lukea maksimissaan ehkä kymmenen."
MATTI MALLINEN: TIIMIITYMISEN TUKEMINEN	"Tän tyyppinen palvelisi hyvin sitä, että voisi helpommin ehdottaa toiselle, että sullahan on tollasta osaamista...voisitko kertoa enemmän jne.."
MATTI MALLINEN: DOKUMENTIN PITUUS	"Aika pitkähän tää on...lentääköhän kaikilla juttu tollain...otsikot toisaalta ohjaa sisältöä."
MATTI MALLINEN: KYSYMYKSET	"Esittäytymisen lisäksi toisilla tulee olla mahdollisuus aina kysyä asioita toisilta."
MATTI MALLINEN: ASiantuntijuuden esittely	"Opettajuuteen on helppo esimerkissä samaistua. Omassa esittäytymisessä tulisi avata tarkasti esim. projektikoordinaattori-työssä, mitä ihminen ihan oikeasti tekee työkseen."
ROOLIOHJE: ROOLIEN VAIHTAMINEN	"Rooleja tulee vaihdella virtuaaliopintojakson aikana."
ROOLIOHJE: KÄYTTÖ	"Kuinka saadaan aidosti tiimeihin sellaisia ihmisiä, että jokainen menisi aidosti epämukavusalueelleen ja oppisi uutta."
ROOLIOHJE: ROOLIEN MERKITYS	"Kuinka kukin tiimin jäsen ymmärtää eri asiat. Puhuuko jokainen varmasti samasta asiasta rooleihin liittyen."
1.VIRTUAALIKOKOUSOHJE: VAATII SITOUTUMISTA	"Jos näitä ei saa tehtyä kunnolla, niin jää oman tiimin työ todennäköisesti vähän auki."
1.VIRTUAALIKOKOUSOHJE: LISTANA PITKÄ	"Mitä asioita ja miten olisi mahdollista yhdistää."
1.VIRTUAALIKOKOUSOHJE: VAATII NÄYTTÄMÖN	"Ei onnistu esimerkiksi WatchUpissa. Mahdotonta. Vaatii esimerkiksi Skypen kaltaisen alustan ja foorumin, jossa asioista puhutaan yhdessä."
1.VIRTUAALIKOKOUSOHJE:	"Lisäisin kohdan tiimityöhön liittyen, koskien oman toiminnan arviointia sää-

Rakentava kritiikki ja dokumentti.	Opiskelijan kommentti testaamistyöpajassa.
OMAN TOIMINNAN ARVIOINTI	nöllisin väliajoin.”
TARINASEINÄ2: TYÖLLISTÄVYYS	”Koko tämä konsepti ja sen osat ml. tämä voidaan kokea raskaana.”
TARINASEINÄ3: KIELELLISYYDET	”Onko perusteltua, että samassa dokumentissa on niin englannin kuin suomenkieltä. Ehkä sitä vois vähän miettiä.”

Taulukko 21 Konseptia ja sen eri osia kohtaan esitetty rakentava kritiikki (TP6).

Kaikista eniten konseptin tuotteista negatiivista kritiikkiä sai empatiakartta. Lienee mahdollista kuvata erilaiset ihmiset ja tiimit yhden sivun kokoisella lomakkeella siten, että yhä uudet henkilöt kykenisivät samaistumaan siihen täysimääräisesti. Tämän takia sen hyödyntämisessä tulee olla varsin huolellinen. Koen, että en välttämättä hyödyntäisi sitä lainkaan oppilaille esiteltävänä ja jaettavana materiaalina, vaan ennemminkin opettajan virtuaaliopetuksen apuvälineenä ja tukena. Seuraavassa kuviossa 19 (Kuvio 19) on esitetty testaamistyöpajassa hyödynnetty empatiakartta ja sen kritiikkiä saaneet kohdat. Empatiakartta on sellaisenaan esitetty liitteessä 15 (Liite 15) ilman muutoksia. Liitteessä on myös linkki, josta sen voi ladata omalle koneelle, jotta tarkastelu ja vertaaminen ovat mahdollisia kuvioon 19 (Kuvio 19) liittyen.

<p>TEEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pyydän tarvittaessa apua niiltä henkilöiltä, joilla eriteknologiat ja virtuaalisuus on hallussa. • Käytän tekstinkäsitteilyä ja esitysten tekemisessä Microsoft-ohjelmistoja. • Jaan ajatuksiani, kysyn ja kommentoin opetuksen liittyviä asioita muilta opettajilta oman koulutusohjelmani sisäisesti ja verkostotilaisuuksissa. • Otan osaa ja testaan sekä opettelen käyttämään työkaluja ja kanavia muiden kanssa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oppimistavat ratkaisen mielelläni yhdessä muiden kanssa. • Esitän asiantuntijoille mielelläni kysymyksiä. • Pidän tarvittaessa erilaisia tietokursseja eri teemoista vertaisopetuksen hengessä. • Pyrin tekemään parhaani kaikissa tehtävissä resurssien sallimissa rajoissa. • Osallistun muiden tiimien työskentelyyn tarvittaessa vaikka vain tarkkailijana. • Jaan tilannetietoja säännöllisesti muille tiimilläni työskentäessä.
<p>SAANON</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parhaimmillaan virtuaaliopimisesta tulee hauskaa ja tukevaa. • Toisten kanssa työskentely on tärkeintä. • Olen valmis tarvittaessa tukemaan toisia, jos vain siihen kykenen. • Pääasiassa jaan muille informaatiota tehtävien liittyen. • Vastavuoroisuus on keskeistä konseptin tunnin. • Nautin yhteistyöstä ja oppimisesta. • Kerron tarvittaessa oppimistuloksistani kaikille. • Annan toisille mieluita suoraan, mutta rakentavaa palautetta. 	<p>KUULEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuulen muilta yhteisissä virtuaaliopetuksissa. • Kuulen opettajien yhteisissä virtuaaliopetuksissa. • Tiimini jäsenistä säännöllisesti vähintään kerran viikossa. • Erilaisia kokemuksia opitun tiedon soveltamisesta käytännössä. • Muiden yhteyshenkilöistä esim. puhelinnumeron vasta tiimiäyttyessä. • Jäseniäni ja omaa väkijäseniäni tiimissäni. • Hyviä ideoita ja kannustusta muilta tiimiläisiltä tehtäviini liittyen. • Kiitoskieliä tiimiläisiltä työpanoksestani yhteisen työn eteen.
<p>AJATTELEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mielestäni tulevaisuudessa tarvitsen työssäni hyvin todennäköisesti virtuaaliopimista. • Haluaisin saada lisäkoulutusta eri välineistä ja ohjelmistoista. • Mielelläni teaisin tiimityksiä omalla työpaikallani. • Haluaisin tietää muista henkilöistä "kaikkei epävirallistakin". • Tiimityksen pitäisi olla sopivan spontaani ja hauska. • Ompelija ja koulutusohjelmistot ovat "menneen talven lumia". • Ompelija on hiukan kankas hyödyntäjä, mutta se on kuitenkin se pääkanavamme. 	<p>TUNNEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reaaliaikainen ja laaja palautteenkin opettajilta merkitsee minulle paljon. • Arvostan sitä, että saan itse valita tiimini. • Mielestäni läsnäolo on erityisesti kasvujen näkeminen verkossa. • Keskustella ja osallistua on erityisen tärkeää. • Arvostan kaikkien asioiden läpinäkyvyyttä. • Toisten tunteminen parantaa mehenkää. • Innostusta mielekkäistä tehtävistä.
<p>KOEN HAASTEENA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minulla ei ole juurikaan kokemusta virtuaalisuudesta (tehtävistä, työstä tai opiskelesta). • En osaa viittämittää valita ja suositella oikeita kanavia yhteistyön tueksi. • Kukaan ei osaa käyttää työkaluja jossakin määrin opiskele ja työskentelyä. • En tunne parhaita käytäntöjä virtuaalisten perusteiden ja sääntöjen sopimiseksi. • Kuinka avoin voin olla oman osaamiseni, itseni ja asiantuntijuuteni suhteen. • Entäs, jos tiimini settuu joku, joka ei ole yhtä motivoitunut kuin minä oppimista koskien. • Kuinka opin hyödyntämään kaikkia tarjottujen kanavien yhtä aikaa. • Millä tavalla tiimini yhteistyö mahtaa sujua. • Kuinka opin hyödyntämään teknillisiä työkaluja tavalla ja vauhtimukaisesti. 	<p>ONNISTUN, TUULETAN, NAUTUN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se on järjestettyä työ- ja oppimista tukevia virtuaaliopintojaksoita. • Minusta hienoa on, että virtuaaliopimista säästän rahaa matkustamisen sijaan. • Arvostan sitä, että koululle matkustamisen sijaan voin käyttää senkin ajan oppimiseen. • Ompelija ja koulutusohjelmistot ovat erityisen hyödyllisiä. • Virtuaalisuus edistää minun oppimiseni virtuaaliopimista. • Oppimista lisää virtuaalisia opintojaksoja enemmän tarjontana. • Haluan opiskella mielelläni myös erikseen virtuaaliopimista liittyviä teemoja. • Keskustelun yhdessä vertaisten kanssa eri teemoista. • Varmiksi seadut tehtävät yhdessä tiimini kanssa.





Kuvio 19 Empatia-kartan saama kritiikki poistettavista asioista (TP6).

Seuraavan sivun kahdessa kuviossa (Kuviot 20 & 21) on esitetty opiskelijoiden antama arviointi konseptille. Arvioinnin perusteella voidaan todeta, että konseptin ymmärtäminen yhdellä kertaa lyhyessä ajassa on vaativaa ja että se varmasti vaikuttaa monimutkaiselta, jos sitä ei heti sidota konkreettiseen toimintaan. Palautteen perusteella voidaan kuitenkin todeta, että





sitä toisaalta on mahdollista ja pitää edelleen kehittää, mutta samalla voidaan todeta että se on jo sellaisenaan jalkautettavissa ja riittävä kokeiltavaksi virtuaaliopintojaksolla. Navigoinnin saama heikko arvio liittyy konseptin käsiteltävyyteen, mikä on suoraan verrannollinen esim. käyttäjän tietokoneen näytön kokoon, minkä takia on syytä pohtia voisiko mallia havainnollistaa oppilaille paremmin esim. Prezi-ohjelman avulla. Paljonko kustannuksia lisäisi, jos opettaja lähettäisi konseptin dokumentit oppilaille A3-tulosteina? Mitä muuta opettaja voisi postittaa oppilaille samalla? Selvää on, että dokumenttien käytettävyys joko pdf-tiedostoina tai ppt-tiedostoina ei ole hyvä pieninäyttöisiä tietokoneita käytettäessä.

Koska konsepti on tässä vaiheessa taas divergenssivaiheessa ja testaamisvaiheessa, on luonnollista, että testaamisen yhteydessä saatu kritiikki tuottaa yhä uusia ideoita (vrt. Kuvio 4). Opiskelijoiden kritiikin ja tämän hetkisten empiiristen havaintojeni perusteella empatiakartta ei sovellu hyvin sellaisenaan ja nykyisenä konseptin dokumenttina virtuaaliopetuksen kehittämisen tarkasteluun. Vaikka se on koostettu haastattelujen pohjalta opiskelijoiden näkökulmasta, ei usean eli tiimin kuvaaminen ole onnistunut tapa tämän kehittämistyön yhteydessä empatiakartan käytöstä. Jotta sen avulla voitaisiin paremmin tarkastella, miten virtuaalioppiminen ja vuorovaikutus vastaavat opiskelijan tarpeisiin, tulee sitä jatkossa kehittää siten, että siitä laaditaan esim. kolme erilaista kappaletta esimerkiksi kuvioon 14 (Kuvio 14) pohjautuen. Yksi empatiakartta laadittaisiin virtuaaliopiskelijasta kunkin osaamistason mukaisesti. Näin empatiakartat kuvaisivat virtuaaliopintojaan aloittelevaa opiskelijaa, yksi konkaria ja yksi ammattilaista ja asiantuntijaa. Näin laadittuna niitä voitaisiin käyttää virtuaaliopetuksen ja vuorovaikutuksen kehittämisessä paremmin hyödyksi ja pohtia, mitä opiskelijat todella virtuaalioppimiselta haluavat ja mihin tarpeisiin opetuksella tulee vastata suhteessa osaamistasoihin. Tämän kehittämistyön aineiston perusteella tällaiset empatiakartat on mahdollista jatkossa laatia, mutta nykyisen opinnäytetyön palautusaikataulun takia siihen ei ole ajallisia resursseja tässä vaiheessa.

Seuraavien kuvioiden hyvää palautetta tukee myös seuraava saamani erillinen sähköpostipalautte. Sen perusteella, voidaan hyvin todeta, että konseptilla ja sen tuotteille sekä oikein hyödynnetyillä ja käytetyillä kanavilla, on mahdollista onnistua myös virtuaalisesti: ”Kiitos mahdollisuudesta suorittaa TP5 virtuaalityöpajaan osallistumalla - sekä itse osallistuminen teknisenä suorituksena, että työpajan sisältö olivat tosi mielenkiintoisia! Tekniikasta sen verran, että kun itse en ole käyttänyt vastaavia viestintävälineitä, tämä tarjosi tosi loistavan kokemuksen ja jatkossa en niin suuresti arastele lähteä kommunikoimaan verkoston kanssa virtuaalisesti. Työpajan sisällöstä, olisi ollut aivan mahtavaa päästä itse käyttämään tällaista tiimitymistä ja virtuaalityöskentelyä ohjaavaa menetelmää! Otan ehdottomasti vinkkejä talteen tästä tulevaa varten. Yksi kurssin parhaita osasia tämä, sai vielä kaiken verkoston toimimisen teorian päälle mielen hyrräämään tällaisten käytännöllisten ja konkreettisten tekijöiden parissa jotka luovat toimivaa verkostossa työskentelyä! Jes!” (TP6.)

				
Sisältö				✓ x ✓
Esittäminen			✓ ✓	x
Vaikeus/Haaste			✓ ✓ x	
Navigointi		✓	✓ x	
Monimutkaisuus			✓ x	✓
Monipuolisuus				✓ x ✓
Motivaatio				✓ x ✓
Palaute			✓	x ✓

Kuvio 20 Konseptin arviointi (1/2) testaamistyöpajassa (TP6).

				
Kontrolli			✓	x ✓
Käytännön toim			✓ x	✓
Autenttisuus				x ✓ ✓
Oppijan oman...				x ✓ ✓
Aidon tiedon...			✓ x	✓
Tiedonrak.				x ✓ ✓
Uudelleenkäyt.				x ✓ ✓
Pedagoginen...			✓	x ✓

Kuvio 21 Konseptin arviointi (2/2) testaamistyöpajassa (TP6).

Seuraavassa luvussa vastaan kehittämistyön päätutkimuskysymykseen ja esittelen kehittämistyössä kehitetyn konseptin dokumentteineen.

5 Virtuaalinen vuorovaikutus edellyttää sitoutumista, syttymistä ja sytyttämistä

”Coming together is a beginning; keeping together is progress; working together is success.” -*Henry Ford*.

Edellisessä luvussa esittelin tutkimuksen ja ideointi- sekä testaamistyöpajojen tulokset ja vastasin kehittämistyön alatutkimuskysymyksiin. Tässä luvussa vastaan tutkimuksen päätutkimuskysymykseen ja esitän kehittämistyön perusteella kehitetyn ja kertaalleen testatun konseptin dokumentteineen. Luvun lopussa arvioin kehittämistyön konseptin hyödynnettävyyttä ja esitän jatkokehittämis- ja tutkimusaiheita tämän kehittämistyön pohjalta. Kehittämistyön luotettavuutta olen arvioinut aiemmin luvun kolme lopussa.

Kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää virtuaalioppimista tukeva vuorovaikutuskonsepti, jota jokainen ylemmissä ammattikorkeakouluopinnoissa työskentelevä opettaja voi hyödyntää omassa opetuksessaan ja, joka tukee hyvän ja laadukkaan vuorovaikutuksen rakentamista virtuaaliopintojaksoille. Kehittämistyöllä pyrittiin samalla siihen, että tulevaisuudessa YAMK-opiskelijoilla on enemmän ja monipuolisemmin mahdollisuuksia valita virtuaaliopintojaksoja oppimisen ja vuorovaikutuksen laadusta tinkimättä ja että virtuaalista vuorovaikutusta hyödynnetään yhä enemmän myös nykyisen kaltaisissa lähiopetuspäiviin perustuvissa opintojaksoissa.

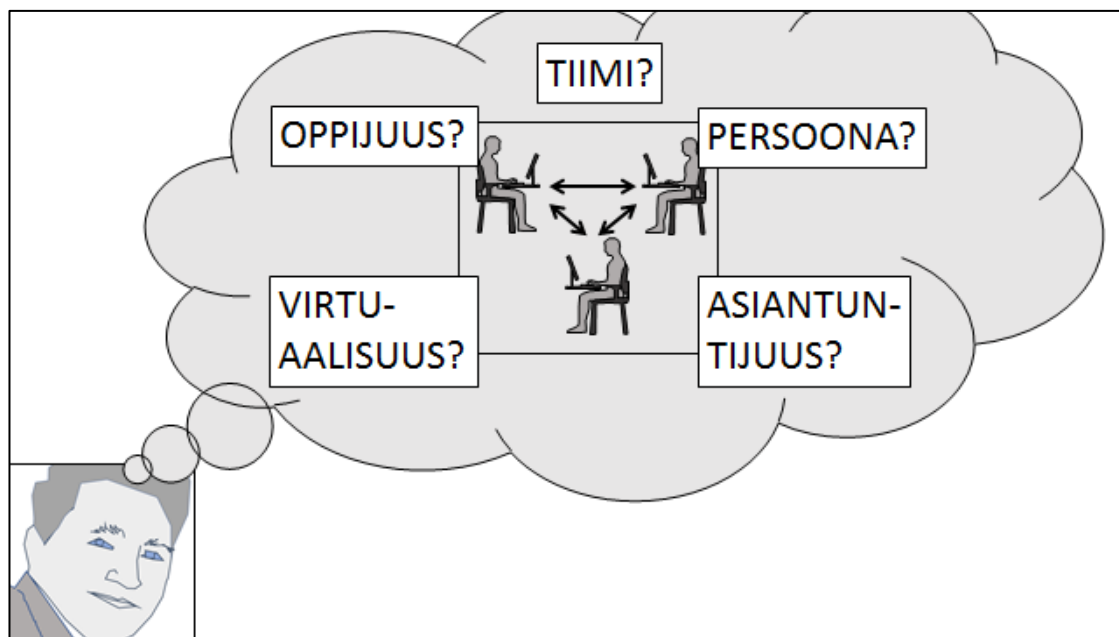
Kehittämistyössä pyrittiin ymmärtämään YAMK-opiskelijoita siten, että työssä pyrittiin vastaamaan kysymyksen, miten virtuaalinen vuorovaikutus tulee rakentaa virtuaaliopinnoissa. Kehittämistyön aikana tietoa tähän tutkimuskysymykseen hankittiin teemahaastatteluilla, virtuaalisilla ideointi- ja testaustyöpajoilla siten, että yhteensä 27 YAMK-opiskelijaa osallistui noin vuoden aikana tähän kehittämistyöhön. Tämän kehittämistyön perusteella voin todeta, että ihmisten välistä vuorovaikutusta ei voi konseptoida tai edes yrittää sitä. Konseptoida voi kuitenkin prosessit, ohjeet, neuvot ja velvoitteet, joiden avulla virtuaalista tiimityöskentelyä ja tiimin sisäistä ja ulkoista vuorovaikutusta on mahdollista kehittää ja ohjata. Tämän perusteella esittelen seuraavaksi keskeisimmät johtopäätökset ja niihin pohjautuvan konseptin, jota opettaja voi hyödyntää omassa virtuaaliopetuksessaan ohjattaessaan virtuaaliopiskelijoita erityisesti tiimin muotoutumis- ja vakiinnuttamisvaiheissa.

Keskeisimmät kehittämistyön aikana ja huolellisen ajattelun tuloksena syntyneet johtopäätökset ovat seuraavat kolme asiaa, miten virtuaalinen vuorovaikutus tulee rakentaa opiskelijoiden välille yhteisölliseen oppimiseen pohjautuvalla virtuaaliopintojaksolla. Kuinka voin tulla muistetuksi virtuaaliopintojaksolla? Kuinka voin luoda ensivaikutelman? Kuinka voin luoda luottamuksellinen suhteen toisiin virtuaalisesti heti virtuaaliopintojakson alussa? Kuinka löydän oikeat ihmiset tiimiini? Kansanomainen vastaus lienee, että jokaisen tulee olla uudessa

tilanteessa ja esittäytyessään mahdollisimman luonnollisesti vain ja ainoastaan oma itsensä. Tämän kehittämistyön perustella virtuaalisen vuorovaikutuksen rakentamisessa korostuu edellisen lisäksi ylisitoutuminen ja yliheittäytyminen virtuaalisuuteen. Tällä tarkoitan sitä, että meidän tulee ns. yliesittäytyä verkossa. Se taso, jonka voi olettaa kasvotusten riittävän, ei virtuaalisessa toimintaympäristössä riitä mielestäni alkuunkaan. Esittäytyminen ja tutustuminen, tähdäten tiimiytymiseen, tulee käynnistää heti opintojakson alussa riippumatta oppimistehtävistä tai opintojakson sisällöistä joko rinnakkaisena tai edeltävänä oppimistekona.

