

Service Design Perspective on Virtual Course Development

Emma Österberg



Author	
Emma Österberg	
Degree programme	
Business Information Technology	
Report/thesis title	Number of pages and appendix pages
Service Design Perspective on Virtual Course Development	24 + 30
<p>This thesis provides Haaga-Helia University of Applied Sciences insight into how the students experience virtual courses. The topic arose from personal interest after completing over half of the courses required for the BBA in Business IT degree as virtual courses.</p> <p>The thesis explores the service design process as well as the difficulty of designing virtual courses in the digital era. The insight of the students is collected in the form of a 20-question questionnaire which proves that students truly enjoy the concept of virtual courses as it provides them with freedom but that they have had varied experiences depending on the teacher of the virtual courses.</p> <p>The questionnaire responses are reflected on the new Haaga-Helia virtual course quality standards which shows that the courses do reach the minimum level of the standards. However, it also proves that there are differences between the courses as they are built and designed by different teachers. The problem is not in the content but in the pedagogical and technological way of presenting it.</p> <p>The thesis arrives at a conclusion where a general structure template for similar virtual courses could be seen as a beneficial support tool for the teachers in the process of building and designing virtual courses. The template should be formed based on pedagogical, technical and content knowledge in order for it to be most useful for the teachers as well as to give the best learning experience for the students.</p>	
Keywords	
Service design, human-centered design, pedagogical development, virtual course, virtual studies, co-design, interactive design, collaborative design, e-learning, virtual study platform.	

Table of contents

1	Introduction.....	1
2	Theoretical framework.....	3
2.1	Service Design.....	3
2.2	The Importance of Design.....	4
2.3	Human-Centered Design	5
2.4	Why Is Listening to the Users Not Always Beneficial?.....	8
2.5	Virtual Courses	9
2.6	Building a Virtual Course	10
3	The Research.....	14
3.1	Project Plan Summary	14
3.2	The New Haaga-Helia Virtual Course Quality Criterion	15
3.3	Questionnaire.....	18
4	Discussion	19
4.1	The Results.....	19
4.2	What Does the Research Reveal?.....	20
4.3	Further Research on the Topic	23
4.4	Conclusion and Self-Evaluation	23
	Bibliography	25
	Appendices	27

1 Introduction

Virtual courses are a set of courses which students can complete where-ever and when-ever. They are mostly online based which means that all the material, lectures and assignments are accessible online from any location. The courses give the students an opportunity to study while working for example. Haaga-Helia offers a massive number of virtual courses for each and every degree they have. They also partake in a 3UAS project where three Universities of Applied Sciences share their courses which enables the students from all three schools to complete the most interesting courses they find from the shared list.

This is a constructive research-based thesis which means that the aim of it is to produce a solution to a current problem encountered in the real world. The set problem for this particular thesis is the quality of virtual courses and the ever-changing formatting as well as the structure of them. In this context, course refers to a module of a specific topic within a degree program, and module to a smaller part, sub-topic, within said course.

The interest for this topic arose from personal experiences on virtual courses. As a student who has completed around half of all the credits (ECTS) required for the degree program in Business Information Technology (BITe) as virtual courses, it is clear that the experiences are not of short and invalid. The overall personal findings were that there was no comprehensive and inclusive set of standards for any of the courses which meant that the quality of teaching varied a lot which then lead to decreased quality of learning.

The aim of this thesis is to provide Haaga-Helia University of Applied Sciences with a development idea in the form of qualitative research conducted as a questionnaire (survey) on students of the degree program in Tietojenkäsittely (Tiko), who study full time on the day side and have completed more than one virtual course within the past year; August 2018 – August 2019. The outcomes of the questionnaires will be analysed from service design perspective and compared to the new virtual course standards Haaga-Helia has set this year.

This thesis will provide teachers with additional insight into how the students find the course structures, assignments and materials on the courses. This would then work as a guide for Haaga-Helia when setting up a course template for the teachers. The main idea is to provide the students with an effortless, clear and functional virtual study platform that would be curated by pedagogically and technologically knowledgeable teachers in order for the students to achieve the best possible learning outcomes. The course template

would also result into the teachers having an easier time with the curation of virtual courses as well as the upkeep of the courses before, during and after the implementations. In this thesis course refers to the whole course and implementation is a specific execution of the course. The implementations can vary depending on the implementation while the courses stay more or less the same as they are based on a specific degree curriculum. All and all the template suggestion would benefit both the students and the teachers.

For the purpose of avoiding too wide of a scope, the originally planned teacher interviews have been left out. The thesis will also not include quantitative research, because interactive development projects require the target groups voices to be properly heard in the form of qualitative questions and answers. The target group is narrowed down from students of every single degree program to the students of a specific degree program which offers a sufficient number of virtual courses as well as a good variety in them, in order for the qualitative data to be processed sufficiently and efficiently. Lastly, when it comes to the virtual platforms and the development of the template, only Moodle is used as the base platform.

The first chapter of this thesis introduces the theoretical framework. This includes the definition of the concepts service design and virtual course. Then the importance of design in anything and everything is explored and the main perspective of this thesis, human-centered (collaborative, interactive, co-) design, is introduced. In the terms of always staying critical, the aspect of questioning the effectiveness of interactive design is explored as well. Lastly the first chapter will explore the topic of building a virtual course and what that entails.

The second chapter is dedicated to the survey. The objective and problems are discussed and the new Haaga-Helia virtual course standards are also introduced. The next chapter explores the answers of the questionnaire. Mainly, how much data was collected and what the answers were. Lastly the survey answers are discussed in terms of the Haaga-Helia virtual course standards; according to the answers, how do the current courses fit to the standards, or do they fit at all. The worthiness and accuracy of the thesis is explored and perspectives for future research are set. The discussion ends in the evaluation of, how well did the research reach its goal and what did it reveal.

2 Theoretical framework

This section introduces the main theoretical framework on which the thesis is based on. The history of service design and the importance of design are discussed. A critical point of view of human-centered design and involving the users in the development process is explored. And lastly the concept of virtual courses is explained as well as the basic building process of the courses is explored. This section will provide a comprehensive base for the whole thesis.

2.1 Service Design

The Interaction Design Foundation (2019) states on their website that service design can be used to curate new services as well as improve the overall performance of services that already exist. Along with this, the definition of service design is that it is a systematic as well as an iterative process which aims to create functional, desirable and effective services with a human-centered approach. (Interaction Design Foundation 2019.) The main focus of service design is in the quality of service and the experience the customer gets from said service. This is also the main key value measurement for success in service design projects. The service design project integrates interdisciplinary approaches and methods as well as team-based and user-oriented ones (Interaction Design Foundation 2019.)

Service design has evolved into what it is today under the overwhelming pressure of the rapidly growing market (Mager 2008.) As Morelli (2016, in Interaction Design Foundation 2019) states, context is very important in the service design process. All actors need to be identified and every possible scenario needs to be defined in order for the diagrams and written elements used to represent the information to present all the components and the full complexity of the service (Interaction Design Foundation 2019.) It is inherent that the actors are a participating element along with the technological elements which highlights the importance of the relationship between the users, designers as well as the social, economic, cultural and technical frameworks (Morelli 2002, 4–7.) In this context user refers to stakeholders, anyone who is affected by the service in any way.

In 1982, service design was considered as a responsibility of the marketing and management teams in companies. (Interaction Design Foundation 2019.) Enterprises were expected to visualise, how different processes interacted with each other. Blueprinting was their way of presenting processes with all of their actors and tasks in an orderly manner.

(Interaction Design Foundation 2019.) Later on, these blueprints became a way for businesses to manage their operational efficiency as the unnecessary tasks could easily be noticed, processes could be made more and more efficient and clear, they are still used today.

Around ten years later, in 1991, Erlhoff stated that service design enables the improvement of productivity and quality of services with the knowledge it provides the exercising party. (Interaction Design Foundation 2019.) Service design is a way of expressing and evaluating the problems, possibilities and opportunities other people cannot see and generating solutions to them. A service designer is a highly skilled professional, who is able to envision and observe the needs and behaviours of people and know what they will want in the future (Interaction Design Foundation 2019.)

Not only do service designers need to meet the requirements of all the actors but they also need to take into account the environmental, social and economic challenges that the current world is pressing on everyone which evermore enhances the relevance and importance of the service designers (Interaction Design Foundation 2019.) Manzini refers to services as products because in a way, services are like products, or at least they are offered and designed in similar manner (Morelli 2002, 4.) The phases of service design introduced by Mager (2008) are, establishing the need, collaborative design, usage of theoretical and methodological competences, scenario planning and prototyping. Which are more or less the same for the product design process (Mager 2008.)

2.2 The Importance of Design

The importance of design is very high because it can be found in everything. (Goodwin 2009, 3–4.) Even the most mundane objects in life have been designed by someone, whether it was an accident or fully intended, a design process of some sorts has happened. Every service or product has been designed by crafting a visualisation within certain constraints to solve and serve the needs and goals of the users (Goodwin 2009, 3–4.) Design needs to be thought of as a long-term investment, if the service is designed well, it can last for years as is (Polaine, Løvlie & Reason 2013, 36-44.)

In many cases, tiny pieces of services have been designed and crammed together without actually designing the whole service. (Polaine et al. 2013, 22–24.) The problem with this is that users want a fully functioning service, not a service which has functioning parts here and there. Even if some parts of the service function properly it does not mean the whole

service does. It needs to be handled as an entity in order to keep contact with the whole process and to achieve the best results (Polaine et al. 2013, 22–24.)

Rosinski and Squire (2009) introduce the idea of consistency and convenience with the underlying thought of the less time someone is obligated to spend on learning a new system or platform the less time they have to learn the content of it. Thus, if the service, in this case the platform, is not built in an orderly and clear manner the content will not be sufficiently and efficiently internalised by the user. (Rosinski & Squire 2009.) After all, the idea of a service is to get the content the service is built around to the users as efficiently and well as possible.

Users take the functioning things for granted and do not even think about them. (Polaine et al. 2013, 31.) Like running water for example, in the Western world the fact that we have running water is overlooked. This is why one job of designers is to make the invisible things visible in order for them to present the users with the functioning parts of a system that no one thinks about. (Polaine et al. 2013, 31.) This provides a good overview of the whole service and gives the users insight to why some things function like they do.

All this comes to understanding the context and understanding what is needed. Sometimes the users do not even know what they themselves want, which is why the designers are of high importance to innovate just the one thing that will become revolutionary, service or product. (Zoltowski, Oakes & Cardella 2012.) Efficiency and productivity are on high demand which is what will be achieved with good and thorough design. Every designer builds' services that they believe will provide real value to the customers. (Polaine et al. 2013, 18–19.) The longevity, resilience and scalability are the key to successful as well as clear designs.

Ramaswamy (Morelli 2012, 10) divides the design development process into two main sections; design and management. Design is the process of designing the service or product whereas management is the implementation, measurement, satisfaction assessment and the possible improvements. (Morelli 2012, 10.) The fact that design has been named as one of the two main dividends of the process further proves the importance of it.

2.3 Human-Centered Design

Polaine et al. (2013, 23–24) stated that the biggest missed opportunity is not valuing the users' opinion enough or at all. The benefit of using ordinary users is that they are very in-

novative in many cases. (Steen, Manschot & De Konning 2011.) They disregard practicalities and usually just go with the flow of innovation and the ideas they have whereas professional developers and designers have their minds set on the most feasible idea. This eliminates creativity. (Steen, Manschot & De Konning 2011.) Either is not good alone which means that both have to be used in a balanced manner.

The user co-operation in collaborative design replaces some work of the employees. (Steen et al. 2011.) The process does not fully depend on the time of the employees as the users have a responsibility of innovating as well. The end product of this kind of service design project is very effective because in theory it should match the end users' needs perfectly. (Steen et al. 2011.) The design process is full of testing and prototyping and with every new version of the service the users are heard, and their opinion taken into account in the design process. The continuous prototyping leads to improved services and decreases the possibility of a failed service (Steen et al. 2011.)

Polaine et al. (2013, 3) introduced the phases of a service design process; insight research, workshops, service blueprinting, service proposition development, concept sketches and presentation, prototyping and last but not least testing and delivery. The user is involved in insight research, workshops, testing and delivery which is roughly half of the phases. The ideology behind the human-centered design is that even in everyday life people ask advice from their closest friends and family. (Polaine et al. 2013, 3.) Even though they might not be experts on the topic, they might have experienced something similar which is why their opinion and advice matters. Same goes in design, the users might not have the expertise, but they have the experience which is the most valuable thing from the service design perspective (Polaine et al. 2013, 3.)

The main benefits of human-centered design are the reduced development time, unique perspectives that lead to higher value to the user, better market acceptance, improved public relations and better long-term relations between the provider and the customer (Steen et al. 2011.) Steen and colleagues are biased in their research on the benefits of co-design as they have done the research with the assumption that co-design is a crucial part of service design as it is the only way to understand both sides of the story, the users and the providers (Steen et al. 2011.)

In design as well as sales and other business operations, it is important for the employees to have the understanding of the users' needs. (Polaine et al. 2013, 3–4.) In a Norwegian insurance company called Gjensidige, a customer-based service system was implemented. The employees, CEO included, started conducting phone interviews on customer

satisfaction. They called their customers and asked what the customers thought of the company and its services. Based on the interviews the company made many changes in the business processes and operations. These changes were things that the company would not have otherwise done because they would not have known that the changes were needed. It was a massive shift from what they were used to, but it ended up working for their favour. They increased their market value, gained happier employees and even more satisfied customers (Polaine et al. 2013, 16.) The customer feedback gave the company a whole new way of measuring the quality of their services; a customer experience measurement system which provided the employees with a daily customer satisfaction score (Polaine et al. 2013, 3–4.)

Steen et al. (2011) mention other measurements (KPI) in human-centered design;

- The amount of new ideas
- Originality
- The value of the ideas
- Development time
- Marketing time
- Reduction of costs in the company
- Revenue growth, both positive and negative
- Profitability of the idea
- Number of customers
- Market share
- Loyalty of the customers.

All of these are result of cooperation across disciplines. (Steen et al. 2011.) All business effecting viewpoints are covered when interdisciplinary approaches are used. Measuring service performance proves that service design has an effect on resource allocation (Polaine et al. 2013, 18–19.)

Insight is collected from users in multiple ways. (Polaine et al. 2013, 50–66.) It all starts from ethnography which is a long and systematic research on people and culture to understand them fully. Then there are interviews which can be structured or semi-structured or in a form of a questionnaire. (Polaine et al. 2013, 50–66.) Structured interviews rely on a script where as a semi-structured interview is more open ended, and the questions might change during the interview depending on the responses. The idea of the interviews is to form a perception of individuals behaviour and needs. (Polaine et al. 2013, 50–66.) The more people are included in the interviews the higher the level of insight is and the more trustworthy the results are.

A non-conventional way of getting insight is planning. (Polaine et al. 2013, 50–66.) This contains recruiting, researching, planning the topic, design tools and the overall preparing

for the service design process. Recruiting the right people might yield into more insight than expected. (Polaine et al. 2013, 50–66.) Another insight collecting method is observing. By paying close attention to the users while they are testing the services and products the designer will get a good sense of the activity flows which means that the designer will understand how the service actually works. (Polaine et al. 2013, 50–66.) The designer can also participate and put oneself in the shoes of a user or go on a service safari to try out other similar services. Lastly, insight can be collected in workshops where users, developers, designers, basically any stakeholder can join in on the designing process (Polaine et al. 2013, 50–66.)

Hearing the stakeholders is time consuming and it is just half the process. (Polaine et al. 2013, 14–16.) After gaining the insight the designers need to take that information and process it in order to generate a feasible service proposition for the company. The whole service design process is about identifying the right service and organising the execution of it clearly. (Papazoglou & van den Heuvel 2006, 2–3.) The designer can dissect the service entity into pieces, but they will have to make sure that the pieces fit together properly to form a fully functioning service.

