

**ARVON MUODOSTUMINEN
KORKEAKOULUJEN YHTEISESSÄ
VERKKO-OPINTOTARJONNASSA**

**Jyväskylän yliopisto
Kauppakorkeakoulu**

Pro gradu -tutkielma

2021

**Tekijä: Susanna Leppälä
Oppiaine: Markkinointi
Ohjaaja: Joel Mero**



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

TIIVISTELMÄ

Tekijä Susanna Leppälä	
Työn nimi Arvon muodostuminen korkeakoulujen yhteisessä verkko-opintotarjonnassa	
Oppiaine Markkinointi	Työn laji Pro gradu -tutkielma
Aika (pvm.) 31.05.2021	Sivumäärä 62
<p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää syvällisemmin ilmiötä korkeakoulutuksen yhteisen digitaalisen verkko-opintotarjonnan arvon muodostumisesta ja miten arvon muodostumista voidaan hyödyntää yhteisen digitaalisen verkko-opintotarjonnan kehittämisessä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mistä tekijöistä korkeakoulujen yhteisen verkko-opintotarjonnan arvo muodostuu, ja millaisia tarpeita ja edellytyksiä verkko-opintotarjontaan liittyen voidaan tunnistaa.</p> <p>Tämän tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustuu asiakkaan arvon muodostumisen ja arvon yhteisluomisen teorioihin. Tutkimuksessa tarkastellaan arvoteorioiden sovellettavuutta korkeakoulujen yhteisen digitaalisen verkko-opintotarjonnan konseptissa. Verkko-opintotarjonnan arvon muodostumista analysoidaan sekä korkeakouluopiskelijan että korkeakoulutoimijoiden näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa keskiöön on nostettu näiden näkökulmien vuorovaikutteinen luonne, jossa arvon käsitetään syntyvän vuorovaikutuksessa asiakkaan ja palveluntarjoajan yhteisellä arvoalueella.</p> <p>Tutkimuksen lähestymistavaksi valittiin laadullinen tapaustutkimus, joka mahdollisesti syvällisemmän perehtymisen tutkittavaan ilmiöön ja tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Tutkimuksessa selvisi, että yhteisen verkko-opintotarjonnan arvo on monimutkainen ja moniulotteinen käsite, joka muodostuu useista eri tekijöistä. Opiskelijan mieltämä arvo on arvio verkko-opintotarjonnan ominaisuuksien tarjoamista hyödyistä ja aiheuttamista seurauksista, jotka joko helpottavat tai estävät opiskelijan tavoitteiden saavuttamista opinnoissaan. Tämä tutkimus korostaa arvon muodostumisen vuorovaikutteista luonnetta, jossa lopullinen verkko-opintotarjonnan arvo muodostuu korkeakouluorganisaation arvoulottuvuuden ja korkeakouluopiskelijan arvoulottuvuuden vuorovaikutuksessa. Johtopäätöksenä todettiin että, arvotekijöiden perusteellinen selvittäminen on hyödyllinen toimintatapa, joka tarjoaa työkaluja ja arvokasta tietoa yhteisen laadukkaan ja monipuolisen verkko-opintotarjonnan kehittämiselle.</p>	
Asiasanat: Arvo, arvon muodostuminen, arvon ulottuvuudet, arvon yhteisluominen, yhteinen verkko-opintotarjonta	
Säilytyspaikka: Jyväskylän yliopiston kirjasto	

SISÄLLYS

TAULUKOT JA KUVIOT	5
1 JOHDANTO	7
1.1 Johdatus tutkimukseen.....	7
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	8
1.3 Tutkimuksen rajaukset.....	9
1.4 Tutkimuksen rakenne.....	10
2 ARVON MUODOSTUMINEN YHTEISESSÄ VERKKO- OPINTOTARJONNASSA	11
2.1 Verkko-oppimisen tutkimus.....	11
2.2 Mitä on arvo?.....	12
2.3 Arvon ulottuvuudet.....	14
2.4 Arvon muodostuminen.....	16
2.5 Arvon yhteisluominen.....	17
2.6 Odotettu arvo vuorovaikutuksen ajureina	20
3 METODOLOGIA	23
3.1 Laadullinen tapaustutkimus.....	23
3.2 Aineiston keruu.....	24
3.3 Aineiston analysointi.....	26
3.4 Case-esittely.....	27
4 TUTKIMUKSEN TULOKSET	29
4.1 Verkko-opintotarjonnan tarpeet	30
4.1.1 Joustavuus	30
4.1.2 Opintojen edistyminen	31
4.1.3 Opintotarjonnan monipuolisuus	33
4.1.4 Valinnanvapaus ja ristiinopiskelu.....	34
4.1.5 Laadukkuus.....	35
4.1.6 Ammatilliset osaamistarpeet	36
4.1.7 Opintotarjonnan kasvattaminen.....	37
4.1.8 Yhdenvertaisuus ja saavutettavuus	38
4.1.9 Työelämäyhteistyö.....	39
4.1.10 Korkeakoulujen digitalisaatio	40
4.2 Verkko-opintotarjonnan edellytykset	41
4.2.1 Opiskelun tuki.....	41
4.2.2 Tiedon saavutettavuus	43
4.2.3 Opettajien digikyvykkyydet.....	44
4.2.4 Prosessit ja verkostoyhteistyö.....	45

5	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	48
5.1	Arvontekijöiden tunnistaminen	48
5.2	Edellytykset.....	49
5.3	Arvon muodostuminen vuorovaikutuksessa.....	51
5.4	Digiloikka	53
5.5	Johtopäätökset.....	54
	5.5.1 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti.....	55
	5.5.2 Jatkotutkimusehdotukset.....	57
	LÄHTEET	59

TAULUKOT JA KUVIOT

KUVIO 1: Asiakkaan kokeman arvon kaava	13
KUVIO 2: Palveluntarjoajan ja asiakkaan roolit arvon yhteisluomisessa	15
KUVIO 3: Arvon yhteisluomisen prosessit.....	19
KUVIO 4: Palveluntarjoajan ja asiakkaan vuorovaikutuksessa muodostuvat vaihdannan ajurit.....	21
KUVIO 5: Vuorovaikutuksessa muodostuva arvo suhteessa odotettuihin/koettuihin hyötyihin ja edellytyksiin	22
KUVIO 6: Yhteisen verkko-opintotarjonnan arvotekijät korkeakouluopiskelijan ja korkeakoulutoimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa	29
KUVIO 7: Yhteisen verkko-opintotarjonnan odotetut/koetut hyödyt	49
KUVIO 8: Yhteisen verkko-opintotarjonnan odotetut/koetut edellytykset.....	50
TAULUKKO 1: Haastattelujen taustatiedot ja kesto.....	25
TAULUKKO 2: Yhteisen digitaalisen verkko-opintotarjonnan kehittämisen käytännön implikaatioita arvon yhteisluomisen avulla	53

1 JOHDANTO

1.1 Johdatus tutkimukseen

Korkeakoulujen digitalisaatio, uudet teknologiat ja alustaratkaisut muuttavat perinteisiä ajattelu- ja toimintamalleja oppimisesta. Suomen opetusministeriön syksyllä 2017 julkaisemassa Korkeakoulutus ja tutkimus 2030 visiossa on rakennettu korkeakoulujen tulevaisuuskuva, jonka yhtenä päätavoitteena on digitalisaation hyödyntäminen korkeakouluissa. Visiotyön tuloksena korkeakouluissa on käynnissä useita eri hankkeita, joissa kehitetään korkeakoulujen digitaalisia oppimisympäristöjä, verkko-opetustarjontaa, uusia digitaalisia osaamisen työkaluja sekä korkeakouluverkostojen yhteistyötä. Näiden hankkeiden tavoitteena on sujuvoittaa opintoja ja mahdollistaa joustava ristiinopiskelu yli korkeakoulurajojen sekä tukea opiskelijoiden siirtymistä työelämään entistä paremmin (Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu, 2017).

Digitaalisen teknologian innovaatioiden myötä verkko-oppiminen korkeakouluissa on kasvanut. Digitaalinen oppiminen on noussut tärkeäksi korkeakoulujen tutkimusalueeksi, jossa opettajilla ja asiantuntijoilla on tärkeä rooli vastata oppijoiden muuttuviin tarpeisiin (Wu, Liu, Zhou, Mao, Huang & Huang, 2020). Erityisesti vuosi 2020 haastoi ennennäkemättömästi korkeakouluorganisaatioiden muuntautumiskykyä digipedagogiikan ja verkko-opiskelun parissa, kun korkeakoulut siirtyivät covid-2019 pandemian vuoksi lähes täysin etäopetukseen. Pandemian ja digitalisaation myötä verkko-oppimisen merkitys korkeakoulutuksessa on tunnistettu ja lisännyt tarvetta verkko-opintotarjonnan kasvattamiselle.

Verkko-opintotarjonta mahdollistanut uusia tapoja oppia ja synnyttänyt uudenlaista arvoa. Verkko-opintotarjonnan nopean kasvun myötä korkeakouluille on tärkeää varmistaa laadukas ja tehokas verkko-opintotarjonta ja myönteiset vaikutukset oppijoihin (Al-Fraihat, Joy, Masa'Deh, & Sinclair, 2020). Arvon muodostuminen on ollut markkinoinnin tutkimuksen kirjallisuuden keskiössä jo vuosikymmenten ajan, ja tutkijat ovat kaikki yhtä mieltä siitä, että arvon luominen ja jakaminen on organisaatioiden keskeisimpiä menestystekijöitä (Eggert, Ulaga, Frow, & Payne, 2018). Korkeakoulujen verkkototeutuksien viimeaikainen tutkimus on keskittynyt enemmän digitaaliseen oppimiseen sekä opiskelijoiden ja opettajien asenteisiin ja vuorovaikutukseen digitaalisilla oppimisalustoilla, mutta lisätutkimuksia tarvitaan näiden järjestelmien arvioimiseksi jatkuvan parantamisen ja oppijoiden tarpeiden tunnistamiseksi (Cheng, 2011). Arvojen vaikutusta puolestaan on tutkittu vain todella vähän digitaalisten verkko-opintojen näkökulmasta ja on näin ollen mielenkiintoinen tutkimusaukko (Mehta, Morris, Swinnerton, & Homer, 2019).

Arvotekijöitä tunnistamalla organisaatioiden on helpompi parantaa prosessejaan ja kehittää toimintaansa parempien tulosten määrittämiseksi ja päätöksenteon tueksi (Eggert ym., 2018). On kuitenkin tärkeää huomata, että arvo-

tekijät on nähtävä laajasti, sillä ne saattavat olla myös vaikeasti tunnistettavia, aineettomia ja epäsuoria tekijöitä johtuen arvon moniulotteisesta, subjektiivisesta sekä dynaamisesta luonteesta (Heinonen, 2007; Wang, Po Lo, Chi, & Yang, 2004). Palvelulogiikan näkemyksen mukaan arvo muodostuu vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Uusi syvällisempi lähestymistapa on arvon yhteisluominen, jossa asiakkaat ovat aktiivisesti mukana arvolähtöisten palveluiden luomisessa (Grönroos & Voima, 2013; Rantala & Karjaluoto, 2016). Näin ollen on tärkeää hahmottaa se, mitkä tekijät korkeakouluorganisaatioissa muodostavat merkityksellistä toimintaa. Tässä tutkimuksessa syvennytään asiakkaan arvonluonnin ja arvon yhteisluomisen aikaisempaan tutkimukseen sekä tutkitaan arvoteorioiden sovellettavuutta korkeakouluorganisaatioissa ja yhteisen verkko-opintotarjonnan konseptissa. Tällainen tarkastelu edesauttaa löytämään niitä keinoja ja toimintatapoja, joilla korkeakouluorganisaatiot voivat tuottaa arvoa kaikille sen sidosryhmille.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää syvällisemmin ilmiötä korkeakoulutuksen yhteisen digitaalisen verkko-opintotarjonnan arvon muodostumisesta ja miten arvon muodostumista voidaan hyödyntää yhteisen digitaalisen verkko-opintotarjonnan kehittämisessä. Tutkimuksen tavoitteena tunnistaa mistä tekijöistä verkko-opintotarjonnan arvo muodostuu ja millaisia tarpeita ja edellytyksiä voidaan tunnistaa korkeakoulujen yhteisessä verkko-opintotarjonnassa.

Tutkimuskysymykset muodostettiin perustuen markkinoinnin teoreettiseen kirjallisuuteen arvon muodostumisesta ja arvon yhteisluomisesta vuorovaikutuksessa. Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset kiteytettiin seuraavasti:

Tutkimusongelma:

Miten arvon muodostumista voidaan hyödyntää yhteisen digitaalisen verkko-opintotarjonnan kehittämisessä?

Tutkimuskysymykset:

1. Mitä tarpeita voidaan tunnistaa korkeakoulujen yhteisessä verkko-opintotarjonnassa?
2. Millaisia edellytyksiä yhteisen verkko-opintotarjonnan rakentaminen vaatii?
3. Mistä tekijöistä verkko-opintotarjonnan arvo muodostuu opiskelijan ja korkeakoulutoimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa?

Tässä tutkimuksessa verkko-opintotarjonnan arvon muodostumista tarkastellaan sekä korkeakouluopiskelijan että korkeakoulutoimijoiden näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa keskiöön on nostettu näiden näkökulmien vuorovaikutteinen luonne. Tutkimuksen kannalta olennaista on huomioida, että verkko-opintotarjonta yhdistää korkeakouluopiskelijat ja -opettajat sekä lisäksi suuren määrän oppimisen hallintajärjestelmiä. Verkko-opintotarjonnan arvoa muodostumisen määrittelyssä on siis tärkeää huomioida useita eri ulottuvuuksia. Tämän tutkimuksen käytännön implikaationa pyritään havainnollistamaan yhteisen verkko-opintotarjonnan arvotekijät korkeakoulujen kehittämisen tueksi.

1.3 Tutkimuksen rajaukset

Tutkimuksen rajaaminen on yksi tärkeimmistä tehtävistä, koska valittua tutkimuskohdetta voidaan lähteä tarkastelemaan hyvin monista lähtökohdista. Rajaaminen antaa tutkimukselle viitekehukset ja toimii koko tutkimuksen punaisena lankana (Laine, Bamberg & Jokinen, 2007).

Tässä tutkimuksessa tutkimuskysymyksiä lähestytään kahdesta näkökulmasta: korkeakouluopiskelijoiden ja korkeakouluorganisaatioiden näkökulmasta. Nämä näkökulmat valittiin arvon muodostumisen teorian pohjalta merkityksellisen ja mielekkään tutkimusasetelman saavuttamiseksi. Muiden korkeakouluorganisaatioiden sidosryhmien näkökulmat tiedostettiin tärkeäksi osaksi verkko-opintotarjonnan kehittämistä, mutta ne rajattiin pois tästä tutkimuksesta tutkimuskokonaisuuden hallittavuuden vuoksi. Tutkimuksen rajaaminen auttoi keskittymään syvällisemmin valittuihin näkökulmiin.

Rajauksella tehdään valintoja sille, mikä on tutkittavalle tapaukselle olennaista ja mikä ei, joten tutkimuskysymys asettelussa pyrittiin myös rajaamaan tutkittavan ilmiön lähestymiskulma. Tässä tutkimuksessa tutkittiin yhteisen verkko-opintotarjonnan arvon muodostumista CampusOnline verkko-opintoportaalin kontekstissa, joka auttaa ymmärtämään ilmiötä laajemmin.

Tutkimuskysymyksillä on pyritty rajaamaan myös tutkimuksen teoriatarkastelua ja luomaan tutkimuksen viitekehys (Laine ym., 2007). Teorian tarkastelu on rajattu arvon määrittelyyn, arvoulottuvuuksiin ja asiakkaan arvon muodostumista käsitteleviin aikaisempiin tutkimuksiin sekä viimeaikaisimpaan arvon yhteisluomisen teorioihin pohjautuen.

Koska korkeakoulujen verkko-opintotarjonnan arvotekijät vaihtelevat suhteellisen paljon myös kontekstin perusteella, esimerkiksi jossain maissa verkko-opiskelun arvotekijöitä löytyy resursseista, esteettömyydestä ja infrastruktuurista sekä viestintäominaisuuksien olemassaolosta, kun taas toisaalla merkityksellisempiä tekijöitä ovat elinikäisen koulutuksen parantaminen, tiedon laatu, järjestelmien hyödyllisyys (Al-Fraihait ym., 2020). Tässä tutkimuksessa keskitytään Suomen korkeakouluorganisaatioiden kontekstiin ja siihen liittyviin ominaisuuksiin ja painotuksiin, tutkimalla tekijöitä, jotka vaikuttavat yhteisen verkko-opintotarjonnan arvotekijöihin Suomessa.

Aineiston valinta ja kerääminen ovat tärkeitä tämän tutkimuksen rajauksen välineitä. Tutkimukseen valittujen haastateltavien henkilöiden kohdalla yhtenä edellytyksenä oli, että korkeakouluopiskelija oli valinnut verkko-opintojakson CampusOnlinen kautta. Haastatteluaineistossa ei siis ole otettu huomioon sellaisten korkeakouluopiskelijoilta näkökulmia, joilla ei ollut aikaisempaa kokemusta kyseisen verkko-opintoportaalin käytöstä.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Tämä tutkimus koostuu viidestä pääluvusta, jotka jakautuvat seuraavanlaisesti: Ensimmäisessä luvussa johdatellaan tutkimusaiheeseen ja perustellaan tutkimuksen tarpeellisuus ja ajankohtaisuus. Lisäksi ensimmäisessä luvussa esitellään tutkimusongelma ja määritellään tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet sekä perustellaan valitut rajaukset.

Tutkimuksen toisessa luvussa syvennyttään aikaisempaan teoreettiseen tutkimukseen arvon muodostumisesta. Toinen luku kokoaa teoreettisen viitekehysten tutkimusongelman ympärille ja antaa raamit tutkimuksen tarkastelulle. Tässä luvussa käsitellään arvon käsitettä ja sen merkitystä markkinointikirjallisuudessa. Teorialuvussa käsitellään asiakkaan arvon muodostumiseen vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Tässä luvussa käsitellään tarkemmin arvon muodostumista vuorovaikutuksessa ja siihen liittyvää arvon yhteisluomista. Lopuksi esitetään teoreettinen viitekehys arvon yhteisluomiselle korkeakoulujen yhteisen verkko-opintotarjonnan kontekstissa.

Kolmannessa luvussa esitellään tässä tutkimuksessa käytetty tutkimustapa ja tutkimusaineisto sekä perustellaan valittu tutkimusmenetelmä. Lisäksi tässä luvussa kuvataan lyhyesti tapaustutkimuksen kohdetta. Luku neljä on varsinainen aineistonanalyysi, jossa käsitellään empiirisen tutkimuksen tuloksia. Luvussa kuvataan mitä teemoja ja arvotekijöitä aineiston pohjalta pystyttiin havainnoimaan ja tunnistamaan. Saatujen tuloksien analyysin tueksi esitellään myös suoria lainauksia haastateltavilta henkilöiltä.

Viidennessä luvussa esitellään tutkimuksen tuloksien yhteenveto ja loppupohdinta, jossa verrataan tutkimusaineiston tuloksia teorian viitekehukseen. Tässä luvussa vastataan tutkimuskysymyksiin ja vertaillaan niitä teoriapohjaan tulosten näkökulmasta ja esitellään myös tutkimuksen johtopäätökset sekä kuvataan tutkimuksen rajoitteet ja esitellään ilmenneet jatkotutkimusehdotukset.

2 ARVON MUODOSTUMINEN YHTEISESSÄ VERKKO-OPINTOTARJONNASSA

2.1 Verkko-oppimisen tutkimus

Verkko-opintotarjonta yhdistää oppijat ja opettajat ja lisäksi suuren määrän oppimisen hallintajärjestelmiä (Cheng, 2011). Verkko-oppimisen merkitys koulutuksessa on johtanut erityyppisiä palveluja tarjoavien verkko-opintojaksojen ja järjestelmien määrän suureen kasvuun. Verkko-oppiminen on laajentunut nopeasti resurssien kasvaessa, kuten tietokoneiden, tietokoneiden, älypuhelimien ja tablettien, käyttämisen myötä. Verkko-opiskelusta on tullut tehokas oppimisen väline, jonka takia digitaalisiin oppimisjärjestelmiin on tehty merkittäviä investointeja useissa korkeakouluissa (Cheng, 2011; Mehta ym., 2019). Teknologia on vaikuttanut korkeakoulutukseen ja oppimismenetelmiin, jolloin oppimateriaalien saatavuus ja vuorovaikutus ei ole enää rajoittunut vain läsnä oleville opiskelijoille. Korkeakoulujen verkko-opintotarjonta on mahdollistanut uusia tapoja oppia ja synnyttänyt uudenlaista arvoa (Al-Fraihat ym., 2020).

Verkko-opiskelusta on tullut valtavirtaa korkeakoulutusalalla, ja sitä on käytetty laajasti korkeakouluopetuksessa. Tästä syystä verkko-opiskelujärjestelmien laatu on saanut paljon huomiota ja monet tutkijat ovat yrittäneet tunnistaa verkko-oppimisen merkityksellisempiä onnistumisen tekijöitä. Suurimmassa osassa näistä tutkimuksista on tutkittu vain yksittäisiä osia verkko-oppimisjärjestelmien tekijöistä, mutta jättänyt vähemmälle huomiolle tekijöiden yhteiset vuorovaikutustekijät. Toinen verkko-oppimisen tutkimuksen suuntaus puolestaan on käsitellyt yhteyttä verkko-oppimisen käytön ja tyytyväisyyden välillä, jossa keskitytään käyttötarkoitukseen, käyttöönottoon, käytettävyyteen, opintojaksojen sisältöön ja räätälöintiin (Al-Fraihat ym., 2020; Cidral, Oliveira, Di Felice & Aparicio, 2018).

Kasvava määrä verkko-oppimisen tutkimusta on edistänyt ymmärrystä digitaalisen oppimisen keskeisistä menestystekijöistä, kuten järjestelmän laadusta, tiedon laadusta, palvelun laadusta, tyytyväisyydestä ja hyödyllisyydestä (Al-Fraihat ym., 2020; Cidral ym., 2018). Verkko-opintotarjonnan arvon muodostumisen määrittelyssä on siis tärkeää huomioida useita eri ulottuvuuksia. Mehta ym., (2019) on tutkimuksessaan tutkinut arvojen vaikutusta verkko-oppimisportaalin käyttöönotossa ammatillisessa verkko-opiskelussa Gambiassa ja Isossa-Britanniassa. Tuloksena havaittiin että, oppijat asettavat etusijalle itsensä kehittämisen arvot ja priorisoivat siten omaa opintosaavutustaan, kokevat verkko-oppimisen kannattavaksi ja kun heidän sosiaalinen ympäristönsä tukee verkko-opintojen käyttöä. Tutkimuksessa ilmeni, että organisaatiot voivat soveltaa verkko-oppimista samanlaisilla tavoilla eri kulttuureissa, mutta niiden on oltava tietoisia erilaisista arvotekijöistä. Siksi on tärkeää tutkia, mitä kunkin organisaation oppijat pitävät odotettavissa olevina hyötyinä ja kustannuksina (Mehta ym., 2019). Tämän pro-gradu tutkielman tarkoituksena on yhdistää nä-

mä arvotekijät yhteisen digitaalisen verkko-opintotarjonnan korkeakoulukontekstiin.

2.2 Mitä on arvo?

Arvonluonnissa on pohjimmiltaan kyse tietoisesta ja tavoitteellisesta pyrkimyksestä muodostaa arvokkaaksi koettua toimintaa. Arvotekijöiden tunnistamisen kautta organisaatioilla on mahdollista hahmottaa omaa arvonluonnin perustaansa (Woodruff, 1997). Aiemmin organisaatiot ovat keskittyneet arvon luonnissa organisaation sisäisten toimintojen kehittämiseen ja laadun parantamiseen. Tänä päivänä on yhä tärkeämpää ymmärtää se, mitä asiakkaat todella arvostavat. Arvotekijöitä tunnistamalla organisaatioiden on helpompi parantaa prosessejaan ja kehittää toimintaansa ja luomaan ylivoimainen kilpailuetu (Eggert ym., 2018).

Arvo on monimutkainen ja moniulotteinen käsite ja sitä on määritelty markkinoinnin kirjallisuudessa monella eri tavalla (Lindgreen, Hingley & Antico, 2011). Perinteisesti asiakkaan kokeman arvon on esitetty muodostuvan asiakkaan arviosta palvelun vaativista uhrauksista ja siitä saatavista hyödyistä. Toisin sanoen arvo on se, mitä asiakas saa vastineeksi maksamastansa hinnasta (Zeithaml, 1988; Wang ym., 2004; Heinonen, 2007; Anderson & Narus, 1998).

Woodruff (1997) määritteli että arvo on asiakkaan mieltämä mieltymys ja arvio tuotteista, ominaisuuksien suorituskyvystä ja käytöstä aiheutuvista seurauksista, jotka helpottavat tai estävät asiakkaan tavoitteiden saavuttamista käyttötilanteissa. Olennaista on että, asiakkaiden havaitseman arvon tutkimus perustuu oletamaan, että asiakkaat haluavat maksimoida koetut edut ja minimoida koetut uhraukset (Lindgreen & Wynstra, 2005; Chernatony, Harris & Dall'Olmo Riley, 2000). Zeithaml (1988) puolestaan määritteli tiivistetysti arvon olevan kuluttajan kokonaisarviointi tuotteen hyödyllisyydestä sen perusteella, mitä he sillä saavuttavat.