Tämän kehittämistyön perusteella meitä kiinnostaa virtuaaliopintojakson kehityksessä toisissa henkilöissä erityisesti virtuaalisuus, asiantuntijuus, oppijuus ja jokaisen oma persoona. Nämä ovat niitä tekijöitä, mitkä vaikuttavat siihen, kenen kanssa me toivomme muodostavamme virtuaalitiimin virtuaaliopintojaksolla. Virtuaalisuudella tarkoitan kaikkea sitä potentiaalia (lue: kyky, tahto ja halu), joka meissä jokaisessa on virtuaalijohtamiseen, virtuaalifasilitointiin, virtuaalikouluttajuuteen, virtuaalisen projektityöskentelyyn ja virtuaalisen tiimityöhön liittyen niin tietojen, taitojen, teknologian kuin kokemuksen osalta. Asiantuntijuudella tarkoitan kaikkea sitä potentiaalia, joka meillä on oman työkokemuksemme, aiempien opiskelujen ja kurssien sekä eri työtehtävien kautta syntynyt. Oppijuudella tarkoitan sitä potentiaalia, joka kullakin on yksittäistä virtuaaliopintojaksoa ja sen substanssia koskien sekä virtuaalioppimisoaamista. Persoonalla tarkoitan kaikkea niitä asioita, millaisia me olemme ihmisinä, vertaisopiskelijoina ja yhteistyösapuolina niin vapaa-ajalla, harrastuksissa kuin työssä. Näiden neljän ollessa mahdollisimman tasapainossa keskenään ja suhteessa samalla tasolla kunkin itsensä ja toisen kanssa, on mahdollista, että opiskelija voi löytää itselleen oikeat henkilöt tiimiinsä.

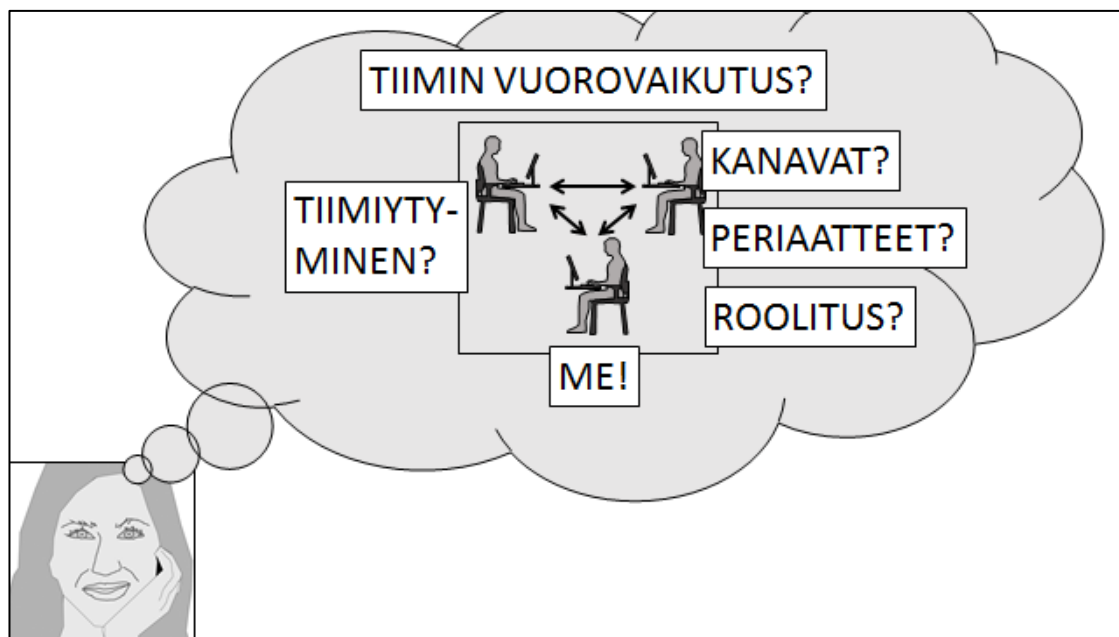
Jotta opiskelijoita voidaan tukea virtuaalisessa tutustumisessa, on tässä kehittämistyössä kehitetty virtuaaliseen vuorovaikutuskonseptiin kolme erillistä dokumenttia (empatiakartta virtuaaliopiskelijan näkökulmasta virtuaalioppimiseen liittyen, tarinaseinä esittäytymisestä ja esittäytymismalli Mikko Mallisesta), jotka ohjaavat esille otettavia asioita esittäytymisessä ja joilla opettaja voi tukea virtuaaliopiskelijoita toisiinsa tutustumisessa ja virtuaalisuuteen samaistumisessa. Esimerkit dokumenteista on esitetty liitteestä 15 liitteeseen 17 (ks. Liitteet 15-17). Seuraavassa kuviossa 22 (Kuvio 22) on esitetty edellinen kehittämistyön johtopäätös myös kuviona.



Kuvio 22 Tiimin henkilöiden valintaan liittyvät pohdinnat ja esittäytymisen perusta.

Kuinka tehdä oikeita asioita oikealla tavalla virtuaalitiiminä? Sen jälkeen, kun ihmisiin on tutustuttu ja oikeat ihmiset ovat valikoituneet tiimeihinsä ja yhteistyö on alkamaisillaan, korostuu toisena tärkeänä seikkana virtuaalisen vuorovaikutuksen rakentumisessa tiimin ensimmäinen yhteinen ja sisäinen virtuaalikokous tai -palaveri. Sen onnistuminen ja käsiteltävät sisällöt luovat perustan virtuaaliopintojakson aikaiselle vuorovaikutukselle ja yhteistyölle, avoimelle ja rakentavalle sekä kannustavalle ilmapiirille, virtuaaliselle läsnäololle ja syventää tiimin sisäistä luottamusta toisiinsa. Erityisesti se, miten tiimi kykenee 1) syventämään edelleen toistensa tuntemista, 2) valitsemaan tarkoituksenmukaiset vuorovaikutuksen ja tiedon jakamisen mahdollistavat kanavat ja 3) sopimaan yhteistyöhön yhteisesti hyväksytyt pelisäännöt, ovat tiimin tulevan virtuaalisen kommunikaation ja vuorovaikutuksen perustat. Erityisesti tiimin sisäisellä roolituksella on merkitystä niin tulevissa oppimistehtävissä kuin tiimin sisäisessä kommunikaatiossa. Roolien perusteella määritetään kaikki se, mitä henkilöltä odotetaan tiimin yhteiseen työhön liittyen jatkossa.

Jotta opiskelijoita voidaan tukea virtuaalisessa tiimiytyemisessä, on tässä kehittämistyössä kehitetty virtuaaliseen vuorovaikutuskonseptiin kolme erillistä dokumenttia (ensimmäisen tiimikokouksen sisältö, tarinaseinä tiimiytymisestä ja roolittamista ohjaava dokumentti), jotka ohjaavat käsiteltäviä asioita ensimmäisessä virtuaalikokouksessa ja joilla opettaja voi tukea virtuaaliopiskelijoita tiimiytymisvaiheessa. Esimerkit on esitetty liitteestä 18 liitteeseen 20 (ks. Liitteet 18-20). Seuraavassa kuviossa 23 (Kuvio 23) on esitetty tämä johtopäätös myös kuviona.



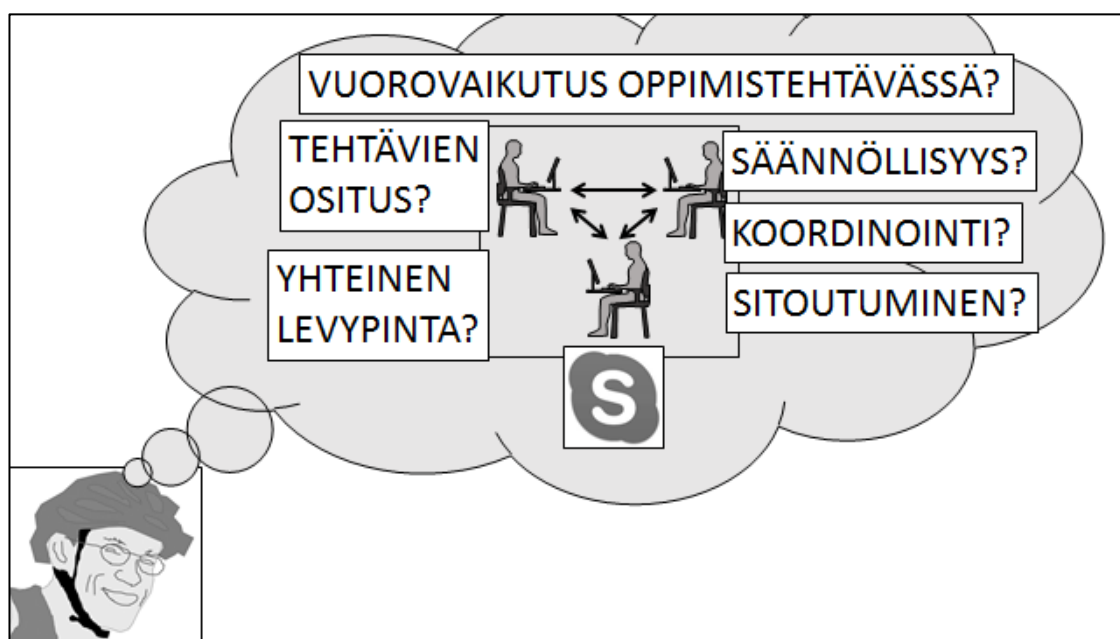
Kuvio 23 Tiimin sisäiseen vuorovaikutukseen liittyvät yleiset tekijät.

Kuinka jakaa tietoa toisille virtuaaliopintojakson aikana ja keskustella oppimistehtävistä sen kaikissa vaiheissa tarkoituksenmukaisesti? Keskeisimmät tekijät, jotka lisäävät virtuaalitiimin sisäistä vuorovaikutusta oppimistehtävän aikana ovat tehtävien osittaminen ja myöhemmässä vaiheessa taas kokoaminen, yhteinen ja kaikille avoin levypinta, sitoutuminen, koordinointi ja säännöllisyys. **Vuorovaikutteinen virtuaalioppiminen on edellisten asioiden ja edellisten johtopäätösten perusteella vain osittain ajasta vapaata.** Tämä oli erityisesti itselleni merkittävin oivallus tämän kehittämistyön aikana.

Osittainen ajallinen vapaus liittyy ja johtuu koordinoinnista, mitä ilman ei voi olla tiimin sisäistä vuorovaikutustakaan. Koordinointia ja yhteisiä tapaamisaikoja vaativat esim. erilaiset neuvottelut, suunnittelu, keskustelu kuin tehtävien aikauttamisesta sopiminen. Näin siis silloin, kun halutaan perustaa virtuaalioppiminen laadukkaalle vuorovaikutukselle. Sitoutumiseen taas liittyy niin avoimuus, hyväntahtoisuus kuin erilaisuuden hyväksyminen. Ilman jokaisen sitoutumista voi vuorovaikutus jäädä helposti pinnalliseksi ja ihmisten on helppo vetäytyä piiloon verkon taakse. Säännöllisyys taas liittyy suoraan tiedon jakamiseen. Jos vuorovaikutus ei ole säännöllistä ja aktiivista, ei ole myöskään mahdollista jakaa omia ajatuksia, kokemuksia, näkemyksiä tai ideoita muille. Säännöllisyys lisää myös mahdollisuuksia niin vertaispalautteen kuin -opettamisen antamista sekä avun pyytämistä tarvittaessa. Uskaltaisin väittää, että virtuaalitiimin tulee tavata verkossa jollakin rikkaalla kanavalla (esim. Skype) viikoittain. Jos ei tietoa rakentaen, niin edes siten, että kerrotaan, missä vaiheessa ollaan tehtävien suhteen etenemässä. Yhteisen levypinnan avulla kaikkien on mahdollista tarkastella reaaliaikaisesti eri vaiheissa olevia osatehtäviä ja oppia omaa työskentelyään koskien myös muilta. Yhteinen ja avoin levypinta lisää avoimuuden lisäksi myös toisten käsityksiä kunkin kyvyistä ja taidoista

sekä lisää samalla yhteenkuuluvuuden tunnetta, kun kaikki voivat todeta ja havaita tekevänsä työtä yhteistä tavoitetta silmällä pitäen. Tehtävien osittaminen taas on yhteydessä suoraan tiedonjakamiseen ja yhdessä oppimiseen. Kun eri henkilöt tutkivat ja selvittävät asioita eri näkökulmista ja jakavat seuraavassa vaiheessa osaamisensa muille siten, että tiimi yhdessä muodostaa lopullisen näkemyksen oppimistehtävän ratkaisuksi, on tiedon rakentamisen ja oppimisen keskiössä tehtävien osittaminen.

Jotta opiskelijoita voidaan tukea virtuaalisessa vuorovaikutuksessa oppimistehtäviin liittyen, on tässä kehittämistyössä kehitetty virtuaaliseen vuorovaikutuskonseptiin yksi dokumentti (tarinaseinä tiedon jakamisesta), joka ohjaa virtuaalitiimejä tiedon rakentamisessa virtuaalioppimistehtävissä ja jolla opettaja voi tukea virtuaaliopiskelijoita virtuaaliopintojakson aikana. Esimerkki on esitetty liitteessä 21 (Liite 21). Seuraavassa kuviossa 24 (Kuvio 24) on esitetty tämä johtopäätös myös kuviona.



Kuvio 24 Tiimin sisäiseen vuorovaikutukseen vaikuttavat tekijät oppimistehtävissä.

Kun edellisissä vaiheissa onnistutaan virtuaaliopintojaksolla, syntyy ajan kanssa niin tunne läsnäolosta, yhteenkuuluvuudesta, luottamuksesta ja positiivisesta ja kannustavasta ilmapiiristä. Ja edelleen, kun tiimissä yksilö harjaantuu, riittävässä määrin virtuaalisuuden kanssa, kiinnostuu hän ajan myötä opintojaksolla myös muista tiimeistä ja vuorovaikutus lisääntyy yli tiimirajojen.

Myös muita pienempiä johtopäätöksiä kehittämistyön perusteella on todettavissa. Ensimmäisenä ajatuksena on virtuaaliopintojakson ajallinen pituus. Koska virtuaalisuus venyttää väistämättä kaikkea toimintaa virtuaalityöskentelyssä, tulisi jatkossa Laureassa virtuaaliopinto-

jaksot aloittaa välittömästi kevätlukukaudella heti vuoden vaihteessa ja päättää mahdollisimman myöhään toukokuussa. Erityisesti syyslukukaudella, joka muutoinkin on lyhyempi, tulee tarkastella mahdollisuuksia siihen, että virtuaalitoteutetut opintojaksot aloitettaisiin jo kesälomien aikana tai muutoin siten, että syyslukukauden toteutukset olisivat vähintään yhtä pitkiä kuin keväällä.

Tämän kehittämistyön aikana eri yhteyksissä ei lainkaan ilmennyt ohjelmistojen kaatumisia, yhteysongelmia tai ohjelmistoteknisiä asioita. Edellisen perusteella oma luottamukseni tekniikkaan on kehittämistyön aikana kohonnut huomattavasti. Teknologioihin voi luottaa 2020-luvulle tultaessa. Sen sijaan suurimmat ongelmat kehittämistyön aikaan liittyivät osaamattomuuteen eri yhteyksissä, mistä olenkin jo mm. luvussa 4.1 (Luku 4.1) kirjoittanut.

Itselleni henkilökohtaisesti yllätys oli se, miten paljon teorian tiedossa korostettiin roolien merkitystä. Osaammeko hyödyntää roolijakoja oppimisen yhteydessä? Tämä onkin mielenkiintoinen haaste. Joko roolitus ja roolioppiminen on merkittävä mahdollisuus tai sitten sitä ei osata hyödyntää oikein opiskelun yhteydessä. Itse en ole siihen vastaavalla tavalla osannut kiinnittää huomiota aiemmin niin opettajana tai oppilaanakaan. Kuten omassa aiemmassa opinnäytetyössäni (2014, 33) tulee esille, niin myös tämänkin kehittämistyön aikana tuli esille, että opettajan ja kouluttajien tulee kyetä virtuaaliopetuksessa ja -koulutuksessa tukemaan oppilaita nyt ja tulevaisuudessa pääosin ilta- ja viikonloppuaikaan. Ovatko opettajat tähän valmiita? Kuinka opettajien työaikasäännökset venyvät tämän osalta opiskelijoiden tarpeisiin?

Viimeisenä johtopäätöksenä haluan todeta, että virtuaalioppiminen ei tämän kehittämistyön ja empiiristen havaintojeni perusteella sovi kuitenkaan kaikille. Osa haluaa enemmän oppia itseopiskellen tai osallistua MOOC-opintojaksoille, osalla ei ole tarvittavia teknisiä taitoja tai resursseja ja osalla ei mahdollisesti ole tarvittavaa itseohjautuvuuden taitoa, jota virtuaaliopiskelu edellyttää. Tämä on hyväksyttävää, mutta tarkoittaa samalla oppilaitokselle sitä, että samalla tulee tarjota sama opintojaksotarjonta myös muutoin virtuaalitoteutusten lisäksi. Onko oppilaitoksilla resursseja kaikkiin toteutuksiin kuitenkaan yhtäaikaaisesti?

Miksi konseptissa ei otettu esille ns. lähipäivää, vaikka se tuli esille opiskelijoiden haastattelussa ja vahvasti myös teorian tiedossa. Tänä päivänä kehitys on menossa yhä voimakkaammin siihen suuntaan, että erilaisissa globaaleissa projekteissa ihmisillä ei välttämättä lyhyissä projekteissa ole lainkaan mahdollisuutta tavata kasvotusten tai yksinkertaisesti tulevat sukupolvet eivät sitä enää edes toivo (mm. Saarinen 2016, 15; Pullan 2016, 5 & 151; Vilkmann 2016, 161). Siksi jätin sen myös tästä mallista ja konseptista pois. Mielestäni kasvokkaista tapaamista tulee kuitenkin suositella virtuaaliopintojaksolla opiskelijoille, jotta he itse voivat päättää sen tarpeellisuudesta ja järjestelyistä. Mielestäni kehitystä tulee suunnata yhä enemmän sii-

hen suuntaan, että virtuaaliopinnot käynnistyvät verkossa ja päättyvät myös siellä ilman lähiopetuspäiviä.

Nyt kehitetyssä konseptissa ja sen eri osissa on havaittavissa piirteitä erilaisista teorioista, menetelmistä, prosesseista ja malleista. Jos ensimmäiseksi ajatellaan, että oppiminen on niin opettajan kuin oppilaiden yhteistä ongelman ratkaisemista ja yhteisen kokemuksen jakamista virtuaaliopintojaksolla, voidaan konseptista havaita ja siihen liittää yhteiskehittämisen näkökulmasta Prahaladin ja Ramaswamyn (2004a; 2004b) sekä Ramaswamyn & Ozcanin (2014) DART-mallin piirteitä. Kyseinen malli rakentuu ja perustuu mm. dialogille (D), avoimelle tiedon jakamiselle ja yhteisöllisille työkaluille (A), edellisten pohjalta oikeiden tehdyille päätöksille (R) sekä läpinäkyvyydelle (T). Edelliset tekijät ovat havaittavissa hyvin mm. Tarinaseinä3:ssa (Liite 21). Jos ajatellaan, että tiimi on yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki, niin toisena seikkana voidaan todeta, että nyt kehitetyssä konseptissa on Collinsin (2004) Hyvästä parasperiaatteen mukaisia piirteitä. Collinsin (2004) siilikonseptissa mm. ensin valitaan omaan toimintaan oikeat ja sopivat ihmiset tietojen ja taitojen osalta sekä määritetään kurinalaisuuden kulttuuri (vrt. vapaus valita ja toteuttaa tehtävät itsenäisesti) ja tekniikkaa pidetään ainoastaan oman toiminnan vauhdittajana. Edelliset tekijät ovat havaittavissa mm. Tarinaseinä1-2:ssa (Liitteet 17 - 21) ja niitä tukevilla dokumenteilla. Kolmantena asiana konseptista suhteessa oppimiseen on havaittavissa ME-WE-US-aiivorihimenetelmän piirteitä. Siinä on aluksi yksilötyöskentelyvaihe, jossa jokainen pohtii asiaan ensin yksin. Toisessa vaiheessa työskennellään pienryhmissä. Viimeisessä vaiheessa kaikki pienryhmät jakavat ajatuksensa koko ryhmälle. (Kantojärvi 2012, 54-55.) Mielestäni tämä kuvaa yhteisöllistä työskentelyä parhaimmillaan ja on havaittavissa kaikissa konseptin Tarinaseinissä. Neljäntenä seikkana ajateltaessa sitoutumista ja virtuaalioppimisen mielekkyyden kokemista, on konseptissa havaittavissa piirteitä Aaltosen ym. (2005) kehittämästä syttymisenkierteestä, joka perustuu valmentavan johtamisen filosofiaan. Heidän syttymisen kierteen taustalla on koko ajan mm. yhteistyö, avun antaminen ja vastaanottaminen. Syttymisen kierteessä ensin merkityksellistetään käsiteltävän asian merkitys, määritetään päämäärät, tunnustetaan omat vahvuudet, laaditaan toimintasuunnitelmat, kohdataan esteet ainoastaan haasteina ja uskalletaan voittaa yhdessä. Edelliset tekijät ovat havaittavissa mm. Tarinaseinä1:ssä ja Tiimikokousohjeessa (Liite 17 & 18). Edellisten perusteella uskon vahvasti siihen, että konseptia hyödyntämällä on mahdollista niin sitouttaa ja sytyttää opiskelijat virtuaaliseen vuorovaikutukseen ja vielä siten että he sytyttävät samalla vertaisensakin.

