

Lauri Smeds

OPISKELIJOIDEN KANSAINVÄLISEN LIIKKUVUUDEN PARANTAMINEN DIGI- TAALISUUDEN AVULLA

Opinnäytetyö

Insinööri (ylempi AMK)

Sähkövoimatekniikka

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Insinööri (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Lauri Smeds
Työn nimi	Opiskelijoiden kansainvälisen liikkuvuuden parantaminen digitaalisuuden avulla
Toimeksiantaja	Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu
Vuosi	2021
Sivut	54 sivua, liitteitä 3 sivua
Työn ohjaaja(t)	Juha Korpijärvi

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö on osa XAMK:n kolmivuotista kansainvälistä hanketta, TKI-toimintaa. Kansainvälisen hankkeen tavoite on hyödyntää digitaalisuuden ja kansainvälisyyden muodostamaa synergiaa korkeakouluopiskelussa. Tässä synergiaa on valtava potentiaali, mutta sen hyödyntäminen on jäänyt suhteellisen vähäiseksi. Opinnäytetyön tavoite oli löytää kansainvälisyyden ja digitaalisuuden muodostaman synergian kehityskohteita, joiden parantaminen auttaa hanketta toteuttamaan digitaalisesti tuetun opintokokonaisuuden. Opintokokonaisuus parantaa kansainvälistä liikkuvuutta digitaalisuuden avulla.

Tutkimusaineisto koostui neljästä XAMK:n henkilökunnalle tehdystä teema-haastattelusta ja yhdestä XAMK:n kansainvälisen kurssin havainnoinnista. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Tulokset kertoivat, että XAMK:ssa digitaalisuutta on hyödynnetty jonkin verran kansainvälisessä opiskelussa ja opetuksessa, vaikka puitteet siihen ovat olemassa. Aineistosta tuli esille, että kansainvälisyyden ja digitaalisuuden synergian suurempaan hyödyntämiseen vaikuttaa lähtökohtaisesti kaksi keskeistä asiaa; kuinka digitaalisuus on otettu käyttöön koulutuksissa, opetuksessa ja opiskelussa ja millaiset perinteet ovat muotoutuneet kansainväliselle yhteistyölle ajan saatossa. Tutkimusaineistosta selvisi, että kansainvälisyys toteutuu tällä hetkellä pääasiassa perinteisenä vaihto-opiskeluna, jossa opiskelija matkustaa kohdemaahan opiskelemaan. Maailmanlaajuisen koronapandemian aikana on vasta enemmän suunniteltu ja osittain toteutettu digitaalisesti kansainvälistä opetusta. XAMK:ssa joillakin aloilla on järjestetty pandemian aikana teemaluentoja perinteisen opiskelijavaihdon sijasta. Yhteistyökorkeakoulut ovat tarjonneet reaaliaikaisia luentoja XAMK:iin ja vastaavasti XAMK:sta on tehty luentoja heille.

Opinnäytetyössä käytettiin palvelumuotoilua tulosten visualisointiin. Tulokset visualisoitiin opiskelijan palvelupoluksi. Se kuvaa opiskelijan toimintaa koulutukseen hakemisesta valmistumiseen. Palvelupolku havainnollistaa ne kohdat, joihin tulisi kiinnittää erityistä huomiota ennen uuden koulutusohjelman suunnittelemista. Visualisoinnista näkee paljonko opiskelijan sekä henkilökunnan tulee hallita erilaisia digitaalisia alustoja, ohjelmia ja sovelluksia.

Asiasanat: palvelumuotoilu, digitalisaatio, kansainvälisyys, palvelupolku

Degree	Master of Engineering
Author (authors)	Lauri Smeds
Thesis title	Improvement of the international mobility of students through digitalization
Commissioned by	South Eastern Finland University of Applied Sciences
Time	May 2021
Pages	54 pages, 3 pages of appendices
Supervisor	Juha Korpijärvi

ABSTRACT

The thesis is a part of a three-year international collaboration project, RDI activities, at the South Eastern Finland University of Applied Sciences. The aim of the international project is to utilize the synergy of digitalization and internationalization in higher education studies. There is a huge potential for this synergy, but its exploitation has remained relatively limited. The goal of the thesis was to find development targets for the synergies of digitalization and internationalization. Improving the development targets will help the project to implement a digitally supported curriculum. The curriculum will help international mobility through digitalization.

The research material consisted of four thematic interviews with XAMK's staff and one observation of XAMK's international course. The materials were analyzed with a theory-guided content analysis. The results showed that digitalization has been utilized only a little in internationality and teaching even though there is a framework for it. It emerged from the material that a greater use of the synergies between internationalization and digitalization is in principle influenced by two key issues; how digitalization has been introduced in education, teaching and learning and what traditions have been developed for international cooperation over time. It became clear from the research material that internationality is currently realized mainly by the means of traditional exchange study, where the student travels to the destination country in order to study. During COVID-19 the digital international teaching was designed and realized more than previously. Instead of traditional exchange studies theme lectures have been organized in some fields of XAMK during the pandemic. Partner universities have offered lectures to XAMK in real time and correspondingly, lectures have been made from XAMK to them.

In the thesis service design was used to visualize the results. The results were visualized as a student service journey map. It describes the student's activities from applying for the education all the way to graduation. The service journey map illustrates the points which should be given special attention to before planning a new study program. Visualization shows how much the student and staff need to handle various digital platforms, programs, and applications.

Keywords: service design, digitalization, internationality, customer journey map

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Toimeksiantaja.....	6
1.2	Kehittämistehtävän kuvaus	7
2	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	9
2.1	Digitaalisuus opintojaksojen kehitysprosessissa	10
2.2	Kansainvälinen liikkuvuus digitaalisuuden näkökulmasta	11
2.3	Opintojaksojen kehitysprosessi suhteessa kansainväliseen liikkuvuuteen	12
3	PALVELUMUOTOILU.....	14
4	TUTKIMUSMENETELMÄT	15
4.1	Teemahaastattelu	16
4.1.1	Haastattelun suunnittelu ja toteutus	18
4.1.2	Haastateltavat.....	19
4.2	Tuplatimantti	20
4.2.1	Löydä	21
4.2.2	Määritä & ymmärrä	22
4.2.3	Kehitä.....	22
4.2.4	Tuota.....	23
4.3	Havainnointi.....	24
5	HAASTATTELUIDEN ANALYSOINTI.....	25
5.1	Aineiston pelkistäminen	26
5.2	Aineiston ryhmittely.....	28
5.3	Aineiston käsitteellistäminen.....	29
6	OPISKELIJOIDEN KANSAINVÄLINEN LIIKKUVUUS DIGITAALISUUDEN AVULLA	30
6.1	Digitaalisuus opintojaksojen kehittämisessä	31
6.1.1	Digitaalisen koulutuksen toimintasuunnitelma	34
6.1.2	Digitaalinen vuorovaikutus	35
6.1.3	Teknologia	36

6.2	Digitaalinen kansainvälisyys	37
6.3	Opintojaksojen kansainvälinen kehittäminen	38
7	TOTEUTUSKONSEPTI	40
7.1	Palvelupolku	41
8	POHDINTA	46
9	LOPPUSANAT	51
	LÄHTEET	52

LIITTEET

Liite 1. Palvelupolku ennen opiskelua

Liite 2. Palvelupolku opiskelua ennen ja aikana

Liite 3. Palvelupolku opiskelun jälkeen ja valmistuminen

1 JOHDANTO

Maailma digitalisoituu ja kansainvälistyy kovaa vauhtia, ja etäisyydet kutistuvat olemattomiin kehittyvän teknologian ja nopeutuvien verkkoyhteyksien ansiosta. Yhteydenpito maailman toiselle laidalle on entistä helpompaa ja vaivattomampaa. Osittain opiskelussa ja työelämässä fyysisellä sijainnilla ei ole enää suurta merkitystä – voi opiskella ja tehdä töitä ajasta ja paikasta riippumatta.

Käsittelen työssäni kansainvälisyyden ja digitaalisuuden muodostaman synergian entistä parempaa hyödyntämistä korkeakouluopiskelussa. Kansainvälisyyden ja digitaalisuuden synergiaa on valtava potentiaali, mutta sen hyödyntäminen on jäänyt suhteellisen vähäiseksi. Kesäkuussa vuonna 2020 julkaistun digibarometrin mukaan Suomi oli julkisen sektorin digitalisaation hyödyntämisessä kahdenkymmenen kahden maan vertailussa toisella sijalla. Edelle meni Tanska ja jälkeen jäi Yhdysvallat. Kyberturvallisuudessa Suomessa on parantamisen varaa (ETLA 2020).

Digitaalisuuden kehitys ei ole enää kiinni tekniikasta, vaan vanhoissa tavoissamme toimia (Jungner 2015, 7–9). Keväällä 2020 koko maailmaa sekoittanut pandemia laitto vauhtia tämän synergian hyödyntämiseen niin työ- kuin opiskelukentälläkin ihmisten palatessa kotimaahan ja siirtyessä etätöihin ja -opiskeluihin matkustelun sijasta. Tässä opinnäytetyössä käytän hyödyksi palvelumuotoilua ideoidessani opiskelijoiden mahdollisuuksia kansainvälisestä liikkuvuudesta digitaalisuuden avulla.

Kerron tässä luvussa opinnäytetyöni toimeksiantajasta ja sen tulevaisuuden visioista. Lisäksi esittelen hanketta, johon tämä opinnäytetyö liittyy. Tämän luvun loppupuolella kerron opinnäytetyön taustoista, tavoitteista ja tutkimusmenetelmistä.

1.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu (XAMK), joka syntyi 2017 Kymenlaakson ammattikorkeakoulun ja Mikkelin ammattikorkeakoulun fuusioitumisesta. XAMK:lla on kampuksia Mikkeliissä, Kouvolassa, Savonlinnassa ja Kotkassa. Vuonna 2019 XAMK:ssa oli tutkinto-

opiskelijoita yhteensä 9480, tutkintoon johtavia koulutuksia 74, työntekijöitä 850, TKI hankkeita 259 ja avoimessa AMK:ssa vuosittain 8954 opiskelijaa. Liikevaihto yhtiössä oli 74,2 miljoonaa euroa. Toimitusjohtajana ja rehtorina toimii Heikki Saastamoinen. Yhtiön omistaa Mikkelin, Kouvolan, Savonlinnan ja Kotkan kaupungit. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu tekee opetuksen lisäksi laajaa tutkimus- ja kehittämistoimintaa ja tuottaa palveluita yrityksille ja ihmisille. (XAMK 2020)

XAMK:n visio on uudistaa Kaakkois-Suomen elinvoimaisuutta 2030 vuoteen mennessä. Se profiloituu vastuullisena hyvinvoinnin, teknologian ja luovan talouden korkeakouluna, jonka erityisosaamista ovat logistiikka, puu- ja metsätalous, digitaalinen talous ja kestävän hyvinvoinnin lisääminen erilaisten teknisten ratkaisujen avulla. XAMK panostaa kansainväliseen toimintaan, jonka tarkoituksena on tehdä siitä tärkeä osa yhtiön liiketoimintaa. Kansainvälistymisellä yhtiö tuo kansainvälistä osaamista ja liiketoimintamahdollisuuksia alueelle. XAMK:n strategisia korkeakoulukumppaneita ovat Aalto-yliopisto, Hämeen Ammattikorkeakoulu, Anglia-Ruskin University, Henan University, Pekingin teknillinen yliopisto ja ITMO-yliopisto. Näiden lisäksi yhtiöllä on alueellisia korkeakoulukumppaneita Helsingin Yliopisto, UEF-yliopisto ja LUT-konserni sekä toisen asteen kumppaneita Ekami, Esedu, KSAO ja SAMledu. Tutkimuslaitos-kumppaneita yhtiöllä on luonnonvarakeskus, teknologian tutkimuskeskus ja merikotkakeskus. (XAMK 2020)

1.2 Kehittämistehtävän kuvaus

Opinnäytetyön aiheena on parantaa opiskelijoiden kansainvälistä liikkuvuutta digitaalisuuden avulla, ja on osa XAMK:n kolmivuotista, kansainvälistä yhteistyöprojektia. Projektissa ovat mukana XAMK, Boise State University, Hallym University ja Bielefeld University of Applied Sciences. Opinnäytetyön taustalla on yhteistyöyliopistojen kansainvälisten prosessien kehittäminen, opiskelijoiden valmistaminen työelämän haasteisiin ja kansainvälisen liikkuvuuden helpottavien tekijöiden parantaminen. Digitalisoinnin ja kansainvälisyyden synergiaan on kiinnitetty suhteellisen vähän huomiota, vaikka vuorovaikutus näiden kahden osatekijän välillä johtaisi merkittäviin etuihin. (Digital Mobile @ FH Bielefeld, 2019)

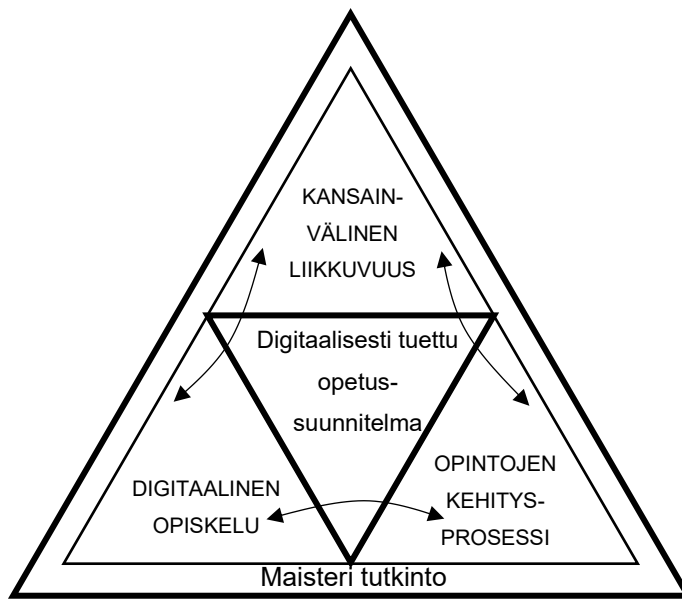
Tutkimukseni tavoitteena on löytää kansainvälisyyden ja digitalisuuden muodostaman synergian kehityskohteita, joiden parantaminen auttaa hanketta toteuttamaan digitaalisesti tuetun opintokokonaisuuden. Opintokokonaisuuden pyrkimyksenä on kehittää tieteiden välistä yhteistyötä, virtuaalista yhteistyötä kulttuurienvälisissä ryhmissä, itsekoordinoitua ja projektin johtamista, oppimista toisiltamme ja keskittymistä tosielämän perustuviin suunnitelmiin. Opintokokonaisuuden tarkoitus on myös valmistaa mahdollisimman hyvin opiskelijat työelämän moniarvoisuuteen ja ammatilliseen pätevyyteen sekä vahvistaa sosiaalisia kykyjä että kansainvälistä siirtymistä yhteistyöyliopistojen välillä. (SUMMARY of FH Bielefeld's proposal for the project: "Digital Mobile@FH Bielefeld", 2019)

Opinnäytetyöhön sisältyy palvelumuotoiluprosessi, jonka avulla nostan esiin kehityskohteita uutta kansainvälistä opetussuunnitelmaa varten. Käytän palvelumuotoiluprosessia kuvaavaa tuplatimanttia ideoinnin sekä visualisoinnin työkaluna. Teoreettinen viitekehys muodostuu kolmesta suuremmasta osatekijästä; kansainvälisestä liikkuvuudesta, digitaalisesta opiskelusta ja opintojaksojen kehitysprosesseista. Nämä kolme osatekijää pohjautuvat maisteritutkinnon opiskeluun. Aineistonkeruumenetelmänä käytän teemahaastattelua, johon laadin kysymykset teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Haastattelun viittä ihmistä XAMK:n henkilökunnasta. Opinnäytetyön tuloksena syntyy visualisoitu kuvaus kansainvälisen digitaalisesti tuetun opetussuunnitelman kehityskohteista. Visualisoinnin apuna käytän palvelumuotoilun työkaluja.

Aihe poikkeaa perinteisistä alani insinöörien lopputöistä. Opinnäytetyö antaa erilaista näkökulmaa ja taitoa tuleviin työelämän haasteisiin. Lopputyössä korostuu kansainvälisyys, digitalisuus ja nykyajan työelämän odotukset valmistuneelta opiskelijalta. Nämä tiedot ovat arvokasta tietoa oman ammatillisen kehittymisen kannalta. Nämä ovat päällimmäiset syyt, minkä vuoksi kiinnostuin tästä opinnäytetyöhankkeesta.

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys rakentuu kansainvälisen liikkuvuuden, digitaalisen opiskelun ja opintojaksojen kehitysprosessin osatekijöistä maisteritutkinto-opiskelussa. Näiden kolmen isomman osatekijän summana muodostuu tutkimukseni korkeakouluopiskelijoiden kansainvälisen liikkuvuuden parantaminen. Esitän viitekehyskuvan (Kuva 1) Pirkko Anttilan viitekehysmallia muokaten (muokattu, Anttila 2005, 169).