2.4 Why Is Listening to the Users Not Always Beneficial?

The downside of co-creation is that sometimes the users do not even know what they themselves want. (Zoltowski et al. 2012.) There can also be an abundance of opinions which might lead to a messy outcome. As discussed, there needs to be a balance between using the users' ideas, needs and wants, and the designers making the decisions to keep the process moving towards the goal. (Zoltowski et al. 2012.) After all, the designer is responsible for delivering a service that best reflects the users' needs while at the same time hits the original goal of the design process.

Lack of cohesion is a regularly encountered problem in service design. (Norman 2005, 14–15.) It is inevitable to run into a problem where something that works for someone does not work for everyone else (Norman 2005, 14–15.) This creates a conflict which is resolvable only by the designer and their power. Norman (2015, 15) introduces a model called activity centered design which is a great medium between only listening to the users as well as doing everything exactly the way they want and not listening to users at all. In the activity centered model, user suggestions that do not fit the original design idea are disregarded. This decreases the amount of complexity and confusion in the design. The disregarding process takes time and effort as it requires the designers to examine and evaluate the answers even deeper (Norman 2005, 15.)

Though human-centered design aims to improve bad services and design new ones, sometimes the best results are achieved by ignoring the users because it is a fact that they do not always know what is best for the whole system let alone for themselves (Norman 2015, 19.) Steen et al. (2011) state that the outcome of co-design cannot be successful if the project goal does not match the benefits of co-design. The outcome ends up underachieving the benefits, thus it is not as beneficial and useful as it could potentially be (Steen et al. 2011.)

The main thing to keep in mind is that sometimes ignoring the users' needs might be the best thing for the whole service after all. (Polaine et al. 2013, 36-44.) Though services need to be designed with the users and not just for them the importance of a functioning and clear service is immensely higher.

2.5 Virtual Courses

Virtual courses are courses that are implemented partly or fully online in an e-learning environment (platform). Haaga-Helia uses mostly Moodle for both its online and contact lesson courses. Virtual courses differ from contact lesson courses in the way that where contact lesson courses are solely based on the student lecturer contact on face to face lessons, most of the time the virtual courses are offered completely without contact lessons, or with only a limited amount of them.

Currently, the structure of virtual courses is very similar to the one of courses with contact lesson. The lecturers build the Moodle sites themselves; add material, assignments and exams they think are necessary to maximise learning. There are no templates or rules for the lecturers as of yet. Usually the course sites include the course schedule, deadlines, online lectures, assignments, theory, additional material and exams. The contents vary depending on who the lecturer is.

Virtual courses provide students, teachers and Universities with a lot of advantages. (Ardito et al. 2006.) Students can study anytime and anywhere they want. Some students have responsibilities outside of studies, like children, jobs, etc., so the fact that they can study when they have the time is a definite advantage. The teachers do not have to teach overcrowded classes when some students participate on a virtual implementation. (Ardito et al. 2006.) This increases the learning possibilities for students as well, so it is a double advantage. The Universities can accept people who live far away from the teaching facili-

ties as students because there is a possibility to study online. (Ardito et al. 2006.) For example, disabled students who would not otherwise be able to commence their studies gain an advantage on doing a full degree or parts of it from home. Universities can also participate in cross-University study programs which is highly beneficial not only to the University but the students too as they can broaden their studies and skills (Ardito et al. 2006.)

2.6 Building a Virtual Course

In order to build a usable virtual course, the lecturer needs to apply knowledge from multiple areas of expertise; technological knowledge, pedagogical knowledge and content knowledge. (Koh 2013.) Technological knowledge includes knowledge of technological tools and the efficient and effective way of using them. Pedagogical knowledge entails the knowledge of various teaching methods. (Koh 2013.) And lastly content knowledge which is knowledge of the content. The reason behind the necessity of knowing all three aspects is that the lecturer needs to understand how to get across the content with the pedagogical knowledge they have with technology; easier said than done (Koh 2013.)

The virtual course design process is very alike to designing a web page. (Blythe 2001.) The key point is to enable interaction and communication between the creator and the user. Not all teachers have the technical skills to build websites because it has not been a requirement for teachers (Blythe 2001.)

A study was made on a section of teachers in the United States. (Koh 2013.) Teachers of all levels participated on two different levelled courses. The first one was for teachers who did not have a lot of experience using technology and it was a 24-hour course distributed on a timeline of a couple of months. The second one was for more technologically advanced teachers who participated on a three-day workshop where they learned to design ICT lessons. The response from the workshops were overly positive. (Koh 2013.) The teachers who had participated summarised that the workshops had enhanced their perception of knowledge integration. The same study revealed that teachers were not technologically advanced enough to be innovative pedagogically. (Koh 2013.) Once they learned the main tricks of designing a virtual course, they gained courage to build different kind of courses.

Designing virtual courses takes time which is why the teachers building them need to be highly motivated. (Derntl & Motschnig-Pitrik 2005.) The most time-consuming bit in the

design process is making sure that the course can also be used on further implementations. This saves time in the long run because the teacher does not have to build the course from scratch every time but at first it can seem very timely. It is also important to recognise the students' abilities and levels of knowledge, but not to rely on them too much. (Blythe 2001.) If the teacher assumes that the students know something already the quality of teaching decreases. On the other hand, the quality of teaching decreases also in cases where the teacher keeps explaining things that are obvious to the students (Blythe 2001.)

The dilemma depicted in the previous paragraph can be solved by utilising service design. The teachers can do research on students from previous implementation which basically means that they should gather feedback at the end of each implementation. (Blythe 2001.) By giving value to the knowledge of the students, they feel more valued and become more engaged with the course as well as with the teacher. The feedback will help the teachers in the course development process as well (Blythe 2001.)

There is no point in designing a service that is not usable. (Ardito et al. 2006.) ISO 9241 defines usability as the extent to which users can use a service in an effective and efficient way to reach their goals while being satisfied with the service they used. Ardito et al. (2006) declare that learning is hindered if the service is not usable. In the context of designing a virtual course, the point of the course is not to learn how to navigate the platform but to learn the content of it. (Ardito et al. 2006.) The more difficult the platform is, the less the students learn as it does not reflect the teachers' pedagogical objectives clearly enough.

As established, interaction design concentrates on what the users want and need from the service. Goodwin (2009, 5) introduces a set of questions which guide designers in their user research phase. The designers should ask themselves the following questions;

- What are the activities the service supports?
- What workflows should be used in order for the users to achieve their aims efficiently?
- What kind of information should be provided to the users in every stage of the design process as well as when the service is fully functioning?
- What kind of data should be collected from the users and imputed to the system for the service to function as well as possible?
- In what ways, is the functionality of the service divided into segments?

In the context of designing virtual courses, teachers are the designers. They need to be able to set principles which the service is based on. (Goodwin 2009, 8.) The rules are the underlying guide for everything though it is clear that not all rules apply in every single situation. When designing and planning the assignments for a course, the needs change. (Goodwin 2009, 8.) An essay-based assignment has different rules than a multiple-choice question assignment. Essays require the students to comprehend big entities whereas multiple-choice questions test the students' ability to pay attention to detail. (Goodwin 2009, 8.) Also, there can be cases where the course structure needs to be adjusted if a student for some reason cannot abide by the originally set principles. Though the rules are an important framework, when circumstances change the rules need to be able to change too (Goodwin 2009, 8.)

Patterns are based on the principles. (Goodwin 2009, 9–12.) They contain the content of the courses; the assignments, theory, exams, lectures, videos and additional materials. Every building block, pattern, requires a process which then is based on practices that include scheduling, communication of content and communication with the users, students in this context (Goodwin 2009, 9–12.) As can be gathered, structure and consistency are key. The processes should be clear and consistent to avoid distractions. (Ardito et al. 2006.) Because if the student has to take too much time on figuring out how the service works the content is not digested as efficiently as it should be.

Though abiding by a certain structure and patterns throughout a course, the content needs to remain fresh in the eyes and minds of the learner. (Ardito et al. 2006.) Not only is it important to have fresh content in every implementation, meaning that the same lecture slides from five years ago are used and the additional material links to news articles are from a decade ago, it is also important to have variety in the content of each section of a course. This means that the students' get different kind of assignments in every section in order to keep them engaged and motivated. (Ardito et al. 2006.) The assignments should be planned based on the context and what suits it best; some topics are best learned in a group while others should be individual tasks.

The problem with any service is that users are different. Every student has a specific way of learning and achieving the best study results. (Ardito et al. 2006.) These needs need to be taken into account when adjusting the course but not to the extent where everyone gets a personalised course at the end of the process. It is important to pay attention to individuals' needs by adding variety to the course content (Ardito et al. 2006.) Lectures are not the most efficient way for everyone to learn. (Derntl & Motschnig-Pitrik 2005.) It has

been proven by studies that most of the content of a lecture will be forgotten very fast. In order for the student to be able to remember the contents of the lecture, they would have to revise the topic on their own close to the end of the lecture. (Derntl & Motschnig-Pitrik 2005.) This would enhance the effectiveness of a lecture. Other forms of assignments like groupwork is not always effective either (Derntl & Motschnig-Pitrik 2005.) It is important to recognise when it is beneficiary to user group tasks and when not (Cain 2012.) Multi-dimensional courses give a little bit of everything for everyone by still following the principles and structure. In this context, multi-dimensional refers to building the course around different kind of assignments and content entities. By presenting the content with interesting and interactive visuals, the users are more likely to stay motivated and engaged. (Ardito et al. 2006.) Creating a service that tracks the users progress enhances that as well.

Creating a service that is interactive while not confusing the users is one of the main goals of designing and building any service. (Ardito et al. 2006.) It is also important to provide the users with enough feedback and a specific set of goals for them to know what to aim for in the process of using the service. Technology should not act as a hindering barrier but an enabler which provides the correct tools for each process (Ardito et al. 2006.)

As the service is supposed to support learning and communication evaluating the pedagogical value of the service is extremely important. (Ardito et al. 2006.) This is through collecting feedback from the students; rating the tools, content, interface and tasks according to the chosen pedagogical objective in the eyes of the user. The users, students, will be motivated to give feedback to teachers who seem genuinely interested in the students' opinions and who are motivated themselves. (Derntl & Motschnig-Pitrik 2005.) The motivation is reflected to students in all interactions between the two; lack of motivation is reflected from lack of interaction.

Designing and building virtual courses requires the teachers to take their pedagogical skills and apply them in cooperation with content and technological knowledge in order to create a multi-dimensional learning platform which enables the students to study and learn efficiently and effectively while staying motivated and interested in the course.

3 The Research

Haaga-Helia offers a lot of virtual courses for students from all degree programs. They also participate in the 3UAS program which allows students from two other Universities of Applied Sciences, Laurea and Metropolia, to complete courses offered by Haaga-Helia and vice versa. The number of virtual courses is rising yearly which is why it is important to have the quality of the courses as high and consistent as possible as Ardito et al. (2006) declared.

This research will provide Haaga-Helia with qualitative feedback on virtual courses. The feedback is reflected on the newly set Haaga-Helia virtual course quality criteria (standards). The results will act as a guide for teachers in the design process of virtual courses. In this sense the research is highly valuable and beneficial for the students, teachers as well as Haaga-Helia as a whole.

The aim of this research is to find a way for the teachers to build high quality virtual courses effortlessly and efficiently. This does not mean that the process should be easy but that the virtual platform, in this case Moodle, should be arranged clearly and that the assignments and course requirements of the course are clear and understandable. (Ardito et al. 2006). The students should be able to use the platform effortlessly without having to inspect the platform and its structure too deeply before actually being able to start the learning process.

The expectation is that if the courses are built and structured clearly, the teachers will have less work while the course is actually implemented, and the students can complete them with less struggle. As an end result, learning results of the students would be higher which means that the courses are useful and effective.

The main question is, do the current virtual courses reach the Haaga-Helia quality standards? The qualitative survey will give insight to how the students have experienced virtual courses for the past year. These are then reflected on the quality standards that will be introduced in this section.

3.1 Project Plan Summary

Haaga-Helia's Tiko students were chosen as the target group. They are offered a high number of virtual courses, so a relatively high number of questionnaire participants were expected. This is important as the more participants there are the higher the quality of the

results is and the more trustworthy the research is as well. In order to narrow down the scope, participants were required to have completed more than one virtual course within the last year from August 2019.

The project schedule was quite tight. The questionnaires took place right when the Autumn semester started in 2019 and the results were analysed after the answer time of a week ended. Before sending out the surveys a thought of not having enough time to go through the answers and not getting enough answers were marked on the official project plan.

The initially planned virtual course teacher interviews were left out of the scope as it would have made the research too extensive. Also, the use of quantitative data is only used in the sense that will further prove that the participants have in fact completed more than one virtual course within the last year. As the theoretical framework proved, qualitative feedback is more useful in service design.

3.2 The New Haaga-Helia Virtual Course Quality Criterion

In the spring of 2019, Haaga-Helia has started forming a quality criterion for virtual courses (Appendix 1.) It consists of ten sections and two levels of criteria. The sections cover all the points which should be considered when designing a course, from the perspective of students as well as the teachers. The minimum level needs to be reached by all the courses whereas the premium level is an addition to the minimum level.

The sections are the following:

1. Clear objectives and structure for the implementation.
2. Pedagogical solutions that support the learning objectives and virtual learning.
3. Assignments that support the learning objectives and virtual learning.
4. Additional material that supports the learning objectives.
5. Communication and interaction that supports achieving the learning objectives.
6. Sufficient and timely guidance and feedback.
7. Grading in line with the learning objectives and the pedagogical solutions.
8. Clear, usable and ICT safe solutions.
9. Sufficient support for pedagogical and technical difficulties
10. Continuous development of the virtual courses.

Section one consists of structural guidance. The minimum level for the virtual courses requires for the courses to have a clear structure and learning objectives. There has to be a

marking rubric and clear instructions on how to achieve each mark. The criterion states that the course needs to be in line with the degree program curriculum and that the course specific curriculum needs to be visible for the students at all times. In order to reach premium level, the students should have the possibility to set their own goals for the course, though having to align them with the course specific objectives. The platform should offer a possibility to use different methods for setting the goals and there should also be a way for the students to determine what their starting level is. This can be in a form of a test or a discussion area for example. The courses should also be formed in co-operation with an international team to enable anyone to participate on the course.

The second section carries out the pedagogical solutions and how they should be used in order for them to support the course specific learning objectives and virtual learning in general. At the minimum level, the pedagogical solutions should function in the virtual platform and the solutions should be clearly explained and understandable by the students. The premium level requires for the pedagogical solutions to reach the next level in a way in which the students would be able to apply the newly acquired knowledge in the virtual platform. The students would get a little bit of freedom too, because they can choose which learning method and pedagogical solution, they want to use for specific assignments. As the last requirement for the second section, the courses should support team work and distribution of knowledge.

In the third section, the criterion goes more into detail with the types of assignments the courses should consist of. The assignments should be in line with the curriculum and be planned with real working life in mind. They should also support the learning objectives and the techniques, marking, scheduling and other important information should be clearly stated. In order to reach the premium level, there should be an option for the students to complete the assignments either alone or in a group. The ICT possibilities should be taken into account, including communal and data building possibilities and solutions. Lastly, students should be offered variety in the learning methods. This means that there should be different kinds of assignments as well as the provided materials should be offered in different formats.

The fourth section contains material related criteria. At the minimum level, the material needs to be timely and current. The materials should advance and support the learning objectives and help the students reach the best possible learning outcomes. The premium level adds the possibility for the students to choose which material they want to use and the fact that variation in learning methods should be used intentionally and not if they are not needed.