Esitin johdannossa muutamia kysymyksiä aiheen esittelyn yhteydessä. Tämän kehittämistyön perusteella uskon vahvasti siihen, että virtuaaliopintojaksolla etenkin YAMK-opinnoissa on mahdollista oppia ja työskennellä hajautetun tiimityön kaltaisesti työelämän muuttuvia tarpeita ajatellen ja samalla rakentaa tietoa yhdessä virtuaalisuutta hyödyntäen. Lisäksi uskon, että nyt laadittu konsepti tukee Laurea ammattikorkeakoulun arvoja, joita olivat mm. yhteis-

söllisyys, avoimuus ja yhdessä tekeminen sekä innovatiivisuus. Lisäksi uskon edelleen, että tämä konsepti tukee Laurea 2020-strategiaa, jonka perusteella kyse on aina oppimisesta ihmisistä, joilla digitaalinen osaaminen on yksi perustaito ja jotka ainoastaan saatetaan yhteen tekniikan avulla.

5.1 Kehittämistyön konkreettiset hyödyntämismahdollisuudet

Tämän kehittämistyön konseptia ja sen eri dokumentteja voi hyödyntää tutkintoasteesta riippumatta kaikki ne opettajat ja oppilaat, jotka suunnittelevat, toteuttavat, osallistuvat ja kehittävät virtuaaliopintojaksoja. Etenkin sellaisissa virtuaaliopintojaksoissa, joissa oppiminen ja erilaisten oppimistehtävien ratkaiseminen perustuvat tiimityöhön, voi konseptia hyödyntää mielestäni erinomaisesti. Se tarjoaa samalla myös hyvän pohjan myös virtuaalisen vuorovaikutuksen jatkokehittämiselle. Etenkin opettajat voivat soveltaa konseptin eri dokumentteja omassa työssään niin ohjeistuksien yhteydessä, ohjaamisessa ja edelleen vuorovaikutteisuutta virtuaaliopintojaksoilla kehittäessään. Konseptia ja sen eri dokumentteja voivat hyödyntää myös työelämän toimijat tarkoituksenmukaisella tavalla soveltaen niissä tapauksissa, jossa he ovat esim. käynnistämässä organisaatiossaan hajautetun työn hyödyntämistä. Edellä olevaa voidaan perustella sillä, että oppimisen tavoitteena taustalla on aina kuitenkin työelämävalmiuksien kehittäminen, minkä takia kehittämistyössä on taustateoria rakennettu työelämän tutkimusta hyödyntämällä ja yhdistetty konseptiin.

Konseptia opettaja voi hyödyntää virtuaaliopintojaksolla esim. seuraavalla tavalla. Opintojakson orientointivaihe voi alkaa opintojakson kickoff-työpajalla, jossa osallistujia on esimerkiksi 36 henkilöä ja joka on virtuaalifasilitoitu. Kickoff-työpajassa osallistujille esitetään opintojakson juoni; päämäärä, tavoitteet, päivämäärät, tehtävät jne.. Työpajan yhteydessä opiskelijat saavat mahdollisuuden jakautua 12 hengen osastoihin esim. oppimistavoitteiden (vrt. arvostana tai aihe) mukaan.

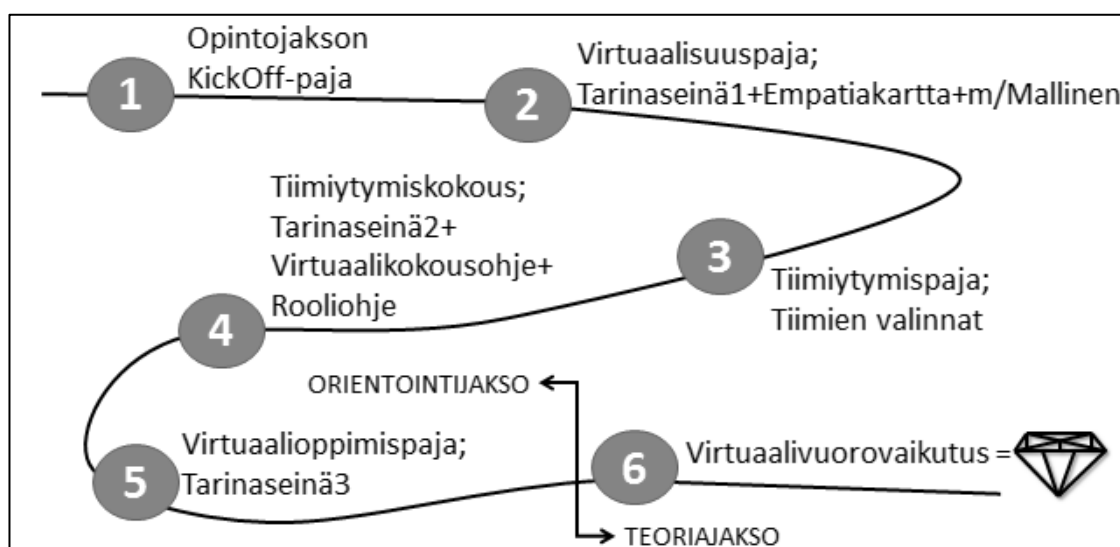
Pian tämän jälkeen pidettävässä virtuaalityöpajassa opettaja perehdyttää opiskelijat virtuaalisuuden haasteisiin ja mahdollisuuksiin (vrt. Luku 2). Samalla opiskelijoille annetaan tehtäväksi esittäytyä ja käynnistää tiimiytyminen. Ymmärtääkseen opiskelijoiden lähtökohtatilannetta, opettaja voi hyödyntää tämän työpajan suunnittelun apuvälineenä empatiakarttaa (ks. Liite 15).

Esittäytyminen, toisiin tutustuminen ja tiimiytyminen tapahtuu Tariseinä1:n ja Mikko ”Bitti” Mallisen mukaisilla esimerkeillä ja prosessilla (ks. Liitteet 16-17). Työpajan jälkeen opiskelijat tekevät tehtävät saamansa ohjauksen mukaisesti sen 12 hengen osaston sisällä, johon hän oli aiemmassa työpajassa nimetty ja johon hän oli itse halunnut. Tietyn ajan jälkeen opettaja toimeenpanee virtuaalisen tiimiitymistyöpajan, jossa opiskelijoiden tiimit vahvistetaan. Sa-

massa työpajassa tiimit päättävät ja ottavat esille ensimmäisen tiimiytymiskokouksensa ajan- kohdan. Tätä varten opettaja esittelee työpajassa opiskelijoille ja jakaa heille Tarinasei- nä2:n, rooliohjeen ja tiiminkokousohjeen (ks. Liitteet 18-20).

Työpajan jälkeen opiskelijat pitävät tiimikokouksen saamansa ohjauksen mukaisesti. Opinto- jakson orientointivaiheen lopuksi opettaja toimeenpanee neljännen virtuaalityöpajan, jossa teemoina ovat virtuaalioppimisen haasteet ja mahdollisuudet (vrt. Luku 2). Työpajan aikana opettaja käynnistää ensimmäisen oppimistehtävän. Opettaja jakaa ja esittelee oppimistehtä- vän suorittamisen tueksi oppilaille Tarinaseinä3:n (ks. Liite 21). Työpajan jälkeen opiskelijat pitävät joko tiimikokouksen tehtävään liittyen tai käynnistävät ennakkoon suunnitellusti ra- kentamaan virtuaalitiiminä vuorovaikutuksessa yhdessä tehtäväratkaisua. Tämä edellä kuvat- tu prosessi on esitetty myös seuraavassa kuviossa 25 (Kuvio 25).

Lisäksi pyrin kirjoittamaan tämän kehittämistyön siten, että se löytäisi tiensä mahdollisimman monen virtuaaliopiskelijan luettavaksi, koska uskon sen auttavan ns. virtuaalisuuden haltuun ottamisessa esimerkiksi virtuaaliopintojakson alussa ns. esitietona ja osana perehdyttämistä.



Kuvio 25 Konseptin jalkauttamis- ja käyttötapa virtuaaliopintojakson alussa.

5.2 Kehittämistyön aikana syntyneet jatkokehittämissuhteet

Tämän kehittämistyön yhteydessä ja siihen liittyen on tullut esille seuraavanlaisia tutkimus- ja jatkokehittämissuhteita, jotka on esitetty seuraavassa taulukossa 20 (Taulukko 20). Aavaan ne tarkemmin taulukon jälkeisessä tekstissä.

Kehittämistutkimusesitys:	Kehittämistyön perustelut:
ERILLINEN VIRTUAALISUUSOPINTOJAKSO YAMK-TARJONTAAN	Tämän päivän työelämä on paljolti projektorientoitunutta ja tiimit ja työtehtävät muuttuvat alituisen siten vielä, että työtä tehdään yhä enemmän hajautetusti verkon yli.
VIRTUAALIOPINTOJAKSON KUORMITUSLASKENTA	Virtuaalisentyöskentelyn mitoittaminen oppilaan kannalta on oleellinen oppimiseen liittyen, koska ylimitoittaminen aiheuttaa niin kuormittumista, turhautumista ja syö perustan pois virtuaalioppimiselta.
VIRTUAALIOPINTOJAKSON OHJEISTUKSET JA TEHTÄVÄANNOT	Mitä tarkemmin tavoitteet ja odotettu lopputulos määritetään sitä tasalaatuisempia ja laadukkaampia ovat tulokset. Toisaalta YAMK-tutkinnon lähtökohtana on, että opiskelijat kykenevät omatoimisesti itsenäisesti tutkinnon suorittuaan ratkaisemaan työelämässä eteen tulevia haasteita. Mikä on oikea tarkuus suhteessa virtuaalisuuteen ja tutkintotavoitteisiin?
VIRTUAALIVUOROVAIKUTUSKONSEPTIN INTEGROIMINEN LÄHIOPETUKSEEN TUKEUTUVIIN OPINTOJAKSOIHIN	Osa opiskelijoista toivoo, että virtuaalisuuden tarjoamia mahdollisuuksia hyödynnettäisiin enemmän ja aktiivisemmin kaikessa opetuksessa.
LAUREAN SISÄISTEN SIDOSRYHMIEN MAHDOLLISUUDET OPISKELIJAN VIRTUAALIOSAAMISEN TUKEMISEKSI TUTKINNON AIKANA	Laurea Ammattikorkeakoulun strategiajulkaisun, Laurea 2020, perusteella kaikkien sidosryhmien tulee osallistua mm. opiskelijoiden digitaalisen osaamisen kehittämiseen.
KAIKKIEN OFFICE365-PALVELUJEN ML. YAMMER JA SKYPE KÄYTTÖÖNOTTO KAIKISSA KOULUTUSOHJELMISSA OPTIMAN RINNALLA	Kyseiset palvelut on todettu olevan helposti käytettävät arkipäivän yhteisölliset järjestelmät ja työvälineet. Kun kaikki käyttävät yhdessä samoja menetelmiä, kehittyy niiden käyttö ja tavat yhä paremmalle tasolle ja toisten osapuolten tukeminen helpottuu.
KYBERTURVALLISUUS VIRTUAALIOPPIMISESSA	Miten Laurean turvallisuusjohtamisen koulutusohjelmassa opiskelevat oppilaat voivat hyödyntää yhteisöllisiä virtuaalioppimisen työkaluja virtuaaliopintojaksolla suhteessa työnantajan kyberturvallisuuskysymyksiin? Kuinka nämä asiat rajoittavat oppimistehtävien sitomista esimerkiksi työnantajan suuntaan?
TIETOJOHTAMINEN VIRTUAALIOPPIMISESSA	Miten virtuaalioppimisessä tulee hyödyntää yhteistä verkkolevyä tarkoituksenmukaisesti? Millaisilla asiakirjoilla tulee jakaa tietoa muille tiimeille ja missä muodossa? Kenelle tulee antaa lukuoikeudet? Kenelle tulee antaa muokkausoikeudet? Miten avoimuus tiedon hallinnan kannalta tulee järjestää opintojaksolla?

Taulukko 20 Kehittämistyön pohjalta esitettävät tutkimus- ja jatkokehittämiskohteet.

Laureassa tulisi tutkia yhdessä muiden sidosryhmien kanssa missä määrin nyt ja lähitulevaisuudessa YAMK-tutkinnosta valmistuvat tarvitsevat eri aloilla tulevissa työtehtävissään virtuaalihohtamisen, virtuaalifasilitoinnin, virtuaalikouluttamisen, virtuaalioppimisen, virtuaalikouostamisen tai virtuaalisen projektiyöskentelyn ja tiimityön tietoja, taitoja ja osaamista. Tämän tiedon perusteella suunnitella, testata ja kehittää tarvetta vastaava erillinen virtuaaliopintojakso, jossa opittavana ydinaineiksena ovat edelliset teemat tarkoituksenmukaisesti

painottuen. Erillisellä opintojaksolla on mahdollista kehittää opiskelijan virtuaalista osaamista merkittävästi ja edelleen osallistumista muille virtuaaliopintojaksoille. Tätä tukee myös työpajassa esille tullut osallistujan kommentti: ”Kaikki eivät ole valmiita virtuaaliseen maailmaan...pitäisi olla opintojakso, jossa harjoitellaan virtuaalista läsnäoloa ja käydään läpi muiden huomioiminen.” Lisäksi tällaisen opintojakson tarvetta tukee myös tämän kehittämistyön kuviossa 14 (Kuvio 14). Myös aiempi tutkimus ja kirjallisuus tukevat osaamisen varmistamista virtuaalisuuden edellyttämällä ja valmistavalla kouluttautumisella (mm. Saarinen 2016, 18 & 32; Sivunen 2007, 224 & 226; Greenberg ym. 2007, 328-329; Zaccaro & Bader 2003, 385; Turmel 2014, 9; Ducker 2014, 25 & 90). Kehitettävä opintojakso voi olla nimeltään esim. Virtuaalisuus asiantuntijan tukena 5 op. Myös kaikki empiiriset havainnot tämän kehittämistyön ohessa tukevat sitä, että pääosin emme osaa toimia vielä virtuaalisessa ympäristössä riittävän laadukkaasti ja rikkaasti. Miten ja missä olisimme voineet oppia, kuinka kohtaamme ja olemme yhdessä verkon yli tekniikan avulla toisiimme, jos olemme istuneet edelliset 20 vuotta luokassa tai toimistossa? Olen sitä mieltä, että yksittäisillä lähipäivillä tai opintojakson orientointivaiheessa tätä osaamisvajetta ei kyetä korjaamaan. Kun opiskelija voi nähdä ja kokea sekä ottaa haltuun virtuaalisuuden asiantuntijoiden ja opettajien tukemana, voi hän ymmärtää, mitä parhaimmillaan virtuaalityöskentely voi olla ja näin suunnata osaamistaan jatkoa ajatellen ja saavuttaa virtuaalisen vapauden myöhemmissä virtuaaliopintojaksoissa osana oppimistaan.

Laureassa tulisi tutkia ja mitoitaa oikein virtuaalisen työn aiheuttama kuormitus oppilaille tarkasti virtuaalisilla opintojaksoilla. Työssä voi käyttää lähtökohtana esim. Leväsen ym. (2006, 33-38) virtuaaliopetuksen mitoituskehikkoa, mikä on virtuaaliopetuksen suunnittelun apuväline. Lisäksi työssä voi käyttää apuna esim. Karjalaisen ym. teoksia Anna aikaa ajatella (2003) ja Give me time to think (2006) sekä Harjulahden & Metsävuoren (2010) toimittamaa raporttia Miten meni mitoitus, onnistuiko oppiminen? Kuormituksen tarkastelu osana, erityisesti vuorovaikutteista, virtuaaliopetusta on tärkeää opiskelijan kokeman kuormittavuuden ymmärtämiseksi, koska virtuaalisuus edellyttää ns. lisätyötä tavanomaisen työskentelyn lisäksi. Jos aikaa ei erikseen varata opintojaksolle virtuaalisen vuorovaikutuksen huomioimiseksi, on seurauksena ylikuormittuminen ja turhautuminen, mikä syö pohjan oppilaan virtuaaliselta innostukselta ja itse substanssilta. Myös Saarisen (2016, 201) tutkimustulokset korostavat ns. ylikuormittumisen huomioimista virtuaalisessa työskentelyssä.

Laureassa tulisi tutkia ja pohtia sekä testata, miten virtuaalioppimisen yhteydessä tulee antaa ja jakaa oppimistehtävät. Mitä kanavia tehtäväännoissa tulee käyttää? Mikä tulee olla tehtäväänantojen tarkkuus? Tämän kehittämistyön yhteydessä kaikissa haastatteluteemoissa tuli esille, että opiskelijat kaipaavat yhä tarkempaa ohjeistusta oppimistehtäviinsä. Toisaalta virtuaalisessa yhteistyössä tehtäväänantojen tulee olla ns. ylitarkkoja (mm. Saarinen 2016, 31; HBRP 2016, 54-55; Vilkmann 2016, 87-92; Vuopala 2013; Kalliala 2002, 50), mutta toisaalta niin

YAMK-tutkinnon tavoitteissa kuin virtuaalityöskentelyn vahvuuksissa voidaan taustalla todeta olevan itseohjautuvuuden, toiminnan vapauden ja kunkin toimijan vahvuuksien huomioiminen (mm. Vilkmán 2016, 73; Kalliala 2002, 50). Mikä on oikea tarkkuus vai onko se kiinni itse asiassa siitä, mikä on kunkin henkilön virtuaaliosaaminen yleisesti opintojakson alussa?

Laureassa tulisi tutkia, suunnitella, testata ja arvioida, miten tässä kehittämistyössä kehitetty konsepti on integroitavissa tavanomaisiin lähiopetuspäiviin perustuvien opintojaksojen yhteydessä. Tämä tukee niitä havaintoja, joita mm. Porokuokka (2015) on tehnyt omassa työssään siitä, että YAMK-opiskelijat toivovat myös lähipäivien lomaan vuorovaikutteisuutta yksin työskentelyn sijaan. Mielestäni virtuaalisuus tarjoaa tähän erinomaisen ratkaisun. Tällöin kaikki opintojaksot tukisivat myös virtuaalisen osaamisen kehittymistä ja osallistuminen täysin virtuaaliseen opintojaksoon osallistumiseksi ei ole niin suuri opiskelijalle.

Koska Laurealla on laaja sidosryhmäverkosto ja osaamista paljon virtuaalisuudesta myös oman organisaation sisällä, tulisi Laureassa pohtia sitä mahdollisuutta, miten muiden sidosryhmien tuella opiskelijoiden virtuaaliosaamista ja -valmiuksia on mahdollista kehittää tutkinnon aikana. Hyvä virtuaaliopintojakso voidaan valmistella yhdessä moniammatillisesti ja sitä voidaan edelleen tukea vastaavalla tavalla. Nyt esimerkiksi missään yhteydessä ei kehittämistyön aikana tullut esille, että opiskelijat olisivat hyödyntäneet eri tukipalveluita Laurean sisällä (esim. DigiTeam tai ServiceDesk). Uskallan väittää, että esimerkiksi Laurean kirjastopalvelut ovat opiskelijoilla paremmin tiedostettu ja hyödynnetty resurssi kuin esim. Office365-palvelut yhteisöllisine työkaluineen. Kun vielä tiedämme, että Office365-palvelut sisältävät kaikki tarvittavat yhteisöllisen virtuaalityön palvelut ja työkalut, korostuu mielestäni myös tämän tarjonnan hyödyntäminen virtuaalisuudesta puhuttaessa.

Kun tiedämme, että Laurea tarjoaa opiskelijoilleen ilmaiseksi Office365-palvelut, mitkä sisältävät mm. Yammer-pikaviestimen. Lisäksi, kun tiedämme, että Laurealla on käytössä ja mahdollisuus tarjota opiskelijoilleen Skype-business-palvelut, voidaan nostaa esille vielä yksi kehittämiskohde. Laurean tulisi tutkia, suunnitella, testata ja arvioida, miten Office365-palvelut ovat integroitavissa YAMK-tutkinnon kaikkiin opintojaksoihin pääasiallisina työskentelykanavina Optiman rinnalla. Tätä voidaan perustella mm. sillä, että virtuaalisia yhteistyökanavia on maailmassa satoja, mutta koska nämä ovat niitä työkaluja, jotka Laurea opiskelijoilleen tarjoaa, voidaan opiskelijoita näin samalla myös parhaiten tukea muiden sidosryhmien tuella, kun kaikki käyttävät ja hyödyntävät samoja ohjelmistoja. Näin kaikki työskentely tukee samalla myös yhteisöllisen oppimisen periaatteita (vrt. Pöyry-Lassila 2015, 46). Tätä tukee myös se, että tällä hetkellä Office365:n suosio on suuressa kasvussa suomalaisissa organisaatioissa. Tämän takia sen eri työkalujen hallitseminen vähintään perustasolla on myös YAMK-opiskelijoille tärkeää heidän siirtyessään ja ollessaan työelämässä. (vrt. Kosova-Alija 2015, 20.) Aihetta on mahdollista lähestyä alkuun esim. Lingon (2015) toimittaman teoksen,

Kohti yhteisöllistä viestintää SharePointilla ja Yammerilla, avulla. Emmehän halua, että pahimmillaan opiskelija käyttää tai opettelee käyttämään jokaisella eri opintojaksolla eri työvälineitä. Pahimmillaan puhutaan yhteensä kymmenistä eri kanavista? Kuinka helppoa on uusien työkalujen käyttöönotto, samalla vanhoista menetelmistä luopuminen ja uusiin ajatusmalleihin sitoutuminen ja niiden oppiminen?