Kuva 1. Viitekehys Smeds 2021; (muokattu, Anttila 2005, 169)

Visualisoin teoreettisen viitekehysmallin kolmion muotoon; kolmiota kehystää maisteri tutkinto-opiskelu, joka kuvastaa tutkimuksen kontekstia. Sisäkolmio rakentuu neljästä pienemmästä kolmiosta, joista keskimmäisimmässä on digitaalisesti tuettu opetussuunnitelma. Sisintä kolmiota reunustavat kansainvälinen liikkuvuus, digitaalinen opiskelu ja opintojen kehitysprosessi. Nämä kolme osatekijää vaikuttavat toisiinsa. Paneudun tässä opinnäytetyössä näiden osatekijöiden tarkasteluun, jotta digitaalisesti tuettu opetussuunnitelma on mahdollista toteuttaa. Opetussuunnitelman tarkoitus on mahdollistaa opiskelijoiden kansainvälinen liikkuvuus digitaalisuuden avulla.

2.1 Digitaalisuus opintojaksojen kehitysprosessissa

Digitaalisuus ei ole tärkeää itsessään vaan sen antamat mahdollisuudet (Gerdt & Eskelinen 2018, 104). Parhaillaan ympäri maailmaa ideoidaan kuumaisesti tehokkaita tapoja digitaalisten palveluiden hyödyntämiseen opetuksessa (Jungner 2015, 23). Koulutus on suuressa murroksessa, johon digitalisaatio ja teknologia ovat osaltaan ajaneet. Ne muuttavat muutenkin maailmaa ja sitä kautta töitä, joita teemme, joihin koulutus antaa perusvalmiudet. Koulutuksen murros koskee myös koululaitoksia, opetustilanteita ja opettajien rooleja. (Gerdt & Eskelinen 2018, 92) Aikaisemmin on keskusteltu siitä, mitä ja minkälaisia laitteita, alustoja ja sovelluksia käytetään tukemaan perinteisiä opetusmenetelmiä (Härkönen 2017). On kuitenkin huomattu, ettei pelkästään teknisten laitteiden käyttö riitä, vaan digitaalisen vuorovaikutuksen syvimmän olemuksen ja mahdollisuuksien ymmärtäminen on tärkeämpää (Jungner 2015, 23). Opetusta ja tietoa halutaan räätälöitynä ja oikeaan aikaan osaamistaustaan ja tarpeeseen sopiviksi (Gerdt & Eskelinen 2018, 92). Opetuksen ja koulutuksen digitalisaatioon tarvitaan laitteiden lisäksi toimivat tietoliikenneyhteydet, osaamista liittämään tekniset laitteet perinteiseen opetukseen sekä kokonaan uudenlaista toimintakulttuuria oppilaitoksissa. Koulutuksen digitalisaation myötä opiskelijoista tulee osa oppimisprosessia, jolloin oppiminen tapahtuu suurimmaksi osaksi vuorovaikutustilanteissa. (Jungner 2015, 23)

Digitaalisuuden hyödyntäminen koulutuksessa edellyttää alustan, jolla tieto liikkuu sekä päätelaitteet ja sovellukset, joilla palveluita käytetään. Tarvitaan myös ekosysteemi, joka edelleen kehittää digitaalisia palveluita. Mutta kaiken tärkeintä digitaalisuuden hyödyntämisessä on, että on osattava, kyettävä sekä haluttava käyttää digitaalisia palveluita. (Jungner 2015, 7) Verkossa menestyksen avaimet ovat asiakaslähtöisyys, helppokäyttöisyys, palvelun perille toimittamisen logistiikkaketjun hallinta sekä tarjottavan palvelun tai tuotteen kilpailukyky (Jungner 2015, 14).

Opetus- ja kulttuuriministeriössä on ollut jo vuonna 2015 kärkihankkeena työelämään siirtymisen nopeuttaminen, jonka yhtenä toimenpiteenä on ollut korkeakoulujen digitaalisten oppimisympäristöjen, verkko-opetustarjonnan ja digitaalisen koulutusyhteistyön kehittäminen, jotta opintojen suorittaminen on sujuvampaa ja korkeakoulutukseen siirtyminen nopeampaa. Toimenpiteitä oli

tarkennettu vielä käytännön esimerkein. Digitaalisuuden osalta aikeena oli lisätä monipuolisesti digitaalisten välineiden hyödyntämistä opetuksessa, monipuolistaa arviointikäytänteitä ja varustaa opetustilat tukemaan digitaalisia opetusmenetelmiä sekä opetusyhteistyötä korkeakoulujen välillä. Aikeena oli myös parantaa opetushenkilöstön digitaalista osaamista, kehittää oppimisanalytiikkaa tukemaan opiskelua sekä ohjausta. Näiden toimien tarkoituksena oli hyödyntää ajasta ja paikasta riippumattomia opetuksen muotoja tuoden digitalisaation perustaidot kaikille korkeakouluopiskelijoille. (Valtioneuvoston kanslia 2015, 36)

Turun yliopistossa digitalisoituvasta koulutuksesta syntyneitä kysymyksiä on pohdittu 2010-luvun puolivälistä lähtien. Miten pedagogiikka tukee opintojaksoille asetettuja tavoitteita? Ratkaisuja on pohdittu ja ideoitu työryhmässä, joka on kuullut opiskelijoita sekä opetushenkilökuntaa. Ratkaisut keskittyvät oppimisalustojen käytettävyyden kehittämiseen digitaalisuuden ja pedagogiikan näkökulmista, digitaalisuuden hyödyntämiseen yksinkertaistamalla asioita ja huomioimalla digitaalisen ympäristön mahdollistavan yhteisöllisyyden rakentumisen. (Härkönen 2017)

2.2 Kansainvälinen liikkuvuus digitaalisuuden näkökulmasta

Opinnäytetyöni kontekstissa kansainvälisellä liikkuvuudella tarkoitan opiskelijoiden mahdollisuuksia opiskella yhteistyöyliopistojen kursseja omasta kotimaastaan erilaisten yhteyksien välityksellä lähtemättä fyysisesti kohdemaahan. Digitaalisuus on tässä avainasemassa. Digitaalisuuden määrittelynä käytän tämän opinnäytetyön kontekstissa erilaisten laitteiden, yhteyksien ja alustojen hyödyntämistä opiskelun vuorovaikutustilanteissa.

Vuonna 2016 Elinkeinoelämän keskusliitto (EK) myönsi tulossopimusneuvotteluissa osan korkeakoulujen rahoituksesta sillä perusteella, miten ne vastasivat digitalisaation haasteisiin. Digitalisaatio ja globalisaatio ovat globaaleja megatrendejä, jotka vahvistavat toisiaan, ja tässä kansainvälisessä kilpailussa myös Suomen korkeakoulut ovat mukana. (Elinkeinoelämän keskusliitto EK 2016) Mitä enemmän digitaalista osaamista Suomessa on, sitä enemmän me hyödyimme siitä. Se luo kestäväen kehityksen pohjan ja vähentää tuhlausta te-

kemällä viisaampia ja parempia valintoja. Digitaalisuus korjaa Suomen maantieteellisesti syrjäistä sijaintia. Pienten kotimaisten markkinoiden sijasta ulottuillamme ovat verkostoituneen maailman suuret markkinat. (Jungner 2015, 7) Ja näihin markkinoihin myös korkeakouluillamme on mahdollisuus osallistua tekemällä koulutuksesta vientituote.

Euroopan komissio on visioinut vuosille 2021–2027 kuuden vuoden hahmotelman koulutuksien mukauttamisesta digiaikaan soveltuviksi. Visio on tarjota laadukasta, osallistavaa ja helposti saatavilla olevaa koulutusta Euroopan sisällä. Tämä on otettu opiksi maailmaa ravistelleesta covid-19 pandemiakriisistä, joka edelleen riepottelee maiden taloutta. Kriisin aikana teknologiaa on hyödynnetty koulutuksessa ja opetuksessa ennennäkemättömässä mittakavassa. Toimintasuunnitelma on jaettu kahteen strategiseen painopisteeseen: 1. tehokkaan digitaalisen koulutussysteemin kehittäminen ja 2. digitaaliseen muutokseen tarvittavien digitaitojen ja -osaamisen parantaminen. (Euroopan komissio 2020)

Digitaalisuuden ja tekoälyn tuomat mahdollisuudet on otettava huomioon jo opintojen suunnitteluvaiheessa, opiskelun tuessa ja ohjaamisessa. Yhtä aikaa on ymmärrettävä kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen merkitys oppimisessa, taitojen syntymisessä, sivistyksessä ja inhimillisessä kasvussa. On hyvä ymmärtää, että Suomelle kansainvälisyys on tärkeää, ja tämän tulisi näkyä kaikissa korkeakoulutusta koskevissa päätöksenteoissa. (Akava 2018)

2.3 Opintojaksojen kehitysprosessi suhteessa kansainväliseen liikkuvuuteen

Korkeakoulujen yksi tärkeä tehtävä on kouluttaa ihmisiä työelämän vaatimuksiin työskennellä yli kieli-, kulttuuri- ja valtiorajojen. Tämä tapahtuu varmistaamalla opiskelijoiden valmiuksia työskennellä kansainvälisessä ympäristössä. (Garam 2012, 2)

Eurooppalainen korkeakoulujen järjestö EURASHE:n mukaan opiskelijavaihtojen lisäksi koulutukseen pitäisi sisältyä muitakin kansainvälistymisen mahdollisuuksia; opetusta vieraalla kielellä, kansainvälisten ja kotimaisten opiskelijoiden integraatiota ja kansainvälisen ulottuvuuden lisäämistä opetukseen ja

opetussuunnitelmaan. Koulutuksen kansainvälistämisessä voidaan hyödyntää myös teknologiaa. (Eurashe 2011, 13)

Sanna Jeskanen on tehnyt opinnäytetyön Karelia-ammattikorkeakoulun YAMK-koulutuksen kansainvälisyyden kehittäminen, jossa hän kartoittaa Karelia-ammattikorkeakoulun YAMK-tutkinnon kansainvälistymisen nykytilaa. Työ on valmistunut vuonna 2020. Jeskanen mukaan tulisi kiinnittää huomiota ylempien ammattikorkeakoulututkintojen kansainvälisyyteen. Kansainvälistämisessä samat toteutuskonseptit eivät sovellu perustutkinto-opiskelijoille ja YAMK-tutkintoa suorittaville. YAMK-opiskelijat opiskelevat yleensä osa-aikaisesti töiden ohessa ja he ovat usein perheellisiä, joten lähteminen pitkäksi aikaa opiskelijavaihtoon ei ole realistista. YAMK-koulutus poikkeaa muusta korkeakoulutuksesta. Koulutus on aikuiskoulutusta, jossa opiskelijoilla pitää olla aikaisemmin suoritettu soveltuva korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus. (Jeskanen 2020, 7–8) XAMK:n strategiaan kärkiin kuuluvat ajasta ja paikasta riippumaton digitaalinen oppimisympäristö sekä uudet teknologiset ratkaisut, että kansainvälisyys. (XAMK 2021) Kansainvälisyys on hyvä nähdä myös laajemmassa merkityksessä; olemme maailmankansalaisia ja ymmärrämme muitten kulttuureja, tapoja sekä uskomuksia. (Opetushallitus 2019)

Suomeen tulee houkutella lisää kansainvälisiä opiskelijoita, opettajia ja tutkijoita. Koulutuksesta tulee tehdä merkittävä vientituote. (Akava 2018) Jotta suomalaisesta koulutuksesta voisi tehdä merkittävän vientituotteen, olisi hyvin tärkeää integroida opetukseen myös kansallista kieltä ja kielen opetusta. Suomalaisen korkeakoulutuksen yksi kansainvälistymisen keskeisimpiä tavoitteita on ulkomaalaisten opiskelijoiden sekä henkilöstön integrointi Suomen työmarkkinoille. Mutta työelämä ja korkeakoulutus eivät kohtaa kielellisesti. Suomen kansallisten kielten; suomen ja ruotsin osaaminen on tarpeellista integroitua työmarkkinoille. Kielikäytänteet vaihtelevat aloittain. (Ursin & Muhonen 2020, 117–118; Shumilova, Cai & Pekkola 2012) On myös mahdollista, ettei kansainväliselle opiskelijalle anneta mahdollisuutta hyödyntää kehittyvää suomea, sillä englantia näyttää olevan keskeinen kieli myös kommunikoidessa suomalaisten opiskelijoiden kanssa. (Saarinen, Vaarala, Kyckling & Haapakangas 2020, 125. toim. Ursin & Muhonen 2020)

Suomalaisesta korkeakoulusta valmistuvan pitää pystyä toimimaan kansainvälisessä ja monikulttuurisessa ympäristössä, ymmärtää globaaleja haasteita sekä kestävän yhteiskunnan periaatteita. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017)

Vuonna 2021 AMK:n rahoitusmalli muuttuu. Uudessa rahoitusmallissa kansainvälisyyttä ei mitata erillisenä toimintona. Kansainvälisyys sisällytetään uudessa rahoitusmallissa strategiarahoituksen piiriin. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019) Euroopan pitäisi olla vuonna 2025 mennessä sellainen, jossa tutkimuksen tekeminen ja opiskelun suorittaminen ei ole maiden rajoista riippuvaista. Nämä tavoitteet saavutetaan digitalisaatioon panostamalla. (Euroopan komissio 2017)

3 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilun osuus tässä opinnäytetyössä painottuu tutkimustulosten hyödyntämiseen ja toteutuskonseptin ideointiin. Palvelumuotoiluprosessi jakautuu kahteen osaan, josta kerrotaan tarkemmin alaluvussa 4.2 Tuplatimantti.

Palvelumuotoilu on palveluiden ja liiketoiminnan kehittämistä, jossa asiakas on mukana palveluiden kehittämisprosessissa. (Koivisto Säynäjäkangas & Forsberg 2019) Sitä käytetään usein koettaessa ymmärtää ihmisten ja heidän käyttäytymisensä suhdetta fyysiseen tai digitaaliseen palveluun tai tuotteeseen. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 91) Tämä tarkoittaa sitä, että XAMK:n mahdollisuudet parempaan digitaalisuuden ja kansainvälisyyden synergian hyödyntämiseen tuodaan näkyviin. XAMK:n ääni kuuluu teemahaastatteluiden kautta.

Satu Miettinen kuvaa palvelumuotoilua ilmiönä, jossa luovan työn painopiste on uusien ideoiden muokkaamisessa asiakkaan kanssa. (Miettinen 2016, 21) Palveluiden kehittäminen lähtee liikkeelle asiakastarpeiden ymmärtämisestä. Palvelumuotoilussa palvelun käyttäjä on aina kehittämisen keskiössä siten, että lopputulos vastaa asiakastarpeisiin ja yrityksen liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 17)

Asiakkaalla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä opiskelijoita, palveluntarjoajalla XAMK:a ja XAMK:n henkilökuntaa, palvelulla koulutusta ja asiakaskokemuksella opiskelijoiden kokemusta opiskelusta. Tähän mennessä ei ole osattu ajatella opettajien olevan palveluiden tuottajia, vaikka opetus on palvelun tarjoamista, jota opettajat tarjoavat. Tästä näkökulmasta katsottuna opettajan tehtävä olisi tuottaa mahdollisimman hyvä asiakaskokemus oppilaalle. (Gerdt & Eskelinen 2018, 95)

Koulutusmurroksen elementtejä ovat yksilöllinen asiakaskokemus. Digitalisaatio vaikuttaa tähän asiakaskokemukseen valtavasti, hyvä asiakaskokemus vaikuttaa pitkällä aikavälillä palveluntarjoajan tavoitteisiin. Ajatus opiskelijan asiakaskokemuksesta on siis tuntematon käsite vielä monissa koulutuslaitoksissa ja jopa akateemisissa tutkimuksissa. (Gerdt & Eskelinen 2018, 92–95)

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tämä tutkimus on laadullinen ja vastaa kysymyksiin, miten ja millainen. (Sara-järvi & Tuomi 2018) Laadullisuus tulee esille tutkimuskysymyksestä: millaisiin asioihin tulisi kiinnittää huomiota, että kansainvälisyyden ja digitalisuuden synergiaa voitaisiin hyödyntää laajemmin korkeakouluopiskelussa; tieteiden välinen yhteistyö kehittyisi, saataisiin virtuaalista yhteistyötä kulttuurien välisissä ryhmissä, opiskelijat oppisivat itsekoordinoitua ja projektin johtamista, olisi mahdollisuus oppia toisilta ja keskittyttäisiin tosielämän perustuviin suunnitelmiin. Tavoitteena on kartoittaa haastatteluiden avulla XAMK:n tämänhetkiset valmiudet kansainvälisyyden ja digitalisuuden synergian hyödyntämisestä ja ideoida ratkaisuja kehittämiskohteista.

Aineisto koostuu teemahaastatteluista ja havainnoinnista. Haastattelut tehdään XAMK:n henkilökunnalle. Lisäksi aineistoa kerätään havainnoimalla XAMK:n verkossa järjestämä kansainvälinen kurssi. Empiirinen tieto auttaa ymmärtämään paremmin asiakasta ja ennakoimaan asiakkaan toiveita ja tarpeita. Asiakkaan ymmärtämisellä varmistetaan, että löydetään oikea ongelma, jota lähdetään ratkaisemaan.