Perinteinen näkökulma esittääkin asiakkaan kokeman arvon yhtälönä, missä koettu arvo luodaan yksittäisen henkilön subjektiivisesti katsoman hyödyn ja menetyksien vertailuna. Asiakkaan arvo muodostuu asiakkaan saamien etujen suhteessa siihen, minkälaisia uhrauksia se vaatii. Asiakkaat punnitsevat tuotteen tai palvelun käytöstä saatavat edut suhteessa vaihtoon liittyviin uhrauksiin, kuten rahalliset kustannukset, aika ja epä mukavuus (Ravald & Grönroos, 1996; Aarikka-Stenroos & Jaakkola, 2012; Kähkönen & Lintukangas, 2012). Ravald ja Grönroos ovat esittäneet asiakkaan kokemasta arvosta yksiulotteisen kaavan (Kuvio 1), joka pitää sisällään palvelusta koetut hyödyt ja koetut uhraukset, jossa asiakkaan kokema arvo muodostuu hyötyjen ja uhrausten välisestä suhteesta (Ravald & Grönroos, 1996; Aarikka-Stenroos & Jaakkola, 2012).

$$\text{Asiakkaan kokema arvo} = \frac{\text{Koetut hyödyt}}{\text{Koetut uhraukset}}$$

KUVIO 1: Asiakkaan kokeman arvon kaava (Ravald & Grönroos 1996)

Merkityksestään huolimatta arvon käsitteellistämisen ympärillä on edelleen epäselvyyttä tutkijoiden välillä (Lindgreen & Wynstra, 2005; Eggert ym., 2018; Waseem, Biggemann & Garry, 2018). Useamman tutkijat ovat yhtä mieltä siitä, että arvon määritelmää ei voida yksiselitteisesti määritellä johtuen arvon abstraktista, moniulotteisesta, subjektiivisesta, monimerkityksellisestä sekä dynaamisesta luonteesta. (Heinonen, 2007; Wang ym., 2004). On ymmärretty, että arvon muodostuminen on jatkuvasti kehkeytyvä asia, sillä arvo ei pysy ennallaan, vaan on dynaaminen ja muuttuu jatkuvasti (Grönroos & Voima, 2013). Asiakkaat muuttavat säännöllisesti sitä, mitä arvostavat, ja joillakin toimialoilla muutos voi olla hyvinkin nopeatahtista. Vaikka arvomääritelmät olisivat erilaisia, näyttää olevan yksimielisyys siitä, että arvo on kompromissi asiakkaiden saamien etujen ja hinnan tai uhrauksien välillä (Flint, Woodruff, & Gardial, 2002; Zeithaml, 1988; Woodruff, 1997).

Tänä päivänä tuotteen tai palvelun asiakkaalle luoma arvo ei ole yksinkertaisesti mitattavissa tai havaittavissa, vaan todellinen arvo rakennetaan vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa. Arvoa syntyy prosesseissa, johon osallistuvien toimijoiden osaamiset, kuten aineettomat ja henkiset ominaisuudet, ovat usein sekä dynaamisia että vaikeasti kopioitavissa, ja ovat siitä syystä erinomainen kilpailuedun lähde (Waseem ym., 2018). Palveluntarjoajille ei riitä enää se, että ymmärtää asiakkaan odotuksia ja arvonluontia yhdellä hetkellä, vaan palveluntarjoajat tarvitsevat myös tulevaisuudessa jatkuvaa vuorovaikutusta asiakkaan kanssa ymmärtääkseen sen, mitä asiakkaat arvostavat milläkin hetkellä (Grönroos & Voima, 2013). Todellinen hyöty voidaan saavuttaa ymmärtämällä, mitä arvoja on korostettava ja millä hetkellä asiakkaan prosesseissa (Eggert, Kleinaltenkamp, & Kashyap, 2019).

Tämän tutkielman näkökulmasta arvo käsitetään olevan asiakkaan henkilökohtaisena kokemuksena tuotteiden tai palveluiden hänen arvioimistansa hyödyistä ja uhrauksista, eli se mitä asiakas voi saavuttaa tuotteen tai palvelun käyttämisellä ja lopullinen todellinen arvo rakennetaan vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa (Eggert ym., 2019). Yhteisen verkko-opintotarjonnan arvon määrittelyssä on erityisesti huomattava, että nämä hyödyt ja edut sekä hinta ja uhraukset on nähtävä laajasti, sillä ne saattavat olla myös vaikeasti tunnistettavia, aineettomia ja epäsuoria tekijöitä (Heinonen, 2007; Wang ym., 2004). Toisin sanoen opiskelijan mieltämä arvo on ikään kuin arvio ominaisuuksien odotettavissa olevista hyödyistä ja mahdollisuuksista sekä käytöstä aiheutuvista seurauksista, jotka joko helpottavat tai estävät opiskelijan tavoitteiden saavuttamista opinnoissaan.

Viimeaikaisessa kirjallisuudessa asiakkaan arvon muodostumisessa on korostunut kontekstisidonnaisuus ja kokonaisvaltaisuus (Grönroos & Voima, 2013). Toisin sanoen arvo on hyvin kontekstiriippuvainen, johon vaikuttavat erilaiset toimijat, tilanteet ja resurssit, jotka eivät ole pysyviä vaan jatkuvassa muutoksessa. Tämä edellyttää kykyä ymmärtää arvon muodostumisen erilaisista rooleista ja ulottuvuuksista (Rantala & Karjaluoto, 2016).

2.3 Arvon ulottuvuudet

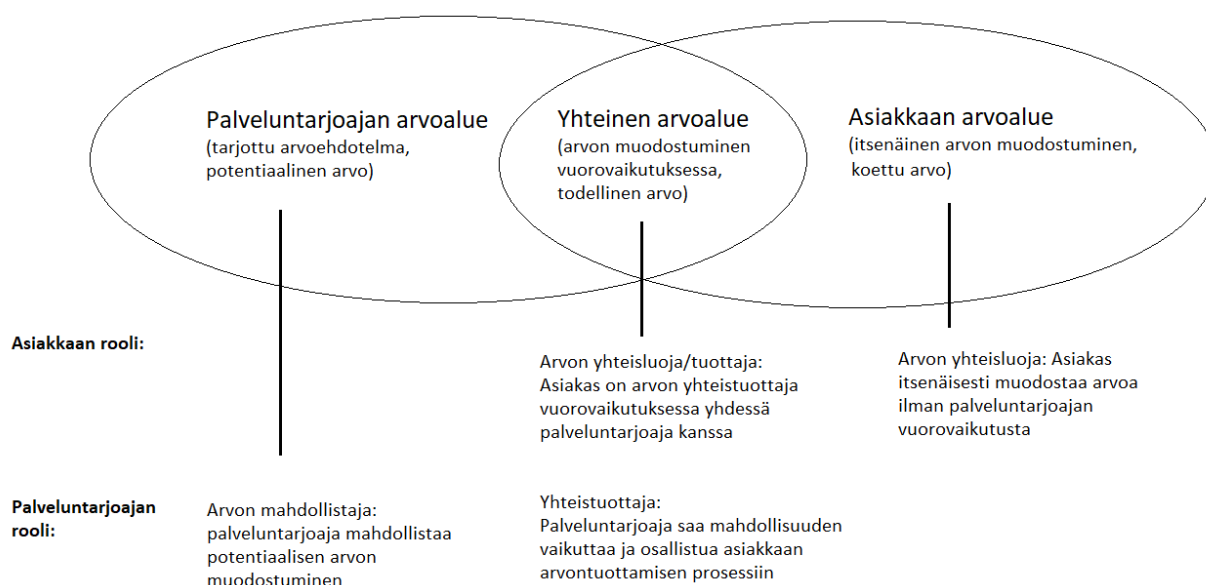
Holbrookin ja Hirschmanin mukaan (1982) asiakkaiden kokema arvo voidaan jakaa kahteen eri ulottuvuuteen, joita ovat utilitaarisuus ja hedonistisuus. Utilitaarisuudella tarkoitetaan asiakkaan kokemaan arvoa käytännön hyödyllisyyden kautta mahdollisimman pienin uhrauksin. Utilitaristiset arvot perustuvat palvelujen rationaaliin ja toiminnallisiin hyötyihin. Hedonistisilla arvoilla puolestaan tarkoitetaan nautintoon, itseilmaisuuksiin ja mielihyvään liittyviä arvoja. Hedonistiset hyödyt ovat asiakkaan subjektiivisesti kokemia arvoja, jotka heijastelevat asiakkaan arvomaailmaa ja symbolisia merkityksiä (Holbrook & Hirschman, 1982).

Wang ja ym., (2004) puolestaan on luokitellut arvon muodostuvan neljästä eri ulottuvuudesta, joita ovat emotionaalinen arvo (tunteet, hauskuus), sosiaalinen arvo (status, suhteet, itsetunto), toiminnallinen arvo (laatu, mukavuus) sekä koetut uhraukset (vaihdannaisuus, uhraukset). Tutkimuksessaan korostetaan myös, että asiakkaan arvoulottuvuuden suhteellinen painoarvo voi kuitenkin muuttua ajan myötä.

Heinonen (2007) onkin huomionut aikasidonnaisuuden ja kokonaisvaltaisuuden ja kehittänyt neljäulotteisen arvomallin, jonka avulla voidaan arvioida ja mitata palvelun arvoa neljän arvoulottuvuuden avulla, joita ovat tekninen arvo, toiminnallinen arvo, tilapäinen arvo ja spatiaalinen arvo. Tämä Heinosen (2007) malli on tarkoitettu erityisesti palvelemaan asiantuntijapohjaisia palveluita verkkoympäristössä. Teknisellä arvolla tarkoitetaan tarjotun palvelun lopputulosta tai ydinpalvelua verkossa, mutta myös siihen kiinteästi liittyviä lisä- ja tukipalveluja. Toiminnallisella arvolla puolestaan tarkoitetaan palveluiden ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta palveluprosessin aikana. Toiminnallinen arvo sisältää kolme elementtiä, joita ovat prosessin helppous ja sujuvuus, prosessin tukitoiminnallisuudet sekä asiakkaan oma panostuksen tarve (Heinonen 2007). Tilapäinen arvo liittyy asiakkaan aikaulottuvuuteen, eli ajankäytön tehokkuuteen kyseisen palvelun parissa ja palvelun saavutettavuuteen ajasta riippumatta, eli mahdollisuuteen saada palveluita verkossa välittömästi ja spontaanisti kellonajasta riippumatta. Tilapäinen arvo edustaa asiakkaiden arvokäsityksiä siitä, milloin palvelu tapahtuu. Viimeinen arvon ulottuvuus on spatiaalinen arvo, joka sisältää asiakkaiden käsitykset palvelun fyysisestä sijainnista, eli missä palvelu tapahtuu. Spatiaalinen arvo tarkoittaa palvelun sijaintia ja siihen liittyviä käytön joustavuutta tai rajoitteita. Spatiaalisen tilan

ulottuvuus, tarkoittaa muun muassa palvelun fyysisiä elementtejä, kuten helpokäyttöisyyttä, saavutettavuutta ja vaivattomuutta (Heinonen, 2007).

Grönroos ja Voima (2013) ovat analysoineet asiakkaiden ja organisaatioiden roolia yhteisluomisessa ja luoneet kolme arvoulottuvuutta, joita ovat palveluntarjoajan arvoulottuvuus (*provider sphere*), asiakkaan arvoulottuvuus (*customer sphere*) ja yhteinen arvoulottuvuus (*joint sphere*). Mallin (Kuvio 2) tarkoituksena on kuvata palveluntarjoajan ja asiakkaan välisiä rooleja yhteisluomisessa (Grönroos & Voima, 2013).



KUVIO 2: Palveluntarjoajan ja asiakkaan roolit arvon yhteisluomisessa (Grönroos & Voima, 2013)

Grönroos & Voiman (2013) mukaan palveluntuottajan arvoalueilla tarkoitetaan palveluntarjoajan palveluprosesseja ja resursseja, joilla se voi tuottaa arvoa asiakkailleen ja toimia arvonluonnin mahdollistajana. Palveluntuottaja voi luoda potentiaalista arvoa asiakkaalle tällä toimialueella. Ikään kuin arvoehdotelman, mutta ei pysty luomaan todellista arvoa, koska asiakas ei ole mukana prosessissa (Grönroos & Voima, 2013).

Toinen alue on asiakkaan arvoalue, jonka merkitys on vasta hiljattain ymmärretty paremmin. Asiakkaan arvoalue on yksityinen, eikä palveluntuottajalla ole pääsyä tähän ulottuvuuteen. Asiakkaan omassa arvoalueella asiakas on itsenäinen arvonluoja, missä asiakkaan todellinen arvo syntyy käyttäjän keräämien sosiaalisten, fyysisten, henkisten, ajallisten ja alueellisten kontekstien pohjalta (Grönroos & Voima, 2013).

Näiden kahden arvoalueen kohdatessa syntyy kolmas yhteinen arvoalue. Yhteisessä arvoalueessa arvonluonti tapahtuu suorassa vuorovaikutuksessa, mutta vastuu arvonluomisesta säilyy silti asiakkaalla. Eroavaisuutena on vain, että yhteisessä arvoalueessa palveluntarjoaja voi saada myös mahdollisuuden vaikuttaa asiakkaan arvon luomisprosessiin yhteisluomisen avulla (Grönroos & Voima, 2013).

Yhteisessä toimialueessa asiakas ja toimittaja ovat vuorovaikutteisissa prosesseissa keskenään ja voivat luoda arvoa yhdessä. Tällä toimialueella asiakas on tärkein todellisen arvon luoja, mutta palveluntarjoaja toimittaja saa mahdollisuuden myötävaikuttaa arvonluontiprosessiin vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Molemminpuolinen vuorovaikutus luo siis mahdollisuuden hyödyttää molempia toimijoita (Grönroos & Voima, 2013). Yhteisellä arvoalueella näin ollen asiakas havaitsee ja määrittää arvon. Arvoa luodaan yhdessä molempien osapuolien resurssien yhdistämisen avulla ja jolloin voidaan tunnistaa, valmistella ja helpottaa arvon luomisen mahdollisuuksia asiakkaan käyttötilanteessa (Eggert ym., 2018).

2.4 Arvon muodostuminen

Asiakkaan arvon rakenteen ymmärtäminen ja arvoehdotusten vuorovaikutus on käynyt läpi perusteellisen näkökulmamuutoksen. Viime vuosina tutkimukset ovat muuttuneet yrityskeskeisestä näkemyksestä arvonluonnista kohti asiakkaiden kasvavaa roolia arvonluonnissa (Pralhad & Ramaswamy, 2004; Zhang & Chen, 2008). Perinteisesti markkinointia on ajateltu tuotekeskeisesti, jolloin arvon on ajateltu syntyvän vaihdannassa (*value in exchange*). Vaihtoarvolla tarkoitetaan konkreettisia etuja ja hyötyjä, joita asiakas voi saada vaihdannassa, esimerkiksi palvelun hintaa vastaan. Hyödykkeiden vaihdantaan perustuva perinteinen näkemyksen mukaan asiakas on nähty pelkästään hyödykkeiden kuluttajan roolissa (Grönroos & Ravald, 2011; Vargo & Lush, 2004; Eggert ym., 2018).

Palveluistumisen myötä arvonmuodostuminen prosessit kyseenalaistettiin. Palvelulähtöisessä ajattelussa arvon ajatellaan syntyvän palvelun käyttöarvosta (*value in use*), joka korosti yrityksen ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen merkitystä arvonluonnissa (Grönroos & Ravald, 2011; Lusch, Vargo & O'Brien, 2007; Heinonen, Strandvik & Voima, 2013). Käyttöarvo on ikään kuin on asiakkaan kokemukseen perustuva arvon määrittely, jossa asiakas luo arvoa, ja jossa itse tapahtuma ei ole keskipiste, vaan pikemminkin asiakkaan arvokokemus. (Rantala & Karjaluoto 2016). Lähtökohtana on, ettei arvoa ei vain luo toimittaja, vaan että asiakkaat luovat arvoa myös itse käyttäessään palveluita (Grönroos & Ravald, 2011; Vargo & Lusch, 2004; Heinonen, Strandvik & Voima, 2013). Yhä enemmän painotetaan tutkimusta siitä, miten palveluntarjoaja ja asiakas voivat luoda arvoa yhdessä (Pralhad & Ramaswamy, 2004; Zhang & Chen, 2008).

Vargo ja Lusch (2004) esittivät mallin nimeltä *Service Dominant logic* eli SD-logiikka. Palveludominoivan logiikan mukaan palveluajattelu perustuu aineettomien resurssien vaihdantaan aktiivisessa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Palveludominoivassa logiikassa asiakkaan rooli nähdään aina palvelun kanssaluojana.

Perusajatuksena on, että koetun arvon määrittää vain ja ainoastaan asiakkaan subjektiivinen tulkinta koetusta palvelusta. SD-logiikan mukaan palveluntarjoaja ei näin ollen pysty yksinään luomaan arvoa, vaan palveluntarjoaja voi

vain tehdä arvoehdotuksia ja toimia niin ikään palvelun mahdollistajana. Edellytyksenä on, että arvo luodaan yhdessä osapuolien resurssien integroinnin avulla (Eggert ym, 2018; de Oliveira, & Cortimiglia, 2017). Palveludominoivassa logiikassa keskeistä on, että asiakas nostetaan samanveroiseksi tekijäksi kaikkien toimijoiden kesken (Vargo & Lusch, 2004; Rantala & Karjaluoto, 2016).

SD-logiikkamallilla on ollut merkittävä vaikutus arvon luomiseen ja arvojen yhteisluontitutumukseen, sillä SD-logiikkamalli tukee monia aikaisempien suhdemarkkinointitutkijoiden havaintoja, mutta tarjosi uuden lähestymistavan arvonluontitutumukseen nostamalla esille vahvasti palvelukeskeisyyttä asiakassuhteissa ja arvon luomisessa (Lusch ym., 2007; Eggert ym., 2018). Palveludominoivan logiikan mukaan itse asiakas on toiminnan keskiössä, ja arvonluomisprosessi toteutuu yrityksen ja asiakkaan keskinäisessä vuorovaikutuksessa (Grönroos & Ravald, 2011).

Palveludominoivan logiikan keskeisempiä käsitteitä on arvon yhteisluominen (*value co-creation*). Todellinen arvo on jotain, joka on luotu yhdessä asiakkaan ja muiden arvonluontikumppaneiden kanssa vuorovaikutuksessa. Arvonluonti on ikään kuin sosiaalinen prosessi, jonka kautta yksilöt ja ryhmät saavuttavat tarpeitaan ja haluuaan luomalla arvoa vuorovaikutuksessa keskenään (Eggert ym., 2019). Ilman osapuolten välistä vuorovaikutusta arvon luominen ei ole mahdollista (Vargo & Lusch, 2004; 2008). Arvon yhteisluomisessa vuorovaikutus voi olla joko suoraa tai epäsuoraa. Helpommin havaittavassa on suora vuorovaikutus, jolloin asiakas antaa suoran panoksensa yhteistyön kautta esimerkiksi tietojen jakamisessa tai vuoropuhelussa. Osapuolet voivat olla vuorovaikutuksessa myös epäsuorasti. Epäsuoralla vuorovaikutuksella tarkoitetaan, kun asiakas on vuorovaikutuksessa tuotteiden, sovellusten tai muiden resurssien välityksellä, esimerkiksi organisaatioiden tarjoamien digitaalisten palvelujen kautta (Rantala & Karjaluoto 2016; Grönroos & Voima 2013).

Teknologia on mahdollistanut sen, että palvelujen molemmat osapuolet voivat toimia sekä itsenäisesti että samanaikaisesti. Teknologia on tarjonnut alustan, jossa asiakas ja palveluntarjoaja voivat olla vuorovaikutuksessa parhaalla mahdollisella tavalla ottaen huomioon molempien osapuolten edut, koska teknologia muuttaa vuorovaikutuksen sijainnista ja ajasta riippumattomaksi. (Rantala & Karjaluoto, 2016; de Oliveira, & Cortimiglia, 2017). Voidaan ajatella, että teknologian kehityksen synergia ja uusien alustojen kehitys on luonut uusia tapoja yhdistää resursseja arvon yhteisluomiseksi ja mahdollistanut arvon yhteisluomisen erilaisten palvelujärjestelmien sisällä. Korkeakoulujen yhteinen verkko-opintotarjonta tarjoaa mielenkiintoisen lähtökohdan vuorovaikutukselle ja sille, miten arvoa voidaan luoda yhdessä korkeakouluverkoston eri sidosryhmien kanssa.

2.5 Arvon yhteisluominen

Viimeaikainen kirjallisuus on keskittynyt juuri asiakkaan arvon yhteisluomiseen (*value co-creation*) (Ramaswamy & Ozcan, 2018; Seppä & Tanev, 2011;

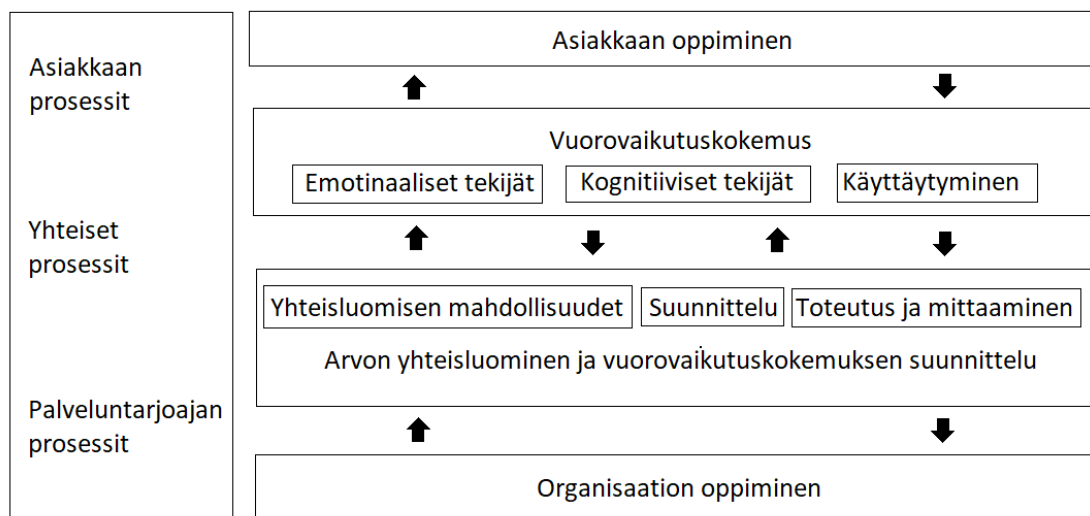
Grönroos & Voima, 2013). Arvon yhteisluomisessa nousee esille asiakkaiden, palveluntarjoajien, verkostojen ja ekosysteemien keskinäinen vuorovaikutus arvontuomisessa. Yhteisluomisessa korostetaan niitä elementtejä ja toimia, jotka mahdollistavat asiakkaan osallistumisen arvontuontiprosessiin (Prahalad & Ramaswamy, 2004; Zhang & Chen, 2008; Möller & Törrönen, 2003).

Grönroosin ja Ravaldin (2011) mukaan osapuolten välisen vuorovaikutuksen aikana asiakas voi toimia yhteistuottajana toimittajan tuotteiden ja palvelujen kehittämissuossissa, koska arvon luominen edellyttää aina suoraa vuorovaikutusta osapuolten välillä. Palveluntarjoaja ymmärtää paremmin asiakkaan arvontuontiprosessin ja voi parantaa tarjontaansa asiakkaiden odotusten täyttämiseksi. Ne voivat myös myötävaikuttaa asiakkaan arvontuodostukseen ja auttaa asiakasta hyödyntämään tarjontaansa optimaalisella tavalla. Asiakkaalle vuorovaikutus tarjoaa keinon hankkia parempia palveluita heidän tarpeisiinsa tulevaisuudessa ja kasvattaa koettua arvoa (Grönroos & Ravald, 2011).

Hankammer ja Kleer (2018) painottavat, että arvon yhteisluomisen tarkoituksena on yhdistää eri osapuolet, jotta saavutettaisiin molemminpuolista arvokasta toimintaa. Yhteisluominen perustuu organisaation yhteistyöprosesseihin, jossa asiakkaat voivat osallistua luomalla ideoita uusille tuotteille, kehittämällä yhdessä konsepteja sekä uusien tuotteiden suunnittelua koko elinkaaren eri vaiheissa. Ajatuksena on, että asiakkaat tietävät paremmin mitä he haluavat ja yhteisluomisprosessien avulla organisaatiot kehittävät ja tuottavat tavaroita tai palveluja paremmin vastaamaan näitä tarpeita (Hankammer & Kleer, 2018). Arvojen yhteisluonti voidaan ymmärtää yhteisenä ja yhteistyöhön perustuvana, samanaikaisina prosesseina tuottaa uutta arvoa yhteisluomisen avulla (de Oliveira, & Cortimiglia, 2017).

