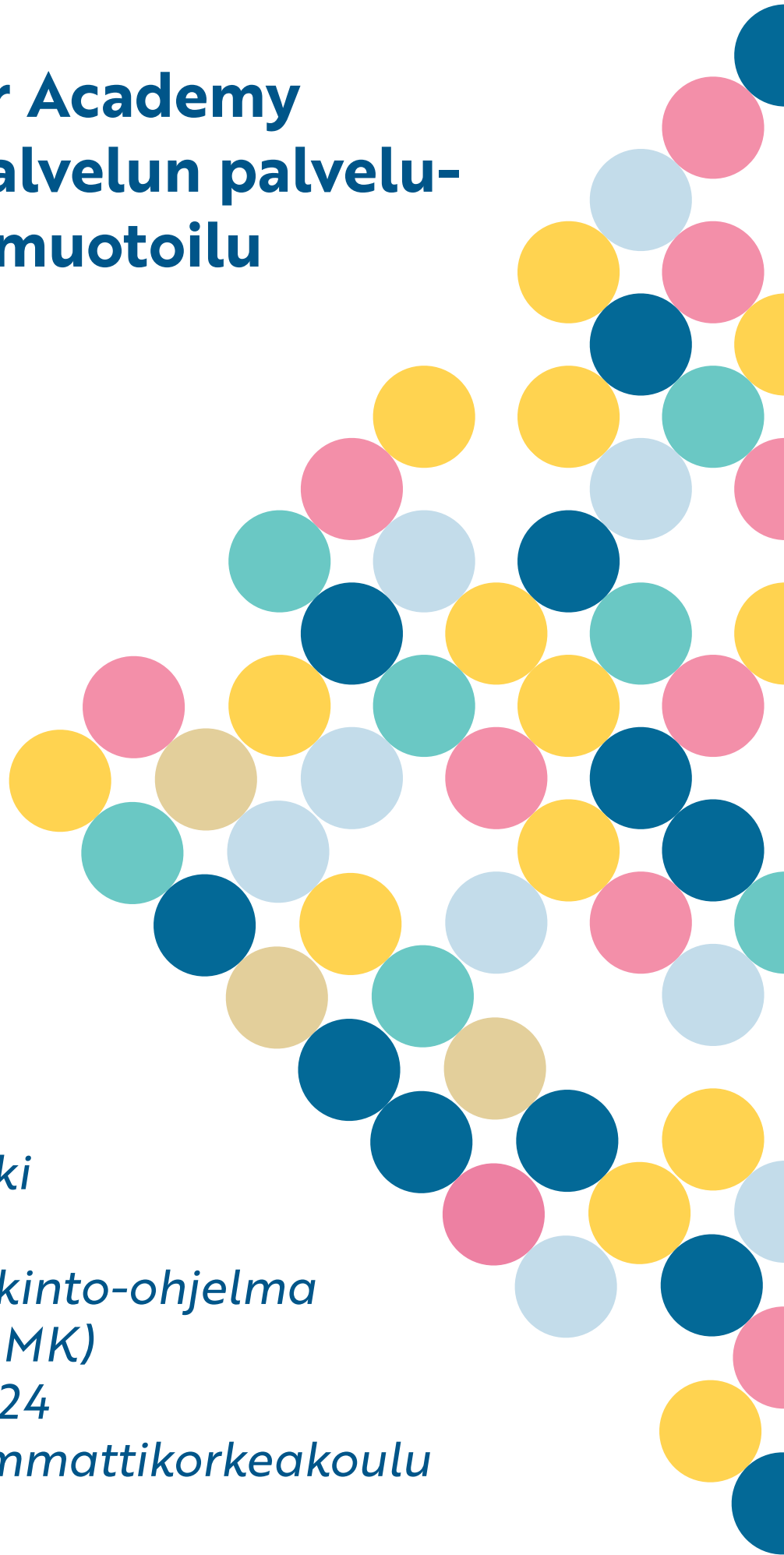


# Co-Creator Academy -oppimispalvelun palvelu- konseptin muotoilu



*Eero Saarikoski*

*Muotoilun tutkinto-ohjelma*

*Muotoilija (YAMK)*

*Opinnäyte 2024*

*Metropolia Ammattikorkeakoulu*

# TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda oppimisen palvelukonsepti työn toimeksiantajalle, Vision Factorylle, joka on yhteiskehittämisen ja muotoiluajattelun palvelutoimisto. Opinnäytteessä tutkittiin työssäkäyvien oppimista: miten he kokevat oppivansa parhaiten ja millaisia toiveita heillä on työhön liittyvää koulutusta koskien. Muotoiluprojektin lopputuloksena luotiin Co-Creator Academy -oppimispalvelun konsepti, joka pyrkii vastaamaan oppijoiden tarpeisiin.

Opinnäytteessä sovelletaan muotoilun menetelmiä oppimiseen liittyviin kysymyksiin. Tutkimuksessa kartoitettiin oppimispalvelun kohderyhmien tarpeita työhön liittyvää koulutusta koskien. Tätä käyttäjäymmärrystä kerättiin kyselyllä ja haastattelemalla palvelun kohderyhmien edustajia. Koottua aineistoa analysoimalla muodostettiin syvällistä ymmärrystä oppimispalvelun kohderyhmistä ja heidän oppimiseen liittyvistä tarpeistaan. Käyttäjätutkimuksen tuloksia yhdistettiin aiempaan tutkimustietoon oppimisesta ja oppimispsykologiasta. Tämän ymmärryksen pohjalta oppimisen palvelukonseptia kehitettiin yhdessä palvelun kohderyhmien kanssa.

Työn tuloksena syntyi tutkimusperustainen oppimisen palvelukonsepti, jonka tavoitteena on luoda oppijaa motivoivaa koulutusta, joka tuottaa kestäviä oppimistuloksia. Konseptin lähtökohtana on koulutuksen ymmärtäminen laajana kokonaisuutena. Työhön liittyvä oppiminen alkaa organisaation osaamistarpeista ja oppijan tavoitteista. Oppimisprosessi päättyy koulutuksessa opittujen asioiden soveltamiseen työn arkeen. Jotta koulutus onnistuu, koko prosessi on huomioitava ja sen kaikkia vaiheita tuettava. Opittujen asioiden soveltaminen käytännön työhön on otettava osaksi koulutusta alusta asti.

---

<b>Tekijä:</b>	Eero Saarikoski
<b>Otsikko:</b>	Co-Creator Academy -oppimispalvelun palvelukonseptin muotoilu
<b>Ohjaaja:</b>	Merita Soini
<b>Toimeksiantaja:</b>	Vision Factory Oy
<b>Sivumäärä:</b>	73
<b>Avainsanat:</b>	palvelumuotoilu, oppimismuotoilu, muotoiluajattelu, oppiminen, oppiva organisaatio
<b>Päivämäärä:</b>	26.4.2024
<b>Tutkinto:</b>	Muotoilija (ylempi AMK)
<b>Tutkinto-ohjelma:</b>	Muotoilun tutkinto-ohjelma

# ABSTRACT

The goal of this thesis was to create a learning service concept for the client, Vision Factory, which is a service agency specialized in design thinking and co-creation. The thesis focuses on questions of work-related learning: how working adults feel they learn best and what kind of needs and wishes they have regarding learning. The design project culminated in the creation of a learning service concept, Co-Creator Academy.

This thesis applies design process and methods to questions related to learning. In the research, the target groups' needs regarding work-related learning were mapped. This mapping was done by surveying and interviewing representatives of the service's target groups. A deep understanding of the learning service's target groups needs was reached by analyzing the collected research with design methods. The results of the user research were combined with previous research on learning and learning psychology. The learning service concept was co-created with Vision Factory's main target groups, backed up by the design research that was made previously.

The main result of this design project is the learning service concept for Co-Creator Academy. The goal of the learning service is to produce a learning experience that is motivating for the learner, which produces effective learning results. To reach this goal, work-related learning has to be understood as a broad and complex entity. It begins with the organization's strategic competence needs and the individual learner's own goals. The learning process ends with the learner applying what they have learned to everyday work. In order for learning to be successful, the entire process must be taken into account and it must be supported every step of the way. This means integrating work-based learning into the learning process from the start.

---

<b>Author:</b>	Eero Saarikoski
<b>Title:</b>	Designing a learning service concept – case Co-Creator Academy
<b>Instructor:</b>	Merita Soini
<b>Client:</b>	Vision Factory Oy
<b>Pages:</b>	73
<b>Keywords:</b>	service design, learning design, design for learning, design thinking, learning, learning organization
<b>Date:</b>	26 April 2024
<b>Degree:</b>	Master of Culture and Arts
<b>Degree program:</b>	Design

# SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	<b>1</b>
1.1	Työn tausta ja toimeksiantaja .....	2
1.2	Työn tavoite ja tutkimuskysymykset.....	4
<b>2</b>	<b>Teoria ja käsitteet</b> .....	<b>6</b>
2.1	Palvelumuotoilu ja muotoiluajattelu.....	7
2.2	Oppimismuotoilu .....	12
2.3	Yhteiskehittäminen .....	18
2.4	Toteutettu muotoiluprosessi .....	19
<b>3</b>	<b>Muotoiluprojekti</b> .....	<b>25</b>
3.1	Esitutkimus .....	25
3.2	Katsaus oppimistutkimukseen.....	30
3.3	Konseptin ensimmäinen versio.....	36
3.4	Lomakekysely: Johtajatulet 25.8.–27.8. ....	38
3.5	Haastattelut 11.9.–22.9.....	42
3.6	Työpajat .....	48
3.7	Konseptin viimeistely .....	53
3.8	Konseptin validointi.....	55
<b>4</b>	<b>Valmis konsepti: Co-Creator Academy</b> .....	<b>56</b>
4.1	Palaute työn toimeksiantajalta .....	63
<b>5</b>	<b>Johtopäätökset ja pohdinta</b> .....	<b>64</b>
<b>6</b>	<b>Lähteet</b> .....	<b>68</b>
<b>7</b>	<b>Liitteet</b> .....	<b>71</b>
	Liite 1: Haastattelukysymykset .....	71
	Liite 2: Co-Creator Academy -palvelukonsepti.....	73

# 1 Johdanto

Korona-aika iski kuin meteoriitti ja pakotti työelämän sekä opiskelun ottamaan valtavan digiloikan globaalisti. Rankan siirtymävaiheen jälkeen olemme tilanteessa, jossa yhteiskuntana olemme tottuneempia tekemään asioita etänä ja sähköisesti. Laaja yhteinen pohja digitaitoihin ja etänä toimimiseen mahdollistaa aivan uudenlaisia asioita. Työpaikat ja koulutuksen järjestäjät ovat myös nähneet huomattavasti vaivaa luodakseen parempia tapoja työskennellä, opiskella ja toimia toisten ihmisten kanssa etänä. Tämä on johtanut tilanteeseen, jossa monet suuret lupaukset, joista verkko-oppimisen suhteen on puhuttu jo pari vuosikymmentä, ovat nyt mahdollisia aivan eri tavalla kuin aiemmin.

Työn ja oppimisen murros on tunnistettu valtakunnallisesti myös Suomessa. Käynnissä on Digivisio 2030 -hanke, jonka tavoitteena on luoda Suomeen jaettu visio modernista korkeakoulu- ja digipedagogiikasta, joka elää ajassa ja palvelee erilaisten oppijoiden tarpeita. Hankkeessa etsitään myös tapoja työhön liittyvän osaamisen jatkuvaan kehittämiseen. Ennustetaan, että modulaarinen oppiminen lisääntyy tulevaisuudessa: työssäkävillä on tarve uudistaa osaamistaan, mutta ei ole mielekäästä tehdä aina uusia tutkintoja. Tarvitaan joustavia ja nopeita opiskelemisen tapoja, jotka rakentavat vanhan osaamisen päälle. Hankkeen ytimessä on ajatus, että “vuonna 2030 jatkuva oppiminen ja osaamisen täydentäminen ovat luonteva osa yhteiskuntaa” (aiheesta lisää ks. Digivisio 2030: Modulaarisuus ja OPS-yhteistyö -raportti.).

Tarve oppia joustavasti työhön liittyviä taitoja kasvaa monimut-

kaisessa maailmassa. Korona oli hyvä esimerkki siitä, että muutokset voivat olla massiivisia ja tapahtua yllättäen. Tällä hetkellä odotellaan innostuksen ja kauhun sekaisin tuntein, miten paljon älyä pystytään puristamaan irti generatiivisesta tekoälystä ja miten paljon se muuttaa tapojamme tehdä asioita. Onkin sanottu, että nykyisessä työelämässä osaamista tärkeämpää on kyky oppia ja soveltaa uutta työssään (Kallio ym. 2018, 18).

Opinnäytteessä toteutettiin käyttäjäkeskeinen muotoiluprojekti, jossa autettiin koulutusorganisaatiota selvittämään, miten ihmiset haluavat opiskella työhön liittyviä asioita tänä päivänä. Tätä koottua käyttäjäymmärrystä yhdistettiin tutkimustietoon oppimisesta. Tavoitteena oli löytää oppimisen tapoja, jotka olisivat oppijalle merkityksellisiä ja tuottaisivat hyviä tuloksia. Tutkimuksen edetessä ymmärsimme, että oppijakeskeisen näkökulman lisäksi meidän tulee katsoa työhön liittyvän oppimismatkan ”isoa kuvaa”, jossa oppiminen ymmärretään organisaation yhteisenä asiana. Työn tuloksena syntyi ylätason toimintamalli, jonka tavoitteena on tarjota rakenteet yhteistyölle. Niiden puitteissa voidaan tuottaa motivoivampaa ja vaikuttavampaa oppimista.

## **1.1 TYÖN TAUSTA JA TOIMEKSIANTAJA**

Tämä opinnäyte on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa toteutettiin asiakaskeskeinen muotoiluprosessi. Työn tuloksena luotiin oppimisen palvelukonsepti Vision Factorylle. Opinnäytteessäni soveltan palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun menetelmiä ja työkaluja oppimiseen liittyviin kysymyksiin. Näin työ asettuu oppimismuotoilun kentälle, johon perehdyin työtä tehdessä.

Tutkimuksessa kartoitettiin toimeksiantajan asiakasryhmien tarpeita, toiveita ja haasteita työhön liittyvää oppimista ja kouluttautumista koskien. Kerättyä käyttäjäymmärrystä yhdistettiin aiempaan tutkimustietoon oppimisesta ja oppimispsykologiasta. Tämän ymmär-

ryksen perusteella yhteiskehitimme oppimisen palvelukonseptin Vision Factoryn toimijoiden ja heidän asiakkaidensa kanssa.

Työn toimeksiantaja Vision Factory on vuonna 2017 perustettu, viisihenkinen *“palveluinnovoinnin, muotoiluajattelun ja yhteiskehittämisen palvelutoimisto”*, jonka missiona on *“tehdä aidosta yhdessä tekemisestä uusi normaali organisaatioihin ja yrityksiin”* (Vision Factory, n.d.). Vision Factoryn tarjoamiin palveluihin kuuluvat koulutukset ja valmennukset, konsultointi, työpajat ja mentorointi. Heidän tavoitteenaan on kehittää heidän asiakkaidensa toimintaa asiakaslähtöisemmäksi ja innovatiivisemmäksi.

Opinnäyte sai alkunsa Vision Factoryn tarpeesta luoda oppimisen palvelukonsepti. Heillä oli alustava visio Co-Creator Academy -nimisestä, työssäkäyville suunnatusta oppimispalvelusta. Siihen kaivattiin tuoretta ulkopuolista näkökulmaa, joka auttaisi hahmottelemaan, mikälaista tämän päivän työhön liittyvä oppiminen voisi olla. Oppimispalvelun taustalla vaikuttivat oppivaan organisaatioon liittyvät ajatukset: miten oppijoiden omat toiveet ja organisaatioiden osaamistarpeet saadaan paremmin kohtaamaan. Liiketoiminnan näkökulmasta projektin taustalla vaikutti Vision Factoryn halu muotoilla koulutuksen konsepti, joka paremmin palvelisi heidän asiakkaidensa tarpeita. Yksi työhön liittyvä tavoite oli vahvistaa yhteistyötä yritysasiakkaiden kanssa tarjoamalla heille kohdennetumpaa palvelua.

Työn lähtökohtana oli käydä ennakkoluulottomasti ja avoimesti selvittämään, millä tavalla työssäkäyville suunnattua koulutuspalvelua kannattaisi ryhtyä toteuttamaan. Rajasimme opinnäytettä niin, että se keskittyi oppimisen mallin kehittämiseen: tutkimme siis sitä, millaista oppimisen tulisi olla palveluna. Tämän selvittämiseksi päätimme toteuttaa käyttäjäkeskeisen muotoiluprojektin. Projektissa kysyttiin Vision Factoryn kohderyhmiltä, millaisia tarpeita heillä on oppimista koskien ja millaiset verkkokoulutuksen toimintatavat heitä palvelisivat parhaiten. Myöhemmin tutkimuksessa tulivat vahvemmin mukaan

myös koulutusta tilaavan organisaation näkökulma ja tarpeet. Kerätyn käyttäjäymmärryksen ja tarpeiden kuvaamisen pohjalta muotoilimme palvelukonseptin, joka on räätälöity näihin tarpeisiin.

## 1.2 TYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli yhteiskehittää oppimisen palvelukonsepti Vision Factoryn asiantuntijoiden, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa. Työssä toteutettiin käyttäjäkeskeinen tutkimus työssäkäyvien oppimiseen liittyvistä tarpeista ja haasteista. Tämä tarkoitti syvällisen käyttäjäymmärryksen keräämistä haastatteluin. Käyttäjäkeskeisen tutkimuksen tuloksia verrattiin tutkimustietoon oppimisesta ja oppimispsykologiasta. Kehitimme konkreettisia ratkaisuja yhteiskehittämisen työpajoissa Vision Factoryn sidosryhmien kanssa. Tämän ymmärryksen pohjalta muotoiltiin oppimispalvelun palvelukonsepti, joka huomioi sekä koulutukseen osallistuvien oppijoiden että koulutuksen tilanneorganisaation tarpeita.

Tutkimus pyrkii löytämään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miten työssäkäyvät aikuiset oppivat ja haluavat oppia?
- Mikä tekee heidän opiskelustaan motivoivaa ja merkityksellistä?
- Mitä haasteita ja esteitä työn ohessa oppimiseen liittyy?

Tutkimuksen myöhemmissä vaiheissa kysymystä katsottiin laajemmin myös koulutusta tilaavan organisaation näkökulmasta, jolloin tutkimusta ohjasivat kysymykset:

- Miten koulutusta voi toteuttaa tavalla, joka huomioi sekä oppijan toiveet että organisaation osaamistarpeet?
- Mitä kaikkea koulutuksen järjestämisessä tulee huomioida, jotta voidaan tukea koulutuksessa hankitun osaamisen soveltamista käytännön työhön?



Työn tuloksena syntyi tutkimusperustainen oppimisen palvelukonsepti, jonka tavoitteena on luoda oppijaa motivoivaa koulutusta, joka tuottaa kestäviä oppimistuloksia. Konseptin lähtökohtana on koulutuksen ymmärtäminen laajana kokonaisuutena. Kyseessä on prosessi, joka alkaa organisaation osaamistarpeista ja oppijan tavoitteista. Prosessi päättyy koulutuksessa opittujen asioiden soveltamiseen työn arkeen. Jotta koulutus onnistuu, koko prosessi on huomioitava ja sen kaikkia vaiheita tuettava. Opittujen asioiden soveltaminen käytännön työhön on otettava osaksi koulutusta alusta asti.