Keskeisintä on menetelmävalintojen perustelu, keinot ja vaiheet sekä kerätyn aineiston kuvaamisen sekä analyysin tekniikat. Tämä siksi, että tutkimukseni

olisi toistettavissa ja luo tutkimuksen luotettavuutta. Hirsjärvi, Sajavaara ja Remes kirjoittavatkin, että tarkka selostus tutkimuksen toteutuksesta kohentaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2018, 232)

4.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu soveltuu hyvin aineistonkeruumenetelmänä tähän opinnäytetyöhön, koska se ottaa huomioon ihmisten tulkinnat ja merkityksenannot asioista. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 48) Tämä on myös keskeinen asia palvelumuotoilussa – XAMK:n henkilökunnan kokemukset ja ääni nousevat esiin haastattelun kautta. Haastatteluilla pyritään saamaan sellaista tietoa, jonka pohjalta on mahdollista luoda ratkaisuvaihtoehtoja. Ratkaisut voidaan ottaa huomioon uuden kansainvälisen opetussuunnitelman suunnitteluvaiheessa.

XAMK:sta haastatellaan henkilöitä, jotka ovat valikoituneet haastateltaviksi kansainvälisyyden ja digitalisuuden hyödyntämisen perusteella. Sellaisia henkilöitä, jotka tietävät miten kansainvälisyyttä ja digitaalisuutta on hyödynnetty koulutuksissa. Haastattelun etu onkin juuri se, että haastateltavat on mahdollista valita etukäteen tutkittavan aiheen kokemuksen sekä tiedon perusteella. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 86)

Lisäksi, jos tarve vaatii ja tiedollisia aukkoja jää, lisähaastatteluita voidaan tehdä yhteistyöyliopistoille. Sen tietää vasta sitten, kun ensimmäiset haastattelut on tehty, analysoitu ja analyysin pohjalta saatu tieto visualisoitu. Saatua tietoa tulee tarkastella kriittisesti, jotta mahdolliset tiedonpuutteet tulevat mahdollisimman aikaisin esille. Mutta palvelumuotoilun pääpiirre ei olekaan virheiden välttely, vaan pikemminkin mahdollisimman monien virheiden tutkiminen. (Stickdorn & Schneider 2019, 130)

Haastattelun kautta voidaan haastateltavan puhe sijoittaa laajempaan kontekstiin ja selventää sekä syventää saatavaa tietoa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 35) Vapaamuotoiset keskustelut voivat tuoda esiin asioita, joita ei saataisi selville muilla keinoilla. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 11) Haastattelut tehdään ennalta valittujen teemojen mukaan, joista on muotoiltu haastattelukysymykset

etukäteen. Haastattelussa käsitellään kolmea pääteemaa: digitaalisuus opintojaksojen kehitysprosessissa, kansainvälinen liikkuvuus digitaalisuuden avulla ja opintojaksojen kehitysprosessi suhteessa kansainväliseen liikkuvuuteen, joiden alle tulee useampi alateema. Alla on esitetty pää- ja alateemat haastattelua varten. Haastattelussa saadaan pää- ja alateemojen avulla selvitettyä XAMK:n nykyiset valmiudet synergian hyödyntämiseen. Haastatteluteemat tulevat viitekehyksestä.

Teemat:

1. Digitaalisuus opintojaksojen kehitysprosessissa:
 - a. Millaisia digitaalisia palveluita hyödynnetään opiskelussa? Poikkeako opettajien ja opiskelijoiden palvelut toisistaan? Miten?
 - b. Miten erilaiset vuorovaikutustilanteet mahdollistuvat ko. digitaalisilla palveluilla? Yhteisöllisyyden kokemus jne.?
 - c. Onko XAMK:lla toimintasuunnitelmaa digitaalisen koulutussysteemin kehittämiseen? Minkälainen?
 - d. Minkälaisia laitteita, alustoja ja sovelluksia XAMK:lla on käytössä? Onko tiedossa, mitä digitaalisia palveluita työelämä käyttää?
2. Kansainvälinen liikkuvuus digitaalisuuden avulla?
 - a. Miten kansainvälistä liikkuvuutta on hyödynnetty digitaalisuuden avulla ja millä kursseilla?
 - b. Kuinka paljon digitaalisuutta hyödynnetään opetuksessa? Miten etäopiskeluun siirtyminen on sujunut pandemian aikana?
3. Opintojaksojen kehitysprosessi suhteessa kansainväliseen liikkuvuuteen
 - a. Miten opintojaksojen suunnittelussa on otettu huomioon kansainvälinen työympäristö? Millä kielellä opetus järjestetään? Miten opiskelijoiden ja henkilöstön työelämän integrointi on otettu huomioon opetuksessa? Kotikansainvälisyydessä ja kansainvälisyydessä
 - b. Minkälaisiin asioihin tulisi kiinnittää huomiota, että hankkeelle asetetut tavoitteet täyttyisivät?
 - c. Vapaa sana aihepiireistä?

4.1.1 Haastattelun suunnittelu ja toteutus

Kuten kaikilla aineistonkeruumenetelmillä on omat haasteensa ja haittansa, niin myös haastattelulla. Haastattelun haittapuolet otettiin huomioon etukäteen, ja ne käytiin läpi aineistonkeruumenetelmää suunnitellessa. Haastattelut antavat paljon aineistoa, mutta kaikki haastattelusta saatu tieto ei ole relevanttia käytettäväksi tutkimuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 36)

Tehtävä on kuvata haastateltavien ajatuksia, kokemuksia, käsityksiä ja tunteita. Haastattelun suunnittelussa ja toteutuksessa käytettiin teemahaastattelun periaatetta. Eli haastattelun teemat suunniteltiin hyvin etukäteen ja kysymysten muodot jäivät avoimiksi, jotta esiin voisi nousta ennalta arvaamattomia asioita. Kysymykset ja teemat käytiin vielä tarkkaan läpi ennen haastatteluja, jotta saadaan mahdollisimman kattavat ja tarvittavat vastaukset juuri tähän tutkimukseen. Tässä vaiheessa tuli esiin, että joitakin kysymyksiä piti muokata ja selventää.

Kerroin haastattelun aluksi, kuka olen, mitä teen ja mihin haastatteluja käytän. Kerroin, että opiskelen XAMK:ssa ja opinnäytetyöni on osa kolmivuotista projektia. Tämän jälkeen siirryttiin itse haastatteluun. Teema-alueet antavat mahdollisuuden jatkaa sekä syventää keskustelua haastateltavan kanssa niin pitkälle kuin vain tutkimusintressit ja haastateltavan edellytykset sekä kiinnostukset sallivat. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 67) Teema-alueissa käsiteltiin alakäsitteitä sekä -luokkia. Ne ovat hyvin pelkistettyjä iskusanamaisia luetteloita, jotka ovat yksityiskohtaisempia kuin ongelmat.

Teemahaastattelulle on luonteenomaista tarkentaa teema-alueita kysymyksillä. Tarkentajana toimii tutkijan lisäksi myös itse tutkittava. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 66) Teemahaastattelu on luonteeltaan vapautunutta ja luontevaa keskustelua, joten pidetään hyvin tavallisena, että ne tallennetaan. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 92) Koska haastatteluja ei ole etukäteen tiukasti suunniteltu, niin teema-alueet ja niistä nousevat kysymykset tulevat esiin, miten kulloissakin haastattelutilanteessa on luontevinta. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 104) Teemahaastattelua suunniteltaessa riittää, että päälinjat on hahmoteltu. Periaate on, että kaikki kysymykset ovat avoimia. On kuitenkin todella tärkeää,

että suunnitteluvaiheessa tutkija pyrkii selvittämään mahdollisimman yksityiskohtaisesti omat aikomuksensa, vaikka teemahaastattelun erityisyys onkin joustavuudessa ja väljyydessä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 106) Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara kirjoittavat myös teemahaastattelun vapaudesta. Tyypillistä on, että haastattelun teema-alueet ovat tiedossa ja kysymysten tarkka muoto sekä järjestys puuttuvat. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2018) Teema-alueiden suunnittelun lisäksi tulisi miettiä samaan aikaan, ennen aineiston keruuta, aineiston analyysitapaa. Se voi antaa ohjenuoran suunniteltaessa haastattelua. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 135)

Kaikki haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina käyttäen Microsoft Teamsia, ja ne tallennettiin. Pohdin yksilö- ja ryhmähaastattelun välillä ja tein valinnan yksilöhaastattelun puolesta, sillä perusteella, että saan jokaiselta haastateltavalta omaan kokemukseen ja tietämykseen pohjautuvat vastaukset. Haastattelut olivat keskustelevia ja haastateltavat vastasivat kattavasti kysymyksiin. Esille nousi asioita, joita ei olisi saanut selville esimerkiksi kyselyhaastatteluilla. Joihinkin kysymyksiin haastateltavat kaipasivat selvennystä, ja viimeinen kysymys kursseista, jotka vastaavat hankkeelle asetettuihin tavoitteisiin, osoittautui väärää tietoa antavaksi. Huomasin tämän haastatteluiden edessä ja muotoilin kysymyksen uudelleen haastatteluiden aikana. Lopuksi haastateltavilla oli vielä mahdollisuus vapaaseen sanaan tutkimuksen aiheesta. Haastatteluaineistoa tuli yhteensä noin neljä tuntia analysoitavaksi.

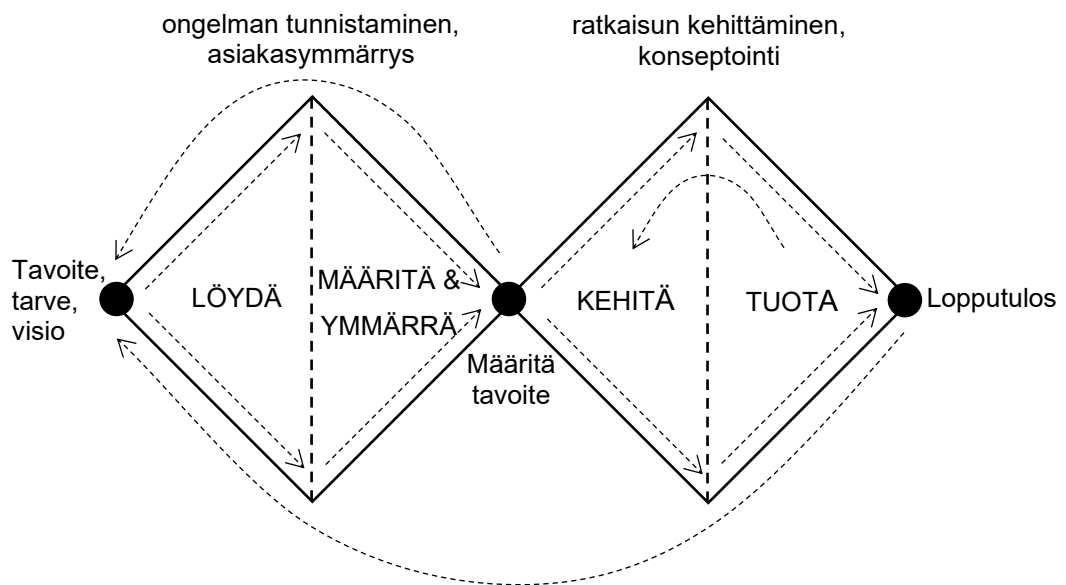
4.1.2 Haastateltavat

Aineisto kerättiin haastatteluilla, joissa haastateltavat kertoivat kokemuksistaan ja toiveistaan teknologian hyödyntämisestä opetustyössä, etäopetukseen siirtymisestä pandemian aikana ja digitalisaation hyödyntämisestä kansainvälisessä opetuksessa. Haastateltavia oli neljä XAMK:n henkilökunnasta.

Haastattelukutsut lähetettiin sähköpostilla viidelle. Haastattelukutsussa kerrottiin opinnäytetyön aiheesta ja esiteltiin siihen liittyvää hanketta. Neljä haastateltavaa vastasi kutsuun myöntävästi ja osoittivat kiinnostuksensa opinnäytetyötä ja hanketta kohtaan. Haastatteluun osallistuville lähetettiin kysymykset etukäteen, jotta he saivat rauhassa paneutua käsiteltäviin kysymyksiin ja orientoitua tulevaan haastatteluun.

4.2 Tuplatimantti

Palvelumuotoiluprosessi esitetään usein tuplatimantti-mallina (Kuva 2). Tuplatimantti on vuonna 2004 Design Councilin esittelemä palvelumuotoiluprosessimalli. Siinä kahden, toisiaan seuraavan vaiheen aikana tunnistetaan ratkaistava ongelma ja kehitetään ratkaisua. (Catalanotto 2018) Tuplatimantti havainnollistaa opinnäytetyön kulkua. Opinnäytetyö jakautuu kahteen osaan, joista ensimmäisessä osassa tehdään tutkimus ja toisessa osassa toteutuskonsepti tutkimustulosten pohjalta.



Kuva 2. Tuplatimantti Smeds 2021; Design Council 2004

Prosessi lähtee liikkeelle tarpeesta, visiosta ja tavoitteesta. (Miettinen 2016, 18) Ensimmäisessä timantissa laajennetaan tietämystä tavoitteesta ja ratkaistaan, mikä on oikea ongelma; timantin luonne on hyvin tutkimuksellinen ja analyttinen. Timanttien välissä varmistetaan, että ollaan ratkaisemassa oikeaa ongelmaa, missä määritetään tavoite uudelleen. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 89) Toisessa timantissa haetaan oikeaa ratkaisua ongelmalle; sen luonne puolestaan on luova. Timantit jakautuvat kahteen osaan, joista ensimmäisessä, ongelman tunnistusvaiheessa tehtävänä on löytää oikea ongelma ja määrittää sekä ymmärtää se. Toisessa timantissa; luovassa vaiheessa kehitetään ratkaisuja ja tuotetaan prototyyppkejä. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 42–43) Nämä kaikki neljä vaihetta käydään

erikseen läpi tämän opinnäytetyön valossa seuraavien neljän alaluvun sisällä. Luvut on nimetty vaiheiden mukaan.

Palvelumuotoiluprosessi tuplatimantissa kuvataan usein lineaarisena, mutta todellisuudessa se on iteratiivinen. Jokaisen vaiheen jälkeen voidaan palata taaksepäin, niin kauan, kunnes saadaan toimiva lopputulos. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 46) Iteraatio voi paljastaa ja antaa lisää kysymyksiä, hypoteeseja, ideoita ja aiheita. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 336) Näin ratkaisujen jalostuessa saadaan nopeasti tietää, miten palvelu toimii ja onko se mahdollinen toteuttaa. (Miettinen 2016, 23) Tässä opinnäytetyössä käytän iteraatiota vain omassa työskentelyssä.

4.2.1 Löydä

Tuplatimantin ensimmäinen, löydä-vaihe alkaa oikean ongelman tunnistamisella. (Council 2021) Tässä kohdassa tehtävänä on ymmärtää XAMK:n nykyinen tilanne digitaalisuuden hyödyntäminen kansainvälisessä opetuksessa. Tästä kohtaa alkaa opinnäytetyön tutkimuksellinen osio. Selkeän tilanteen ymmärtäminen tietyn palvelun nykyisten ja potentiaalisten asiakkaiden näkökulmasta on tärkeää onnistuneen palvelusuunnittelun kannalta. Koko-naiskuvan pitäminen ja käyttäjien taustalla olevien motivaatioiden selvittäminen on tärkeää. Tämän takia oivallusten etsimisen lisäksi on tärkeää kerätä myös empiiristä tietoa ongelmasta. (Stickdorn & Schneider 2019, 128) Kansainvälisyyden ja digitaalisuuden synergiaa olen saanut empiiristä tietoa osallistuessani XAMK:n järjestämälle vapaavalintaiselle kansainväliselle kurssille syksyllä 2020. Kurssin opetuskieli oli englanti, ja opiskelijoita oli useasta eri maasta. Opiskelusta saatua empiiristä tietoa avataan tarkemmin tutkimusmenetelmäosiossa.

Löydä-vaiheessa hyödynnetään pääosin laadullisen tutkimuksen menetelmiä, mitkä voidaan jaotella kolmeen ryhmään. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 44) Tässä opinnäytetyössä kerättiin tietoa asiakkaan valmiuksista haastatteluilla, jotka luokitellaan perustutkimuksen menetelmiin. Lopputuloksissa otetaan huomioon se, että asiakastieto, joka on kerätty perustutkimuksen menetelmällä edustaa vain pientä osaa kaikesta mahdollisesta tiedosta,

jota voitaisiin kerätä ja saada kontekstuaalisella- tai eksploratiivisella tutkimusmenetelmällä. Perustutkimusmenetelmillä kerättyä tietoa verrataan usein jäävuorimetaforaan – se kertoo vain pinnan päällä näkyvän jäävuoren huipun, jolla saadaan tietoa siitä mitä, miten ja mistä ihminen sanoo ja ajattelee. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 44–45) Haastatteluilla saatiin kuitenkin riittävän laaja ja kattava pohjatieto siihen, että opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää uuden, tavoitteiden mukaisen opetussuunnitelman ja opinto-ohjelman ideoinnissa.