Payne, Storbacka, Frow (2008) mallissa arvon yhteisluominen asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä koostuu kolmesta prosessisarjasta: asiakkaan arvoa luovat prosessit, palveluntarjoajan arvoa luovat prosessit ja näiden kahden ulottuvuuden kohtaamisprosessit. Näistä jokainen prosessi sisältää erilaisia toimintoja, tehtäviä, käytänteitä ja vuorovaikutustilanteita, jotka tukevat arvon luomista yhdessä. Payne, Storbacka, Frow (2008) mallissa (Kuvio 3) nämä kolme prosessia asiakkaan, palveluntarjoajan, yhteiset prosessit muodostavat perustan esitetylle arvon yhteisluonnille ja kuvaa toisiinsa yhteydessä olevia prosesseja.

Payne ym. (2008) kuvailevat arvon yhteisluomista vuorovaikutuksessa ikään kuin asiakkaiden opettamiseksi. Kuvion 3 keskellä olevat nuolet edustavat erilaisia kohtaamisia asiakkaan ja palveluntarjoajan välisissä prosesseissa. Nämä nuolet osoittavat molempiin suuntiin korostaen kohtaamisten vuorovaikutteisuuutta. Nuolet asiakasprosessien ja asiakkaan oppimisen välillä osoittavat, että asiakas osallistuu oppimisprosessiin kokemuksen perusteella. Tällä asiakkaan oppimisella puolestaan on vaikutusta siihen, miten asiakas osallistuu tuleviin arvontuontitoimintoihin palveluntarjoajan kanssa. Vastaavasti nuolet palveluntarjoajan prosessien ja organisaation oppimisen välillä osoittavat, että kun palveluntarjoaja oppii lisää asiakkaasta, jolloin palveluntarjoaja on tarjolla enemmän mahdollisuuksia parantaa arvokokemuksen suunnittelua ja tehostaa asiakkaiden kanssa tapahtuvaa arvon yhteisluontia (Payne ym., 2008).



KUVIO 3: Arvon yhteisluomisen prosessit (Payne ym., 2008)

Tänä päivänä asiakkaan ja palveluntarjoajien välinen raja on hämärtynyt entisestään. Osapuolten roolit, ja vuorovaikutus ovat muuttuneet ja mahdollistanut asiakkaiden aktiivisemmän roolin organisaatioiden palveluiden kehittämistyössä (Vargo & Lusch, 2008; Jaakkola & Alexander, 2014). Tutkijat ovat käyneet keskustelua asiakkaan roolista ja siitä, voidaanko arvoa luoda vain suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaisiin vai muodostuuko arvoa myös ilman suoraa tuottajan osallistumista. On havaittu myös, ettei arvon muodostumisen prosessi ole välttämättä lineaarinen (Rantala & Karjaluoto, 2016). Yhteisluominen ja käyttäjälähtöisyys ovat muodostuneet uudeksi palveluliiketoiminnan paradigaksi, jossa kuvataan miten palvelujen loppukäyttäjät voivat aktiivisesti osallistua uudenlaisten palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen yhteisluomisen avulla (Seppä & Tanev, 2011; Grönroos & Voima, 2013). Organisaatiot usein kamppailevat siitä, miten he pystyvät vastaamaan kuluttajien tarpeisiin ja perinteinen arvonluontiprosessi on yksi syy näihin vaikeuksiin. Asiakkaat eivät ole enää passiivisia vastaanottajia, vaan ovat pikemminkin aktiivisia tekijöitä. Asiakasaktiivisessa arvon yhteisluomisen ajattelumallissa asiakkaat integroidaan mukaan jo tuotteen tai palvelun suunnittelu- ja tuotantoprosesseihin (Oerle, Lievens & Mahr, 2018; Hankammer & Kleer, 2018).

Tämä uusi näkemys arvon yhteisluomisesta organisaatioissa on ymmärretty johdon strategisena välineenä kommunikoida tavoitteiden saavuttamisesta ja arvon yhteisluomiselle. Keskeisimmiksi haasteiksi organisaatioissa asiakasarvon määrittämisessä ovat nousseet arvoon vaikuttavien tekijöiden suuri määrä, arvon moniulotteinen ja dynaaminen luonne sekä arvon määrittämisen konkretisoituminen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa (Eggert ym., 2018). Arvon yhteisluominen soveltaminen organisaatioissa kuitenkin edellyttää palveluntarjoajalta koko organisaation henkilöstön ajattelun muutosta seuraavissa asioissa (Seppä & Tanev, 2011):

- 1) muutos asiakkaista kohti palvelujen yhteisluojia

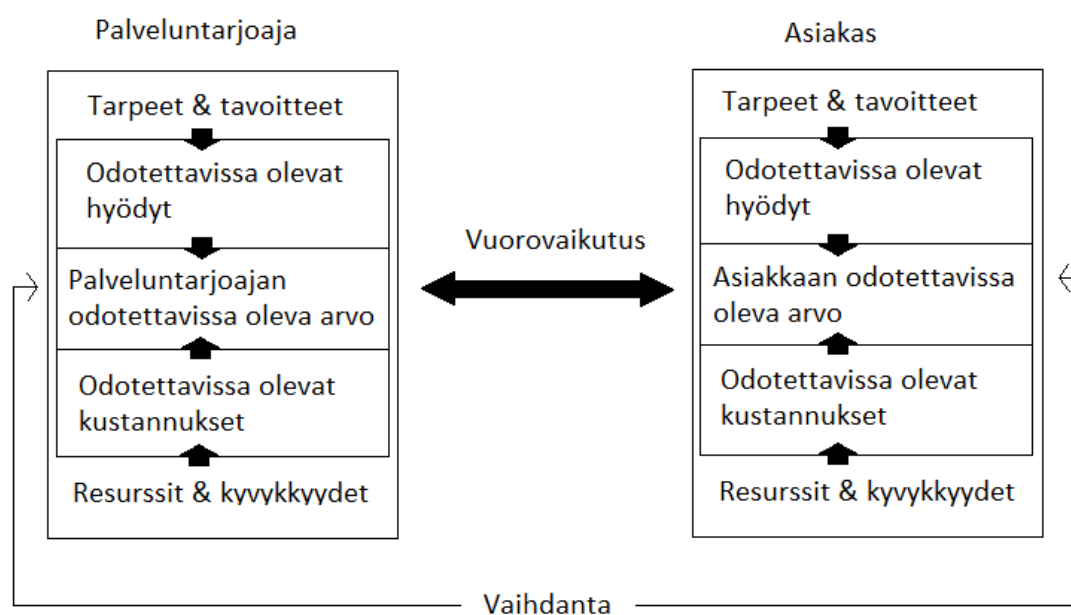
- 2) muutos arvoketjuista kohti arvoverkkoja
- 3) muutos tuotteen arvosta kohti palvelujen verkostoarvoa
- 4) muutos kahdenvälisestä yhteistyöstä kohti monimutkaisia yhteistyöverkostoja ja palveluekosysteemejä.

Tunnusomaista palvelulähtöiselle ajattelulle on, että palvelujen arvonluontia tulee tarkastella asiakkaan näkökulmasta, jonka keskiössä ovat muun muassa palveluprosessi, asiakaskeskeisyys sekä verkostomaisuus (Seppä & Tanev, 2011). Myös Ballantyne ja Varey (2006) tuo esille, että lähitulevaisuuden palveluratkaisut tullaan ennen kaikkea tuottamaan dynaamisissa organisaatioverkostoissa, jossa yhteisluominen tapahtuu entistä enemmän digitaalisen ja teknologisten ratkaisujen avulla erinäisten vuorovaikutteisten verkkosivustojen ja portaalien kautta. Suurin osa arvojen yhteisluomisen tutkimuksista ja -malleista käsittelee arvonluontia duaalisesti, toimittajan ja asiakkaan näkökulmasta, mutta myös useamman toimijan liiketoiminnan arvoverkostoja, eli toisin sanoen ekosysteemejä koskevaa tutkimusta on alkanut ilmaantua (Ballantyne & Varey, 2006).

Caldwell, Roehrich ja George (2017) mukaan organisaatioiden yhteistyö tai organisaatiomuodot ovat usein vaikeita organisoitua erilaisten tavoitteiden, kannustimien ja johtamistapojen vuoksi. Keskinäisten riippuvuuksien vuoksi kyky koordinoida toimintoja organisaatioiden välisissä suhteissa on elintärkeää, koska se antaa yksilöille ja organisaatioille mahdollisuuden arvon yhteisluomiselle. Organisaatioiden yhteistyö luo mahdollisuuksia, joissa organisaation resurssit ja valmiudet voidaan yhdistää uusien arvolähteiden luomiseksi. Organisaatioiden tulisi kehittää selkeä käsitys toistensa tavoitteista ja kehittää keskinäistä tietämystä arvon yhteisluomisen edistämiseksi. Yhteistyön hyödyntämisessä keskeistä on, että luodaan arvoa, jota kumpikaan osapuoli ei olisi voinut saavuttaa itsenäisesti, ja näin ollen arvon muodostuminen käsitetään saatavien etujen summana tai kokonaisuutena (Caldwell, Roehrich & George, 2017). Eggert ym. (2018) on myös ehdottanut, että palveluntarjoajien on yhä enemmän tehtävä yhteistyötä asiakkaiden kanssa yhteisen arvonluonnin saavuttamiseksi. Lisäksi on ymmärretty, että arvoa luodaan yhdessä toisiinsa liittyvien toimintojen, vuoropuhelun, resurssien ja tiedon jakamisen avulla. Arvon yhteisluonnin lisäksi kahden välisessä vuorovaikutuksessa monet tukijat ovat tunnustaneet myös laajemman sidosryhmäverkoston roolin arvon yhteisluomisessa (Eggert ym., 2018).

2.6 Odotettu arvo vuorovaikutuksen ajureina

Eggert, Kleinaltenkamp ja Kashyap (2019) esittelemä malli (Kuvio 4) kuvaa asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutuksessa muodostuvia arvo-odotuksia. Tällä mallilla pyritään kartoittamaan arvon muodostamisen vaihdannan ajureita, jotka muodostuvat tarpeista, tavoitteista, resursseista ja kyvykkyyksistä.



KUVIO 4: Palveluntarjoajan ja asiakkaan vuorovaikutuksessa muodostuvat vaihdannan ajurit (Eggert ym., 2019)

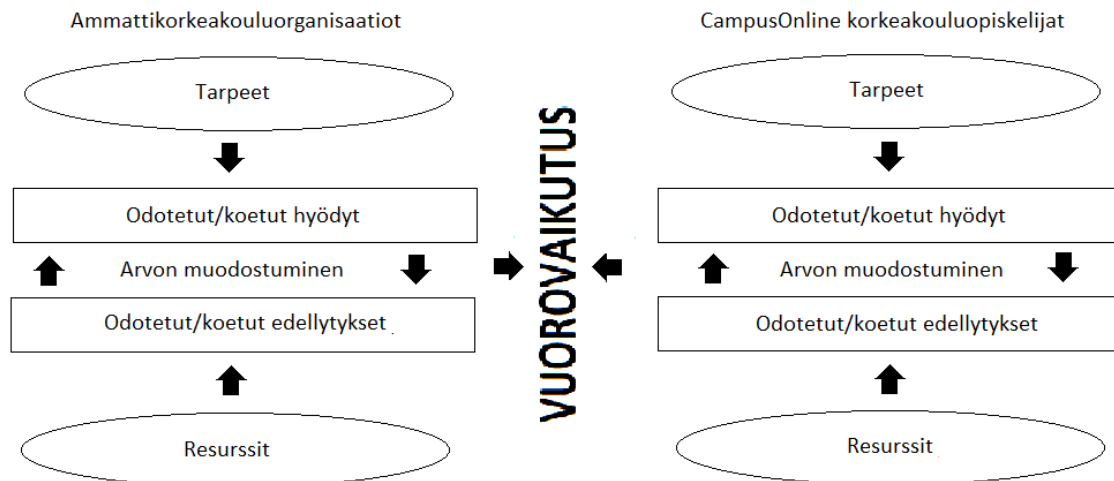
Arvoa ei voi mitata ainoastaan yksipuolisesti hyötyjen ja uhrausten välisenä vaihtona ja ominaisuuksien arviona, vaan odotettavissa oleva arvo muodostuu moniulotteisesti erilaisista tekijöistä. Eggert ym., (2019) mallissa (Kuvio 4) asiakkaat ja palveluntarjoajat muodostavat siis arvo-odotuksia keskinäisen vuorovaikutuksen perusteella vaihdannan hyödyistä ja kustannuksista. Tuloksena syntyy määrittelemätön joukko vaihtosuhteita, jotka heijastavat odotettua arvoa asiakkaalle ja odotettua arvoa toimittajalle (Eggert ym., 2019). Tässä mallissa (Kuvio 4) kuvataan, että palveluntarjoajalla ja asiakkaalla on samalainen lähtökohta muodostaa arvo-odotuksia, omien subjektiivisten tarpeiden ja tavoitteiden kautta suhteellistamalla ne käytettävissä oleviin resursseihin ja kyvykkyyksiin. Olennaista on havaita ja tunnistaa ne arvoajurit, jotka luovat arvoa asiakkaalle, sillä odotettu käyttöarvo on perusedellytys vaihdannan syntymiselle ja koetun käyttöarvon saavuttamiselle. Ilman vuorovaikutuksessa syntyvää vaihdantaa odotetun käyttöarvon perusteella, ei synny kokemuksen syntyvää käyttöarvoa (Eggert ym., 2019).

Odotettu käyttöarvo muodostuu siis asiakkaan tai palveluntarjoajan arviosta saavutettavissa olevista hyödyistä sekä niistä tekijöistä, joista on valmis luopumaan. Odotuksia puolestaan muokkaavat aiemmat kokemukset, annetut lupaukset ja palveluntarjoajan arvoesitykset. Sen sijaan koettu käyttöarvo on asiakkaan tai palveluntarjoajan tuloksien tai tavoitteiden arvo, joka voidaan saada aikaan ainoastaan tuotteiden tai palvelujen käyttämisellä. Koettu käyttöarvo muodostuu siis asiakkaan todellisesta käyttökokemuksesta (Eggert ym., 2019).

Tämä Eggert ym. (2019) arvonluontimallia voidaan soveltaa myös yhteisen digitaalisen verkko-opintotarjonnan vuorovaikutuksessa muodostuvaan arvoon, kun halutaan selvittää verkko-opintotarjonnan arvon muodostumisen

tekijöitä. Mallin avulla voidaan kuvantaa niitä arvo-odotuksia, joista yhteisen verkko-opintotarjonnan arvo muodostuu korkeakouluopiskelijoiden ja korkeakouluorganisaatioiden välisessä vuorovaikutuksessa. Korkeakoulukontekstissa arvoa muodostuu sellaisten tarpeiden ja resurssien kautta, jonka opiskelijat kokevat käyttäessään yhteistä verkko-opintotarjontaa.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on analysoida korkeakoulujen yhteisen verkko-opintoportaalien arvotekijöitä. Kuvio 5 tutkimusasetelma (mukaillen Eggert ym., 2019) kuvaa niitä osa-alueita, joista arvotekijät muodostuvat.



KUVIO 5: Vuorovaikutuksessa muodostuva arvo suhteessa odotettuihin/koettuihin hyötyihin ja edellytyksiin (mukaillen Eggert ym., 2019)

Kuvio 5 on jaoteltu kahteen ulottuvuuteen korkeakouluorganisaation ulottuvuus ja korkeakouluopiskelijoiden ulottuvuus. Tutkimusmallin tavoitteena on tunnistaa ja analysoida keskeiset tarpeet ja resurssit, jotka edustavat yhteisen verkko-opintotarjonnan vuorovaikutuksen vaihdannan ajureita. Arvoa muodostuvat siis opiskelijan ja palveluntarjoajan arviosta odotetusta/koetuista saavutettavissa olevista hyödyistä sekä edellytyksistä, eli niistä tekijöistä, joista on valmis luopumaan. Arvonluonti on ikään kuin vuorovaikutteinen prosessi, jonka kautta opiskelijat ja korkeakoulutoimijat saavuttavat tarpeitaan luomalla arvoa vuorovaikutuksessa keskenään.

3 METODOLOGIA

3.1 Laadullinen tapaustutkimus

Tässä työssä lähestyttiin tutkimusongelmaa laadullisen tapaustutkimuksen avulla. Tutkimuksen lähestymistavaksi valittiin tapaustutkimus, koska tämän tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää syvällisemmin ilmiötä korkeakoulutuksen yhteisen digitaalisen verkko-opintotarjonnan arvon muodostumista ja miten sitä voidaan hyödyntää yhteisen verkko-opintotarjonnan kehittämisessä. Tapaustutkimus oli luonnollinen lähestymistapa monimutkaisen ilmiön kuvaamiseksi ja selvittääkseen syvällisempiä merkityksiä yhteisen verkko-opintotarjonnan arvon muodostumiselle sen aidossa ympäristössään.

Laadullinen tapaustutkimus sopii käytettäväksi erityisesti silloin, kun tutkimuksella pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä kokonaisvaltaisemmin. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole löytää yleistettäviä johtopäätöksiä, vaan tarkoituksena pikemminkin on monimutkaisen ilmiön kuvaaminen ja syvällinen ymmärtäminen (Eriksson & Kovalainen, 2008). Laadullinen lähestymistapa sopii erinomaisesti tarkoitukseen saada uusia ideoita ja käytänteitä, joita voidaan myöhemmin tutkia lisää esimerkiksi määrällisen tutkimuksen keinoilla (Hair, Wolfinbarger, Money, Samouel, & Page, 2015). Tapaustutkimusta pidetään välineenä, joita voidaan käyttää tutkimaan tiettyjä ilmiöitä ja kehittämään teoreettisia ehdotuksia, jotka voidaan testata ja yleistää muihin liiketoimintaympäristöihin tai teoriaan (Eriksson & Kovalainen, 2008).

Tapaustutkimuksella tarkoitetaankin tutkittavaan ilmiön kuvaamista ja havainnoimista erinäisin tutkimusmenetelmien avulla mahdollisimman laaja-alaisesti. Valittu tapaus on tavalla tai toisella ainutlaatuinen, kriittinen tai äärimmäinen ja tutkijan keskeinen tehtävä on pystyä osoittamaan nämä piirteet tutkimuksen yleisölle (Kovalainen & Eriksson, 2008). Eriksson & Kovalaisen (2008) mukaan tapaustutkimuksella viitataan usein virheellisesti tutkimusmenetelmään, joka johtuu englanninkielisestä *method*-käsitteen laajuudesta. Tapaustutkimus ei kuitenkaan ole tutkimusmenetelmä vaan pikemminkin tutkimustapa tai -strategia, joka voi sisältää useita erilaisia tutkimusmenetelmiä. Tapauksella puolestaan tarkoitetaan tutkimuksen kohdetta, joka on yleensä jokin tarkkapiirteinen ja perusteellinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Tapaustutkimuksessa pyritäänkin selvittämään monimutkaisia ja pitkään jatkuvia ilmiöitä ja prosesseja ja vastaamaan kysymyksiin: *miten* ja *miksi*. Tapaustutkimuksen päämääränä onkin lisätä ymmärrystä tutkittavasta tapauksesta sen aidossa kontekstissaan (Eriksson & Kovalainen, 2008; Laine ym., 2007).

Tapaustutkimus saattaa sisältää on useita erilaisia tutkimusmenetelmiä ja lähestymistavan valinta edellyttää, että tutkija ymmärtää tutkimusmenetelmän hyödyt ja mahdolliset rajoitteet. Tutkimuksen kannalta tärkeintä onkin valita sellainen tutkimusmenetelmä, joka palvelee parhaiten tutkittavan ilmiön tarkoitusta. (Eriksson & Kovalainen, 2008).

Laine ym. (2007) mukaan tapaustutkimuksessa tutkijan aikaisempi tietämys ja tutkimusongelma ovat yhteydessä siihen, miten tutkimuskysymykset asetellaan ja millainen tutkimuskohde valitaan. Tutkittava tapaus sekä tutkimuksen kohde ja tutkimuskysymykset vaikuttavat puolestaan siihen, mitä aineistoja ja menetelmiä käytetään, ja millaisia tuloksia tutkimusanalyysistä saadaan. Näitä tutkimuksen vaiheita ei voi erottaa toisistaan, vaan ne ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään läpi tutkimuksen (Laine ym., 2007). Tutkimus on iteratiivinen prosessi, jossa tutkimusideoiden, teoreettisten käsitteiden, tutkimuksen suunnittelun ja tiedonkeruun sekä analyysin ja löydösten välinen edestakaisin liikkuminen on jatkuvaa (Eriksson & Kovalainen, 2008).

Tämä tutkimus on lähtenyt liikkeelle CampusOnline tapaukseen tutustuttua ja aiheeseen sopivan teoriapohjan löydyttyä. Tämä tutkimus on teoriaohjautuva tapaustutkimus, jossa tutkielman teoreettinen viitekehys arvonmuodotumisen ja arvon yhteisluomisen teorioista on ohjannut tutkimuskysymyksen, tutkimusaineiston sekä aineiston analyysin rakentumista. Tutkimus rakentuu vuoropuheluna teorian, aineiston ja empirian välillä.

3.2 Aineiston keruu

Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin puolistrukturoidun teemahaastattelujen avulla. Eriksson ja Kovalainen (2008) mukaan puolistrukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan ohjattua ja osittain valmiiksi jäsenneltyä kysymyksiä aiheiden tai teemojen osalta, mutta sanamuodon ja järjestyksen vaihtelu on haastattelussa mahdollista. Suurin etu on, että haastattelun eteneminen ja kerätty aineisto ovat järjestelmällisiä ja kattavia, mutta puolestaan haastattelun sävy on keskusteleva ja luonnollinen. Vaikka puolitrakturoitu teemahaastattelu on jossain määrin systemaattinen tapa kerätä aineistoa, niiden vertaaminen voi silti olla vaikeaa, koska osallistujat vastaavat omien kokemuksiansa pohjalta ja hieman erilaisiin tulkintoihin samoista kysymyksistä Rajoitteena valitulle menetelmälle on, ettei sillä välttämättä pysty tekemään yleistettäviä johtopäätöksiä pienen otoskoon vuoksi (Eriksson & Kovalainen, 2008). Perimmäisenä ajatuksena tässä tutkimuksessa oli nimenomaan kerätä aineistoa haastateltavien henkilöiden kertomia omia ajatuksia, mielikuvia ja käsityksiä yhteisestä verkko-opintotarjonnasta, johon puolistrukturoitu teemahaastattelu sopi mainiosti, koska se on tehokas ja käytännöllinen tapa kerätä aineistoa.

Tässä tutkimuksessa ennakkoon laadittu haastattelurunko edesauttoi varmistamaan kaikkien pääpiirteiden aiheiden käsittelyn ja samalla mahdollisti myös täsmentämään kysymyksiä saadakseen syvällisempiä vastauksia. Yhteensä tutkimuksen aineistoon haastateltiin seitsemää henkilöä, joista 4 haastateltavaa oli CampusOnline verkko-opintoja suorittaneilta opiskelijoilta ja 3 haastateltavaa oli digitaalisen verkko-opintotarjonnan korkeakoulutoimijoita. Haastatteluun valituilla henkilöillä pyrittiin edustamaan sekä opiskelijan näkökulmaa että korkeakouluorganisaatioiden toimijoiden näkökulmaa.

Opiskelijahaastatteltavat henkilöt etsittiin korkeakouluille lähetettävän haastattelukutsun avulla, jossa haastattelukriteerinä oli aikaisempi kokemus CampusOnline opintoportaalin käytöstä ja CampusOnline verkko-opintojen suorittamisesta. Opiskelijahaastatteluiden haastateltaville tarjottiin elokuvacliput haastatteluun osallistumisesta. Valitut opiskelijahaastateltavat edustivat eri puolilta Suomea valituista korkeakouluista. Haastateltavia opiskelijoita valittiin neljästä eri ammattikorkeakoulusta: Jyväskylän, Turun, Vaasan ja Seinäjoen ammattikorkeakouluista ja olivat iältään 23–30-vuotiaita. Valitut opiskelijahaastateltavat olivat opintojensa valmistumisen osalta erilaisissa valmistumisvaiheissa. Yhteinen tekijä on kuitenkin, että kaikki haastateltavat opiskelijat olivat suorittaneet vähintään yhden opintojakson CampusOnline verkko-opintotarjonnasta.

Opiskelijahaastattelujen lisäksi haluttiin myös saada korkeakouluorganisaatiossa työskenteleviltä henkilöiden näkökulmaa tutkimusaineistoon ja tästä syystä haastateltiin myös kolmea CampusOnline korkeakoulutoimijaa. Valitut korkeakoulutoimijat puolestaan valittiin edustamaan erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia opiskelijarajapinnasta, ja jotka kaikki työskentelevät CampusOnline parissa. Näille valituille korkeakoulutoimihenkilöille haastattelupyynnöksi esitettiin sähköpostitse kysymällä. Valitut korkeakoulutoimijat olivat kerryttäneet kokemusta opintohallinnollisissa ja korkeakoulukehityksen tehtävissä ja erilaisissa kehityshankkeissa, ja sen lisäksi kaikilla haastateltavilla oli kokemusta opetustehtävistä. Yhteinen tekijä oli myös, että kaikki haastateltavat korkeakoulutoimihenkilöt olivat olleet mukana CampusOnline verkko-opintotarjonnan hankkeessa.