In the fifth section, the criterion touches on communication and interaction. The way in which communication and interaction is enabled on courses should be determined by which methods suits the implementation best. It is also important for the students to have the possibility to communicate with each other. The premium level adds the possibility to ask for help from others as well as doing team work with other stakeholders like relevant companies for example. This requires open communication and interaction between the students and the stakeholders as well.

The sixth section holds the criteria for guidance and feedback. The minimum requirements are that the students need to be able to get feedback during the implementation. Students also need to be informed clearly on the marking and feedback schedule. The implementation information should contain that as well as contact information for the teacher, what tools and techniques are in use and the overall schedule of the implementation. The virtual platform should include a designated area for feedback and questions the students might have. Lastly, students should be able to track their progress easily through the virtual platform. The premium level suggest that students have the possibility to receive feedback from other students during the implementation. The analytics tools of the virtual platform should be used to track the students' progress in order to encourage the students in their studies. If any additional stakeholders are part of the implementation, students should receive feedback from them as well.

Grading guidelines are discussed in the seventh criterion. At minimum the grading rubric should be based on the course specific curriculum learning objectives. The students should have access to the rubric on the virtual platform at all times and the grading should be done according to the rubric introduced to the students. Additionally, the grading should be done throughout the implementation and it should be done utilising multiple tools and methods. At the end of the implementation the students should not only complete a self-evaluation but also a peer evaluation.

The eighth section discusses the structure of the virtual platform, usability and safety. The content should be an entity and the modules, and their contents should be named clearly. They should be arranged in a functional way and everything should work. Different visuals should be used intentionally, and the use of multiple fonts should be limited. The default font size should be big and clear enough and the possibility of magnifying it should be available. Links should work and they should open in a new window. Completing the virtual course should not be affected by the computer or operating system the student uses.

The premium level adds an unobstructed dimension to the courses. All the visual materials should have subtitles, or they should have been transformed into text. Everything that is not accessible by everyone should be clearly marked.

In the ninth section, sufficient support for pedagogical and technical difficulties are discussed. This includes difficulties the teachers might run into when building and designing the courses as well as the technical problems the students might run into with the virtual platform or other software and tools in use. The most important thing is that contact information is provided and help requests are dealt with relatively quickly.

Lastly in the tenth section continuous development of the virtual courses is explored. Feedback has to be collected from the students. In longer implementations, a mid-term feedback needs to be collected as well. The implementations are based on the feedback and students get informed of how their feedback has affected the course in general. On the premium level the implementations are developed throughout the implementation through open communication with the students.

3.3 Questionnaire

The questionnaire (Appendix 2) was chosen as the research method instead of physical interviews since the answers of the students could be recorded more efficiently and without the pressure of a face to face interview. Questionnaires were mentioned as a good way of collecting answers by Polaine et al. (2013, 50-66). The questionnaire has been built around the quality criterion. Most sections are covered in order for the feedback to be sufficient in revealing the possible gaps in the current virtual courses. The survey consists of 20 questions which reflected the virtual course quality standards. They were created in cooperation with the commissioning party representative.

The questionnaire was completed by 21 students from which 57% of the students had completed 1-5 courses within the past year, 38% 6-10 and 5% more than 11 courses. The reason for completing virtual courses was quite unanimous; they are more flexible, and they give the student more freedom in the middle of their busy lives. 14 respondents stated the previous. Three students said there was no face-to-face implementation available and four lived far away from the school and virtual courses were the only option for them. The responses were insightful and gave a great representation of how the students have experienced the courses. The responses will be analysed in the following section.

4 Discussion

This section will go through the responses of the questionnaire (Appendix 2) and reflect on them in the context of the quality standards. The research question, do the current virtual courses meet the Haaga-Helia quality standards, will be answered at the end.

4.1 The Results

When the students were asked whether or not the study instructions for the courses were good, over half of the students said it has completely been dependant on the teacher running the course. Students were generally pretty happy with the quality of the instructions on the courses but said that for some of the courses the instructions have been insufficient which has caused frustration and extra work because the students have had to email the teacher and ask for more instructions. The results were the same when the students were asked about the clarity of the structure of the courses they had completed. The students felt that the courses were clear for the most part with noticeable differences between different teachers. They also mentioned there's a distinct difference between the Moodle platforms of virtual courses and regular face to face lecture courses. The amount of material on the Moodle page of a virtual course has been substantially larger compared to the Moodle pages of regular courses.

Question six introduced an idea of a structure guide and template for all virtual courses. 13 students said they would find it beneficial, 3 students saw the benefits of it but would like to see different template for different type of courses because one template is not functional for every course. And 5 students said they cannot see the benefits in a unified course structure. One of the students raised an interesting point of encountering differently structured learning platforms being good for the students' cognitive functions.

Questions seven and eight were about the general structure of the courses. The answers were split to two. People have different ways of learning which means that one way of teaching and building a course is not going to fit everyone (Norman 2005, 14-15.) Around half of the respondents would rather have all sections of the course open right from the start whereas the other half found motivation in getting access to new sections only after completing the previous one. The results were same when asking about deadlines. Roughly half of the students wanted strict deadlines and the other half wanted to be able to complete the courses freely.

When it comes to the functionality of the course materials the students were mostly happy with them. They had encountered variety in the functionality between teachers but all and all the vote was unanimous. The students also felt that the materials were useful and supported their learning. Some had encountered materials which had been used for decades which had caused their study motivation to decrease. The students also did not find Power Point presentations a useful way of getting information to the students. They would've preferred video lectures or other innovative materials instead.

The students felt that the assignments on the courses had supported their learning had forced them to actually study the materials thoroughly. There were some exceptions again, but the feedback was mostly positive. The students also found exams very useful. Depending on the course topic exams and final projects were suggested as good ending points for the courses. On another note, in many cases the students did find they did not learn as well on virtual courses as on face-to-face courses. One student said, they would get more out of the material if it was not all text but something interactive instead.

Communication on the courses split the respondents into two again. Some had felt that they had received enough feedback whereas others had gotten little to none. The ones who felt there was lack of feedback mentioned the fact that teachers are not present on virtual courses and might even tell the students that they do not want to be contacted about anything during the course. ICT guidance and support has been lacking for some, whereas other have not required help at all.

Peer-to-peer communication and engagement on virtual courses had caused the respondents some trouble. Pairing up with students to do group assignments and responding to message chains for example, had not been useful in the eyes of the students. However, peer reviews had been experienced as a positive thing. The students mentioned that they were not looking to interact with other students when signing up for a virtual course because it defeats the purpose of having freedom to complete the course when it best suits them.

4.2 What Does the Research Reveal?

The research revealed that the overall quality of the courses depended on the teacher. Some had put more thought into the course structure, assignments and materials than others. Questions 3–5 reveal that the minimum level of the first quality standard is reached by the current virtual courses. The students feel that most of the courses follow a

good structure with some exceptions. The courses have mainly been built with clear instructions and a list of objectives. The students have also found that the assignments have supported their learning. This proves that the third quality standard on assignments is reached as well.

Another thing the research revealed was that students are different, and they experience things in different ways which means that they also learn in different ways. A text-based course can be good for someone whereas another student might prefer more interaction between their peers and the materials. This is where being critical of human-centered design comes in. (Polaine et al. 2013, 36-44.) The teachers cannot listen to every student so, they need to use their pedagogical knowledge to know how to manage different learning methods and implement that to the course with their technological and content knowledge. Norman (2005, 15) mentioned activity centered design which finds a good medium between listening to the users, students, and ignoring them to achieve the original objectives. This helps in managing the abundance of opinions and avoiding a possible messy outcome (Zoltowski et al. 2012.)

The students find virtual courses good in general, but they hope for the teacher to be present on the course; provide feedback and answer to possible questions the students might have. This comes back to the sixth quality standard; guidance and feedback. As mentioned in the previous section, some students have had experiences where the teachers are not present on the courses; they don't provide feedback and are reachable for only a limited time a week if even that. Some students have experienced a lack of feedback during the implementation and after the completion of the course. It is unknown whether the teachers have informed the students on their absence and limited amount of feedback but based on the information gathered from the students it can be said that the feedback and guidance standard is not fully reached on all virtual courses.

As the previous section reveals, students had experienced different kind of courses. Some had had better experiences with feedback and general communication than others. This is most likely caused by attending different courses with different teachers as the students said there are quality differences in courses depending on the teacher. Communication and interaction with peers, quality standard five, is sufficient in the eyes of the students. The possibility to interact with each other is there on every course as is the possibility to work as a team. In this case the premium level of the quality standards is reached.

The pedagogical solutions, quality standard two, have been found to be effective in many cases. The students wish to have more interaction in the material, meaning video lectures

instead of old Power Point presentations. The added multidimensionality was seen as something that would enhance the learning experience of the students. The fourth criteria could be tied to this part as well as it is about additional material and how it supports learning. The students find the amount of material to be sufficient and interesting for the most part. The more current the material is, the better experience the students have had which is in line with what Ardito et al. (2006) say about the currency of the material. Some had encountered old materials from a decade ago, which had decreased their motivation. From the point of view of the standards it is clear that the minimum standard level is reached on standard two and four though there are some improvements to be worked on.

The way for every teacher to reach the premium level of the virtual course quality standards is by forming courses based on innovative and engaging content. (Cain 2012.) Including multi-dimensionality which would give a little bit to everyone while following general principles and structures. As can be gathered from the results the content knowledge of the teachers is not the issue. The students enjoy the assignments and the materials for the most part. The issue lies within the ability to implement the content using pedagogical and technological knowledge in the digital era. The teachers should be supported by Haaga-Helia in this sense, with a guiding course template and providing additional courses on building functional Moodle sites. (Koh 2013.) Getting the tools and technical guidance for implementing the content and pedagogy in a new environment would help the teachers build the courses.

Based on the answers and the varied experiences of the students it is clear that the virtual courses do reach the minimum level of the virtual course standards. Some have a higher quality ratio than others, but specifics cannot be determined through the survey because the questions and answers were very general, and it is not relevant at this point of research.

The students mentioned the following things as something they would like to see more of: more non-stop courses, a unified structure for the courses, innovative as well as topical materials, better presence from the teachers and more virtual lectures. The general feedback revealed that the students enjoyed the concept of virtual courses and wished there was more of them. They also wanted more feedback on each assignment as well as reasoning behind the grade especially if feedback was not given separately on each assignment.

All and all a unified course structure with interactive and multi-dimensional content would provide the students a clear and innovative surface to work on and the teachers a supported way of building the courses. The students who said they had experienced loss in motivation due to confusing courses would have a higher chance of keeping their motivation up which would then reflect on their grades and over all motivation for their studies (Derntl & Motschnig-Pitrik 2005.) In addition to support the teachers would be able to manage the courses in an easier way which would save their time in the long run.

4.3 Further Research on the Topic

The research leaves a gap on how the teachers of Haaga-Helia experience the virtual courses. That is an important aspect in the exploration of the topic which is why it should be researched in the future. This aspect would deepen the trustworthiness of the research and would therefore produce an even better result.

Though the theoretical framework did include one study done on teachers, the study should be made more extensive and Haaga-Helia specific so it would be in line with this research. This way the questions and ideas the teachers have on the topic would be heard better. The virtual course structure template would then be able to take into account the different pedagogical possibilities which the teachers would contribute into it.

In further development of the ideas presented on the thesis the next steps would be forming a couple of course template prototypes for different courses in cooperation with the teachers pedagogical and content knowledge. These could then be tested on students in practice and more feedback could be gathered for further enhancement and development of the courses (Ardito et al. 2006.) The more students and teachers conversate on the topic the more satisfied both parties would be on the outcome.

4.4 Conclusion and Self-Evaluation

In conclusion, the study reveals that the minimum level of the virtual course quality standards is reached however, students are different, and they learn in different ways which presents some implementation difficulties in the design process. The insight provided by the students was useful as it proved that there are differences in courses built and hosted by different teachers. It also provided information on how students experience different course structures and materials provided by the teachers.

The questionnaire proves that the minimum level of the quality standards is reached by the courses, but it cannot be determined which courses reach the premium level as it is not relevant in terms of this thesis. What actually matters is that there are quality differences which should be addressed and fixed in order for building virtual courses to be a pleasant experience for the teachers and for the students to get the most out of the courses.

Students enjoy the concept of virtual courses and they wish to have an even wider offering of them in the future. However, they would like to see a unified and consistent structure for similar courses as well as more interactive, current and innovative materials instead of Power Points that have been used for decades.

As for the self-evaluation, the project was completed in a quicker time frame than initially planned. The same amount of time was allocated to each section as stated in the initial project plan, but the dates had been moved up. As a whole the thesis can be seen as a successful development project. The theoretical part provides a wide overview of the topic of service design, the quality standards are explained, and the answers of the questionnaire are explored thoroughly.

The outcome of the thesis was supposed to provide Haaga-Helia and the teachers insight into how the students feel about the courses and that was delivered. The thesis also reflected the results of the questionnaire on the quality standards and answered the main research question, do the current virtual courses reach the Haaga-Helia quality standards, and the answer was yes, they do.

Bibliography

Ardito, C., Costabile, M.F., Lanzilotti, R., Levialdi, S., Roselli, T. & Rosanno, V. 2006. An Approach to Usability Evaluation of E-Learning Applications. *Universal Access in the Information Society* 2006, 4, 3, pp. 270–283. Springer-Verlag.

Blythe, S. 2001. Designing Online Courses User-Centered Practices. *Computers and Composition*, 18, 4, pp. 329–346. Elsevier.

Cain, S. 2012. The Power of Introverts. TED Talk. URL: https://www.ted.com/talks/susan_cain_the_power_of_introverts#t-1124579. Accessed: 11 June 2019.

Derntl, M. & Motschnig-Pitrik, R. 2005. The Role of Structure, Patterns and People in Blended Learning. *The Internet and Higher Education*, 8, 2, pp. 111–130. Elsevier. Vienna.

Goodwin, K. 2009. Designing for the Digital Age: How to Create Human-Centered Products and Services. Wiley Publishing, Inc. Indianapolis.

Interaction Design Foundation 2019. Service Design – Design Is Not Just for Products. URL: <https://www.interaction-design.org/literature/article/service-design-design-is-not-just-for-products>. Accessed: 11 June 2019.

Koh, J. 2013. Teacher Clusters and Their Perceptions of Technological Pedagogical Content Knowledge (TPACK) Development Through ICT Lesson Design. *Computers & Education*, 70, pp. 222–232. Elsevier.

Mager B. 2008. Service Design. In Erlhoff M. & Marshall T. 2008. *Design Dictionary*. Birkhäuser Verlag AG. Basel.

Morelli, N. 2002. Designing Product/Service Systems: A Methodological Exploration. *Design Issues*, 18, 3, pp. 3–15. MIT.

Norman, D.A. 2005. Human-Centered Design Considered Harmful. *Interactions*. Nielsen Norman Group. URL: https://www.researchgate.net/profile/Donald_Norman/publication/200086092_Human-centered_design_considered_harmful/links/0c9605208fca197c2e000000.pdf. Accessed: 11 June 2019.

Papazoglou, M.P. & van den Heuvel, W-J. 2006. Service-Oriented design and development methodology, *International Journal of Web Engineering and Technology* 2006.

Polaine, A., Løvlie, L. & Reason, B. 2013. *Service Design – From Insight to Implementation*. Rosenfeld Media, LLC, New York.

Rosinski, P. & Squire, M. 2009. Strange Bedfellows: Human-Computer Interaction, Interface Design, and Composition Pedagogy. *Computers Composition*, 26, 3, pp. 149–163. Elsevier.

Steen. M., Manschot, M. & De Koning, N. 2011. Benefits of co-design in service design projects. *International Journal of Design*, 5, 2, pp. 53–60.

Zoltowski, C.B., Oakes, W.C. & Cardella, M.E. 2012. Students' Ways of Experiencing Human-Centered Design. *Journal of Engineering Education*, 101, 1. John Wiley & Sons, Inc.