Edellisten lisäksi lisätietoa tulisi kerätä tietojohdamisen ja kyberturvallisuuden näkökulmasta virtuaaliopintojen kehittämiseksi. Omien empiiristen kokemusteni perusteella voin todeta, että kaikilla opintojaksoilla en olisi kyennyt keskustelemaan kaikissa oppimistehtävissä verkon yli muiden kanssa, koska luokittelisin itse käsiteltävät tiedot joissakin tapauksissa tuolloin verkkoon kuulumattomaksi oman työnantajan normeja noudattaen. Tämän perusteella voidaan kärjistetysti kysyä, missä määrin virtuaalitoteutukset ovat esim. turvallisuusjohtamisen opinnoissa opiskelevalle uhka vai mahdollisuus. Samalla voidaan tuoda esille yhden haastattelun kommentti tiedonhallinnasta: ”Itse vaan huomasin tai sanotaanko esimerkiks sillä tavalla, et yhdessä ryhmätyössä, missä aina pilveen tallennettiin se kyseinen asiakirja ja sitten joku oli menny muokkaamaan sitä ja poistanut sieltä asioita, joita ei sitten, että hetkinen, nää olikin tärkeitä asioita. Taas tämä tämmönen joku varmuuskopio tai edellinen versionhallinta. Tää ois ehkä sen toiminnan kannalta, ettei tulis sit tämmösiä takaiskuja.” (HH.) Aihetta tietojohdamisen näkökulmasta voi lähestyä alkuun esimerkiksi Harvard Business Press:n teoksen *Leading Virtual Teams* (2010, 30-31 & 48-51) avulla. Kyseisessä teoksessa on annettu yksi esimerkki, miten verkkolevylle on tarkoituksenmukaista tallettaa virtuaalitiimin tuottamat dokumentit ja aineistot.

Tämän kehittämistyön yhteydessä heräsi myös ajatus virtuaalioppimisen sitomisesta vahvemmin ja sen lähestyminen projektityöskentelyn näkökulmasta erityisesti YAMK-tutkinnoissa. Miten opetus muuttuisi, jos opettaja ei olisikaan opettaja vaan moniammatillisen tiimin projektipäällikkö? Miten oppimistehtävien toteuttaminen muuttuisi, jos oppimista lähestyttäisiinkin projektin osatehtävien näkökulmasta? Miten opetus muuttuisi, jos opiskelija ei olisikaan oppija vaan moniammatillisen tiimin yksi tiimiläinen? Mitä, jos koko opintojaksoa ja sen toteuttamista, lähestyttäisiinkin projektityön periaatteiden näkökulmasta? Jotenkin kehittämistyön aikana jäin vahvasti pohtimaan, että onko erilaiset pedagogiset toimintamallit ja periaatteet sittenkään oikea suuntaus juurikin YAMK-opetuksesta puhuttaessa ja sitä kehitettäessä. Pitäisikö YAMK-opetuksen kehittämistä lähestyä huomattavasti vahvemmin juurikin työelämän tutkimustulosten suunnasta?

Toivon, että tämä kehittämistyö herättää reipasta, rehtiä ja eteenpäin suuntautuvaa keskustelua Laureassa, vaikka tiedostan, että yksittäinen asia muuttuu pikkuhiljaa käytännössä virtuaalikysymyksiinkin liittyen. Parhaimmillaan esim. virtuaalisesti toteutettavat tutkinnot voisivat tarjota tulevaisuudessa osaavampien hakijoiden pyrkimisen Laureaan koko Suomesta

käsin. Lisäksi suuntaus siihen, että opintojaksot rakentuvat vuorovaikutteisuudelle on selkeä vahvuus, johon Laurean kannattaa panostaa myös jatkossa, sillä niinhän toimitaan työelämässäkin hajautetussa työssä. Virtuaalisuuden haltuunottaminen ei kuitenkaan voi tapahtua kopioidulla tai benchmarkkaamalla vaan omakohtaisella oivaltamisella ja jatkuvalla kehittämisellä. Erityisesti palautteiden keräämisessä ja niiden analysoinnissa virtuaalioppimisen yhteydessä tulee olla taitava, koska toteutuksen laatu oppilaan näkökulmasta tulee vasta käytön jälkeen esille. Omalla tavallaan virtuaalisuus on mielestäni jatkuvaa epäonnistumista ja oppimista erilaisten ilmiöiden keskellä. Keskeistä onkin jatkuva kehittäminen näiden kokemusten pohjalta niin opintojaksojen toteutuksen kuin oppimateriaalien osalta. Virtuaalisuuteen liittyen emme voi koskaan saada kaikkea valmiiksi, sillä tekniikan kehittyessä alituisen, tulee sen valjastamisessa ihmisten käyttöön olla erityisen herkkänä. Tärkeintä on luottaa omaan toimintaan ja valintoihin, koska virtuaaliosaaminen on taito siinä missä muutkin taidot eli siinä kehittyä kokeilun ja erehdyksen kautta. Tietäessämme, että taito edelleen lisää toimintaa, luo itsevarmuutta, saa ihmiset nauttimaan, improvisoimaan ja keksimään luovia ratkaisuja, tulee mielestäni Laurean organisaatiossa jatkaa virtuaalisten mahdollisuuksien tarjontaa ja kehittämistä jatkossakin. Parhaimmillaan virtuaalisessa yhteistoiminnassa on mahdollista säästää flow- ja wau-tuntemusten kaltaisia kokemuksia ja ne juuri ovat tavoittelemisen arvoisia. Poimi ja lataa tästä kehittämistyöstä itsellesi parhaat palat, kilauta niistä kaverillekin, sovelle niitä tarkoituksenmukaisella tavalla ja tarjoa jatkossa oppilaillesi ja tiimillesi mielekkäitä virtuaalioppimisen kokemuksia. Kääritään hihat -ryhdytään yhdessä töihin!

”Before everything else, getting ready is the secret of success.” -Henry Ford.

Lähteet

Painetut

Aaltonen, T., Pajunen, H. & Tuominen, K. 2004. Syty ja sytytä. Valmentavan johtamisen filosofia. Gummerus Kirjapaino Oy: Helsinki.

Aho, H. & Kullaslahti, J. 2006. Verkko-opetuksen tuotannosta opittua. Hämeen Ammattikorkeakoulu: Hämeenlinna.

Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Väitöskirja. Jyväskylän Yliopisto. Jyväskylä University Printing House: Jyväskylä.

Cascio, W. & Shurygailo, S. 2003. E-leadership and Virtual Teams. *Organizational Dynamics*. 31:4. 362-376.

Cheng, X., Fu, S., Sun, J., Han, Y., Shen, J. & Zarifis, A. 2016. Investigating individual trust in semi-virtual collaboration of multicultural and unicultural teams. *Computers in Human Behaviour*. 62. 267-276.

Collins, J. 2004. Hyvästä paras. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.

Davies, U. Design methods for developing services. *Keeping Connected Business Challenge*. Design council: UK.

Ducker, C. 2014. Virtual Freedom. How to work with virtual staff to buy more time, become more productive, and build your dream business. BenBellaBooks: Dallas, TX.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: opit ja kokemukset. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-Kustannus: Jyväskylä. 26-43.

Eskola, J. 2015. Laadullisen tutkimuksen Juhannustaiat. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-Kustannus: Jyväskylä. 185-206.

Gabrielle, B. 2010. Speaking PowerPoint. The New Language of Business. Insights Publishing: United States of America.

Greenberg, P., Greenberg, R., Antonucci, Y. 2007. Creating and sustaining trust in virtual teams. *Business Horizons*. 50. 325-333.

Harvard Business Press (HBP). 2010. Leading Virtual Teams. Empower members, Understand the Technology, Build Team Identity. Harvard Business School Publishing Corporation: United States of America.

Harvard Business Review Press (HBRP). 2016. Leading Virtual Teams. Hold people accountable, Build Trust, Encourage collaboration. Harvard Business School Publishing Corporation: United States of America.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1993. Teemahaastattelu. Yliopistopaino: Helsinki.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino: Helsinki.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Teemahaastattelu. Yliopistopaino: Tallinna.

Heinonen, J., Keinänen, A. & Paasonen, J. 2013. Turvallisuustutkimuksen tekeminen. AS Pa-kett: Tallinna.

Ideapakka. 2015. Palvelumuotoilu.

Ignatius, J. 2009. Laatu polttopisteessä -laadunvarmistus korkeakoulussa. Teoksessa Ora-Hyytiäinen, E. (toim.) Learning by developing-toimintamalli ja arvioinnin haasteet. Edita Prima: Helsinki. 18-28.

Janhonen, M. 2010. Tiedon jakaminen tiimityössä. Väitöskirja. Työterveyslaitos. Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print: Tampere.

Kalliala, E. 2002. Verkko-opettamisen käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.

Kalliala, E. & Toikkanen, T. 2012. Sosiaalinen media opetuksessa. Finn Lectura.

Kallioinen, O. 2009. Pedagoginen strategiatyö Laurean strategisessa johtamisessa. Teoksessa Ora-Hyytiäinen, E. (toim.) Learning by developing-toimintamalli ja arvioinnin haasteet. Edita Prima: Helsinki. 10-17.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Juvenes Print.

Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta. Menesty ryhmän vetäjänä. Liettua: BALTO Print.

Karjalainen, A., Alha, K. & Jutila, S. 2003. Anna aikaa ajatella suomalaisten yliopisto-opintojen mitoitussjärjestelmä. Oulun Yliopisto.

Koli, H. & Silander, P. 2002. Verkko-oppiminen. Oppimisprosessin suunnittelu ja ohjaus. Saarijärven Offset Oy: Saarijärvi.

Kosova-Alija, M. 2015. Uuden intran käyttöliittymän räätälöidyt elementit. Teoksessa Linko, L. 2015. (toim.) Kohti yhteisöllistä viestintää SharePointilla ja Yammerilla. Hämeen Ammattikorkeakoulu. HAMK Julkaisut: Hämeenlinna. 40-45.

Kumar, V. 2013. 101 design methods: a structured approach for driving innovation in your organisation. United States of America.

Laine, T. 2015. Miten kokemusta voidaan tutkia? Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. 2015. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-Kustannus: Jyväskylä. 29-51.

Laurea. 2011. Kehittämispohjaista oppimista. LbD-opas.

Laurea. 2015. Laurea-ammattikorkeakoulu. Laurea 2020. Strategia 2020.

Levänen, K., Tervonen, S., Suhonen, M. & Stigell, L. 2006. Verkko-opintojen mitoituksen arviointi. Korkeakoulujen arviointineuvosto. Pikseri Julkaisupalvelut.

Lurey, J. & Raisinghani, M. 2001. An empirical study of best practices in virtual teams. information & management. 38. 523-544.

Matikainen, J. 2001. Vuorovaikutus verkossa. Verkkopohjaiset oppimisympäristöt vuorovaikutuksen näyttämöinä. Palmenia-kustannus. Yliopistopaino: Helsinki.

Matilainen, H. 2014. Verkko-opetus: ratkaisu reserviläisten orientointiin kertausharjoituksessa. Esiupseerikurssin tutkielma. Maanpuolustuskorkeakoulu. Johtamisen ja sotilaspedagogiikan laitos: Helsinki.

Mannisenmäki, E. & Manninen, J. 2004. Verkko-opiskelijan muotokuva. Tutkimus opetuksesta, opiskelusta ja opiskelijoista verkossa. Helsingin Yliopisto. Yliopistopaino: Helsinki.

- Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy: Helsinki.
- Metsämuuronen, J. 2009. Tutkimisen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- Moritz, S. 2005. Service design. Practical access to an evolving field. London.
- Mänty, I. & Nurminen, P. 2005. Laurea-ammattikorkeakoulu. Julkaisusarja C-9. Ideasta toteutukseen -verkko-opetuksen suunnittelu ja hallinta. Edita Prima Oy: Helsinki.
- Nevgi, A. & Tirri, K. 2003. Hyvää verkko-opetusta etsimässä. Suomen kasvatustieteellinen seura. Tutkimus. Painosalama Oy: Turku.
- Nikander, P. 2010. Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen. (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino: Tallinna. 432-445.
- Nummi, P. 2007. Fasilitaattorin käsikirja. Edita Prima OY: Helsinki.
- Nummi, P. 2013. Virtuaalifasilitaattorin käsikirja. Edita Prima OY: Helsinki.
- Nummi, P. 2016. Beyond brainstorming - Ideologue. Grape People Finland Oy: Helsinki.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy: Helsinki.
- Porokuokka, J. 2015. Exploring Master's degree education from the viewpoint of customer-dominant logic. YAMK-opinnäytetyö. Laurea Ammattikorkeakoulu: Leppävaara.
- Prahalad, C. & Ramaswamy, V. 2004a. Co-creation experiences: The next practice in value creation. Journal of Interactive Marketing. 18:3. 5-14.
- Prahalad, C. & Ramaswamy, V. 2004b. Co-creation unique value with customers. Strategy and leadership. 32:3. 4-9.
- Pullan, P. 2016. Virtual Leadership. Practical strategies for getting the best out of virtual work and virtual teams. CPI Group: Great Britain.
- Rantanen, M. 2016. Tunnelmamuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.
- Rauhala, P. Lbd ja arvioinnin haasteet aluekehityksen näkökulmasta. Teoksessa Ora-Hyytiäinen, E. (toim.) Learning by developing-toimintamalli ja arvioinnin haasteet. Edita Prima: Helsinki. 32-42.
- Ramaswamy, V. & Ozcan, K. 2014. The Co-creation Paradigm. Stanford University Press: united States of America.
- Pöyry-Lassila, P. 2015. Collaborative, Informal Learning in Distributed Knowledge-Intensive Work: Organizational Contingencies. Väitöskirja. Aalto Yliopisto. Unigrafia Oy: Helsinki.
- Rosen, B., First, S. & Blackburn, R. 2007. Overcoming Barriers to Knowledge Sharing in Virtual Teams. Organizational Dynamics. 36:3. 259-273.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvoori, J. & Nikander, P. (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino: Tallinna. 9-38.

Ruusuvuori, J. & Tiittila, L. 2014. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittila, L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. HansaPrint: Vantaa. 22-56.

Saarinen, J. 2016. Managing global virtual teams. Väitöskirja. Aalto Yliopisto. Unigrafia Oy: Helsinki.

Sammallahti, T. 2009. Konseptisuunnittelun supersankari. Books on Demand GmbH: Helsinki.

Serrat, O. 2009. The SCAMPER Technique. Asian Development Bank. Knowledge Solutions. Manila. 31-33.

Sivunen, A. 2007. Vuorovaikutus, viestintäteknologia ja identifioituminen hajautetuissa tiimeissä. Väitöskirja. Jyväskylän Yliopisto. Jyväskylä University Printing House: Jyväskylä.

Suominen, R. & Nurmela, S. 2011. Verkko-opettaja. WSOYPro Oy: Helsinki.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Hansaprint Oy: Vantaa.

Tiittula, L., Rastas, A. & Ruusuvuori, J. 2014. Kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta tietokonevälitteiseen viestintään. Virtuaalihaastattelun näkymiä. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Hansa Print Py: Vantaa. 264 - 271.

Turmel, W. 2014. Meet like you mean t. A leaders` s guide to painless and productive virtual meetings. Archis marketing services: USA.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Kariston kirjapaino Oy: Hämeenlinna.

Tynjälä, P. 2004. Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstruktivistisen oppimiskäsityksen perusteita. Tammer-Paino Oy: Tampere.

Vaajakallio, K. 2012. Design games as a tool, a mindset and a structure. Väitöskirja. Helsinki: Unigrafia.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Bookwell Oy: Juva.

Vilman, U. 2016. Etäjohtaminen. Tulosta joustavalla työllä. Balto Print: Liettua.

Virolainen, H. 2010. ”Kai sitä ihminen on vaan semmoinen laumaeläin” - Virtuaalisen tiimin ilmapiiri. Väitöskirja. Turun Kauppakorkeakoulu. Uniprint: Turku.

Vuopala, E. 2013. Onnistuneen yhteisöllisen verkko-oppimisen edellytykset. Näkökulmina Yliopisto-opiskelijoiden kokemukset ja verkkovuorovaikutus. Väitöskirja. Oulun Yliopisto. Juvenes Print: Tampere.

Wilkinson, S. & Smith, R. 2013. Click. The Virtual Meetings Book. Leadership Stategues Publishing: United States of America.

Zaccaro, S. & Bader, P. 2003. E-leadership and the Challenges of Leading E-teams: Minimizing the bad and Maximizing The Good. Organizational Dynamics. 31:4. 377-387.

Valkila, O. 2014. Loista Puhujana. Puhumisen taito, halu ja uskallus - Laita itsesi likoon! Yrityskirjat Oy: Helsinki.

Sähköiset

E-oppimisen kirjasto. 2015. Verkko-opintojakson käsikirjoittaminen. Viitattu 25.4.2016. <http://moodle2.karelia.fi/mod/book/view.php?id=23239&chapterid=1287>

Lakkala, M. & Lipponen, L. 2004. Oppimisen infrastruktuurit verkko-oppimisen tukena. Teoksessa Korhonen, V. (toim.). Verkko-opetus ja yliopistopedagogiikka. Yliopistopaino: Tampere. Viitattu 25.4.2016.
<http://www.helsinki.fi/science/networkedlearning/texts/lakkalalipponen2004.pdf>

Laurea. 2017. Laurea Ammattikorkeakoulun Opiskelija Intra. Viitattu 7.4.2017.
<https://laureauas.sharepoint.com/sites/linkfi/Sivut/default.aspx>

Matsui, T. Bethany Jana, U.S., taking class from her room in the San Francisco residence hall. Photo: Tim Matsui. Viitattu 17.4.2017.
<https://www.minerva.kgi.edu/academics/small-seminars/>

OKM. 2014a. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Ammattikorkeakoululaki. 932/2014. Viitattu 21.10.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140932>

OKM. 2014b. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Ammattikorkeakoululaki. 1129/2014. Viitattu 27.10.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141129>

Rongas, A. 2011. Tieto- ja viestintätekniikka opetuksessa. Opetushallitus. Opintojakso rakennetaan siten, että erilaisten välineiden ja menetelmien oppimiseen on varattu opintojakson alussa hieman aikaa. Viitattu 25.4.2016.
http://www.edu.fi/materiaaleja_ja_tyotapoja/tvt_opetuksessa/mika_ihmeen_sosiaalinen_media

Sitra. 2016. Megatrendit 2016. Tulevaisuus tapahtuu nyt. Viitattu 7.8.2016.
https://www.sitra.fi/julkaisut/Muut/Megatrendit_2016.pdf

TheToolkitProject. 2017a. The Story Canvas. Viitattu 9.4.2017.
<http://thetoolkitproject.com/tool/story-canvas#sthash.dr6jw7IM.dpbs>

TheToolkitProject. 2017b. Empathy Map. Viitattu 9.4.2017.
<http://thetoolkitproject.com/tool/empathy-map#sthash.fx99twuR.dpbs>

Valtioneuvoston kanslia. 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Edita Prima. Viitattu 7.8.2016.
http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_net_i.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82

Julkaisemattomat

Lassila, E. 2017a. Sähköpostikysely opintohallintoon 7.4.2017 Matilainen -Lassila -Matilainen.

Lassila, E. 2017b. Sähköpostikysely opintohallintoon 25.4.2017 Matilainen -Lassila -Matilainen.

HA-HI. 2016. Matilainen, H. Teemahaastattelut 11 kappaletta. Yhteensä 5 h 23 min. Materiaalit tutkijan hallussa litteroituna ja äänitteinä.

TP1-5. 2016. Matilainen, H. Virtuaalifasilitoitu työpaja. 5 x 75 min. Materiaalit tutkijan hallussa pdf-tulosteina ja Skype-tallennevideoina.

TP6. 2017. Matilainen, H. Virtuaalifasilitoitu työpaja. 1 x 90 min. Materiaalit tutkijan hallussa pdf-tulosteina ja Skype-tallennevideoina.