TAULUKKO 1: Haastattelujen taustatiedot ja kesto

Opiskelija 1	kokoaikaisesti työelämässä	47 min
Opiskelija 2	perheellinen	37 min
Opiskelija 3	monimuoto, alanvaihtaja	51 min
Opiskelija 4	perustutkinto-opiskelija	40 min
Korkeakoulutoimija 1	opintohallinto	45 min
Korkeakoulutoimija 2	korkeakoulutuskehitys	49 min
Korkeakoulutoimija 3	lehtori, korkeakoulutuskehitys	48 min

Taulukossa 1 on eritelty haastateltavien henkilöiden taustatiedot ja haastatteluiden kesto minuuteissa. Haastatteluista syntyi aineistoa 5 tuntia ja 17 minuuttia. Haastatteluaineisto kerättiin anonymisti, niin että haastateltavan henkilön identiteetti ei ilmennyt haastatteluaineistosta. Haastatteluista kaksi järjestettiin kasvotusten tapahtuvana haastatteluilaisuutena ja loput viisi haastattelua järjestettiin pitkien välimatkojen takia puhelimen välityksellä. Kaikki haastattelut suoritettiin helmi-maaliskuussa 2019 ja haastattelut nauhoitettiin jälkepäin tehtävää analyysia varten. Haastattelut nauhoitettiin haastateltavien luvalla ja äänitteet säilytetään tämän tutkimuksen valmistumiseen saakka, jonka jälkeen äänitteet hävitetään.

3.3 Aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen aineisto on usein sanallista tietoa tekstin muodossa, jolloin aineiston analyysissä tarvitaan erilaisia menetelmiä aineiston jäsentelyyn ja tuloksien ryhmittelyyn (Eriksson & Kovalainen, 2008; Hair ym., 2015). Aineiston analyysissä ensimmäisenä vaiheena tutkimuksen haastatteluaineisto litteroitiin kokonaisuudessaan. Aineiston kokoaminen tehtiin litteroimalla haastatteluaineisto sanasta sanaan word-tiedostolle mahdollisimman pian haastatettujen suorittamisen jälkeen. Litteroitua haastatteluaineistosta syntyi kaiken kaikkiaan 34 sivua suoraa lainattua tekstiä.

Litteroinnin jälkeen aineisto tulostettiin paperille ja leikattiin vastaukset erilleen aineiston jäsentelyn helpottamiseksi. Teemoittelulla tutkimusaineisto puretaan ikään kuin osiin, ja joita voidaan verrata ja löytää samankaltaisuuksia. Lisäksi teemoittelulla saadaan kerättyä tutkimuksen aineistosta olennaiset havainnot ja tulokset. Tällaisen teemoitetun tarkoituksena on saada purettua tulokset hallittavaksi kokonaisuudeksi tutkimuksen analysointia varten ja joiden pohjalta pystytään tekemään johtopäätöksiä. Laadullisessa aineistonanalyysissä käytetään myös aina tutkijan omaan tulkintaan aineistosta tehdyistä päätelmistä (Eriksson & Kovalainen, 2008; Hair ym., 2015). Tässä vaiheessa tutkimusaineistosta pyrittiin etsimään samankaltaisuuksia ja ryhmitellä asiakokonaisuuksia aineistosta nousevien aihealueiden alle. Ryhmille annettiin nimet ja nämä nimetyt ryhmät korostavat tutkimusaineistosta verkko-opintotarjonnasta esille nousseita olennaisia teemoja.

Aineiston teemoitettulla haluttiin ensin analysoida Grönroosin & Voiman (2013) arvoalueiden teorian pohjalta, mitkä aihealueet nousivat esille palvelun käyttäjien arvoalueessa ja mitkä aihealueet nousivat esille palveluntarjoajan arvoalueissa, sekä viimeisenä myös tarkastella näiden kahden arvoalueiden yhteisiä teemoja. Aineiston vastaukset ovat jäsenneltiin eri arvoalueisiin, joita olivat korkeakouluopiskelijan arvoalue, korkeakoulujen yhteisen digitaalisen verkko-opintotarjonnan CampusOnline korkeakoulutoimijoiden arvoalue sekä näiden yhteinen arvoalue. Tämän jälkeen jäsennellyt aineistoa analysoitiin tutkimuksen teoria mallin mukaan, ja havaittiin että tutkimuksessa löydetyt teemat ovat esille nousseita tarpeita, tavoitteita ja edellytyksiä Eggert ym. (2019) teorian mukaisesti. Teorioiden pohjalta pyrittiin etsimään arvotekijöiden kokonaisuuksia, ja joilla voidaan vastata asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Johtopäätökset perustuvat aineiston analyysissä tehtyihin päätelmiin ja tulkintaan aineistosta.

Aineiston esittelyä on konkretisoitu esittämällä suoria sitaatteja, jotka ovat suoria lainauksia haastatteluaineistosta. Sitaattien avulla on pyritty osoittamaan ne relevantit ja toistuvat aineistokohdat, joiden pohjalta on voitu tehdä päätelmiä. Tässä tutkimuksessa aineiston sitaatteja on pyritty valikoimaan mahdollisimman monipuolisesti eri haastateltavien haastatteluaineistoista. Käytetyt sitaatit on valikoitu kuvaamaan haastateltujen vastauksia kyseiseen teemaan liittyen.

3.4 Case-esittely

eAMK-hanke on yksi Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamista korkeakoulutuksen digitalisaation kärkihankkeista, jonka tarkoituksena on kehittää korkeakouluoppimisen ekosysteemejä, jotka perustuvat yhteiseen digitaaliseen opintotarjontaan. eAMK-hankkeen päätavoitteena oli kasvattavat ja vahvistaa korkeakouluopintojen joustavuutta ja ympärivuotista opiskelua ja vahvistaa opiskelijoiden työelämävalmiuksia ja varmistaa digitaalisen opintotarjonnan laadukas opetus digitalisaation avulla. Hankkeen lähtökohtana oli kehittää yhteistyössä kaikkien Suomen ammattikorkeakoulujen kanssa yhteinen digitaalinen verkko-opintotarjonta CampusOnline (eAMK hankekuvaus, 2017).

CampusOnline on syksyllä 2018 avattu verkko-opintoportaali, joka on tarkoitettu kaikille ammattikorkeakoulujen opiskelijoille. CampusOnlinessa on vapaasti saatavilla verkko-opintojaksoja kaikista 23 Suomen ammattikorkeakoulusta. CampusOnlinen kautta voi suorittaa yksittäisiä opintojaksoja tai laajempia kokonaisuuksia. Opintojaksojen suorittaminen onnistuu täysin verkossa, jolloin verkko-opintotarjonta mahdollistaa opiskelun ajan ja paikan suhteen joustavasti sekä mahdollistaa opiskelun yli korkeakoulurajojen (Koskinen, Nakamura, Yli-Knuutila, Tyrväinen, 2020; eAMK hankekuvaus, 2017). Vuonna 2020 CampusOnline suoritettiin opintopisteitä ennätysmäärä yli 173 000, mikä oli jopa 58 % enemmän vuoteen 2019 verrattuna (eAMK, 2021).

CampusOnline yhteistyön taustalla on uudenlaisten digitaalisten koulutusvaihtoehtojen kehittäminen sekä monipuolisempien ja yksilöllisempien opintopolkujen mahdollistaminen. Yhteisten opintotarjonnan visiona on uudistaa ammattikorkeakoulun koulutusta tulevaisuuden haasteita vastaavammaksi ja mahdollistaa entistä monipuolisemmat ristiinopiskelumahdollisuudet eri korkeakouluorganisaatioiden välillä sekä joustavamman opiskelun opintojen edistämiseksi sekä vahvistaa opiskelijan työelämävalmiuksia ja hyvinvointia (Koskinen ym., 2020).

Hankkeen toteutusaika oli 1.5.2017 – 30.4.2020 ja nyt CampusOnline verkko-opintotarjonnan ja ristiinopiskelun kehittämistyö jatkuu COL-hankkeessa. COL-hankkeen keskeisenä tehtävänä on CampusOnline palvelun jatkokehittäminen ja tuleva yhdistäminen korkeakoulujen yhteiseen digitaaliseen palvelujärjestelmään vuosien 2020–2021 aikana. Tulevaisuudessa CampusOnlinen opintoportaali korvataan korkeakoulujen yhteisellä ristiinopiskelupalveluväylällä, joka mahdollistaa tiedon siirron eri ammattikorkeakoulujen opintotarjonnasta, opintoilmoittautumista ja opintosuorituksista eri korkeakoulujen kesken. Uusi korkeakoulujen ristiinopiskelun palveluväylä on tarkoitus ottaa käyttöön vuonna 2022 (eAMK hankekuvaus, 2017; Koskinen ym., 2020).

eAMK-hanke oli yksi Opetus- ja kulttuuri ministeriön käynnistämistä kärkihankkeista korkeakoulutuksen digitalisaation edistämiseksi. Opetus- ja kulttuuri ministeriö asettama strategia Korkeakoulutuksen ja tutkimuksen visiossa 2030 on määritelty korkeakoulutuksen yhteinen tulevaisuuden tahtotilasta. Korkeakoulut vastaavat entistä laadukkaammasta, vaikuttavammasta ja kan-

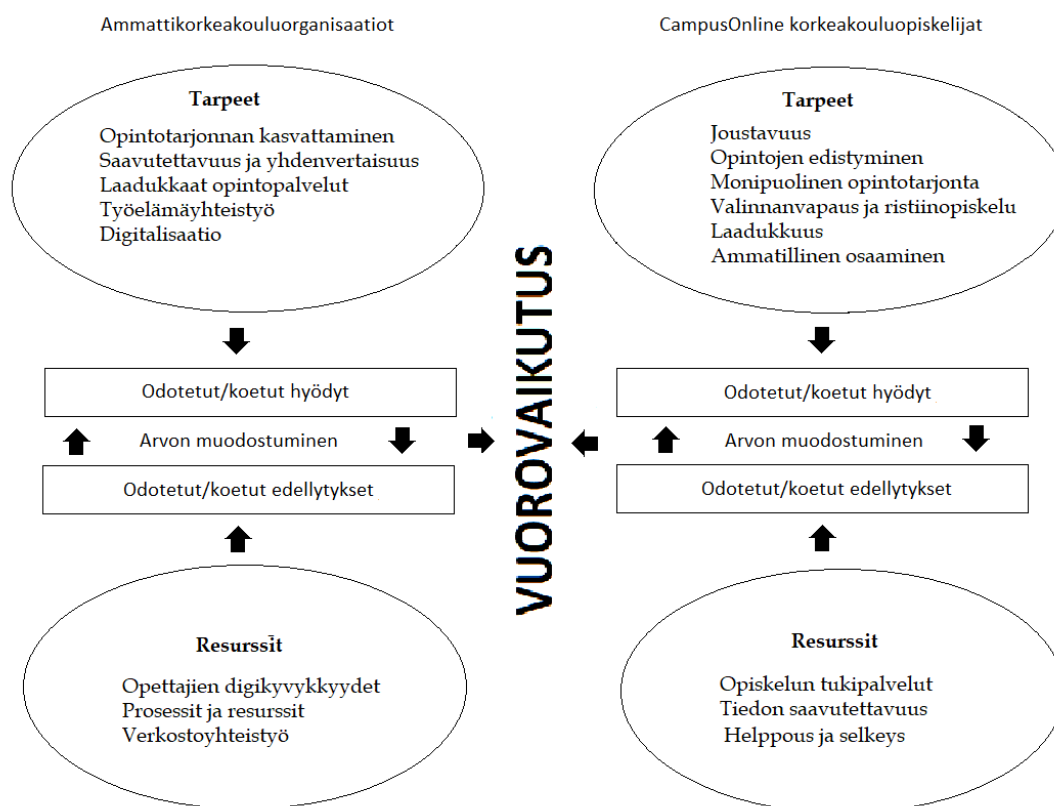
sainvälisemmästä suomalaisesta korkeakoulun kehittämisestä (Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu, 2017; 2019). Visiotyön yksi viidestä painopisteestä on digitalisaatio ja tekoäly. Korkeakoulutuksen digitalisaation mahdollisuuksista hyödyntämällä pyritään kasvattamaan joustavaa ja avointa opiskelua sekä jatkuvan oppimisen tavoitteita. Päämääränä on saada korkeakoulut hyödyntämään digitalisaation tuomia mahdollisuuksia täysimääräisesti ja korkeakoulutusta kehitetään opiskelijälähtöisesti (Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu, 2017; 2019).

Yhteisen digitaalisen alustan rakentamisen tarpeiksi tunnistettiin muun muassa avoimuus, joustavuus ja kansallisella tasolla opiskelun ja opetuksen tietojen yhteensopivuus, sujuvat tietovirrat, yhteisesti sovitut toimintamallit sekä esteetön opetusmateriaali. Lisäksi tunnistettiin tarve tutkintojen modulaarisuuden lisäämisestä, opiskelijoiden yksilöllisempien opintopolkujen mahdollistamisesta sekä aiemmin hankitun osaamisen tunnistamisen kehittämisestä. Kokonaisuuden kehittämisellä on tiivis yhteys laadukkaaseen opetuksen sisällölliseen kehittämiseen, sekä käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen huomiointi kaikkien sidosryhmien, niin opiskelijoiden, opetushenkilökunnan kuin opinto-hallinnonkin kannalta. Nämä teemat vaikuttavat toimivat myös tienviittoina yhteisen digitaalisen opintotarjonnan rakentamiselle ja tulevaisuuden kehittämiselle (Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu, 2017; 2019).

4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tämän tutkimuksen aineiston analyysin tuloksena tunnistettiin keskeiset tekijät ja toiminnot, jotka muodostavat arvoa korkeakouluopiskelijoille ja korkeakouluorganisaatioille. Tässä tutkimuksessa kävi ilmi, että yhteisen verkko-opintotarjonnan arvo on monimutkainen ja moniulotteinen käsite, joka muodostuu useista eri tekijöistä. Opiskelijan mieltämä arvo on arvio ominaisuuksien tarjoamista koetuista hyödyistä suhteessa käytöstä aiheutuvista seurauksista, jotka joko helpottavat tai estävät opiskelijan tavoitteiden saavuttamista omissa opinnoissaan.

Tämä tutkimus korostaa arvon muodostumisen vuorovaikutteista luonnetta. Yhteisessä toimialueessa opiskelija ja korkeakouluorganisaatiot ovat vuorovaikutteisissa prosesseissa keskenään ja voivat luoda arvoa yhdessä. Koetut hyödyt perustuvat odotuksiin, jotka heijastelevat korkeakoulutoimijoiden ja opiskelijoiden tarpeita, joita muokkaavat aiemmat kokemukset, annetut lupaukset ja korkeakoulujen arvoesitykset. Arvoa luodaan siis yhdessä molempien osapuolien resurssien yhdistämisen avulla. Todellinen arvo muodostuu siis näiden arvoulottuvuuksien vuorovaikutuksessa keskenään. Tutkimuksen viitekehityksen avulla Kuviossa 6 on kuvattu niitä haastatteluissa ilmenneitä merkityksellisempiä arvotekijöitä, jotka muodostavat arvoa yhteisessä verkko-opintotarjonnassa.



KUVIO 6: Yhteisen verkko-opintotarjonnan arvotekijät korkeakouluopiskelijan ja korkeakoulutoimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa

Kuviossa 6 kuvataan, että korkeakoulutoimijoilla ja opiskelijoilla on samalainen lähtökohta muodostaa arvo-odotuksia tarpeiden ja tavoitteiden kautta suhteellistamalla ne käytettävissä oleviin resursseihin ja kyvykkyyksiin. Olennaista on havaita ja tunnistaa ne arvoajurit, jotka luovat arvoa opiskelijoille.

Tuloksia ilmeni, että arvotekijöitä tunnistamalla korkeakouluuyhteisöt voivat ymmärtää paremmin opiskelijoiden arvonluontiprosessia ja voivat kehittää tarjontaansa opiskelijoidensa tarpeiden ja odotusten täyttämiseksi. Tutkimuksen tuloksissa painottui se, että verkko-opintotarjonnan arvonluontia tulee tarkastella opiskelijan näkökulmasta, jolloin keskiössä ovat muun muassa palveluprosessit, laatu sekä yhteisten verkko-opintojen tarjoamat mahdollisuudet.

Korkeakouluopiskelijanarvonluonnin ympäristössä, haastateltavien mukaan verkko-opintotarjonnan tarpeita olivat opintojen joustavuus, edistyminen, opintotarjonnan monipuolisuus sekä laadukkaat opintokokonaisuudet. Näiden tekijöiden lisäksi merkitykselliseksi nähtiin myös valinnanvapaus ja ristiinopiskelu, ammatillinen osaaminen. Erityisiä edellytyksiä digitaalisen verkko-opintotarjonnan osalta olivat muun muassa opintojen tukipalvelut, tiedon saavutettavuus, selkeys ja vaivattomuus.

Korkeakoulutoimijoiden arvonluonnin ympäristössä, eli palveluntarjoajan arvoalueella on esitetty vastauksia ja teemoja, joiden kuvattiin puolestaan haastateltavien toimijoiden osalta keskeisimmiksi arvon muodostumisen tekijöiksi. Haastateltavien mukaan verkko-opintotarjonnan tarpeita olivat opintotarjonnan monipuolisuus ja kasvattaminen, yhdenvertaisuus, saavutettavuus, työelämäyhteistyö sekä korkeakoulujen digitalisaatiotavoitteet. Aineistossa ilmenneitä edellytyksiä arvon muodostumisen osalta olivat muun muassa opettajien digikyvykkyydet ja korkeakoulujen verkostoyhteistyö sekä vaadittavat opintohallinnon prosessit ja resurssit.

Tutkimuksen tulokset valaisevat kahta käsitteellisesti erilaista, toisiinsa kuitenkin toisiinsa liittyvää arvoulottuvuutta: eli korkeakoulutoimijoiden arvonluonnin ympäristöä ja korkeakouluopiskelijoiden arvonluonnin ympäristöä. Seuraavissa osioissa esitetään tarkemmat havainnot näiden verkko-opintotarjonnan arvoulottuvuuksien keskeisimmistä esille nousseista teemoista tutkimuskohteen CampusOnlinen avulla.

4.1 Verkko-opintotarjonnan tarpeet

4.1.1 Joustavuus

Keskeisemmäksi temaksi haastatteluissa esille nousi CampusOnline verkko-opintotarjonnan joustavuus. Joustavuus nousi esille kaikissa haastattelussa useammassa yhteydessä.

Se, että joskus oman ammattikorkeakoulun tutkintorakenteet saattavat olla melko jäykkiä ja opintojen suunnittelu ja toteutus saattaa olla joskus kerran vuodessa, mikä ei sellaisille opiskelijoille, jotka ovat esimerkiksi valmistumisen kynnyksellä ole vaih-

toehto. Opiskelija ei voi odotella vuotta seuraavan toteutuksen alkamiseen, tästä syystä he kääntyivät CampusOnline puoleen. (Korkeakoulutoimija 2)

Haastateltavien osalta lähiopiskelua kuvattiin sitouttavammaksi kuin verkossa opiskelemista. Verkko-opiskelun koettiin tuovan vapautta ja mahdollisuuden suunnitella joustavamman aikataulun opintojen suorittamiselle. CampusOnline verkko-opintotarjonta nähtiin myös ratkaisuna muuttuviin tilanteisiin, kuten esimerkiksi saamatta jääneen kesätyöpaikan tilalle. Muita syitä CampusOnline verkko-opintojen osallistumiselle lueteltiin muun muassa hankaluudet osallistua oman ammattikorkeakoulun tarjoamaan lähiopetukseen, sekä toisen ammattikorkeakoulun verkko-opintojen hyvä yhteensopivuus omaan tutkintorakenteeseen.

Haastatteluaineistossa joustavuuden merkitys ilmeni jokaisen haastateltavien henkilökohtaisista lähtökohdista käsin. Toiselle joustavuus saattoi tarkoittaa enemmän itsenäisen työskentelyn mahdollisuuksia, toiselle puolestaan ajallisten haasteiden voittamista tai sijaintiriippumattomuutta. CampusOnline verkko-opintotarjonnasta haettiin lähinnä tutkintoa täydentäviä opintopaketteja etenkin silloin, jos oman korkeakoulun opintotarjonta ei ollut opiskelijan aikatauluun yhteensopivia. CampusOnline tarjosi lukukauden opintojen suorittamisen joustavammin verkossa.

Katsoin, että kun muut ammattikorkeakoulut tarjoaa samoja kursseja, jotka olisi omassa amkissa tullut vasta vuoden päästä, niin sai tehtyä alta pois. Esimerkiksi nämä pakolliset kurssit, jotka valitsin CampusOnlinesta, oli mun omassa ammattikorkeakouussa vasta tullut huomattavasti myöhemmässä opintovaiheessa. (Opiskelija 2)

Yhdessä haastatteluaineistossa ilmeni, että juuri CampusOnline opintopaketti mahdollisti sen, että opintojen valmistuminen onnistui kuluvalle lukukaudella. Moni haastateltavissa oli aikatauluttanut opintojaan kalenteriin, jolloin opintopaketin tehtävien suorittamisen joustavuus koettiin itseasiassa monelle helpoksi.

Varsinkin, kun valmistuminen on lähellä, että opintopaketin aikaisempi suorittaminen kiinnostaa, että jos valmistuminen on siitä kiinni, niin se on tosi arvokasta opiskelijoille, jos pystyy opintopaketin suorittamaan jossakin toisessa korkeakoulussa, tää edesauttoi sen, että mä voin vihdoinki valmistua tänä vuonna. (Opiskelija 1)

Opintojen joustavuuden tarve määrittyi pitkälti opiskelijan henkilökohtaisista tavoitteista tai motiiveista. Opinnoilta vaadittiin näin ollen joustavuutta myös alanvaihtajana tai uuden ammatin opiskelussa. Yhteinen selkeä tarve oli kuitenkin opintojen joustavuuden lisääminen entisestään.

4.1.2 Opintojen edistyminen

Haastatteluissa toistuvaksi syyksi opintojen suorittamiselle CampusOnlinessa opiskelijat nostavat opintojen edistämisen joustavammin ja jopa nykyisen tutkinnon suunnitellun opiskelutahdin tavoitteista poiketen. Syitä opintotahdin edistämiseksi olivat muun muassa opiskelijoiden erilaiset elämäntilanteisiin

riippuvaiset syyt, kuten työ tai/ja perhe. CampusOnline opintoja oli valittu, koska perheen yhdistäminen opiskelija-arkeen oli huomattavasti helpompaa verkko-opintoja suorittamalla.

Olen itse ammatinvaihtaja ja aikuisopiskelija, mulla on myös perhe, niin mulla vähän erilainen opiskelutahti ja -suunnitelma niin opintojani jouduttaakseeni. Mun opinnot meneekin vähä niinku perhe edellä, toisin kuin monella muulla opiskelijalla. Oon aika nuori, niin opiskelu on kuitenkin mulle tosi tärkeätä ja onhan se tosi hyvä juttu, että mulla on tämmönen mahdollisuus kehittää itseäni. (Opiskelija 3)

Useimmat haastateltavat opiskelijat olivat jo opintojensa loppuvaiheessa, joka osalla tarkoitti sitä, että töitä tehtiin suoritettavien opintojen ohella joko sivutoimisesti tai kokopäiväisesti. Haastateltavat näkivät opintojaksojen suorittamisen CampusOnlinessa erityisen tärkeänä opintojen loppuvaiheessa myös siitä syystä, että useammalla opiskelijalla saattoi olla voimassa oleva työsuhde ja opintojen edistämisen pystyi aikatauluttamaan uudelleen. Opiskelijat näkivät töiden osa-aikaisen tekemisen positiivisena asiana, joka edes auttoi tulevaisuuden työmarkkinoille tähtäämisessä, koska opiskelun ohella kertynyttä työelämäkokemusta arvostettiin työnantajien rekrytointiprosesseissa.

Mun mielestä on kaikkien osalta parasta, jos opiskelijat ehtis tehdä ees vähä töitä, ihan taloudellisestikin, et sitä jotenkin myös mahdollistettaisiin, mut kyl mä tiän että se tutkinnon suorittaminen on tärkeämpää. Kyllä niitä töitä sitten ehtii tehdä. (Opiskelija 1)

Töiden yhdistäminen opiskeluihin ei kuitenkaan nähty olevan kovin yksinkertaista, vaan se vaati myös uhrauksia sekä koulusuoritusten että vapaa-ajan osalta. Palautuminen myös huolestutti haastateltavia opiskelijoita ja ymmärrettiin myös keskittyä omaan jaksamiseen, sillä työelämän yhdistäminen kokopäiväiseen opintoihin ei välttämättä ollut helppo ratkaisu. Ensisijaisesti tärkeimmäksi tavoitteeksi nähtiin kuitenkin opintojen edistäminen ja tutkinnon suorittaminen loppuun.