4.2.2 Määritä & ymmärrä

Tuplatimantin toisessa, määritä-vaiheessa kerätty tieto analysoidaan, visualisoidaan ja pyritään löytämään uusia mahdollisuuksia sekä asiakastarpeita. (Stickdorn & Schneider 2019, 130) Tässä vaiheessa kerätty haastatteluaineisto käsitellään. Aineisto analysoidaan sisällönanalyysillä, jonka jälkeen aineisto luokitellaan teemojen mukaan. Haastatteluiden käsittelystä kerrotaan tarkemmin menetelmäosiossa.

Vaiheiden löydä ja määritä välillä tapahtuvat useimmat iteraatiot. Kyse on testauksesta ja ideoiden uudelleen testauksesta. Määritä vaiheen loppuratkaisuna tulisi havaita asiakkaan ongelma, joka otetaan huomioon seuraavissa prosessin vaiheissa. Ydinajatuksena on havaita ongelma mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja oppia niistä mahdollisimman hyvin ennen toteuttamista. (Stickdorn & Schneider 2019, 130)

Haastatteluilla kerätyn tiedon pohjalta XAMK:n tavoitetila tulisi selkiytyä ja ratkaistava ongelma määrittyä selkeäksi kokonaisuudeksi ennen seuraavaan timanttiin siirtymistä. Jos haastatteluilla kerätty tieto osoittautuu riittämättömäksi tai antaa vääränlaista tietoa, voidaan tehdä täydentäviä haastatteluja, joissa syvennyttään avoinna jääneisiin kysymyksiin.

4.2.3 Kehitä

Kolmannessa, kehitä -vaiheessa, kun tavoite on määritelty uudelleen, siirrytään toiseen timanttiin ratkaisemaan ongelma oikein. Tässä vaiheessa ideoidaan vaihtoehtoisia konsepteja ja ratkaisumalleja tunnistettuun ongelmaan. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 46) Teemahaastattelutulosten

pohjalta luodaan toteutuskonsepti, joka havainnollistaa tulokset visuaaliseen muotoon. Ideoinnin apuna voidaan käyttää syntynyttä ymmärrystä asiakastarpeista. Keskeisintä tässä vaiheessa on visualisoida ja tehdä prototyyppejä. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 46)

Kerätty tieto havainnollistetaan visuaaliseen muotoon esimerkiksi palvelupollulla, asiakasprofiileilla, sidosryhmäkartoilla tai suunnitteluvetureilla. (Stickdorn & Schneider 2019, 131) Vasta haastatteluiden analysoinnin ja saatujen tulosten perusteella tiedetään, mikä työkalu on parhain havainnollistamaan ja visualisoimaan kerättyä tietoa. Visualisointi auttaa saamaan yleiskuvan tiedon määrästä ja paljastaa mahdolliset aukot tiedossa. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 111)

Suurin haaste tässä prosessin vaiheessa on palveluiden aineettomuuden käsitteleminen, koska palvelua ei voida laittaa pöydälle ja kysyä asiakkaalta, mitä he ajattelevat palvelusta. Asiakkaat tarvitsevat hyvän mielikuvan tulevasta palvelukonseptista. Ratkaisuja haetaan asiakkaiden kanssa esimerkiksi työpajoissa, palvelukuvauksilla, havainnekuvilla, prototyypeillä, mallinnuksilla ja aivoriihessä. (Stickdorn & Schneider 2019, 132–133) Tässä opinnäyte-työssä käytetään palvelukuvauksia ja erilaisia havainnekuvia esittäessä ideoita XAMK:lle. Hanke voi halutessaan käyttää ideoita hyödyksi tai ideoida lisää ratkaisuja. Protoja tehdessä on tärkeää, että palvelun konsepti on lähellä todellisuutta. (Stickdorn & Schneider 2019, 133)

4.2.4 Tuota

Tuplatimantin viimeisessä, tuota-vaiheessa rajataan ja tunnistetaan syntyneistä ideoista vaihtoehtoja, jotka toimivat ja vastaavat asetettuja tavoitteita. Ratkaisuja arvioidaan myös teknisen toteutuksen ja taloudellisuuden näkökulmasta. Tuota-vaiheen tavoite on tuottaa kehitetystä palvelusta idea tai konsepti, jonka perusteella voidaan päättää, toteutetaanko ratkaisu vai ei. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 46)

Tehtävä on peilata edellisessä vaiheessa syntyneitä ratkaisuideoita opetus-suunnitelmalle asetettuihin tavoitteisiin (tieteiden välinen yhteistyö kehittyisi,

saataisiin virtuaalista yhteistyötä kulttuurien välisissä ryhmissä, opiskelijat opisivat itsekoordinoitua ja projektin johtamista, olisi mahdollisuus oppia toisilta ja keskityttäisiin tosielämän perustuviin suunnitelmiin). Hanke voi rajata ja testata uuden opetussuunnitelman ratkaisuvaihtoehtoja XAMK:ssa. Toteutuskonseptista saadun palautteen perusteella hanke pystyy rajaamaan ideoita kohti lopullista ehdotelmaa, mahdollisesti toteutettavaa konseptia ajatellen. Ratkaisuideat mallinnetaan visuaalisesti käytäntöön ja selvästi asiakkaalle. Tällöin ratkaisuideat voidaan testata, arvioida, hyväksyä, hylätä tai jatkokehittää. (Stickdorn & Schneider 2019, 134–135)

4.3 Havainnointi

Sarajärven ja Tuomen mukaan havainnoinnin avulla asiat nähdään oikeissa yhteyksissä. Se auttaa kytkemään paremmin muita aineistonkeruumenetelmiä saatuun tietoon. Havainnointi saattaa paljastaa tutkittavaan ilmiöön liittyvien normien ja normeihin liittyvän käyttäytymisen välillä olevat ristiriidat. Havainnoinnilla voi myös monipuolistaa haluttua tietoa. Havainnoinnin yhdistäminen muihin aineistonkeruumenetelmiin, kuten haastatteluihin antaa hyvin hedelmällisen lopputuloksen. Havainnoinnin avulla voidaan kytkeä paremmin muita aineistonkeruumenetelmiä saatuun tietoon. Asiat on helpompi suhteuttaa asia-yhteyksiinsä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 93–94)

Osallistuin XAMK:n syksyllä 2020 järjestettävälle kansainväliselle kurssille. Opetuskieli oli englanti. Kurssi valikoitui sen vuoksi, että saataisiin selvyttä, miten kansainvälinen verkkokurssi järjestetään XAMK:ssa. Lisäksi kurssi antoi uusia työkaluja opinnäytetyön tutkimusongelman lähestymiseen ja toteutuskonseptin luomiseen palvelumuotoilua hyödyntäen.

Kurssin aikana huomio kiinnittyi digitaalisuuteen, kansainvälisyyteen, digitaaliseen vuorovaikutukseen ja verkkoympäristöön. Verkkokurssille pääsi mukaan opettajan antamilla tunnuksilla. Learn alustan käyttö oli selkeä ja helppokäyttöinen. Kurssin alusta oli tuttu entuudestaan muilta kursseilta. Opettajat olivat aktiivisia kursseilla ja kaikkiin kysymyksiin sekä palautteisiin sai vastaukset sähköpostin kautta. Opiskelijat jaettiin sparrausryhmiin. Kurssin yhdessä tehtäväosiossa oli määritelty, että sparrausryhmän kanssa pitää kokoontua vähin-

tään yhden kerran virtuaalisesti. Sparrausryhmän kokoontumisen tarkoituksena olisi ollut antaa palautetta ja keskustella toisten ryhmäläisten kanssa omasta projektista. Aikaa eikä paikkaa ollut määritelty erikseen sparrausryhmän kokoontumiseen. Ne sai sopia ja päättää ryhmän kesken. Ryhmämme kohdalla kokoontuminen ei onnistunut yhteisen ajan löytämisen takia. Yhteisen kokoontumisen lisäksi jokainen opiskelija antoi omalle sparrausryhmälle kirjallisen palautteen kurssilla käytetyn alustan kautta projektin päättymisen jälkeen. Palaute tuli sähköpostiin.

5 HAASTATTELUIDEN ANALYSOINTI

Haastatteluiden analysoinnin avulla pyrittiin ymmärtämään, miten haastateltavat kokevat digitaalisuuden ja kansainvälisyyden yhteistoteutumisen XAMK:n opetuksessa. Samalla kartoitettiin, mikä on tämänhetkinen valmius hyödyntää digitaalisuutta kansainvälisessä opiskelussa ja mihin asioihin tulisi kiinnittää huomiota, että synergiaa olisi mahdollisuus hyödyntää laajemmin. Haastatteluiden analysointi aloitettiin siinä järjestyksessä, jossa myös haastattelut toteutuivat. Haastatteluiden analysoinnin järjestyksellä ei ollut sinänsä väliä tutkimuskulun tai esimerkiksi tulosten järjestystä ajatellen, koska kaikkien haastateltavien kanssa käytiin samat teemat läpi kuka kuinkin samassa järjestyksessä.

Tutkimuksen analysoitava aineisto oli tätä tutkimusta varten tehdyt haastattelut, jotka tallennettiin haastattelutilanteessa videotiedostoiksi ja myöhemmin litteroitiin videot tekstimuotoon. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan tallennettu aineisto tulee litteroida. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 217) Analysoitavana oli neljä haastattelua, jotka tehtiin XAMK:n henkilökunnasta valikoituneille henkilöille. Haastatteluja tuli yhteensä noin 4 tuntia litteroitavaksi. Litteroitua tekstiä haastatteluista tuli analysoitavaksi 27 sivua.

Analyysin tehtävä on ilmaista jotain, mikä ei täysin ilmene aineiston suorista lainauksista. Se kuvaa sanallisesti ja selkeästi tutkittavaa ilmiötä. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2010) Tuomen ja Sarajärven ohjeistuksen mukaan sisällönanalyysillä pyritään jäsentämään kerätty aineiston tiiviiseen, selkeään ja yleiseen muotoon hävittämättä aineiston sisältämää informaatiota. Pikemmin-

kin lisäämään informaatiota, jotta analyysin pohjalta pystyy tekemään luotettavia ja selkeitä johtopäätöksiä korkeakouluopiskelun kansainvälisestä liikkuvuudesta digitaalisuuden avulla. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 122)

Tässä työssä käytetty sisällönanalyysi on teoriaohjaavaa, joka on toteutettu Tuomen ja Sarajärven ohjeistuksen mukaan. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä analyysiyksiköiden valintaa ohjaa aikaisempi tieto, joka on käyty läpi teoreettisessa viitekehyksessä. Teoriaohjaava analyysimenetelmä auttaa uusien ajatusten avaamisessa. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 109) Analyysiyksiköt voivat olla yksittäisiä sanoja, lauseita tai ajatuskokonaisuuksia. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 122) Aluksi teoriaohjaavassa analyysissä edettiin aineistolähtöisesti, mutta loppuvaiheessa analyysia mukaan tuli viitekehyksessä mainittu jako digitaalisuuteen, kansainvälisyyteen ja opintojaksojen kehitysprosesseihin.

Yksinkertaisuudessaan laadullisen tutkimuksen analyysi muodostuu kahdesta eri vaiheesta; pelkistettyjen ilmaisujen järjestämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta pelkistettyjen ilmaisujen pohjalta. (Alasuutari 1995, 39–40) Tarkennettuna haastatteluiden analysointi sisällönanalyysillä eteni litteroinnin jälkeen koodaamiseen, ilmaisujen pelkistämiseen, aineiston luokitteluun sekä jaotteluun teemojen mukaan. Luokittelu tarkoittaa aineiston järjestelemistä ja teemoittelu aineistoon syventymistä. Teemoittelulla nähdään se, mitä viitekehyksessä läpikäydystä teoriasta nousseista teemoista kerrotaan haastatteluilla kerätyssä aineistossa. Tarkoitus oli ensin pilkkoa ja sitten ryhmitellä aineisto teemojen mukaan. Tämän jälkeen aineisto vielä tyypiteltiin teemoista löytyneiden yhteisten nimittäjien mukaan. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 106–107)

Seuraavissa alaluvuissa kerrotaan tarkemmin, vaihe vaiheelta kuinka aineiston analyysi tapahtui tässä tutkimuksessa. Alaluvut on jaettu aineiston käsittelyvaiheiden mukaan pelkistämiseen, ryhmittelyyn ja käsitteellistämiseen.

5.1 Aineiston pelkistäminen

Hyvärisen, Nikanderin ja Ruusuvuoren mukaan aineistoon kannattaa tutustua hyvin ennen varsinaista analyysia. Aineistoa järjesteltiin teemojen mukaan,

jotka esiintyvät teoriaosiossa. Keskustelu aineiston kanssa ja löydösten tulkitseminen antavat mahdollisuuden tulosten suhteuttamisen aiempiin tutkimuksiin. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2010) Aineiston pelkistämisvaiheessa alkuperäisilmauksista tehtiin informatiivinen, pelkistetty kuvaus, josta karsittiin kaikki ylimääräinen, tutkimuksen kannalta epäolennainen pois. Aineiston pelkistämistä kuvaa hyvin termi koodaaminen, sillä siinä alkuperäisilmauksesta etsitään tutkimustehtävälle olennaiset ilmaukset ja merkataan ilmaukset esimerkiksi eri koodiväreillä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 123)

Aineisto oli jo litterointivaiheessa teemojen mukaan järjestyksessä, sillä teemahaastattelut etenivät teema-alue läpi kerrallaan. Tietenkin, haastattelussa kerronta oli hieman polveilevaa, haastateltavan persoonasta riippuen. Joidenkin teemojen alla vastauksia tuli myös muihin teemoihin, jolloin vastaukset muuttivat hieman paikkaa teemojen mukaan.

Sisällönanalyysi aloitettiin käymällä jokainen haastattelu kerrallaan läpi. Aineistoihin tutustuttiin lukemalla litteroidut tekstit läpi ja samalla alleviivattiin litteroidusta tekstistä tutkimuksen kannalta olennaiset asiat. Ylimääräiset asiat jäivät tässä vaiheessa suurimmaksi osaksi pois analysoitavasta aineistosta. Tämän jälkeen litteroitu aineisto vietiin taulukkomuotoon (Taulukko 1): ensimmäiseen sarakkeeseen alkuperäisilmaukset laitettiin allekkain, minkä sisältämä informaatio kiteytettiin toiseen sarakkeeseen pelkistetyiksi ilmauksiksi. Näin käytiin ilmaus kerrallaan läpi kaikki haastattelut. Seuraavaksi kaikista neljästä haastattelusta yhdistettiin saadut aineistot yhdeksi analysoitavaksi tiedostoksi. Yhdistelyllä tarkoitetaan luokkien välisten yhteyksien löytymistä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 149) Pelkistetyt ilmaukset käytiin vielä kertaalleen läpi. Pelkistämisvaiheessa yhdestä lausumasta voi tulla esiin useampia pelkistettyjä ilmauksia. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 124)

Taulukko 1. Esimerkki aineiston pelkistämisestä. Smeds 2021

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus
” mehän käytetään nyt tietysti näissä etäopetuksessa erityisesti Teamsia. Teams on semmonen, millä tässäkin nyt tätä haastattelua teet. Opiskelijat käyttää itsenäisesti. Myöskin opettajat käyttää.”	Etäopetuksessa käytössä Microsoft Officen Teams-sovellus. Opettajat käyttävät Teamsia keskenään. Opiskelijat käyttävät teamsia keskenään.

5.2 Aineiston ryhmittely

Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmiteltiin. Tässä vaiheessa koodatut alkuperäisilmaukset käytiin hyvin tarkasti läpi ja samalla etsittiin aineistosta samankaltaisia tai toisistaan eroavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmiteltiin yhdeksi ryhmäksi, ja niistä tehtiin yksi yhteinen luokka, joka nimettiin sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokitteluyksikkönä voi käyttää esimerkiksi tutkittavan ilmiön ominaisuutta, piirrettä tai käsitystä. Aineisto tiivistyi luokittelun myötä, koska yksittäisiä tekijöitä karsiutui yleisimpien käsitteiden sisään. Tutkimuksen perusrakenne ja alustavat kuvaukset tutkittavasta ilmiöstä muotoutuvat ryhmittelyssä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 124)

Luokitteluyksikköinä käytettiin ominaisuuksia, jotka kuvasivat pelkistettyjä ilmauksia. Luokitteluyksiköistä muodostui joko yksittäisiä sanoja tai termejä. Taulukko 2 toimii esimerkkinä alaluokkien muodostamisesta.

Taulukko 2. Esimerkki aineiston ryhmittelystä. Smeds 2021

Pelkistetty ilmaus	Alaluokat
Ohjelmien keskusteleavuus helpottaisi käyttäjän työtä.	Järjestelmien keskusteleavuus Ohjelmien päällekkäisyydet
Järjestelmien keskinäinen kommunikointi helpottaisi sekä opettajien että opiskelijoiden työtä.	
Järjestelmien keskusteleavuus palvelee myös opiskelijoita – tieto löytyy helpommin.	