## 2 Teoria ja käsitteet



Opinnäytteessä toteutettu tutkimus perustuu seuraaviin teoreettisiin lähtökohtiin:

1. Palvelumuotoilu ja muotoiluajattelu antoivat työn perustan: prosessin, toimintatavat ja työkalut.
2. Oppimismuotoilu antoi lähestymistavan, jolla pystyimme paremmin lähestymään oppimista muotoilun kohteena. Työssä sovellettiin palvelumuotoilua ja muotoiluajattelua oppimiseen liittyviin kysymyksiin. Oppimismuotoilun työkalut auttoivat oppimispalvelun oppimiskokemuksen kehittämisessä.
3. Yhteiskehittäminen oli muotoiluprojektille keskeinen toimintatapa. Kartoitimme käyttäjien tarpeita ja kehitimme oppimispalvelun konseptia palvelun kohderyhmiä kuunnellen ja heidän kanssaan yhdessä kehittäen. Prosessin aikana asioita tehtiin yhteiskehittämällä

sidosryhmien kanssa eli palvelun potentiaalisia asiakkaita osallistettiin konseptin osien ideointiin ja arviointiin. Saimme sidosryhmiltä tärkeää palautetta, joka auttoi hiomaan konseptista merkityksellisemmän.

## 2.1 PALVELUMUOTOILU JA MUOTOILUAJATTELU

Opinnäytteessä toteutettu tutkimus perustuu palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun työkaluihin ja prosessiin, joita sovellettiin oppimiseen liittyvien ongelmien ratkaisemiseen.

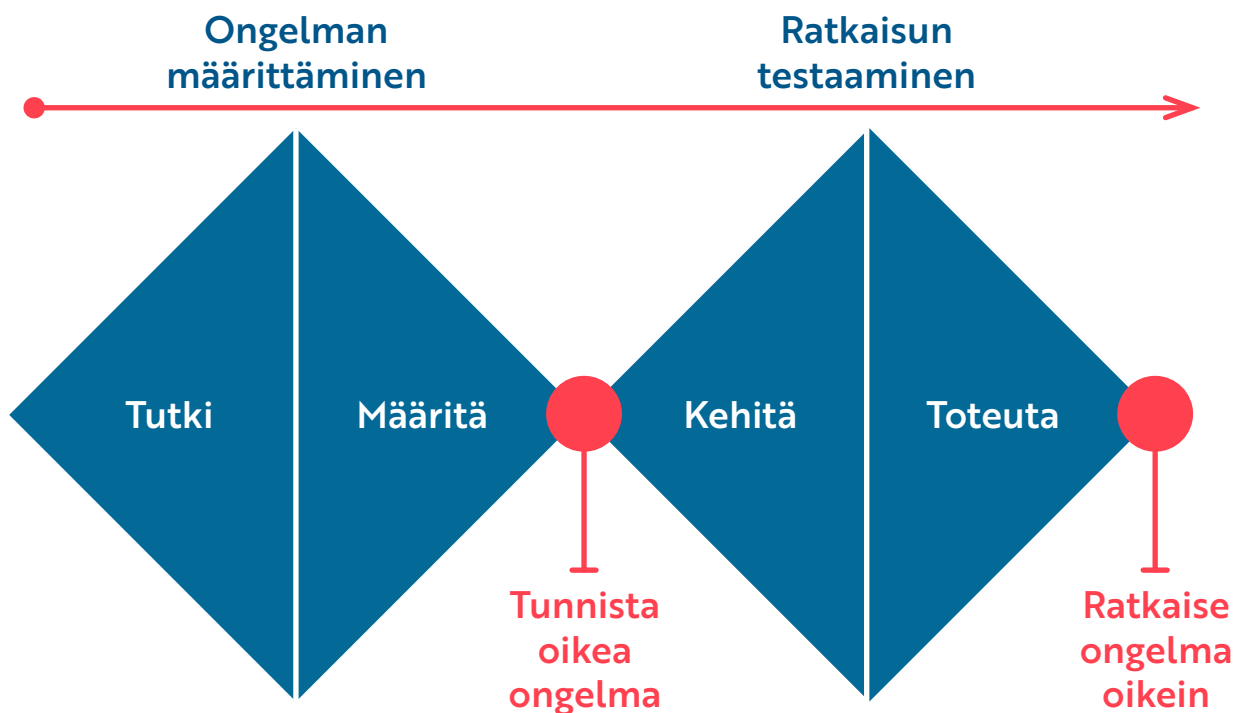
Palvelumuotoilu on erikoistunut liiketoiminnan ihmislähtöiseen kehittämiseen palvelujen ja asiakaskokemuksen näkökulmasta. Palvelumuotoilussa palvelun käyttäjä tai asiakas on kehittämisen keskipisteenä. Muotoiluprosessi alkaa usein syvällisestä käyttäjäymmärryksen keräämisestä, jonka tuloksena tunnistetaan käyttäjän tarpeita. Tavoitteena on kehittää palvelua käyttäjälähtöisesti niin, että tuloksena on tuote, palvelu tai liiketoimintamalli, joka vastaa tunnistettuihin käyttäjätarpeisiin sekä kehitystyötä tekevän tahon liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. Palvelumuotoilu hyödyntää eksploratiivisia ja iteratiivisia kehitysmenetelmiä, joilla voidaan nopeasti prototypoida ja testata konseptin keskeisiä oletuksia, sekä yhteiskehittää parempia ratkaisuja käyttäjien kanssa. (Koivisto ym. 2019, 32–34.)

Muotoilussa on tärkeää, että ei tehdä oletuksia siitä, mitä asiakkaat haluavat. Sen sijaan käyttäjätarpeita selvitetään vaikkapa haastatteluilla tai havainnoimalla, miten käyttäjät käyttävät palvelua. Tutkimusryhmän koostamaa käyttäjäymmärrystä myös testataan ja validoidaan prosessin aikana. (Kallio ym. 2018, 58–59.)

Muotoilun perustana on siis huolellisesti hankittu ymmärrys käyttäjistä. Muotoilu tarjoaa toimintamallin, jonka avulla voidaan tutkimusperusteisesti kehittää käyttäjille hyödyllisiä, haluttavia ja helposti käytettäviä palveluja. Tämä eroaa oleellisesti sellaisesta kehittämisestä,

jossa kehitystiimi vain päätyy olettamaan ja arvailemaan, mitä käyttäjät haluavat.

Palvelumuotoilun prosessi perustuu muotoiluajatteluun, jota voidaan havainnollistaa brittiläisen Design Councilin vuonna 2004 esittelemän tuplatimantti-mallin (*double diamond*) avulla (Design council – Framework for innovation, n.d.).



Tuplatimantti kuvaa muotoiluprosessia. Sen ensimmäisessä osassa pyritään ymmärtämään käyttäjiä ja tunnistamaan heitä koskeva ongelma. Prosessin toisessa osassa tähän ongelmaan kehitetään ratkaisua. Prosessi jakaantuu neljään vaiheeseen seuraavasti:

Tutki-vaiheen tavoitteena on kerätä runsaasti tietoa käyttäjistä ja siitä toimintaympäristöstä, johon ratkaisua muotoillaan. Tämä tarkoittaa syvällistä perehtymistä käyttäjien maailmaan, heidän tarpeisiinsa ja haasteisiin, joita he kohtaavat. Näitä asioita voidaan selvittää esimerkiksi haastatteluilla, havainnoimalla käyttäjiä tai muilla keinoin.

Määritä-vaiheessa analysoidaan kerättyä ymmärrystä käyttäjistä ja

toimintaympäristöstä. Tavoitteena on tunnistaa käyttäjiä koskevia keskeisiä tarpeita tai palvelun käyttöön liittyviä haasteita. Käyttäjämäärystä voidaan kiteyttää esimerkiksi asiakasprofileiksi tai palvelupoluiksi. Vaiheen tavoitteena on määritellä, mitä käyttäjien kannalta keskeistä ongelmaa muotoiluprosessi pyrkii ratkaisemaan.

Kehitä-vaiheessa valittuun tutkimusongelmaan ideoidaan erilaisia vaihtoehtoisia ratkaisuja. Näitä luodaan yhteiskehittämällä sidosryhmien, kuten työntekijöiden, asiakkaiden ja asiantuntijoiden, kanssa.

Toteuta-vaiheessa ideoista muotoillaan erilaisia testattavia prototyyppijä. Näitä ideoita pyritään testaamaan oikeilla käyttäjillä. Testauksessa on tärkeää antaa testajille jonkinlainen kokemus lopullisesta palvelukokemuksesta. Prototyyppien rakentaminen ja testaaminen on ennen kaikkea oppimista. Testaamalla saadaan kerättyä tietoa siitä, mitkä asiat konseptissa toimivat ja mitkä eivät. Tärkeintä on ymmärtää konseptin toimivuutta, vastaako ratkaisu käyttäjien tarpeeseen. Tämän ymmärryksen avulla voidaan jatkokehittää konseptia niin, että prototyyppistä syntyy lopulta pilotti tai lopullinen palvelu. Joskus voidaan myös päättää hylätä projekti, jos huomataan, että palvelu ei ole käyttäjille relevantti. (Design council – Framework for innovation, n.d.; aiheesta myös Koivisto ym. 2019, 44–47; Gibbons 2016.)

Tuplatimantti-mallia lukiessa on hyvä ymmärtää, että vaikka malli antaa hyvin lineaarisen kuvan tutkimusprosessista, muotoiluprosessit eivät useinkaan etene lineaarisesti kaavion mukaisesti. Tutkimuksen ja testauksen tuoman tiedon karttuessa on ihan tavallista liikkua “taaksepäin” tuplatimantissa tai päivittää kriittisiä olettamuksia prosessin edessä ja tiedon karttuessa. (Design council – Framework for innovation, n.d.)

Palvelumuotoilun keskeisiä periaatteita on kuvattu alan kirjallisuudessa seuraavalla tavalla (Koivisto ym. 2019, 36–41; ks. myös Stickdorn ym. 2018, 70–71):

1. Ihmislähtöisyys. Muotoiluprosessissa on tärkeintä tunnistaa palvelua käyttävien ihmisten tarpeet. Pyrkimyksenä on saada syvällistä ymmärrystä palvelun kohderyhmiin kuuluvista ihmisistä.
2. Oikean ongelman ratkaisu. Ensin tunnistetaan asiakkaan perimmäinen tarve ja muotoillaan se ongelmaksi, sitten kehitetään siihen ratkaisu.
3. Eksploratiivisuus: muotoiluprosessille on tyypillistä tutkiva ja kokeileva kehittämisote, jossa ei prosessin alkuvaiheessa tiedetä, millainen ratkaisu lopussa luodaan.
4. Iteratiivisuus: prosessi etenee iteratiivisesti. Työvaiheita toistetaan, oppien lisää ratkaistavasta ongelmasta ja käyttäjien tarpeista, kunnes saavutetaan toimiva ratkaisu. Kehittämisprosessi on jatkuva oppimisprosessi.
5. Divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelu: divergentissä ajattelussa ideoidaan villisti ja luodaan vaihtoehtoja. Konvergentti ajattelu vetää asioita yhteen, testaa, arvioi ja auttaa kiteyttämään parhaan vaihtoehdon. Molemmat lähestymistavat ovat oleellisia muotoiluprosessin onnistumiseksi.
6. Prototyyppien tekeminen ja testaaminen. Käytännön kokeiluilla (prototyypit, kokeilut, testaus) opitaan, mitkä suunnitelmat ovat haluttavia ja toimivia. Näin vähennetään riskiä kehitysprojektin epäonnistumisesta. Prototyyppinä pyritään testaamaan hyvin luonnosmaisina, jotta saadaan asioista palautetta riittävän varhain eikä tuhjata resursseja liikaa viilaamiseen oletusten pohjalta.
7. Yhteiskehittäminen: ratkaisuja kehitetään yhdessä sidosryhmien kanssa. Tällä tarkoitetaan palvelun käyttäjiä/asiakkaita, työnteki-

jöitä ja muita ihmisiä, joihin kehittäminen vaikuttaa. Yhteiskehittämisessä sidosryhmät osallistetaan aktiivisesti muotoiluprosessiin ja tutkimustiimin omat kehitysideat altistetaan “ulkomaailman” palautteelle. Muotoilussa siis pyritään välttämään sitä, että suunnitteluryhmä suunnittelee omiin oletuksiinsa perustuen. Joskus oletamista ei voida välttää. Tällöin se tehdään tietoisesti, ja oletukset pyritään tutkimuksen aikana validoimaan oikeilla käyttäjillä.

8. Monialaisuus: palvelumuotoiluprojektit koskettavat hyvin erilaisten alojen osaamista. Onnistunut projekti vaatii monialaisia kehitystii-mejä, jotta asioita osataan katsoa tarpeeksi monesta näkökulmasta.

## 2.2 OPPIMISMUOTOILU

Oppimismuotoilu tai oppimisen muotoilu (*learning design/design for learning*) on muotoilun osa-alue, jossa muotoilua sovelletaan oppimiseen liittyvien ongelmien ratkaisemiseen. Oppimismuotoilu käsitteenä on yleistynyt 2010-luvulla, kun muotoilutyökaluja on sovellettu opetuskontekstissa, esimerkiksi oppimateriaalin suunnitteluun (*instructional design*) tai erilaisten digitaalisten oppimisympäristöjen ja opetuksellisten mobiilisovellusten käyttöliittymien suunnitteluun. Joskus puhutaan myös oppimiskokemuksen muotoilusta (*learning experience design*). (Marstio 2021, 11–12.)

Oppimismuotoilussa oppimista voidaan katsoa myös palvelun suunnittelemista laajempaan, kokonaisvaltaiseen ja kompleksina prosessina. Tällöin voidaan muotoilla vaikkapa sitä, miten organisaation toimintatavat, prosessit ja rakenteet mahdollistavat työntekijöiden oppimista. (Mutka 2022a.)

Oppimismuotoilua koskevan näkökulman muodostamiseksi opinnäytteessä tutkittiin ja vertailtiin tekstejä, jotka kuvaavat oppimismuotoilun soveltamista käytäntöön. Tavoite oli ymmärtää, mihin oppimismuotoilu perustuu ja minkälaisin työkaluin ja prosessein oppimismuotoilua tehdään.

Päälähteet vertailussa olivat:

- Mukamas Learning Designin *Oppimismuotoilijan työkirja 3.0* (Mutka 2019), sekä toimitusjohtaja Vilma Mutkan oppimismuotoilua käsittelevät blogitekstit (Mutka 2022a; 2022b). Mukamas Learning Design toi alun perin termin oppimismuotoilu suomalaiseen keskusteluun.
- Suomen valtionhallinnon digitaalisen oppimisympäristön eOppivan koulutusten suunnitteluopas *Jotta jokainen voisi oppia: digitaalisen oppimisen suunnittelu & toteutus* (Kallio ym. 2018)
- Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisu *Pedagogista uudistumista op-*



*pimisen muotoilun avulla* (Marstio 2021)

- FITech-verkostoyliopiston julkaisu *Verkko-oppimisen muotoilukirja* (Huhtanen 2019)

## MITÄ OPPIMISMUOTOILU ON

Oppimismuotoilua on määritelty seuraavilla tavoilla suomalaisessa keskustelussa:

*“[Oppimismuotoilulla] ... tarkoitetaan järjestelmällistä, oppijakeskeistä ja kokonaisvaltaista oppimiskokemuksen rakentamista”* (Huhtanen 2019, 4).

*“Oppimisen muotoilu on systemaattinen prosessi, joka asettaa opiskelijan tekemisen keskiöön ja integroi digitaaliset ratkaisut pedagogisesti mielekkäällä tavalla”* (Marstio 2021, 14).

*“Oppimismuotoilu yhdistää muotoiluajattelun, yksilön oppivan mindsetin ja yhteisöllisen oppimisen työkalut. Iteratiivisesti etenevien muotoilusykylien avulla voimme suunnitella entistä laadukkaampia oppimispalveluja, -prosesseja, -rakenteita ja -systeemejä. Muotoiluajattelussa puhutaan käyttäjälähtöisyydestä; me oppimismuotoilijat kutsumme tätä oppijälähtöisyydeksi.”* (Mutka, 2022a.)

Oppimismuotoilu on siis muotoilun osaamisala, jossa palvelumuotoiluun ja muotoiluajatteluun yhdistetään ymmärrystä oppimispsykologiasta, kasvatustieteestä ja pedagogisesta suunnittelusta. Se lainaa keskeisiä käsitteitä ja toimintatapoja palvelumuotoilusta. Oppimismuotoilu tuo kasvatustiedelähtöiseen opetuksen kehittämisen perinteeseen *“... käyttäjälähtöiset, strukturoidut työtavat, jotka tuottavat paremmin oppijan psykologiset tarpeet huomioivaa opetusta.”* (Huhtanen 2019, 7–8.)

Oppimismuotoilun lähestymistapa vaatii muotoilun peruskäsitteiden asettamista oppimisen kontekstiin:

- 1. Käyttäjakeskeisyydestä oppijakeskeisyyteen** (kasvatustieteessä puhutaan myös oppijälähtöisyydestä). Kun muotoilussa käyttäjä tai asiakas on prosessin keskiössä, oppimismuotoilussa käyttäjän tilalle tulee oppija. Tämä tarkoittaa, että käyttäjän palvelukokemusta pyritään ymmärtämään erityisesti oppimisen kannalta: millaisia tarpeita, tavoitteita, haasteita tai rajoitteita kohderyhmän oppimiseen liittyy. Muotoiluprosessissa pyritään ratkomaan oppimiseen liittyviä haasteita ja luomaan hyviä oppimiskokemuksia. Oppijoiden osallistaminen suunnitteluprosessiin on keskeistä samalla tavalla kuin käyttäjien osallistaminen tuotetta tai palvelua luodessa. (Mutka 2022a; Havanka 2023; Marstio 2021, 10–11.)
- 2. Käyttäjäkokeuksesta oppimiskokemukseen.** Oppimismuotoilussa käyttäjäkokeusta lähestytään oppimisen kannalta, jolloin puhutaan oppimiskokemuksesta. Toki jos tarkoituksena on suunnitella oppimispalvelu, käyttäjäkokeusta pitää katsoa muiltakin kanteilta kuin oppimisen kannalta. Mutta kun kehitetään palvelun oppimisnäkökulmaa, voidaan kohderyhmältä kerätyn syvällisen käyttäjäymmärryksen perusteella muotoilla oppimiskokemuksia, jotka vastaavat oppijoiden tarpeisiin ja poistavat oppimisen esteitä. Oppimiskokemusta suunnitellessa voidaan keskittyä seuraavanlaisiin kysymyksiin: millaista oppiminen on, tukeeko palvelu oppimista tai miten hyvin palvelun käyttäjät saavuttavat asetetut oppimistavoitteet. (Havanka 2023; Marstio 2021; Mutka 2019, 9–11.)
- 3. Käyttäjäpolusta oppimisen polkuun.** Siinä missä käyttäjäpolun kuvaaminen toimii muotoilutyökaluna palvelukokemuksen rakentamiselle, oppimismuotoilussa käyttäjäpolkua katsotaan oppimis-

polkuna: Millaista oppiminen on? Mistä käytännön toiminnasta ja kosketuspisteistä oppiminen koostuu? Miten opittavat sisällöt palastellaan? Miten oppimispolku vastaa oppijoiden tarpeisiin ja toiveisiin? Miten opittavista asioista tehdään merkityksellisiä oppijoille? Tavoitteena on luoda oppimisen polku, jota pitkin etenemällä oppija voi saavuttaa asetetut oppimistavoitteet. Prosessissa luodaan tukirakenteet, joiden avulla oppijat voivat keskittyä oppimiseen.