No siis kyllähän opiskellessa kerkiää myös tehdä töitä, mutta yleensä se sitten on pois jostain muusta ajasta, eli tartti se vähän selvittämistä, miten olla töissä, kun opintokurssit joku oli pakollista läsnäoloa vaativia. Tärkeempänä mä toki pidän sitä, että mun opinnot edistyy niin et saan sitten paperit tavoiteajassa. (Opiskelija 4)

Verkko-opinnoista haettiin opintojen edistämistä suunnittelusta tahdista poikkeavalla tavalla. Haastatteluissa kävi ilmi myös, että erityisesti verkko-opinnoilta toivottiin non-stop-tyyppisiä toteutuksia, jotka opiskelija pystyi aloittamaan eri ajankohtina ja suorittamaan täysin omassa tahdissaan. Muita syitä opintojen edistäminen normaalia tahtia poiketen saattoi vaikuttaa muun muassa palkkausperusteiden nostaminen.

Varsinkin minusta verkko-opinnot palvelee itseni kaltaisia ammatinvaihtajia ja aikuisia opiskelijoita, joilla on tietty tavoite siinä opinnoissa, kuten valmistua etuajassa, ja on mahdollisuus tehdä enemmän opintoja kuin oma oppilaitos mahdollistaa. (Opiskelija 3)

Mä tiän että mun palkka nousee kun saan paperit ulos, et kyllä se vähä kannustaa suorittamaan tän tutkinnon. (Opiskelija 2)

4.1.3 Opintotarjonnan monipuolisuus

Aineistosta ilmeni, että CampusOnline opintotarjonta koettiin myös monipuolistavan opiskelumahdollisuuksia, sillä suurin osa vastaajista koki saaneensa CampusOnlinen kautta opintoihin mahdollisuuden opiskella opintoja, joita omassa ammattikorkeakoulussa ei ollut tarjolla. Käytännössä ammattikorkeakoulujen ristiinopiskelu CampusOnlinessa nähtiin siis mahdollisuutena monipuolisempaan opintotarjontaan.

Olihan siellä paljo melenkiitoisii ja erilaisempia kursseja kuin meillä amkissa. Sisällöllisesti ehkä vähä eri painopisteitä. Voi vähän suunnata sitä mitä haluaa valinnaisiin opintoihin, vaikka enemmän johtamisen puolen kursseja. (Opiskelija 3)

Haastateltavat opiskelijat olivat valinneet sellaisia opintopaketteja, jotka täydensivät heidän pakollisia tutkintokokonaisuuksien opintoja. Lisäksi he olivat valinneet opintopaketteja pelkästään heidän mielenkiinnon kohteiden perusteella.

CampusOnline kurssivalikoima oli haastattelu hetkellä pilotoituvaiheessa, jolloin verkko-opintopaketteja CampusOnlinessa oli alle sata. Kyseisen syksyn 2019 opintokokonaisuudet olivat käyneet läpi tarkan seulan ja tulleet valituiksi useampien opintopakettien joukosta. Pilotoituvaiheen vuoksi tarjonta kyseisenä syksynä oli kovin rajallinen. Opintotarjontaa kuvattiin aineistossa melko suppeaksi, kun sitä vertailtiin kesälukukautena tarjottuihin SummerSemesterin tarjontaan. Selkeänä tarpeena tuotiin esille, että CampusOnlinessa ei löytynyt riittävän monipuolisesti opintopaketteja, tai ne eivät olleet omaan alaan sopivia opintopaketteja, tai niihin ei ilmoittautuessa mahtunut mukaan.

Ilmoittautumisessa täytyi yllä olla nopea. Mulle kävi niin että olisin halunnut yhden kurssin sieltä itselleni mutta kun en mahtunut mukaan niin jäi se sitten, mun mielestä se valikoima oli aika vähän verrattuna, vaikka SummerSemesteriin, mistä olin aikaisemmin ottanut kursseja. (Opiskelija 4)

Haastattelujen yhteydessä toivottiin entistä monipuolisempia opintotarjontaa ja toivottiin tasapuolisesti kaikkien alojen opintoja. Erityisesti kieliopintoja toivottiin opiskelijoiden keskuudessa suoritettavaksi enemmän verkko-opintoina, koska kielikurssit ovat tyypillisesti opintopaketteja, jotka vaativat paljon läsnäolojaksoja, mutta toiveena olisi, että digitaalisia alustoja voitaisiin hyödyntää entistä enemmän myös kieliopintojen osalta.

Mikseipä kielikursseja voisi myös opiskella verkossa, onhan noita ihan maksullisia kielikursseja tarjolla nyt netissä, niin miksei amkit voisi tarjota kielikursseja siellä nettissä myös, sillä yhtä lailla voi keskustella ruotsiksi, vaikka Teamsin kautta. (Opiskelija 1)

Monipuoliselta opintotarjonnalta odotettiin myös monipuolisia opetusmenetelmiä ja huomioimaan erilaiset opiskelijat. Tallenteiden katsominen ja luentomateriaalin itsenäinen opiskelu tai tiimityöskentely muun muassa lisäsi opinto-

jaksolla tapahtuvaa vuorovaikutusta. Lisäksi rikkautena nähtiin tarjonnan poikkitieteellisyys, vaikka sitä ei vielä ollut merkittävästi korostettu.

Esimerkiksi joissakin ryhmätöissä opiskelijat olivat huomanneet, että onkin tosi mukavaa, kun on jokin vapaavalintainen kurssi, jossa on paljon useiden erialojen opiskelijoita, ja vielä eri korkeakouluista. Ne tavallaan myös rikastuttaa niitä ryhmätöitä, siis tämmöinen yli korkeakoulujen erialojen opiskelijoiden yhteistyö. (Korkeakoulu-toimija 3)

4.1.4 Valinnanvapaus ja ristiinopiskelu

Haastateltavien mukaan CampusOnline verkko-opintotarjonta selkeästi lisäksi opiskelijan valinnanvapautta. Valinnanvapaudella tarkoitetaan tässä yhteydessä opiskelijan mahdollisuutta valita opintoja ristiin eri ammattikorkeakouluista. Valinnanvapautta ei rajoittanut enää oman ammattikorkeakoulun tarjoamat opintokokonaisuuksien rajallisuus, vaan valintoja pystyi tekemään myös muista korkeakouluista. Keskeisemmäksi esteeksi haastatteluissa kuvattiin sitä, että välttämättä oman tutkintorakenteeseen ei sisällynyt riittävästi valinnanvapautta.

Meillä ei ole ainakaan amkilla ole niin paljon pelivaraa valintojen suhteen, vaikka pitäisi olla, ja vaikka sanotaan, että pystyy tekemään henkilökohtaisia opintosuunnitelmia, niin se toteutuu periaatteessa vain tällaisten mahdollisuuksien kautta, niillä ei ainakaan olisi ollut mahdollista edistää niin paljon mun opintoja, kun ne on nyt edenneet. (Opiskelija 2)

Aineistossa nostettiin esille myös opiskelijan osaamisprofiilin monipuolistamisen ja entistä paremman mahdollisuuden erikoistua. Opiskelijat olivat kiinnostuneet oman osaamisprofiilin kasvattamisesta, sillä tulevaisuuden työtehtävät vaativat monipuolista osaamista. CampusOnline verkko-opintotarjonta laajentaa opiskelijan mahdollisuuksia yksilöllistää tutkintonsa valitsemalla opintoja eri ammattikorkeakouluista, mutta haastaa myös ammattikorkeakoulut miettimään tutkintorakenteiden opetussuunnitelmien persoonallistumisen rajat ja rajoitteet.

No sitä voi miettiä voisiko valinnanvapaus ja ristiinopiskelun opintotarjonta jossakin aikavälissä muuttaa korkeakoulujen tutkintorakenteita. Ehkä tulevaisuudessa voidaan mahdollistaa korkeakoulujen opiskelijoiden entistä yksilöidymmät kasvupolut ja personoidut opintokokonaisuudet. (Korkeakoulutoimija 2)

Haasteena tunnistettiin myös se, miten paljon opiskelijoiden valintoja on syytä ohjata. Ajatus yksilöllisestä opintopolusta hieman aiheutti myös vastaväitteitä siitä, miten varmistetaan opintojen ammatillinen sisällöllinen kokonaisuus ja edellytykset esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla, jossa ammattipätevyyden saavuttamiseksi tarvitaan laaja-alainen tietämys sairaanhoitajan opintoja.

En osaa sanoa miten valinnanvapaus erityisesti voisi käytännössä toteutua sosiaali- ja terveysalalla, mutta ymmärrän kyllä sen saavutettavat hyödyt jollakin toisella toi-

mialalla, kuten esimerkiksi tietotekniikan, markkinoinnissa tai yhteiskuntatieteiden parissa. (Korkeakoulutoimija 3)

Opiskelu yli korkeakoulurajojen eli toisin sanoen ristiinopiskelu koettiin arvokkaaksi, vaikka opintojaksojen soveltuvuus tuli aina varmistaa omasta korkeakoulusta. CampusOnlinessa opiskelijat käyttivät yhteistä portaalia ristiinopiskelutarjonnan selaamiselle, mutta opintoihin ilmoittautuminen ja opintosuorituksen kirjaaminen tapahtui ensisijaisesti korkeakoulujen omissa järjestelmissä, jotka saattoivat olla hyvin erilaisia. Ristiinopiskelun tarjoaminen verkossa vaatii uusien teknologioiden haltuunottoa ja se tarkoittaa myös asiasisällön, pedagogisen opetusosaamisen ja teknologiaosaamisen sujuvaa, vaikuttavaa ja merkityksellistä yhdistämistä.

4.1.5 Laadukkuus

Opiskelijan näkökulmasta nähtiin vaikeana arvioida opintojaksojen laadukkuutta pedagogisesta näkökulmasta. Aineistosta kävi kuitenkin ilmi, että pääsääntöisesti opintojen sisältöön oltiin erittäin tyytyväisiä. Opintojaksojen oli huomioitu monenlaisia toteutustapoja, kuten opiskelijoiden pienryhmätöitä ja yksilötöitä. Erityisen tärkeäksi laadukkuuden mittariksi nostettiin esille selkeä ohjeistus ja suoritusten aikataulutukset sekä opintojakson työmäärän hahmottaminen ja oman osaamisen kasvattaminen. Nämä olivat opiskelijoiden tärkeimpiä kriteereitä laadukkuuden arvioimisessa.

Haastateltavien mielestä selkeät ja kompaktit opintojaksot palvelivat huomattavasti paremmin opintotavoitteiden saavuttamisessa. Lisäksi opettaja tuki ja verkko-opintojen keskustelupalstat nähtiin tähdellisenä osana verkko-opintokurssien suoritusta.

Mä näin, että tärkeänä tällaisessa verkkototeutuksessa olisi se, että saa myös tarvittaessa kysyä opelta, että mitä tehtävässä tarvitaan tai muutenki ihan vaan apuja esim. ihan vaan Moodlen teknisissä asioissa. (Opiskelija 4)

Selkeä ja ohjeistettu suoritus, niin että mä pystyn tietämään mitä mun pitää tehdä ja mihin ne arvosana perustuu. (Korkeakoulutoimija 3)

Opiskelijat kokivat arvokkaaksi sen, että voivat antaa myös palautetta suoritetusta kurssista opettajan suuntaan kurssitoteutuksen onnistumisesta. Opintojaksojen palautteita kerättiin jokaisen pilotointiopintojakson päätteeksi CampusOnlinessa. Onnistumiseen vaikutti suuresti opiskelijan omat odotukset ja niiden vastaavuus kurssikuvaukseen ja käytännön vuorovaikutukseen kurssilla. Merkitykselliseksi nähtiin opiskelijoiden opintojen seurantaan ja tukemiseen oli kurssilta saatavat palautteet puolin ja toisin, esimerkiksi vertaisarvioinnilla tuotiin opintojaksoihin sisällöllisesti syvällisempää pohdintaa.

Palautteenanto oli myös keino keskustella opintojakson sisällöstä ja asioiden jakaminen yhdessä muiden opiskelijoiden kesken. Palautteen merkityksellisyden nostivat esille sekä toimijat, että opiskelijat mielekkään opiskelukokemuksen saavuttamiseksi. Osa haastateltavista myönsi kyllä, ettei ollut panostanut opintojaksopalautteen antamiseen, koska kokivat ettei se hyödyttänyt jak-

son päätyttyä enää opiskelijaa itseään, mutta ymmärsi palautteen tähdellisyyden kehityksen kannalta. Laadukkuuteen liittyen opiskelijat kommentoivat opiskelumateriaalien ajankohtaisuutta ja tehtävänantojen työelämälähtöisyyttä.

Musta laadukkuus tarkoittaa myös opiskelumateriaalia. Olisi hyvä, että sisällöt vastaisivat ajankohtaisia aiheita. Niin että tämä olisi kaikille työelämässä hyödyllinen opintojakso. (Opiskelija 3)

Eli kyllä se laadukkuus tuntuu läpäisevän sekä sen verkkokurssin muodon että sisällön siittä, mistä opiskelijat ajattelevat laadukkuuden syntyvän verkko-opintojaksoissa, muodolla ehkä se selkeys juuri ja sisällön puolesta taas aiheen monipuolinen hallittavuus, että opiskelijat saa selkeän käsityksen opintojakson sisällöstä. (Korkeakoulu-toimija 3)

Tärkein mittari laadukkuudessa nähtiin olevan opintojaksojen ja toiminta tapojen selkeys. Selkeys ja välitön vuorovaikutus nähtiin hyvän verkkokurssin perusedellytyksenä. Eri ammattikorkeakoulussa oli käytössään erilaisia oppimisalustoja, joissa verkko-opintojaksot toteutettiin. Oppimisalustan käytön opetteluun ei haluttu kuluttaa liian kauaa aikaa tai vaivaa vaan yksinkertaisuus ja selkeys nousi myös oppimisalustan laatutekijöiksi. Selkeyttä haluttiin myös digitaalisten alustojen helppokäyttöisyyteen, ohjeistuksiin ja tehtävänantoihin.

Opiskelija haastattelussa nousi esille myös se, että opiskelu verkko-opintojaksolla saatetaan mieltää ”helpoiksi” tavoiksi suorittaa opintojaksoja. Tosiasiassa, mikäli kurssikokonaisuus on osattu muodostaa sillä tavalla, että opintotavoitteet saavutetaan, niin silloin opintojakson suorittaminen vaatii myös asiasisällön ymmärtämistä ja soveltamista.

4.1.6 Ammatilliset osaamistarpeet

Haastatelluissa esille nousi myös koulutuksen syvemmät tarpeet, kuten itsensä kehittäminen ja ammattiin valmistuminen. CampusOnlinesta valittiin kursseja tarkoituksena saavuttaa haluttu tutkinto, joka oli opiskelijoiden ensisijainen päämäärä ja tavoite. Ammattiin valmistumiselle nähtiin olevan sekä henkilökohtaisia ja yhteiskunnallisia odotuksia. Oman työuran valitsemiseen, tulevaisuuden työllistymiseen ja itsensä kehittämiseen työelämässä vaikuttivat opiskelijoiden omat mielenkiinnon kohteet ja arvot.

Mulla on päämääränä valmistua tänä vuonna, ja kun mä tästä valmistun, niin toivon saavani töitä tältä alalla. Se ei tietenkään oo mikään varmuus, että tutkinnolla töitä saa, mutta ainakin edesauttaa. (Opiskelija 1)

Yleensähan sulta odotetaan tosi nuorena jo tietävän mikä susta tulee isona. Ite en kyllä tienny, ja nyt oonkin opiskelemassakin jo toista ammattia, kun eka ei ihan ollutkaan sitä mitä mä halusin. (Opiskelija 3)

Ammattivalintaan vaikuttaa myös oman mielenkiinnon kohteiden löytäminen sekä omien arvojen ja mielekkyyden hakeminen. Ammattiin valmistuminen myös opiskelijan emotionaalisia ja symbolisia arvoja ja myös tietenkin taloudelliset tarpeet työelämän osalta. Koulutus on ikään kuin palvelu, joka on aineeton,

ja sen todellinen hyöty syntyy vasta ammatinharjoittamisen kautta, eli valmis-tuneen opiskelijan tietotaito ja osaaminen on ikään kuin ilmentyvät ja kehitty-vät työelämässä.

CampusOnline verkko-opintotarjonta tarjosi mahdollisuuksia opiskelijoil-le suorittaa tutkintoonsa kuuluvia opintojaksoja, jotka edesauttoivat lopullisen päämäärän eli tutkinnon saavuttamista. CampusOnline toimi siis vain vaihto-ehdoisena tapana suorittaa opintojaksoja.

Haastatteluissa tuotiin esille myös se, että tulevaisuuden työnkuva muut-tuu ja että syntyy uudenlaisia ammatteja ja tarvitaan uudenlaista osaamista. Uudet ammatilliset taidot koostuvat johtamis- ja yhteistyötaidoista, digitaalisesta lukutaidosta, yrittäjyydestä, ongelmanratkaisu- ja viestintätaidoista.

Opiskelijat tarvitsee entistä laajempaa osaamista työelämässä ja ennen kaikkea vies-tintätaitoja. Näiden lisäksi tarvitaan kriittistä ajattelukykyä, luovuutta ja kulttuurien välistä ymmärtämistä. (Korkeakoulutoimija 1)

Ammattikorkeakouluorganisaation toi haastattelussa esille myös sen, että vält-tämättä tulevaisuudessa ei työelämässä enää välttämättä riitä yhden tutkinnon suorittaminen, vaan tarvitaan jatkuvaa oppimista ja itsensä kehittämistä läpi elämän. Ymmärrettiin että, tulevaisuudessa työ automatisoituu entisestään ja myös tietotyö muuttuu teknologiakehityksen myötä. Työelämässä kouluttau-tumisesta tulee jatkuvaa ja työmarkkinat voisivat tarjota uusia keinoja päivittää osaamista ja kouluttautua verkossa.

4.1.7 Opintotarjonnan kasvattaminen

Tarve verkko-opintojen tarjonnan kasvattamiselle ympärivuotiseksi tarjonnaksi oli selkeästi todennettavissa. CampusOnline kuvattiin toimijoiden kesken ver-kostomaisena kehittämissyhteisönä, jonka tavoitteena on tarjota kaikille ammat-tikorkeakoulujen opiskelijoille avoimia verkko-opintoja. Saman alustan käyttä-minen ja tarjonnan lisääminen nähtiin sekä korkeakouluyhteisöjen etuna, että opiskelijoiden etuna. Nimenomaan tarjonnan kasvattaminen oli ensisijainen ta-voite monelle korkeakoululle, sillä myös ensimmäisen CampusOnline kevään palautteen perusteella kävi selkeästi ilmi se, että opintotarjontaa CampusOnli-nessa tulisi kasvattaa entisestään.

Osa opintojaksoista täyttyi heti, koska yhdelle kurssille voitiin ottaa vain rajallisesti opiskelijoita, mikä aiheutti myös kilpailua ja tietenkin myös harmitusta, kun halutulle kurseille ei jostain syytä enää mahtunutkaan. (Korkeakoulutoimija 1)

SummerSemesteristä oli kokemusta, että opintoja edistettiin kesälukukaudellakin, ja nyt kun verkko-opintoja tarjottiin ympärivuotisesti, niin se otettiin tosi positiivisesti vastaan opiskelijoiden keskuudessa. (Korkeakoulutoimija 3)

Opintotarjonnan rajallisuus ilmeni esimerkiksi, kun opintojaksojen ilmoittau-tumiset täyttyivät osalla opintojaksoista hetkessä. Osa opiskelijoista ei päässyt osallistumaan toteutukseen opiskelijakiintiöiden vuoksi. Ilmoittautuminen suo-

ritettiin jokaisen ammattikorkeakoulun omien sivustojen kautta ja ilmoittautumislinkit ja ohjeet ilmoittautumiseen jaettiin CampusOnline opintoportaalissa.

Tuloksien perusteella avoin ja laaja opintotarjonta voidaan saavuttaa vain ammattikorkeakoulujen yhteistyöllä ja yhteisillä toimenpiteillä. Haastateltavat ammattikorkeakoulutoimijat näkivät, että eAMK-hankkeen toteuttama ja lanseeraama CampusOnline yhteinen alusta palvelee tämän tavoitteen saavuttamista.

Nimenomaan näiden kansallisten toimenpiteiden ja hankkeiden kautta, voidaan kasvattaa ristiinopiskelua, ja jolloin voidaan huomioida opiskelijat entistä paremmin ja näin yhteisesti rakentaa kaikki tukipalvelut tutkinto-opiskelijoiden ympärille. (Korkeakoulutoimija 2)

Tarjonnan kasvattaminen ensisijaisesti tutkinto-opiskelijoiden kohdalla katsottiin tärkeäksi, mutta haastatteluissa tuotiin esille myös ”oppija” käsitteenä laajemmin. Tärkeää olisi tulevaisuudessa huomioida verkko-opintotarjonnan kasvattamisessa myös muut sidosryhmät, kuten työelämäpalvelut. Verkkotarjonnan kasvattaminen ei kuitenkaan nähty ammattikorkeakouluissa itsestäänselvyytenä, vaan myös paljon resursseja vaativana päämääränä. Haastateltava kuvasi, että korkeakouluorganisaatiot ovat ikään kuin asiantuntijayhteisöjä, joiden toimintatapojen uusiminen vie aikaa. Taustaprosessit ja opintotarjonnan kasvattaminen tarvitsee paljon suunnittelua ja työtä jalkauttaessa ne käytäntöön.

Parempaan ollaan menossa korkeakoulussa mutta hitaasti. Hidaste on, että toimintaprosessien toimintatapojen muuttaminen täytyy suunnitella, ja vaikka ne saadaan muutettua, täytyy ne saada myös jalkautettua - niin se on hidaste, joka tietenkin, kuten kaikessa kehitystyössä, se vie aikaa. (Korkeakoulutoimija 3)

4.1.8 Yhdenvertaisuus ja saavutettavuus

Verkko-opinnot nähtiin haastateltavien keskuudessa lisäävän opintojen saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta. Suomalainen korkeakoulutus nähtiin korkealaatuisena ja yhteneväisenä läpi koko maan, eikä ristiinopiskelun käytännön eroja ei havaittu korkeakouluorganisaatioiden välillä. Aineistossa ei ilmennyt suurempaa painoarvoa sille, missä korkeakoulussa opiskelijat suorittivat.

Suomessa korkeakoulujen polarisaatioita on havaittavissa huomattavasti vähemmän kuin ulkomailla, jossa korkeakoulujen imagolla saattoi olla isompi merkitys. Haastateltavat eivät myöskään kokeneet, että korkeakoulujen kilpailu maineesta välttämättä edesauttaisi opiskelijoita. Korkeakoulujen brändillä tai imagolla ei ollut niin suurta merkitystä verkko-opintojen valinnassa, vaan muut tekijät saivat enemmän painoarvoa siitä, mitä valintoja opiskelijat tekivät. Kehityksen edellytyksenä nähtiin pikemminkin korkeakoulujen tiivis yhteistyö, jolla saataisiin aikaan parempia tuloksia ja kehitysaskeleita.

Opiskelijat olivat enemmänkin tyytyväisiä siihen, että saivat enemmän verkkokursisivalintaa ja tarjoava korkeakoulu oli sivuosassa. En usko, että korkeakoulumielikuville tähän vaikuttaisi. Isommassa roolissa on esim joustavuus ja suoritusaikataulut.

Tärkeintä tässä on edistyskellisyys, että mitä voidaan saavuttaa korkeakoulujen digitalisaatiolla vetämällä köyttä yhdessä. (Korkeakoulutoimija 1)

Haastatelluissa painotettiin, että verkko-opiskelu ei tule missään nimessä korvaamaan täysin läsnäoloa vaativaa opetusta, ja että ei ole mielekäästä tai edes tarpeen yrittää siirtää kaikkea opetusta verkkoon. Tarkoitus siis ei ole siirtää lähiopetusta verkkoon ja tehdä asioita samalla tavalla, mitä tehdään lähiopetuksessa, vaan ajatusmallina on lähtökohtaisesti tehdä verkko-opetusta, sillä se mahdollistaa uudenlaisia toimintatapoja, joita lähiopetus ei voi tarjota. Vastakainasettelu verkko-opintotarjonnan ja läsnäolo opiskelun roolista koettiin tutkimuksessa siinä mielessä aiheettomaksi, että niitä ei tulisi nähdä pelkästään toistensa kilpailevina tekijöinä, vaan pikemmin toisiansa täydentävinä osa-alueina.

Meillä jää meillä hyödyntämättä, jos me vain yritetään simuloida lähiopetusta verkossa. Tarkoitus ei ole tehdä asioita samalla tavalla, mitä tehdään lähiopetuksessa, vaan että ajatellaan lähtökohtaisesti verkko-opetusta, se tarjoaa erilaisia asioita. (Korkeakoulutoimija 3)

Avoimella ja yhteisen verkko-opintotarjonnan kasvattaminen lisäsi opiskelijoiden liikkuvuutta ja myös kasvatti opintojaksojen saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta.