Appendices

Appendix 1. A rough translation of the new Haaga-Helia virtual course quality criterion

Quality criterion	Minimum level	Premium level
<p>1. Clear objectives and structure for the implementation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - The implementation is based on the curriculum of ones' degree or another degree's curriculum. - The minimum start level requirements have been defined and clearly stated in the implementation info. - The structure of the implementation as well as the different modules have clear instructions. - Relevant curriculum related things can be found from the virtual platform. - Instructions and the marking rubric are visible. 	<ul style="list-style-type: none"> - Students can set ones' own goals in proportion to the implementation objectives. - The implementation offers various different methods for setting personal goals and objectives. - The virtual platform offers tools and methods to clarify and find out what the students starting level is. - The implementation has been created and will be implemented utilising international teamwork when possible.
<p>2. Pedagogical solutions that support the learning objectives and virtual learning</p>	<ul style="list-style-type: none"> - The pedagogical solutions support students to achieve the learning objectives. - The pedagogical solutions function in the virtual platform. 	<ul style="list-style-type: none"> - The pedagogical solutions have been chosen in a way which enables the students to apply the newly acquired information.

	<ul style="list-style-type: none"> - The pedagogical solutions are clear and understood by the students. 	<ul style="list-style-type: none"> - Students can choose the pedagogical solutions which best suits them. - The methods used on the implementation support teamwork and distribution of knowledge.
3. Assignments that support the learning objectives and virtual learning	<ul style="list-style-type: none"> - The assignments advance the achieving of the learning objectives and suit virtual learning and studying. - The assignments have been planned with real life work situations in mind. - The goals, techniques, marking rubrics, scheduling and approximated completion times have been stated <p>clearly and in an understandable manner.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - The assignments can be completed alone or in a group in the virtual platform. - The ICT possibilities, including communal and data building, have been taken into account when designing the assignments. - The assignments have been designed, so that the student can choose <p>learning methods and techniques that best suit them (voice, video, pictures, different kind of texts.)</p>
4. Additional material that supports the learning objectives	<ul style="list-style-type: none"> - Students get information and guidance for the usage of the material that supports the student in achieving the learning objectives. - The material offered is current and trustworthy. 	<ul style="list-style-type: none"> - Students can choose material that best suits them. - Variation in learning methods and materials has been used intentionally.

	<ul style="list-style-type: none"> - Only materials that the students can access and have permission rights to have been used. - Referencing has been done correctly using the Haaga-Helia referencing guide. - The material the student has produced can be kept and used in further implementations if a link of the digital material study contract is offered to the students and permission is asked. 	
5. Communication and interaction that supports achieving the learning objectives	<ul style="list-style-type: none"> - Communication and interaction tools have been chosen to best suit the implementation. - The students have the possibility to interact with each other. 	<ul style="list-style-type: none"> - Students have the possibility to interact with each other and work as a team to share their knowledge and learn from each other. - Teamwork with stakeholders is organised well and with intention. Tools and support for the usage of them has been secured.
6. Sufficient and timely guidance and feedback	<ul style="list-style-type: none"> - Students have the possibility to receive guidance and feedback from the teacher 	<ul style="list-style-type: none"> - Students can receive feedback from other students during the implementation.

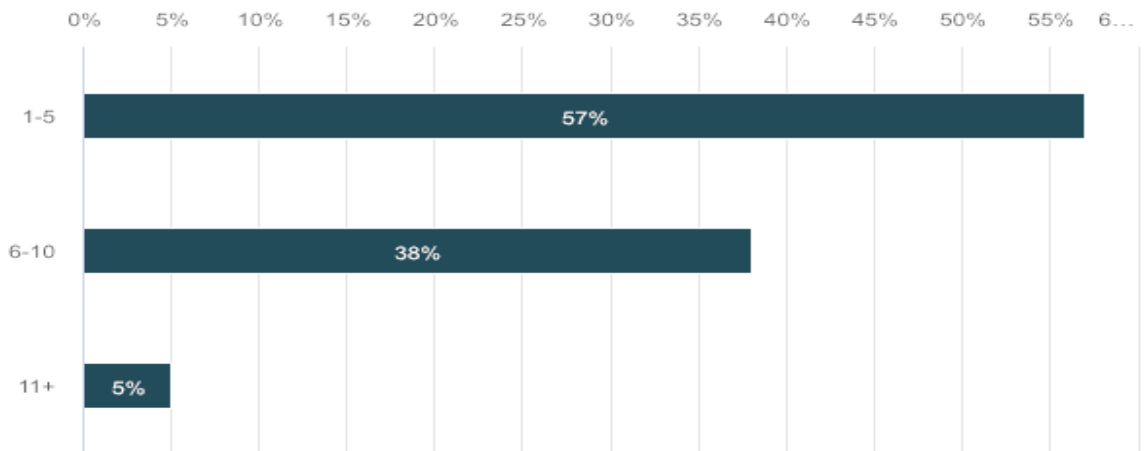
	<p>during the implementation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guidance and feedback schedules have been informed in the implementation info. - Contact information of the teacher, tools, techniques and schedules can easily be accessed on the virtual platform. - The virtual platform has a designated area for student feedback and questions. - The students can track their progress on the virtual platform. 	<ul style="list-style-type: none"> - The analytics tools of the virtual platform are used to track the students' progress and to encourage the students in their studies. - The students have the possibility to receive feedback from the stakeholders during the implementation.
7. Grading in line with the learning objectives and the pedagogical solutions	<ul style="list-style-type: none"> - The grading rubric is based on the curriculum learning objectives. - The grading rubric is stated on the virtual platform. - Grading is done according to the rubric and the pedagogical solutions. 	<ul style="list-style-type: none"> - Grading is done throughout the implementation. - Grading is done utilizing various methods and tools. - Students complete a self- and peer evaluation using the tools provided on the virtual platform.
8. Clear, usable and ICT safe solution	<ul style="list-style-type: none"> - The content entity is uniform. - The content is named and arranged clearly and the functionality of them has been checked. 	<ul style="list-style-type: none"> - Videos and voice files have subtitles, or they have been transformed into text files. - Obstructed material, not accessible by everyone, is clearly marked.

	<ul style="list-style-type: none"> - Usage of different fronts has been minimised. The default font size is big enough and it can be magnified. - Different visual elements have been used with intention to better the learning experience and support the other material. - The fine print under the photos is informative and clear. - Links open in a new window. - Links work. - The tools chosen for the implementation work. - Studying is possible with any computer/os. 	
9. Sufficient support for pedagogical and technical difficulties	<ul style="list-style-type: none"> - Contact numbers, for technical problems etc., have been clearly marked on the virtual platform. - Teachers receive sufficient technical support for applying different pedagogical methods. - Support requests are responded to quickly. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagogical and technical support is available to supported applications.
10. Continuous development of the virtual course	<ul style="list-style-type: none"> - Feedback is collected from students at least 	

	<p>at the end of the implementation. Longer implementations have a mid-term feedback as well.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementations are developed based on the received feedback. - Students are informed of how their feedback has been utilised to develop the implementations. 	<ul style="list-style-type: none"> - The implementation is developed throughout the implementation.
--	--	--

Appendix 2 – Questionnaire responses

1. Approximately how many virtual courses have you completed within the past year? / Arviolta, montako virtuaalikurssia olet suorittanut viimeisen vuoden aikana?



2. Why have you completed virtual courses?

/ Miksi suoritat virtuaalikursseja?

Responses
Asun toisella paikkakunnalla, joten tunneilla käyminen olisi työlästä. Lisäksi öidän siitä, että saan työskennellä pääosin itsenäisesti ja pitää yllä haluamaani opiskelutahtia.
Kesäopintoja tai kursseja jotka eivät sovi lukujärjestykseen.
Saanut suoritettua kursseja, joita halunnut ja sopinut lukkaruini
I needed more credits and they were the easiest option for me because they provided flexibility.
Töiden vuoksi en aina pääse lähiopetuskursseille ja aikani on muutenkin kortilla joten jaksaa lähiopetuksen mahdollisia löysyyksiä yhtään.
En mahtunut ensimmäisen lukuvuoden aikana yhdelle valitsemalleni pakolliselle kurssille, joten suoritin sen verkko-opintoina kesän aikana. Lisäksi suoritin pakollisia ja vapaasti valittavia opintoja kesän aikana vauhdittaakseni opintojani.
Ei läsnäolopakkoa, voi tehdä koska haluaa, omat aikataulut, tykkään värkätä yksin ja omatoimisesti
They are more flexible than normal courses, I can do them during my free time whenever I feel like. I can go at my own pace there (faster). They let me get many credits quickly. Also they offered some subjects that were not available otherwise.
Jotta pystyn työskentelemään täysipäiväisesti.
Olen päätoimisesti töissä sekä pienen tytön äiti, joten ajankäytöllisesti ne ovat minulle paras ratkaisu. Juuri virtuaalikurssitarjonnan takia hakeuduin Haaga-Heliaan.
Ne ovat kätevä tapa tehdä opintoja kesällä ja lisätä erilaisia kursseja opintoihini esim. Campusonlinesta. Kotoa käsin on myös hauska tehdä kursseja, kun ei tarvitse olla läsnä varsinaisessa opetuksessa.

Koska vastavaa ei-verkkokurssia ei ollut
Because it has been easier to complete courses virtually while studying and working at the same time.
Kurssit eivät ole lukujärjestys/aikasidonnaisia, joten niillä on helppo vauhdittaa opintoja. Koen lisäksi kotona työskentelyn tehokkaampana oppimisen kannalta.
Asun ulkomailla enkä voi opiskella lähiopintoja
Yleensä siksi, että ne ovat ainoita tarjolla olevia suoritusmuotoja kys. kursseista.
Opiskelen etänä, en asu samalla paikkakunnalla kuin missä oppilaitokseni sijaitsee.
Sopiva kurssi sattui osumaan kohdalle eikä ollut lähitoteutusta.
Was more flexible approach towards my education, some courses were during the summer when there is not much going on in university. As well as there were some courses which are not available through regular curriculum, like remote courses in other universities.
Asun 350 km Helsingistä.
Virtuaalikurssit ovat erittäin hyvä mahdollisuus monimuotoiseen opiskeluun ilman aikarajoitteita.

3. Have the study instructions been good on the courses you've completed? Why? Why not?

/ Onko suorittamiesi verkkokurssien opiskeluohjeet olleet hyvät? Miksi? Miksi ei?

Responses
Pääosin selkeitä ja hyviä ohjeistuksia, mutta on joukkoon mahtunut sellaisiakin kursseja, joiden ohjeet eivät meinaa millään aueta.
Kyllä ja ei. Suurimmassa osassa on ollut hyvin materiaalia: Videoita, artikkeleja, blogeja ja yhdessä ollut vain muutama video, jotka eivät ole edes toimineet.
Olen tykännyt ja ohjeet olleet hyvät. Niiden pohjalta kyennyt suorittamaan kurssin
Some have been good but at times I feel there isn't enough material explaining what the task is. There are also not a lot of examples provided to us of what the task should look like.
Kyllä minusta pääosin.
Ovat. Kurssin ohjeistus on ollut helposti saatavilla, ymmärrettävässä muodossa ja kurssin vastuhenkilöt ovat olleet tavoitettavissa ongelmatilanteissa.
Vaihtelevat kurssikohtaisesti tai opintolaitoskohtaisesti (CampusOnline)
Mostly yes. There is often a detailed result expected, so it is very clear what the goal is. There have sometimes been a mistake in the instructions but that was rare.
Useimmiten ohjeet ovat olleet riittävät. Vain silloin tällöin on kaivannut pientä tarkennusta. Joskus on tullut tulkinnallisia eroja, mutta useimmiten opettajat ovat antaneet selkeitä esimerkkejä siitä, millaisia vastauksia odottavat ja mitkä asiat ovat olennaisia.
Eivät läheskään aina. Materiaalien pitäisi olla erinomaiset, että kurssista selviää täysin ilman opettajan läsnäoloa. Usein opettajat ovat virtuaalikursseilla valitettavan usein paikalla vain nimellisesti.
Ohjeet ovat olleet hyvät. Ne ovat olleet riittävät joka kerralla.

Olivat. Sieltä löytyivät sekä kirjalliset, että video-ohjeet.
Most of them have been clear and straightforward while others have lacked material and instructions. And some virtual courses you get no feedback from before the final grade.
Mielestäni opiskeluohjeet ovat, jopa paremmat kuin päivätoteutuksissa. Suoran videoluennon järjestäminen kurssin alkuun vauhdittaa alkuun pääsemistä, joten niitä saisi olla enemmän. Materiaalia on kurssisivulla yleensä alusta asti saatavilla ja lisä kirjallisuutta mainittuna.
Ohjeet ovat vaihdelleet huomattavasti määrältään ja laadultaan. Parilla kurssilla ohjeistus on ollut erittäin puutteellinen tai epäselvä.
Vaihtelevalla menestyksellä. Hyvin opettajakohtaista. Suurin ongelma tuntuu olevan se, miten selkeä kokonaisuus opettajalla on mielessä kurssia suunnitellessa. Jos se ei ole kovin selkeä, lopputulos on yhtä sotkua, sekalaisten lähteiden kollaasi. Siitä ei opi mitään. Huolitelluissa kursseissa se on parempi.
Pääasiassa ohjeet ovat olleet hyviä. Epäselvyytilanteissa olen ottanut yhteyttä kurssin opettajaan tai kurssitoverihini ja asia on selvinnyt sitä kautta. Moodlessa ohjeet ovat yleensä selkeästi, mutta joillakin opettajilla ohjeet on hajautettu turhan moneen paikkaan, mikä tekee kokonaisuudesta epäselvemmä. Pahimmillaan ohjeissa voi olla "jäänteitä" kurssin aiemmilta suorituskerroilta (usein esimerkiksi vääriä päivämääriä).
Vaihtelee hyvin paljon opettajien välillä. Osa osaa käyttää Moodlea kunnolla ja rakentaa loogisen kokonaisuuden kurssista. Osa taas ei viitsi nähdä edes sitä vaivaa, että muuttaisi edellisen vuoden kurssin vuosiluvut vaan kopioi kurssin eteenpäin seuraaville. Osa opettajista laittaa kaikkien tehtävien palautusajankohdat heti näkyville, mikä helpottaa opintojen suunnittelua paljon. Osa taas päivittää Moodlea kesken kurssin kertomatta mitään ja tämä vaikeuttaa opiskelun suunnittelua.
Most of the time they were good enough and provided sufficient materials and extra information.
Suurin piirtein. Kyllä tehtävänanto on yleensä selkeä.
Suorittamieni verkkokurssien opiskeluohjeet olivat hyvät.

4. Have the course structures been clear on the virtual courses you've completed? Why?

Why not?

/ Onko suorittamiesi virtuaalikirssien rakenne ollut selkeä? Miksi? Miksi ei?

Responses
Rakenteisiin toivoisin parannusta suurimman osan kurssien osalta. Pidän selkeästä rakenteesta, jonne saa esimerkiksi merkittyä tehtävät ja näin kurssin edistymistä on helppo seurata (prosentit kurssipyörässä Moodlessa). Toinen itseäni miellyttänyt tapa on se, että kurssin tehtäviä aukeaa lisää vasta sitten, kun edelliset on tehty.
Kyllä, koska aina annetaan aikataulu ja selvät deadlinet sekä aika-ajoin muistutellaan mitä pitäisi olla tehtynä, mitä tulossa yms.
Itse olen tykännyt niiden rakenteesta.
In general it has been pretty clear and the teachers all respond to questions fairly quickly.