Oppimismuotoilussa on siis kyse muotoilun työkalujen, prosessien ja toimintatapojen soveltamisesta niin, että keskiössä on palvelun käyttäjäryhmän oppimiskokemuksen muotoilu. Oppimisen palvelukonseptia suunniteltaessa tavoitteena on ymmärtää käyttäjien oppimiseen liittyviä tarpeita, tavoitteita ja haasteita. Tämän ymmärryksen pohjalta ideoidaan ja luodaan prototyyppejä ratkaisuisista, jotka pyrkivät vastaamaan tunnistettuihin tarpeisiin. Näitä ratkaisuja testataan, arvioidaan ja validoidaan oikeilla käyttäjillä.

## **OPPIVA ORGANISAATIO**

Työhön liittyvä oppiminen liittyy vahvasti keskusteluun oppivasta organisaatiosta. Se on Peter Sengen 1990-luvulla luoma käsite, jolla tarkoitetaan organisaation kyvykkyyttä ymmärtää muuttuvaa maailmaa ja muuttua sen mukana. Muuttuvassa maailmassa eläminen vaatii oppimista. Oppiminen tarkoittaa, että organisaationkin täytyy muuttua, mikä usein haastaa organisaation vakiintuneita rakenteita ja tapoja tehdä asioita. Kyky oppia ja muuttua on kriittinen kilpailutekijä ja jopa selviytymisen edellytys. Organisaation oppiminen on jatkuva prosessi. Se edellyttää sitä, että kaikki organisaatiossa tietävät, miksi organisaatio on olemassa ja mihin se pyrkii. Tämän lisäksi oppiminen vaatii kykyä sietää epävarmuutta ja käydä aitoa dialogia sekä mahdollisuuksia kyseenalaistaa toimintatapoja ja kokeilla uusia. Oppiminen tapahtuu yk-

silötasolla, kun ihmiset oppivat ja oivaltavat uutta, mutta organisaation kannalta on tärkeää, että nämä yksilöiden oivallukset tulevat jaetuiksi ja hyödynnetyiksi. Tavoite on, että yksilöiden hyvät oivallukset leviävät organisaation yleisiksi toimintatavoiksi. Voidaan puhua organisaation osaamispääoman kasvattamisesta. (Senge 2006.)

Hanna Liimataisen (2021) mukaan organisaatioissa tapahtuva oppiminen on perinteisesti nähty yksisuuntaisena tiedonsiirtona: organisaatio tunnistaa osaamisvajeen, joka ratkaistaan luomalla koulutusohjelma, jossa työntekijän päähän kaadetaan tarvittavat tiedot. Tässä mallissa oppiminen nähdään hallinnollisena toimintana, jota johdetaan ylhäältä. Oppimismuotoilu lähestyy oppimista laajemmasta perspektiivistä ja ottaa lähtökohdaksi oppijan tarpeet:

1. Miten luodaan oppimista, joka on motivoivaa ja merkityksellistä oppijalle?
2. Miten huomioidaan opittujen asioiden soveltaminen käytäntöön?
3. Miten varmistetaan koulutuksen hyötyjen jalkautuminen käytännön työhön?
4. Miten tuetaan sitä, että opitut tiedot ja taidot siirtyvät organisaation osaamispääomaan eivätkä jää vain oppijan päähän hänen omaksi osaamiseksi?

Kun organisaation oppimista katsotaan tarvelähtöisesti, on hyvä erottaa kaksi erilaista oppimistarvetta:

1. Oppijalähtöinen näkökulma tarkastelee sitä, mikä on oppijalle tärkeää ja mikä tukee hänen oppimistaan parhaiten tässä hetkessä. Oppijalähtöinen oppimisen muotoilu auttaa luomaan oppimista, joka motivoi ja aktivoi oppijaa ja siten tuottaa parempia oppimistuloksia.
2. Organisaation näkökulma: organisaatiolla on oppimistarpeita, jotka tulevat yrityksen strategiasta ja tavoitteista. Hyvä strategia ennakoi toimintaympäristön muutoksista syntyviä osaamistarpeita. (Mutka 2022a.)

Organisaation oppimiskyvykkyyttä kehittäessä tulisi miettiä, miten organisaation kulttuuri ja rakenteet tukevat työntekijöiden oppimista ja opittujen asioiden imeytymistä organisaatioon. Näkökulma laajenee yksilön oppimisen kehittämisestä koko organisaation oppimiskulttuurin kehittämiseen: miten työyhteisöihin voidaan muotoilla ketterä, itseohjautuva ja yhteisöllinen oppimisen kulttuuri? (Mutka 2019, 8–11.)

Työssä oppiminen tarkoittaa kokonaisvaltaista, johdettua prosessia työpaikalla. Se vaatii yksilöiden, tiimien ja koko työyhteisön oppimisen tukemista. Jatkuva oppiminen täytyy rakentaa luontevaksi osaksi työpaikan rakenteita. Silloin puretaan oppimisen esteitä. Millaiset oppijan omat käsitykset sekä työpaikan toimintatavat tai rakenteet estävät oppimista? Onnistunutta työhön liittyvää oppimista tukee organisaation positiivinen, oppimista arvostava kulttuuri sekä jaettu käsitys oppimisen tarpeista. Yhteisön asenteet vaikuttavat oppimisen edellytyksiin. (Mutka 2019, 8–11; Mutka 2022a.)

Kiireisen työelämän kontekstissa on hyvä muistaa, että työn ohessa oppiminen vaatii aikaa. Jos organisaatio ei panosta henkilöstön osaamiseen antamalla riittävästi aikaa ja tilaa oppimiselle, on turha odottaa hyviä oppimistuloksiakaan. Tutkimustiedon perusteella ihmiset oppivat paremmin niin, että uusia asioita opetellaan jatkuvasti lyhyinä tuokioina sen sijaan, että koko vuoden koulutustarpeet hoidettaisiin muutamalla intensiivisellä koulutuspäivällä. Monet oppimistarpeet liittyvät ajattelutapojen ja asenteiden muutokseen, joka vaatii riittävän syvällistä ja pohdiskelevaa otetta. (Kallio ym. 2018, 18.)

## 2.3 YHTEISKEHITTÄMINEN

Yhteiskehittäminen on keskeinen osa palvelumuotoilua. Se tarkoittaa, että muotoiluprosessiin osallistetaan niitä sidosryhmiä, joita lopputulos koskettaa. Yleensä tämä tarkoittaa käyttäjiä ja työntekijöitä. Osallistaminen tarkoittaa osallistumista ratkaisun kehittämiseen muutenkin kuin vain antamalla palautetta valmiista ideoista. Esimerkiksi palvelun konseptia voidaan kehittää yhdessä. Tärkeää on, että ideoita testataan ja arvioidaan oikeilla käyttäjillä. Näin varmistetaan, että kehitettävä ratkaisu on käyttäjilleen haluttava ja käytettävä. (Koivisto ym. 2019, 50–51.)

Yhteiskehittämistä on kuvattu dialogisena toimintatapana, jossa kaikki osapuolet oppivat toisiltaan. Se auttaa muotoilutiimiä näkemään maailmaa asiakkaiden silmin ja kehittämään ratkaisuja heidän tarpeisiinsa. (Haltia-Nurmi ym. 2020.)

Tämä takaa sen, että muotoiluongelmaa katsotaan riittävän monesta näkökulmasta ja kartoitetaan ongelman eri puolia laajasti. Samalla pyritään varmistamaan, että käyttäjien tarpeet ja näkemykset tulevat ymmärretyiksi. Yhteiskehittäminen ei kuitenkaan tarkoita, että kaikki päätöksenteko tehdään yhdessä käyttäjien kanssa, vaan muotoiluprosessin päätöksenteko on edelleen muotoilutiimin vastuulla. (Stickdorn & Schneider 2011, ks. luku “This is a toolbox — not a manual: Co-Creation.”)

Yhteiskehittäminen on keskeinen toimintatapa palvelumuotoilussa ja lisäksi opinnäytteen tilaajan, Vision Factoryn, mission ytimessä, joten siitä tuli luonteva kulmakivi opinnäytteessä toteutetulle muotoiluprosessille. Prosessiin osallistettiin sekä Vision Factoryn nykyisiä asiakkaita että oppimispalvelun kohderyhmien edustajia, jotka olivat potentiaalisia Vision Factoryn asiakkaita. Konseptiluonnoksia kehitettiin yhteistyössä näiden sidosryhmien sekä pedagogisten asiantuntijoiden kanssa. Haastattelut ja yhteiskehittämisen työpajat toivat tärkeitä näkökulmia ja ratkaisuehdotuksia oppimiskonseptiin. Sidosryhmiä pyy-

dettiin kehittämään ja arvioimaan oppimiskonseptin eri puolia useassa muotoiluprosessin vaiheessa. Konseptia hiottiin jatkuvasti sidosryhmiltä saatujen näkökulmien avulla.

## 2.4 TOTEUTETTU MUOTOILUPROSESSI

Muotoiluprojekteillemme on tyypillistä, että alkuvaiheessa ei tiedetä, min-käläinen lopputuloksesta tulee. Joskus voidaan lähteä liikkeelle kohti kiinnostavalta kuulostavaa visiota ilman sen erikoisempaa tavoitetta tai ongelmaa. Tarkka tavoite määrittyy vasta kehitysprosessin aikana, kun on kerätty riittävä ymmärrys asiakastarpeista ja toimintaympäristöstä. Kokeilemalla kehittäminen (Hassi ym. 2015) tarjosi muotoiluproses-sille keinon edetä tilanteessa, jossa meillä oli kiinnostava visio, jonka toteuttamiseen vaadittavia elementtejä emme vielä tunteneet.

Kokeilemalla kehittäminen on yksi tapa soveltaa muotoilun pro-sessia kehitystyöhön. Kyseessä on systemaattinen, kerättyihin havain-toihin ja tietoon perustuva lähestymistapa epävarmassa tilanteessa to-teutettavaan kehitysprojektiin. Se tarjoaa toimintatavan, jonka avulla voidaan edetä epämääräiseen mutta tärkeältä tuntuvaan suuntaan ite-ratiivisen, kokeiluihin perustuvan prosessin avulla.

Kokeilujen tarkoitus on synnyttää tietoa, joka vähentää kehitettä-vään ideaan liittyvää epävarmuutta. On hyvä ymmärtää, että kokeilu ei ole sama asia kuin pilotti. Tarkoitus on synnyttää uutta tietoa, eikä ko-keilun tarvitse ”onnistua” siinä mielessä, että kokeiltavat ideat olisivat valmiita tai täydellisiä. Kokeilu voi kertoa, että asiakas ei pidä ideasta ja auttaa ymmärtämään, miksi näin on. Kokeilu voi myös kertoa, että asiakkaan mielestä idea on erityisen onnistunut. Molemmat tulokset ovat kehitysprosessin kannalta arvokkaita. Kokeileminen auttaa tun-nistamaan, missä asiakkaan palvelusta saama arvo syntyy ja mitkä te-kijät vaikuttavat siihen. Kokeilut voivat myös paljastaa jotain yllättävää, mikä johtaa uusiin, parempiin ideoihin. (Hassi ym. 2015, 3–11.)

Kokeilemalla kehittämiselle on ominaista:

1. Projektin lopputuloksen avoimuus. On mahdotonta nähdä ennalta, millaiseksi lopputulos muodostuu ja miten se voidaan saavuttaa.
2. Pyrkimys synnyttää puuttuvaa tietoa, joka on kehitettävän idean kannalta merkityksellistä. Mitä nopeammin ja pienemmillä resursseilla tähän päästään, sitä parempi.
3. Iteratiivinen, elävä prosessi. Koska lopputulosta ei voida ennalta määrittää tarkasti eikä sen saavuttamiseksi voida tehdä yksityiskoh- taista suunnitelmaa, edetään askel kerrallaan. Kokeilut synnyttävät uutta tietoa, joka auttaa hahmottamaan seuraavia askelia. Usein ei pystytä näkemään kovin pitkälle ilman suuria oletuksia, joten on hyvä edetä pienin askelin.
4. Joustavuus. Projektin aikana vastaan tuleviin yllätyksiin reagoidaan sitä mukaa kun ne ilmenevät. Kokeilemalla kehittäminen on jatku- vaa, nopeaa ja tarkoituksenmukaista oppimista. Onnistumisen edel- lytyksiä ovat korkea epävarmuuden sietokyky, avoimuus uusille ide- oille ja joustavuus projektin etenemisen suhteen. (Hassi ym. 2015, 24–25.)

Tältä pohjalta lähdimme kehittämään oppimiskonseptia tilanteessa, jossa meillä oli kiinnostava visio tulevaisuuden oppimispalvelusta. Ha- lusimme selvittää, onko tällainen visio mahdollista toteuttaa – ja jos on, niin miten. Lähestyin tutkimusta kahdelta kantilta:

1. Tein lyhyen katsauksen oppimisesta tehtyyn tutkimukseen ja teo- riaan muodostaakseni näkemyksen siitä, miten oppimista tulisi muotoilla tutkimuksen valossa.
2. Opinnäytteen pääpaino oli käyttäjäkeskeisessä tutkimuksessa, jos- sa potentiaalisilta käyttäjiltä kerättiin muotoilun menetelmin näke- myksiä. Näitä näkemyksiä analysoimalla pyrittiin muodostamaan syvällistä ymmärrystä siitä, millaisia tarpeita, toiveita ja haasteita kohderyhmillä on oppimiseen liittyen. Kerättyä käyttäjäymmärrys-



tä yhdistettiin tutkimuskatsauksessa tehtyihin havaintoihin. Näitä näkemyksiä vertailtiin ja yhdisteltiin konseptihypoteeseiksi, joita kehitettiin edelleen yhteistyössä sidosryhmien kanssa.

Toteutettu tutkimusprosessi oli vahvasti iteratiivinen. Työstin näkemystämme oppimispalvelun konseptista erilaisten konseptihypoteesien avulla työn alusta asti. Nämä konseptit olivat erilaisia mallinnuksia siitä, millaista oppiminen olisi oppimispalvelussa. Ensin tämä hypoteesi perustui sekä minun että Vision Factoryn toimijoiden oppimista koskeviin näkemyksiin ja oletuksiin. Tämän ymmärryksen taustalla oli Vision Factoryn asiakastyö ja heidän asiakkailtaan saama palaute. Alustava hypoteesi toimi työkaluna, joka auttoi meitä hahmottamaan tutkimuksen suuntaa ja keskeisiä kysymyksiä. Olimme tietoisia siitä, että tämä on suunnittelijälähtöinen näkökulma, jota tultaisiin vielä muokkaamaan ja validoimaan kootun käyttäjäymmärryksen perusteella.

Työn edetessä hypoteeseja kehitettiin myös sidosryhmiä osallistaen. Konseptihypoteesit olivat kokeilevan kehittämisen mukaisesti jatkuvan tarkastelun kohteena. Puntaroin, mikä konseptissa toimii ja mikä ei. Kehitin konsepteja eteenpäin sidosryhmiltä saatujen kehitysideoiden, kritiikin ja palautteen perusteella. Se teki mahdolliseksi testata ideoita ja oletuksia sekä kysyä tarkentavia kysymyksiä. Konseptihypoteesit auttoivat minua myös selittämään paremmin sidosryhmille, mitä olemme tekemässä ja millaisesta oppimispalvelusta voisi käytännössä olla kyse. Konseptin testaaminen oli tutkimusta, joka tuotti jatkuvaa palautetta konseptin taustalla olevista käsityksistä ja oletuksista. Työn edetessä konseptihypoteesi toimi myös kiteytyksenä tunnistetuista käyttäjien tarpeista, toivotusta palvelupolusta ja siihen keskeisesti vaikuttavista asiakaskokemuksen ydinhetkistä.

Tällainen lähestymistapa tarkoittaa, että työn prosessia ei ole helppo hahmottaa perinteisen tuplatimantti-mallin avulla. Tämä johtuu siitä, että esimerkiksi prototyyppi-vaiheessa tehtävät asiat olivat läsnä työn alusta asti. Tuplatimantin alkuvaiheen kysymyksenasetteluihin

palattiin jatkuvasti sitä mukaa kun käsityksemme tutkimuksen keskeisistä kysymyksistä tarkentuivat projektin edetessä.

Seuraava kaavio kuvaa opinnäytteessä toteutetun tutkimusprosessin vaiheet:

ESITUTKIMUS		KÄYTTÄJÄTUTKIMUS			VALMIS KONSEPTI
04-07/2023		08-10/2023			10-11/2023
Tutkimuksen valmistelu	Konseptin iteraatio 1	Konseptin iteraatio 2	Konseptin iteraatio 3	Valmis konsepti	
<b>TAVOITE</b> Projektin tavoitteiden ja tutkimuskysymysten määrittely	Alustava konseptihypoteesi: tämän hetken ymmärryksen perustuva oletus käyttäjätarpeista ja tutkimuksen fokuksesta	Syvällisen käyttäjäymmärryksen kerääminen  Käyttäjätarpeiden tunnistaminen	Ratkaisujen ideointi yhteiskehittämällä  Konseptin määrittely niin, että se huomioi sekä oppijan että organisaation näkökulman	Tunnistettuihin tarpeisiin ja haasteisiin vastaaminen  Lopullisen konseptin luominen  Konseptin validointi ja viimeiset viilaukset	
<b>TOIMINTA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Co-Creator Academyn visio ja tavoitteet työpaja</li> <li>• Vision Factoryn sisäiset haastattelut</li> <li>• Opinnäytteen tutkimuskysymysten rajaaminen</li> <li>• Vision Factoryn toimintaympäristöön perhetyminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Katsaus oppimista koskevaan tutkimukseen</li> <li>• Oppimispolun kuvaaminen</li> <li>• Käyttäjä-tutkimuksen suunnittelu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lomakekysely Johtajatulet 25.8.–27.8.</li> <li>• Haastattelut 11.9.–22.9.</li> <li>• Aineiston analyysi (affinity diagram)</li> <li>• Konseptin jatkokehitys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sisäinen konseptityöpaja 25.9.</li> <li>• Yhteiskehittämistyöpajat 28.9. ja 3.10.</li> <li>• Konseptin ratkaisujen ideointi ja yhteiskehittäminen sidosryhmien kanssa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sisäinen konseptityöpaja 17.10.</li> <li>• Sidosryhmäkartta</li> <li>• Validointihaastattelut 20.10.–23.10.</li> <li>• Lopullisen konseptin esittely 6.11.</li> </ul>	

Työ alkoi esitutkimusvaiheella, jossa kartoitettiin senhetkinen ymmärrys oppimiskonseptiin liittyvistä asioista. Aluksi määritettiin projektin tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Sitten rajattiin opinnäytteen fokus. Sitten loimme Vision Factoryn asiantuntijoiden kanssa konseptin ensimmäisen hypoteesin (iteraatio 1), joka perustui alustavaan kuvaukseen asiakaspolusta. Se oli sen hetken ymmärryksen pohjalta luotu valistunut arvaus siitä, mistä konseptissa voisi olla kyse. Tiedostimme,

että tämä oli meidän näkemyksemme, jonka toimivuutta tultaisiin arvioidaan sekä tutkimuskirjallisuuden että kerätyn käyttäjäymmärryksen valossa. Konseptihypoteesi kuitenkin auttoi meitä ymmärtämään ja valitsemaan, mitä haluamme selvittää seuraavaksi. Esitutkimusvaiheen loppupuolella tehtiin katsaus oppimista koskevaan tutkimukseen.