Kuviot

Kuvio 1 Sidosryhmiä virtuaaliopintojakson kehitystyössä (mukaillen Laurea 2017).	12
Kuvio 2 Opettajan tavanomainen ajankäyttö perustehtävässään opettajuuteen sitoen. ...	13
Kuvio 3 Kehittämistyön teoreettinen viitekehys.	14
Kuvio 4 Virtuaaliopiskelija osallistumassa yhteiseen virtuaalioppimistilanteeseen.	19
Kuvio 5 Virtuaalisen vuorovaikutuksen mahdollistavat välineet ohjelmistoiheen.	37
Kuvio 6 Kehittämistyön toteutuksen vaiheet, tutkimusasetelma ja ajan käyttö.	41
Kuvio 7 Kehittämistyössä hyödynnetty kehittämisprosessi.	43
Kuvio 8 Yhden ideointityöpajan check-in tehtävän tunnelmia.	53
Kuvio 9 Arvokellon hyödyntämistä työpajassa yhden oppilaan toimesta.	54
Kuvio 10 Kehittämistyön aineiston analysoinnin seitsemän eri vaihetta.	58
Kuvio 11 Haastatteluaineisto pirstottu hallittavaan muotoon yhdelle tulosteelle.	59
Kuvio 12 Haastatteluaineiston analysointia vaiheessa neljä.	60
Kuvio 13 Opiskelijapalautetta raakatuloksesta ja litteroinnista.	61
Kuvio 14 Itsearviot virtuaaliopiskelu, -fasilointi ja -työskentelytaidoista (TP1-4).	71
Kuvio 15 Itsearviot virtuaaliosaamisen tärkeydestä omaa työtä koskien (TP1-4).	71
Kuvio 16 Itsearviot halukkuudesta opiskella erikseen virtuaalisuutta (TP1-4).	72
Kuvio 17 Vaiheistus virtuaalisen tiimin vuorovaikutuksen rakentamiseksi (TP4).	87
Kuvio 18 Empatiakartta Veeran näkökulmasta virtuaalityöskentelyä koskien (TP5).	87
Kuvio 19 Empatia-kartan saama kritiikki poistettavista asioista (TP6).	91
Kuvio 20 Konseptin arviointi (1/2) testaamistyöpajassa (TP6).	93
Kuvio 21 Konseptin arviointi (2/2) testaamistyöpajassa (TP6).	93
Kuvio 22 Tiimin henkilöiden valintaan liittyvät pohdinnat ja esittäytymisen perusta.	96
Kuvio 23 Tiimin sisäiseen vuorovaikutukseen liittyvät yleiset tekijät.	97
Kuvio 24 Tiimin sisäiseen vuorovaikutukseen vaikuttavat tekijät oppimistehtävissä.	98
Kuvio 25 Konseptin jalkauttamis- ja käyttötapa virtuaaliopintojakson alussa.	102
Kuvio 26 Konseptin luonnostelua vaiheessa viisi kesällä 2016.	140
Kuvio 27 Konseptin luonnostelua vaiheessa viisi syksyllä 2016.	140
Kuvio 28 Konseptin luonnostelua vaiheessa viisi keväällä 2017.	141

Taulukot

Taulukko 1 Temahaastattelujen toteuttaminen kehittämistyöhön liittyen.	50
Taulukko 2 Kehittämistyön aikana pidetyt työpajat ja niissä käytetyt menetelmät.....	56
Taulukko 3 Konseptin tarkastelun kriteerit (mukaillen Aho & Kullaslahti 2006, 38-39).....	65
Taulukko 4 Opiskelijoiden perusteita virtuaalioppimisen valitsemiseksi.	70
Taulukko 5 Opiskelijoiden kuvauksia omasta ja muiden osaamisesta.	71
Taulukko 6 Vapaat ilmaiset virtuaalivuorovaikutuksesta ja -tiimityöskentelystä (TP1-5). .	72
Taulukko 7 Opiskelijoiden näkemyksiä virtuaaliopintojakson toteuttamiseksi.	74
Taulukko 8 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalisesta opiskelusta.	75
Taulukko 9 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalioppimisesta.	75
Taulukko 10 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalioppimisesta.	76
Taulukko 11 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalisesta vuorovaikutuksesta.	78
Taulukko 12 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalisesta vuorovaikutuksesta.	79
Taulukko 13 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalisesta tiimitymisestä.	80
Taulukko 14 Opiskelijoiden kokemuksia erilaisista rooleista virtuaaliopintojaksoilla.	81
Taulukko 15 Opiskelijoiden ajatuksia virtuaalisen ilmapiirin kehittämiseksi.	81
Taulukko 16 Opiskelijoiden ajatuksia tiedon jakamisesta virtuaalioppimisessa.	83
Taulukko 17 Opiskelijoiden ajatuksia erilaisten kanavien käyttämisestä.	84
Taulukko 18 Opiskelijoiden ideoita virtuaaliseen tutustumiseen.	85
Taulukko 19 Opiskelijoiden ideoita teknisen osaamisen kehittämiseksi.	85
Taulukko 20 Konseptia ja sen eri osia kohtaan esitetty positiivinen kritiikki (TP6).	89
Taulukko 21 Konseptia ja sen eri osia kohtaan esitetty rakentava kritiikki (TP6).	91
Taulukko 22 Yhteisöllistä virtuaalioppimista edistäviä ja heikentäviä asioita.	125
Taulukko 23 Virtuaalista tiimitymistä tukevia ja heikentäviä asioita.	126
Taulukko 24 Virtuaalista vuorovaikutusta tukevia ja heikentäviä asioita.....	127
Taulukko 25 Virtuaalista luottamusta edistäviä ja heikentäviä asioita.	128
Taulukko 26 Virtuaalista ilmapiiriä edistäviä ja heikentäviä asioita.....	129
Taulukko 27 Tiedon luomista ja jakamista edistäviä asioita virtuaalisessa tiimityössä. ...	130
Taulukko 28 Koonnos erilaisten viestintäkanavien käyttöperiaatteista virtuaalityössä. ...	131
Taulukko 29 Koonnos erilaisista kehittämisprosesseista ja niiden vaiheistuksista.	142

Liitteet

Liite 1 Haastattelukirje kehittämistyöhön liittyen keväällä 2016	116
Liite 2 Haastattelukirjeet kehittämistyöhön liittyen syksyllä 2016	118
Liite 3 Työpajaohje virtuaalityöpajoihin liittyen loppuvuodesta 2016	120
Liite 4 Esimerkki tarkennetusta kutsusta virtuaalityöpajaan loppuvuodesta 2016	122
Liite 5 Opiskelijoille lähetetty aineiston varmistuskirje	123
Liite 6 Virtuaaliseen tutustumiseen ja tiimityön sopimiseen liittyviä asioita	124
Liite 7 Yhteisöllistä virtuaalioppimista edistäviä ja heikentäviä asioita	125
Liite 8 Virtuaalista tiimitymistä tukevia ja heikentäviä asioita.	126
Liite 9 Virtuaalista vuorovaikutusta tukevia ja heikentäviä asioita.	127
Liite 10 Virtuaalista luottamusta edistäviä ja heikentäviä asioita.	128
Liite 11 Virtuaalista ilmapiiriä edistäviä ja heikentäviä asioita.	129
Liite 12 Tiedon luomista ja jakamista edistäviä asioita virtuaalisessa tiimityössä.	130
Liite 13 Koonnos erilaisten viestintäkanavien käyttöperiaatteista virtuaalityössä.	131
Liite 14 Opiskelijoille jaettu SCAMPER-työkalu.	132
Liite 15 Konseptiin kuuluva osa empatiakartta YAMK-opiskelija virtuaalioppijana.	133
Liite 16 Konseptiin kuuluva osa esittäytymismalli m/Mallinen.	134
Liite 17 Konseptiin kuuluva osa Tarinaseinä1.	135
Liite 18 Konseptiin kuuluva osa Tiiminkokousohje.	136
Liite 19 Konseptiin kuuluva osa Roolityökalu.	137
Liite 20 Konseptiin kuuluva osa Tarinaseinä2.	138
Liite 21 Konseptiin kuuluva osa Tarinaseinä3.	139
Liite 22 Konseptin aikaisempia versioita kehittämistyön vaiheessa viisi.	140
Liite 23 Erilaisia palvelumuotoilu- ja kehittämisprosesseja vaiheistuksineen.	142

Liite 1 Haastattelukirje kehittämistyöhön liittyen keväällä 2016

HALUAISITKO OPISKELLA ENEMMÄN VIRTUAALISESTI YAMK-OPINNOISSASI - VAIKUTA OSALLISTUMALLA HAASTATTELUUN

Hei Sinä vuonna 2015 tai 2016 opintosi aloittanut YAMK-opiskelija. Oletko toivonut opintoihisi mielekkäitä virtuaalitoteutuksia? Millainen olisi toivomasi ja oppimistasi tukeva virtuaaliopintojakso? Nyt juuri Sinulla - Sinun kokemuksillasi, tunteilla, toiveilla, intuitiolla, ajatuksillasi ja mielipiteilläsi on merkitystä!

Olen Henrik Matilainen ja opiskelen tällä hetkellä Turvallisuusosaamisen koulutusohjelmassa Laurean YAMK-tutkinrossa. Opinnäytetyöhöni liittyen teen virtuaalioppimiseen liittyvää kehittämistyötä, jonka tavoitteena on kehittää Laurealle YAMK-opintoihin ja -opintojaksoihin liittyvä virtuaaliopetuskonsepti. Aihetta lähestyn opiskelijan näkökulmasta. Kehittäminen sidotaan Laureassa Verkostojohtamisen, 5 op, opintojaksoon syksyn 2016 aikana. Kyseisen opintojakson vastuupettaja on Päivi Tossavainen. Hän on myös opinnäytetyöni 1.ohjaaja. Sähköpostiosoitteenne olen saanut Laurealta anomallani tutkimusluvalla. Arvostaisin suuresti, jos saisain mahdollisuuden juuri Sinun haastatteluun.

Haastattelujen avulla pyrin ymmärtämään Sinua ja Teitä yhdessä, mielikuvia, odotuksianne, tarpeitanne ja toiveita sekä arvostamianne malleja, jotta virtuaaliopetus toteutettaisiin mahdollisimman hyvin opiskelijalle sopien ja parhaalla mahdollisella tavalla kunkin oppimista tukien. Aiempaa virtuaalikokemusta Sinulta ei edellytetä haastatteluihin osallistumisesta. Haastattelut nauhoitetaan, mutta missään vaiheessa opinnäytetyöhön liittyen Sinun henkilöllisyytesi ei tule esille. Haastattelu on mahdollista toteuttaa puhelimitse tai verkkoneuvottelutyökaluilla (Skype, AdobeConnect) Sinulle parhaaksi sopivalla tavalla. Arvioisin, että haastatteluun tulisi varata aikaa noin 30-45 minuuttia.

Haastattelut olen suunnitellut toteutettavaksi viikoilla 20-22 eli 16.5.-17.6.2016 välisenä aikana. Kun haluat osallistua haastatteluun ja olet löytänyt haastattelulle sopivan ajankohdan, lähetä minulle esitys ajankohdasta ja toivomastasi tavasta yhteystietoineen sähköpostitse osoitteeseen henrik.matilainen[[@](mailto:henrik.matilainen@student.laurea.fi)]student.laurea.fi. Olen Sinuun yhteydessä tämän jälkeen ja toteutetaan haastattelu ketterästi. Lisäksi olen 7.6. tiistaina ja 17.6. perjantaina paikalla Leppävaarassa, jos näistä jompikumpi sopisi mahdollisesti Sinulle edellisiä paremmin. Oheisessa sähköpostiliitteessä ovat alustavat haastattelukysymykset, joihin voit syventyä jo ennen haastattelua.

Olisi hienoa, jos heittäytyisit mukaan ja suhtautuisit haastatteluihin avoimen innostuneesti, jotta saamme yhdessä aikaan luotettavan ja vaikuttavan konseptin tuleviin yhteisiin opin-

toihimme liittyen. Näin tuomme yhdessä tärkeän panoksemme mukaan yhteisen asian kartoittamiseksi ja edelleen kehitettäväksi!

”Kuullaan verkossa!”

Oppimisterveisin,
Henrik Matilainen
henrik.matilainen[[@](mailto:henrik.matilainen@student.laurea.fi)]student.laurea.fi

Virtuaaliopetuksella ymmärretään kehittämistyössäni opetus, joka toteutetaan kokonaan verkossa eikä siihen liity lähiopetusta. Virtuaaliopetuksessa osallistujat ja opettajat eivät ole fyysisesti samassa paikassa ja voivat toteuttaa tehtäviä eri ajassa ja paikoissa. Opetus toteutetaan verkko-oppimisympäristössä Optima-alustalla, jossa on erilaisia aktiviteettejä, ohjeistusta, tehtäviä, linkkejä, materiaalia ja jossa opintojaksoa hallinnoidaan. Virtuaaliopetuksessa osapuolet voivat nähdä ja kuulla toisensa videoneuvotteluihin osallistumalla. Virtuaaliopetus sisältää reaaliaikaisia luentoja/ webinaareja, itsenäistä opiskelua ja yhteisiä reaaliaikaisia keskusteluja sekä tehtävien ratkaisua. Osallistujat tuottavat verkkoon materiaalia ja ratkaisevat tehtäviä esim. www-verkosta saatavalla materiaalilla. Oppiminen rakentuu vuorovaikutukselle ja keskeistä on osallistujien välinen vuorovaikutus. Opettajan roolina on ennen kaikkea ohjaaminen ja kannustaminen sekä palautteen antaminen välittömästi opetukseen liittyen.

Oppimisella ymmärretään kehittämistyössäni oppijan aktiivisen työn ja opintojakson sisältöjen hyödyntämisen tuloksena tapahtuvat käsitysten, käsitteiden ja ajattelun muutokset sekä näin kehittyvät valmiudet, jotka auttavat oppijaa hyödyntämään uutta tietoa toiminnassaan tulevaisuudessa. Uusi ymmärretty tieto mahdollistaa ja auttaa selviytymään uusissa tilanteissa, antaa valmiuden kohdata uusia haasteita ja lähestyä ongelmia uusista näkökulmista.

Liite 2 Haastattelukirjeet kehittämistyöhön liittyen syksyllä 2016

HALUAISITKO OPISKELLA ENEMMÄN VIRTUAALISESTI YAMK-OPINNOISSASI MYÖS JATKOSSA - VAIKUTA OSALLISTUMALLA HAASTATTELUUN

Hei Sinä virtuaaliopintojasi paraikaa suorittava YAMK-opiskelija. Oletko toivonut opintoihisi mielekkäitä virtuaalitoteutuksia? Millainen olisi toivomasi ja oppimistasi tukeva virtuaaliopintojakso? Nyt juuri Sinulla - Sinun kokemuksillasi, tunteilla, toiveilla, intuitiolla, ajatuksillasi ja mielipiteilläsi on merkitystä!

Olen Henrik Matilainen ja opiskelen tällä hetkellä Turvallisuusosaamisen koulutusohjelmassa Laurean YAMK-tutkinnossa. Opinnäytetyöhöni liittyen teen virtuaalioppimiseen liittyvää kehittämistyötä, jonka tavoitteena on kehittää Laurealle YAMK-opintoihin ja -opintojaksoihin liittyvä virtuaaliopetuskonsepti. Aihetta lähestyn opiskelijan ja vuorovaikutuksen näkökulmista. Kehittäminen sidotaan Laureassa Verkostojohtamisen, 5 op, opintojaksoon syksyn 2016 aikana. Kyseisen opintojakson vastuopettaja on Päivi Tossavainen. Hän on myös opinnäytetyöni 1.ohjaaja. Sähköpostiosoitteenne olen saanut Laurealta anomallani tutkimusluvalla. Arvostaisin suuresti, jos saisın mahdollisuuden juuri Sinun haastatteluun!

Haastattelujen avulla pyrin ymmärtämään Sinua ja Teitä yhdessä, mielikuvianne, odotuksianne, tarpeitanne ja toiveita sekä arvostamianne malleja, jotta virtuaaliopetus toteutettaisiin mahdollisimman hyvin opiskelijalle sopien ja parhaalla mahdollisella tavalla kunkin oppimista tukien. Haastattelut nauhoitetaan, mutta missään vaiheessa opinnäytetyöhön liittyen Sinun henkilöllisyytesi ei tule esille. Haastattelu on mahdollista toteuttaa puhelimitse tai virtuaali-neuvottelutyökaluilla (esim. Skype) Sinulle parhaaksi sopivalla tavalla. Arvioisin, että haastatteluun tulisi varata aikaa noin 30 minuuttia.

Haastattelut olen suunnitellut toteutettavaksi viikoilla 38 - 39 eli 17.9.- 2.10.2016 (pl. 21.9. ja 29.9.) välisenä aikana. Kun haluat osallistua haastatteluun ja löydät haastattelulle sopivan ajankohdan, lähetä minulle tieto sopivista ajankohdista ja toivomastasi tavasta yhteystietoineen sähköpostitse osoitteeseen henrik.matilainen[@]student.laurea.fi . Olen Sinuun yhteydessä tämän jälkeen ja toteutetaan haastattelu ketterästi. Oheisessa sähköpostiliitteessä (Liite1) ovat alustavat haastatteluteemat, joita voit tarkastella jo ennen haastattelua.

Olisi hienoa, jos heittäytyisit mukaan ja suhtautuisit haastatteluihin avoimen innostuneesti, jotta saamme yhdessä aikaan luotettavan ja vaikuttavan konseptin tuleviin yhteisiin opintoihimme liittyen. Näin tuomme yhdessä tärkeän panoksemme mukaan yhteisen asian kartoittamiseksi ja edelleen kehitettäväksi!

”Nähdään verkossa!”

Oppimisterveisin,
Henrik Matilainen
henrik.matilainen[[@](mailto:henrik.matilainen@student.laurea.fi)]student.laurea.fi

(ja)

SINULLA LIENEE KOKEMUSTA VIRTUAALISESTA YHTEISTYÖSTÄ - TARJOAN KAHVIT HAASTATELUSTA

Hei Sinä virtuaalisia verkostojohdamisen opintojasi paraikaa suorittava YAMK-opiskelija. Miten tiimiytyminen ja yhteistyö on sujunut opintojaksolla? Nyt juuri Sinulla - Sinun kokemuksillasi, tunteilla, toiveilla, intuitiolla, ajatuksillasi ja mielipiteilläsi on merkitystä!

Haastatteluni koskee erityisesti tiimityöskentelyvaihetta. Arvostaisin suuresti, jos saisin mahdollisuuden juuri Sinun haastatteluun! Haastattelu on mahdollista toteuttaa puhelimitse tai virtuaalineuvottelutyökaluilla (esim. Skype) Sinulle parhaaksi sopivalla tavalla.

Haastattelut olen suunnitellut toteutettavaksi viikoilla 47 - 50 eli 21.11.- 18.12.2016 välisenä aikana. Lauantaina 10.12. olen myös paikalla Leppävaarassa. Kun haluat osallistua haastatteluun ja löydät haastattelulle sopivan ajankohdan, lähetä minulle tieto sopivista ajankohdista ja toivomastasi tavasta yhteystietoineen sähköpostitse osoitteeseen henrik.matilainen[[@](mailto:henrik.matilainen@student.laurea.fi)]student.laurea.fi . Olen Sinuun yhteydessä tämän jälkeen ja toteutetaan haastattelu ketterästi. Oheisessa sähköpostiliitteessä (Liite1) ovat alustavat haastatteluteemat, joita voit tarkastella jo ennen haastattelua.

Olisi hienoa, jos heittäytyisit mukaan ja suhtautuisit haastatteluihin avoimen innostuneesti, jotta saamme yhdessä aikaan luotettavan ja vaikuttavan virtuaaliopintoja tukevan vuorovaihtuskonseptin tuleviin yhteisiin opintoihimme liittyen.

”Nähdään verkossa!”

Oppimisterveisin,
Henrik Matilainen
henrik.matilainen[[@](mailto:henrik.matilainen@student.laurea.fi)]student.laurea.fi

Liite 3 Työpajaohje virtuaalityöpajoihin liittyen loppuvuodesta 2016

Hei Arvoisat Fasilitoijat,

Mistä on kyse?

Työstän opinnäytetyössäni aihetta virtuaalisesta vuorovaikutuksesta ja tiimityöstä. Aihetta lähestyn hajautetun työn ja YAMK-opiskelijan näkökulmista. Tarkoitukseni on kehittää vuorovaikutusmalli virtuaalioppimiseen liittyen teorian ja kerätyn aineiston perusteella.

Olen tähän mennessä tehnyt haastatteluja YAMK-opiskelijoille. Nyt kun olen päässyt kiinni haasteisiin, joita opiskelijoilla on virtuaalisessa oppimisessaan ja opinnoissa, tarvitaan mahdollisimman paljon erilaisia ideoita niiden ratkaisemiseksi. Siihen tarvitsen Teitä.

Mitä Te saatte?

J:n ja O:n kanssa yhteistyössä olen suunnitellut ja valmistellut aiheeseen sopivasti kurssillenne 5 erilaista virtuaalista ideointityöpajaa. Kukaan työpaja kestää maksimissaan tunnin. Pysin noudattamaan työpajoissa Pepe Nummen malleja niin virtuaalityöpajan toteuttamiseen kuin ideointiin liittyen. Lisäksi suunnittelen työpajat siten, että ne ovat samalla oppimistapahtumia meille kaikille. Uskon vahvasti, että kokonaisuus tarjoaa Teille hyvän ja erinomaisen lisän fasilitoinnin opintojaksollenne.

Kuinka työpajat toteutetaan?

Työpajat tullaan nauhoittamaan kahdesta syystä. Ensimmäinen syy koskee oman opinnäytetyöni aineiston jatkokäsittelyä ja toinen on mahdollinen Laurean tarve aineiston käyttöön jatko-opetuksessa. Lupa näihin kysytään erikseen kussakin työpajassa ja huomioidaan materiaalin käsittelyssä. Työpajat toteutetaan Lync-/SkypeBusiness-ohjelmalla ja niihin osallistutaan [@]student.laurea.fi-tunnuksillanne. Työpajoissa ei käytetä videokuvaa. Jotta työpajat onnistuvat teknisesti mahdollisimman ketterästi liittyä työpajoihin aina edellisenä päivänä ns. tekniikkatsekkaus-tilaisuus. Lisäksi toivon, että jokainen katsoisi ennakoon teknisen orientointivideon (31min/380MB). Linkki vanhenee 31.10.2016. Huom: lataamisen nopeus on riippuvainen yhteydestäsi. Omalla 4G-yhteydellä aikaa meni ~4 min. Orientointivideon jokainen voi ladata itsellensä Laurean tunnuksilla seuraavasta linkistä: <https://filesender.funet.fi/XXX> tai sen voi katsoa osoitteesta: <https://laureauas-my.sharepoint.com/personal/XXX>

Työpajojen aiheet ja niihin ilmoittautuminen?