Alaluokkien muodostamisen jälkeen luokittelua jatkettiin muodostamalla alaluokkia kuvaavia yläluokkia ja edelleen yläluokkia kuvaavia pääluokkia. Pääluokat nimettiin tutkittavaa ilmiötä kuvaavan aiheen mukaisesti. Lopuksi nimettiin yhdistäväluokka, joka kertoi tutkimustehtävästä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 124–125) Analyysissä otettiin teoria mukaan muodostamaan yläluokkia ja yhdistäviä luokkia, koska analyysia ohjasi teoriaohjaava sisällönanalyysi.

5.3 Aineiston käsitteellistäminen

Aineiston ryhmittelyn jälkeen tuli käsitteellistämisen vuoro. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä teoreettiset käsitteet tuodaan valmiina teoriasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 133) Käsitteellistämisessä erotettiin tutkimuksen kannalta olen-nainen tieto ja valikoidun tiedon perusteella muodostettiin teoreettisia käsitteitä. Käsitteellistämisessä edettiin alkuperäisilmauksista teoreettisiin käsitteisiin sekä johtopäätöksiin. Luokittelua jatkettiin niin kauan, kuin se vain oli mahdollista aineiston sisällön näkökulmasta. Koko analyysin ajan pidettiin huoli siitä, että aineistossa säilyi yhteys alkuperäistietoon. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 125–126) Taulukossa 3 kuvataan esimerkin omaisesti, kuinka alaluokista edettiin pääluokkaan.

Taulukko 3. Esimerkki aineiston käsitteellistämisestä. Smeds 2021

Alaluokka	Yläluokka	Yhdistäväluokka
Ajasta ja paikasta riippumaton koulutus Nauhoitteet opetuksessa ja opiskelijatöissä Työssä käyvän mahdollisuudet kansainvälisyyteen Ohjelmien käyttö paikasta riippumaton	Digitaalisuus opiskelussa	Kansainvälisyyden ja digitaalisuuden synergian hyödyntäminen

Pelkistetyt ilmaukset käytiin läpi vielä kertaalleen tässä vaiheessa ja huomattiin, että jotkin ilmaukset olivat väärin luokkien sisällä, joten ne vaihtoivat paikkaa oikean luokan alle. Tässä vaiheessa jäi vielä muutama ilmaus pois analyysistä niiden antaessa tutkimukseen epäolennaista tietoa.

Aineiston luokittelun jälkeen luokkia vertailtiin toisiinsa muodostamalla kokonaiskuva XAMK:n digitaalisista valmiuksista kansainväliseen opetukseen. Teoria vahvisti tätä tutkimusta. Teoria ja teemahaastattelulla kerätty aineisto antoivat kattavan kuvan siitä, mitkä asiat mahdollistavat digitaalisuuden hyödyntämisen kansainvälisen opetussuunnitelman luomisessa.

6 OPISKELIJOIDEN KANSAINVÄLINEN LIIKKUVUUS DIGITAALISUUDEN AVULLA

Aineiston tulosten perusteella XAMK:ssa digitaalisuutta hyödynnetään vähässä määrin kansainvälisessä opiskelussa ja opetuksessa, vaikka puitteet siihen ovat olemassa. Tutkimuksesta selvisi, miten eri organisaation tasot ja yksiköt käyttävät digitaalisuutta eri opetustilanteissa hyödyksi. Aineistosta oli havaittavissa selvästi, että kansainvälisyyden ja digitaalisuuden synergian suurempaan hyödyntämiseen vaikuttaa lähtökohtaisesti kaksi keskeistä asiaa; kuinka digitaalisuus on ylipäänsä otettu käyttöön koulutuksissa, opetuksessa ja opiskelussa ja millaiset lähtökohdat sekä perinteet kansainväliselle yhteistyölle on muotoutunut ajan saatossa. Ennen kuin näitä kahta asiaa voidaan

yhdistää toisiinsa, ne vaativat tarkastelua ihan perustasolta asti. Onko teknologia, pedagogiset valmiudet ja digitaidot sekä yhteistyökuviot riittävällä tasolla digitaaliseen kansainvälisyyteen siirryttäessä?

Yhteistyö kansainvälisten korkeakoulujen kanssa verkko-opiskelun puitteissa vaatii ensin fyysistä yhteistyötä. Tutkimusaineistosta selvisi, että kansainvälisyys toteutuu tällä hetkellä pääasiassa perinteisenä vaihto-opiskeluna, jossa opiskelija matkustaa kohdemaahan opiskelemaan. Maailmanlaajuisen koronapandemian aikana on enemmän alettu suunnittelemaan ja osittain toteutettu kansainvälistä opetusta digitaalisesti. Pandemia on nopeuttanut siirtymistä digitaaliseen opetukseen, mihin oli osittain jo suunnitelmat valmiina.

6.1 Digitaalisuus opintojaksojen kehittämisessä

Missä mittakaavassa digitaalisuutta käytetään tällä hetkellä opetuksessa ja kuinka se on otettu huomioon opintojaksojen suunnittelussa ja kehittämisessä? Aineisto antoi tähän kysymykseen hyvin monipuolisesti vastauksia. Tällä hetkellä XAMK:ssa kaikkiin opintoihin liittyy tavalla tai toisella digitaalisuus, johon ollaankin valtakunnallisesti siirtymässä enenevässä määrin. (Valtioneuvoston kanslia 2015, 36) Opiskelijalla on opintojen aikana käytössä Student-intranet, josta omilla opiskelijatunnuksilla kirjautumalla pääsee käyttämään digitaalisia ympäristöjä eri tarkoituksiin; muun muassa oppimisympäristö Learn, opintojenohjausjärjestelmä Peppi ja tiedonhakukanava Kaakkuri, jotka tulivat esille haastatteluista. Intranetistä löytyvät opiskeluun tarvittavat tiedot, linkit ja työvälineet. (XAMK 2021) Opettajat käyttävät opetuksessa samoja digitaalisia ympäristöjä kuin opiskelijat. Aineistoa jaetaan opiskeluun liittyen digitaalisesti, vaikka opinnot toteutettaisiin lähiopetuksena fyysisessä tilassa. Ohjelmat, alustat ja sovellukset, joita käytetään ovat yleisesti helposti saatavilla ja käyttäjäystävällisiä.

XAMK:n etäopetuksessa käytetään myös maailmalla yleisesti käytössä olevia virtuaalisia luokkahuoneita, kuten Microsoft Officeen Teams ja Adobe Connect. Ohjelmien palveluntarjoajan valinta riippuu opettajasta; mikä palvelee parhaiten opettajaa ja opetustilannetta. Ohjelmista löytyi yhteys työelämään, sillä yrityksetkin käyttävät näitä samankaltaisia ohjelmia etäkokouksien ja -palaverien järjestämiseen helpon saatavuuden ja yleisen tunnettuuden vuoksi.

Näissä virtuaalisissa luokkahuoneissa on mahdollisuus opettaa samalla tavalla kuin fyysisessä tilassa; voi pitää luentomuotoisia tai keskustelevia opetustilanteita, jolloin osallistujat voi jakaa pienryhmiin tekemään ryhmätöitä jne. Opettajille löytyy oman pedagogiikan mukaisia apuvälineitä ja työkaluja digitaaliseen opetukseen runsain määrin, enemmän, mitä lähiopetuksessa. On vain opettajasta itsestään kiinni, mitä hän haluaa opetella käyttämään.

Verkko-opetuksen hyvä puoli on se, että opetustekniikkaan on runsaasti työvälineitä tarjolla ja niiden käytössä voi käyttää luovuutta. Digitaalisuus mahdollistaa opiskelijoista jäävän datan hyödyntämistä arvioinnin apuna. Datasta voi kerätä tietoa esimerkiksi opiskelijan aktiivisuudesta. Opettajat olivat jonkin verran jo hyödyntäneet tekoälyä arvioinneissa, mutta sitä on tarkoitus ja mahdollisuus hyödyntää enemmän. Datasta näkee esimerkiksi sen, mihin aikaan opiskelija on avannut annetun aineiston ja kuinka kauan hän on viettänyt aineiston parissa aikaa. Erilaisten digitaalisten työvälineiden avulla opettaja pystyy aktivoimaan opiskelijoita helposti ja saamaan heidät mukaan opetusprosessiin. Mahdollisuudet digitaalisuuden hyödyntämiseen opetuksessa riippuu alasta, aiheesta ja opettajan osaamisesta. Ihan kaikkea ei ole mahdollista opettaa etäyhteyksin, esimerkkinä aineistosta nousi laboratoriotyöt. Mutta kaikki teoriaopinnot, jotka eivät ole paikkaan sidottuja, soveltuvat digitaalisesti opetettaviksi.

Haastatteluiden pohjalta kävi ilmi, että digitaaliseen opetukseen siirtyminen vaatii oman aikansa. Vaikka puitteet ja resurssit olisivatkin kunnossa, siirtyminen ei tapahdu itsestään. Digitaitoja pidetään helposti itsestäänselvyytenä digitalisoituvassa maailmassa, jossa puhutaan diginatiiveista lapsista ja nuorista. Toisille teknologia voi olla vieras ja aiheuttaa vastahakoisuutta. Täytyy huomioida kaikkien osapuolien tietoteknisten taitojen taso. Opettajia tuetaan ja koulutetaan digitaaliseen opetukseen, mutta uusien asioiden omaksumiseen täytyy varata oma aikansa. Aika, jota kukin tarvitsee, riippuu jokaisen yksilön halusta oppia ja kehittää digitaitojaan. (Jungner 2015, 7)

XAMK:ssa panostetaan opetustilanteiden tuotteistamiseen, johon on oma tuotantoryhmänsä. Tuotantoryhmä vastaa tuotteen laadusta. Opettajia kannustetaan tekemään myytäviä opetustuokioita. Tuotteistamisen taustalla on opiske-

lijatarve ja niitä tarjotaan Suomessa Campus-Onlinessa. Verkkokaupan kaltaisessa paikassa tuotteistettuja opetustilanteita myydään myös kansainvälisille opiskelijoille. Tuotteilla pyritään herättämään kiinnostus XAMK:a kohtaan ja saamaan kansainvälisiä opiskelijoita XAMK:iin. Jungner puhuu verkossa menestymisen avaimista, asiakaslähtöisyydestä, helppokäyttöisyydestä, logistiikka ketjun hallinnasta ja kilpailukyvyistä. (Jungner 2015, 14) Aineiston analyysistä esiin nousseiden tulosten perusteella XAMK:ssa opiskelijälähtöisyys hallitaan hyvin.

Digitaalisuuteen voidaan mennä asia kerrallaan ja toteuttaa kokeilukulttuurilla erilaisia verkkototeutuksia, joihin XAMK:ssa opettajia kannustetaan ja rohkaistaan. Mikael Jungner kannustaa Otetaan digiloikka! -julkaisussa ottamaan digitaalisuutta haltuun rohkeasti kokeilemalla, pala kerrallaan. Silloin oppii, mikä toimii ja mikä ei. (Jungner 2015, 9) XAMK:ssa on otettu käyttöön ns. hybridiopetus digitaalisuuteen siirtymisessä. Siinä opetus toteutetaan yhtäaikaaisesti lähi- ja etäopetuksena. Jotkin koulutukset on siirretty pandemian takia lähes kokonaan verkkoon, mutta kaikki koulutusalat eivät sovellu verkko-opetukseen. Ihan kuin kaikissa muissakin asioissa, myös digitaidot kehittyvät käytännön harjoittelulla luonnostaan.

XAMK:ssa digitaalisten opintojaksojen suunnittelun taustalla on ajatus ajasta ja paikasta riippumattomasta opiskelusta. XAMK:ssa on jo toteutettu täysin automatisoituja opetustuokioita, joita tarjotaan Campus-Onlinessa. Riippumattomuus mahdollistaa hyvin eritaustaisten ihmisten osallistumisen opiskeluun esimerkiksi suomalaisen työssä käyvän mahdollisuudet opiskella työn ohessa kansainvälisiä opintoja. Perinteinen vaihtoon lähtö ulkomaille voi tällaisessa tapauksessa olla haastavaa toteuttaa. (Garam 2012, 23) XAMK on pystynyt tarjoamaan etäopetuksen aikana opiskelijoille samat ohjelmat kuin lähiopetuksessakin, joten myös ohjelmien osalta on mahdollista paikasta riippumaton opiskelu.

Aineiston perusteella XAMK:n ydinosaaminen on opiskelijälähtöisyydessä. Opetuksen ja verkko-opetuksen lähtökohtana on opiskelijälähtöisyys sekä aktiivinen ja käänteinen oppiminen. Opettajat pyytävät toteutuneista kursseista palautetta osallistujilta ja käyttävät palautteita hyödyksi opintojaksojen kehittämisessä. Käänteisellä opiskelulla tarkoitetaan opiskelua, jossa opiskelija

orientoituu ja tutustuu tulevan opintojakson aiheeseen tekemällä esimerkiksi ennakkotehtävän ja tutustumalla annettuihin aineistoihin. Niitä sitten puretaan yhdessä kokoontumiskerroilla. Näin opiskelija on osa oppimisprosessia. (Jungner 2015, 23)

Täysin digitaalisen koulutuksen järjestämiseen kaivataan hyvää suunnitelmaa, joka sisältää opiskelijoiden orientaation, ohjeistuksen ja laatukriteerit opiskeluun. Aineistosta ilmeni, että osa opiskelijoista on käsittänyt liiallisen vapauden etäopetukseen siirryttäessä nopealla aikataululla, kesken tutkintojen. Verkko-opiskelu vaatii opiskelijalta itsekoordinointia ja itsensä johtamista. Nämä asiat korostuvat ja joissakin tapauksissa pahenevat digitaaliseen opiskeluun siirryttäessä, jos ne eivät ole hallinnassa ennestään.

6.1.1 Digitaalisen koulutuksen toimintasuunnitelma

Tällä hetkellä XAMK:iin on tehty digitalisaation tiekartta 2019–2030, jonka yhtenä tavoitteena on yhdenmukaistaa teknologia, käytänteet ja järjestelmät sekä tekoälyn hyödyntäminen opetuksessa. Yhtenäistämässä on ollut puolta myös verkko-opetuksen laatukriteereistä. Siitä jatketaan keskustelua yksiköiden kokouksissa ja kehityskeskusteluissa. Laatukriteereistä on olemassa jo julkaisuja, joita opettajat hyödyntävät opetuksessa.

Aineistosta kävi ilmi, että kaikki eivät tunne digitalisaatiahanketta hyvin ja että organisaation eri portaiden välillä viesti ei aina kulje. Esiin nousi toive käyttäjälähtöisestä toimintasuunnitelmasta, jossa opettajien tarpeita kuunneltaisiin paremmin ja yhteys eri organisaatiotasojen välillä pysyisi yllä. Toisaalta aineistosta kävi ilmi, että opettajille annetaan vapaat kädet ja tuetaan oman pedagogiikan harjoittamisessa. Haastatteluista nousi esille toive, että yhtenäisessä toimintamallissa integroitaisiin omat tutut laitteet yhteiseen alustaan. Omien laitteiden käyttö takaisi sujuvampaa teknologian hyödyntämistä, kun omat koneet ja laitteet tunnetaan hyvin.

Aineistosta nousi esille, että koulutuksien digitalisointi ja työelämän tarpeisiin vastaaminen koetaan vielä haasteellisena. Vaikka koulutuksien pohjimmainen tarkoitus on vastata työelämän tarpeisiin, ei se aina toteudu. Työelämätarpeiden ja vastavalmistuneiden välillä on toisinaan iso kuilu, vaikka voisi ajatella,

että vastavalmistuneella on tuorein tieto työelämästä. Tällä hetkellä XAMK:n koulutukset palvelevat isojen yritysten tarpeita, jolloin lähialueen pienet yritykset eivät juuri hyödy korkeakoulutetuista ja saa työvoimaa lähialueelle. Suurissa yrityksissä työnkuvat ovat selkeät ja alakohtaiset. Pienissä yrityksissä työnkuva on usein monialainen, jolloin monialaisuuden sisällyttäminen opintoihin palvelisi myös pienien yritysten työntekijätarvetta. Toimintasuunnitelmassa tulisi hyvin ennakoida tulevaisuuden ammatteja ja tarpeita. Aineistosta kävi ilmi, että monialaisuuden toteutumiseen koulutussuunnittelusta lähtien tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota.

6.1.2 Digitaalinen vuorovaikutus

Ensinnäkin vuorovaikutuksen laatu ja määrä ovat riippumattomia opetusympäristöstä. Niihin vaikuttavat enemmän jokaisen oma persoona ja verbaalius. Havainnointi auttoi ymmärtämään, että oppimistilanteessa opettajalla on iso rooli vuorovaikutteisudessa, tapahtui se sitten teknologian välityksellä tai fyysisessä tilassa. Käymälläni digitaalisella verkkokurssilla kommunikointi oli aktiivista opettajien ja opiskelijoiden välillä, mutta kaikki viestintä kulki sähköpostilla kirjallisesti, jolloin verbaalinen vuorovaikutus jäi kokonaan pois. Kuten jo aikaisemmin mainittiin, opettaja voi pitää opetukset verkossa samalla tavalla kuin fyysisessä tilassa perinteisinä luentoina tai keskustelevana opetuksena.