Esitutkimusvaiheen jälkeen toteutimme käyttäjätutkimuksen. Tämän vaiheen tavoitteena oli kerätä syvällistä käyttäjäymmärrystä, jonka perusteella määriteltiin käyttäjien tärkeimmät tarpeet oppimispalvelun suhteen. Käyttäjätutkimus jakaantui kahteen iteraatioon.

Käyttäjätutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa (iteraatio 2) kerättiin ensin alustavia näkemyksiä lomakekyselyn avulla. Tärkein käyttäjäymmärryksen keräämisen menetelmä olivat haastattelut. Niitä varten konseptihypoteesista luotiin päivitetty versio, jota oli muokattu oppimisteoreettisen katsauksen tulosten ja lomakekyselyn perusteella. Haastatteluissa oli kaksi tavoitetta. Ensimmäinen tavoite oli kerätä syvällistä käyttäjäymmärrystä oppimiseen liittyen. Toinen tavoite oli kehittää konseptihypoteesia haastateltavien kanssa. Haastattelujen tuloksena syntyi monipuolinen näkemys käyttäjien tarpeista ja toiveista, joiden pohjalta pystyin määrittelemään oppimispalvelun elementtejä.

Käyttäjätutkimuksen toisessa vaiheessa (iteraatio 3) järjestimme yhteiskehittämisen työpajat, joiden tavoitteena oli ideoida konkreettisia ratkaisuja tunnistettuihin tarpeisiin yhteistyössä sidosryhmien kanssa. Niitä varten luotiin haastattelujen tulosten perusteella päivitetty versio oppimispalvelun konseptista. Tässä vaiheessa konseptia pyrittiin tarkentamaan niin, että se huomioisi organisaation näkökulman paremmin.

Käyttäjätutkimuksen tuloksena syntyi validoitu näkemys käyttäjätarpeista. Työpajoissa oltiin kerätty konkreettisia ideoita ja ratkaisuehdotuksia näiden tarpeiden huomioimiseksi. Tämän jälkeen tein vielä viimeisen iteraatiokierroksen, jonka aikana työstin konseptin valmiik-

si vastaamalla tunnistettuihin tarpeisiin ja haasteisiin. Valmis konsepti validoitiin validointihaastatteluissa sidosryhmien kanssa ja esiteltiin työn toimeksiantajalle. Konseptin kehitys jatkuu opinnäytteen jälkeen Vision Factoryn asiakasprojekteissa.

## **3 Muotoiluprojekti**

### **3.1 ESITUTKIMUS**

Muotoiluprojekti alkoi huhtikuussa 2023 esitutkimuksella, jolla oli kaksi päätavoitetta. Ensimmäinen tavoite oli määrittellä konseptin fokus ja päättää, millaisiin tutkimuskysymyksiin muotoiluprojekti keskittyisi. Toinen tavoite oli muodostaa näkemys sekä Vision Factoryn toimintaympäristöstä että oppimiskonseptin kohderyhmistä. Tämän myötä pystyimme rakentamaan konseptia Vision Factorylla jo olevan ymmärryksen varaan.

#### **Vision Factoryn asiantuntijoiden haastattelut**

Projekti alkoi Vision Factoryn toiveesta taustoittavilla haastatteluilla, joissa keskustelin kaikkien heidän viiden asiantuntijansa kanssa. Tavoitteena oli kartoittaa näkemyksiä Co-Creator Academy -projektin tavoitteista ja mahdollisuuksista. Haastattelut olivat hyvä aloitus projektille: pääsin tutustumaan Vision Factoryn henkilöstöön ja sain monipuolisen joukon näkemyksiä siitä, mitä Co-Creator Academy voisi olla.

#### **Co-Creator Academy: visio ja tavoitteet -työpaja 9.5.2023**

Projektin varsinainen konseptointityöpaja pidettiin 9.5.2023 kahden Vision Factoryn asiantuntijan kanssa. Pajassa aloitettiin Co-Creator Academy -palvelukonseptin vision ja tavoitteiden tarkempi määritte-

ly. Sovimme siitä, mitä tällä muotoiluprojektilla tavoitellaan ja mihin opinnäytteeni tulisi keskittymään. Samalla koostimme Vision Factoryn näkemystä oppimisesta ja heidän koulutukseen liittyvästä toimintaympäristöstään.

Opinnäyte rajattiin tutkimaan oppimispalvelun konseptia oppimisen kannalta, eli sitä, miten työssäkäyvät haluavat oppia. Prosessi käynnistyisi tiiviillä benchmarkkaus-henkisellä katsauksella oppimisteorioihin ja verkko-oppimisen tutkimuksiin. Tavoitteena oli löytää oppimistutkimuksesta näkökulmia siihen, miten ihmiset oppivat parhaiten.

Muotoiluprojektin pääfokus tulisi kuitenkin olemaan käyttäjäkeskeisessä tutkimuksessa, jossa kerättäisiin oppimispalvelun kohde-ryhmiltä näkemyksiä siihen, miten he kokevat oppivansa parhaiten. Kartoitettujen käyttäjätarpeiden pohjalta yhteiskehitettäisiin oppimispalvelun konsepti yhteistyössä Vision Factoryn sidosryhmien kanssa. Opinnäytteen toivotuksi tulokseksi hahmoteltiin alustavasti jonkinlaista ylätasoa konseptia oppimispalvelulle. Tämä konsepti määritteli, miten oppiminen tulee palvelussa järjestää, jotta se vastaisi sekä käyttäjätutkimuksessa tunnistettuihin tarpeisiin että oppimisteoriasta tehtyihin havaintoihin.

Tutkimuskysymykset määrittelimme tässä vaiheessa seuraavasti: *“Miten työssäkäyvät aikuiset parhaiten oppivat ja haluavat oppia? Mitä he toivovat oppimispalvelulta? Millaisia haasteita heillä on ollut työn ohessa opiskelussa?”*

Opinnäyte tulisi keskittymään oppimismuotoiluun. Muun liiketoimintamallin muotoilu on kriittistä palvelun kannalta, mutta se ei olisi opinnäytteen osa, vaan jäisi Vision Factoryn vastuulle.

### **Co-Creator Academy -projektin visio**

Co-Creator Academyn olemus ei ollut tässä vaiheessa tarkasti määriteltä. Projektin taustalla on Vision Factoryn visio, jonka mukaan koulutuspalveluja voisi toteuttaa tavalla, joka on oppijalle motivoiva ja in-

nostava. Keskustelimme siitä, miten verkkokoulutus voisi olla jotain muuta kuin kasvottomia videoluentokursseja. Vision Factoryn asiantuntijat halusivat tuoda aitoa vuorovaikutusta ja yhteisöllisyyttä verkko- ja hybridioppimiseen yksin pakerrettavien verkkokurssien sijaan. Vision Factoryssä yhdistettiin Co-Creator Academy -konseptiin seuraavanlaisia ajatuksia: *“helposti lähestyttävä alusta, jossa oppia nykypäivän työelämätaitoja”, “oppiminen on innostavaa, hauskaa ja yhteisöllistä”* ja *“ihmisläheisyys, aito kohtaaminen”*.

Vision Factoryllä oli myös toinen pääajatus Co-Creator Academyn taustalla. He halusivat luoda koulutuspalvelun yhteyteen oppimisyhteisön, jossa asiantuntijat voisivat kokoontua oppimaan toisiltaan yhteiskehittämistä, ekosysteemitöimintää ja muotoiluajattelua. Tutkimuksen alkuvaiheessa kuitenkin tunnistimme, että tämän yhteisön tutkiminen tarvitsisi oman muotoiluprojektinsa. Niinpä se rajattiin käytännössä opinnäytteen ulkopuolelle. Opinnäytteeni keskittyisi siihen, miten ihmiset haluavat oppia. Yhteisönäkökulma kulki kuitenkin sivujuonteen mukana.

Projektin alkuvaiheessa pohdittiin myös skaalautuvuutta. Vision Factory mietti mahdollisuutta myydä koulutuspalveluja niin, että koulutus ei vaatisi kouluttajan läsnäoloa. Pöydällä oli ajatus videopohjaisesta kouluttamisesta. Tavoite kuitenkin hylättiin pian, kun huomattiin, että ihmislähtöisyys, kohtaaminen ja käytäntöön soveltaminen tulisivat vaatimaan huomattavaakin räätälöintiä.

### **Co-Creator Academyn kohderyhmistä**

Co-Creator Academyn koulutuspalvelujen pääkohderyhmä on työssäkäyvät aikuiset (26–60 v.), jotka haluavat oppia tulevaisuuden taitoja, ylläpitää osaamistaan ja kehittyä. Kohderyhmä on jaettu kahtia niin, että nuoremman ikäluokan, 26–45-vuotiaiden, arvellaan olevan työuransa alkupuolella. Perheen perustaminen voi olla monilla ajankohtaista. Toiseen ikäluokkaan eli 46–60-vuotiaisiin kuuluvat ovat olleet jo pidempään työelämässä. Monilla lapset muuttavat kotoa ja arki saattaa

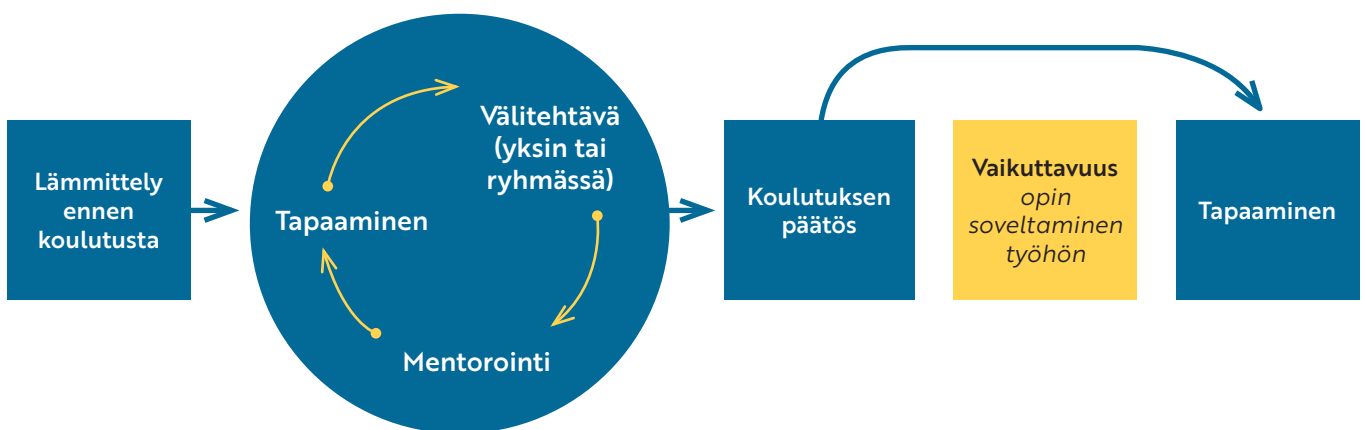
näyttää sen myötä erilaiselta. Verkkokoulutusten näkökulmasta ikäluokilla voi myös olla erilainen lähtötaso digitaadoissa. Alle 26-vuotiaat eivät olleet kohderyhmissä, koska tutkimus haluttiin kohdentaa selkeästi työelämässä oleviin.

Tällä hetkellä Vision Factoryn asiakaskunta on paljolti julkisen puolen ja koulutuskentän toimijoita. Yksi Co-Creator Academy -projektin tavoitteita oli laajentaa asiakaskuntaa yritysasiakkaiden puolelle.

### **Oppimispolku: nykytilan kuvaus**

Ensimmäisen konseptihypoteesin perustaksi tehtiin alustava hypoteesi siitä, miltä koulutuspalvelun oppimispolku voisi näyttää. Tämä polku perustui Vision Factoryn näkemykseen koulustustoiminnasta, pohjautuen heidän toteuttamiinsa asiakasprojekteihin. Oppimispolun kuvausta käytettiin työkaluna sen hahmottamiseksi, millaisia asioita oppimiskonseptiin liittyy ja millaisia kysymyksiä meidän kannattaisi selvittää ja testata käyttäjätutkimuksessa.

Oppimispolun perusrunko on seuraavanlainen:



Koulutuksen alussa on lämmittelyvaihe, johon kuuluu esimerkiksi ennakkotehtävä ja lyhyt inspiraatiovideo. Tämän vaiheen tavoitteena on, että oppija virittäytyy koulutuksen aiheeseen, ja häntä herätellään yh-



distelemään omia ajatuksia ja kokemuksia koulutuksen sisältöihin.

Varsinainen koulutus koostuu seuraavista vaiheista:

- Luennot ja työpajat, joita voidaan järjestää kasvotusten tai etänä
- Luentojen välillä on kotitehtäviä, joita voidaan toteuttaa yksin tai ryhmässä
- Näiden lisäksi järjestetään mentorointia, jossa saa tukea ja ohjausta oppimiseen ja opin soveltamiseen käytännössä

Näitä vaiheita toistetaan niin kauan kuin koulutus jatkuu.

Koulutuksen lopuksi tulee koulutuksen päätöstilaisuus, jossa luodaan katsaus siihen mitä on opittu. Tavoitteena on vahvistaa oppijoiden ymmärrystä omasta etenemisestä ja juhlistaa saavutuksia yhdessä.

Koulutuksen päätyttyä alkaa oppien jalkautus käytännön työhön, eli oppijat soveltavat oppimaansa työelämässä.

Kun kurssin loppumisesta on kulunut sovittu aika, esimerkiksi 3-6 kuukautta, pidetään koulutusryhmän kanssa mentorointitapaaminen. Tässä tapaamisessa tavoitteena on jakaa kokemuksia opittujen asioiden soveltamisesta käytäntöön, auttaa esteiden purkamisessa ja varmistaa koulutuksen hyötyjen jalkautuminen käytännön työhön.

## 3.2 KATSAUS OPPIMISTUTKIMUKSEEN

Kesä-heinäkuussa 2023 tutustuin oppimisteorioita ja verkkokoulutusta koskevaan tutkimukseen. Tavoitteeni oli löytää tutkimusperustaisia näkemyksiä siitä, miten ihmiset parhaiten oppivat. Näitä näkemyksiä tulitaisiin käyttämään vertailukohtina, joita vasten voisimme peilata tulevia käyttäjätutkimuksen löydöksiä ja näkemyksiä.

Tässä luvussa esittelemäni oppimisteoreettinen näkemys perustuu John Biggsin ja Catherine Tangin teokseen *Teaching for Quality Learning at University* (Biggs & Tang 2011), ellen toisin mainitse.

Teoksen perusta on Biggsin kehittämä käsite *konstrukttiivinen linjakkuus* (*constructive alignment*), jossa yhdistyy konstruktivistinen oppimiskäsitys ja linjakkaan opetuksen periaatteet. Konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan oppiminen on aktiivista toimintaa, jossa oppija rakentaa uutta tietoa yhdistelemällä sitä aiemmin oppimaansa. Tieto ei siirry opettajalta Powerpoint-kalvojen kautta oppijan päähän. Sen sijaan oppija rakentaa tietoa itse sovittamalla sitä omiin ennakkotietoihinsa ja näkemyksiinsä.

Linjakkuuden käsitteellä tarkoitetaan yksinkertaisesti sitä, että opetukselle on suunniteltu oppimistavoitteet ja oppimistoiminta ja arviointi on suunniteltu tukemaan näiden tavoitteiden saavuttamista. Oppimismuotoilun näkökulmasta tavoitteena on luoda mielekäs oppimispolku, joka antaa oppijalle sopivan kokoisia askelia asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tätä polkua tuetaan oppimista tukevilla rakenteilla.

Biggsin ja Tangin teoksesta kiteytin seuraavat pääperiaatteet, jotka vaikuttavat oppimispalvelun konseptin suunnitteluun:

### **1) Oppimisessa tärkeintä on se, mitä oppija tekee**

Tämä on Biggsin ja Tangin ajattelun keskeisimpiä periaatteita. Vaikka ajatus on yksinkertainen, se vaikuttaa paljon opetuksen suunnitteluun. Ihmiset oppivat sitä, mitä he tekevät. Opetus on suunniteltava niin, että

oppijat tekevät sellaisia konkreettisia asioita, jotka auttavat heitä oppimistavoitteiden saavuttamisessa.

Biggsin mukaan opetus nähdään monesti kysymyksenä siitä, miten opettaja opettaa jonkin asian oppijoille. Tämä johtaa helposti siihen, että opetettavia sisältöjä vain esitellään ja luennoidaan. Opetuksen fokus pitäisi olla siinä, miten saadaan oppijat aktiivisesti käsittelemään, jäsentämään, refleктоimaan ja soveltamaan opetettavia sisältöjä. Jos opetus koostuu pelkästään luentovideoista, joissa luetteloidaan historiapitoisia katsauksia teoriaan, on turha odottaa, että oppijat oppisivat refleктоimaan syvällisesti tai soveltamaan tietoja käytäntöön.

Jos siis haluamme, että oppimispalvelun käyttäjät oppivat soveltamaan teoriaa käytännön työssä, täytyy opetus suunnitella niin, että työhön soveltamiseen liittyviä taitoja harjoitellaan koulutuksen alusta asti.

## **2) Opetuksen suunnittelu perustuu oppimistavoitteisiin**

Koulutuksen alussa on määriteltävä oppimistavoitteet: mitä taitoja ja kyvykkyyksiä oppijoiden halutaan osaavan koulutuksen jälkeen. Sen jälkeen suunnitellaan koulutuksen sisällöt ja oppijoiden toimet, jotka auttavat heitä saavuttamaan asetetut tavoitteet.

Koska Co-Creator Academyn koulutukset liittyvät työhön, oppimistavoitteita asetettaessa on huomioitava se, miten koulutus palvelee työssä vaadittavia taitoja. Oppimisen keskiössä on siis se, miten työ ja oppiminen kietoutuvat toisiinsa. Hyvin asetetut ja selkeästi viestitetyt oppimistavoitteet auttavat oppijaa ymmärtämään, mitä häneltä vaaditaan ja mitä hänen tulee tehdä tavoitteiden saavuttamiseksi.

## **3) Oppijan innostus ja motivaatio on keskeistä oppimisen kannalta**

Oppimisesta ei tule mitään, jos ihminen ei halua oppia. Oppiminen perustuu aitoon sisäsyntyiseen kiinnostukseen. Oppija pitäisi saada kiinnostumaan oppimisesta, olemaan aktiivinen ja ohjaamaan itse omaa oppimistaan. Biggsin mukaan motivaation syntyminen edellyttää kah-

ta asiaa:

1. Oppijan pitää kokea, että opetettavan asian tekemisestä on hyötyä hänelle itselleen. Opetuksen pitää olla merkityksellistä oppijalle. Tätä voidaan tukea tuomalla oppijan omia kiinnostuksenkohteita opetuksen keskiöön.
2. Oppijalla pitää olla realistiset mahdollisuudet onnistua. Opetuksen pitää antaa järkevä polku, jota pitkin oppija voi edetä. Tätä on tuettava antamalla riittävästi palautetta. Näin oppija voi tehdä korjausliikkeitä, mikäli hän on jäänyt jumiin. Oman oppimisen etenemisen hahmottamista tukee se, että oppijoille on annettu selkeä kuva oppimisen tavoitteista ja onnistumisen kriteereistä.