Työpajoihin liittymiseksi ja kirjautumiseksi lähetän Teille kullekin kutakin työpajaa koskien viimeistään kahta päivää aiemmin sähköpostia [@]student.laurea.fi -osoitteisiinne. Sähköpostissa tulee olemaan linkki, jonka kautta työpajoihin pääsee sisälle. Lisäksi sähköpostissa on mahdollisesti ennakkomateriaalia työpajan aihetta koskien. Varsinaista, teknisen valmistautumisen lisäksi edellytettävää, valmistautumista ideointityöpajoihin osallistuminen ei vaadi.

Työpajojen ajankohdat ja niiden aiheet ovat seuraavat:

	Työpajan aihe*	Tekniikan tsekkkaus	Työpaja**	Osallistujat
Työpaja1	Virtuaalinen tutustuminen	1.11.2016 klo 20.00-20.15	2.11.2016 ke 18.00-19.00	5
Työpaja2	Virtuaalinen läsnäolo	4.11.2016 klo 20.00-20.15	5.11.2016 la 18.00-19.00	4
Työpaja3	Tiedon jakaminen	5.11.2016 klo 20.00-20.15	6.11.2016 su 14.00-15.00	4
Työpaja4	Virtuaalinen tiimiytyminen	8.11.2016 klo 20.00-20.15	9.11.2016 ke 18.00-19.00	4
Työpaja5	Virtuaalinen ilmapiiri	11.11.2016 klo 20.00-20.15	12.11.2016 la 18.00-19.00	4

* Pidätän oikeuden aiheen tarkentamiseen suunnittelun edetessä.

** Työpajoihin kirjautuminen mahdollista aina 15 min aloitusaikaa aiemmin.

Työpajoihin ilmoittaudutaan henkilökohtaisesti kirjaamalla seuraavana olevaan linkkiin kunkin oma [a]student.laurea.fi-sähköpostiosoite ja mahdollisesti myös oma puhelinnumero (vapaaehtoinen). Osaltani olen merkinnyt omat tietoni esimerkiksi. Linkin takaa tiedoston nimen vierestä valitse 1) muokkaa tiedostoa ja 2) muokkaa selaimessa 3) kirjaa tietosi ja lopuksi 4) katso ennen sivun sulkemista, että otsikon vieressä oikealla lukee ”Tallennettu”. Ole tarkka, ettet poista muiden tietoja... Työpajoihin tulee ilmoittautua viimeistään 30.10.2016 kuluessa seuraavasta linkistä: <https://laureuas-my.sharepoint.com/personal/XXX>

Kuka olen?

Opiskelen tällä hetkellä Turvallisuusosaamisen koulutusohjelmassa Laureassa YAMK-tutkintoa. Tällä hetkellä työskentelen Puolustusvoimissa opettajana. Oman virtuaalisen maailman ko-luamisen aloitin vuonna 2008 HAMK:ssa ammatillisilla opettajaopinnoilla. Kesällä 2016 osallistu-in J:n ja O:n toteuttamaan fasilitointikurssiin. Lisäksi osallistuin GrapePeople:n järjestä-mään virtuaalifasilitoinnin demoon loppukesästä, mistä kipinä tämän miniprojektin toteutta-miseen ja aineiston keräämiseen virtuaalisesti syttyi.

Kiitos erinomaisesta heittäytymisestä ja kaikesta ajastanne jo tähän mennessä! Pysin olemaan luottamuksenne veroinen. Kuullaan viimeistään tekniikan tsekkauksessa.

Oppimisterveisin,

Henrik Matilainen

OXOYYYYYYY

henrik.matilainen[a]student.laurea.fi

Liite 4 Esimerkki tarkennetusta kutsusta virtuaalityöpajaan loppuvuodesta 2016

MATILAINEN VIRTUAALITYÖPAJA1 FASILITOINTI ASiantuntijan Työvälineenä

Hei Jussi, Anne, Minna, Pekka & Sanna,

Huippua, että olette mukana.

Olette ilmoittautuneet fasilitoitavaan työpajaan, jossa teemana on virtuaalinen tutustuminen. Hienoa, että olette mukana! Työpajan tavoitteena on ideoida mahdollisimman paljon erilaisia ideoita virtuaalisen tutustumisen toteuttamiseksi virtuaaliopintojaksolla.

Työpajaan liittyen oletan, että olette lukeneet ohjeeni ja katsoneet virtuaalityöpajaa tukevan teknisen orientointivideon. Kysymyksiä niihin liittyen en ole vielä saanut. Tarvittaessa oletahan yhteydessä. Ohessa on liitteenä varmistuksena kyseisiä asioita koskeva ohje, jonka olette saaneet aiemmin myös opettajiltanne.

Työpajaan liittyen tekniikan tsekkaus toteutetaan tiistaina 1.11. klo 20.00 - 20.15. Riittää, kun kirjaudut siihen tasasta alkaen. Tekniikan tsekkauksen tavoitteena on, että kaikki tekniset haasteet on selvitetty ja kyetty voittamaan ennen varsinaista työpajaa, jotta itse työpajassa voimme suunnata ajatuksemme sisältöön ja jotta se päästään aloittamaan suunnitellusti. Tekniikan tsekkaukseen tulee liittyä alla olevan linkin kautta.

Varsinainen ideointityöpaja toteutetaan keskiviikkona 2.11. klo 18.00-19.15. Kirjauduthan työpajaan 17.45 - 17.55 välisenä aikana. Työpajaan liitytään myöskin alla olevasta linkistä. Erillinen ennakkomateriaali on ohessa tämän viestin liitteenä (1 pdf-sivu), johon voit tutustua etukäteen ja pohtia jo valmiiksi, kuinka ratkaisemme virtuaalisuuden haasteen tutustuttaessa opintojaksolla toisiimme. Näin säästämme aikaa varsinaisessa työpajassa selkeytyksen osalta.

Kuullaan viimeistään tekniikan tsekkauksessa ja edelleen aikanaan työpajassa! Ota rohkeasti yhteyttä, jos jokin asia askarruttaa.

Oppimisterveisin,

Henrik Matilainen

OX0YYYYYYY

henrik.matilainen[[@](mailto:henrik.matilainen@student.laurea.fi)]student.laurea.fi

Liite 5 Opiskelijoille lähetetty aineiston varmistuskirje

MATILAINEN - VIRTUAALINEN VUOROVAIKUTUSMALLI TIIMIEN YHTEISTYÖHÖN ETENEE...

"Kehittämistyön tulosten totuudenmukaisuutta lisää se, että informantti lukee aineistot ja niiden tulkinnat."

Hei vaan Parahin kanssaopiskelijani,

Olen nyt siinä vaiheessa kehittämistyötäni, että raakatulos (Liite1) on valmis, mutta sitä ei ole vielä sidottu takaisin teoriaan.

Ehtisitkö kommentoimaan haastattelustasi litteroitua ja exceliin jo pirstottua aineistoani (Liite2)? Ehtisitkö myös vilkaista kaikkiaan 11 haastattelusta ja 5 työpajasta koottua tulkittua raakatulosta?

Toivoisin, että voisit pohtia lukiessasi dokumentteja siten, että antaisit minulle palautetta etenkin niistä seikoista, mitä et allekirjoita tai joista olet täysin erimieltä tai mitä kenties haastattelustasi on jäänyt huomaamatta?

Sinut on koodattu mahdollisissa lainauksissa koodilla: HA.

Toivoisin palautetta viimeistään lauantain 1.4. kuluessa. Kiitos.

Oppimisterveisin,
Henrik Matilainen

P.S. Liitteenä on myös niin sanottu raakamalli (Liite3) vuorovaikutuksen toteuttamiseksi virtuaaliopintojaksolla. Olisitko kiinnostunut olemaan mukana virtuaalifasilitoidussa työpajassa sen spekulointia koskien lauantaina 18.4. 10-12 välisenä aikana?

Hymyllään, kun tavataan! 😊

Liite 6 Virtuaaliseen tutustumiseen ja tiimityön sopimiseen liittyviä asioita

Seuraavat asiat nousivat esille haastatteluissa ja työpajoissa sellaisina tekijöinä, jotka YAMK-opiskelija haluaa toisesta tietää virtuaalitiimitymiseen ja -oppimiseen liittyen:

Nimi, ikä, paikkakunta, yhteystiedot, taustatilanne, mistä kotoisin, työpaikka, työhistoria, arvosanatavoite, ajankohta milloin voi opiskella viikossa tai kuukaudessa, oppimistavoitteet, kokemus opetettavasta aiheesta, aiempi tietämys aiheesta, mikä aihealue/aihepiiri kiinnostaa ilmiössä, kuva, video, aitoa kiinnostusta vai opintopisteitä hakemassa, miten pystyn sitomaan tunteja opiskeluun. (Haastattelut & Työpajat 2016.)

Liite 7 Yhteisöllistä virtuaalioppimista edistäviä ja heikentäviä asioita

Edistää yhteisöllistä virtuaalityöskentelyä:	Haittaa yhteisöllistä virtuaalityöskentelyä:
<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalinen välittäminen • Yhteistyö ja yhteenkuuluvuuden tunne • Kokemus muiden arvostuksesta • Kokemus muiden kunnioituksesta • Omien kokemusten ja mielipiteiden jakaminen ja hyödyntäminen • Organisoititaidot • Erialaisten työskentelymenetelmien hyödyntäminen • Reaaliaikaiset viestintäkanat • Roolitus • Oppimistehtävien pakollisuus • Ryhmän koheesio • Ryhmätuotoksen muoto • Tasavertainen osallistuminen • Yhteinen työskentelyperusta • Aiempi kokemusta ja tietämystä yhteisöllisestä oppimisesta ja työskentelytavoista 	<ul style="list-style-type: none"> • Oppimiseen varattu aika • Oppimisen suunnittelu • Oppimistehtävien haastavuus • Oppimistehtäviin turhautuminen • Erilaiset tavoitteet ja odotukset tiimin työskentelylle • Henkilökohtaiset asiat voivat häiritä yhteistä työskentelyä • Puutteelliset opiskelutaidot (tietotekniset taidot, yhteisölliset taidot, itseohjautuvuus) • Elämäntilanne (aika, perhe, työ) • Virtuaaliopetuksen toteutus: palautteen saaminen, ohjeistus, muiden tavoitettavuus) • Organisaation strategiset verkko-oppimisympäristö valinnat • Yksittäiset ja informatiiviset viestit • Sitoutumattomuus tiimin tavoitteisiin • Epätasainen osallistuminen yhteiseen työskentelyyn, ymmärryksen ja kokonaisnäkömyksen puute tarkasteltavasta ilmiöstä, • Tietämättömyys toisten toimintatavoista • Tavat aloittaa vuorovaikutus virtuaalisesti • Vapaamatkustelu ja sosiaalinen vetelehtiminen, kilpailu, hyväksikäyttöskomus • Työskentelyn liian vähäinen koordinointi • Pinnalliset keskustelut ja vastavuoroisuuden puuttuminen • Kyvyttömyys ratkaista konflikteja • Haasteet työnjaossa • Tekniset ongelmat • Ohjautuminen väärään suuntaan jo oppimisen alkuvaiheilla

Taulukko 22 Yhteisöllistä virtuaalioppimista edistäviä ja heikentäviä asioita.

Liite 8 Virtuaalista tiimitymistä tukevia ja heikentäviä asioita.

Tiimitymistä tukevat asiat:	Tiimitymistä heikentävät asiat:
<ul style="list-style-type: none">• Jaettu johtajuus• Riittävän pieni tiimikoko• Tiimikoko 3-8 henkilö• Yhteinen tehtävä• Jokaisen tarpeiden täyttäminen• Uskoo tiimiin ja sen tavoitteisiin• Tasapuolinen tehtäväjako• Jatkuva toiminnan kehittäminen• Riittävän haastavat tehtävät• Toisistaan riippuvat tehtävä• Tiivis ja tukea antava vuorovaikutus• Sitoutuminen omaan tiimiin• Säännöllinen vuorovaikutus• Maantieteellinen hajautuneisuus• Roolituksesta sopiminen• Toisen työn tukeminen• Tiedon jakaminen• Sujuva ja ketterä teknologian käyttö• Yhteinen kokemus organisaatiosta• Muutosherkkyys toiminnassa• Yhteistyöhakuisuus	<ul style="list-style-type: none">• Ajallisen erot työskentelyssä• Viiveet• Huono ryhmädynamiikka

Taulukko 23 Virtuaalista tiimitymistä tukevia ja heikentäviä asioita.

Liite 9 Virtuaalista vuorovaikutusta tukevia ja heikentäviä asioita.

Vuorovaikutusta tukevat asiat:	Vuorovaikutusta heikentävät asiat:
<ul style="list-style-type: none"> • Yhteinen luottamus jokaiseen • Toisen kunnioitus ja arvostus • Toisen tukeminen ja rohkaisu • Hyödyllisen palautteen jakaminen • Toisen tunteminen • Toisen motiivien tiedostaminen • Valtaerot henkilöiden välillä pienet • Luottamus toisiin • Riittävästi mahdollisuuksia • Riskit on minimoitu • Avoimuus muita ja asioita kohtaan • Säännöllisyys ja merkityksellisyys • Tieto toisten olevan verkossa • Tehtäväorientisyys • Epävirallisten asioiden käsittely • Läheisyyden tunne • Läsnaolon tunne • Tarvittavan tiedon jakaminen • Tiedon näkyväksi saattaminen • Empatia ja tuen tarjoaminen • Arviointi, palaute ja kannustus • Maantieteellinen hajautuneisuus • Yhteinen aihe- tai osaamisalue • Toimintatapojen sopiminen • Osapuolten ohjaaminen • Aktiivisuus • Ongelmista puhuminen • Tallentamismahdollisuus • Haasteiden käsittelyyn aikaa on enemmän • Tehokasta ja useammin järjestettävissä • Roolitus • Säännöllinen viestintä & avoimuus • Yksityiskohtaiset mielikuvat toisista • Kuvien jne. jakaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vaatii enemmän aikaa • Verkostossa ja muita tiimiä koskien koetaan erilaisena • Kokemus laadusta aina subjektiivinen • Kunkin osaaminen, vuorovaikutustaidot ja työkokemus vaikuttavat laatuun • Henkilökemiat eivät toimi • Toiset koetaan etäisenä ja passiivisina • Henkilöt ajavat omaa etuaan • Epäluottamus ja epäluulo toisiin • Näkemuserot asioista • Maantieteellinen hajautuneisuus • Vuorovaikutuksen vähäisyys • Hitaus kiireellisissä asioissa • Väärinymmärrykset • Edellyttää ennakoimista • Osaamattomuus teknologiassa • Luottamuksellisten tietojen tallettuminen • Konflikteja haastavampi käsitellä • Ei sovi kaikille persoonille • Teknologian epävarmuus • Kontrollin vähäisyys

Taulukko 24 Virtuaalista vuorovaikutusta tukevia ja heikentäviä asioita.

Liite 10 Virtuaalista luottamusta edistäviä ja heikentäviä asioita.

Luottamuksen rakentumista edistää:	Luottamuksen rakentumista heikentää:
<ul style="list-style-type: none"> • Itsestä kerrotaan vapaasti • Toisten tunteminen • Jaetut tarpeet ja arvot • Samanlaiset päämäärät ja aikomukset • Lopputuotosten jakaminen • Kasvokkainen vuorovaikutus verkossa • Avoin tietojen tallettaminen • Työskentelyajoista sopiminen • Rehellisyys • Viestintätaidot • Viestinnän laatu • Jatkuva, korkeatasoinen, epäformaali ja spontaanilla kommunikointi • Positiivisviritteinen palaute • Nopea vastaaminen • Yhteydenpito, kasvokkaistapaamiset, puhelinkokoukset, yhteisten tavoitteiden asettaminen, yhteisten toimenpiteiden ja hankkeiden suunnitteluna ja niiden toteutus • Avoin kommunikointi ja toistuvuus • Tekniset taidot • Virtuaalitiedot ja -taidot • Roolituksista sopiminen • Toiminnan pelisäännöt • Tiimikartta (paikkakunta/kasvot) • Kalenterien jakaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Konfliktit ja ongelmat • Ei hallinta työtehtäviä • Toisten hyväksikäyttö • Lyhytkestoiset tiimitehtävät • Ei yhteisiä aikaisempia kokemuksia tai taustoja ja jaettu yhteisiä sosiaalisia toimintatapoja • Liian vähän aikaa tutustumiseen

Taulukko 25 Virtuaalista luottamusta edistäviä ja heikentäviä asioita.

Liite 11 Virtuaalista ilmapiiriä edistäviä ja heikentäviä asioita.

Positiivista ilmapiiriä tukevat asiat:	Avointa ilmapiiriä heikentävät asiat:
<ul style="list-style-type: none"> • Ristiriitojen ratkaisu rakentavasti • Tiimin kiinteys ja yksimielisyys • Oma koulutustaso ja osaaminen • Virtuaalinen työskentely ja osaaminen • Erilaisia vuorovaikutuskanavia on olemassa • Informaation jakaminen • Erilaisuuden sietäminen • Rehellisyys ja avoimuus • Mielipiteet tuodaan esille • Yhteistoiminnallisuus • Toiminnan selkeys ja vastuut • Ihmiskeskeisyys • Tehokas ohjaus • Henkinen jousto • SmallTalk • Me-Henki • Ideoiden vaihto ilman kritiikkiä • Toisten kuunteleminen • Me-ajattelu tiimissä • Arvostuksen kokeminen • Yhteistyöhakuisuus • Nopeat ja selkeät päätökset • Avoin ja säännöllinen tiedottaminen • Avun pyytäminen toisilta • Selkeät dokumentointitavat • Yhteiset teknologiat • Oikean teknologian käyttö eri tilanteissa • Virtuaalisten toimintatapojen ymmärtäminen • Kuvan jakaminen verkossa • Toisen syvätunteminen • Epävirallinen keskustelu • Turvallisuuden tunne • Positiivinen palaute • Samasukupuolisuus • Rohkeus kokeilla uutta 	<ul style="list-style-type: none"> • Osapuolten välinen etäisyys • Vähäinen palaute • Sosiaalinen eristyneisyys • Kiire ja kiireellisyys • Työn palkitsematomuus • Tuen vähäisyys • Töiden heikko organisointi • Rootien epäselvyys • Erilainen ammatillinen kieli • Yksilöiden välinen kilpailu • Spontaanin viestinnän vähäisyys • Toimistoilmapiirin puute • Kahvipöytäkeskustelujen puute • Tapaamisten yhteensovittaminen • Toisen työskentelyolosuhteiden tunteminen • Sosiaalisia suhteita ei pyritä rakentamaan • Ylimoitettut tehtävät • Aiemmat huonot virtuaalikokemukset

Taulukko 26 Virtuaalista ilmapiiriä edistäviä ja heikentäviä asioita.

Liite 12 Tiedon luomista ja jakamista edistäviä asioita virtuaalisessa tiimityössä.

Tiedon jakamista ja luomista edistää:	Tiedon jakamista ja luomista heikentää:
<ul style="list-style-type: none"> • Tiedonmuodostuksen prosessit vaiheineen • Tiedonjakamisen verkostot • Toimivat työkalut • Teknologian käytettävyyys • Viestit kuitataan ymmärretyiksi ja saaduiksi • Yhteistyön muodot • Aktiivinen vuorovaikutus • Yhteydet tiimin ulkopuolelle • Tiimeissä on neuvonantajia ja ohjaajia • Tiedonmuodostamiseen on riittävästi aikaa • Tasapainoinen tiedonjakaminen • Hyvät sosiaaliset suhteet muihin • Projektien kick-off-tilaisuudet • Viikottaiset seurantalaverit • Kommunikointi, jaetut prosessit ja työkäytännöt sekä tehokas koordinointi • Yhteenvedot ja tiedotteet, projektikoonnokset, projektidokumentit sekä sähköiset esitysdocumentit • Yhteinen sähköinen dokumenttien säilytys • Valikoidut toimintatavat • Erityisosaaajien nimeäminen ennakkoon • Tehtävien vaativuus • Säännölliset tiedonjakamispalaverit • Kasvokkaistapaamiset • Selvät ja yksiselitteiset prosessit 	<ul style="list-style-type: none"> • Liian tarkat toimintatapojen säännöt ja normit • Mielipiteiden eriytyminen • Ei ole olemassa yhteistä kiinnostusta tai käsitystä asioista • Tiedon jakamisessa on esim. teknisiä esteitä • Henkilökohtainen suhtautuminen • Oikean tiedon löytyminen suuresta määrästä dataa • Palautteen puute • Uusien henkilöiden osaaminen karttuu hitaasti • Ns. vanhat osajat eivät halua uudistaa tapojaan • Väärän tiedon jakaminen • Epäasiallinen suhtautuminen jaettuun tietoon • Luottamuksen puute toisiin • Virtuaalisten työaikataulujen ja reaali maailman aikataulujen ristiriidat • Tieto on hajallaan verkossa • Kaikkien osaamista ja tietoa ei saada tuotua esiin • Aikaa kuluu liiaksi tiedon etsimiseen • Tiedon jakamisen ja kehittämisen prosessit muuttuvat työskentelyn aikana

Taulukko 27 Tiedon luomista ja jakamista edistäviä asioita virtuaalisessa tiimityössä.

Liite 13 Koonnos erilaisten viestintäkanavien käyttöperiaatteista virtuaalisyössä.