4.1.9 Työelämäyhteistyö

Tuloksissa painottui, että tulevaisuuden työelämä tarvitsee paljon korkeakoulu-tettua työvoimaa ja entistä uudenlaista osaamista. Työelämä yhteistyötä toivottiin kasvatettavan kaikissa korkeakouluissa. Tavoitteena on lisätä korkeakoulujen ja työelämän yhteistyötä entistä tiiviimmäksi osaksi opintoja ja opiskelijoiden arkea jo opintojen aikana. Tavoitteena on, että opintojen jälkeen työllistyminen oman alan tehtäviin helpottuisi ja työelämä saisi tehtäviin entistä valmiimpia tekijöitä. Työelämäyhteistyö on näin ollen kaikkia osapuolia hyödyntävä niin korkeakouluja ja työelämää mutta myös eritoten opiskelijaa hyödyntävä. Haastateltava kuvasi tätä yhteistyötä ikään kuin osaamisen ekosysteeminä, joka palvelee ja kasvattaa kaikkia sen osapuolia.

Työelämäyhteistyö lisäksi nähtiin tärkeänä voimavarana myös oppimiselle, mutta sen valjastaminen oppimisympäristöihin nähtiin haasteena. Haastatelluissa ilmeni, että työelämäyhteistyötä ei vielä välttämättä osattu hyödyntää sen täyden potentiaalinsa verran. Tarve entistä tiiviimmälle työelämäyhteistyölle selvästi oli olemassa ja CampusOnline verkko-opintotarjonta, sekä digitalisoituva oppiminen ylipäätään, nähtiin yhtenä ratkaisuna tähän haasteeseen.

Tämä on kakspuolinen asia, nimenomaan niin, että CampusOnline mahdollistaa käytännön työnteon opiskelun ohella, mutta myös tarjoaa osaamisen kasvattamisen valinnanvaraa. Työelämälahjoisyyttä olisi lisättävä ja valjastettava myös verkko-opintotarjontaan itsessään jo osaksi opintoja erilaisin yhteistyökuviolin. (Korkeakoulutoimija 2)

Haastateltavista opiskelijoista kaikilla oli jo kertynyt kokemusta työelämässä ja heillä oli vahva työelämänäkemyks, jonka osaamista haluttiin kasvattaa entisestään. Haastateltavat opiskelijat kokivat verkkokurssin liittämisen työelämäyhteistyön entistä motivoivampana ja arvokkaampana kun tehtävissä oli mukana oikeita työelämän edustajia, tuomassa realistisia arjen haasteita ratkaistavaksi. Työelämän hektisyyden takia yhteistyön ylläpitäminen vaatii kuitenkin jatkuvaa vuorovaikutusta ja uusien näkökulmien etsimistä.

Vastapainona monet yrittäjät ovat olleet tyytyväisiä saamiinsa kokemuksiin opiskelijoiden ja korkeakoulu-yhteistyöprojekteista, tämä tietenkin edellyttää opettajalta aktiivista otetta yritys yhteishenkilöiden ja kontaktien ylläpitoon. Työelämässä kuitenkin jatkuvasti tilanteet muuttuu ja joka vuosi ei siis tarvita samoja ratkaisuja. (Korkeakoulutoimija 2)

Haastateltava korkeakoulutoimija työelämää ei tulisikaan nähdä erillisenä kokonaisuutena vaan se tulisi pikemmin nähdä tasavertaisena toimijana oppimisen verkostossa, sillä työelämä tarvitsee jatkuvaa oppimista. Oppiminen ei pääty siihen, kun tutkintopaperi saavutetaan.

Työelämäkin tarvitsee täydennyskoulutusta, ja että sinne tulisi myös sellaisia ammatillisia kokonaisuuksia mitä työelämässä olevat henkilöt tarvitsevat täydennyskoulutusta oman osaamisen kasvattamiseen. Nämä voisi toimia käsi kädessä korkeakoulujen opintokokonaisuuksien kanssa. (Korkeakoulutoimija 1)

4.1.10 Korkeakoulujen digitalisaatio

Teknologinen kehitys ja digitaalisuus ovat mahdollistanut sen, että opiskelu ei ole enää välttämättä riippuvainen fyysistä resursseista tai opettajan läsnäolosta vaan uudenlaiset digitaaliset oppimisympäristöt mahdollistavat uusien opiskelutapojen muodostumisen ajasta ja paikasta riippumattomaksi. Digitaalisten koulutuspalveluiden kehittämisessä yhdistyvät teknologia ja käyttäjien tarpeet. CampusOnlinessa tarjottiin eri korkeakoulujen opintojaksoja, jossa CampusOnline toimi ikään kuin alustana, joka keräsi yhteen kaikkien korkeakoulujen yhteisen opintotarjonnan. Yhteinen verkko-opintotarjonta koettiin auttavan ja tukevan tiedon jakamista yli korkeakoulu rajojen.

Korkeakoulujen digitalisoituminen vaatii uusia toimintatapoja ja innovatiivista otetta. Täytyy osata omaksua uusia teknologioita koko ajan ja osata hyödyntää sitä myös CampusOnlinessa ja muissa korkeakouluprosesseissa sekä opintohallinnon toiminnoissa. (Korkeakoulutoimija 1)

Kehityskohteita CampusOnlinessa nähtiin paljon, kun muuan muassa yhtenäisemmät toimintatavat, jotka koskivat mm. pedagogista suunnittelua, verkko-opintojaksojen rakentamista, hyviä käytänteitä, ohjausta ja teknisiä ratkaisuja. Tärkeänä seikkana tuotiin esille myös se, miten opintotavoitteiden saavutettavuus pystytään todentamaan laadukkaasti ja ennen kaikkea koordinoimaan CampusOnlinen tarjonnan kasvaessa. Erilaiset opintopolkujen rikastaminen on tulevaisuudessa opiskelun monimuotoistuminen ja itselähtöisen opiskelun ta-

voitteena. Näissä tulee kuitenkin huomioida erilaisten opiskelijoiden tarpeet ja erilaiset opiskelumekanismit.

Vaikka monimuototutkinnot ovat jo yleistyneet, mutta kokonaan verkossa toimitettava tutkinto on vielä melko uusi käsite. Verkkotutkinnon käsite on vielä melko vaikiintumaton, eikä sitä välttämättä vielä osata nähdä uudenaikaisena kokonaisuutena opiskella kokonaisuuksia verkossa. (Korkeakoulutoimija 1)

Korkeakoulutoimijat nostivat esille myös asiantuntijatuen, jota eAMK-hankkeen myötä oli rakennettu. Hankkeessa toteutettiin CampusOnlinen lanseerausvaiheessa opintojaksojen opettajille suunnattu digipedataitojen kokeilu, jossa opettajat saivat vertaisarvioinnin avulla vinkkejä ja uusia näkökulmia verkko-opintojaksojen laadukkaaseen toteutukseen. Haastattelussa tuotiin esille, että digitalisaation avulla pystyttäisiin jakamaan tietoa ja hyviä käytänteitä entistä enemmän myös verkostotoimijoiden kesken, joka tukisi myös CampusOnlinen kehitystä.

Tämä eAMK hankkeen asiantuntijaverkosto saikin paljon kiitosta toimijoiden keskuudessa, jota kannattaisi ehdottomasti hyödyntää vielä voimavarana tulevaisuudessa. Tietenkin ratkaistavaksi jäisi se, miten oppimisanalytiikka antaisi tietoa oppimisen laadusta, tai miten sitä voitaisiin hyödyntää opiskelijoiden oppimisen seurantaan. (Korkeakoulutoimija 2)

Tulevaisuuden visiona haastateltava näki jopa, että verkkovälitteisen opintoalustojen dataa voitaisiin tulevaisuudessa entistä enemmän pystyä hyödyntämään opiskelijoiden opinnoissa ja niiden tukemiseen. Oppimisanalytiikka voisi tuoda opettajuuteen uudenlaista osaamista.

Opiskelijat näkivät, että he myös haluavat olla aktiivisesti vaikuttamassa ja mukana myös heille rakennettavassa digitaalisten alustojen kehittämisessä, ja uudenlaisten oppimiskäytäntöjen kokoamisessa. Oppimisen digitalisoitumisesta oli olemassa selkeitä suuntaviivoja, mutta haasteena nähtiin, miten tätä uudenlaista teknologiaa pystyttäisiin entistä tehokkaammin hyödyntämään ja näin tarjoamaan opiskelijoille laadukasta ja monipuolista opetustarjontaa.

4.2 Verkko-opintotarjonnan edellytykset

4.2.1 Opiskelun tuki

Opintojaksojen suorittaminen monipuolisemmin ja joustavammin koettiin yleisesti ottaen hyväksi asiaksi, mutta opintojen itsenäiseen suunnitteluun kaivattiin myös apua ja tukea. Tärkeänä näkökulmana haastatteluissa nostettiin esille verkko-opintotarjonnan resurssit ja opiskelijoiden tukitarpeet opintopolun eri vaiheissa.

Ristiinopiskelun myötä opiskelijalle tarjoutuu entistä enemmän mahdollisuuksia ja valintoja, mutta opiskelijat kokivat, että ylimääräisten ristiinopiskeluopintojaksojen suorittaminen vaati enemmän selvitystyötä kuin normaalissa

tutkintorakenteessa pysyminen. Rajoittamaton valintojen viidakko synnytti myös samalla vallinnan vaikeutta, jolloin nähtiin tärkeäksi, että tukea ja ohjeistusta oli saatavilla. Tukea kaivattiin muun muassa opintojaksojen ja opintokokonaisuuksien hahmottamisessa ja valitsemisessa sekä verkko-opintojaksojen hyväksiluku- ja ilmoittautumisprosesseissa.

Ilmoittautuminen CampusOnline opintojaksoille tehtiin verkossa korkeakoulujen omissa järjestelmissä. Opintojaksolle ilmoittautuminen ei välttämättä kuitenkaan CampusOnline pilotointivaiheessa taannut paikkaa opintojaksolla, koska ilmoittautumiset kirjattiin korkeakoulujen taustaprosesseissa manuaalisesti. Näin ollen opiskelijoille lähetettävän vahvistuspäätöksen saapuminen saattoi kestää melko kauan, mikä aiheutti ilmoittautumiskäytäntöihin opiskelijoille ikäviä epävarmuustekijöitä. Ilmoittautumiskäytäntöjen parantaminen oli tuleva kehitysaskel.

Joo, siis olin periaatteessa ilmoittautunut kurssille, mutta en ollut vielä saanut vahvistusta, eli en tiä saanko mä sitä tehdä. Yhdelle kurssille oli tosi paljon halukkaita opiskelijoita, että mun mielestä sen olisi voinu toteuttaa vaikka kahtena kurssina. (Opiskelija 4)

Koska ilmoittautuminen CampusOnline opintojaksoille oli lähinnä manuaalista kirjaamista, niin haasteeksi koettiin ilmoittautumisien peruutukset, niin että pääsee peruutuspaikalta opintojaksolle, ja sen opiskelijat kokevat haastavaksi omaa työskentelyä suunnitellessaan. (Korkeakoulutoimija 3)

Opiskelijat halusivat tukea opintojensa suunnitteluun ja ahotointiprosesseihin, sekä tukea opintojaksokokonaisuuksien rakentamiseen ja verkko-opintotarjonnan tuki- ja ohjaustoimet toivottiin olevan helposti saatavilla. Ilmoittautumiskäytännöt ja ahotointiprosessit eivät ensikertalaiselle välttämättä näyttäneet selkeinä, ja tällöin saatettiin kaivata tukea. Opiskelijoille ei ollut itsestään selvää se, mitä opintopisteitä minkäkin opintojakson suorittamisella voidaan hyväksilukea, tai miten opintopisteiden korvaavuudet vaikuttivat omaan HOPS-tutkintorakenteeseen. Haasteena koettiin, että eri ammattikorkeakouluissa on erilaiset opintohallinnolliset käytänteet, joten yhteneväistä ohjeistusta olisi haastava tuottaa. Pilotointi vaiheessa jokainen ammattikorkeakoulu itse vastasi opintojen kurssivalintojen hyväksilukemisen prosesseista.

Ammattikorkeakoulujen omat sisäiset ahotointiprosessit tulisi olla selkeitä myös tämän CampusOnlinen kohdalla, niin silloin ne näyttäytyvät myös kaikille opiskelijoille selkeinä. (Korkeakoulutoimija 1)

Tärkeäksi tekijäksi koettiin, että opettajahenkilöstöltä oli tarvittaessa apua saatavissa ja kykyä hallita tekniikkaa, tarjoamalla ohjausta ja koulutusta järjestelmän käytöstä ja pystyä tarjoamaan ratkaisuja teknisiin ongelmiin, joita opiskelijat kohtaavat verkko-opintotarjonnassa.

Opiskelu vaatii opiskelijoilta itsesääätelykykyä, motivaatiota ja tunnistamista omista oppimismekanismeista. Verkossa suoritettava opiskelu antaa opiskelijalle enemmän valinnan mahdollisuuksia mutta myös vastuuta omasta

opiskelustaan. Opiskelijoita ei kuitenkaan tule unohtaa ristiopiskeluverkostoon, vaan heitä tulee myös ohjata ja opastaa.

Läsnaölokursseilla oli helppo kysyä apua, mutta kun kurssi olikin kokonaan verkossa, niin silloin kynnys kysyä neuvoa saattaa olla korkeampi ja itse pärjäämisen tunne kasvaa.

Lisäksi verkko-opintojen yhteydessä on muistettava opiskelijoiden hyvinvoinnin varmistaminen ja mahdollisen ylikuormittumisen riskit liiallisesta kurssi ahminnasta. Syitä tällaiselle ylikuormittumisella voi olla muun muassa liiallinen työmäärä, puutteelliset digitaidot tai vaikka opiskelujalle sattuva henkilökohtainen elämäntilanne.

Sitten tottakai jokaisen henkilökohtaiset opiskelijarutiinit, että pitää olla organisointikykyä ja aikatauluttamiskyky, että pystyy siihen itsenäiseen opiskeluun siinä aikataulussa mikä on annettu, ettei käy niin että sulla on viis kurssia ja että kaikki päättyy viikon päästä ja kaikki tehtävät tekemättä, ettei jää kesken. (Opiskelija 2)

4.2.2 Tiedon saavutettavuus

Tietoa verkko-opintotarjonnan eri vaihtoehtoista koettiin olevan saatavilla, mutta yleensä tämä tieto on hyvin hajallaan ja pirstaloituneena. Haastateltavat olivat etsineet tietoa ensisijaisesti verkosta, mutta olivat olleet yhteydessä myös oman ammattikorkeakoulun toimihenkilöihin ja vastaavan opintojakson opettajaan selvittääkseen opintojaksojen yhteensopivuuden. Vaikka tietoa oli saatavilla, niin monen haastateltavan mieltä askarrutti se, miten verkkotarjonta juuri omalla kohdalla vaikuttaisi opintojen hyväksilukuun omassa tutkintorakenteessa, eritoten kun kokemusta aikaisemmin kyseisen CampusOnline kautta valittujen kurssien ei ollut kertynyt. Opiskelijalta vaadittiin paljon työtä selvittää, mutta myös kykyä tulkita löytämänsä tietoa.

Opiskelijat haluavat nopeasti varmistuksen siitä, ovatko saaneet oikeuden opintojaksoon, ja voivatko suorittamaan, ja miten se opintojakso käytännössä toteutetaan, koska ilmoittautuminen on, ja mitä jos ei mahdukaan opintojaksolle tai, että pääsee perustuspaikalta opintojaksolle. (Korkeakoulutoimija 1)

Tärkeimmäksi asiaksi yhteisen opintotarjonnan osalta koettiin, että oikea tieto on löydettävissä helposti ja oikea-aikaisesti, ja sen lisäksi tieto pitää olla kerättyä yhteen paikkaan, kuten CampusOnline verkko-opintoportaaliin.

Yksi haastateltava nosti esille myös tutor-opiskelijoiden keskeisen roolin CampusOnline verkko-opintotarjonnan tutuksi tuomiselle, varsinkin uusien opiskelijoiden keskuudessa. Uudet opiskelijat saavat paljon tietoa opintojen suorittamisesta ensimmäisillä opintoviikoillaan, joten erityisesti toisten opiskelijan vertaiskokemukset olivat niitä, jotka rohkaisivat valitsemaan opintojaksoja myös ristiopiskeluvaihtoehtona. Yksi haastateltavista tiesi kertoa, että oli kuullut paljon positiivisia kokemuksia aikaisemman alustan SummerSemesterin verkko-opintotarjonnasta, ja että se rohkaisi häntä valitsemaan nyt opintoja CampusOnlinesta.

No siis mulla on kaveri, joka oli tehny aikaisemmin kursseja SummerSemesteristä, ja se tiesi kertoa niistä enemmän ja sillalaila mäkin oikeestaan löysin nämä kurssit. Musta tästä voitaisiin kertoa just ekalla viikolla esim. tutorin kautta. (Opiskelija 4)

Suosittelun voima ja omien kokemusten jakaminen omissa opiskeluyhteisöissä oli vahvistanut useamman haastateltavien päätöstä valita opintojaksoja toisesta ammattikorkeakoulusta. Yksi haastateltavista oli suunnitellut myös tulevalle syksylle kerryttävän mahdollisimman paljon opintojaksoja verkko-opintoina.

Moni vastasi opiskelija palautteessa myös, että on jo suositellut CampusOnlinea, että siinä toimii sellainen viidakkorumpu, olen laittanut omille kavereille linkin, että milloin seuraava ilmoittautuminen alkaa. (Korkeakoulutoimija 1)

Syksynä 2018 teetetyssä CampusOnline opiskelijakyselyssä ilmeni, että kyselyyn 99-prosenttia vastanneista opiskelijoista suosittelisi CampusOnline opintojaksoja kaverille. Tulos esitti sen, että CampusOnlinessa opiskelleet opiskelijat kokivat, että verkko-opintoportaali oli täyttäneet heidän odotuksensa laadun näkökulmasta erittäin hyvin.

Viime syksynä suoritettuna opiskelijapalautteen mukaan 99 % suositteli CampusOnline opintojaksoja muille opiskelijoille, että se oli jopa hämmäntävä tulos, se on aika uskomatonta ja kertoo kyllä siitä, että tämä on semmoinen palvelu, mitä opiskelijat kaipaavat, ja se täyttää myös sille asetetut odotukset. (Korkeakoulutoimija 3)

Tämä suosittelutulos ei kuitenkaan selvennä sitä, että kaikki opiskelijat halusivat opiskella verkossa. Kokonaisuudessaan syksyn 2018 palaute CampusOnlinesta oli todella positiivista, mihin on saattanut vaikuttaa myös se, että syksyn pilottikurssien osalta jokaiselle opintojaksolle tehtiin alkukarsinta opintojaksosten laatuvalmennukseen. Laatuvalmennus tarjosi työkaluja ja vertaisarviointia CampusOnline opettajien kesken verkko-opintojen suunnittelemisessa. Laadukkuuteen viitattiinkin usein haastatteluissa ja saaduissa opiskelijapalautteissa muun muassa opintojaksosten selkeisiin rakenteisiin ja suorittamiseen, kuten esimerkiksi siihen minkälaisia opiskelumateriaaleja opintojaksoilla oli toteutettu.

4.2.3 Opettajien digikyvykkydet

CampusOnline verkko-opintotarjontaan mukaan valitut pilottiopintojaksot olivat käyneet läpi hakuprosessin useiden hakijoiden joukosta. Verkko-opintojakson opettajan innostunut asenne ja motivaatio lähteä opettamaan verkossa ja positiivinen suhtautuminen verkko-opetukseen koettiin myös haastatteluissa arvoa lisääväksi tekijäksi. Lähtökohtaisesti kysymys oli siitä, onko opettaja itse lähtenyt itse aktiivisesti tuomaan opintojaksototeutuksia verkkoon ja on innostunut asiasta, vai onko se tuotu ikään kuin ulkopuolelta, jolloin kyseinen opintojakso viedään CampusOnline verkko-opintotarjontaan korkeakoulun päätöksestä.

CampusOnline opettajilla on ollut hyvin kehittävä työote, asenne ja lähestyminen siihen, että opintojaksojen kehittävät myös tulevaisuudessa, harva koki, että tämä oli tässä ja tällä mennään hamaan tulevaisuuteen. (Korkeakoulutoimija 3)

Haastateltavat CampusOnline toimijat toivat esille myös opettajanäkökulman. Opettajat näkivät rikkautena sen, että jos hänellä itsellään on jotakin erityisosaamista, jota voisi opettaa valtakunnallisesti ja jakaa omaa asiantuntemusta ihan eri tavalla. Osaamisen jatkuvana kehittämisenä, erityisesti pedagogiikan näkökulmasta, jota tämä uusi opetusteknologia ja opintoalustat monipuolistavat. CampusOnline yksi päätavoitteista onkin ollut myös huomioida nykyisen ammattikorkeakoulujen opettajan roolin opintotarjonnan laadukkuuden takaamiseksi. Perinteinen luokkavälitteinen vuorovaikutustilanne on osattava siirtää verkkoon tavoin, jolla oppimistavoitteet voidaan silti taata. CampusOnline-hankkeen aikana keskityttiin myös opettajien digipedagogisten valmiuksien vahvistamiseen ja hankkeen yhtenä tuotoksena oli digipedagogisten osaamismerkki perheen kokoaminen.

4.2.4 Prosessit ja verkostoyhteistyö

Haastatelluissa kävi ilmi, että suurin osa CampusOnlinen taustaprosesseista on manuaalisesti tehtävää työtä. Merkityksellisempänä tarjonnan kasvattamisen esteenä nähtiin taustaprosessien monimutkaisuus ja siitä aiheutuva resurssija vaativa työmäärä. Pilotointijaksolla opintojaksoja CampusOnlinessa oli tarjolla vain 60 opintojaksoa, mutta kansallisena tavoitteena on kasvattaa CampusOnline tarjontaa jopa 10 000 opintojaksoon 2030 mennessä. Tällä hetkellä opintotarjontaa on, mutta se on pirstaloituneena eri alustoilla ja eri paikoissa.

Yhteisenä tavoitteenahan tässä on CampusOnline tarjontaa kasvattaa jopa 10 000 opintojaksoon 2030 mennessä, mikä on erittäin haastava mutta myös itseasiassa realistinen tavoite. (Korkeakoulutoimija 1)

Syy, että miksi sitä tarjontaa rajoittuu, niin johtuu siitä, että manuaalista työtä on vielä niin paljon. Korkeakoulut joutuvat CampusOnlinessa manuaalisesti syöttämään Google Formsin kautta Turun ammattikorkeakoulun palvelimelle tarjontatiedot jokaisesta opintojaksosta ja Turussa henkilö vielä siirtää ne WordPress alustalle portaaliiin. (Korkeakoulutoimija 3)

Haastatelluissa ilmeni myös, että käynnissä oleva ristiinopiskeluhanke, jossa kehitetään palveluväylää. Palveluväylän tarkoituksena on vähentää opintohallinnollista manuaalista käsin tehtävää työtä. Palveluväylää rakennetaan parhailaan, mutta palveluväylän käyttöönotto, ja erilaisten sopimusten allekirjoittamiset ja jalkauttamiset vievät aikaa, eli siirtymäaikaa väylään on ainakin 2–3 vuotta ja se on tarkoitus ottaa käyttöön vuoteen 2022 mennessä. Palveluväylän avulla mahdollistetaan opiskelijoiden suoritustietojen automaattista tiedonsiirtoa korkeakoulusta toiseen, ja tavoitteena on silloin päästää pois portaalivaiheesta.

Haastatelluissa painotettiin, että tulevaisuuden alustaratkaisut ovat vielä kehitteillä, mutta paljon on panostettu siihen, että digitalisaatiota pystytään entistä tehokkaammin hyödyntämään. Suurimpana haasteena kehitystyölle ku-

vattiin korkeakoulujen vähäiset resurssit ja uusien toimintatapojen hidas käyttöönotto. Vaikka moni ammattikorkeakoulu on kiinnostuneet, heillä ei välttämättä ole resursseja vaaditulla aikataululla. Opetusministeriön rahoittamien hankkeiden avulla voidaan jatkaa kehitystyötä ristiinopiskelumalleista ja toimintaedellytyksistä. Hankkeiden avulla voidaan saavuttaa yhteinen suunta ja tavoite.

Vaikka yhteinen tahtotila löytyy, mutta pitää olla valtion ohjaus, esimerkiksi rahoituksen puolesta ja muun kautta ohjata sitä mitä korkeakouluissa tehdään, tämän kohteissa maassa yhteistyö on ehdottomasti paljon järkevämpää kuin että kilpailtaisiin toisiaan vastaan, että ei vain syödä vaan sitä omaa hyvää, vaan ollaan tekemässä asioita yhdessä ennen kaikkea. (Korkeakoulutoimija 2)

Parempaan ollaan menossa mutta hitaasti, mutta hidaste on, että toimintaprosessien toimintatapojen muuttaminen, vaikka ne saadaan muutettua, mutta että ne saadaan jalkautettua, niin se on myös hidaste. (Korkeakoulutoimija 1)

Ammattikorkeakoulujen yhteisen palveluväylän rakentamista on vielä paljon työtä edessä, ja se vaatii korkeakouluilta tiivistä yhteistyötä. Ristiinopiskelun yhteinen verkko-opintotarjonta tulee jatkossa avautumaan korkeakoulujen omiin järjestelmiin, ja CampusOnline alustapohjainen portaali tulee häviämään, tämä vaatii kuitenkin myös paljon opintohallinnollisia uudistuksia, jolloin tuodaan opintojaksojen ohjeet, oppaat, ohjevideot, etäneuvontapalvelut, opintoihin ilmoittautuminen sekä muun muassa opintojaksojen peruminen täytyvät sujua vaivattomasti. Kaikki nämä tuodaan opiskelijoille saavutettavammaksi.