#### **4) Tekemällä oppiminen tukee asioiden sisäistämistä ja konkretisoimista**

Co-Creator Academyn tavoitteena on tukea työhön liittyvää oppimista. Koulutuksen soveltaminen käytännön työhön on oleellinen osa oppimista. Biggsin ja Tangin teoksen näkemykset tukevat tätä ajattelua. Sen mukaan tekemällä oppiminen ja opittavien asioiden yhdistäminen omaan elämään ja itselle tärkeisiin asioihin auttavat tekemään oppimisesta merkityksellistä ja konkretisoimaan oppimisen hyötyjä.

Myös *Oppimismuotoilijan työkirjassa* kannustetaan soveltamaan oppia käytäntöön (Mutka 2019, 58). Teoksessa puhutaan 70:20:10-mallista, jonka perusteella asioita opitaan:

- 70 % työn kautta, ratkomalla ongelmia ja haasteita
- 20 % opitaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, saamalla palautetta ja jakamalla kokemuksia
- 10 % oppimisesta tapahtuu muodollisessa koulutuksessa

Tekemällä oppiminen ja käytäntöön soveltaminen on siis merkittävä tapa oppia työelämään sovellettavia taitoja.

### **5) Koulutuksen tulee tarjota mielekästä toimintaa, joka aktivoi oppijoita**

Tehokas oppiminen edellyttää oppijoiden osallistamista. Heitä on kannustettava kysymysten esittämiseen, reflektointiin, kokeilemiseen, soveltamiseen ja ongelmien ratkaisemiseen. Opittavien sisältöjen mieleen painumista tukee se, että näitä asioita tehdään yhdessä toisten ihmisten kanssa ja kokemuksista keskustellaan. Erityisen hyvä tapa oppia on opettaa muille jotain asiaa, jota yrittää itsekin vasta oppia. Näin koulutustoiminta auttaa oppijoita rakentamaan uutta tietoa aiemman osaamisensa päälle.

### **6) Hyvä opetus tukee oppijan autonomiaa**

Koulutus on motivoivampaa, jos oppijat kokevat voivansa vaikuttaa siihen mitä opitaan ja miten. Tämä tekee oppimisesta henkilökohtaisesti merkityksellistä. Se auttaa myös oppijoita ottamaan enemmän vastuuta omasta oppimisestaan.

### **7) Oikeanlainen ja oikea-aikainen palaute on tärkeää**

Riittävä palaute auttaa oppijaa hahmottamaan omaa etenemistään oppimispolulla. Oppija tarvitsee mahdollisuuksia reflektoida mitä hän jo osaa, ja mitkä asiat vaativat lisää työtä. Se auttaa oppijaa suuntaamaan oppimista oikein ja korjaamaan väärinkäsityksiä. Palaute voi tulla kouluttajalta tai olla vertaispalautetta muilta oppijoilta.

## **VERKKOKOULUTUKSIA KOSKEVAT TUTKIMUKSET**

Perehdyin myös liikkeenjohdon konsulttiyhtiö McKinsey & Companyn toteuttamiin tuoreisiin verkkokoulutusta koskeviin tutkimuksiin. Niiden taustalla oli korona-ajan vauhdittama verkkokoulutusten ottama harppaus, kun opetus siirtyi globaalisti kertaaheitolla verkkoon. Ensimmäinen päälähde oli tutkimus (Child ym. 2023), jossa kerättiin

7000 opiskelijan kokemuksia verkko-oppimisesta 17 eri maasta. Toinen pääähde oli tutkimus (Child ym. 2021), jossa tutkittiin, miten 30 eri oppilaitosta toteutti oppimispalveluita verkossa. Tähän tutkimukseen kuului myös etnografinen markkinatutkimus, jossa seurattiin 29 opiskelijan oppimispolkuja Yhdysvalloissa ja Brasiliassa.

Artikkelien pohjalta tunnistin seuraavia konseptin kannalta tärkeitä tuloksia:

1. Verkko-oppiminen vaatii samoja pedagogisia elementtejä kuin lähiopetuskin. Opetuksen laatu, selkeys ja hyvin organisoitu oppimispolku ovat edelleen keskeisiä tekijöitä koulutuksen onnistumisen kannalta. Lisäksi on kiinnitettävä huomiota verkko-oppimisen erityispiirteisiin: miten luodaan kokemus osallisuudesta ja tuetaan vuorovaikutusta. Ei voida vain ladata luentovideoita nettiin ja olettaa, että työ on tehty. Oppimisen ja vuorovaikutuksen tavat täytyy tietoisesti rakentaa verkkoon sopiviksi.
2. Koulutuksen selkeä oppimispolku auttaa oppijaa ymmärtämään, mitä häneltä vaaditaan, mitä koulutuksessa tehdään ja mitä hänen odotetaan oppivan. Kun oppija pystyy realistisesti arvioimaan, miten paljon koulutus häneltä vaatii, hän pystyy paremmin sovittamaan opinnot osaksi elämäänsä.
3. Opittavien taitojen soveltamista käytäntöön pidetään tutkimusten perusteella merkittävänä tapana oppia. Tämä tuki Biggsin ja Tangin teoksesta sekä oppimismuotoilusta tekemiämme havaintoja.
4. Oppijoiden yhteisöllisyys vaikuttaa positiivisesti oppimiskokemukseen. Koulutuksen kautta toisiin ihmisiin tutustuminen, kokemusten jakaminen, tuen saaminen ja verkostoituminen lisää oppimisen vaikuttavuutta.

5. Oppijoille annettava monipuolinen tuki auttaa ongelmakohtien ja jumien selvittämisessä sekä ehkäisee opintojen keskeytymistä. Tuki voi olla opintoihin liittyvää valmennusta ja oppimisen tukea. Kaikki tuki ei kuitenkaan liity suoraan oppimiseen: tutkimuksissa oppijat toivoivat myös urakehityksen tukea tai teknistä tukea oppimisalustalla.
  
6. Oppijat kaipaavat opintoja, joita voi joustavasti sovittaa omaan elämään. Tämä tarkoittaa, että itseopiskeltavan materiaalin on oltava helposti saavutettavissa ja oma etenemistä on voitava seurata vaivattomasti oppimisalustalla.

### 3.3 KONSEPTIN ENSIMMÄINEN VERSIO

Käyttäjätutkimusta varten hahmottelin alustavasti Co-Creator Academyyn oppimiskonseptia. Konseptin näkemys perustui Vision Factoryyn ymmärrykseen oppimisen painopisteistä koulutuksissa, jonka taustalla oli heidän kokemuksensa asiakasprojekteista. Tätä täydensi tekemäni katsaus oppimista koskevaan tutkimukseen, josta olimme tunnistaneeet oivalluksia siihen, miten ihmiset parhaiten oppivat. Alustavan konseptin tarkoitus oli toimia keskustelun herättäjänä käyttäjätutkimuksessa. Sen avulla voisin keskustella käyttäjien kanssa oppimispalvelusta ja kerätä heiltä palautetta sekä muutosehdotuksia konseptiin. Tiivistin konseptin ydinajatuksat seuraavasti:



Kaavio vastaa kysymykseen “Mitä työssäkäyvät haluavat oppimiselta?”. Kiteytin näkemyksemme kolmeen oppimiskokemuksen kannalta tärkeimpään kulmakiveen. Nämä kulmakivet ovat:



## **1) Innostus ja motivaatio on keskeistä oppimisen kannalta**

Koulutuksen rakenteet ja toimintatavat tulee suunnitella niin, että ne tukevat oppijan innostusta ja motivaatiota. Hypoteesini oli, että motivaatiota tukee:

- Koulutuksen sisältöjen liittäminen oppijalle tärkeisiin asioihin ja soveltaminen käytännön työhön
- Oppimiseen kannustava kulttuuri. Tämä tarkoittaa turvallista keskusteluympäristä, jossa kannustetaan kokeilemaan sekä jakamaan onnistumisia ja erehdyksiä. Virheet nähdään mahdollisuuksina oppia.
- Oikeanlainen ja oikeaan aikaan annettu palaute auttaa oppijoita hahmottamaan opintojen etenemistä, korjaamaan väärinkäsityksiä ja kiinnittämään huomiota tärkeisiin asioihin
- Mentorointi, joka tukee oppijoita soveltamaan koulutuksen antoja heille tärkeisiin asioihin ja auttaa ratkomaan oppimisen esteitä

## **2) Oppimisen yhteys oppijan omaan elämään**

Koska koulutuspalvelun päätavoite on oppia ja kehittää työhön liittyviä taitoja, halusimme, että opin soveltaminen käytäntöön on keskeinen toimintatapa. Koulutuksessa asioita opitaan tekemällä ja kokeilemalla. Oppiminen konkretisoituu työkaluiksi, joita voi soveltaa työhön. Hypoteesini oli, että tämä tekee opiskelusta merkityksellisempää ja siten motivoivampaa. Lisäksi se auttaa konkretisoimaan koulutuksen hyötyjä.

## **3) Yhteisöllisyys**

Co-Creator Academyn tavoite on tarjota yhteisöllisyyttä ja mahdollisuuksia aitoon vuorovaikutukseen myös verkko-opinnoissa. Hypoteesimme oli, että yhteisöllisyys auttaisi lisäämään opiskelumotivaatiota ja sitouttamaan oppijoita. Tämä parantaisi myös oppimistuloksia. Mahdollisuus aitoon vuorovaikutukseen auttaisi Vision Factoryä erottautumaan kilpailijoista.

### 3.4 LOMAKEKYSELY: JOHTAJATULET 25.8.–27.8.

Käyttäjätutkimuksen tavoite oli kerätä syvällistä ymmärrystä oppimispalvelun kohderyhmistä: miten he näkevät oppimisen osana arkeaan, miten he haluavat oppia ja millaisia tarpeita heillä on oppimispalvelua ajatellen. Edellisessä luvussa esittelemäni konseptiluonnos toimi keskustelun herättäjänä. Tavoitteena oli, että käyttäjätutkimuksen tuloksena meillä olisi käyttäjäymmärrykseen perustuva, testattu ja validoitu käsitys siitä, mitä asioita oppijat kokevat oppimispalvelussa tärkeäksi.

Käyttäjätutkimus alkoi yllättäen tarjoutuneella tilaisuudella, johon tartuimme epäröimättä. Vision Factory oli osallistumassa Suomen Partiolaisten järjestämään Johtajatulet-seminaariin 25.–27.8. Vision Factory koki, että johtajuusaiheisen seminaarin osallistujat ovat heille juuri sopivaa kohderyhmää. Päätimme toteuttaa Vision Factoryn siellä pitämän työpajan päätteeksi lyhyen lomakekyselyn Mentimeter-työkalua käyttäen.

Lomakekyselyn tavoitteena oli kerätä alustavia käyttäjäreaktioita ja näkemyksiä oppimiskonseptin teemoista ja tutkimuskysymyksistä. Samalla tämä oli tilaisuus löytää aiheesta kiinnostuneita ihmisiä osallistumaan tuleviin haastatteluihin ja työpajoihin.

Kysyimme kyselyssä seuraavanlaisia asioita:

- Muistele tilanteita, joissa olet osallistunut koulutukseen. Millaiset asiat ja toimintatavat ovat herättäneet sinussa innostusta, kiinnostusta ja halua oppia?
- Millaiset asiat tukevat innostuksen kipinän säilymistä pidempikeskitoisen koulutuksen aikana?
- Mitkä ovat olleet sinulle parhaita tai mieleenpainuvimpia oppimiskokemuksia? Miksi?
- Kuvittele realistisesti, että sinun pitäisi nykyisessä elämäntilanteessasi osallistua koulutukseen (esim. 5 kertaa puolen vuoden aikana):

millaiset asiat ja olosuhteet tekisivät osallistumisesta ja oppimisesta mahdollisimman sujuvaa?

- Millaiset asiat ja olosuhteet haittaavat oppimista?

Saimme kyselyyn 25 vastausta, jotka jakautuivat seuraavasti:

<b>Ikä:</b> 18–25 v: 3 26–45 v: 16 46–60 v: 6	<b>Korkein suoritettu tutkinto:</b> Ylioppilastutkinto tai ammatillinen tutkinto: 2 Alempi korkeakoulututkinto: (yo+amk): 7 Ylempi korkeakoulututkinto (yo+amk): 16
<b>Oletko osallistunut verkko-opintoihin:</b> Kyllä: 21 En: 3 En osaa sanoa: 1	<b>Koetko, että tällainen oppimisen tapa sopisi sinulle:</b> Ehkä: 7 Kyllä: 9

Moni vastaajista vastasi kysymyksiin huolellisesti ja aikaa käyttäen. Koostin vastausaineiston digitaaliselle yhteistyöskentelyalustalle (Miro) ja ryhmittelin vastauksista toistuvia teemoja samankaltaisuuskaavion (*affinity diagram*) avulla. Lomakekyselyn tuloksena tunnistin aineistosta seuraavia asioita:

1. Joustavuus ajan ja paikan suhteen. Ihmiset haluavat vapauden valita, miten ja milloin opiskelevat. Kun on kyse työhön liittyvästä opiskelusta, työn, opintojen ja muun elämän yhteensovittaminen on keskeinen kysymys. Toisaalta riski opintojen kesken jäämisestä kasvaa, mikäli toteutuksen tapa on liian jäykkä tai kurssi on järjestetty tavalla, joka ei kunnioita osallistujien aikaa ja työpanosta. Samansuuntaiseen lopputulokseen ovat päätyneet myös aiemmin käsittelemäni McKinsey & Companyn verkko-oppimista koskevat tutkimukset

(Child ym. 2021; 2023).

2. Oppimisen yhteys omaan elämään on keskeinen tekijä motivaation kannalta. Vastausten perusteella mieleenpainuvimpia oppimiskokemuksia olivat kokemukselliset oppimistilanteet, simulaatiot ja opin soveltaminen käytäntöön. Tämä vahvasti alkuperäistä hypoteesiamme siitä, että ihmiset kokevat motivoivaksi sen, että asioita opitaan tekemällä ja soveltamalla teoriaa käytäntöön.
3. Oppimiskulttuuriin tulee kiinnittää huomiota. Ihmiset kaipasivat turvallista ja kannustavaa oppimisympäristöä, jossa voi jakaa näkemyksiä ja kokemuksia. Opetukselta ja oppimateriaaleilta myös toivottiin monipuolisuutta ja sitä, että erilaiset tavat oppia otettaisiin huomioon. Tämäkin vahvasti oppimistutkimuksista esiin nousseita havaintoja (Child ym. 2021; 2023).
4. Yhteisöllisyys koettiin tärkeäksi myös etäopetuksessa. Toisaalta erilaiset ihmiset haluavat erilaisia asioita: joku voi haluta suorittaa kurssin itsenäisesti, joku toinen taas haluaa opiskella yhdessä toisten kanssa. Tärkeää on tarjota mahdollisuus valita. Vastaajat kuitenkin pitivät tärkeänä sitä, että voi tuntea kuuluvansa joukkoon ja asioita voi halutessaan tehdä yhdessä toisten kanssa. Mikäli kurssi ei synnytä osallisuuden kokemusta, kurssin sisällöt voivat tuntua merkityksettömiltä ja koulutus jäädä kesken.
5. Selkeä viestintä on onnistuneen opetuksen kulmakivi. Oppijan pitää pystyä hahmottamaan selkeästi, mitä häneltä vaaditaan ja millaisessa aikataulussa asiat tulee suorittaa. Hyvin jäsennelty oppimisen polku antaa mahdollisuuden ymmärtää omaa oppimista suhteessa kokonaisuuteen.

Vastaukset antoivat tukea konseptiluonnoksellemme ja auttoivat mei-

tä fokusoimaan tutkimuksen suuntaa käyttäjähaastatteluita ajatellen. Saimme myös lomakekyselyssä kiinnostuksensa ilmoittaneiden joukosta kaksi osallistujaa tuleviin haastatteluihin.

### 3.5 HAASTATTELUT 11.9.–22.9.

Haastattelut tarjosivat tilaisuuden perehtyä syvällisemmin käyttäjien ajatusmaailmaan. Haastatteluille asetettiin kaksi päätavoitetta:

Ensimmäinen tavoite oli tunnistaa, millaisia tarpeita kohderyhmällä on oppimiseen liittyen. Miten he haluavat oppia? Mikä innostaa ja motivoi oppimaan? Millaisia haasteita tai esteitä oppimiseen on liittynyt? Vastausten perusteella laadin kartan oppimiseen liittyvistä tarpeista ja haasteista.

Toinen päätavoite oli saada palautetta alustavasta oppimispalvelun konseptista. Miltä konseptin ideat ja kysymyksenasettelut kuulostavat kohderyhmän mielestä? Miten he muuttaisivat konseptia?

Toteutin haastattelut puolistrukturoituina teemahaastatteluina, jotka pohjautuivat *This is Service Design Doing* -teoksen metodiliitteen näkemyksiin haastattelusta muotoilun työkaluna. Haastattelun teemat oli etukäteen suunniteltu ja valikoitu, mutta annoin haastattelun edetä luonnollisena keskusteluna siihen suuntaan, minkä haastateltava koki tärkeäksi. Kaikki teemat käytiin haastattelun aikana läpi, mutta eri haastatteluissa asioita käytiin läpi eri painotuksilla ja eri järjestyksessä. (This is Service Design Doing: Method library: In-depth interview, (n.d.))

Haastattelu koostui kahdesta osasta. Ensimmäisessä osassa keskustelimme laajemmin oppimisesta. Käsittelimme muun muassa sitä, millaisia oppimiskokemuksia haastatelluilla oli ollut, millaiset asiat he kokevat tärkeiksi ja millaiset haastaviksi oppimisen kannalta.

Toisessa osassa esittelin haastatelluille laatimani oppimispalvelun konseptiluonnoksen (jonka esittelin luvussa 3.3 Konseptin ensimmäinen versio) ja keräsin palautetta, näkökulmia ja muutosideoita konseptiin. Käsittelin asioita tässä järjestyksessä pystyäkseni keskustelemaan ensin oppimisesta avoimesti, ilman että konsepti vaikuttaisi haastateltavan näkemyksiin.

## **Haastattelujen organisointi**

Valitsimme kahdeksan haastateltavaa, joista neljä oli ollut Vision Factoryn asiakkaita aiemmin ja neljä muuta oli tunnistettu potentiaalisiksi koulutuspalvelun käyttäjiksi.

Haastateltavista kolme toimi julkisella sektorilla, kaksi työskenteli korkeakoulussa, kaksi työskenteli yksityisellä sektorilla ja yksi oli yrittäjä. Näin saimme laajan otannan erilaisista taustoista. Valikoimme haastateltavat tasan kohderyhmäjaottelumme mukaan, eli neljä oli 26–45 -vuotiaita ja loput neljä 46–60 -vuotiaita. Kaikilla haastatelluilla oli vähintään ylempi korkeakoulututkinto. Kaksi haastateltavista oli pedagogiikan asiantuntijoita (korkeakoulukentällä erilaisissa opetuksen suunnittelutehtävissä). He toivat konseptin kehittämiseen ja validointiin tärkeää asiantuntijanäkökulmaa.

Toteutin haastattelut itsenäisesti etäyhteyden välityksellä Google Meet -alustalla. Yhden haastattelun kesto oli 60 minuuttia.

## **Haastattelujen sisältö**

Tutkimusta määritti tässä vaiheessa yksilön näkökulma oppimiseen. Haastatteluissa etsittiin vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Miten työssäkäyvät aikuiset oppivat ja haluavat oppia?
- Mikä tekee heidän opiskelustaan motivoivaa ja merkityksellistä?
- Mitä haasteita ja esteitä työn ohessa oppimiseen liittyy?