Digitaalisessa vuorovaikutuksessa korostuu luonnollisen vuorovaikutuksen elementit; suullinen ilmaus, kehonkieli – ilmeet ja eleet. Jos opetus toteutetaan ajasta ja paikasta riippumattomana, vuorovaikutus on luonnollisesti vähäisempää kuin live-opetuksessa. Haastateltavat toivoivatkin, että opetustilanteessa vuorollaan äänessä oleva pitäisi videokameran päällä. Se luo kokonaisvaltaisemman vuorovaikutustilanteen. Opettajat ovat kokeneet pandemiasta johtuneen, täysin digitaalisuuden varassa olevan kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen työläänä. Pienienkin asioiden eteenpäin vientiin täytyy luoda yhteys. Ei riitä pelkkä käytävällä ”huikkaus”. Ihmisen kaipuu sosiaaliseen vuorovaikutukseen korostuu digitaalisuudessa. Laitteiden vieraus hidastaa luonnollisen yhteyden löytymistä.

Digitaalisessa opiskelussa myös opiskelijan on oltava oma-aloitteisempi vuoro-vaikutustilanteissa, sillä yhtä helposti kuin luentosalissa suuressa ryhmässä, verkko-opetuksessakin voi vetäytyä ”takariviin” ja olla hiljaa. Opettaja voi aktivoida suuriakin opiskelijaryhmiä hyödyntämällä erilaisia olemassa olevia digitaalisia työkaluja, kuten äänestystä. Opettajat ovat havainneet digitaalisuudessa kaipuun yhteisöllisyyteen, niin opiskelijoiden kuin myös työkavereiden kesken. Reaaliaikainen opetus auttaa yhteisöllisyyden rakentumisessa ja ryhmäytymisessä. Yhteisöllisyyden tunteessa tarvitaan aitoa tutustumista toisiin esimerkiksi esittäytymisen avulla. Yhteisöllisyyden kokemusta lisää myös opiskelijoiden omat keskinäiset ryhmät. Ryhmien keskinäisessä viestinnässä opiskelijat käyttävät usein yleisesti käytössä olevia pikaviestisovelluksia. Monialaiset ryhmät rikastuttavat vuorovaikutusta ja opintojaksojen sisältöä.

Opiskelijaystävällisyys olisi hyvä huomioida tunti- ja opintojaksosuunnittelussa. Aineistosta kävi ilmi, että pitkät, monen tunnin luennot eivät toimi digitaalisesti. Optimaalisinta olisi, että ryhmä toimii aktiivisesti pitkienkin opetussessioiden aikana.

6.1.3 Teknologia

Opiskelussa ja töissä käytössä olevat ohjelmat ovat hyvin samankaltaisia; helposti saatavilla olevia ja helppokäyttöisiä. Opetuksen laatuun vaikuttaa oikeanlaiset laitteet ja niiden käyttö. Opiskelijan näkökulmasta opiskelu on laitteista riippumatonta; mahdollisuus opiskella tietokoneella, tabletilla tai vaikka puhelimella.

Perusohjelmien käyttö on riippumaton laitteesta tai sijainnista. Ne ovat käytävissä kaikilla, joilla on tunnukset yhteiseen verkkoon. Omalla työasemalla voi olla erityisohjelmia, jotka ovat työkoneriippuvaisia. XAMK on pystynyt tarjoamaan opiskelijoille pandemian aikana etäopetukseen lähes kaikki maksulliset ohjelmat, mitä käytetään XAMK:n omilla koneilla. Opetuksen suunnitteluun ja toteutukseen on runsaasti tarjolla erilaisia digitaalisia työkaluja. Laitteiden ja ohjelmien heikko hallinta voi tuntua pelottavalta ja synnyttää epävarmuutta, jolloin siirtyminen digitaalisuuteen voi aiheuttaa muutosvastarintaa.

Digitaalisuuden suurimpia hyötyjä ovat ajan tehokkaampi käyttö. Siirtyminen ja matkustaminen vähenevät etäyhteyksien ansiosta. Kuitenkin täytyy huomioida, ettei kaikki tapahdu digitaalisuudessa itsestään. Jos opettajan näkökulmasta matkustamisesta säästyy aikaa, niin digitaalisten toteutusten suunnitteluun ja editointiin täytyy varata oma aikansa.

6.2 Digitaalinen kansainvälisyys

Digitaalisuuden hyödyntämisen taustalla on tarvelähtöisyys. Verkossa järjestettyjen kansainvälisten opintojaksojen tavoitteena on kouluttaa opiskelijoita tulevaisuuden kansainväliseen ja monikulttuuriseen työelämään, mutta myös houkutella opiskelijoita Suomeen opiskelemaan ja töihin täyttämään työvoimapulaa. Kuitenkin kansainvälisten opiskelijoiden integrointi Suomen työelämään on haasteellista kielimuurin takia. Suomessa työmarkkinoille integroituminen vaatii jommankumman Suomen kansallisen kielen, suomen tai ruotsin, osaamista. (Haapakangas, Kyckling, Vaarala & Saarinen 2020, 118) Haastatteluiden mukaan Suomessa useimmissa yrityksissä vaaditaan suomen kielen taitoa. Sen sisällyttämistä on harkittu kansainvälisten opiskelijoiden opintoihin. Haastatteluiden ja havainnoinnin perusteella tällä hetkellä on vallalla käytäntö, että jos opiskelijaryhmässä on yksikään ulkomaalainen, kääntyy opetuskieli englanniksi, samoin opiskelijoiden kesken. Tällaisen käytännön toteutumisen ansiosta integrointi suomalaiseen työelämään on haastavaa kielen oppimisen kannalta. Suomen yhteiskunta ei ole vieraan kielen osalta valmis palkkaamaan kansainvälisiä työntekijöitä laajemmassa mittakaavassa.

XAMK:ssa digitaalisuuden mahdollisuuksia on hyödynnetty kansainvälisessä toiminnassa jonkin verran. Joillakin aloilla on pandemian aikana järjestetty teemaluentoja perinteisen opiskelijavaihdon tilalta. Yhteistyökorkeakoulut ovat tarjonneet joitakin reaaliaikaisia luentoja XAMK:iin ja vastaavasti XAMK:sta on tehty luentoja heille. Tällä hetkellä joidenkin pitempiaikaisten yhteistyöyliopistojen kanssa on käyty keskusteluja mahdollisesta digitaalisesta opintojaksovaihdannasta ja järjestetty tutkinto-opiskelijoille opinnäytetyön esittelytilaisuus digitaalisesti XAMK:n lisäksi kotikorkeakoululle. Mahdollisuudet digitaaliselle vaihdannalle on siis olemassa, mutta vielä sitä ei ole otettu vakinaiseen käyt-

töön. Opiskelijoilla on mahdollisuus opiskella itsenäisesti verkossa tarjolla olevia kansainvälisiä kursseja, jolloin ne hyväksi luetaan ja sisällytetään tutkintoihin.

Jos reaaliaikainen koulutus aiotaan järjestää yhteistyössä kansainvälisten yliopistojen kanssa, joudutaan ottamaan huomioon aikaerot ja niiden vaikutukset järjestelyihin. Helpoimmin reaaliaikainen, paikasta riippumaton opetus onnistuu lähiaikavyöhykkeiden kanssa.

Miksi ei ole syntynyt yhteistyökuvioita digitaalisten opintojaksovaihtojen osalta? Haastateltava arvioi, että digitaalistenkin yhteistöiden syntyminen lähtee aidoista vuorovaikutustilanteista. Yleensä se vaatisi vierailua yhteistyökumppanin luona, jolloin päästään helpommin keskustelun alkuun yhteistyökuvioista ja näkee mahdollisesti millaiset puitteet ja mahdollisuudet yhteistyölle on tarjolla. Perinteiset opettajavaihdot eivät ole luoneet vakiintuneita yhteistyökuvioita, joiden pohjalta voisi alkaa rakentamaan yhteisiä opintojaksoja ja tutkintoja.

6.3 Opintojaksojen kansainvälinen kehittäminen

Tulosten viimeisenä aiheena oli hankkeelle asetetut tavoitteet; miten ne toteutuvat tai toteutuisivat? Haastateltavat esittivät ideoita kurssitoteutuksista ja sisällöistä, joissa hankkeelle asetetut tavoitteet voisivat toteutua. Tieteiden välisen yhteistyön toteutumisessa auttaisi monialaisuus niin osallistujien kesken kuin myös opettajissa. Yhden opintojakson sisällä käytettäisiin tiimiopettajuutta, jolloin tulisi monialaista opetusta ja vastuu opetuksesta jakautuisi useammalle opettajalle. Samalla tavalla tiimioppiminen valmistaa tiimityöhön.

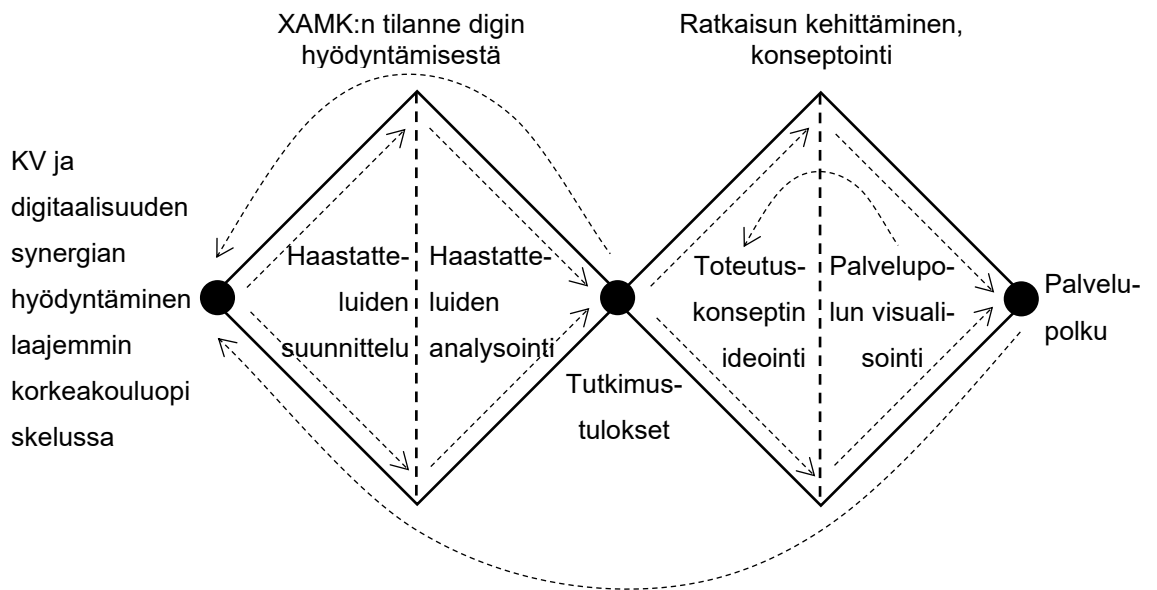
Virtuaalinen yhteistyö kulttuurien välisissä ryhmissä toteutuisi reaaliaikaisessa opetuksessa luonnostaan, jossa osallistujat olisivat useasta eri maasta. Tällaisessa ryhmässä toimiminen opettaa toinen toistaan löytämään yhteisiä käytänteitä ja käyttämään yhteistä kieltä. Myös yritys yhteistyöt yhdistettynä monikulttuurisiin ryhmiin rikastuttaa opetusta. Monikulttuuriset ryhmät voivat tehdä yhteistyötä ympäri maapalloa. Havainnoinnin ja haastattelujen perusteella virtuaalinen yhteistyö ei aina kuitenkaan onnistu verkkokursseilla. Digitaalinen yhteistyö vaatii, että kaikki ovat yhtä aikaa läsnä. Jos opetus tapahtuu ajasta

ja paikasta riippumattomana, on tehtävät luonteeltaan yksilösuorituksia. Reaaliaikainen opetus mahdollistaisi paremmin vuorovaikutteisten ryhmätöiden teon, jolloin syntyisi luonnostaan virtuaalista yhteistyötä. Lisäksi kansainvälisestä kurssista tehdyt havainnot vahvistavat itsekoordinoinnin ja itsensä johtamisen tärkeyttä verkko-opiskelussa - niitä tarvitaan, jotta kurssi tulee suoritettua aikataulussa.

Opintojaksojen suunnittelu tulisi pohjautua tulevaisuuden työelämän ennustamiseen, jolloin opinnot ja tutkinnot vastaisivat tosielämän suunnitelmiin. Suunnittelua voi helpottaa ottamalla mukaan yritysyhteistöitä, jolloin opiskelu lähtee yritystarpeesta. Yritystarve motivoi opiskelijaa ihan eri tavalla kuin kuvitteelliset harjoitustyöt. Tarvelähtöisessä opiskelussa sekä opiskelija että yritys voitavat. Työelämlähtöinen oppiminen kertoo myös sen, missä työelämä menee tällä hetkellä.

7 TOTEUTUSKONSEPTI

Tässä käydään aluksi läpi alla oleva kuva 3; kuinka tuplatimantin hyödyntäminen toteutui opinnäytetyössä. Opinnäytetyö tähtäsi toteutuskonseptin luomiseen. Työ alkoi vastausten etsimisellä kysymykseen, miksi digitaalisuuden ja kansainvälisyyden synergiaa ei ole hyödynnetty laajemmin. Ensimmäisessä vaiheessa tehtiin teemahaastattelut, joilla kartoitettiin XAMK:n nykytilanne digitaalisuuden hyödyntämisestä kansainvälisessä opiskelussa. Seuraavassa kohdassa analysoitiin tulokset sisällönanalyysillä. Analyysistä nousseiden tulosten pohjalta XAMK:n tilanne digitaalisuuden ja kansainvälisyyden sekä opintojaksojen kehitysprosessin osalta selkiytyi kokonaisuudeksi, jolloin pystyi määrittämään alkuperäinen kysymys uudestaan ja tarkemmin. Tulokset vastasivat kysymykseen, miksi synergiaa ei ole hyödynnetty laajemmin, vaikka siinä on paljon mahdollisuuksia.



Kuva 3. Opinnäytetyön eteneminen. Smeds 2021

Tulosten pohjalta, kolmannessa vaiheessa ideoitiin ratkaisumalleja, jotka mahdollistavat synergian hyödyntämisen laajemmin. Ideoinnissa hyödynnettiin haastatteluista saatua asiakasymmärrystä. Lopuksi rajattiin ratkaisuvaihtoehtoja sen mukaan, mitkä vastaavat tutkimuksen tavoitteeseen opiskelijoiden kansainväliseen liikkuvuuteen digitaalisuuden avulla. Ratkaisuihideoita peilattiin hankkeen asettamiin tavoitteisiin uudelta opetussuunnitelmalta.