Edellytyksenä muutoksiin ja opintojaksojen siirtämiseen verkkoon tarvitaan oikeat työkalut ja alustat, jotka ovat kaikille saatavilla, niiden organisointi ja suunnitteleminen vaatii paljon resursseja, byrokratiaa ja hallintoa varsinkin eri ammattikorkeakoulujen välillä. Verkossa tarjottavat opiskelijoiden tukipalvelut helpottavat kaikkien työtä ja ne nähtiin positiivisena asiana sekä opiskelija näkökulmasta että korkeakoulutoimijoiden näkökulmasta. Vuorovaikutus ja ammattikorkeakoulujen poikkitieteellinen yhteistyö nähtiin voimavarana.

Positiivisena asiana on eri alojen poikkitieteellistä yhteistyötä, niin se nähtiin rikkauteena meidän kaikkien sekä opiskelijoiden että opettajien kesken. Olemme kaikki osa samaa verkostoketjua, ja jos teemme yhteistyötä, kaikki vedä samaan suuntaan, niin me kaikki hyödyimme. (Korkeakoulutoimija 3)

Tulevaisuuden verkko-opintotarjonnan kehitykseltä odotettiin että, korkeakouluissa opiskelijat huomioidaan entistä paremmin erilaisten kansallisten toimenpiteiden ja hankkeiden ja muun muassa lisääntyvän ristiinopiskelun laajenemisen kautta. Kaikki tukipalvelut on tutkinto-opiskelijoiden osalta hyvin piirretty laatuksikirjaan, mutta nyt huomioidaan ja käsitteellistetään myös oppija laajemmin.

Viitataan nyt OPI-viite arkkitehtuuriin, eli opetuksen ja opiskeluntuen viitearkkitehtuuriin, jota päivitetään kansallisesti, jonka aiempi versio on hyvin korkeakoulukohdainen, siellä otettu huomioon vain tutkinto-opiskelijat, niin nyt sitä päivitetään parasta aikaan, siellä on nostettu oppija kehityksen keskiöön, ja jossa oppija on asiakas,

jolla tarkoitetaan kaikkia kohderyhmiä, oli sitten tutkinto- tai avoimen-, täydennyskoulutuksen opiskelija. Tavoitteena pikkuhiljaa myös miettimään, että miten näitä palveluja voidaan tarjota oppijoille paremmin. (Korkeakoulutoimija 3)

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Arvontekijöiden tunnistaminen

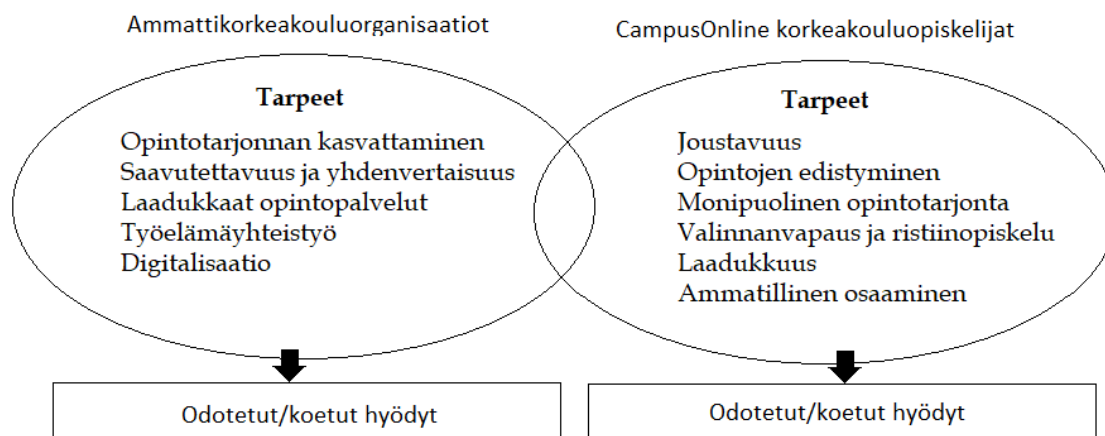
Ensimmäinen tutkimuskysymyksellä haluttiin selvittää opiskelijoiden ja korkeakoulutoimijoiden tarpeita verkko-opintotarjonnalle.

Tutkimuskysymys 1. Mitä tarpeita voidaan tunnistaa korkeakoulujen yhteisessä verkko-opintotarjonnassa?

Haastattelun aineiston pohjalta keskeisemmäksi koetuiksi tarpeeksi verkko-opinnoissa kuvattiin joustavuutta. Joustavuus on ikään kuin oli jokaisen haastateltavan omasta lähtökohdista kehkeytyvä, joka pitää sisällään erinäisiä osaluokkia, joita olivat mm. sijaintiriippumattomuus, vapaus, aikatauluriippumattomuus, helppous, erinäiset lähtötilanteet ja niiden muutokset. Muita esille tulleita tarpeita ja tavoitteita olivat monipuolisempi ja laajempi opintotarjonta ja sitä kautta lisääntyvä valinnanvapaus. Yhteisiä piirteitä, joita opiskelijat kuvasivat koettuna arvona, olivat muun muassa aika ja sijaintiriippumattomuus, yhteensopivuus omien elämäntilanteiden kanssa, toimintaohjeistuksien selkeys ja vaivattomuus sekä laadukas opintotarjonta. Lisäkehitystä kaivattiin ohjeistuksien yhdenmukaistamiseen ja avoimeen viestintään koko korkeakouluverkostossa. Yhteisiä piirteitä, joita opiskelijat kuvasivat koettuna arvona, olivat muun muassa aika ja sijaintiriippumattomuus, yhteensopivuus omien elämäntilanteiden kanssa, toimintaohjeistuksien selkeys ja vaivattomuus sekä laadukas opintotarjonta. Lisäkehitystä kaivattiin ohjeistuksien yhdenmukaistamiseen ja avoimeen viestintään koko korkeakouluverkostossa.

Muita esille tulleita tarpeita verkko-opintotarjonnassa, joita on kuvattu Kuviossa 7, olivat monipuolisempi ja laajempi opintotarjonta ja sitä kautta lisääntyvä valinnanvapaus. Opiskelijat kokivat verkko-opintotarjonnan rikastuttavan mahdollisuuksia, kun opintojaksojen suorittamisen ei välttämättä rajoittunut pelkästään oman kotikorkeakoulun tarjontaan, vaan opiskelijalla oli myös muita vaihtoehtoja valittavana. Opiskelijan arvoalueella arvon muodostuminen syntyy jokaisen omasta subjektiivisista lähtökohdista ja omia henkilökohtaisista kokemuksista peilaten, mihin palveluntarjoajalla ei ole välttämättä mahdollisuutta vaikuttaa.

Korkeakoulutoimijoiden näkökulmasta yhteisen verkko-opintotarjonnan tarpeita puolestaan olivat korkeakoulujen yhteisen opintotarjonnan kasvattaminen ja laadukkaat opintopalvelut. Tarpeena nähtiin myös koulutuksen sisältöjen ja oppimisympäristöjen uudistaminen ja hyödyttämällä enemmän digitalisaatiosta saatavia mahdollisuuksia. Tiivis yhteistyö eri korkeakouluorganisaatioiden ja opiskelijoiden työelämävalmiuksien kasvattaminen nähtiin yhteisinä päämääriä, joita haluttiin tavoitella myös yhteisen verkko-opintotarjonnan toteuttaneessa eAMK-hankkeen kaltaisessa yhteistyössä.



KUVIO 7: Yhteisen verkko-opintotarjonnan odotetut/koetut hyödyt

Kuviossa 7 on kuvattu niitä arvotekijöitä, jotka muodostavat mielikuvan verkko-opintotarjonnan odotetuista ja koetuista hyödyistä. Opiskelijan arvoulottuvuudessa opiskelija itsenäisesti on vastuussa arvon muodostumisesta ja korkeakoulunorganisaation arvoalueella palveluntarjoaja pystyy tarjoamaan ainoastaan arvoehdotelman. Kuviossa 7 on kuitenkin tarkoituksenmukaisesti yhdistetty korkeakoulutoimijoiden ja opiskelijoiden arvon muodostumisen ympäristöt, sillä ne ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään.

Arvon määrittelyssä on erityisesti huomattava se, että nämä hyödyt on nähtävä laajasti, sillä ne saattavat olla myös vaikeasti tunnistettavia, aineettomia ja epäsuoria tekijöitä (Heinonen & Strandvik 2009; Wang ym., 2004). Koetujen hyötyjen selventämiseksi on tärkeää ymmärtää, mitä arvoja esiintyy opiskelijoiden arvoprosesseissa. Tämä edellyttää tietoa paitsi palveluntarjoajan omasta organisaatorakenteesta ja kyvyistä myös asiakkaan tarpeista, käytännöistä, erilaisista rooleista ja näkökulmista. Kaiken kaikkiaan tällaisen tiedon tulisi antaa organisaatioille mahdollisuuden tunnistaa, muokata ja hyödyntää tehokkaasti arvonluontimahdollisuuksia (Kowalkowski, 2011).

Saatujen vastausten perusteella voidaan myös osoittaa, että opiskelijoiden tarpeiden tunnistaminen on tärkeä osa verkko-opintotarjonnan kehitystyötä niin, että opiskelijoita voidaan palvella entistä paremmin ja tuottaa entistä laadukkaampaa korkeakoulujen yhteistä verkko-opetustarjontaa. Syvä ymmärrys arvon muodostumisesta ovat edellytys uusille toimintatavoille. Uusien toimintatapojen omaksuminen ja niiden yhdistäminen jo olemassa oleviin järjestelmiin tarvitsee paljon kehitystyötä, jossa yhteistyö, asiantuntijuus ja organisaatioverkot korostuvat.

5.2 Edellytykset

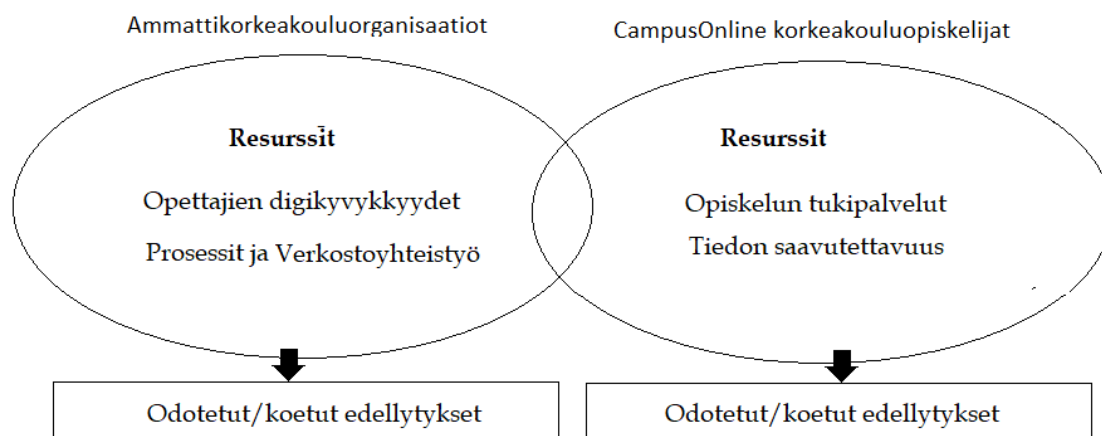
Toisen tutkimuskysymykset tarkoituksena oli selventää millaisia edellytyksiä verkko-opintotarjonnan rakentaminen vaatii.

Tutkimuskysymys 2. Millaisia edellytyksiä yhteisen verkko-opintotarjonnan rakentaminen vaatii ?

Edellytykseksi koettiin muun muassa suoritettavien opintojen tiedon saavutettavuus ja vaivattomuus. Tällä hetkellä korkeakoulut tarjoavat olemassa olevaa verkko-opintotarjontaa monessa eri portaalissa eri puolille pirstoutuneena, ja se edellyttää opiskelijalta paljon selvittämistyötä. Ratkaisuna nähtiin kaiken tiedon yhteen paikkaan kerääminen sekä yhteneväisemmät toimintamallit ja ohjeistukset. Tärkeiksi edellytyksiksi koettiin korkeakoulujärjestelmien ja prosessien joustavuus, integrointi ja yhdenmukaisuus eri korkeakoulujen välillä.

Opiskelijat näkivät tärkeäksi, että saisivat riittävästi tietoa myös edistymisestään ja verkko-opintojen tukipalvelujen tärkeys korostui. Tutkimuksen tuloksista käy lisäksi ilmi, että verkko-opintotarjonnan kasvattaminen edellyttää korkeakoulujen digitalisaation kehittämistä ja IT-alusta ratkaisujen tekemistä sekä näiden resurssien ohjausta. Muita palveluntarjoajan edellytyksiksi nähtiin opettajien digikyvykkyydet ja aktiivinen asenne, halukkuus ja kyky hyödyntää olemassa olevia ratkaisuja ja kertynyttä tietoa. Korkeakoulujen roolina odotettiin toimivan ikään kuin arvonvahvistajana ja verkko-opintotarjonnan mahdollistajan roolissa.

Tuloksissa nostettiin esille myös, että verkostomainen kehitystyö ei olisi ollut mahdollista ilman ammattitaitoisia ja kyvykkäitä opettajien ja kehittäjien joukkoa, jotka työskentelevät kohti korkeakoulujen digitalisaatiota. Yhteisen verkko-opintotarjonnan edellytykset on esitetty tiivistetysti Kuviossa 8.



KUVIO 8: Yhteisen verkko-opintotarjonnan odotetut/koetut edellytykset

Kuviossa 8 verkko-opintotarjonnan resurssit kuvaavat niitä odotettuja ja koettuja edellytyksiä, joita opiskelijoilla ja ammattikorkeakouluorganisaatioilla muodostuu. Toisin sanoen edellytyksiä, jotka joko helpottavat tai estävät opiskelijan tavoitteiden saavuttamista opinnoissaan. Nämä edellytykset ovat hyvin kontekstiriippuvaisia, johon vaikuttavat erilaiset toimijat, tilanteet ja resurssit.

Lähiopetusta ei nähty verkko-opintotarjonnan kasvattamisen uhrauksena, vaan verkko-opintotarjonta koettiin pikemminkin lisäarvoa tuovana mahdollisuutena. Tuloksissa painotettiin, että verkko-opiskelu ei tule korvaamaan täysin läsnäoloa vaativaa opetusta, ja että ei ole mielekäästä tai edes tarpeen yrittää siirtää kaikkea opetusta verkkoon. Tarkoitus siis ei ole siirtää lähiopetusta verkkoon ja tehdä asioita samalla tavalla, mitä tehdään lähiopetuksessa, vaan ajatusmallina on lähtökohtaisesti suunnitella verkko-opetusta, sillä se mahdollistaa uudenlaisia toimintatapoja, joita lähiopetus ei voi tarjota.

Tuloksissa ilmeni että, vuorovaikutukseen opiskelijoiden ja korkeakoulujen välillä vaikuttaa kuitenkin osaamisen ja käytettävissä olevan tiedon epäsymmetria ja osapuolten käytettävissä olevien resurssien luonne. Molemmat sekä opiskelijat että korkeakoulutoimijat totesivat, että korkeakoulujen vastuulla on käyttää asiantuntijarooliaan ja kokemustaan esimerkiksi opintojaksojen laadukkuuteen liittyen, koska opiskelijalla ei ole välttämättä riittävästi tietoa tunnistamaan ja määrittelemään ongelmansa ja tarpeensa perusteellisesti.

Verkko-opintotarjonnan perustuu pohjimmiltaan aineettomien resurssien siirtymiseen osapuolilta toisille, jolloin voi olla vaikea hahmottaa sen todellisia uhrauksia, sillä perinteisesti katsottuna organisaatioiden vaihdannan ”näkyvä” osa on ollut rahan vaihtaminen hyödykkeeseen tai palvelutuotteeseen. Korkeakoulujen verkko-opintotarjonnassa ei synny rahallista vaihdantaa, vaan kyse on osaamisen ja ammattitaidon kasvattamisesta yksilöissä, johon yhdistyy myös yhteiskunnallisia ulottuvuuksia.

Saatujen vastausten perusteella voidaan osoittaa opetuksen laadukkuuden kehittämiseen ja ylläpitämiseen tarvitaan kuitenkin hyvin paljon resursseja ja juuri resurssien niukkuus nähtiin suurimpana haasteena yhteisen verkko-opintotarjonnan kasvattamiselle.

5.3 Arvon muodostuminen vuorovaikutuksessa

Kolmannessa tutkimuskysymyksessä pyritään kartoittamaan arvon muodostumisen vuorovaikutuksen ajureita, jotka muodostuvat aiemmin luetelluista verkko-opintotarjonnan tarpeista ja edellytyksistä.

Tutkimuskysymys 3. Mistä tekijöistä yhteisen verkko-opintotarjonnan arvo muodostuu opiskelijan ja korkeakoulutoimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa?

Eggert ym. (2019) mallissa kuvattiin asiakkaan ja palveluntuottajan vuorovaikutuksessa muodostuvia arvo-odotuksia. Mallissa asiakkaat ja palveluntarjoajat muodostavat siis arvo-odotuksia keskinäisen vuorovaikutuksen perusteella vaihdannan hyödyistä ja kustannuksista. Tuloksena syntyy määrittelemätön joukko vaihtosuhteita, jotka heijastavat odotettua arvoa asiakkaalle ja odotettua arvoa toimittajalle (Eggert ym., 2019). Nämä vuorovaikutustekijät muodostavat suurelta osin arvon, joista organisaatiot voivat luoda arvoehdotelmia (Kowalkowski, 2011).

Lopullinen verkko-opintotarjonnan arvo muodostuu nimenomaan näiden kahden korkeakouluorganisaation arvoulottuvuuden ja korkeakouluopiskelijan arvoulottuvuuden vuorovaikutuksesta keskenään. Laadukkaan ja onnistuneen verkko-opintotarjonnan rakentaminen vaatii useita eri hallinnollisia toimintoja ja sisäisiä prosesseja sekä korkeakoulujen keskinäinen verkostoitumisen ja yhteistyön vahvistamista sekä opiskelijoiden aktiivista roolia kehittämisessä. Onnistunut arvonaluonti edellyttää kykyä hallita odotuksia, viestintää ja lupauksia molempien osapuolten välillä koko vuorovaikutusprosessien ajan. Saatujen tuloksien perusteella voidaan myös osoittaa, että onnistuneen verkko-opintotarjonnan edellytyksenä on verkostomainen yhteistyö.

Korkeakoulut ovat isoja asiantuntijaorganisaatioita, joissa suunnanvaihtaminen tarvitsee yhteisen tahtotilan. Teoriakatsauksessa arvonaluominen vuorovaikutuksessa edellyttää palveluntarjoajalta koko organisaation henkilöstön ajattelun muutosta kohti monimutkaisia yhteistyöverkostoja ja palveluekosysteemejä (Seppä & Tanev, 2011). Arvon määrittelyssä pitää olla kykyä pysähtyä hahmottamaan sitä toimintaa ympäristöä laajemmin, ja mitä voidaan tehdä vieläkin paremmin. Tiivistetysti arvo muodostuu ikään kuin kokonaisarviointi kaikista arviotekijöiden hyödyllisyydestä.

Korkeakoulujen yhteinen digitaalinen verkko-opintotarjonta on saanut aikaan positiivista vuorovaikutusta ja yhteistyöprojekteja yli korkeakoulu rajojen, jonka lopputuloksena voidaan nähdä monipuolisempi opintotarjonta sekä vuorovaikutuksesta muodostuvia arvokkaita kohtaamisia. Yhteisellä tekemisellä ja verkostoyhteistyöllä saadaan aikaan tehokkaampia kokonaisratkaisuja. Tieto ja erikoistuminen syvenee ja oppijälähtoisemmät palvelut palvelevat kaikkia oppimisen ekosysteemin osapuolia.

Eggert ym. (2019) mallissa kuvataan, että palveluntarjoajalla ja asiakkaalla on samalainen lähtökohta muodostaa arvo-odotuksia, omien henkilökohtaisten tarpeiden ja tavoitteiden kautta suhteellistamalla ne käytettävissä oleviin resursseihin ja kyvykkyyksiin. Olennaista on havaita ja tunnistaa ne arvoajurit, jotka luovat arvoa asiakkaalle, sillä odotettu käyttöarvo on perusedellytys vaihdannan syntymiselle ja koetun käyttöarvon saavuttamiselle. Ilman vuorovaikutuksessa syntyvää vaihdantaa odotetun käyttöarvon perusteella, ei synny kokemuksen syntyvää käyttöarvoa (Eggert ym., 2019). Merkittävää arvonaluomiseksi oli myös kyky tunnistaa näitä odotettuja ja koettuja hyötyjä. Vuorovaikutus korkeakoulutoimijoiden ja opiskelijoiden kanssa tuottavat arvokasta tietoa, mutta nostavat esille myös epäkohtia.

Yhteisen verkko-opintokokonaisuuksien rakentamisessa tulisi ottaa huomioon niin opiskelijoiden tarpeet ja tavoitteet kuin oppimisympäristöjen vaativat resurssit, kyvykkyydet ja edellytykset. Ratkaisuna vuorovaikutuksen lisäämiseen nähtiin yhteisten toimintatapojen ja ohjeistuksien muodostaminen sekä korkeakoulujen keskinäinen verkostoitumisen ja yhteistyön vahvistaminen.

Kirjallisuudessa aikaisemmin arvonaluominen ajateltiin tapahtuvan aineellisista ominaisuuksista, arvoketjuissa ja prosesseissa, sekä kahden välisissä suhteissa. Nyt yhä lähemmin pyritään määrittelemään arvonaluominen alusta- ja ekosysteemiajattelussa, jolloin yhteinen verkko-opintotarjonta toimii

ikään kuin alustana tai kohtaamispaikkana korkeakouluverkostojen vuorovai-
kutuksessa syntyvälle arvonluonnille. Arvoa ei synny yksin organisaatioiden
sisällä, eikä myöskään vain korkeakouluorganisaatioiden ja opiskelijoiden välil-
lä, vaan vuorovaikutuksessa ja yhteistyöllä kaikkien oppimisen ekosysteemin
sidosryhmien välillä.

5.4 Digiloikka

Korkeakoulujen digitalisaation edistäminen ja verkko-opintotarjonnan kehittä-
minen nähtiin yhteisinä päämääriä, joita haluttiin tulevaisuudessa kehittää.
Opiskelijat näkivät, että he myös haluavat olla aktiivisesti vaikuttamassa ja mu-
kana myös heille rakennettavassa digitaalisten alustojen kehittämisessä, ja uu-
denlaisten oppimistratkaisujen kokoamisessa. Seuraavaan Taulukkoon 2 on ke-
rätty seuraavia arvon muodostumisen käytännön implikaatioita yhteisen digi-
taalisen verkko-opintotarjonnan kehittämisen tueksi.

TAULUKKO 2: Yhteisen digitaalisen verkko-opintotarjonnan kehittämisen käytännön im-
plikaatioita arvon yhteisluomisen avulla

Joustavuus	Opiskelutahdin rytmittäminen, edistäminen Tutkintorakenteen valinnanvapaus Hyväksiluku prosessien sujuvoittaminen
Tarjonnan monipuolisuus	Eri koulutusalojen monipuolisuuden huomioiminen Erialaisten opiskelupolkujen mahdollistaminen Suoritustapojen laajentaminen ja valitseminen
Laadukkuus	Laadukkaan verkko-opintojaksototeutukset Selkeät ja kattavat tehtäväkuvaukset Opiskelun tukitoiminnot
Saavutettavuus	Tiedon jakaminen ja saatavuus yhdestä paikkaa Selkeät yhteiset ohjeistukset
Työelämä	Työelämäyhteistyön lisääminen verkko-opinnoissa Tulevaisuuden uudenvuorokoulun osaaminen
Ristiinopiskelu	Oppimisen uusi ekosysteemi Valinnanvapauden lisääminen
Digitaalisuus	Uudenlaisten teknologioiden hyödyntäminen Ajasta ja paikasta riippumaton opiskelu

Digipedagogiikka ei tietenkään ole täysin uusi ilmiö korkeakouluissa, vaan sitä
on sovellettu jo aikaisemmin. Oppimisanalytiikka puolestaan oli vielä suhteelli-
sen uusi asia, jonka korkeakoulutoimijat näkivät tarjoavan uudenvuorokoulu-
mahdollisuuksia. Digitaalisia verkko-opintoja tarjoava korkeakouluorganisaatio ei siis
lähtökohtaisesti tarjoa opiskelijoilleen suoraan teknologioita, vaan sen sijaan

oikeanlaisia teknologioita hyödyntämällä organisaatioiden on mahdollista tarjota ydinosaamistaan, tietoa ja ammattitaitoa, opiskelijoilleen entistä laadukkaammin ja monipuolisemmin. Korkeakoulujen uusien toimintatapoja tarkastellessa korostuu palvelukeskeisen ajattelun verkostonäkökulma ja arvon yhteisluominen.