Haastatteluissa keskusteltiin seuraavanlaisista aiheista:

- Millaisia oppimiskokemuksia haastatelluilla on ollut viime vuosina?
- Millaiset asiat ja toimintatavat ovat herättäneet innostusta ja halua oppia?
- Pyysimme haastateltuja kuvailemaan mieleenpainuvia oppimiskokemuksia ja arvioimaan, miksi ne ovat olleet onnistuneita.
- Kartoitimme myös, millaiset tekijät tekisivät työn ohessa opiskelusta mieluisaa ja millaiset tekijät estävät opintoihin osallistumista työn ohessa.

- Lopuksi pyysimme haastateltavia kuvittelemaan, millainen olisi heidän unelmiensa tapa oppia työn ohella.

### **Konseptiluonnoksen käsittely**

Haastattelujen toisessa osassa keräsin palautetta konseptiluonnoksesta. Kehitä kokeillen -teoksen ajatusten mukaisesti pyrin konseptin avulla luomaan haastateltaville jonkinlaisen kokemuksellisen mielikuvan kehitettävästä palvelusta. Tavoitteena oli testata konseptin keskeisiä oletuksia ja saada niitä palautetta (Hassi ym. 2015, 39–42). Ensin haastateltavalle esiteltiin ehdotus siitä, millainen koulutuksen rakenne olisi (ks. oppimispolku luvussa 3.1 Esitutkimus). Lisäksi kävin läpi palvelun oppimiskokemuksen kulmakivet luvussa 3.3 esittelemäni kaaviokuvan avulla ja pyrin luomaan mielikuvan siitä, millaista oppiminen olisi oppimispalvelussa.

## **HAASTATTELUJEN TULOKSET**

Kokosin haastattelujen tulokset taas Miroon. Ryhmittelin aineiston toistuviin teemoihin samankaltaisuuskaavion avulla. Näin pystyin tunnistamaan aineistosta esiin nousevia keskeisiä sisältöjä ja käyttäjiä yhdistäviä tekijöitä.

Haastatteluiden tulokset olivat mielenkiintoisia. Sekä oppijoiden tarpeita kartoittavissa keskusteluissa että konseptin käsittelyssä kerätyt näkemykset validoivat alustavaa näkemystämme oppimisesta. Haastatellut kokivat konseptin teemat (motivaatio, käytäntöön soveltaminen, yhteisöllisyys) hyvin valituiksi ja tärkeiksi oman oppimisensa kannalta. Konsepti koettiin kiinnostavaksi ja houkuttelevaksi. Useampi haastateltava halusi saada tutkimuksen tulokset, kun työ olisi valmis. Myös pedagogisilta asiantuntijoilta saatu palaute oli, että työ keskittyy juuri oikeisiin asioihin oppimisen kannalta.

Toisaalta keskusteluissa kävi ilmi, että oppimisesta on helppo pu-



hua näin ylätasolla. Konseptin kannalta suuri haaste on se, miten hyväksi tunnistetut periaatteet konkretisoituvat oppimispalvelun rakenteissa ja toimintatavoissa. Tätä tuki myös yhden pedagogisen asiantuntijan kanssa käymäni keskustelu. Hän kertoi, että verkkokoulutuksia järjestettäessä teknologiapuoli usein hallitaan hyvin ja oppisisällöt osataan muotoilla sopiviksi. Oppimisen kannalta keskeiset kysymykset liittyvät usein siihen, miten oppijat saadaan motivoitua ja osallistettua.

Toinen keskeinen tulos liittyi tutkimuksen fokukseen. Olimme tähän mennessä keskittyneet yksilökeskeiseen näkökulmaan oppimisesta (“Miten työssäkäyvät aikuiset oppivat ja haluavat oppia?”). Haastattelujen myötä kuitenkin huomasin, että meidän tulisi laajentaa fokusta siihen, mitä muita osapuolia osallistuu työhön liittyvään oppimiseen oppijan lisäksi. Yksi haastateltavista oli osallistunut oman organisaationsa koulutushankintoihin johtavassa asemassa. Häneltä saimme arvokkaita näkemyksiä konseptin kehittämiseksi. Hänen mukaansa oppiminen ei ole vain oppijan henkilökohtainen prosessi vaan myös työyhteisön prosessi. Hän esitti ajatuksen, että koulutus voisi toimia organisaation apuna ja tarjota vaikka coachauspalveluja koulutuksen lisäksi. Tämä auttaisi organisaatiota muuttamaan jotain prosessia tai rakentamaan jotain uutta. Ehdotus auttoi meitä näkemään koulutuksen laajempina prosessina, jolla organisaatio yrittää ratkoa omia haasteitaan. Nämä oivallukset auttoivat asettamaan konseptimme oikeaan kontekstiin.

## **HAASTATTELujen PERUSTEELLA TUNNISTETUT KÄYTTÄJÄTARPEET**

### **1. Opin soveltaminen käytäntöön ja kokemukselliset tai pelillistetyt oppimiskokemukset herättivät eniten innostusta**

Oppimisen yhteys omaan elämään koettiin hyvin innostavaksi. Koulutus, joka tarjoaa työkaluja omaan työhön, motivoi oppijaa ja konk-

retisoi koulutuksen hyötyjä. Simulaatioissa omaa osaamistaan pystyy koettelemaan todellisentuntuisessa tilanteessa ja opittuja asioita pystyy soveltamaan käytäntöön turvallisesti.

Toisaalta tunnistettiin tekemällä oppimisen varjopuoli: jos ihmiset ovat motivoituneita, tekemällä oppiminen on antoisaa. Jos taas ihmiset tulevat epäkiinnostuneina paikalle ja haluavat vain päästä kurssista läpi, tekemällä oppiminen voi olla haastavaa ja vaatia paljon orientaatiota alkuun.

## **2. Opintojen joustavuuden paradoksi**

Opintojen sovittaminen omaan elämään oli yksi tärkeä keskustelun aihe haastatteluissa. Haastateltavat korostivat kiinnostavasti kahta näkökulmaa, usein vieläpä rinnakkain: toisaalta toivottiin mahdollisimman joustavia tapoja toteuttaa koulutuksia itsenäisesti. Yhtä aikaa toivottiin, että koulutus voisi tarjota mielekkäitä ja antoisia tapaamisia kasvokkain.

Toisin sanoen oppijoilla on tarve pystyä sovittamaan koulutukset mahdollisimman joustavasti omaan arkeensa. Toisaalta he toivovat, että koulutus tarjoaa merkityksellisiä elämyksiä sekä mahdollisuuksia verkostoitua ja jakaa kokemuksia toisten kanssa.

## **3. Yhteisöllisyys koettiin tärkeäksi myös verkko-oppimisessä**

Verkostoituminen, toisten kanssa keskustelu ja kohtaamiset koettiin tärkeiksi myös verkko-oppimisessä. Opinnoilta kaivattiin mahdollisuuksia keskustella, jakaa näkemyksiä ja oppia toisilta. Moni koki tärkeäksi tunteen siitä, että tehdään asioita osana joukkoa ja voi nähdä kehittyvänsä muiden mukana. Moni toivoi myös, että verkko-oppimisalustalla voisi nähdä, mitä muut tekevät. On hyvä huomata, että haastatellut kaipasivat myös sitä, että opinnot antaisivat mahdollisuuden tutustua ihmisiin opintojen ulkopuolella. Kaikki oppimispalvelun oppijalle tuottama arvo ei siis suoraan liity työhön tai oppimiseen.

#### **4. Hyvä koulutus tukee erilaisia oppimisen tapoja**

Moni haastateltavista toivoi, että oppimispalvelu voisi tarjota monipuolista aineistoa, joka mahdollistaisi erilaisia tapoja käsitellä asioita ja oppia. Voisiko koulutus tarjota erilaisia väyliä edetä sen mukaan, mikä oppijaa eniten kiinnostaa? Tästä nousi esiin yksi mielenkiintoinen esimerkki: eräs henkilö oli käynyt data-analytiikan kurssin, jonka pystyi suorittamaan joko hyvin matemaattisesti tehtäviä ratkoen tai sitten pohdiskellen ja esseitä kirjoittaen. Oli siis kaksi hyvin erilaista tapaa suorittaa sama kokonaisuus, ja ne oli suunnattu erilaisille kohderyhmille.

#### **5. Räätelöity koulutus on antoisaa, eli “ei kaikille samaa maksalaitikkaa”**

Yksi oppimiskonseptin kulmakivistä on se, että opetus liittyy oppijoiden työhön ja oppijoille tärkeisiin tavoitteisiin. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että opetusta pitäisi aina räätälöidä. Koulutuksessa tulee miettiä, kenelle tehdään ja mikä on tavoite. Aidosti vaikuttavan koulutuksen tulisi elää koulutettavien ehdoilla.

## 3.6 TYÖPAJAT

### **Asiakastyöpajojen suunnittelu: sisäinen työpaja 25.9.2023**

Asiakastyöpajojen suunnittelua varten pidimme sisäisen työpajan syyskuun lopulla. Kävimme pajassa koostetusti läpi muotoiluprojektissa siihen mennessä tehdyt havainnot ja tulokset. Keskustelimme oppimispalvelukonseptin tavoitteista ja tarkistimme että olemme menossa toivottuun suuntaan. Sovimme kaksi päätavoitetta tuleville asiakastyöpajoille. Ensimmäinen tavoite oli ideoida konkreettisia ehdotuksia siitä, miten oppimispalvelun pääteemat (motivaatio, opin soveltaminen käytäntöön sekä yhteisöllisyys) voisivat toteutua käytännössä. Toinen tavoite oli työpajan keskusteluissa pohtia, miten oppimispalvelu voi ottaa huomioon oppijaa laajemman kontekstin eli työyhteisön ja organisaation tarpeet.

Tässä vaiheessa tutkimusta alkoivat ohjata seuraavat uudet kysymykset: Miten oppimispalvelun konsepti voi tukea sekä oppijan tarpeita että organisaation osaamistarpeita? Miten tällainen oppija- ja organisaatiolähtöinen konsepti rakennetaan niin, että se on edelleen oppijalle motivoiva ja innostava?

### **Yhteiskehittämisen työpajat 28.9.2023 ja 3.10.2023**

Pidimme kaksi yhteiskehittämisen työpajaa, joissa tavoitteena oli luoda konkreettisia ideoita palvelun kehittämiseksi. Pajat olivat avoimia kaikille, jotka ovat kiinnostuneet työhön liittyvästä oppimisesta. Pajoja markkinoitiin sekä Vision Factoryn verkostoissa että omissa verkostoissani. Ensimmäisessä työpajassa oli kolme osallistujaa ja toisessa neljä. Tämä oli hyvä määrä, sillä pystyimme käymään avointa keskustelua yhtenä ryhmänä. Työpajan osallistujat eivät olleet osallistuneet konseptin työstämiseen aiemmin, joten saimme samalla myös tuoreita näkökulmia konseptiin potentiaalisilta asiakkailta.

Yhden työpajan kesto oli kaksi tuntia. Työpajat toteutettiin etänä Zoomissa. Pajojen aikana työskentelyyn käytimme Miro-yhteistyös-

kentelyalustaa. Pajoihin osallistui minun lisäksi Vision Factoryn edustaja. Minä vastasin työpajojen fasilitoinnista, ja Vision Factoryn edustaja oli mukana tukemassa työpajan pitämistä, keräämässä havain- toja ja muistiinpanoja sekä pitämässä alustuksen tilaajan näkökulmasta.

Työpajat alkoivat lyhyellä alustuksella, jossa Vision Factoryn edus- taja esitteli heidän näkemyksensä Co-Creator Academy -projektista. Sitten pidin työpajan alustuksen, jonka tarkoituksena oli virittää osal- listujia päivän aiheeseen eli työhön liittyvään oppimiseen. Alustukses- sa myös havainnollistin tekemäämme oppimispalvelun konseptia.

Varsinaisessa työpajaosuudessa käsitelimme jokaista kolmea op- pimispalvelun pääteemaa (innostus ja motivaatio, oppimisen yhteys oppijan omaan elämään sekä yhteisöllisyys) tavoitteenamme luoda ideoita oppimispalvelun konkretisoimiseksi. Käytännössä jokaiseen teemaan oli varattu noin 30 minuuttia aikaa. Ensin osallistujilla oli noin viisi minuuttia aikaa kirjata omia näkemyksiään Miroon. Sitten jokai- nen esitteli ajatuksensa ja kävimme teemoista syventävää keskustelua.

## **TYÖPAJOJEN TULOKSET**

Konseptin teemat kiinnostivat osallistujia ja herättivät paljon keskuste- lua. Myös kriittisiä ajatuksia heräsi, mikä oli tervetullutta. Keskusteluis- sa nousi esiin moninaisia näkökulmia siihen, miten koulutusta voidaan katsoa laajempuna työyhteisön prosessina. Työpajojen aineistoksi sain osallistujien itse Miroon kirjoittamat ajatukset sekä kirjurin kirjoitta- mat muistiinpanot työpajojen keskusteluista. Käytin jälleen samankal- taisuuskaaviota esiin nousseiden näkemysten koostamiseen ja ryhmit- telyyn. Kaavion avulla tunnistin aineistosta toistuvia teemoja, tarpeita ja haasteita. Vertailin näitä havaintoja aiempien vaiheiden yhteenvetoi- hin ja viimeisimpään konseptiluonnokseen.

Työpajat toivat hyviä näkemyksiä siihen, miten oppimispalvelua voidaan konkretisoida. Käymämme keskustelut auttoivat ymmärtä-

mään, mitä kaikkea meidän tulee oppimispalvelussa huomioida, jotta pystymme luomaan koulutuksia, jotka vastaavat sekä oppijoiden että organisaation tarpeisiin. Tiivistin työpajan tulokset seuraaviin näkökulmiin:

### **1) Koulutus tulisi nähdä kokonaisuutena, joka on laajempi kuin yksilön henkilökohtainen oppimismatka.**

Koulutuksella pyritään vastaamaan monenlaisiin tarpeisiin liittyen oppijaan, organisaatioon ja työyhteisöön laajemmin. Isossa kuvassa kyse on organisaation tarpeesta muuttua maailman mukana ja pysyä relevanttina asiakkailleen. Työhön liittyvään koulutukseen kuuluu olennaisena osana opittujen asioiden soveltaminen käytäntöön sekä koulutuksen aikana että sen jälkeen. Miten koulutuksesta saatu hyöty siirtyy osaksi työpaikan arkea? Miten voisimme rakentaa koulutusta, joka huomioi koko tämän kokonaisuuden?

Yksi tärkeä kysymys oli, voisivatko tilaajaorganisaatio ja kouluttaja tehdä enemmän yhteistyötä koulutuksen ja jalkautuksen suunnittelussa. Koulutuksia voisi räätälöidä sekä organisaation tarpeisiin että koulutukseen osallistuvien henkilöiden tarpeiden mukaisesti. Näin tuettaisiin yksilöiden työroolien kehitystä ja tavoitteiden saavuttamista. Törmäsimme samansuuntaisiin ajatuksiin jo haastatteluissa: oppiminen ei ole vain sitä, että joku lähetetään koulutukseen, josta hän tuo oppia takaisin, vaan se on laajempi työyhteisön prosessi. Miten kouluttajaorganisaatio voisi tukea tilaajaa tavoitteidensa saavuttamisessa?

Voidaksemme ottaa nämä seikat huomioon palvelukonseptissamme meidän on katsottava oppimista laajemmin kuin yksilönäkökulmasta.

### **2) Koulutuksen järjestäjä voisi tukea tilaajaa saamaan koulutuksesta suurimman mahdollisen hyödyn**

Työpajoissa nousi esiin, että koulutusta tilaava organisaatio kaipaa myös tukea ja työkaluja siihen, miten oppimista ja koulutusten sisäl-

töjen jalkautumista työhön voitaisiin tukea paremmin. Tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi esihenkilön tai työyhteisön tukemista. Keskustelun yhteydessä nousi esiin ajatus siitä, että organisaatioita voisi tukea osaamisen ja tiedon levittämisessä koulutuksen käyneiltä organisaation yhteiseksi osaamiseksi.

### **3) Miten koulutuksen soveltamista käytäntöön tuetaan?**

Opittujen asioiden soveltaminen käytäntöön ei synny tyhjästä, vaan se pitää tietoisesti suunnitella osaksi koulutusta. Näin voidaan paremmin tukea koulutuksen hyötyjen jalkautumista työhön. Tämä vaatii jalkautuksen suunnittelua organisaation ja oppijoiden kanssa jo ennen koulutuksen alkua. Käytäntöön soveltamisen pitää alkaa jo koulutuksen aikana. Mentorointi tukee oppijoita käytäntöön soveltamiseen liittyvien haasteiden ratkomisessa.

Keskusteluissa nousi myös esiin, että koulutuksen sisältöjen soveltaminen käytäntöön vaatii riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia. Kaikki ei aina onnistu ensimmäisellä kerralla. Tällöin korostuu se, millainen työkuulttuuri organisaatiossa on: onko oppimiselle ja käytäntöön soveltamiselle annettu riittävästi tilaa, aikaa ja mahdollisuuksia?

### **4) Oppimiskulttuuri ja työyhteisön tuki oppimiselle**

Moni koulutuksia käynyt kertoi, että työhön liittyvää kouluttautumista tukisi huomattavasti se, että työyhteisö näkisi koulutuksen yhteisenä prosessina. Kaivattiin työyhteisön tukea oppimiselle: innostusta uusista mahdollisuuksista, yhteistä näkemystä hyötyjen soveltamisesta sekä kärsivällisyyttä ja aikaa uuden oppimiseen. Näkemys oli, että työyhteisön laajempi kiinnostus ja tuki tukisi oppimisprosessia ja opitun imeytymistä organisaatioon.

Toinen kiinnostava keskustelu koski vertaisoppimista. Koulutuksessa se on luontaista, mutta miten vastaava saataisiin jatkumaan myös työyhteisössä? Miten työyhteisöä voitaisiin tukea paremman oppimiskulttuurin rakentamisessa? Toivottiin mahdollisuuksia päästä työyhteis-

teisön kanssa toisaalta sanoittamaan omia pohdintoja, toisaalta myös tuomaan esiin omaa oppimiseen liittyvää keskeneräisyyttä ja epävarmuutta. Tämä vaatisi työyhteisöltä parempaa epävarmuuden sietokykyä ja keskeneräisten prosessien kannattelua.



### 3.7 KONSEPTIN VIIMEISTELY

Jatkoin konseptin työstämistä työpajojen tulosten pohjalta. Meillä oli nyt selkeä ymmärrys käyttäjätarpeista ja konkreettisia ideoita tarpeisiin vastaamiseksi. Tässä vaiheessa konseptin tavoitteena oli luoda koulutuksen toimintamalli, joka huomioisi sekä organisaation, työyhteisön että oppijan tarpeita. Olimme tunnistaneeet konkreettisia keinoja, joilla organisaation ja oppijan tarpeet pystytään huomioimaan. Kokonaisuuden hahmottamisen tueksi laadin sidosryhmäkartan, joka auttoi ottamaan huomioon koulutuksen eri osapuolten väliset kytkökset.



Kaaviossa on kuvattu organisaation johto, joka on vastuussa strategias-  
ta ja sen toteuttamisesta. Tämä määrittää organisaation osaamistarpei-  
ta. Johtoon ja strategiaan linkittyy henkilöstöhallinto, jonka tehtäviin  
usein kuuluu osaamistarpeita vastaavan koulutuksen hankkiminen.