Muistaakseni kyllä enimmäkseen.
Kyllä. Rakenne on esitelty heti alussa ja suorittamieni kurssien rakenne on ollut mielestäni selkeä, johdonmukainen ja looginen-
Ei jokaisessa, fifty-fifty, Joistakin puuttui kokonaiskuva, on hyvä että tehtävät ja aikataulut ovat tiedossa jo kurssia aloitettaessa (Moodle), jotta pystyy arvioimaan ajankäyttöään. En pitänyt hyvänä, että toinen tehtävä avautuu vasta kun on suorittanut edellisen.
Yes, the course plan is easily on display at all times
Teoria- ja tehtäväosiot on eriytetty selkeästi, lisämateriaalia on ollut erikseen tarjolla.
Rakenteeltaan kurssit ovat mielestäni olleet riittävän hyviä. Uskoisin, että ne noudattelevat samaa kaavaa kuin normaalit kurssitkin.
Joidenkin kurssien Moodle-sivu on melko täysi ja hieman sekava, joka on paikoin hankaloittanut tiedon etsimistä, mutta niihin on tottunut.
Kyllä. Kurssi oli jaettu pienempiin palasiin ja suoritusjärjestys on ollut selkeä.
Yes, mostly. Some courses have had all the info and material in one place in moodle without clear deadline dates or sections in which order the tasks should be completed.
Mielestäni virtuaaliturssien Moodle-sivut ovat onnistuneesti rakenteeltaan tukemassa kurssin rakennetta. Myös kurssin rakenne on käymissäni kurseissa ollut selkeä ja hyvin aikataulutettu, vaikka varsinaisia päivämääriä ei edes olisi ollut.
Suurin osa kurseista on seurannut jotain suhteellisen loogista sisältöjaottelua, mutta muutamilla kurssilla on ollut todella sekava sisältörakenne, eikä kaikkia osioita ole tahtonut löytää.
Toisinaan. Tehtävät ovat yleensä selvät, mutta lähdemateriaalia piilotetaan usein erinäisten aliosioiden alle Moodlessa.
Pääasiassa rakenteet ovat olleet selkeitä. Moodleen osataan tehdä hyvät osiot eri asioille ja rakenne muodostuu sitä kautta. Joillain kurseilla yksittäiset rakenteet eivät ole olleet täysin sidoksissa muihin osioihin, mutta en tiedä onko se aina välttämätöntäkään. Ja tässä taas poikkeuksena muutamat opettajat jotka eivät käytä Moodlea niin sujuvasti tai ovat tehneet kurssin Moodle-sivun huolimattomasti, jolloin rakenne ainakin sivua katsoen ei ole niin selkeä.
Riippuu täysin opettajasta. Osa viitsii rakentaa kurssin selkeäksi ja osa ei.
Mostly yes, clear section with theory then modules with exercises
Osassa on todella hyvin, on video-opetusta, selkeä kurssirakenne, jossa tehtävät on selitetty Moodlessa kunnolla, materiaali on työstettyä jne. Sitten on niitä pohjanoteerauksia, joissa on sivulle ladattu Power Point -esitys, jonka pohjalta pitäisi päästä asiasta jyvälle.
Rakenne on ollut selkeä.

5. Have you noticed differences in the Moodle platforms between virtual courses and courses with f2f lectures? What kind?

/ Onko suorittamiesi virtuaaliturssien ja lähiopetuskurssien Moodle pohjissa ollut eroja? Millaisia?

Responses

Lähiopetuskursseilla Moodlepohjat ovat pääasiassa vain ilmoitustauluja, eivätkä opettajat mielestäni seuraa niitä kovin aktiivisesti (poikkeuksiakin toki on).
Ei huomattavia eroja.
Ei minusta - riippuu opettajasta
Yes I feel that the structure is more organized for virtual courses because it needs to be, otherwise the students cannot complete the course.
Kyllä. Toisilla kursseilla on edistymistä näyttävä palkki tai on voinut itse tiksailla osioita jotka on käynyt läpi. Toisilla kursseilla kaikki osiot ovat näkyneet heti, toisilla vasta kun on läpäissyt edelliset osiot. Muistaakseni on ollut myös hyvin sekavia Moodle-pohjia, materiaaleja siellä täällä.
On, sillä olen suorittanut kursseja eri korkeakouluissa. Osassa on käytetty Moodlea, ja sen ulkoasu on ollut joka koululla eri. Lisäksi olen käyttänyt Optimaa verkkokurssien suorittamiseen.
En ole varma. Olen huomannut että kun opet kopioivat edellisen toteutuksen kurssipohjan, sama virheet ja mokat toistuvat (vaikka niistä on huomautettu) kurssista toiseen. Virheellisiä, toimimattomia linkkejä ja muita toimimattomuuksia.
I don't know, this is a too broad question
Kaikki opettajat eivät merkkää palautettavia tehtäviä yhtä selkeästi. Toiset jakavat kurssit oppimismaluesiin, toisilla tehtävät ovat yhtenä pötkönä.
En osaa sanoa, koska olen tehnyt kurssit pääosin virtuaalisina.
Virtuaalikirssien Moodlelessa on huomattavasti enemmän tavaraa.
Liian vähän kursseja vertailtavaksi.
No, I think it depends a lot on the teacher if they bother to organize the moodle page or not.
Virtuaalikirssien Moodle-pohjat ovat mielestäni olleet huomattavasti selkeämpiä ja lähiopetuskurssit saisivat kiinnittää asiaan enemmän huomiota.
En tiedä, en ole suorittanut yhtään lähiopetuskurssia.
Kyllä. Erityisen vahvasti mieleeni on jäänyt ICT-alan yritystoimintojen orientoimiskurssi jossa kävin itse fyysisen iltakurssin. Eri opettajan samaan aikaan pitämä virtuaalikirssi oli huomattavasti koherentimpi ja helpompi, kuvaavana erona se, että ensimmäinen tehtävä omalla kurssillamme oli alan termistön selvittäminen kirjoittamalla n. 50 termin määritelmät tehtävään. Termit toistui- vat aina välillä. Virtuaalikirssillä termejä oli 12. Ne eivät toistuneet.
En ole suorittanut lähiopetuskursseja.
Lähiopetuksessa opettajat ovat ottaneet palautetta Moodlen rakenteesta vastaan ja muokanneet Moodlen näkymää. Virtuaalikirsseilla harvemmin on näin.
It is less stressful when course is virtual since I could do it on my own pace, hence less stress.
En ole suorittanut lähiopetuskursseja.
Kurssien Moodle kurssien pohjissa on ollut paljonkin eroja. Esim Kielisyys (jotkin kursseista vaikka olen ilmoittautunut FIN kurssille ovat olleetkin ENG, koska opettaja ei ole omien sanojensa mukaan "jaksanut kääntää" kurssia suomeksi), tehtäväksi antojen taso on vaihdellut todella paljon (joidenkin kurssien tehtävistä on kaikista joutunut kysymään mitä niissä halutaan tuotokseksi).

6. From a learning point of view, do you think it would be useful and effective if all virtual courses followed a similar structure?

/ Olisiko oppimisen kannalta hyvä, että kaikki virtuaalikurssit olisi luotu samalla rakenteella?

Responses
Ainakin se selkiyttäisi, eikä kurssiin sisäänpääsemisen kestäisi niin kauan.
Kyllä, paljon erilaista materiaalia.
Ei, kurssi aiheet ovat erilaisia
Yes I think so, although I think some flexibility is good for teachers who have different styles or techniques of teaching.
Ehkä kuitenkin ei. Aivoille on myös hyväksi joutua uuden eteen välillä. Koodauksen osalta on järkevää, että seuraava moduuli tms. ei näy, jos ei läpäise kunnialla aiempia tehtäviä tai quizzeja. Sen sijaan uudet sovellukset, joihin pitää ladata omia, kurssilla palautettavia videoita tms. voisi pitää minimissä. On turhauttavaa, jos jokaisella opettajalla on jokin lempisovellus, joka pitää ladata/johon pitää luoda tili/johon pitää perehtyä jotta saa jonkin presentaation tai videopätkän palautettua.
Ei. Olen nähnyt monta erilaista, toimivaa toteutustapaa ja tässä asiassa erilaisuus on rikkaus.
Toimialakohtaisesti, voisi olla 2-3 "tyyppialustaa".
No? It's a general question, but the pedagogy depends on the course and what the teacher wants to implement. Sometimes it might be best to follow the same structure as the online courses, but I'm sure it might make more sense to follow a different structure some other times.
Se helpottaisi hahmottamista toki. Luennot, esimerkit, palautettavat tehtävät sijoitettuna teemoittain selkiyttävät opittavien kokonaisuuksien jäsentämistä.
Ei välttämättä, mutta toki siitä voisi olla hyötyä, että tiettyjä samankaltaisuuksia olisi. Esimerkiksi tietäisi aina, mistä löytyy materiaalia jne.
Toki se helpottaisi asioita, mutta ei ole mielestäni välttämätöntä. Se toisi lisää työtä opettajille, mikä ei ole tarpeellista.
Kyllä, se helpottaisi todella paljon
Hard to say as everyone's perception of a good structure is different, but I myself liked a organized moodle with clear tasks and deadlines with weekly feedback from the teacher.
Mielestäni aihealueen opettajilla on ollut hyvä käsitys millainen rakenne omaan kurssiin sopii. Sopimus juridiikka käsittelevän kurssin rakenteeseen sopii vapaa pääsy koko materiaaliin ja avoin suoritusjärjestys. Kun taas ohjelmointi tai tietokantakurssissa kuuluu edetä tietyssä järjestyksessä.
Ehdottomasti!
Kyllä. Se olisi myös varmasti opettajien kannalta helpompi, ja tällaisia nykyisiä purkkaviritelmäkursseja ei syntyisi.
En osaa sanoa minkä verran se vaikuttaisi oppimiseen, mutta onhan se selkeää jos rakenteet ovat yhtenäisiä. Toki erilaiset kurssit ja aiheet voivat vaatia erilaisia rakenteita.

Kyllä olisi.
Depends on course if they would be the same might be boring, but unified structure would make them easier to digest
Voisi se olla hyvä, että ainakin olisi jonkinlainen laadunvalvonta.
Erittäin hyvä jos kaikki virtuaalikurssit olisivat samalla rakenteella.

7. Would you prefer a course where all the topic modules are open to the student from the beginning or a course where new modules open up after completing the previous one?
/ Suorittaisitko mielummin kursseja, joissa kaikki materiaalit ja tehtävät ovat heti näkyvillä vai kursseja, joissa uudet osiot tulevat näkyviin, kun edellinen osio on suoritettu?

Responses
Kuten edellä mainitsinkin, pidän siitä, että tehtävät aukeavat, kun edelliset on tehty. Tosin, tämäkin vaatii opettajalta aktiivisuutta; palautetut tehtävät on arvosteltava nopeasti, jotta uudet tehtävät aukeavat, ilman että opiskelija joutuu niitä odottamaan.
Heti näkyvillä.
En osaa sanoa. Jälkimmäistä voisi kokeilla
I like it better when a module opens up after the one before it was completed. This helps me focus better, and helps me not to get too overwhelmed.
Molempi hyvä, ihan riippuu aiheesta. Koodauskurssilla hyväkin että välillä quizzeja joiden jälkeen pääsee eteen päin. Varsinkin, jos sillä tavoin ei lopuksi ole tenttiä. Jatkuva arviointi on parempi.
Ei oikeastaan väliä, sillä suoritan kursseja järjestyksessä.
Eka vaihtoehto, kts myös vastaus 4.
I always want to go at my own pace and that means going much faster than what is usually offered if I feel like, so yes I would rather have all the modules open from the beginning.
Puolensa ja puolensa, riippuu enemmän kurssista tai aihepiiristä. Jos uudet asiat rakentuvat vahvasti aiemman päälle, silloin parempi rakenne on sellainen, jossa uudet osiot tulevat näkyviin, kun edellinen osio on suoritettu.
Itselleni on tärkeintä, että saisin tehdä tehtäviä omaan tahtiin. Jos saan uuden tehtävän tehtäväksi hetimitä palautettuani vanhan, se on ihan ok. Mielestäni kuitenkin yhtä hyvin kaikki tehtävät voisivat olla heti näytillä - en ymmärrä miksei näin voisi olla.
Molemmat tavat ovat hyviä, enkä varsinaisesti pidä kummastakaan enempää kuin toisesta. Tavallaan opiskelun kannalta on hyvä, että kaikki materiaali on heti nähtävillä, mutta itse en välttämättä katso muuta materiaalia kuin kyseiseen tehtävään/osioon liittyvät.
Jälkimmäinen vaihtoehto. Tosin koko kurssin rakenne pitäisi olla näkyvissä samantien.
It doesn't matter that much to me, but I do prefer the entirely open course. It was better because you didn't have to wait to be able to work on the next task. So you could finish as many as you liked at anytime.
Mielestäni tämä riippuu opetettavasta aiheesta. Mikäli aihe vaatii, että perusteet otetaan ensin haltuun on parempi, että edeistyneet tehtävät ovat piilossa. Jos taas tehtävät voidaan suorittaa

missä tahansa järjestyksessä on parempi, että ovat heti näkyvillä, jotta voi oman aikataulun mukaisesti valita mitä ehtii tekemään.
Molemmissa on puolensa. Kaiken sisällön ollessa näkyvissä on aikataulutus paljon helpompi suunnitella. Toisaalta näkyviin tulevat osiot kannustavat tekemään tehtäviä nopeammin.
Preferoin sellaisia, joissa asiat tulevat näkyviin suoritusten mukaan, ihan vain siksi, että niissä saa yleensä palautetta tekemisen tahtiin sen sijaan että sitä ei saisi lainkaan.
Heti näkyvillä olevat materiaalit ja tehtävät motivoivat suorittamaan kurssin nopeammin ja sitä mukaan kun intoa on. Minusta se on parempi vaihtoehto kuin aina odotella ja koettaa muistaa palata tehtäviin sitten kun ne joskus ovat saatavilla (ja motivaation taso on sillä hetkellä kysymysmerkki).
Mieluummin kaikki materiaali ja tehtävät heti näkyviin, niin voi ajoittaa oman opiskelunsa paremmin. Tehtävien tekemiseen vaadittava aika vaihtelevat suuresti.
Depends on task, if knowledge should be build incremental then yes follow structure if not then flexibility is good
Se, että tehtävät tulevat näkyviin vähitellen, on tavallaan hyvä "sparraaja". Silloin sinun on pakko tehdä edelliset osiot, eikä niin herkästi tule myöhästymisiä. Ja myös tiedon määrä pysyy hallittavana. Toisaalta, jos on nopea tekemään, on kiva jos saa omassa tahdissaan suorittaa jo "etukäteen" tehtäviä.
Mieluummin kaikki materiaalit ja tehtävät heti näkyvillä, koska silloin tehtävien näkyviin tulo ei aseta aikataulurajoituksia kurssin suorittamiselle.

8. Do you prefer a strictly structured and scheduled course or a course where you can complete everything when it best suits you?

/ Suoritatko mieluummin kursseja, joissa on tiukat deadlinet vai vapaampi suoritusaika?

Responses
Tiukat deadlinet ovat osa selkeyttä, mutta tietysti toivon, että niihin löytyy joustoa, jos opiskelijalla on perusteltu syy tehtävien myöhässä palauttamiseen.
Tiukat deadlinet.
Tiettihin kursseihin on hyvä olla tiukat deadlinet esim intensiivi viikon kurssit tai kesäkurssit. Sitten voi olla vapaampaakib
I like a mix of both with some structure but also a good amount of time to complete the course.
Vapaampi ehdottomasti. Esim jopa viikkodeadlinet saattavat olla työssäkäyville ylivoimaisia - ja jokaisella opettajalla on sunnuntaina eri kellonajat... laittaisivat vaikka sen 23:59 sitten edes. Pääasia että tiettyyn päivämäärään mennessä on kaikki palautettu, vaikka en tekisi vasta viimeisellä viikolla.
Tiukat deadlinet yleisesti auttavat minua aikataulujen suunnittelussa, mutta joskus ne ovat hankaloittamassa suunnittelua. Mielestäni osalla tehtäviä/suorituksia voi olla tiukat deadlinet, osassa vapaampi suoritusaika.