5.5 Johtopäätökset

Tämä tutkimuksen lähtökohtana oli selvittää, miten arvon muodostumista voidaan hyödyntää yhteisen digitaalisen verkko-opintotarjonnan kehittämisessä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä arvon muodostumisen elementeistä ja keskeisimmistä arvotekijöistä yhteisessä digitaalisessa verkko-opintotarjonnassa.

Tämä tutkimus korostaa arvon muodostumisen vuorovaikutteista luonnetta. Grönroosin & Voiman (2013) mukaan asiakas on arvonluoja yhdessä yrityksen kanssa, yrityksellä on mahdollisuus liittyä asiakkaan arvonluomisprosessiin. Yritys toimii ikään kuin arvon fasilitaattorin roolissa, joka mahdollistaa arvon yhteisluomisen yhdessä asiakkaan kanssa (Grönroos & Voima, 2013). Myös tässä tutkimuksessa tulokset korostavat, että molemmilla osapuolilla, sekä opiskelijoilla ja korkeakouluorganisaatioilla on merkittävä rooli arvonmuodostumisen prosessissa, arvon käsitetään syntyvän opiskelijan ja korkeakouluorganisaatioiden yhteisellä arvoalueella vuorovaikutuksessa. Arvon muodostuminen edellyttää kuitenkin sitä, että korkeakoulutoimijoilla on mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa opiskelijoiden kanssa, joko suoraan tai epäsuoraan erilaisten resurssien kautta.

Tämän lisäksi yhteisen verkko-opintotarjonnan arvon muodostumista esitettiin Eggert ym., (2019) malli asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutuksessa muodostuvia arvo-odotuksia, jotka toimivat vuorovaikutuksen vaihdannan ajureina. Odotettu käyttöarvo muodostuu siis asiakkaan tai palveluntarjoajan arviosta saavutettavissa olevista hyödyistä sekä niistä tekijöistä, joista on valmis luopumaan (Eggert ym., 2019). Opiskelijan arvoalueella arvon muodostuminen syntyy jokaisen omasta subjektiivisista lähtökohdista ja omia henkilökohtaisista kokemuksia peilaten. Näin ollen verkko-opintotarjonnan arvon muodostuminen on ikään kuin jatkuva prosessi, joka korostaa opiskelijan kykyä saada arvoa tuotteen käytöstä sekä kokemuksia, joita opiskelijat verkko-opintotarjonnan käytön myötä saa. Odotuksia puolestaan muokkaavat aiemmat kokemukset, annetut lupaukset ja korkeakoulujen arvoesitykset.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että tämä tutkimus lisää ymmärrystä korkeakouluissa jo olemassa olevien toimintatapojen ja aineellisten ja aineettomien resurssien hyödyntämistä arvonmuodostuminen laajemmassa merkityksessä ja korostaa arvon muodostumisen vuorovaikutteista luonnetta. Vuorovaikutukseen opiskelijoiden ja korkeakoulujen välillä vaikuttaa kuitenkin osaamisen ja käytettävissä olevan tiedon epäsymmetria ja osapuolten käytettävissä olevien resurssien luonne. Korkeakouluorganisaatioiden yhteistyölle tässä tut-

kimuksessa ehdotamme, että otetaan huomioon yhteisen verkko-opintotarjonnan kehittämiseksi se, että korkeakouluopettajilla on erityinen tietotaso prosesseista ja asiayhteydestä, mutta itse arvokokemuksen luomiseen on välttämätöntä huomioida myös opiskelijan arvotekijät.

Tässä tutkimuksessa tunnistettiin yhteisessä digitaalisessa verkko-opintotarjonnassa useita hyötyjä ja edellytyksiä, jotka kuvattiin kasvattavan tai vähentävän opiskelijoiden koettua arvoa. Tulokset osoittavat, että on merkityksellistä saavuttaa käsitys siitä, mitkä tekijät verkko-opintotarjonnassa muodostavat arvoa ja tunnistaa arvon muodostumisen eri arvoalueet. Johtopäätöksenä todeta, että opiskelijan arvokokemuksen perusteellinen selvittäminen on hyödyllinen toimintatapa, joka tarjoaa työkaluja sekä arvokasta tietoa korkeakoulujen yhteisen verkko-opintotarjonnan kehitykselle ja näin tarjoamaan opiskelijoille laadukasta ja monipuolista opetustarjontaa. Arvot toimivat tässä valintoja ohjaavina periaatteina ja jossa korkeakouluorganisaation toimijoiden rooli arvojen jalkauttajana on keskeinen. Tämä tutkimus ehdottaa, että osapuolten tulisi kehittää ja koordinoita toimintamalleja ja menettelyjä, jotka edesauttavat ja mahdollistavat vuorovaikutusta, sillä arvon yhteisluominen edellyttää monipuolisia resursseja ja molempien osapuolten aktiivista osallistumista.

Tuloksissa korostui myös, että korkeakoulu yhteistyön suunnittelevat, hallinnoivat ja johtavat suurelta osin opetusalan ammattilaiset, mutta opiskelijoiden rooli ja miten he voivat vaikuttaa arvoprosesseihin, ei ole hyödynnetty vielä perusteellisesti. Tutkimus ehdottaa siis, että korkeakoulupalvelujen kohdalla on tärkeää ymmärtää, kenelle arvoa tuotetaan ja miksi. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta digitaalisuus mahdollistaa korkeakoulujen yhteisen verkko-opintotarjonnan kasvattamisen ja tarjoaa uusia mahdollisuuksia opiskelijoiden joustavalle opiskelulle, valmistumiselle ja viime kädessä työllistymismahdollisuuksille. Johdollisena loppupäätelmänä korkeakoulutuksen digitalisoitumisen keskiössä on nimenomaan arvon yhteisluominen prosessien varmistaminen ja vuorovaikutuksen mahdollistaminen. Tämä tutkimus suosittelee myös, että arvon muodostumisen tarkastelussa kyse ei ole paikallaan pysyvän, muuttumattoman ilmiön tutkimisesta vaan ajan myötä jatkuvasti muuttuvasta ilmiöstä. Arvotekijät on otettava huomioon verkko-opintotarjonnan arvioinnissa sen kaikissa vaiheissa, niin suunnitteluvaiheesta järjestelmän käyttöön ja lopputulokseen saakka. Tärkeää on siis huolehtia siitä, että opiskelija säilyy korkeakoulukehityksen keskiössä.

5.5.1 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2007) painottavat että tutkimuksessa aina tarpeen tarkastella tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetilla arvioidaan tutkimuksen tuloksien toistettavuutta ja luotettavuutta. Toistettavuudella tarkoitetaan sitä, että onko tutkimuksen tulokset toistettavissa, mikäli tutkimuksen aineiston analysoi toinen tutkija. Toinen tutkimuksen pätevyyttä mittaava arviointikriteeri on validiteetti, jolla puolestaan arvioi sitä että, kuvaako saadut tutkimuksen tulokset tutkittua ilmiötä. Lisäksi laadullisen tutkimuksen arvioinnin tulisi tapahtua koko tutkimusprosessin ajan,

ei vain sen lopussa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2007; Eriksson & Kovalainen, 2008).

Tutkimuksen reliabiliteettia voidaan kasvattaa kuvaamalla tarkasti tutkimuksen toteuttaminen ja aineiston tuottamisen olosuhteet. Hirsjärvi ym., (2007) painottavat, että tapaustutkimuksessa tutkijan aikaisempi tietämys ja tutkimusongelma ovat yhteydessä siihen, miten tutkimuskysymykset asetellaan ja millainen tutkimuskohde valitaan. Tutkittava tapaus sekä tutkimuksen kohde ja tutkimuskysymykset vaikuttavat puolestaan siihen, mitä aineistoja ja menetelmiä käytetään, ja millaisia tuloksia tutkimusanalyysistä saadaan (Hirsjärvi ym., 2007). Tässä tutkimuksessa tutkimuksen reliabiliteettia on pyritty lisäämään kuvaamalla toteutettu tutkimusmenetelmä ja tutkimusaineisto mahdollisimman yksityiskohtaisesti huomioiden kuitenkin haasteltavien henkilöiden anonymiteetti.

Lisäksi tutkimuksen reliabiliteettia arvioitaessa on myös hyvä ymmärtää, että haastatteluaineistossa saatujen toistuvien teemojen ja tulkintojen osalta tulokset ovat aina tutkijan tulkinta asioista, koska tutkimuksessa on tehtävä valintoja, jotka rajaavat tutkimusta. Tässä tutkimuksessa on myös ymmärretty, että kun tutkitaan arvoja ja ihmisten käsityksiä, tutkimuksen tulokset eivät ole täysin objektiivisia eikä asenteista vapaita, vaan haastateltavien ihmisten omat mielipiteet ja aikaisemmat kokemukset vaikuttavat kerättyyn haastatteluaineistoon.

Eriksson ja Kovalainen (2008) mukaan reliabiliteettia arvioitaessa on huomioitava myös että, haastatteluvastauksissa täytyy arvioida vastaajien motiiveja ja olosuhteita siitä, miten paljon teemahaastattelun luonne ja asetelma on vaikuttanut vastaajaan asenteeseen tutkittavaa aihetta kohtaan (Eriksson & Kovalainen, 2008). Haastattelurunko oli myös ennakkoon suunniteltu ja kysymyksissä pyrittiin välttämään ennakko-oletuksia ja kysymysasettelu pyrittiin antamaan mahdollisimman neutraaliin sävyyn. Haastattelut suoritettiin lähes kaikki puhelimen välityksellä, ja vain kaksi haastatteluista toteutettiin kasvokkain tapahtuvana haastatteluna. Kasvokkain tehdyissä haastatteluissa haastattelijasta pystyy myös tulkitsemaan eleistä ja ilmeistä vastaajan vastauksia sekä mahdollisesti havaitsemaan, mikäli haastateltava tarvitsee kysymyksiin lisätarkennusta.

Tutkimustuloksissa suorien sitaattien avulla on pyritty osoittamaan ne relevantit ja toistuvat teemat, jotka on valikoitu kuvaamaan haastateltujen vastauksia kyseiseen teemaan liittyen, ja joiden pohjalta on voitu tehdä päätelmiä. Tässä tutkimuksessa aineiston sitaatteja on pyritty valikoimaan mahdollisimman monipuolisesti eri haastateltavien haastatteluaineistoista.

Validiteettia arvioitaessa puolestaan, jolla arvioidaan sitä että, kuvaako saadut tutkimuksen tulokset tutkittua ilmiötä (Eriksson & Kovalainen, 2008; Hirsjärvi ym., 2007). Tutkimuksen tavoitteena oli lisätä ymmärrystä siitä, mistä arvo muodostuu korkeakoulujen yhteisessä digitaalisessa verkko-opintotarjonnassa. Laadullisen tapaustutkimusmenetelmän valinta myös tuki näiden tutkimustavoitteiden saavuttamista, koska laadullisella tutkimuksella pystyttiin ymmärtämään syvällisemmin ja laaja-alaisemmin opiskelijoiden arvonmuodostumista, kuin mitä määrällisellä tutkimuksella ei olisi voitu saavut-

taa. Hyvän tapaustutkimuksen on oltava tavalla tai toisella merkittävä. Tässä tutkimuksessa valittu tapaustutkimuskohde on ainutlaatuinen ja tutkijan keskeinen tehtävä on pystyä osoittamaan nämä piirteet tutkimuksen yleisölle. Tämä tutkimus oli suomalaista korkeakoulujen verkko-opintotarjontaa koskeva tapaustutkimus, siksi tapauksen ainutlaatuisuus oikeuttaa tapaustutkimuksen lähestymistavan asianmukaisuuden.

Tämän tutkimuksen rajoitteena on suhteellisen pieni haastateltavien otoskoko, 7 haastateltavaa. Tästä syystä ei tämän tutkimuksen perusteella ei voida otoskoko perustuen tehdä yleistettäviä johtopäätöksiä. Otoskoko on valittu tutkimuksen hallittavuuden vuoksi ja niin, että se edustaa eri näkökulmia. Tämän laadullisen tutkimuksen tarkoituksena oli ymmärtää ilmiötä syvällisemmin, eikä saavuttaa yleistettäviä johtopäätöksiä. Havaintojen yleistettävyyttä voitaisiin vahvistaa laajemmalla määrällisellä tutkimusotoksella.

Tässä tutkimuksessa haastatteluaineisto oli poikkeuksellisen positiivista, ja tutkimustuloksissa ei ilmentynyt lähes ollenkaan verkko-opintotarjontaa vastustavia kommentteja. Positiivinen haastatteluaineisto kuitenkin on myös rinnastettavissa myös vuonna 2019 kerättyyn määrälliseen opiskelijapalautteeseen CampusOnlinesta, joka myös tuotti myös tuloksen, jossa 99 % kaikista vastanneista opiskelijoista olisi suositellut CampusOnline opintotarjontaa ystävälleen. Tähän palautekyselyyn vastasi kaikkiaan 1115 opiskelijaa vuonna 2019 (eAMK hankekuvaus, 2017).

Tutkimuksen toistettavuutta koskien erityiseen huomioon on hyvä ottaa myös, että tämä laadullinen haastatteluaineisto on kerätty vuonna 2019, eli ennen merkittäviä muutoksia korkeakouluorganisaatioiden siirtymistä lähes sataprosenttiseen verkko-opetukseen covid-2019 pandemian vuoksi. Mikäli tämä samainen tutkimus toistettaisiin myöhempänä ajankohtana, niin tutkimusmielessä olisi mielenkiintoista huomioda miten olosuhteiden muutokset ovat vaikuttaneet opiskelijoiden arvoihin ja asenteisiin verkko-opintotarjontaa kohtaan.

5.5.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tässä tutkielman aineiston ja tutkimustuloksien arvon muodostumisen tekijöistä korkeakoulukonseptissa pohjalta nousi esiin useita jatkotutkimusaiheita. Korkeakouluorganisaatiot ovat erinomainen esimerkki, joka haastaa arvon muodostumisen tunnistamisen ja mittaamisen. Tulevissa jatkotutkimuksissa voitaisiin tutkia tapoja kehittää käsiteltyjä arvotekijäitä ja mahdollisuuksia arvon luomiseen esimerkiksi työelämänlähtökohdista. Lisäksi voisi tarkastella CampusOnlinen korkeakoulujen arververkostoissa muodostuvaa arvoa, ja tutkia myös verkostotoimijoiden vaikutus arvon luomiseen.

Tämän kerätty tutkimusaineisto on siinä mielessä mielenkiintoinen, koska se on kerätty ennen nykyistä erittäin poikkeuksellista tilannetta, jonka jokainen korkeakoulu on kohdannut keväällä 2020, kun alkanut covid-19 pandemia mulisti kaikkien korkeakoulujen opetusta. Pandemia on tuonut täyden uuden näkökulman ja tarpeen myös koulujen digitaalisuuden kehittämiseen ja entistä joustavampien verkko-opintokokonaisuuksien suorittamiseen ja tarjoamiseen.

Korkeakoulut ovat joutuneet ottamaan tarkasteluun korkeakoulujen digitaalisuuteen keskittyvät tulevaisuuden toimenpiteet entistä tarpeellisempina.

Erityisen mielenkiintoista olisi jatkotutkimuksena kohdata millaisia vaikutuksia kyseinen tilanne on vaikuttanut opiskelijoiden opiskelukokemuksiin, ja miten verkko-opiskelun pakollisuus vastaanotettu opiskelijoiden keskuudessa, ja miten kuinka tässä tutkimuksessa paljastuneet verkko-opintotarjonnan arvo-tekijät voivat muuttua ajan myötä.

Lisäksi jatkotutkimus ehdotuksena on, miten arvon yhteisluomista voitaisiin hyödyntää opiskelijoiden tukipalvelujen ja verkko-opintojaksojen ohjauksen kehittämisessä. Tulevaisuuden tutkimuksessa voidaan tunnistaa esimerkiksi, onko korkeakouluissa nykyisessä muodossaan riittävä valmiita ohjeistuksia ja käytäntöjä verkko-opintojen laadukkaaseen toteuttamiseen, kun verkkototeutuksien määrä kasvaa. Lisäksi olisi mielenkiintoista tutkia miten jatkuva oppiminen toteutuu verkko-opintoportaalin konseptissa, ja miten kansallisilla korkeakouluhankkeilla voidaan edistää jatkuvaa elinikäistä oppimista.

LÄHTEET

- Aarikka-Stenroos, L. & Jaakkola, E. 2012. Value co-creation in knowledge intensive business services: A dyadic perspective on the joint problem solving process. *Industrial Marketing Management*, 41(1), 15–26.
- Al-Fraihat, D., Joy, M., Masa'Deh, R. & Sinclair, J. 2020. Evaluating E-learning systems success: An empirical study. *Computers in Human Behavior*, 102, 67-86.
- Anderson, J. C. & Narus, J. A. 1998. Business marketing: Understand what customers value. *Harvard Business Review*, 76(6), 53-67.
- Ballantyne, D. & Varey, R. J. 2006. Creating value-in-use through marketing interaction: The exchange logic of relating, communicating and knowing. *Marketing theory*, 6(3), 335-348.
- Caldwell, N. D., Roehrich, J. K. & George, G. 2017. Social value creation and relational coordination in public - private collaborations. *Journal of Management Studies*, 54(6), 906-928.
- Cidral, W. A., Oliveira, T., Di Felice, M. & Aparicio, M. 2018. E-learning success determinants: Brazilian empirical study. *Computers and Education*, 122, 273-290.
- Cheng, Y. 2011. Antecedents and consequences of e-learning acceptance. *Information Systems Journal*, 21(3), 269-299.
- Chernatony, L., Harris, F. & Dall'Olmo Riley, F. 2000. Added value: Its nature, roles and sustainability. *European Journal of Marketing*, 34(1/2), 39–56.
- eAMK, 2021 CampusOnlinella ennätysvuosi 2020. Uutinen 12.04.2021. [viitattu 27.05.2021] Saatavana: <URL: <https://www.eamk.fi/fi/projekti/uutiset/campusonlinella-ennatysvuosi-2020/>>.
- eAMK hankekuvaus, 2017. Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama korkea koulutuksen kehittämishanke. [viitattu 27.02.2021] Saatavana: <URL: <https://www.eamk.fi/fi/projekti/>>.
- Eggert, A., Kleinaltenkamp, M., & Kashyap, V. 2019. Mapping value in business markets: An integrative framework. *Industrial Marketing Management*, 79, 13–20.
- Eggert, A., Ulaga, W., Frow, P. & Payne, A. 2018. Conceptualizing and communicating value in business markets: From value in exchange to value in use. *Industrial Marketing Management*, 69, 80–90.
- Eriksson, P. & Kovalainen, P. 2008. *Qualitative methods in business research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Flint, D. J., Woodruff, R. B. & Gardial, S. F. 2002. Exploring the phenomenon of customers' desired value change in a business-to-business context. *Journal of Marketing*, 66(4), 102–117.
- Grönroos, C. & Ravald, A. 2011. Service as business logic: Implications for value creation and marketing. *Journal of Service Management*, 22(1), 5-22.
- Grönroos, C. & Voima, P. 2013. Critical service logic: Making sense of value

- creation and co-creation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 41(2), 133-150.
- Hair, J. F., Wolfinbarger, M., Money, A. H., Samouel, P. & Page, M. J. 2015. *The essentials of business research methods*. Third edition. London: Routledge.
- Hankammer, S. & Kleer, R. 2018. Degrowth and collaborative value creation: Reflections on concepts and technologies. *Journal of Cleaner Production*, 197, 1711-1718.
- Heinonen, K. 2007. Conceptualising online banking service value. *Journal of Financial Services Marketing*, 12(1), 39.
- Heinonen, K. & Strandvik, T. 2009. Monitoring value-in-use of e-service. *Journal of Service Management*, 20(1), 33-51.
- Heinonen, K., Strandvik, T. & Voima, P. 2013. Customer dominant value formation in service. *European Business Review*, 25(2), 104-123.
- Hirschman, E. & Holbrook, M. 1982. Hedonic consumption: Emerging concepts, methods and propositions. *Journal of Marketing*, 46, 92-101.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. 13. osin uud. laitos. Helsinki: Tammi.
- Jaakkola, E. & Alexander, M. 2014. The role of customer engagement behavior in value co-creation: A service system perspective. *Journal of Service Research*, 17(3), 247-261.
- Koskinen M., Nakamura R., Yli-Knuuttila H., Tyrväinen P. (2020). Kohti oppimisen uutta ekosysteemiä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kowalkowski, C. 2011. Dynamics of value propositions: Insights from service-dominant logic. *European Journal of Marketing*, 45(1/2), 277-294.
- Kähkönen, A. & Lintukangas, K. 2018. Key dimensions of value creation ability of supply management. *International Journal of Operations & Production Management*, 38(4), 979-996.
- Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus.
- Lindgreen, A., Hingley M., & Antioco, M. 2011. Value marketing in the health care industry. *Journal of Marketing Management*, 27(3-4), 199-206.
- Lindgreen, A. & Wynstra, F. 2005. Value in business markets: What do we know? Where are we going? *Industrial Marketing Management*, 34(7), 732-748.
- Lusch, R., Vargo, S. & O'Brien, M. 2007. Competing through service: Insights from service-dominant logic. *Journal of Retailing*, 83(1), 5-18.
- Mehta, A., Morris, N. P., Swinnerton, B. & Homer, M. 2019. The influence of values on e-learning adoption. *Computers and Education*, 141, 1-16.
- Möller, K. & Törrönen, P. 2003. Business suppliers' value creation potential: A capability-based analysis. *Industrial Marketing Management*, 32(2), 109-118.
- Oerle, S., Lievens, A. & Mahr, D. 2018. Value co-creation in online healthcare communities: The impact of patients' reference frames on cure and care. *Psychology & Marketing*, 35(9), 629-639.

- de Oliveira, D. T. & Cortimiglia, M. N. 2017. Value co-creation in web-based multisided platforms: A conceptual framework and implications for business model design. *Business Horizons*, 60(6), 747-758.
- Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu 11.4.2019. VISIO 2030 työryhmien raportit. [viitattu 27.04.2021] Saatavana: <URL: https://minedu.fi/documents/1410845/12021888/Visiotyo%CC%88ryhmien+yhteinen+taustaraportti_v2.pdf/d69fc279-d6a9-626d-deac712662738972/Visiotyo%CC%88ryhmien+yhteinen+taustaraportti_v2.pdf.pdf>.
- Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu 24.10.2017. Korkeakoulutus ja tutkimus 2030-luvulle. Taustamuistio korkeakoulutuksen ja tutkimuksen 2030 visio-työlle. [viitattu 27.04.2021]. Saatavana: <URL: [https://minedu.fi/documents/1410845/4177242/visio2030taustamuistio.pdf/b370e5ec-66d3-44cb-acb9-7ac4318c49c7/visio 2030-taustamuistio.pdf](https://minedu.fi/documents/1410845/4177242/visio2030taustamuistio.pdf/b370e5ec-66d3-44cb-acb9-7ac4318c49c7/visio%2030-taustamuistio.pdf)>.
- Payne, A., Storbacka, K. & Frow, P. 2008. Managing the co-creation of value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 83-96.
- Prahalad, C. & Ramaswamy, V. 2004. Co-creation experiences: The next practice in value creation. *Journal of Interactive Marketing*, 18(3), 5-14.
- Ramaswamy, V. & Ozcan, K. 2018. What is co-creation? Interactional creation framework and its implications for value creation. *Journal of Business Research*, 84, 196-205.
- Rantala, K. & Karjaluoto, H. 2016. Value co-creation in health care: Insights into the transformation from value creation to value co-creation through digitization. In *Academic MindTrek'16: Proceedings of the 20th International Academic MindTrek Conference*, 34-41.
- Ravald, A. & Grönroos, C. 1996. The value concept and relationship marketing. *European Journal of Marketing*, 30(2), 19-30.
- Seppä, M. & Tanev, S. 2011. The future of co-creation. *The Open Source Business Resource*, 6-12.
- Vargo, S. & Lusch, R. 2004. Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17.
- Vargo, S. & Lusch, R. 2008. Service-dominant logic: Continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 1-10.
- Wang, Y., Po Lo, H., Chi, R. & Yang, Y. 2004. An integrated framework for customer value and customer-relationship-management performance: A customer-based perspective from China. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(2/3), 169-182.
- Waseem, D., Biggemann, S. & Garry, T. 2018. Value co-creation: The role of actor competence. *Industrial Marketing Management*, 70, 5-12.
- Woodruff, R. 1997. Customer value: The next source for competitive advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 139-153.
- Wu, L., Liu, Q., Zhou, W., Mao, G., Huang, J. & Huang, H. 2020. A Semantic web-based recommendation framework of educational resources in e-learning. *Technology, Knowledge and Learning*, 25(4), 811.
- Zeithaml, V. A. 1988. Consumer perceptions of price, quality and value: A

means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.

Zhang, X. & Chen, R. 2008. Examining the mechanism of the value co-creation with customers. *International Journal of Production Economics*, 116(2), 242-250.