Henkilöstöhallintoon liittyy työntekijä, joka on myös koulutuksen kävijä. Häneen liittyvät myös hänen tiiminsä ja esihenkilönsä. Työntekijä tai oppija linkittyy totta kai myös käymäänsä koulutukseen. Sitä kautta hän linkittyy kouluttajaan ja muihin koulutustiimin jäseniin sekä muihin oppijoihin. Tämän lisäksi oppija voi olla yhteydessä Co-Creator Academyn sosiaaliseen verkostoon (vertaisverkosto).

### **Konseptin lopullisen suunnan määrittely**

Konseptista alkoi syntyä toimintamalli, joka antoi konkreettisen rakenteen tunnistetuille ylätasoon tarpeille. Konseptia työstettiin eteenpäin sisäisessä työpajassa 17.10. Lopullista konseptia muotoillessamme asetin aiemmat tutkimustulokset oppivan organisaation kontekstiin. Työhön soveltaminen on koulutuksen ydin: kun oppimistavoitteet on asetettu oikein, työhön soveltaminen tukee sekä oppijan tavoitteita että organisaation osaamistarpeita. Käytäntöön soveltamisen tukeminen koulutuksen alusta asti varmistaa, että koulutus on motivoivaa ja se tuottaa aitoa hyötyä sekä oppijalle että organisaatiolle.

Konseptin ydin alkoi muodostua kahden tärkeän kysymyksen ympärille. Ensimmäinen kysymys oli, miten rakennetaan koulutuksen malli, joka vastaa sekä oppijan että organisaation oppimistarpeisiin. Toinen kysymys oli, miten rakennetaan koulutusprosessi, joka huomioi koulutuksen laajempaan työyhteisön prosessina, varmistuen työyhteisön tuen oppimiselle ja koulutuksen hyötyjen jalkautumisen käytäntöön.

Lopullisen konseptin muotoilussa pohdin seuraavia kysymyksiä:

- Miten oppimiskonsepti saadaan käytännössä vastaamaan sekä oppijan että organisaation tarpeisiin? Voisiko koulutuksen oppimistavoitteita yhteiskehittää oppijan, organisaation ja kouluttajan kesken?
- Mitä kaikkea tulee huomioida, jotta opittujen asioiden soveltaminen työhön on läsnä alusta asti ja koulutuksen rakenne tukee koulutuksen hyötyjen jalkauttamista työhön?
- Miten luodaan koulutuksia, jotka ovat motivoivia oppijalle?

- Miten kouluttaja voi tukea organisaatiota saamaan täyden hyödyn irti oppimisesta?
- Miten luodaan parhaat mahdolliset edellytykset oppimiselle ja koulutuksen hyötyjen jalkautumiselle organisaatioon?
- Miten varmistetaan, että oppijan oppimispolku on merkityksellinen ja motivoiva?
- Miten varmistetaan, että organisaatio tarjoaa riittävää tukea oppijalle?

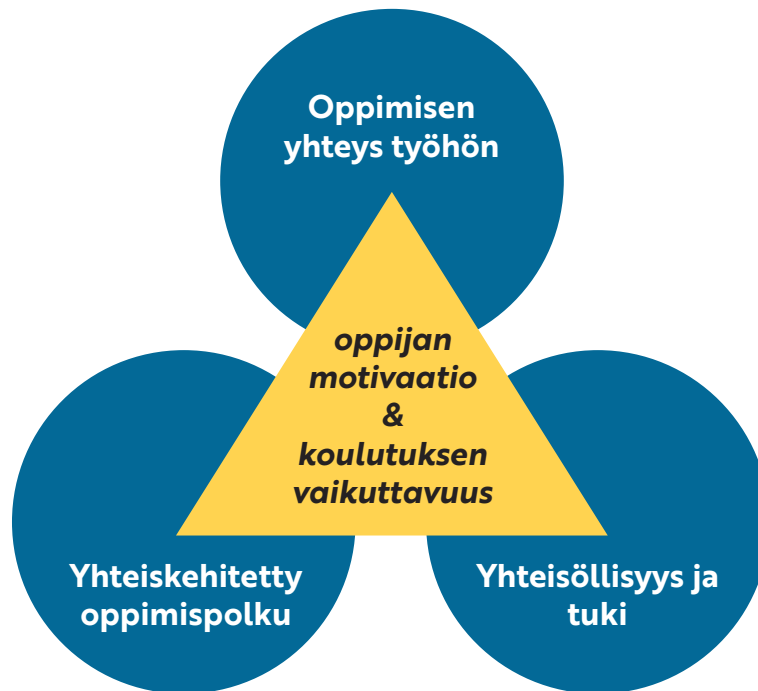
### **3.8 KONSEPTIN VALIDOINTI**

Lopullinen konsepti validoitiin kuudessa sidosryhmien edustajien haastattelussa 20.10.–23.10. Haastateltavat olivat samoja henkilöitä, joita olin haastatellut jo aiemmin opinnäytettä varten. Olin hyvin kiinnostunut kuulemaan heidän reaktioitaan lopulliseen konseptiin, sillä he eivät olleet mukana konseptin kehittämisessä haastattelujen jälkeen. Vaikka konseptin ydin oli tallella, se oli nyt kuvattu hieman erilaisen linssin läpi, kun palvelukonsepti oli muotoiltu huomioiden sekä organisaation että oppijan näkökulman.

Konsepti otettiin vastaan todella hyvin. Vastaanotto oli innostunut ja kiinnostunut. Konsepti koettiin toimivaksi ja onnistuneeksi. Pedagogiikan asiantuntija toivoi, että lähettäisin mallin hänelle, kun työ olisi valmis. Hän koki mallin niin valmiiksi, että siitä olisi hyötyä heidänkin työssään.

Validointikeskustelujen merkittävimpanä tuloksena konseptiin li söttiin seuranta-osa. Huomasin validointikeskusteluissa, että vaikka konsepti oli muuten hyvä, siitä puuttui palautteen kerääminen ja konseptin jatkokehittämisen näkökulma.

## 4 Valmis konsepti: Co-Creator Academy -oppimispalvelu



Co-Creator Academy on työssäkäyville suunnattu koulutuspalvelu. Sen tavoitteena on järjestää motivoivaa ja yhteisöllistä koulutusta, joka tuottaa aitoa muutosta. Tämä toteutuu palvelun kolmen kulmakiven avulla:

- 1. Yhteiskehitetty oppimispolku.** Koulutus nähdään kokonaisuutena, joka alkaa organisaation osaamistarpeista ja oppijoiden tavoitteista. Koulutuksen tavoitteena on opittujen asioiden jalkautuminen työhön ja leviäminen laajemmin osaksi organisaation toimintaa. Tämän mahdollistamiseksi koulutuksen oppimistavoitteet sovitaan yhdessä, huomioiden työhön liittyvät tavoitteet. Tavoitteiden saa-

vuttamiseksi luodaan organisaation ja oppijoiden tarpeisiin räätälöity oppimispolku, joka huomioi oppien soveltamisen käytännön työhön.

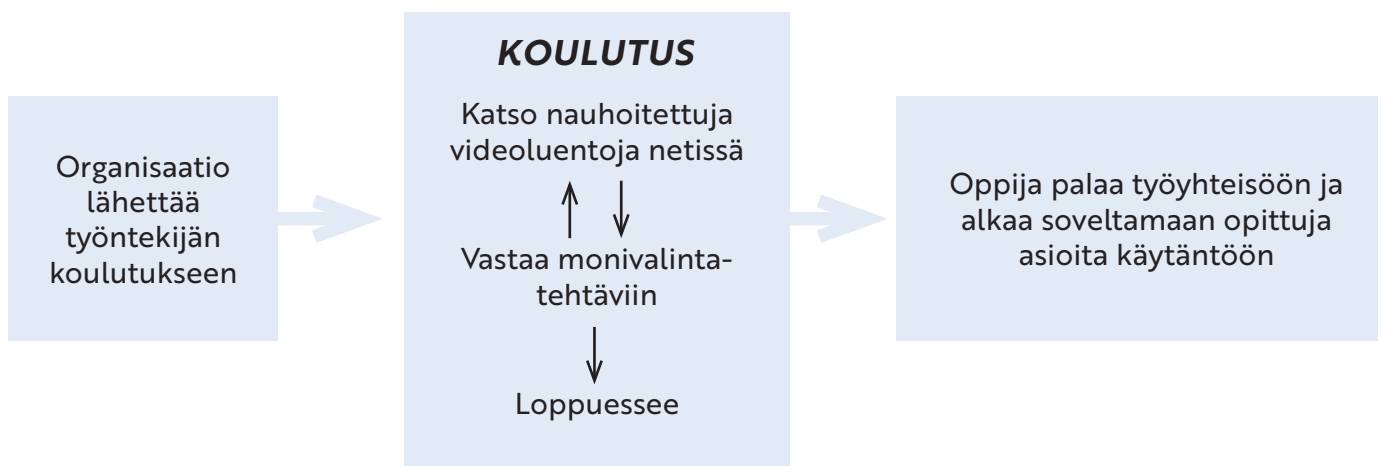
- 2. Oppimisen yhteys työhön.** Co-Creator Academyssa opiskeltavien asioiden soveltaminen työhön on rakennettu luontevaksi osaksi oppimisprosessia. Opin soveltaminen työhön, tekemällä oppiminen ja kokemuksellisuus ovat keskeisiä toimintatapoja. Koulutus tarjoaa arkeen vietäviä työkaluja, jotka auttavat konkretisoimaan koulutuksen hyötyjä.
- 3. Yhteisöllisyys & tuki.** Vertaisoppiminen ja verkostoituminen tukevat oppijoiden kasvua ammatillisina. Mentorointi auttaa oppijoita saavuttamaan omia tavoitteitaan ja ratkomaan käytäntöön soveltamisen haasteita. Työyhteisölle tarjotaan tukea oppimiselle suotuisan työkuiltuurin rakentamiseksi. Näin oppimisesta saadaan mahdollisimman paljon hyötyä. Lisäksi Co-Creator Academyn sosiaalinen verkosto on käytettävissä myös koulutuksen jälkeen.

## **PALVELULUPAUS**

- Co-Creator Academy tarjoaa motivoivaa koulutusta, josta on näkyvää hyötyä omassa työssä.
- Koulutus suunnitellaan niin, että on mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa siihen, mitä opiskellaan ja miten. Rakennetaan yhdessä suunniteltu oppimisen polku, jossa on selkeät, työhön liittyvät tavoitteet. Asetetut tavoitteet ja mittarit auttavat hahmottamaan oppimisen polkua ja tukevat työhön soveltamista.
- Mentorointi tukee oppijaa omien tavoitteiden saavuttamisessa ja työhön liittyvien haasteiden ratkaisemisessa
- Co-Creator Academy tarjoaa myös työkaluja esihenkilölle ja työyhteisölle hyvän oppimiskulttuurin luomiseksi ja ylläpitämiseksi

# PALVELUPOLKU

## KOULUTUSHANKINNAN GENEERINEN MALLI



Oheisessa kaaviossa kuvattu yleispätevä malli koulutuksen tilaamisesta voisi edetä esimerkiksi seuraavasti: henkilö lähetetään koulutukseen, jossa hän katsoo nauhoitettuja luentovideoita netistä, vastaa monivalintatehtäviin ja kenties kirjoittaa jonkinlaisen loppuesseen. Tämän jälkeen hän palaa organisaatioon ja soveltaa oppia käytäntöön. Tämäntyylinen oppimisen malli voi sopia joihinkin sisältöihin, mutta on helppo kuvitella, ettei vaativia asiantuntijataitoja opi tällä tavalla. Jos tätä toimintamallia vertaa luvussa 3.2 Katsaus oppimistutkimukseen käsittelemiini Biggsin ja Tangin näkemyksiin oppimisesta, huomataan, ettei tällainen oppiminen tue syvällistä ymmärtämistä, reflektointia tai käytäntöön soveltamista.

Co-Creator Academyssä oppimispolku on suunniteltu seuraavanlaisesti (yksityiskohtaisempi kuvaus löytyy Co-Creator Academyn palvelukonseptin kuvauksesta, liite 2).

## ENNEN KOULUTUSTA

### Oppimissuunnitelman yhteiskehittäminen

1. Oppimistavoitteiden sopiminen yhdessä
2. Opinnoissa edistettävän työcasen valinta
3. Jalkautuksen suunnittelu
4. Mittarien asettaminen
5. Koulutuksen räätälöinti organisaation ja oppijoiden tarpeisiin sopivaksi

**Oppimiskulttuurin tukipaketti esihenkilöille ja työyhteisölle**

Ennen koulutusta luodaan yhteinen näkemys siitä, mitä on tarkoitus oppia ja miten. Lisäksi varmistetaan organisaation tuki oppimiselle.

### **1) Oppimissuunnitelman yhteiskehittäminen.**

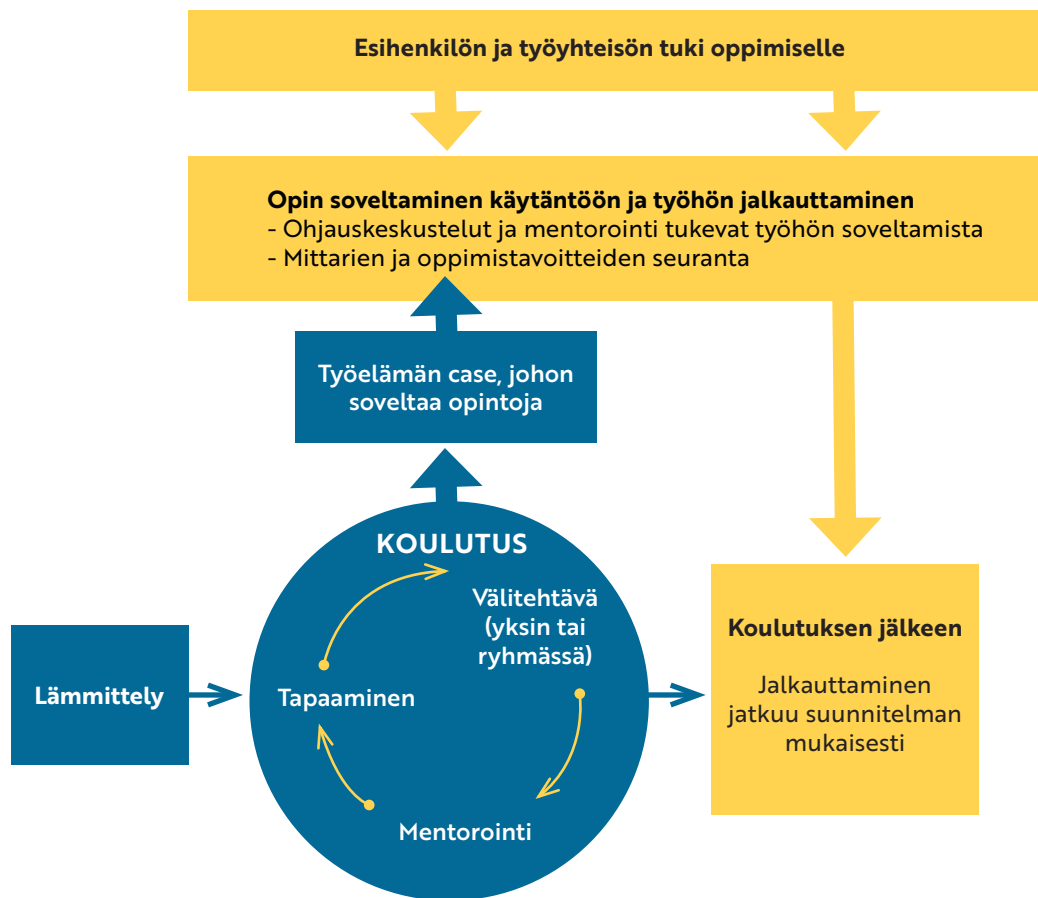
Kouluttaja suunnittelee oppimistavoitteet yhteistyössä organisaation ja oppijoiden kanssa. Tämä tarkoittaa organisaation ja oppijoiden tarpeiden selvittämistä. Lisäksi valitaan työhön liittyvä käytännön projekti tai muu kokonaisuus, johon opittavia asioita voidaan soveltaa. Näin luodaan vahva yhteys opintojen ja käytännön työn välille. Tämän lisäksi suunnitellaan etukäteen se, millä tavalla koulutuksen sisällöt on tarkoitus jalkauttaa työhön, ja asetetaan mittarit, jotka tukevat tavoitteiden saavuttamista.

Oppimismatka suunnitellaan kokonaisuutena. Pyrkimyksenä on varmistaa, että koulutuksessa tehdään sellaisia asioita, jotka auttavat oppijoita oppimaan tarvitsemiaan asioita ja organisaatiota ratkomaan kohtaamiaan ongelmia. Jalkautuksen suunnitelma ja asetetut mittarit auttavat osapuolia arvioimaan koulutuksen etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista.

Tämän työn pohjalta kouluttaja pystyy räätälöimään koulutuksen organisaation ja oppijoiden tarpeisiin sopivaksi.

2) **Oppimiskulttuurin tukipaketti esihenkilölle ja työyhteisölle.** Työyhteisölle annetaan käytännön työkaluja ja vinkkejä siihen, miten organisaatio voi tukea oppimista ja opitun jalkauttamista käytäntöön. Tavoitteena on varmistaa, että koulutuksen hyödyt siirtyvät käytännön työhön.

## KOULUTUKSEN AIKANA



Koulutuksen alussa on lämmittelyvaihe, johon kuuluu ennakkotehtävä tai muuta ennakkomateriaalia. Tavoitteena on, että oppija viritäytyy koulutuksen aiheeseen ja alkaa refleктоimaan omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan suhteessa koulutuksen sisältöihin. Koulutuksen yhteyksiä omaan työhön ja itselle tärkeään voidaan rakentaa jo tässä vaiheessa.



Varsinainen koulutus koostuu seuraavista osista:

- On luentoja ja työpajoja, joita voidaan järjestää kasvotusten tai etänä.
- Luentojen välillä on tehtäviä, joita voidaan toteuttaa yksin tai ryhmässä.
- Lisäksi järjestetään mentorointia, jossa oppija saa tukea opittujen asioiden soveltamisessa käytäntöön ja siihen liittyvien haasteiden ratkaisemisessa
- Koulutuksen aikana oppijoilla on työelämän *case*, johon opittuja asioita voidaan soveltaa ja jonka avulla koulutuksen herättämiä ajatuksia voidaan reflektoida syvällisemmin

Koulutus pyrkii siihen, että oppimisesta on aidosti hyötyä oppijalle ja organisaatiolle. Koulutuksen hyötyjen jalkauttaminen työhön alkaa jo koulutuksen aikana, kun oppia sovelletaan käytäntöön. Samaan aikaan oppimista tukevat esihenkilö ja työyhteisö. Lisäksi ennalta sovitut esihenkilön ohjauskeskustelut ja kouluttajan tarjoama mentorointi tukevat oppimistavoitteiden saavuttamista ja opitun soveltamista työhön. Mittarien ja oppimistavoitteiden seuranta auttaa hahmottamaan etenemistä.

Virallisen koulutusvaiheen päättyessä opin jalkauttaminen käytäntöön jatkuu laaditun suunnitelman mukaisesti. Käytäntöön soveltaminen on aloitettu jo koulutuksen aikana, eikä oppijalle tule yllättävää kuilua koulutuksen ja käytäntöön soveltamisen välillä.