Vaihtelevasti, kurssin sisällön ja oman kiinnostukseni mukaan. Tiukat dead-linet ovat aikuisopiskejoille turhaa. Kuitenkin edes jotakin ohjausta ja palautetta tarvitaan. Joskus riittää viesti että kaikki ok tai mietippä vielä jotain tehtävää...
I prefer being able to complete everything when it suits me
Deadlinet ovat hyvät.
Suoritan mieluiten kurseja, joissa suoritus aika on vapaa.
Jotkin deadlinet kurssin aikana helpottavat suorittamista.
Tiukka deadline toimii minulle paremmin.
If the topics/tasks open individually after the deadline of the previous task I think a specific deadline is better, but many of the non-stop courses I took where everything was open from the beginning, the deadline was just at the end of the semester which was nice. For me at least. It's always a risk you won't get anything done in time though, if the deadline is 2-5 months away from the start of the course.
Molemmat käy. Vapaan suoritusajan kurseissa teen tiukat deadlinet itse omien aikataulujen mukaan. Tiukan deadlinen kurseissa oma aikataulu täytyy järjestää deadlinen mukaan.
Vapaampi suoritus aika antaa enemmän mahdollisuuksia jaksottaa suorituksia oman aikataulun mukaan.
Deadlinet helpottavat työn suunnittelua.
Deadlinet ovat selkeitä ja omalla tavallaan motivoivia, mutta ei minua haittaa vaikka suoritus aika olisi sillä tavalla vapaampi, että kaikille tehtäville on vain yksi ja sama deadline kurssin lopussa. Ehkä se kuitenkin tuo jonkinlaista rytmitystä ja selkeyttä, että eri tehtäville on omat deadlinensa kunkin osa-alueen (esimerkiksi viikon) päätteeksi.
Jos deadline on järkevä, niin sitten se. Liian tiukka deadline on huono. Vapaa suoritus aika vaatii kurinalaisuutta, mitä ei aina löydy.
More freedom in time please
Työn ohessa kuin tekee, on hyvä kun on joustoa. Toisaalta taas jonkinlainen deadline on hyvä, koska muuten tehtävät kyllä jäävät roikkumaan.
Vapaampi suoritus aika

9. Have the materials in the virtual courses been clear and functional? Why? Why not?

/ Ovatko virtuaalikirssien materiaalit olleet selkeitä ja toimivia? Miksi? Miksi ei?

Responses
Materiaalien tasossa on aika paljon vaihtelua. Osalla opettajista on todella laadukkaat ja monipuoliset materiaalit (videot, linkit, verkkotapaamiset, pp-slideshow), kun taas toisilla opetusmateriaalit ovat jostain lainattuja.
Yleensä ei. Parhaat materiaalit ovat olleet opettajan tekemiä videoita ja huonoimmat ovat olleet paljon ylimääräisiä artikkeleja, rikkiäisiä videoita, riittämättömiä ohjeita...
Mun kurseissa on mielestäni selkeät

They have been pretty clear for me. The courses I have taken have teachers who are well organized so I believe that's why they were this way.
En muista, kyllä kai.
osassa kursseja opettajan itse tekemät materiaalit ovat olleet monipolvisia ja informaatio leväl- lään monessa eri dokumentissa, mutta valtaosaksi materiaalit ovat olleet toimivia ja selkeitä.
Yleisesti ottaen ovat ok.
Most of the time yes, actually I have felt more effort was made to ensure the material provided in the virtual courses was enough than in the F2F courses, because the teachers are aware that the student is entirely dependent on the available material, while in F2F courses teachers some- times think the material is not a priority because they can teach directly everything in the contact sessions.
Pääosin materiaalit ovat olleet selkeitä ja toimivia. Myös linkit lisämateriaaleihin ovat selkeästi koottu.
Eivät useinkaan. Esimerkiksi powerpoint-esitykset ovat selvästi samoja, joita opettajat käyttävät tunneilla: siellä he kuitenkin suullisesti avaavat niitä enemmän ja kertovat asioista. Virtuaalin- kurssin opiskelijalle puolestaan pitää riittää ne pari lausetta, jotka opettaja on kirjannut power- pointiin. Kaipaisin virtuaalikursseille paljon enemmän videoluentoja ja opettajan läsnäoloa, vaikka oppimisympäristö onkin verkossa.
Kohtalaisen selkeitä, joissakin kursseissa on liikaa ylimääräistä materiaalia, jota ei välttämättä ole pakko lukea kurssin asiasisälln oppimiseksi.
Olivat. Ne olivat suoria linkkejä luettavaan- ja videomateriaaliin.
Mostly yes. Sometimes if all the material and tasks are clumped together in moodle under a sin- gle topic module it has been a little difficult to figure out what material belongs to what assign- ment.
Ainakin käymissäni kursseissa materiaalit ovat olleet selkeämpiä ja toimivampia, kuin lähiopetuk- sissa. Usein kirja ja muutama powerpoint-setti. Materiaali toimii myös, siksi että siihen pääsee palaamaan jatkuvasti. Itse pidän kirjanmuodossa olevasta materiaalista, sillä kirjaa käsitelessä aiemmin luettuun on helppo palata.
Kuten sanottu, suurimmalla osalla kursseista on ollut jokin looginen sisällönjaottelulogiikka. Pi- dän itse viikkokohtaisesta jaottelusta eniten, sillä siinä näen yhdessä paikassa kaiken, mikä on sillä hetkellä oleellista. Aihekohtaisessa jaottelussa (esim. Keskustelu, Tehtävät, Materiaalit) pi- tää sisältöä selata edes takaisin ja ehkä kaikki osiot käydä läpi joka viikko, jotta tietää huomioida kaiken siihen viikkoon kuuluvan sisällön.
Riippuu kurssista. Kirjat ja yksittäiset linkit ovat yleensä hyviä, mutta aina jos materiaali on PPT- muodossa sydäntäni kirpaisee, koska ne ovat lähes aina rakenteetonta tajunnanvirtaa johon opettaja on ikään kuin oksentanut pänsä sisäiset tiedot.
Pääasiassa materiaalit ovat olleet selkeitä ja toimivia. Joillakin kursseilla on saattanut olla yksit- täisiä linkkejä, jotka eivät toimi. Tai materiaaleja, joihin käsiksi päästäkseen pitää syöttää tunnuk- sia ja salasanoja tai poistua Moodlesta toisille sivustoille. Selkeintä ja kivointa on, kun materiaalit ovat saatavilla suoraan Moodle sivulla olevina tiedostoina tai teksteinä ja videoina/dioina.

Materiaalit ovat copy-paste pdf:iä tai linkkejä verkon sivuille. Erittäin harvoin näkee opettajan itse tekemää materiaalia.
Pretty much, if not clear internet usually helps
Osassa huomaa, että asiaa on mietitty hyvinkin tarkasti, osassa taas oletetaan, että virtuaalikirssi = power point -tiedosto.
Kurssien materiaalien taso on vaihdellut hurjasti.

10. Have the materials in the virtual courses been supporting your learning in the course?

Why? Why not?

/ Ovatko virtuaalikirssien materiaalit tukeneet oppimistasi kurssilla? Miksi? Miksi ei?

Responses
Edelliseen vastaukseeni viitaten, toisilla kursseilla kyllä, mutta pahimmillaan en ole edes lukenut materiaaleja, vaan olen etsinyt tiedon muualta.
Yleensä ei. Suurimmaksi osaksi ohjeistusta on joutunut hakemaan netistä. Paljon ylimääräistä lukemista, liian vähän itse ohjeistusta, rikkiäisiä linkkejä yms.
On - täydentäneet aikaisempaa oppimisra
In general they have. Although there is sometimes too much information that I feel isn't necessary and is just added fluff.
Koodauksessa kyllä, mutta ylipäätään se, että juttuja katsotaan ruudulta ja tehtäviä kirjoitetaan koneella, ei edistä kenenkään oppimista pitkällä tähtäimellä mitenkään. Tämä on tutkittu juttu. Kyllä me koulusta läpi pääsemme, mutta mitään emme tule muistamaan. Koska esim sovellusten ja alustojen visuaalisuus ja käyttöliittymät muuttuvat koko ajan, edes näkö- tai lihasmuistiin ei voi luottaa.
Kyllä. Materiaalit ovat tukeneet kurssien aihealueiden oppimista ja tehtävien suorittamista.
Aikuisopiskelijana suosisin tiiviimpiä kurssimateriaaleja, mutta luen muutenkin alan kirjoja, joten ok. Joissakin liian holhoava ote, mutta varmaankin nuorisolle tarpeellinen.
Yes, they have been appropriate and sufficient, although I often felt I would have liked more (optional) exercises
Olen arvostanut todella paljon opiskelua omaan tahtiin virtuaalikirssien materiaalien avulla. Tarvittava on löytynyt materiaaleista, ja apua saa tarvittaessa opettajalta tai muilta opiskelijoilta kyselyketjuissa.
Eivät aina. Huonoimmilla kursseilla en ole juuri jaksanut perehtyä opetusmateriaaleihin, vaan tehnyt vain annetut tehtävät.
Materiaalit ovat olleet pääasiassa erinomaisia. Ne helpottavat uuden asian opiskelua, kun materiaalia ei tarvitse itse etsiä.
Kyllä, koko kurssin rakenne ja tehtävät pohjautuivat annettuihin materiaaleihin.
Depends on the course, some have been very good and others not so much.
Tuntuu saman kysymyksen toistolta. Materiaali on yleensä ollut alan huipun kirjoittama kirja, joten kyllä materiaali tukee oppimista mikäli vain osaa kirjaa lukea.

Vaihtelevasti. Opin parhaiten, kun tekstimateriaalien lisäksi on videomateriaalia, mutta monilla kursseilla tätä ei ole.
Toisinaan. Yllämainitut Powerpointit harvemmin. Videot tukevat todella hyvin.
Kyllä materiaalit auttavat oppimista ja oikean tiedon löytämistä. Toisaalta materiaalittomuus voisi edesauttaa kehittämään tiedon etsimisen taitoja, mutta eiköhän sillekin ole oma aikansa ja paikkansa. Ja on joillain kursseilla saanutkin jo käyttää sellaisia taitoja.
Aika vähän. Copy-paste materiaalien lukeminen ei ole hirveän motivoivaa. Kun ei viitsitä nähdä vaivaa materiaalin eteen, niin ei viitsi nähdä niin paljoa vaivaa opiskellakaan.
Yes
Osassa huomaa, että asiaa on mietitty hyvinkin tarkasti, materiaali on tuoretta ja opettaja aktiivinen myös kurssin aikana. Osassa taas oletetaan, että virtuaalikurssi = power point -tiedosto tai materiaali on monta vuotta vanhaa (mikä esim. digitalisaation osalta on jo liian pitkä aika).
Osassa kursseja kyllä.

11. Have the assignments used in the virtual courses been appropriate to the objectives of the course? Why? Why not?

/ Koetko, että virtuaalikursseilla käytetyt tehtävät ovat olleet kurssin tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia? Miksi? Miksi ei?

Responses
Pääosin kyllä, tässä ei mielestäni ole ongelmaa. Joskin tehtävien laajuus ja vaativuus vaihtelevat kurssien välillä paljonkin.
Kyllä, tehtävät ovat aina soveltuneet kurssin tavoitteisiin.
On
in the virtual courses I have taken the assignments all relate to the main objective of the course.
Kyllä muistaakseni.
Kyllä. Tehtävät ovat tukeneet oppimistani tarkoituksenmukaisesti ja johdonmukaisella tavalla.
Kts. edellinen vastaus, monimuoto-opiskelija / aikuisopiskelija ei pääse hyödyntämään työkokemustaan tarpeeksi.
Yes
Kertaakaan ei ole tullut vastaan sellaista tehtävää, jonka tarkoituksenmukaisuuden olisin kyseenalaistanut. Kaikki ovat liittyneet opittavaan asiaan ja tukeneet oppimista.
Kyllä.
Tehtävät ovat mielestäni olleet optimaalisia oppimisen kannalta. Erityyppisiä tehtäviä kannattaa suosia, jotta opiskelija ei turru tai tylsisty ja mahdollisesti lopeta kurssia.
Kyllä. Ne vastasivat materiaalia ja kurssin tavoitetta.
Yes, but the execution has been poor in some courses.

Käymissäni virtuaalikursseissa tehtävät ovat suorastaan pakottaneet tutustumaan annettuun materiaaliin ja ovat siksi tuottaneet kurssikuvauksessa esitettyjen tavoitteiden täyttymisen. Muutamissa kursseissa oman oppimisen reflektointi osuus voisi olla vaatimukseltaan hieman lyhyempi.
Useimmiten kyllä.
Kyllä. Yleensä niillä katetaan, toisinaan materiaalia paremmin, kurssin varsinainen sisältö.
Oletan, että opettajat ovat valinneet tehtävät niin, että ne ovat kurssin tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia. En ole itse asiaa tarkemmin miettinyt.
Yleisesti ottaen ovat tarkoituksenmukaisia. Jonkun kerran materiaalin tarkoituksenmukaisuus ei ole auennut kurssin aikana.
Mostly yes, i think...
Taas pakko vastata, että osassa vastaavat hyvinkin, osassa taas tuntuu, että ihan sama mitä tekee, tärkeintä on saada opiskelijoita hyväksytyksi läpi.
Osassa kyllä (osaa voisi ehkä nykyaikaistaa)

12. Have the assignments in the virtual courses been supporting your learning on the courses? Why? Why not?

/ Ovatko tehtävät tukeneet oppimistasi virtuaalikursseilla? Miksi? Miksi ei?

Responses
Kyllä ovat. Tehtävät ovat olleet hyviä, sopivan haastavia ja liittyneet vahvasti kurssilla opiskeltuihin asioihin.
Kyllä, edellinen tehtävä on antanut pohjaa/osaamista seuraavan tekemiseen.
Kyllä - täydentäneet hyvin
Yes they have, if anything I would like more assignments to help me better understand the subject.
Kyllä lyhyellä tähtämellä, mutta ei niistä enää muutaman kuukauden päästä mitään muista.
Kyllä. Tehtävät ovat olleet monipuolisia ja kiinnostavia.
Jotkut ovat tosi hyviä, varsinkin kun saa valita tehtävän aiheen itse ja pääsee soveltamaan oppimaansa ja työkokemusta.
Yes, but more (optional) exercises to reinforce the learning would often have been welcome
Tehtävät ovat liittyneet selkeästi opetettavaan asiaan. Joskus on ollut vaikeuksia tosin hahmottaa, kuinka pitkälle kannattaa jotain tehtävää tai vastausta hioa.
Useimmiten tehtävät ovat mielestäni kursseilla hyviä ja edesauttaneet oppimista. Ne lähtevät yleensä riittävän perusasioista ja etenevät hankalampiin kokonaisuuksiin, mikä on hyvä. Joskus tehtävänannot ovat kuitenkin olleet myös epäselviä ja opettajaa on ollut hankalaa tavoittaa niiden selventämiseksi.
Tehtävät ovat tukeneet oppimistani hyvin.
Kyllä. Ne vastasivat materiaalia ja kurssin tavoitetta.