Toteutuskonseptin visualisoinnissa käytettiin palvelumuotoilusta tuttua palvelupolkua/ -suunnitelmaa. Palvelumuotoilu on asiakaslähtöistä palveluiden muotoilua, joten visualisointi tehtiin opiskelijan näkökulmasta. Palvelupolussa tulee esille myös XAMK:n henkilökunnan, opettajien ja yhteistyökumppaneiden roolit sekä toiminnot koulutuksen eri vaiheissa. Palvelupolku on luotu tutkimustulosten pohjalta ja kuvaa kokonaisuudessaan opiskelijan opiskelun valmistumiseen saakka. Lopputulokset visualisoitiin ja aukaistiin selityksin seuraavaan alalukuun (7.1)

7.1 Palvelupolku

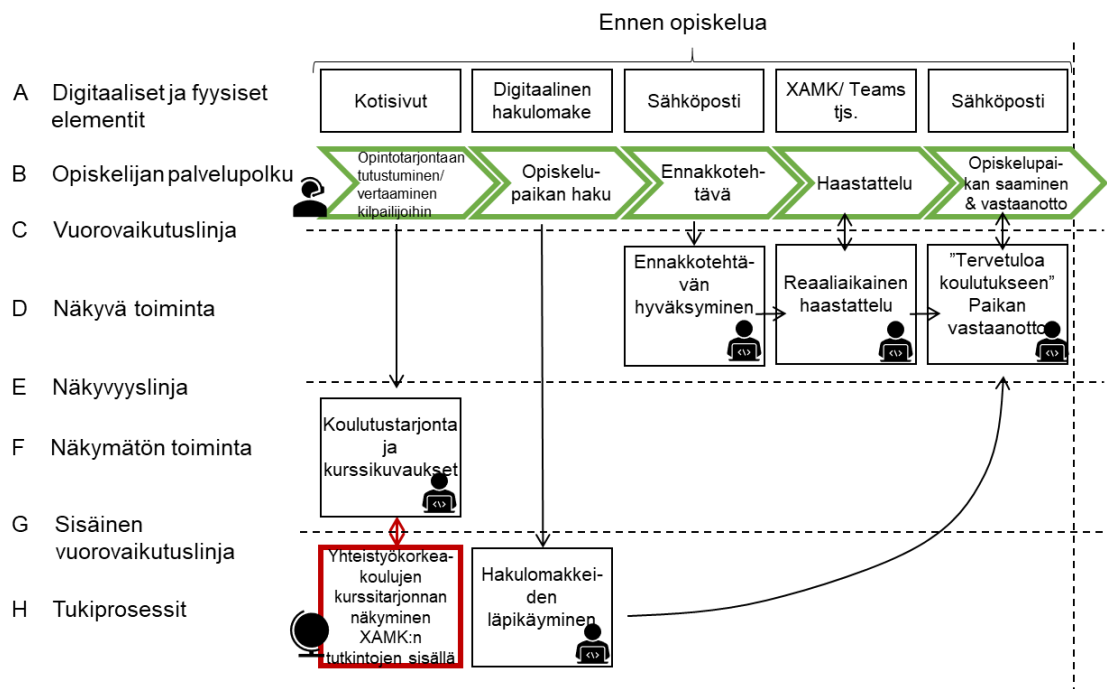
Opiskelijan palvelupolku/ -suunnitelma visualisoitiin Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider -mallin mukaan. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 55) Palvelupolku havainnollistaa opiskelijan toimintaa hakemisesta valmistumiseen XAMK:n henkilökunnan, opettajien ja yhteistyökorkeakoulujen kanssa. Esitysteknisistä syistä palvelupolku on jaettu kolmeen osaan. Polku jatkuu aina seuraavassa kuviossa. Helppolukuisuuden vuoksi jokaisen osan alussa on rivien selitykset uudelleen. Kuvat löytyvät lisäksi liitteinä suuremmassa koossa (Liite 1, 2 ja 3). Ensimmäinen ja toinen osa kuvaa tulevan opiskelijan toimintaa ennen opiskelua. Toisessa osassa näkyy myös opiskelijan toiminta opiskelun aikana. Viimeisessä osassa on kuvattu opiskelijan toiminta opiskelun jälkeen sekä valmistuminen. Opiskelijan eri toiminnan vaiheet on kuvattu pääpiirteittäin. Käytännössä toimintoja voi olla enemmän sekä opiskelijan että henkilökunnan puolella.

Palvelusuunnitelma perustuu opiskelijan palvelupolussa visualisoituun julkisivukokemukseen, joka on merkattu vihreillä, eteenpäin menevillä nuolilla. Jokaisen toiminnan kohdalla näkyy siihen vaikuttavat näkyvät ja näkymättömät prosessit sekä niiden suhde toisiinsa. Näkyvän ja näkymättömän toiminnan takana on aina opettajia tai XAMK:n muuta henkilökuntaa. Palvelusuunnitelma kuvaa, miten opiskelijan toiminta laukaisee eri palveluprosesseja ja päinvastoin; kuinka palveluprosessit vaikuttavat opiskelijan toimintaan.

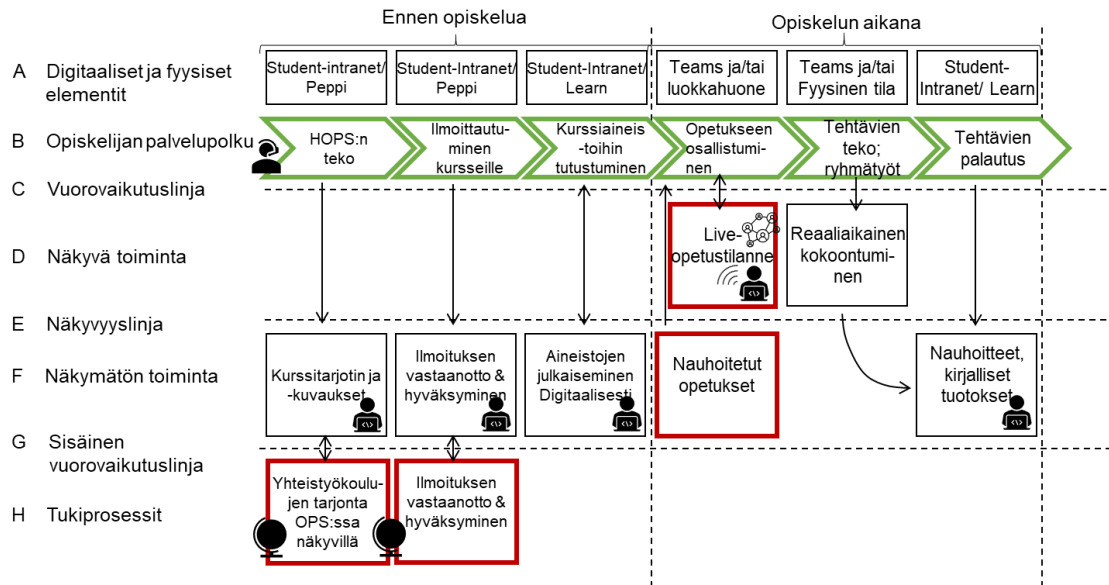
Palvelusuunnitelmasta tulee esille yksittäisten osastojen tai työntekijöiden prosessit ja kuinka nämä prosessit liittyvät toisiinsa ja opiskelijan toimintaan. Lisäksi palvelusuunnitelma havainnollistaa digitaalisia ja fyysisiä elementtejä,

jotka näkyvät tietyissä vaiheissa, kuten tietyt sivustot, ohjelmat, alustat ja sovellukset.

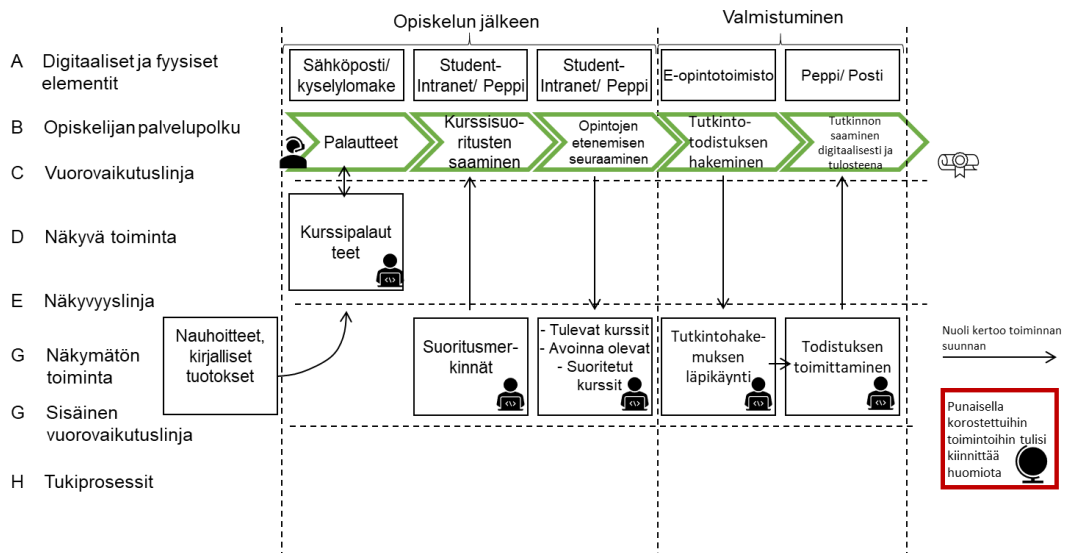
Tämmöisenään palvelusuunnitelma kuvastaa suunnitelmissa olevaa XAMK:n digitaalisesti tuettua koulutusta, jossa on kansainvälinen ulottuvuus. Palvelupolku havainnollistaa hyvin ne kohdat, joihin tulisi kiinnittää huomiota ennen uuden koulutusohjelman suunnittelemista ja siihen siirtymistä. Kuvasta näkee kuinka paljon opiskelijan sekä henkilökunnan tulisi hallita erilaisia digitaalisia alustoja, ohjelmia ja sovelluksia. Lisäksi on huomioitava opetettavien kurssien sisältö ja opetusmuodot, jotta hankkeelle asetetut tavoitteet täyttyisivät.



Kuva 4. Palvelupolku ennen opiskelua. Smeds 2021



Kuva 5. Palvelupolku opiskelua ennen ja aikana. Smeds 2021



Kuvio 6. Palvelupolku opiskelun jälkeen ja valmistuminen. Smeds 2021

Tällä hetkellä XAMK:ssa digitaalisen opetuksen taustalla on vahva ajatus ajan ja paikan riippumattomuudesta. Tästä syystä palvelupolkuun on merkattu opetustilanteet punaisella. Opetuksen tulisi olla ainakin osittain reaaliaikaista, jotta hankkeelle asetetut tavoitteet pystyisivät toteutumaan. Nauhoitetuista opetustilanteista syntyvä keskustelu käydään usein kirjallisena. Kirjoitettu viestintä ei korvaa livenä tapahtuvaa vuorovaikutusta, jolloin äänen lisäksi näkee toisen osapuolen ilmeet ja eleet. Reaaliaikainen opetus mahdollistaa luonnostaan virtuaalisen yhteistyön kulttuurien välisissä ryhmissä ja helpottaa oppimista toinen toiselta vuorovaikutustilanteissa. Kurssien toteutusmuotoon tulisi muutenkin kiinnittää huomiota – tuleeko ryhmätöitä, yritysprojekteja jne. On myös

hyvä miettiä, minkä taustaiset opiskelijat hyötyvät ajasta ja paikasta riippumattomasta opetuksesta ja ketkä taas reaaliaikaisesta sekä mitä hyötyjä he saavat tietyistä opetusmuodoista.

A Digitaaliset ja fyysiset elementit kuvaavat asioita, joiden välityksellä opiskelijat ovat yhteydessä koulutuksen tarjoajaan, XAMK:iin. Tähän sisällytetään viestit, jotka toimitetaan digitaalisilla kanavilla; kuten sähköpostit, tekstiviestit ja digitaaliset lomakkeet. XAMK:n koulutuksissa digitaaliset elementit rakentuvat digitaalisista ympäristöistä, luokkahuoneista ja viestinnästä. XAMK:ssa laitteet ja puitteet digitaalisuuden hyödyntämiseen kansainvälisessä opiskelussa ja opetuksessa ovat kunnossa. Tällä rivillä näkyy myös fyysiset tilat.

B Opiskelijan palvelupolku -rivillä kuvataan, mitä opiskelija tekee opiskelijan palvelupolun kussakin vaiheessa. Opiskelijan toiminta voi sisältää useita fyysisiä ja digitaalisia elementtejä. Toiminta voidaan yhdistää sekä opiskelijalle näkyviin että näkymättömiin toimiin, riippuen, onko opiskelija suorassa yhteydessä henkilökuntaan vai jonkin automatisoidun ohjelman välityksellä. Tällä rivillä kuvataan opiskelijan toiminnat koulutukseen tutustumisesta valmistumiseen.

C Vuorovaikutuslinja jakaa opiskelijoiden ja XAMK:n toimet toisistaan. Jos opiskelija on vuorovaikutuksessa XAMK:n työntekijän kanssa, suunnitelma näyttää yhteyden vuorovaikutuslinjan yli.

D Näkyvä toiminta kertoo XAMK:n toiminnan, joka näkyy opiskelijalle suoraan ja on välittömässä yhteydessä opiskelijaan, kuten opettajan ja opiskelijan välisen sähköpostiviestintä tai opetustilanne.

E Näkyvyyslinja erottaa opiskelijalle näkyvän ja näkymättömän toiminnan toisistaan.

F Näkymätön toiminta kuvastaa opiskelijalle näkymätöntä toimintaa, joka on kuitenkin tarpeellinen koulutuksen kulun kannalta. Tällaisia ovat esimerkiksi opintojen kirjaaminen opintorekisteriin, jolloin henkilökunta ei ole suorassa yhteydessä opiskelijaan. Opiskelijalle näkymättömät vuorovaikutustilanteet voidaan yhdistää näkyvään toimintaan ja tukiprosesseihin.

G Sisäinen vuorovaikutuslinja kuvastaa rajaa muihin organisaatioihin. Tämän linjan alapuolella olevat tapahtumat ovat muiden osastojen ja yhteistyökumppaneiden suorittamia tukiprosesseja kuten yhteistyökorkeakoulujen.

H Tukiprosessit ovat muun organisaation tai ulkopuolisten kumppaneiden suorittamia toimintoja. Opiskelijan hakiessa koulutukseen ja valitessa kansainvälisiä, yhteistyökorkeakoulujen opintoja, toiminta näkyy tukiprosesseissa. Ne voivat laukaista opiskelijan toimia sekä opiskelijalle näkyviä ja näkymättömiä toimia. yhteistyökumppaneiden toimet ovat punaisella. Idea on, että yhteistyökumppaneiden tarjoamat opintojaksot näkyisivät XAMK:n koulutusten sisällä, jolloin tarvittaisiin vain organisaatioiden väliset sopimukset opintojaksovaihdannan suhteen. Tällaisessa kuviossa kansainvälisestä liikkuvuudesta jäisi pois opiskelijoiden henkilökohtainen vaihtohakuprosessi, jolloin hyvin eritaustaisten opiskelijoiden kynnys hakeutua koulutukseen, joka sisältää kansainvälisiä opintoja, madaltuu ja mahdollistuu. Se myös luo uudenlaisen markkina-
raon XAMK:lle ja tuo lisäarvoa koulutuksiin, kun niissä näkyy valmiina kansainvälisen opiskelun mahdollisuudet.

8 POHDINTA

Tässä luvussa pohditaan kokonaisuudessaan opinnäytetyötä; tutkimuskysymyksen asettelua, teemahaastattelua ja havainnointia, aineiston riittävyttä, sisällön analyysiä, tutkimustuloksia, teorian suhdetta tuloksiin sekä palvelumuotoilun osuutta ja sopivuutta työhön. Oliko toteutus onnistunut kokonaisuus?

Opinnäytetyö on osa XAMK:n kansainvälistä hanketta, TKI-toimintaa. Kansainvälisen hankkeen tavoite on hyödyntää digitaalisuuden ja kansainvälisyyden muodostamaa synergiaa korkeakouluopiskelussa. Opinnäytetyön aihe muotoutui hankkeen pohjalta; parantaa opiskelijoiden kansainvälistä liikkuvuutta digitaalisuuden avulla.

Alkuperäisen tutkimussuunnitelman mukaan tarkoitus oli kerätä teemahaastatteluilla tietoa uuteen opetussuunnitelmaan tulevista kursseista ja hyödyntää palvelumuotoilua kurssisuunnittelussa. Tutkimuskysymyksen, teemahaastattelun ja palvelumuotoilun yhdistäminen toisiinsa oli haastava. Heti ei hahmottunut, miten tutkimuskysymyksestä päästään haluttuun lopputulokseen - mikä osuus haastatteluilla ja palvelumuotoilulla on tutkimuksessa?

Tutkimuksen viitekehys; digitaalinen opiskelu, kansainvälinen liikkuvuus ja opintojaksojen kehitysprosessit loivat tutkimukselle puitteet. Viitekehysten rakentuminen selkeytti, mitä tässä tutkimuksessa oikeastaan tarvitsee selvittää ennen opetussuunnitelman tekoa. Teoria valaisi, että ensin täytyy selvittää digitaalisuuden hyödyntämisen nykytila, sitten vasta suunnitella opintokokonaisuus. Silloin muotoutui lopullinen tutkimuskysymys; millaisiin asioihin tulisi kiinnittää huomiota, että kansainvälisyyden ja digitalisuuden synergiaa voitaisiin hyödyntää laajemmin korkeakouluopiskelussa? Tämän kysymyksen pohjalta muodostui jo yhden kokonaisen tutkimuksen, siksi opetussuunnitelman teko jäi kokonaan tästä opinnäytetyöstä ulkopuolelle. Opetussuunnitelman suunnittelu olisi sitten tästä tutkimuksesta seuraava askel.

Tutkimuskysymyksen selkiytyminen piti tutkimusaiheen ja otsikon kuitenkin alkuperäisenä – opiskelijoiden kansainvälisen liikkuvuuden parantaminen digitaalisuuden avulla. Tutkimuskysymyksen muovautuessa lopulliseksi, selkiytyi myös palvelumuotoilun osuus tässä opinnäytetyössä.

Aineisto muodostui neljästä teemahaastattelusta ja kansainvälisen kurssin havainnoinnista. Suunnitelmissa oli viisi haastattelua, mutta viides, haastateltavaksi ajateltu henkilö, ei vastannut haastattelupyyntöön. Neljällä haastattelulla ja kurssin havainnoinnilla sai jo kattavan aineiston tähän työhön. Osittain haastattelut toistivat samoja asioita, jolloin pystyi olemaan varma aineiston luotettavuudesta. Mutta ne myös täydensivät ja tarkensivat toinen toistaan. Digitaalisista valmiuksista keskusteltaessa kaikki haastateltavat vastasivat samalla tavalla; samat ohjelmat, koneet, laitteet ja puitteet toistuivat vastauksissa. Vastaukset poikkesivat toisistaan keskusteltaessa opetustilanteista. Ne käsittelivät enemmän haastateltavien henkilökohtaisia kokemuksia. Suuremmalla otannalla aineisto olisi varmasti ollut monipuolisempi, mutta tämäkin määrä antoi kattavan kuvan XAMK:n nykytilasta. Tässä tutkimuksessa määrällä ei ole niin suurta merkitystä kuin laadulla. Ja aineistonkeruussa laatu tuli esille siinä, että henkilöt, joita haastattelin, tunsivat hyvin digitaalisuuden ja kansainvälisyyden tilan XAMK:ssa.