Kanava	Käyttö?	Edistää?	Heikentää?	Miksi?
Sähköposti	<ul style="list-style-type: none"> • Vastaanottajia merkittävä määrä • Yhtäaikaisuus ja samansisältöisyys 	<ul style="list-style-type: none"> • Monelle yhtä aikaa • Asia ei kiireellinen • Muokattavuus • Luotettava • Asiat selkeitä ja tulevaisuutta koskevia 	<ul style="list-style-type: none"> • Raskas käyttää • Helposti turhia vastaanottajia • Ei kuvayhteyttä • Ei ääniyhteyttä • Viiveet 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tiedottaminen 2) Eriaikaisuus 3) Tallettaminen
Puhelin & Puhelinneuvottelut	<ul style="list-style-type: none"> • Kahdenkeskisyyttä • Tietoa vaihdettava paljon 	<ul style="list-style-type: none"> • Vuorovaikutuksen nopeus • Asian kiireellisyys • Pidemmät keskustelut • Helppous • Dialogisuus • Henkilöt tuntevat toisensa 	<ul style="list-style-type: none"> • Kahdenkeskisyyttä • Ei kuvayhteyttä, kun useampi osallistuja • Yksi ihminen äänessä • Osallistujien määrä • Puheenjohtajamaisuus • Ei tallennettavuutta • Ei tiedostojakoa • Ei vaadi toimistolla oloa 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Palaute 2) Negatiivisten asioiden ratkaisu 4) Vastajaviesitit 5) Tiedottaminen
Keskustelufoorumi	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteiset asiat • Kysymykset • Tehtävät ja muutokset 	<ul style="list-style-type: none"> • Talletettavuus ml. liitteet • Kaikki seuraavat 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikki eivät osallistu viestintään • Ei kuvayhteyttä • Ei ääniyhteyttä 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tiedottaminen 2) Äänestaminen 3) Kehittämisedat
Pikaviestin	<ul style="list-style-type: none"> • Avunpyynnöt • Kysymykset • Testaaminen • Tutustuminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Välittömyys ja helppokäyttöisyys sekä nopeus • Tiedostojen jakaminen • Kohottaa yhteishenkeä • Puheenomaisuus • Tukee nonverbaalista viestintää • Läsnäoloilmoitukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Viestitulva ja -jatkuuus 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tiedottaminen 2) Äänestaminen 3) Kehittämisedat
Video-neuvottelu ja/tai virtuaalineuvottelu	<ul style="list-style-type: none"> • Monimuotoiset asiat • Useita henkilöitä • Luottamuksen rakentaminen • Kasvokkaisuuden tarve • Asia ei rutiinillinen 	<ul style="list-style-type: none"> • Samanaikaisuus ja kasvokkaisuus • Havainnollistaminen • Yhteiset dokumentit • Huumori • Läsnäoloilmoitukset • Tallennettavuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Hyvät verkkoyhteydet, laitteet ja verkkokaista • Osaaminen työkaluihin • Ohjelmistojen käyttöoikeus • Kustannukset 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Päätöksenteko 2) Opettaminen 2) Tiedottaminen

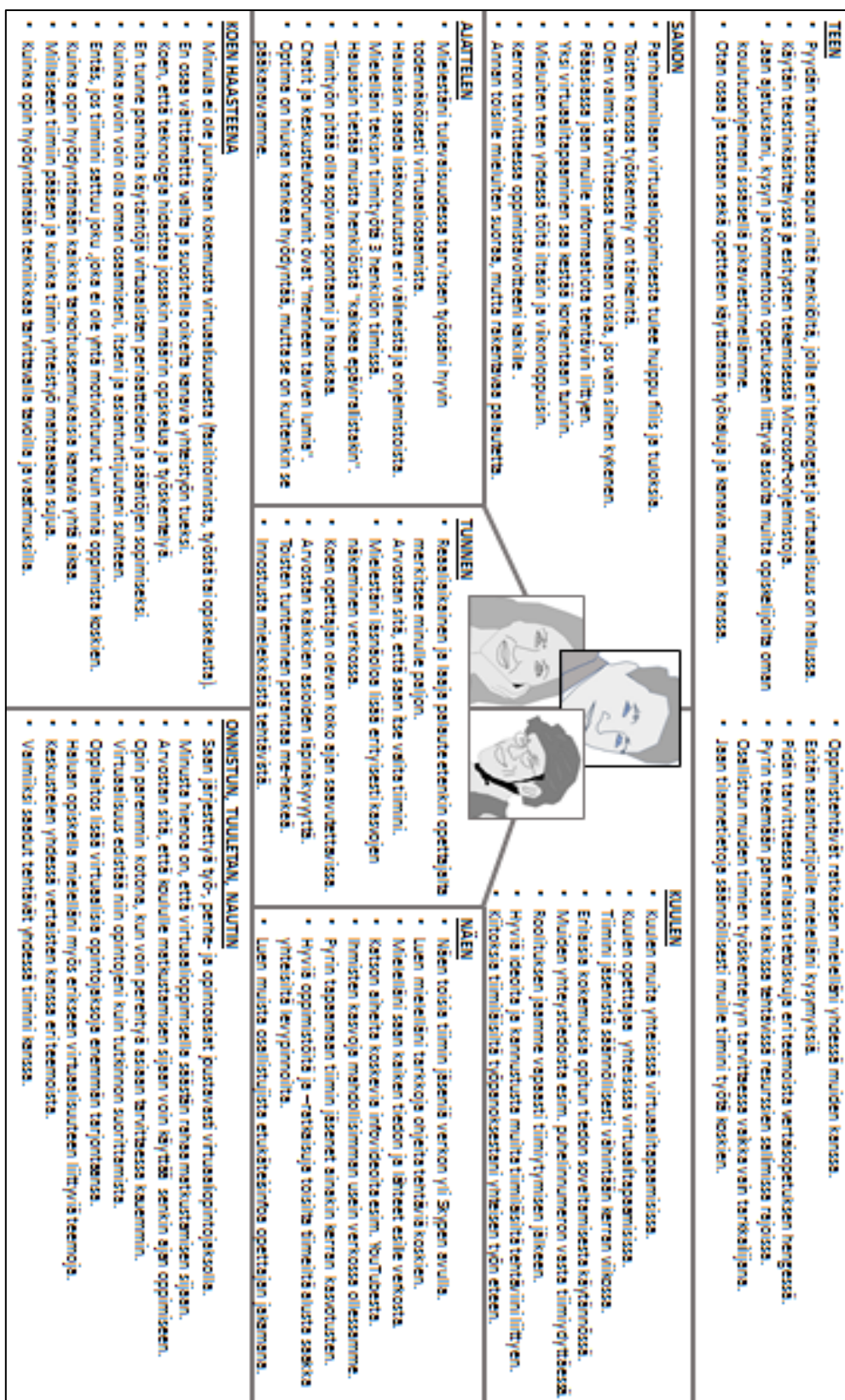
Taulukko 28 Koonnos erilaisten viestintäkanavien käyttöperiaatteista virtuaalisyössä.

Liite 14 Opiskelijoille jaettu SCAMPER-työkalu.

<p>Miten konseptin tuotteita pitää omien kokemustesi perusteella edelleen kehittää?</p> <p>Voit peilata ja suhteuttaa konseptin tuotteita esim. nykyiseen opintojaksoosi. Voit peilata ja suhteuttaa konseptin tuotteita esim. aiempiin virtuaalikokemuksiisi. Voit arvioida, miten ne tukisivat Sinua tulevilla opintojaksoilla? Voit arvioida, miten ne olisivat tukeneet Sinua tässä opintojaksossa?</p>	
<p>Substitute Poista jotain [materiaali, osa, henkilö jne.] ja korvaa se jollakin muulla?</p>	<p>Combine Yhdistä jotkin osat siten [esim. hyödyntämällä mukana muita palveluita], että niistä tulee yksi uusi kokonaisuus?</p>
<p>Adapt Muuta jotain [järjestys, osa jne.] siten, että se soveltuu ongelmaan?</p>	<p>Modify Muuta jotakin tapaa [muotoa, laajuutta, lisää, vähennä jne.] siten, että se vastaa haasteeseen?</p>
<p>Purpose - Put to other uses Muuta tarvetta tai tarkoitusta? Miksi ko. asia on ko. kohdassa? Miksi ko. asiaa on tarpeellinen?</p>	<p>Eliminate Poista kokonaan jokin osa? Voiko jotain yksinkertaistaa? Voiko jotain lisätä?</p>
<p>Reverse - Rearrange Muuta järjestystä [ylösalaisin, toisinpäin jne.]? Miten asiat voisi edetä jollakin toisella tavalla maaliin?</p>	
<p>Vapaa sana Millaisia ajatuksia konseptista herää?</p>	

Liite 15 Konseptiin kuuluva osa empatiakartta YAMK-opiskelija virtuaalioppijana.

Linkki: <https://drive.google.com/file/d/0By2I2ftE224DdzRRHRFOGIPOXc/view?usp=sharing>



Liite 16 Konsepttiin kuuluva osa esittäytymismalli m/Mallinen.

Linkki: <https://drive.google.com/file/d/0By2I2ftE224DdGpGSHZBeDVvb3M/view?usp=sharing>

Mikko "Bitti" Mallinen, 37, Kuopio


Palvelumuotoilu YAMK (2017-...valmistumisvoitteenä 6/2019)

"Pitkä liuku, oikea ajoitus, lapa jööhän ja nimi lehteen!"

Peruskoulun opettaja, yläasteella Neulämässä, kaupungin kirjoilla.

050123456 (19-21 p. la) / 0288 1234567 (08-09 ma-pe) /

m.mallinen@microsoft.com 24/7 / mikko.mallinen@student.laurea.fi (la & su 19-21)



Normaali päiväni ja asiantuntijuuteni:

Normaalista herään jo 0500 siihen, kun nuorimmainen tytöstä tulee aamulla herättämään minut sängystä. Olen kuulemma painajaisia. Puoliso on tietty yötöissä. Aamun askareiden jälkeen olen koululla 0730 ensimmäisten oppituntien alkaessa 0800. Iltapäivällä päivä päättyykin pääsääntöisesti kehittämispalaveriin opettajien kanssa tai WILMA-viestitilvaan vanhempien suuntaan. Huh! Mitä muutosta! Mitä verkostoitumista! Vapaa-ajalla eli illalla, jos aikaa vaan liibenee, olen tuupannut käydä sailla kahvakuulallemassa ja boulderoimassa niinpä – vielä vanhallakin iällä! ☺ Varmaa kuitenkin on, että arjen voimavähteenä perheen lisäksi on kalastus! Lisäksi julkaisen säännöllisen epäsiinäntöisesti blogia kalastuksesta. Tsekkaa <http://kalastusoppe.blogspot.fi/2017/04/5-aiama.html> . LinkedIn –profiilini on vielä työn alla...

Virtuaaliosaamiseni:

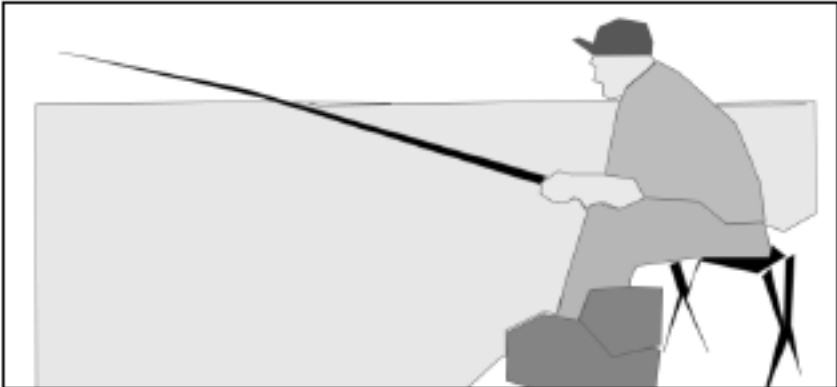
Olen hakemassa vielä kesään mennessä koulumme Rehtoriksi. Opettajana olen saanut olla nyt jo lähes 15 vuotta eri kouluasteilla. Palvelumuotoilusta innostuin sattumalta taiteiden opettajan innostamana. Virtuaaliosaamista minulla ei juurikaan ole työelämästä, mutta virtuaaliooppiminen lainaläisyyksineen minulla on kyllä hanskassa. Nettilyhteyksin paukuttaa Eibalta 80/50Mbps. Olen käyttänyt pääasiallisesti tähän saakka erityisesti tiedonjakamisessa DropBoxia ja vuorovaikutuksessa SkypeBusinessista. Parakaikaa olemme kalastusporukallamme kokeilemassa Slackia. Kotona tietty hallitsee tasolla on WatchUp. Opetustyön ohessa olen syvästi opetellut käyttämään CamtasiaStudio videoidintointi ohjelmistoa (jo 5+ vuotta). Kannatan virtuaaliooppimista. Microsoftin maailma kaikkein ohjelmineen ja mahdollisuuksineen kiinnostaa tällä hetkellä kovasti. Ehkäpä koulun tarjoamat mahdollisuudet tulisi selittää!

Tiimityötoiveeni:

Tiimityössä olen mielestäni hyvä kuuntelija. Tarvittaessa tuon esille mielipiteeni, jos sitä vain kysytään. Olen varsin luova ja mielikuvituksellinen erilaisten tehtävien teossa. Ajattelen ja käsittelen asioita mielusti kuvien kautta. Toivoisin, että saisin tiimiäni jäseniä, joilla olisi osaamista Microsoft-työkaluista ja jotka asuisivat mieluiten Keski-Suomessa. Toivoisin saavani tiimissä tiedon etsijän ja hakijan roolit. Erityisesti voin tukea tiimiä SkypeBusiness-ohjelman handlaamisessa aiemman video-ohjelmiston lisäksi. Samalla toivoisin, että tiimin kanssa työtä tehtäisiin verkon yli viikoittain vähintään kerran reaaliaikaisesti. Ja jos vaan mahdollista niin toukokuussa olisi hienoa, jos tiimin kanssa ehtisimme tapaamaan kasvotusten jossakin päin maailmaa.

Oppimismahdollisuuteni:

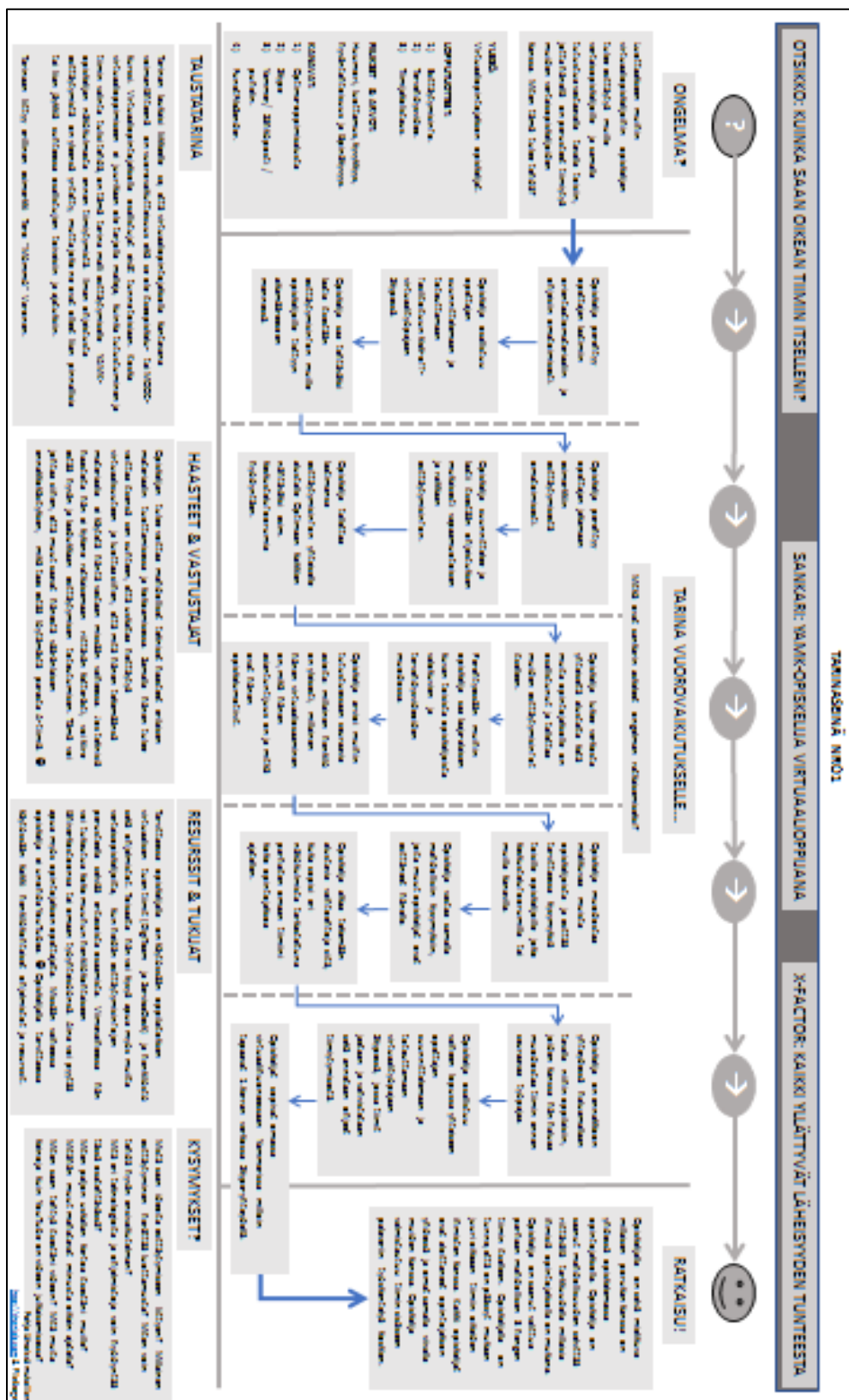
Minulla on koko kevään ajan mahdollista opiskella erityisesti lauantaisin aina aamusta 0700 alkaen puoleen päivään noin klo 1300 saakka kotona käsin. Lisäksi satunnaisina iltoina voin ahertaa opiskelujen kimpussa 2200-2330 välisenä aikana. Kesäkuun kahtena ensimmäisenä viikkona olen siten työreissussa, etten voi edistää oppimistehtäviä tuolloin lainkaan. Haaveenani olisi ansaita ja oppia opintojaksolla asiat niin, että saisin arvosanaksi vähintään 4:n. Opintojaksolta kiinnostaa jo tässä vaiheessa luottamuksen tarkasteleminen eri näkökulmista.



Oheessa muuten kuva viime kesän kalareissulta. Olimme Norjassa työporukalla viettämässä aikaa kalastuksen merkeissä. Tsekkaa myös tervehdykseni opintojaksolaisille YouTubesta: <https://www.youtube.com/watch?v=7-KE3XZHa5E> Hymyillään, kun tavataan!

Liite 17 Konseptiin kuuluva osa Tarinaseinä1.

Linkki: <https://drive.google.com/file/d/0By2I2ftE224DUzJTR1Z0TGLOc2c/view?usp=sharing>



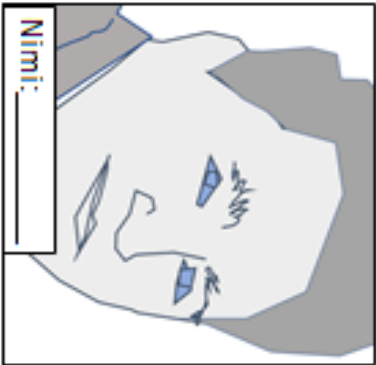

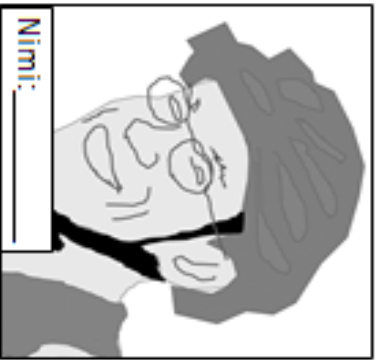
Liite 18 Konsepttiin kuuluva osa Tiiminkokousohje.