Yes and no, depends on what course. Some courses only had tutorials on how to do things and in a way they are bad, because you just followed a tutorial where nothing is explained properly and it was quite difficult to understand what was going on.
Tehtävien suorittamiseksi kiitettävällä tasolla on ollut pakko tutustua materiaaliin ja näin oppimista on väkisininkin päässyt tapahtumaan. Usein myös tehtävistä saatava palaute on huomattavasti lähiopetuskursseja parempaa ja kehittävämpää.
Useimmiten kyllä.
Kyllä. Ne ajavat selvittämään asioita paremmin kuin linkkiluettelo luettavista asioista.
Tehtävät ovat tukeneet oppimistani, sillä ne ovat mielestäni pitkälti oppimisen perusta.
Yleisesti ottaen ovat.
Assignments were based on materials, so yes
Vrt. kysymykseen 4. Osassa huomaa, että asiaa on mietitty hyvinkin tarkasti, osassa taas oletetaan, että virtuaalikurssi = power point -tiedosto.
Osassa kyllä

13. From a learning point of view, do you find value in exams on virtual courses?

/ Ovatko tentit oppimisesi kannalta hyödyllisiä virtuaalikursseilla?

Responses
Mielestäni ovat. Tentit pakottavat perehtymään kutssimateriaaleihin huolellisesti ja niiden tulokset antavat aika hyvän kuvan oppimisen tasosta.
Kyllä, niihin yleensä tarvitsee opiskella niin että muistaa oikeasti.
Kyllä on
I do not really find exams to helpful when learning since I feel there is a lot of added stress attached to it, as there are often time limits etc. Maybe if they were structured differently I would personally find them more helpful.
Välitentit, quizzes siis, kyllä.
Kyllä. Tentit ovat "pakottaneet" opettelemaan ja sisäistämään aiheita sekä hakemaan tietoa nopeasti ja tehokkaasti.
Jotkut tenttijät harrastavat "snobbailua" eli eivät testaa alueen kokonaishallintaa, vaan kikkailevat yksityiskohdilla(esim. vuosiluvuilla), ei hyvä. Joskus suomenkieliset kurssit ovat olleet käännöksiä engl.kielisestä tentistä ja vaihtoehdot eivät vastanneet suomen vaihtoehtoja ja jotkin olivat suorastaan harhaanjohtavia. Jotkin tentit ovat olleet ihan ok, testanneet osaamista laajasti.
A little maybe, but not much. I think that from a learning point of view it would be more beneficial and appropriate to have some kind of project to finish the virtual course with
Kyllä, tentit edesauttavat opittavan asian kertaamista. Toki tietynlaisilla kursseilla saman asian ajaa laajan kurssitehtävän palauttaminen. Jälleen kerran riippuu kurssista ja aihepiiristä.
Mielestäni tentit virtuaalikursseilla eivät monestikaan ole tarpeen. Ainoastaan matematiikan kursilla se oli ehdoton ja edisti oppimista.

Tentit eivät mielestäni ole tarpeellisia virtuaalikursseilla, mutta toki ne antavat arvostelun kannalta osviittaa sisällön ymmärtämisestä.
Kyllä.
Depends on the course. In some courses they seem a little unnecessary, but in others they have been a good measure on how much you have actually learned.
Mielestäni tentin kautta oman oppimisen syvyyden voi parhaalla tavalla todentaa. Tentissä väärin menneitä kohtia on hyvä kerrata tentin jälkeen, jotta osaaminen vahvistuu. Hyvin menneet tentit taas on paras kiitos ja näytös siitä että oppiminen on ollut kurssin vaatimalla tasolla.
Useimmiten kyllä. Tentit pakottavat opiskelemaan kurssin asiat.
Kyllä.
Tämän hetkellä kokemuksella koen, että tehtävät ovat olleet antoisampia kuin tentit, mutta en ole suorittanut kuin yhden tai kaksi tenttiä. Pidän enemmän täysin tehtäväpohjaisista kursseista.
Riippuu kurssista.
Yes if person is motivated to learn something
Kai se tentti mittaa kokonaisuosaamista jollain tasolla. Mutta jos matsku on mitä on, etkä ole päässyt virtuaaliluonnolle, eikä siitä ole nauhoitetta, niin aika pihalla olet niistä kysymyksistä.
Omaan oppimiseeni tuloksia tukee paremmin tehtävät ja niin että on suurempi lopputehtävä (jonka opettaja kommentoi /antaa palautetta) josta voi oppia vielä lisää.

14. Have you received enough guidance and feedback from the teacher on the virtual courses? Elaborate, please.

/ Oletko saanut tarpeeksi ohjausta ja palautetta opettajalta virtuaalikurssien aikana? Perustele.

Responses
Tässäkin on vaihtelua. Osa opettajista antaa todella hyvää ja rakentavaa palautetta, kun taas toiset lätkäisevät vain arvosanan/pisteet tehtävistä, ilman kommentteja. Näistä kursseista jää itsellenk sellainen fiilis, ettei opettajaa juurikaan kiinnosta.
Kyllä ja ei. Lukukauden aikana opettaja on helpompi saada kiinni kuin kesällä ja muutenkin silloin ohjeistetaan sähköpostilla/moodlessa enemmän. Riippuen tietysti opettajasta. Olen tehnyt kursseja, joissa on opettaja tiedottaa viikottain ja kursseja joissa opettaja ei tiedota lainkaan. Palautetta aina saanut hyvin (tehtävä palautukset/opettajan arvio).
Loppuperustelut pn tullut
Yes, the teachers have responded to any questions I have. They also fixed mistakes in grading and provided feedback for each assignment.
En. Koodausope Brade haukkui kaikki aina kollektiivisesti. Englanninopettaja Inaralle ei kelvannut mikään. Krea Studion kursseilla oli riittävästi palautetta.
Kyllä. Opettajat ovat informoineet selkeästi, miten ovat tavoitettavissa kurssien aikana, ja näinä aikoina saamani ohjauksen määrä on ollut riittävä (eli vähäistä, koska ohjeistukset ja muu materiaali on ollut selkeää).

Kun olen erikseen pyytänyt johonkin erityiskysymykseen.
It depends on which course. The 100% Haaga-Helia courses I have made online were very satisfactory in that regard, the teacher showed exceptional guidance and that made me feel tutored. I had the same teacher in a F2F course and it was night and day. In the online courses from Metropolia that I could take thanks to the alliance Haaga-Helia has with them, there was no feedback from teachers at all.
Kirjoitelmista on tullut hyvin palautetta, mutta palautettavista koodaustehtävistä ei aina yhtä hyvin.
En ole - tuntuu, että on enemmän sääntö kuin poikkeus, että opettaja vain pistää virtuaalikurssin pystyyn ja katoaa. Kaipaisin paljon enemmän palautetta tehtävistä, virtuaaliluentoja ja erilaisia oppimismateriaaleja.
Kyllä olen. On mukavaa saada palautetta jokaisesta tehtävästä, ja joistakin kursseista olen saanutkin. Osassa ei ole tullut minkäänlaista palautetta, mikä on harmillista.
Kyllä. Opettaja laittoi kurssiin omia video-ohjeita ja vastasi kaikkiin kysymyksiin erittäin nopeasti.
Yes and no. Some courses you get feedback from every task, some courses you get a feedback once everything is done and some courses you get nothing at all except a final grade which is quite frustrating. I however do feel, that whenever you were stuck and messaged the teachers directly you did get some help and guidance. However, the courses where you got no feedback at all, the teachers didn't reply either.
Tämä vaihtelee kurseittain hyvin paljon. Onneksi suurimmassa osassa kursseista palaute ja täten myös ohjaus on tullut hyvinkin nopeasti. Parhaimmillaan tehtävä palautteen on saanut alle tunnin päästä palautuksesta. Palautetta ja ohjausta saa jopa viikonloppuisin, mikä on mielestäni vääryys opettajia kohtaan. Muutamalla kurssilla opettaja on antanut palautteen vasta, kun kaikki suoritukset on tehty ja tällöin palaute on mielestäni menettänyt osan arvostaa. Kurssin aikana saatava palaute on ensiarvoisen tärkeää, jotta pystyy korjaamaan suuntaa jos oppiminen lähtee heti alusta alkaen väärään suuntaan.
Ei aina. Jotkut opettajat ovat huonosti tavoitettavissa tai heidän vastauksensa korkeintaan yhden lauseen mittaisia. Tämä ei auta, jos haluaa tiedustella jotain asiaa tarkemmin. Yleensä vastauksen kuitenkin saa nopeasti, mikä on hyvä.
En. Tehtävät arvioidaan usein siten, että siitä saadaan arvosana. Kommentteja ei tule. Suorituksesta ei saa mitään käsitystä.
Harvat opettajat antavat ohjausta ja palautetta henkilökohtaisesti. Tehtäviin toki voi tulla palautetta, mutta useimmiten palaute on vain jonkinlainen kuittaus. Ohjaukset puolestaan ovat kurssin aiemmilta suorituseroilta kopioituja tekstejä, jotka ovat kaikille yhteisiä. Lisäohjausta on yleensä voinut saada kysymällä, mutta joillakin kursseilla opettaja on ilmoittanut jo heti kurssin alussa, että esimerkiksi suuren osallistujamäärän vuoksi henkilökohtaista ohjausta ei ole saatavilla. Se on mielestäni hieman surullista, vaikka toisaalta parempi niin, kuin alkaa rajaamaan kurssien osallistujamääriä jos kysyntää kurssille on.
Melko vähän. Riippuu paljon opettajasta. Jotkut opettajat vaativat aktiivisuutta Moodlen keskustelupalstoilla ja sieltä yleensä syntyy jonkunlaista dialogia.

Yes, plenty teacher were replying actively
Taas kerran: riippuu opettajasta... Osa on kovinkin avuliaita, toiset eivät vastaa oikein millään viesteihin.
Osassa kyllä, osassa esim. tehtävien kohdalta en.

15. Has there been enough communication between other students in the virtual courses? Would you have liked to have had more or less communication with your peers? Why? Why not?

/ Onko virtuaalikursseilla ollut riittävästi vuorovaikutusta muiden opiskelijoiden kanssa?

Olisitko toivonut enemmän vai vähemmän vuorovaikutusta muiden opiskelijoiden kanssa?

Miksi? Miksi ei?

Responses
Todellista vuorovaikutusta harvemmin tapahtuu. Suurin osa kursseista alkaa forumkeskusteluilla, mutta ei niissä varsinaisesti keskustelemaan päästä, vaan jokainen hoitaa omat aloituksensa. Itse en välttämättä kaipaa vuorovaikutusta, joten en ole kokenut tätä ongelmaksi.
On ollut aika paljonkin: Pakolliset moodlefoorumi keskustelut, ryhmä tehtävät ja muiden opiskelijoiden tehtävien arviointi. Virtuaalikursseja on mielestäni paljon helpompi tehdä yksin kuin ryhmässä.
Itse olen aika introvertti, joten tykkään tehdä asioita yksikseni
For me communication with other peers isn't so important. If there was some group task then I could see it being more important and I would want it to see more group discussions.
Tikosta en tiedä, en tykännyt kaiken maailman keskusteluketjuista joihin piti ottaa osaa. Kreaan kursseilla oli olennainen osa kurssia vertaispalaute toisten töistä, se oli hyödyllistä.
Sopivasti. Osa kursseista on puhtaasti yksilösuorituksia, osa viestintäpainotteisia, ja ryhmätyöskentelyn ja vuorovaikutuksen määrä on ollut mielestäni sopiva.
Vuorovaikutusta tosi vähän, mutta en ole kaivannut.
No communication at all. In the Metropolia courses there is apparently some kind of peer system but it was not functioning at the time. I didn't need any communication with my peers but for other students it would be useful to have a support system that relieves the teacher of some work
Kysymys ja vastaus -ketjut ovat olleet riittäviä minulle.
Ei juuri muuta kuin ryhmätehtäviä ja niitä taas en suosi virtuaalikursseilla ollenkaan: erilaisten aikataulujen yhteensovittaminen on hyvin hankalaa ja aina ryhmässä on joku vapaamatkustaja.
En halua olla virtuaalikursseilla missään vuorovaikutuksessa muiden opiskelijoiden kanssa, sillä koen että se hidastaa ja vaikeuttaa opiskelua. Haluan suorittaa virtuaalikurssit itsenäisesti, jotta voin päättää aikataulut ja työskentelytavat itse.
Mielestäni vuorovaikutus muitten opiskelijoiden kanssa virtuaalikursseilla on haasteellinen ja tarpeeton.

Yes there has. Two courses that I took required for you to pair up with a random student to complete the assignment. Since the virtual course was supposed to ease my work and study combination it did make things a bit complicated for me. Especially when you were paired with someone who did not communicate or did not even do their part of the given tasks. I would prefer if courses made the group work a choice instead of a forced thing.
Mikäli vuorovaikutusta keskusteluosioissa voidaan, jotenkin lisätä niin olisi positiivista. Tämä on paljon opiskelijoista kiinni, että uskaltaisi esittää kysymyksiä ja osoittaa niin sanotusti "tyhmytensä" muiden edessä. Muuten ryhmätyön ja reaaliaikaisen vuorovaikutuksen tekeminen virtuaalikursseilla on aika hankalaa, kun virtuaalikurssit on usein valittu sen vuoksi, että niitä voi suorittaa oman aikataulun mukaan vaikka yöllä.
Vuorovaikutusta on ollut pääasiallisesti riittävästi. En itse toivo esim. ryhmätöitä, koska niissä työn määrä jakautuu aina epätasaisesti.
Toivoisin että sitä olisi vähemmän, koska virtuaalikurssien aikatauluttaminen muiden oppilaiden kanssa on hyvin haastavaa.
Vuorovaikutusta on ollut riittävästi ryhmätehtäväpainotteisilla kursseilla. Työskentelen mieluummin yksin.
Riippuu opettajasta. Vuorovaikutus tekee kurssista kyllä hieman viihdyttävämmän.
Not much communication, more like individual study. It like fresh breeze after all the teamwork ;)
Ne kurssit, joissa on ryhmätöitä, vuorovaikutusta tietenkin on sen oman ryhmän sisällä. Jollain kursseilla moodlessa käy vilkas keskustelu, mutta yleensä se on aika rajallista.
Kyllä on ollut. Vuorovaikutus riippuu omasta itsestä paljon (ja jos on antanut palautetta opettajalle että virtuaaliryhmä "ei toimi" opettaja voisi patistaa :))

16. Do you feel like your learning outcomes are the same on virtual courses as they are on f2f lecture courses? Why? Why not?

/ Koetko oppivasi virtuaalikursseilla yhtä hyvin, kuin lähiopetuksessa? Miksi? Miksi ei?

Responses
Vaihtelee. Mikäli kyseessä on saman opettajan kurssi, sekä lähi-, että virtuaalitoteutuksena, niin ehkä, mutta muuten opetuksessa voi olla isoakin eroja.
En, on paljon helpompaa oppia kun opettaja opettaa fyysisesti ja kykenee helposti auttamaan, vastaamaan kysymyksiin ja selventämään.
Kyllä opin. Riippuu aiheesta
I feel like they are the same yes as the teachers I have had for virtual courses have a similar attitude when teaching face to face.
Vähän riippuu. On paljon tyhjäkäyntiä lähiopetuskursseilla, eka tunti jonnin joutavaa keskustelua ainakin monimuotopuolella. Toisaalta data-analytiikan kurssilla en olisi virtuaalipuolella pärjännyt.