Haastattelutilanteessa huomasi, että teemahaastattelu oli oikea valinta aineistonkeruumenetelmäksi verrattuna esimerkiksi lomakehaastatteluun. Yksilöhaastatteluna järjestetty teemahaastattelu antoi paljon laajemmin vastauksia, mitä olisi osannut odottaa pelkillä kirjoitetuilla kysymyksillä. Haastattelukysymykset lähetettiin etukäteen haastateltaville, jotta he voivat tutustua ja valmistautua haastatteluun etukäteen. Osa kysymysten asetteluista oli sellaisia, että haastateltavat kaipasivat laajempaa kysymysten avaamista, jotta ymmärsivät, mitä kysymyksellä halutaan selvittää. Tällainen keskustelu olisi luultavasti jäänyt pois lomakehaastattelusta. Haastateltavat olisivat vastanneet oman ymmärryksensä mukaan, jolloin haastattelijan haluaman näkemyksen saaminen käsiteltävästä asiasta ei olisi ollut mahdollista. Teemahaastattelu on yksi palvelumuotoilun perusmenetelmistä, joten sen sopivuutta tähän tutkimukseen ei tarvinnut miettiä sen enempää. Teemahaastattelulla saadaan hyvin haastateltavan oma ääni kuuluviin. Kansainvälisen kurssin havainnointi vahvisti haas-

tattelun tuloksia, mutta se ei olisi yksinään riittänyt aineistonkeruumenetelmäksi. Havainnoimalla kerätty aineisto oli suppea otanta XAMK:n kurssien toteutuksesta.

Aineiston analyysimenetelmänä teoriaohjaava sisällönanalyysi osoittautui hyväksi valinnaksi. Siinä alkuperäinen aineisto tiivistyy informatiiviseen muotoon, jonka analyysia ohjasi viitekehyksessä läpi käyty aikaisempi tieto. Aineiston analysointi oli minulle kokonaan uusi tiedon käsittelyn työkalu. Perehdyttyäni aiheeseen Sarajärven ja Tuomen selkeän ohjeistuksen avulla pääsin nopeasti kiinni analyysin ytimestä ja pystyin tekemään analyysin onnistuneesti.

Aineistosta nousseet tulokset vahvistivat teoriassa läpi käytyjä asioita. Esiin tuli myös sellaista tietoa, mitä ei lukemastani kirjallisuudesta tullut esiin. Tieto koski ydinkysymystä; miksi digitaalisuutta ei ole hyödynnetty opiskelijoiden kansainvälisessä liikkumisessa enemmän? Digitaalisestikin tehtävät yhteistyöt saavat alkunsa aidoista ihmisten kanssa käydyistä keskusteluista ja kohtaamisista. Teoreettisessa viitekehyksessä kiinnitettiin huomiota digitaalisuuden ja kansainvälisyyden hyödyntämiseen ja siihen, miten opintojaksoja kehitetään. Ajattelin aluksi, että digitaalisuuden hyödyntäminen kansainvälisessä liikkumisessa on kiinni tarjottavien kurssisisältöjen lisäksi kurssien toteutuksesta. Onko olemassa olevat laitteet ja yhteydet käyttötarkoitukseen sopivia? Mil-laista on pedagogiikan ja opetuksen aikaisen vuorovaikutuksen laatu? Koetaanko digitaalisuus tuttuna? Ja miten nykyinen kansainvälinen opiskelu on järjestetty? Tutkimuksessa kiinnitettiin huomio kurssien toteutukseen, jolloin digitaaliset avaukset kansainvälisyyteen jäivät huomiotta. Tutkimuksen tuoma uusi tieto saattaa olla myös sellaista hiljaista tietoa, jota ei kirjallisuudesta olisi löytynyt.

Palvelumuotoilun osuus tuli selväksi tutkimuskysymyksen selkiytymisen jälkeen. Palvelumuotoilun tuplatimantti havainnollisti tutkimuksen kulkua. Tutkimus jakautui kahteen osaan; tutkimukselliseen osuuteen ja tulosten hyödyntämiseen toteutuskonseptin luomisessa. Palvelumuotoilu ja tuplatimantti osoittautuivat hyviksi valinnoiksi toteutuskonseptin tekemisessä, sillä tutkimustulosten perusteella XAMK:ssa panostetaan opiskelijälähtöisyyteen ja palvelumuotoilu on asiakaslähtöistä suunnittelua.

Opinnäytetyön tekeminen antoi työkaluja monitahoisten kokonaisuuksien hallintaan ja hahmottamiseen sekä syvempää ymmärrystä digitaalisuuden ja palvelumuotoilun hyödyntämiseen. Poikkitieteellisyys ja monialaisuus herättivät kiinnostukseni tämän aiheen tutkimiseen. Tutkimuksen teko mahdollisti palvelumuotoiluun tutustumisen ja käytön. Palvelumuotoilu oli minulle ennestään tuntematon alue. Tutkimus on myös valaissut yleisesti koulutusten kehittämiseen vaikuttavia tekijöitä, miten esimerkiksi koulutuksen kehittäminen on tärkeä osa yhteiskuntamuutoksessa ja miten ajan ilmiöt voidaan huomioida koulutussuunnittelussa. Myös aiheen ajankohtaisuus lisäsi ymmärrystä tulevaisuudesta – mitä digitalisaatio tuo tullessaan, mitä hyötyjä ja haittoja siitä tulee olemaan? Kuinka digitaalisen toteutuksen lisäksi on otettava huomioon tietoturvakysymykset. Tutkimus antoi itselleni näkökulmia ja ammatillisia valmiuksia monialaistuvaan työympäristöön. Tutkimus tuotti sellaista tietoa, jota hanke voi hyödyntää prosessin eteenpäin viemisessä. Tulosten lisäksi hanke saa työkalukseen palvelupolun. Opin palvelumuotoilun hyödyntämisen ja tuplantimanttiprosessin; analyyttisen tiedon ja luovan toiminnan yhdistämisen. Tulen hyötymään työelämässä palvelumuotoilun ja tieteellisen tutkimuksen rakenteen ymmärtämisestä.

Opinnäytetyön aikana tehdyn palvelupolun kehittäminen antaisi XAMK:lle lisää asiakasymmärrystä. Hyödyntämällä kehitetystä versiosta saatua tietoa XAMK pystyisi tekemään vielä syvemmin asiakaslähtöistä koulutussuunnittelua. Palvelupolkuun olisi hyvä ottaa mukaan erilaiset käyttäjäpersoonat; ydinasiakkaat ja testata palvelua heidän näkökulmastaan: palveleeko koulutus XAMK:n ydinasiakkaita ja ovatko hankkeen tavoitteet linjassa XAMK:n strategian kanssa. Tällä hetkellä palvelupolku on tehty yleisesti edustamaan kaikkia opiskelijoita. Erilaiset opiskelijaprofiilit antaisivat lisäinformaatiota koulutuksen kehittämisestä. Persoonat paljastavat palvelupolun kipukohdat, joihin kannattaa kiinnittää enemmän huomiota. Erilaiset opiskelijaprofiilit paljastavat ydinasiakastyyppin tietyllä koulutuskonseptilla: millaisia opiskelijoita koulutukseen hakeutuu? Onko tarkoitus mahdollistaa kansainvälinen opiskelu työnohessa perheelliselle vai vuorotyössä olevalle vai jollekin muulle?

Avoimia kysymyksiä jäi paljon ilmaan tutkimusaiheeseen liittyen. Tein tämän tutkimuksen XAMK:n näkökulmasta. Tutkimusta voisi laajentaa yhteistyö-

kumppaneiden puolelle ja tehdä samanlaisen kartoituksen heidän tilastaan digitaalisuuden hyödyntämisestä kansainvälisyydessä. Tutkittavaksi jäi myös XAMK:n näkyvyys yhteistyökumppaneiden puolella. Millainen hankkeessa mukana olevien yhteistyökumppaneiden ajatus on opintojaksovaihdannasta ja koulujen näkyvyydestä? Lisäksi olisi hyvä tutkia, miten digitaalisesti järjestetyt kansainväliset kurssit voidaan järjestää eri aikavyöhykkeiden kesken niin, että hankkeen asettamat kurssitavoitteet täyttyisivät. Ja miten samanaikaisesti toteutuu XAMK:n oma strategia? Miten digitaalisesti toteutettu opetussuunnitelma onnistuu käytännössä? Hankkeen asettamat kurssitavoitteet eivät toteudu ilman vuorovaikutusta, eikä opiskelijoiden toive yhteisöllisyydestä tule toteutuneeksi ajasta ja paikasta riippumattomassa opiskelussa.

Tässä esitetään tuloksista kolme merkittävää asiaa, jotka ovat tärkeitä hyvän digitalisaation kannalta. Ensimmäinen asia on digitalisaation tiekartan vähäinen tunnettavuus XAMK:n haastateltavien keskuudessa. Jos neljästä henkilöstä vain yksi tunsi digitalisaation tiekartan, voi siitä päätellä, että henkilökunnassa on muitakin, jotka eivät tunne tiekarttaa hyvin. Se olisi hyvä jalkauttaa jokaiselle organisaatiotasolle ja tehdä tunnettavaksi koko henkilökunnassa. Tiekartan parempi tunnettavuus loisi jo itsessään yhtenäisempää ilmapiiriä digitalisoituvassa koulutuksessa. Toisena nousee esiin tiiviimmän yhteistyön merkityksen kansainvälisten koulujen kanssa. Kolmantena henkilökunnan digitaaliset valmiudet, jotta pedagogiikka ei kärsi verkko-opetuksesta.

Hankkeessa mukana olevat yhteistyökumppanit sekä muutkin korkeakoulut voivat hyödyntää tämän tutkimuksen tuloksia oman digitaalisen ja kansainvälisyyden synergian tarkasteluun. Tutkimustuloksia ja toteutuskonseptia voi käyttää myös pelkän digitaalisen koulutuksen tarkasteluun ja kehittämiseen.

Itse tutkimuksen tekemisessä ei ilmennyt ongelmia tutkimuskysymyksen muotoutumisen jälkeen. Tutkimuksen teko oli opettavainen ja onnistunut kokonaisuus.

9 LOPPUSANAT

Haluan lopuksi vielä kiittää kaikkia, jotka ovat edesauttaneet oppinäytetyöni tekemisessä. Kiitos Juha Korpijärvelle opinnäytetyön ohjauksesta, hankkeesta vastaavalle Noora Talsille sekä haastateltavilleni rakentavista haastatteluista. Erityiskiitokset vaimolleni tuesta ja kannustuksesta opinnäytetyöni tekemisen aikana.

LÄHTEET

Akava. 29.6.2018. *Osaamisstrategia*. Noudettu osoitteesta <https://akava.fi/tavoitteet/koulutus/suomelle-on-laadittava-osaamisstrategia/>

Alasuutari, P. 2011. *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.

Anttila, P. 2005. *Ilmaisu, teos ja tekeminen ja tutkiva toiminta*. Hamina: Artefakta.

Anttila, P. 17.5.2014. *Tutkimisen taito ja tiedon hankinta*. Noudettu osoitteesta Metodix - metodi tietämystä kaikille: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/>

Catalanotto, D. 2018. *A tiny history of Service Design. Or how to make Service Design sound way more interesting and smarter during dinner parties*. <https://service-design.co/book-a-tiny-history-of-service-design-368ed603797c> [viitattu: 2021].

Council, D. 7.1.2021. *Design Council*. Noudettu osoitteesta <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

Digital Mobile @ FH Bielefeld. 1.8.2019. Bielefeld, Saksa.

Elinkeinoelämän keskusliitto EK. 25.4.2016. *Korkeakoulut harppaavat digitaalisiin oppimisympäristöihin*. Noudettu osoitteesta <https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/korkeakoulutus-harppaa-digitaalisiin-oppimisymparistoihin/>

Elinkeinoelämän keskusliitto EK ry. 1.9.2020. *Elinkeinoelämän keskusliitto*. Noudettu osoitteesta <https://ek.fi/mita-teemme/talous/perustietoja-suomen-taloudesta/3998-2/>

ETLA. 11.6.2020. *Suomi kakkossijalla digitaalisuuden hyödyntämisessä – kyberturvallisuudessa olemme kuitenkin jäämässä verrokkimaiden kyydistä*. Noudettu osoitteesta <https://www.etla.fi/ajankohtaista/suomi-kakkossijalla-digitaalisuuden-hyodyntamisessa-kyberturvallisuudessa-olemme-kuitenkin-jaamassa-verrokkimaiden-kyydista/>

Eurashe. 24.8.2011. *Mobility for Better Learning*. Noudettu osoitteesta <https://www.eurashe.eu/library/modernising-phe/mobility/policy/WG4%20R%20BFUG%20Mobility%20for%20Better%20Learning.PDF>

Euroopan komissio. 14.11.2017. *Euroopan tulevaisuus: Eurooppalainen koulutusalue vuoteen 2025 mennessä*. Noudettu osoitteesta https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fi/IP_17_4521

Euroopan komissio. (30. 9 2020). *Digitaalisen koulutuksen toimintasuunnitelma 2021-2027. Koulutuksen mukauttaminen digiaikaan*

soveltuvaksi. Noudettu osoitteesta https://ec.europa.eu/education/education-in-the-eu/digital-education-action-plan_fi

Garam, I. 2012. *Kansainvälisyys osana korkeakouluopintoja*. Helsinki: CIMO.

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. *Digiajan asiakaskokemus. Oppia kansainvälisiltä huipuilta*. Helsinki: Alma Talent.

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2017. *Ylivoimainen asiakaskokemus. Työkalupakki*. Helsinki: Alma Talent.

Hirsjärvi, S. & Hurme, P. 2014. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2018. *Tutki ja kirjoita*. Porvoo: Bookwell Oy.

Hyvärinen, M. Nikander, P. & Ruusuvuori, J. 2010. *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.

Härkönen, E. 17.11.2017. *Digitalisaatio opetuksen ja oppimisen apuna*. Noudettu osoitteesta <https://blogit.utu.fi/utu/2017/11/17/digitalisaatio-opetuksen-ja-oppimisen-apuna/>

Jeskanen, S. 2020. *Karelia-ammattikorkeakoulun YAMK-koulutuksen kansainvälisyyden kehittäminen*. Opinnäytetyö.

Jungner, M. 2015. *Otetaan digiloikka! Suomi digikehityksen kärkeen*. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto EK.

Koivisto, M. Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. *Palvelumuotoilun Bisneskirja*. Liettua: Alma Talent Oy.

Maijala, R. 25.11.2019 – 13.1.2020. *Johdatus palvelumuotoiluun. Service design training camp -täydennyskoulutus*.

Miettinen, S. 2016. *Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. (16. 3 2017). *Yhteistyössä maailman parasta*. Noudettu osoitteesta Opetus- ja kulttuuriministeriö: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79438/Yhteisty%C3%B6ss%C3%A4%20maailman%20parasta%20-%20Esite.pdf>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. (17. 1 2019). *Korkeakouluille uusi rahoitusmalli*. Noudettu osoitteesta Opetus- ja kulttuuriministeriö: <https://minedu.fi/-/korkeakouluille-uusi-rahoitusmalli>

Opetushallitus. 2019. *Kansainvälisyyttä kaikille*. Noudettu osoitteesta <https://www.oph.fi/fi/tilastot/kansainvalisyitta-kaikille#2f5968aa>

Saarinen, T. Vaarala, H. Kyckling, E & Haapakangas, E.-L. 2020. Mitä on kansallinen ja kuka on kansainvälinen? Kieli-ideologiat korkeakoulutuksen

kansainvälistymisen kuvaajina. Teoksessa J. & Ursin, *Tuntematon korkeakoulutus* (ss. 115 - 138). Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2019. *This is service design thinking*. Amsterdam: BIS.

Stickdorn, M. Hormess, E. Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. *This is service design doing*. Canada: O'reilly.

SUMMARY of FH Bielefeld's proposal for the project: "Digital Mobile@FH Bielefeld". 1.8.2019. Bielefeld, Saksa.

Valtioneuvoston kanslia. 2015. *Toimintasuunnitelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi*. Helsinki: Hallituksen julakisuusarja 13/2015.

Vilkka, H. 2015. *Tutki ja kehitä*. Juva: PS-kustannus Oy.

XAMK. 1.9.2020. www.xamk.fi. Noudettu osoitteesta <http://www.xamk.fi>

XAMK. 2.20.2021. *Strategia*. Noudettu osoitteesta <https://www.xamk.fi/xamk/strategia/>