Lisäksi oppijalla on mahdollisuus saada tukea Co-Creator Academyn vertaisverkostolta. Tällä tarkoitetaan Vision Factoryn tavoittelemaa visiota keskustelualustasta, esimerkiksi jonkinlaista sosiaalisen median ryhmää tai keskustelufoorumia, joka rakentuisi Co-Creator Academyn ympärille. Siellä oppijat voisivat keskustella ja jakaa kokemuksia toistensa ja muiden alan asiantuntijoiden kanssa.

## JALKAUTUKSEN TUKI

Kun koulutus on päättynyt ja siitä on kulunut sovittu aika (esim. 3–6 kuukautta) pidetään koulutusryhmän kanssa ennalta sovittu jalkautuksen tukitapaaminen, joka on osa koulutuspakettia. Tapaamisessa keskustellaan, miten koulutuksen sisältöjen soveltaminen työhön on sujunut käytännössä. Tavoitteena on purkaa etenemisen esteitä sekä tukea opin jalkautumista käytäntöön ja osaamisen imeytymistä organisaatioon. Lisäksi keskusteluissa voidaan tunnistaa uusia osaamistarpeita.

Jalkautuksen tuki -tapaamisen rinnalla käydään organisaation ja oppijan kesken päätöskeskustelu, jossa voidaan tarkastella, miten koulutus on onnistunut ja miten oppimistavoitteet ja asetetut mittarit on saavutettu.

## SEURANTA

Koulutuskokonaisuuden päätyttyä on vielä seurantavaihe, jossa kerätään palautteita koulutuksesta. Palaute on tärkeää kerätä heti koulutuksen jälkeen, kun asiat ovat vielä tuoreessa muistissa. Lisäksi on tärkeää kerätä palautetta jalkautuksen tuki -vaiheen jälkeen, kun on muodostunut kuva siitä, miten hyödyllistä koulutus on ollut pitkän aikavälin tavoitteiden saavuttamiseksi. Samalla arvioidaan koulutuksen vaikuttavuutta. Mikäli tilaajalla on ilmennyt jatkokoulutustarpeita, tämä on luonteva tilaisuus keskustella myös niistä. Palautteen avulla voidaan jatkaa Co-Creator Academyn toimintamallin jatkuvaa kehittämistä.

## 4.1 PALAUTE TYÖN TOIMEKSIANTAJALTA

Esittelin konseptin Vision Factorylle marraskuussa 2023. Vastaanotto oli sängen ilahtunut ja työtä pidettiin nyt valmiina. Palvelukonseptia kuvailtiin ymmärrettäväksi ja innostavaksi. Konsepti vastasi alussa asetettuihin tavoitteisiin ja sisältää erottautumistekijän. Nähtiin, että konseptilla on heti käyttöarvoa uusia tarjouksia laadittaessa. Konseptin taittaminen Vision Factoryn ilmeen mukaiseksi herätti myös iloisia kiitoksia. Toimeksiantaja koki, että konsepti on heidän näköisensä.

Oppimispalvelun konsepti tarjoaa viitekehysten, jonka puitteissa Vision Factory pystyy kehittämään koulutustoimintaansa. Kun kyseessä on ylätason toimintamalli, toteutuksen konkreettiset yksityiskohdat selviävät käytännön kokeiluissa asiakkaiden kanssa. Konseptin on tarkoitus elää ajassa ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Aika näyttää, millaiseksi toimivimmat yhteistyöratkaisut muodostuvat. Konseptin koettiin toimivan hyvänä karttana, kun tulevaa koulutustoimintaa kehitetään.

**"Kokonaisuus, jota pyysimme, on kauniisti ja hienosti paketoitu."**

**"Kokonaisuus on ymmärrettävä ja innostava, ja erottautumistekijä on olemassa."**

**"Konseptin syvyys rakentuu iteraatio iteraatiolta eri ryhmiltä ja haastatteluista. Se näkyy tuloksesta. Ei ole yhden linssin läpi sullottu kokonaisuus."**

**"Aivan täydellisen upeasti muotoiltu."**

## 5 Johtopäätökset ja pohdinta

Työ oli kokonaisuutena onnistunut. Työn toimeksiantaja oli konseptiin tyytyväinen. Lisäksi sain tutkimusprosessin aikana ja lopullisen konseptin validointihaastatteluissa myönteistä ja kiinnostunutta palautetta konseptista. Vision Factory sai työn tuloksena palvelukonseptin, joka pyrkii luomaan innostavaa ja vaikuttavaa työhön liittyvää oppimista. Palvelulupaus perustuu siihen, että oppiminen ymmärretään laajana ilmiönä, jossa tulee huomioida oppijan ja organisaation tarpeita ja toiveita. Nämä tarpeet onnistuttiin työssä yhdistämään tavalla, joka pyrkii olemaan oppijakeskeinen ja motivoiva.

Työ lähti liikkeelle Vision Factoryn oppimisen visiosta, joka oli lähtökohtana melko laava. Työn tavoitteena oli tutkia, millä tavalla visio olisi toteutettavissa käytännössä. Tällainen eksploratiivinen tutkimus opinnäytteen laajuudessa tarkoittaa sitä, että rajauksia oli pakko tehdä. Tutkimuksen fokus asetettiin alussa yksilöiden oppimiseen: *Miten työssäkäyvät aikuiset haluavat oppia? Mitä tarpeita ja haasteita oppimiseen liittyy?* Käyttäjätutkimuksen jälkivaiheessa tajusimme, että meidän täytyy muuttaa tutkimuksen fokusta huomioimaan organisaatiota laajemmin. Opinnäytteen resurssien puitteissa ei ollut mahdollista tehdä laajaa käyttäjätarpeiden kartoitusta organisaation kannalta. Tämä olisi selkeästi yksi tärkeä jatkotutkimuksen aihe konseptia ajatellen. Opinnäytteen tuloksena laadittu oppimispalvelun konsepti tarjoaa hyvän pohjan sellaisten keskustelujen käymiseksi ja tarvittaessa konseptin viilaamiseksi. Organisaationäkökulman jatkokehittämiseen liittyen

haastatteluissa nousi esiin hyvin lupaavalta kuulostava ajatus: miten koulutuspalveluita voitaisiin tarjota laajempaan ”ongelmanratkaisuna” organisaatiolle. Koulutushankintaa ei siis nähtäisi vain kurssilla käymisenä, vaan kouluttaja voisi tarjota koulutuspaketteja, joihin liittyisi myös vaikkapa coachausta tai valmennusta. Tällöin tuotettaisiin kokonaisuuksia, joilla autetaan organisaatiota ratkomaan jotain tiettyä ongelmaa tai tuottamaan uusia kyvykkyyksiä.

Muutenkaan tätä oppimispalvelun konseptia ei kannata pitää minäänlaisena lopullisena totuutena oppimisesta. Toteutettu konsepti on ylätason kuvaus siitä, millä tavalla asioita tulee huomioida koulutusta järjestettäessä. Konsepti toimii eräänlaisena karttana: se auttaa kiinnittämään huomiota siihen, millaisia asioita kannattaisi tehdä, jotta pystytään tukemaan oppimisen motivoivuutta ja vaikuttavuutta työssä oppimisen kontekstissa. Mutta konsepti ei ota kantaa yksityiskohtiin, vaikkapa siihen, mitä käytännön toimia organisaation tukipaketti sisältää. Näiden yksityiskohtien tarkentaminen jää jatkotutkimusten ja Vision Factoryn työn varaan. Konsepti varmasti elää koulutusasiakkaiden mukaan, ja sen pitääkin pystyä muuttamaan asiakkaidensa tarpeisiin vastaamiseksi. Se on ylätason konseptin etu. Käytännössä konsepti kuitenkin vaatii jatkotestaamista oikeilla käyttäjillä, aidoissa työelämän koulutusprojekteissa. Vasta sen myötä opitaan riittävästi lisää siitä, miten konseptia tulee toteuttaa käytännössä.

Yksi näkökulma, jota pohdin opinnäytettä tehdessäni oli se, millaista suoraa tai epäsuoraa havainnointitutkimusta oppimismuotoilussa voitaisiin toteuttaa. Koska toteutimme ylätason konseptia, jossa vasta muotoiltiin oppimispalvelun perusteita, sille ei oikein auennut mahdollisuutta. Tulevaisuudessa olisi kuitenkin kiinnostavaa havainnoida Co-Creator Academyn kurssitoteutuksia oppimistilanteissa, mentoiminnissa ja jälkitapaamisissa. Näin voitaisiin tutkia sitä, miten oppimispalvelun periaatteet toteutuvat käytännössä. Toinen kiinnostava lähestymistapa olisi pyytää oppijoita pitämään esimerkiksi päiväkirjaa oppimisestaan. Silloin voitaisiin kartoittaa, millaista oppimisen sovel-

taminen käytäntöön on, miltä konseptin mukainen oppiminen tuntuu käytännössä ja millaisia haasteita opinnoissa ilmenee. Tämä tarjoaisi kiinnostavaa aineistoa konseptin jatkokehittämiselle.

Oppiminen oli aiheena yllättävän abstrakti käyttäjakeskeisyydestä huolimatta. Oppimiseen liittyvien hyvien periaatteiden ja oivallusten konkretisointi ei ollut mitenkään yksiselitteistä tai helppoa. Muotoilun keskeinen näkökulma on lähestyä tutkimusta käyttäjakeskeisesti: siis kysyä käyttäjiltä itseltään, miten he asiat kokevat, mikä toimii ja mikä ei. Haastattelujen aikana pohdimme pedagogisten asiantuntijoiden kanssa sitä, että jos ihmiseltä kysyy, mikä on paras tapa oppia, antavatko vastaukset sellaisia keinoja, jotka aidosti tuottavat parhaita oppimistuloksia. Oppiminen vaatii vaivannäköä, eikä se ole aina innostavaa tai ikimuistoista. Oppimiseen liittyy myös epävarmuutta, vaikeutta ja pitkäjänteistä työskentelyä. Oppimisen tulokset eivät ole läheskään aina heti selkeitä. Kysymys oppimisesta ja vaikuttavuudesta ei olekaan yksinkertainen. Tätä sumeutta pyrittiin tasapainottamaan yhdistämällä käyttäjakeskeinen tutkimus teoreettiseen katsaukseen oppimisen tutkimuksesta. Tavoitteeni oli, että näitä näkökulmia yhdistämällä ja vertailemalla voimme olla melko varmoja siitä, että näkökulmamme oppimiseen on relevantti. Toinen haaste liittyi siihen, miten hyväksi tunnistettuja oppimisen yläkäsitteitä, kuten *motivaatio*, *yhteisöllisyys* tai *käytäntöön soveltaminen* saadaan konkretisoitua oppimispalvelun rakenteiksi. Tässä suorasta keskustelusta käyttäjien kanssa oli todella paljon hyötyä.

Eräs kiinnostava kysymys, jota oppimismuotoilun lähteet sivusivat, oli se, mitä muotoilu voi tuoda oppimisen suunnitteluun ja tutkimukseen. Oppimisen tutkimuksella on pitkät perinteet, ja moderni koulutuksen suunnittelu on usein monella tapaa oppijälähtöistä. Mikä on se lisäarvo, jonka muotoilu tuo oppimisen tutkimiseen ja kehittämiseen? Kuten Akseli Huhtanen toteaa, oppimismuotoilu tuo opetuksen kehittämisen perinteeseen “...käyttäjälähtöiset, strukturoidut työtavat, jotka tuottavat paremmin oppijan psykologiset tarpeet huomioivaa ope-

*tusta*” (Huhtanen 2019, 7–8). Tämä tutkimus kokeili näitä ajatuksia käytännössä. Muotoilu tarjoaa monipuolisen työkalupakin ja ajattelutavan, joka mahdollistaa oppimisen kehittämistä kohderyhmän tarpeista ja toiveista käsin. Mahdollistaako muotoilun tuominen oppimisen suunnitteluun parempaa dialogia koulutuksen suunnittelijoiden ja oppijoiden välillä? Entä millaisia luovia mahdollisuuksia on muotoilun soveltamisessa erilaisten oppimispalveluiden ja toimintatapojen prototyypointiin ja testaamiseen? Voin vain todeta, että oppiminen muotoilun kohteena on haastava ja kiehtova pähkinä purtavaksi, joka varmasti tulee tuottamaan kiinnostavia tuloksia lähitulevaisuudessa.

Opinnäytteen tavoite oli antaa konkreettinen näkökulma siihen, miten oppimisen suunnittelua voi lähestyä muotoilutyökalujen avulla. Yksi haastatelluista pedagogiikan asiantuntijoista, jolle muotoilu ei ollut tuttua, oli positiivisesti yllätynyt siitä, että käyttäjäkeskeisellä muotoilulla voidaan saavuttaa näin hyviä tuloksia. Varmasti muotoilulla olisi paljon annettavaa oppimisen kehittämiseen – ja yhtä lailla muotoilulla olisi opittavaa oppimisen tutkimuksen perinteestä.

## 6 Lähteet

Biggs, John & Tang, Catherine (2011). *Teaching for Quality Learning at University (4th ed.)*. Buckingham, UK: SRHE and Open University Press.

Child, F., Frank, M., Lef, M. & Sarakatsannis, J. (2021). Setting a new bar for online higher education. Viitattu 7.8.2023. <https://www.mckinsey.com/industries/education/our-insights/setting-a-new-bar-for-online-higher-education>

Child, F., Frank, M., Law, J. & Sarakatsannis, J. (2023). What do higher education students want from online learning? Viitattu 6.8.2023. <https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/what-do-higher-education-students-want-from-online-learning#/>

Design Council (n.d.). Framework for innovation. Verkkosivu. Viitattu 3.1.2024. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/framework-for-innovation/>

Digivisio 2030 -hankkeen verkkosivut (n.d.). Viitattu 15.3.2024. <https://digivisio2030.fi/oppimisen-tulevaisuus/>

Digivisio 2030: Modulaarisuus ja OPS-yhteistyö -raportti. PDF-julkaisu. Viitattu 3.4.2024. <https://digivisio2030.fi/wp-content/uploads/2023/04/2022-Digivisio-Modulaarisuus-ja-OPS-yhteistyö-raportti.pdf>



Gibbons, Sarah (2016). Design Thinking 101. Verkkosivu. Viitattu 10.1.2024. <https://www.nngroup.com/articles/design-thinking/>

Haltia-Nurmi, M., Vainio, M. & Keränen, K. (2020). *Yhteiskehittämisen ABC: askeleet yhteiskehittämiseen Espoon oppimisympäristöissä*. Viitattu 14.3.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20201211100358>

Hassi, L., Paju, S. & Maila, R. (2015). *Kehitä kokeillen – organisaation käsikirja*. Helsinki: Talentum Media Oy

Havanka, Camilla (2023). Mitä on oppimismuotoilu? – Osa 2. Muutosvalmius-blogi. Viitattu 21.1.2024. <https://muutosvalmius.com/blogi/mita-on-oppimismuotoilu-osa-2>

Huhtanen, Akseli (2019). *Verkko-oppimisen muotoilukirja – käytännön työkaluja verkko-oppimisen muotoiluun (v1.4.1)*. PDF-dokumentti. Viitattu 9.1.2024. <https://fitech.io/app/uploads/2019/09/Verkko-oppimisen-muotoilukirja-v-1.4.1-web.pdf>

Kallio, P., Saarinen, S., Marjanen, J., Kurkipää, T. & Siira, S. (2018). *Jotta jokainen voisi oppia – Digitaalisen oppimisen suunnittelu & toteutus*. Helsinki: HAUS Kehittämiskeskus Oy.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. (2019). *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Helsinki: Alma Talent Oy.

Liimatainen, Hanna (2021). What is learning experience design? Howspace-blogi. Viitattu 21.1.2024. <https://howspace.com/blog/what-is-learning-experience-design/>

Marstio, Tuija (toim.) (2021). *Pedagogista uudistumista oppimisen muotoilun avulla*. Laurea-julkaisut 173. Helsinki: Laurea-ammattikor-

keakoulu. PDF-dokumentti. Viitattu 14.1.2024. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-621-1>

Mutka, Vilma (2019). *Oppimismuotoilijan työkirja 3.0*. Jyväskylä: Mukamas Learning Design Oy.

Mutka, Vilma (2022a). Mitä on oppimismuotoilu ja miten sen avulla luodaan oppivia työyhteisöjä? Mukamas learning design -blogi. Viitattu 21.1.2024. <https://mukamas.fi/blogi/mita-on-oppimismuotoilu>

Mutka, Vilma (2022b). Oppimismuotoilulla luodaan oppivia työpaikkoja – miksi ja miten? Edelläkävijät-blogi. Viitattu 21.1.2024. <https://www.edellakavijat.fi/blogi/oppimismuotoilulla-luodaan-oppivia-tyopaikkoja-miksi-ja-miten>

Senge, Peter (2006). *The Fifth Discipline: the Art & Practice of The Learning Organisation*. Uudistettu painos. Ilmestynyt alunperin 1990. Lontoo: Random House Business.

Stickdorn, M. & Schneider, J. (2011). *This is Service Design Thinking*. E-kirja. Amsterdam: BIS Publishers.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. (2018). *This is Service Design Doing: applying Service Design Thinking in the Real World*. Kindle-versio. Kanada: O'Reilly Media.

This is Service Design Doing: Method library (n.d.). In-depth interview. Viitattu 3.1.2024. <https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods/in-depth-interview>

Vision Factory (n.d.). Verkkosivu. Viitattu 3.1.2024. <https://visionfactory.fi>

# LIITE 1: KÄYTTÄJÄTUTKIMUKSEN HAASTATTELUKYSYMYKSET

Esittelisitkö itsesi lyhyesti?

## TAUSTATIETOJEN KERÄYS

Keräämme muutamia taustatietoja haastateltavista, jotka auttavat meitä jäsentämään tutkimusaineistoa.

Mihin ikäryhmään kuulut, kun vaihtoehdot ovat:

- 18–25 v.
- 26–45 v.
- 46–60 v.
- 60+ v.

Korkein suoritettu tutkintoaste?

Oletko osallistunut verkossa toteutettaviin tai osittain verkossa toteutettaviin opintoihin?

## OPPIMISEEN LIITTYVÄT KOKEMUKSET JA TARPEET

1. Millaisia kokemuksia sinulla on opiskelusta/oppimisesta viime vuosilta? Oletko opiskellut työn ohessa?

- Millaiset asiat ja toimintatavat herättivät innostusta, kiinnostusta ja halua oppia?
- Mitkä ovat olleet sinulle parhaita tai mieleenpainuvimpia oppimiskokemuksia? Miksi?

2. Kuvittele realistisesti, että sinun pitäisi nykyisessä elämäntilanteessasi osallistua koulutukseen (jonka kesto esimerkiksi 5 tapaamiskertaa puolen vuoden aikana).

- Millaiset asiat ja olosuhteet tekisivät siitä mukavaa ja mahdollista?

3. Kuvittele unelmien tapa oppia työn ohella. Millainen se olisi?

## **KONSEPTIN ESITTELY JA PALAUTTEEN KERÄÄMINEN**

Miltä konsepti kuulostaa?

Mikä konseptissa oli mielestäsi parasta?

Miten muuttaisit konseptia?

Puuttuuko konseptista jotain?

Kuvitellaan, että osallistut konseptin mukaiseen koulutukseen mutta kokemus ei ole onnistunut. Missä kohtaa arvioisit olevan pahimmat esteet onnistumiselle?