Lähiopetuksessa koen oppivani paremmin, koska itseni johtaminen ja motivoiminen täysin omalla vastuullani sujuu vähän vaihtelevasti, mutta opettajajohtoisesti/muussa kontaktiopetuksessa orientoitun tekemiseen ja oppimiseen helpommin.
Virtuaali parempi. Oma keskittyminen parempi omassa rauhassa ja silloin kun tuntee olevansa fiiliksessä.
Hard to say. I feel they're the same.
Koen oppineeni jopa paremmin virtuaalikursseilla, sillä pystyn opiskelemaan juuri silloin, kun olen parhaimmassa viretilassa ilman muita häiriöitä.
Koen oppivani, koska olen itse aktiivinen, itseohjautuva ja opiskelumotivaationi on hyvä. Jos näin ei olisi, ei virtuaalikurssi olisi minulle oikea paikka.
Koen oppivani virtuaalikursseilla aivan yhtä hyvin kuin lähiopetuksessa, sillä voin itse panostaa kurssiin niin paljon kuin haluan ja pitää taukoja kun tarvitsen.
Lähiopetus antaa enemmän, koska sekä opiskelijalla että opettajalla on enemmän aikaa keskittyä pelkästään kurssiin ja vuorovaikutus kasvokkain toimii paremmin.
I think for me it has been the same on both. I learned well with a good teacher and nothing with a absent teacher.
Keskimääräisesti olen oppinut virtuaali kursseilla paremmin, kuin lähiopetuksessa. Lähiopetuksessa on ollut paljon enemmän kursseja joissa annetaan vain tehtäväksi tehdä jotain ryhmätyönä ja opetusta kursseilla ei ole lainkaan. Virtuaalikursseilla tietää, että materiaaliin on tutustuttava itsenäisesti ja lisäneuvoja saa kysymällä.
En osaa sanoa.
En. Opin tekemällä. 80% virtuaalikurssien materiaalista on pelkkää tekstiä. Esim. videoiden kanssa voi tehdä samaan aikaan jotain.
Koen oppivani vähintään yhtä hyvin. Itsenäinen "silloin kun on motivaatiota" -opiskelu sopii minulle todella hyvin ja pakollinen koululle raahautuminen tiettyinä opettajille sopivina ajankohtina saattaisi olla hyvinkin epämotivoivaa.
En koe. Välillä on vaikea hahmottaa, että keskittykö oikeaan asiaan.
I have learned something,so yes outcome in general the same
Jos virtuaalikurssiin kuuluu nauhoitettu tai suoraan videoitu tunti, niin kyllä. Muuten harvoin materiaali on tarpeeksi kattavaa, että saisi saman tiedon.
Kyllä, virtuaalikurssit sopivat oppimistapaani.

17. Have you received sufficient support and guidance for the systems used on the virtual courses? Elaborate, please.

/ Oletko saanut riittävästi tukea ja ohjausta virtuaalikursseilla käytettyihin järjestelmiin? Perustelee.

Responses
Kyllä, kursseilla on ollut hyvät ohjeet esimerkiksi vdi-yhteyden kautta hoidettavien sovellusten käyttämiseen.

Aina on löytynyt ohjeistus käytettäviin järjestelmiin.
En ole kokenut tarvitseni tukea
I haven't received any help with the virtual courses but it was pretty easy to figure it out on my own. However, it would be nice to have some more instruction on how everything works.
En. Tuurista kiinni että on saanut sitä sun tätä asennettua.
En. Erityisesti itselleni uuden järjestelmän Optima n käyttöön en saanut minkäänlaista ohjausta, mutta yleisesti oppimislustat ovat melko intuitiivisia ja helposti opittavia.
Olen, eivät ole kummoisia (teknisesti).Lisäksi kokeilemalla oppii.
Yes
Selkeät ohjeet ovat löytäneet aina.
-
Olen, en tarvitse järjestelmiin ohjausta sillä ne ovat yksinkertaisia.
Kyllä. Moodle toimii riittävän loogisesti.
System learning and virtual courses have not been the best for me, since it's pretty much been following a tutorial with little explanation on what's actually happening. But some teachers have been very helpful and some haven't.
Järjestelmiin saa erittäin hyvin tukea muilta opiskelijoilta ja opettajalta moodle sivustojen keskusteluosiossa. Mikäli moodle ei ole järjestelmä mihin tukea tarvii. Moodlen käyttöohjeet taas taitavat löyty MyNetistä. Erillisiä ohjeita järjestelmiin en ole kyllä havainnut, enkä kaivannut.
Kyllä, lopulta kaikkia järjestelmiä on voinut käyttää, joten ohjeistus on ollut riittävä.
Kyllä. En ole sitä oikeastaan tarvinnut.
En ainakaan muista, että missään vaiheessa olisi ollut ongelmia järjestelmien käytössä. Ohjeet ovat pääasiassa olleet selkeitä ja toisaalta olen luonnostaan (tai oman tietotaidon myötä) erittäin näppärä oppimaan uusien järjestelmien käyttöä itsenäisesti.
Olen saanut.
?
En ole tarvinnut.
En, sillä eri kursseilla on ollut erilaisia järjestelmiä (toivoisin yhtenäisyyttä niihin).

18. Has there been quality differences between different virtual courses you've completed?

What kind?

/ Onko suorittamillasi eri virtuaalikursseilla ollut laadullisia eroja? Millaisia?

Responses
Kyllä, paljon. Tehtävien taso ja vaativuus, kurssin rakenne, annetut oppimateriaalit ja mahdollinen ohjaus voivat olla laadultaan todella laadukasta tai lähes olematonta. Tämä on mielestäni täysin opettajakohtaista; osan opettajosta kursseille ilmoittautuessa tiwdän jo mitä tuleman pitää.
Huomattavia, osassa paljon ylimääräistä/ liian vähän materiaalia ja osassa ollut sopivasti, jonka lisäksi ne ovat olleet hyvin laadukkaita.

Ei
There has been some differences in quality. For example, the business intelligence course was really good. I think this is because the teacher Ralph is well organized.
Ei, erilaisia ne toki ovat, mutta kyllä jokainen opettaja on tehnyt parhaansa materiaalien suhteen. Paitsi matematiikan kurssi! Siellä ei saanut käyttää uudempaa kirjaa, joka sekin oli pari vuotta vanha, koska open kysymykset ja vastaukset olivat kirjasta vuodelta 2010 tai aiemmin. Annoin kyllä kipakkaa palautetta. Rahat on vähissä juu, mutta eivät opet nyt voi 15 vuotta pyörittää samoja kalvoja ja videoita!
Kurssit ovat olleet kovin erilaisia keskenään. Esimerkiksi tilasto- ja talousmatematiikan kurssit olivat puhtaasti yksilösuoritteisia, materiaalin pohjalta omaan tahtiin palautettavia tehtäviä, kieli-kurssit ovat sisältäneet paljon kommunikaatiota muiden opiskelijoiden kanssa
Eroja paljon, oppimateriaalissa, tenteissä, työmäärässä, palautteen määrässä ja laadussa.
Yes. The Metropolia virtual courses were simpler and made in complete independence. The Haaga-Helia virtual courses were more thorough in my views and have extensive teacher guidance.
Toiset ovat panostaneet enemmän virtuaaliluentoihin kuin toiset. Toisilla kursseilla pääsee näkemään myös muiden opiskelijoiden aikaansaannoksia.
On. Joillakin materiaalia on paljon ja opettaja paljon läsnä. Toisilla taas saa selviytyä yksinään
Laadullisia eroja on ollut, mutta ei merkittäviä. Tämä pätee samalla tavalla lähiopetukseen, eri opettajilta tulee erilaista opetusta.
Liian vähän kursseja vertailtavaksi.
Yes. Some have been great and some have been bad. The tasks, clarity of the tasks, materials, feedback - depends on the teacher or whoever creates the course materials.
On ollut laadullisia eroja. Suurin näkyvä laadullinen ero on opettajan "läsnäolo". Mikäli virtuaaliturssin aikana opettajan komennteja ilmestyy vain kerran ja palautteet saa vasta, kun kaikki on tehty, niin kurssi on hyvin heikko. Lisäksi 3AMK yhteistyön virtuaaliturssit Metropoliaasta ovat olleet laadullisesti ok, mutta opettajan läsnäoloa niissä ei ole lainkaan.
Kyllä. Joskus opetusmateriaalien ja opettajan kommunikoinnin määrä on ollut minimaalinen, mikä on hankaloittanut kurssin suorittamista. Parhaita kursseja ovat olleet videoluentoja tai -materiaalia sisältävät kurssit
On. Yllä kuvatut opetuksen tason erot korreloivat suoraan tähän kysymykseen.
Kuten aiemmin mainitsin, joillakin kursseilla ovat ohjeistukset ym. saattaneet olla heikompi tasoisia tai tekstit saattaneet sisältää väärää tietoa (kuten päivämääriä). Toisilla kursseilla on annettu kattavasti palautetta tehtävistä ja toisilla juuri ja juuri kuitattu tehtävät tehdyiksi. Paras laatukokous on kursseilla, joilla kurssin asiat on ohjeistettu selkeästi (ja asiat ovat "yhdessä paikassa", eivätkä ripotellusti monella sivulla), tehtävät ovat esillä selkeästi ja opettaja antaa niistä henkilökohtaista palautetta.
On ollut eroja. Osa kursseista on selkeästi mietittyjä. Osa kursseista on ihan hutiloiden tehtyjä.

Mostly depends on teacher, would say that still prefer online platforms like udemy comparing to virtual courses
Aiemmin mainitsemieni erojen lisäksi tulee mieleen äänen laatu videoiduissa luennoissa. Ei paljon hyödytä, jos luokassa on menossa ryhmäkeskustelu ja opettajan kamera osoittaa tyhjää tuolia ja äänet eivät kuulu... Välillä opettajat unohtavat, että langan päässäkin on oppilaita.
Kyllä

19. How could virtual courses be developed further?

/ Miten virtuaalikursseja voisi kehittää paremmiksi?

Responses
Yhtenäistää niiden rakennetta.
Selvät aikarajat (tiedottaminen), parempi enemmän materiaalia kuin liian vähän ja enemmän opettajan itse tekemää materiaalia esim. Videot.
Eos
I think having more of them would be very helpful especially for people who do not have flexible schedules.
Niiden materiaaleja pitää päivittää riittävän usein. Tämä on tietotekniikan koulutusta, ei muinaiskreikan kieltä. Ja sekasikiökurssit pois. Jos on virtuaalikurssista kyse, niin ei mitään pakollisia paikalle raahautumisia, kuten esim. oli IT-ratkaisujen myyntikurssilla vai mikä sen pakollisen kurssin nimi on. Virtuaalikurssilla eivät ryhmätyöt myöskään ole järkeviä. Ryhmätöitä ylipäätään on liikaa.
Osan kursseista materiaaleja voisi tiivistää, selkeyttää ja yhtenäistää. Muuten olen tyytyväinen suorittamiini kursseihin.
Virtuaalikurssille raamit, jota ope voi soveltaa, turha sooloilu ja egoilu pois. Joku tiimi voisi auditoida kurssien sisällön ja toteutuksen, alustan että olisivat jotenkin yhdenmukaisia ja asiallisia.
Oppilaspalautteen anto tulisi johtaa toimenpiteisiin. Moodleen voisi peukuttaa kursseja, kurssi-Yelp tai Michelin tähdet.
More topics could be offered. More exercises could be offered.
Lisää non-stop -kursseja.
Kaipaisin paljon enemmän virtuaaliluentoja! Olen pettynyt niiden vähyyteen. Opettajan tulisi myös purkaa opiskelijoille opetusmateriaaleja paljon enemmän kuin jättämällä pelkkä lista kirjallisuuskähteisiin. Kaipaan samanlaista otetta kuin lähiopetuksessakin, ainoana erotuksena että kommunikaatio tapahtuu verkossa.
Moodlesivuja voisi selkeyttää.
Suorittamani kurssit olivat laadukkaita.
Just listening to the feedback from students and try to change what can be changed.

Mielestäni jokaisessa virtuaalikurssissa voisi olla yhteinen videoneuvottelu avauksena. Lisäksi näihin muutamaan huonompaankin kurssiin pitäisi saada opettajan "läsnäolo" koko kurssin ajaksi, eikä vain alkuun ja loppun.
Tärkeintä olisi, ettei virtuaalikurssilla olisi IKINÄ pakollista lähitentiä tai lähisuoritusta. Tällä hetkellä tämä ei toteudu lähes ollenkaan, yli puolessa etäkurseista on jokin lähiosuus. Sen suorittamisesta vaihtoehtoisesti (jos edes mahdollista, usein ei) pitää aina neuvotella erikseen, mikä on ylimääräistä työtä. Olisi hyvä, jos virtuaalikurssit seuraisivat samantyyppistä runkoa tai rakennetta.
Yhteisellä rakenteella jonka käyttöön opettajat pakotettaisiin. Virtuaalikursseihin ei myöskään tulisi kuulua fyysistä paikallaoloa esim. kirjallisiin tentteihin.
En tässä hetkessä keksi mitään suurempaa parannettavaa. Laatueroit voisivat olla pienempiä ja opettajat keskittyä tekemään Moodle-sivut mahdollisimman selkeästi ja oikein tiedoin.
Selkeä yhdenmukainen rakenne kurseille. Opettaja pakotetaan antamaan palautetta.
Courses about nowadays technologies Also would be nice to have exercises so more practice.
Varmaan jonkinlainen standardointi voisi olla ok. Ja ilman muuta vähintään nauhoitettuja luentoja. Paras ratkaisu ovat suorat luennot ja sitten nauhoite niistä perään Moodleen. Ja videoihin ja virtuaaliluentoihin KUNNON vehkeet ääntä ja kuvaa varten!!
Kts. edelliset vastaukset

20. Would you like to give any other feedback regarding to the virtual courses?

/ Haluaisitko antaa vielä jotain palautetta virtuaalikursseihin liittyen?

Responses
Eriyiskiiotokset todella laadukkaista virtuaalikursseista Christian Bradelle ja Lasse Rouhiaiselle. Näiden opettajien kurssirakenteista voisivat muutkin ottaa mallia!
Suosittelen, sillä ne ovat helpompia suorittaa (yksilötehtävät/aikataulu/arvostelu).
Eos
I have no other feedback!
Onneksi niitä on, helpottaa työssäkäyviä aikuisia paljon.
-
Hyvin toteutettu virtuaali rules ! Monena vuosikymmenenä opiskeleena tämä on tosi parannus aiempaan.
I feel like I gave more detailed feedback when that was fresher in my memory, but I don't remember where. Try and get those feedbacks for your research, that would be useful.
Ilman virtuaalikursseja en olisi pystynyt aloittamaan opiskelua työn ohessa.
-

Virtuaalikursseja tulee ehdottomasti tarjota tulevaisuudessa vieläkin nykyistä enemmän! Ne ovat loistava tapa nopeuttaa opintoja ja etsiä muuta hauskaa opiskeltavaa.
Lähiopetuksesta saa enemmän irti.
No.
Virtuaalikurssitarjontaa pitäisi lisätä ja niiden nonstop-luonnetakin voisi vahvistaa, siten että arvosanan saisi heti suorituksen jälkeen ja uuden kurssin voisi aloittaa koska vain.
Opettajillakin voisi olla minimivaatimukset virtuaalikurssitoteutuksissa. Nyt ne ovat vähän lapsipuolen asemassa: toteutus on usein tehty vähän sinne päin, opettajan saavutettavuus ja kommenttien sisältö puutteellista, sisältö sekavaa... Virtuaalikursseillakin voisi olla tietyt standardit, joita opettajien tulee seurata.
En.
Kiitos niille opettajille, jotka jaksavat paneutua virtuaalikursseihinsa kunnolla ja jopa yksilöllisesti.
Opettaja pitäisi PAKOTTAA antamaan palautetta kurssilla teettämistään tehtävistä. Nyt näin ei ole ja erittäin moni opettaja jättää palautteen antamatta. On erittäin ärsyttävää kun ei saa kuin numeron ilman mitään perusteluja siitä, miksi juuri tämä numero on annettu. Miten voin kehittää osaamistani jos en saa palautetta?!?! Luulisi pedagogisesti koulutetun opettajan ymmärtävän tällaisen ilman sanomistakin...
Yes, please turn off auto filling from fields, Chrome is getting crazy when see this forms.
Mahtava mahdollisuus kauempana asuvalle, näitä tarvitaan!
Virtuaalikurssit ovat hyviä ja vielä parempia kun niitä yhtenäistetään ja laatua valvotaan.