Linkki: <https://drive.google.com/file/d/0By2l2ftE224Dd3FZNVBMMnZlOUE/view?usp=sharing>

TIIMIMME VAHVUDET	TEKNOLOGIAN VALLASTAMINEN
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Jäsenet – keitä me olemme? Mitä arvostamme? Milten toimimme? <input type="checkbox"/> Tiimin nimi, logo, motto, visio ja strategia? <input type="checkbox"/> Mitä kukin erityisesti osaa tiimin yhteistyöhön liittyen? <input type="checkbox"/> Milten kukin voi tukea tiimiä tai opettaa toiselle? <input type="checkbox"/> Kuinka paljon kullakin on aikaa oppimistehävien tekoon viikoittain? <input type="checkbox"/> Milloin voimme tavata kasvoitusten ja missä? <input type="checkbox"/> Millaisia ohjelmistoja ja välineitä tiimillä on käytössä? <input type="checkbox"/> Millaiset verkko-yhteydet tiimillä on käytössä? <input type="checkbox"/> Millaisia odotuksia kullakin on tiimityöhön ja oppimiseen? 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pikaviestin- mikä, mihin, miten, milloin, miksi? <input type="checkbox"/> Videoneuvotteluyökalu- mikä, mihin, miten, milloin, miksi? <input type="checkbox"/> Sähköposti- mikä, mihin, miten, milloin, miksi? <input type="checkbox"/> Puhelinnumerot- miten, mihin, milloin, miksi? <input type="checkbox"/> Tekstiviesti- miten, mihin, milloin, miksi? <input type="checkbox"/> Teksti-, kuva-, ääni- ja videokäsittely- miten, mikä, kuka, miksi? <input type="checkbox"/> Tietojen säilyttäminen, jako ja muokkaus- missä, milloin, miten? <input type="checkbox"/> Yhteinen kalenteri- mikä, miten, miksi? <input type="checkbox"/> Tiedostojen nimeäminen ja versiointi sekä tyytit- miten, miksi?
<p>YHTEISTYÖPERIAATTEEMME</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Milten jaamme roolit tiimissä yleisesti? Mistä vastaa konkreettisesti? <input type="checkbox"/> Milloin ja millä kanavalla tapaamme säännöllisesti? <input type="checkbox"/> Milloin teemme yhdessä tai kukin yksinään töitä viikossa? <input type="checkbox"/> Milten käsittelemme haasteet ja erimielisyydet? <input type="checkbox"/> Milten rakennamme työskentelyn ja ideoimme työskentelymme? <input type="checkbox"/> Milten teemme päätökset? Milten ideoimme ratkaisuvaihtoehtoja? <input type="checkbox"/> Milten valmistelemme ja dokumentoimme virtuaalitaapaamiset? <input type="checkbox"/> Milten hallinnoimme varmuuskopioinnin tiimissä? <input type="checkbox"/> Milten tarkastelemme ja kehitämme toimintaamme jatkossa? <input type="checkbox"/> Milten pyydämme toisiltamme apua tai annamme palautetta? <input type="checkbox"/> Milten jaamme toisillemme mielipiteitä ja ajatuksia avoimesti? <input type="checkbox"/> Milloin emme ole yhteydessä toisiimme tiimin sisällä? <input type="checkbox"/> Milten ilmoitamme toisillemme olevamme "ONLINE". <input type="checkbox"/> Mikä on tiimin yhteisesti sovittu "sallittu" viive eri kanavilla? 	<p>OPPIMISTEHÄVIEN TOTEUTTAMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mikä on tehtävän tarkoitus, näkökulma, tavoite ja merkitys? <input type="checkbox"/> Milten tehtävä tukee kukin oppimista ja osaamisen kehittymistä? <input type="checkbox"/> Mikä on oppimistehävän tulostavoite? <input type="checkbox"/> Mikä on yhteinen jaettu ymmärryksemme tehtävästä? <input type="checkbox"/> Milten ositamme ja jaamme oppimistehävän suorittamisen? <input type="checkbox"/> Mitä eri rooleja hyödynämme tiimissä tätä ko. tehtävää koskien? <input type="checkbox"/> Mitkä ovat kukin konkreettiset vastuutehtävät liittyen? <input type="checkbox"/> Mikä on tehtävän aikataulu ja välitapit? <input type="checkbox"/> Mitä riskejä ja mahdollisuuksia tehtävän toteuttamiseen liittyy? <input type="checkbox"/> Milten hyödynämme muiden tiimin työskentelyä tehtävässämme? <input type="checkbox"/> Mitä resurssija tehtävän toteuttamiseen on käytössä? <input type="checkbox"/> Missä rytmissä aiomme tehdä toteuttaa? <input type="checkbox"/> Milloin kukin aikoo ja kykenee tekemään tehtävää eteenpäin? <input type="checkbox"/> Milten arvioimme ja kehitämme säännöllisin väliajoin työskentelyä?

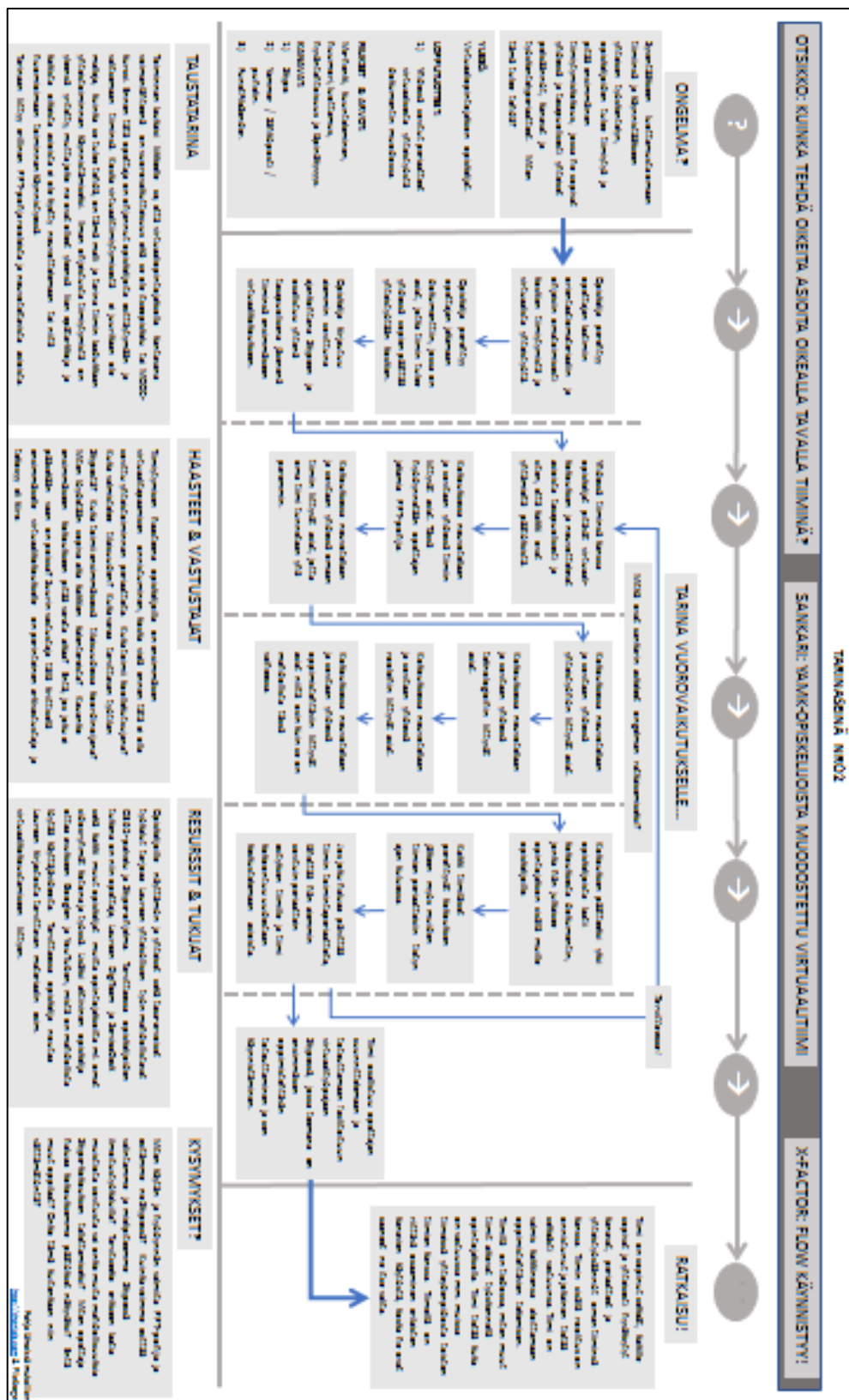
Liite 19 Konsepttiin kuuluva osa Roolityökalu.

Linkki: <https://drive.google.com/file/d/0By2I2ftE224DS0Q5OUJETFp1alk/view?usp=sharing>

 <p>Nimi: _____</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Koordinaattori - moderoija <input type="checkbox"/> Ulkopuolisten suhteiden ylläpitäjä <input type="checkbox"/> Raportointi - yhteenvetäjä - kokooja <input type="checkbox"/> Tekniikka - tekninen tukija <input type="checkbox"/> Kuvittaja - tekstinkäsittelijä <input type="checkbox"/> Äänittäjä - videoija - editoija <input type="checkbox"/> Fasilitoija - edistäjä - järjestäjä <input type="checkbox"/> Aloitteentekijä - keskustelun aloittaja <input type="checkbox"/> Tietojenetsijä - kysymysten esittäjä <input type="checkbox"/> Kriitikko - arvioija - tarkentaja <input type="checkbox"/> Kannustaja - rohkaisija - sytyttäjä <input type="checkbox"/> Tarkkailija - informoija - tiedottaja <input type="checkbox"/> Sovittelija - konfliktin laukaisija - tukija <input type="checkbox"/> Totuudentorvi - kertoja <input type="checkbox"/> Reccaja - kirjuri - tallettaja → Mistä kukin konkreettisesti vastaa?
 <p>Nimi: _____</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Koordinaattori - moderoija <input type="checkbox"/> Ulkopuolisten suhteiden ylläpitäjä <input type="checkbox"/> Raportointi - yhteenvetäjä - kokooja <input type="checkbox"/> Tekniikka - tekninen tukija <input type="checkbox"/> Kuvittaja - tekstinkäsittelijä <input type="checkbox"/> Äänittäjä - videoija - editoija <input type="checkbox"/> Fasilitoija - edistäjä - järjestäjä <input type="checkbox"/> Aloitteentekijä - keskustelun aloittaja <input type="checkbox"/> Tietojenetsijä - kysymysten esittäjä <input type="checkbox"/> Kriitikko - arvioija - tarkentaja <input type="checkbox"/> Kannustaja - rohkaisija - sytyttäjä <input type="checkbox"/> Tarkkailija - informoija - tiedottaja <input type="checkbox"/> Sovittelija - konfliktin laukaisija - tukija <input type="checkbox"/> Totuudentorvi - kertoja <input type="checkbox"/> Reccaja - kirjuri - tallettaja → Mistä kukin konkreettisesti vastaa?
 <p>Nimi: _____</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Koordinaattori - moderoija <input type="checkbox"/> Ulkopuolisten suhteiden ylläpitäjä <input type="checkbox"/> Raportointi - yhteenvetäjä - kokooja <input type="checkbox"/> Tekniikka - tekninen tukija <input type="checkbox"/> Kuvittaja - tekstinkäsittelijä <input type="checkbox"/> Äänittäjä - videoija - editoija <input type="checkbox"/> Fasilitoija - edistäjä - järjestäjä <input type="checkbox"/> Aloitteentekijä - keskustelun aloittaja <input type="checkbox"/> Tietojenetsijä - kysymysten esittäjä <input type="checkbox"/> Kriitikko - arvioija - tarkentaja <input type="checkbox"/> Kannustaja - rohkaisija - sytyttäjä <input type="checkbox"/> Tarkkailija - informoija - tiedottaja <input type="checkbox"/> Sovittelija - konfliktin laukaisija - tukija <input type="checkbox"/> Totuudentorvi - kertoja <input type="checkbox"/> Reccaja - kirjuri - tallettaja → Mistä kukin konkreettisesti vastaa?

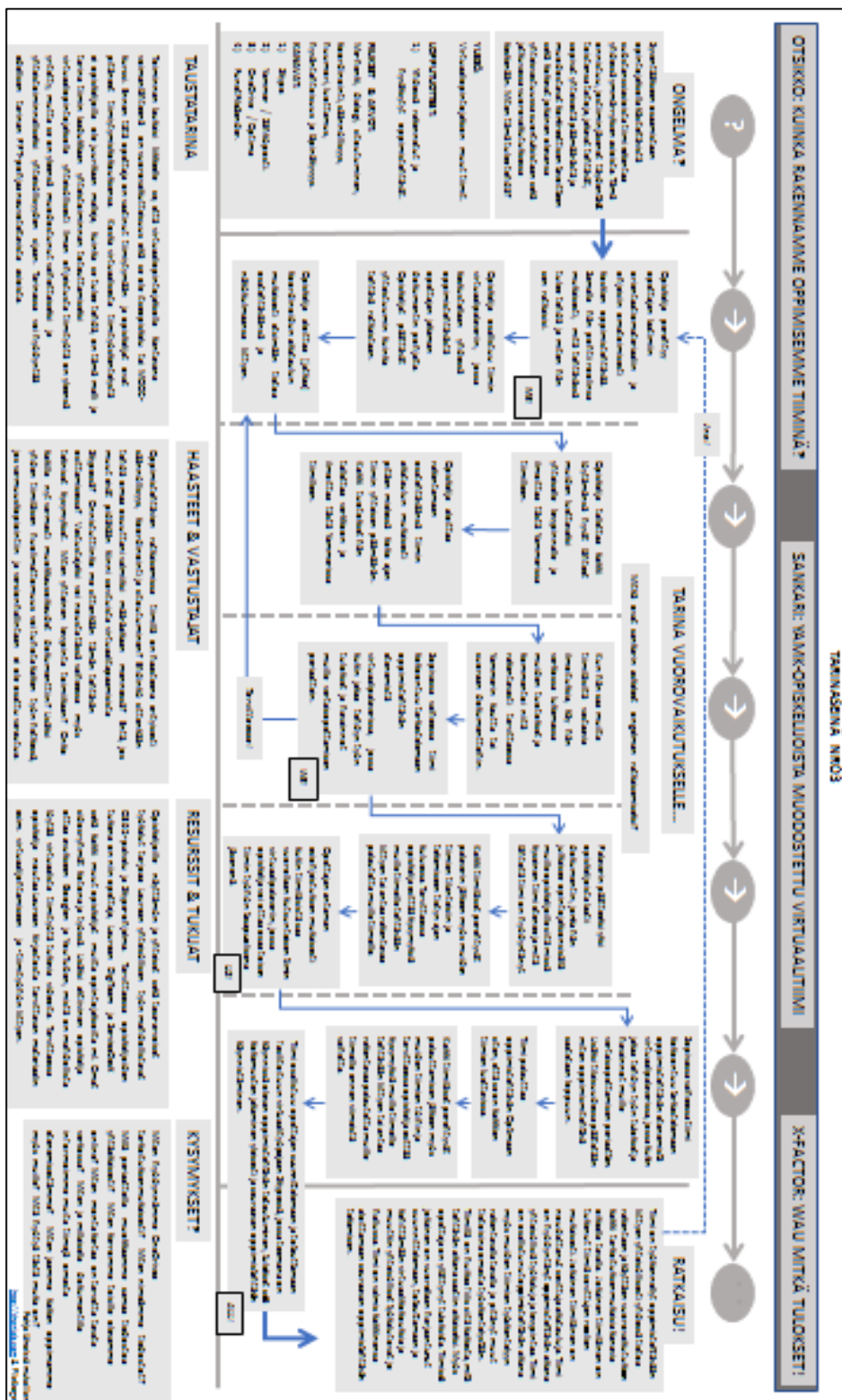
Liite 20 Konsepttiin kuuluva osa Tarinaseinä2.

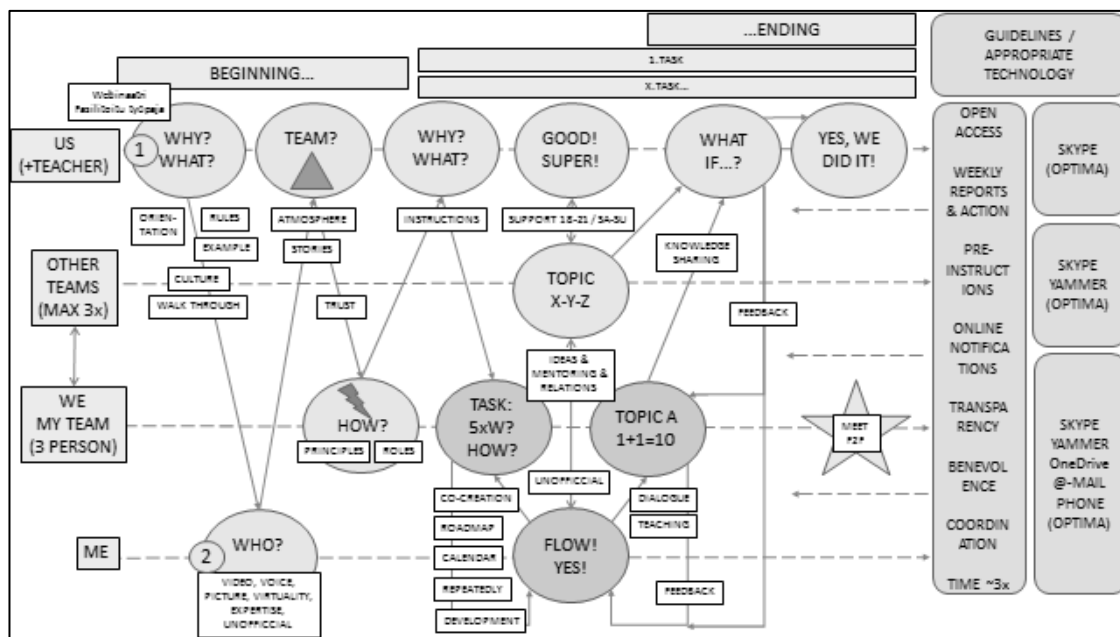
Linkki: <https://drive.google.com/file/d/0By2I2ftE224DU2VISjFjbGs0Tmc/view?usp=sharing>



Liite 21 Konsepttiin kuuluva osa Tarinaseinä3.

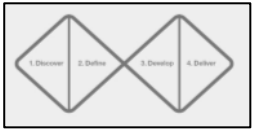
Linkki: <https://drive.google.com/file/d/0By2I2ftE224DUDZQcnBrX21ScFE/view?usp=sharing>





Kuvio 28 Konseptin luonnostelua vaiheessa viisi keväällä 2017.

Liite 23 Erilaisia palvelumuotoilu- ja kehittämisprosesseja vaiheistuksineen.

Lähde	Davies, U. (Design Council) Design methods for developing services (s.6-9)	Moritz, S. Service Design (2005, 122-146.)	Kantojärvi, P. Fasilitointi luo uutta (2012, 21.)	Stickdorn, M. & Schneider, J. (toim.) This Is Service design Thinking (2013, 122-123.)	Kumar, V. 101 Design methods (2013, 10-13.)	Tuulaniemi, J. Palvelumuotoilu (2011, 126-131.)	Ideapakka Palvelumuotoilu (2015)
Proses- sin vaiheet	<p>A) Löydä (inspiointi)</p> <p>B) Määrittele (oleellinen)</p> <p>C) Mallinna (testaaminen)</p> <p>D) Jalkauta (kokeileminen)</p> 	<p>A) Löydä ja opi (tutkimus)</p> <p>B) Kehittämisen suunnittaminen (tavoiteasettelu)</p> <p>C) Ratkaisujen tuottaminen (ideointi)</p> <p>D) Parhaiden valinta (arviointi)</p> <p>C) Ymmärryksen mahdollistaminen (prototyypit)</p> <p>E) Todelliseksi tekeminen (jalkauttaminen)</p>	<p>A) Selkeyttä</p> <p>1. Tavoite?</p> <p>2. Tiedon keruu</p> <p>3. Ongelman kiteytys</p> <p>B) Kerää tietoa</p> <p>C) Kiteytä ongelma</p> <p>D) Tuota ideoita</p> <p>E) Syvennä ratkaisua</p> <p>F) Suunnittele toimenpiteet</p>	<p>A) Tutkimus</p> <p>B) Luominen</p> <p>C) Reflektointi</p> <p>D) Toteuttaminen</p>	<p>A) Tunne tarkoitus/aikomus</p> <p>B) Tunne asiayhteys</p> <p>C) Tunne ihmiset</p> <p>D) Konkretisoi oivallukset</p> <p>E) Vertaa eri konsepteja</p> <p>F) Konkretisoi ratkaisut</p> <p>G) Konkretisoi tarjonta</p>	<p>A) Määrittely:</p> <p>1. Aloittaminen</p> <p>2. Esitutkimus</p> <p>B) Tutkimus:</p> <p>3. Asiakasymmärrys</p> <p>4. Strateginen suunnittelu</p> <p>C) Suunnittelu:</p> <p>5. Ideointi ja konseptointi</p> <p>6. Prototyyppiointi</p> <p>D) Tuotanto:</p> <p>7. Pilotointi</p> <p>8. Lanseeraus</p> <p>E) Arviointi:</p> <p>9. Jatkuva kehittäminen</p>	<p>A) Kartoita ja ymmärrä</p> <p>B) Ennakoi ja ideoi</p> <p>C) Mallinna ja arvioi</p> <p>D) Konseptoi ja vaikuta</p>
Mikä	Prosessi ideoiden muuttamiseksi konkreettiseksi, käsin kosketeltaviksi ja haluttaviksi muotoilun keinoin.	Palvelumuotoiluprosessin eri tehtävien kuvaaminen tehtävänä.	Luovan ongelmaratkaisun prosessi.	Kokonaisvaltainen, käyttäjälähtöinen, vaiheittainen ja konkreettinen yhteiskehittämisprosessi.	Uusien tuotteiden, palveluiden ja asiakaskokemusten kehittämisen yhteistyöprosessi.	Luovan ongelmanratkaisun prosessi.	Käyttäjälähtöinen kehittämisprosessi.
Huom.	Tavoitteena prosessissa on asiakkaan tarpeiden ja halujen ymmärtäminen.	Tavoitteena prosessissa on asiakkaan ymmärtäminen.	Fasilitoinnin näkökulmasta kehittämisprosessia lähestyvä malli. Tavoitteena antaa malleja erilaisen asiantuntijuuden yhdistämisestä.	Iteratiivinen prosessi (samoja vaiheita toistetaan tarpeen mukaan ja halutun aikaa).	Innovatiivinen palvelujen kehittämisprosessi.	Yleinen toimintarunko, joka tarjoaa kokonais kuvan palvelujen kehittämiselle ja prosessille.	Tulevaisuuspainotteinen palvelumuotoiluprosessi: tulevaisuuden tilanteet ja asiakkaat.

Taulukko 29 Koonnos erilaisista kehittämisprosesseista ja niiden vaiheistuksista.