

Sanna Soppela

JATKUVAN OPPIMISEN
HYBRIDIKOULUTUSTEN
OPPIMISKOKEMUKSEN JA
KOULUTUSKONSEPTIN
KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö

Muotoilija (YAMK)

Palvelumuotoilu



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Muotoilija (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Sanna Soppela
Työn nimi	Jatkuvan oppimisen hybridikoulutusten oppimiskokemuksen ja koulutuskonseptin kehittäminen
Toimeksiantaja	Itä-Suomen yliopisto, Jatkuvan oppimisen keskus
Vuosi	2022
Sivut	83 sivua, liitteitä 6 sivua
Työn ohjaaja(t)	Sanna Haapanen, Lea Tuomainen

TIIVISTELMÄ

Digitalisaatio ja muut toimintaympäristön nopeat muutokset pakottavat myös yliopistojen täydennyskoulutuksen mukautumaan paremmin käyttäjien tarpeisiin ja uudistamaan koulutusten toteutusmuotoja. Täydennyskoulutuksissa hyödynnetäänkin entistä enemmän joustavia hybridikoulutuksia, jotka mahdollistavat osallistumisen joko lähiopetuksessa tai etäyhteydellä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella hybridikoulutusten oppimiskokemusta ja rakentaa malli, jonka avulla voidaan tuottaa joustavia hybridikoulutusratkaisuja ja erinomaisia oppimiskokemuksia jatkuvan oppimisen tarpeisiin.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostui palvelumuotoilusta ja siihen läheisesti liittyvistä oppimismuotoilun ja koulutusmuotoilun näkökulmista. Keskeisenä tutkimusongelmana selvitettiin, mitkä tekijät vaikuttavat hybridikoulutuksen oppimiskokemukseen ja millainen palvelukonsepti tarvitaan hyvän hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen tuottamiseksi. Opinnäytetyön tutkimusstrategiana oli design-tutkimus, jonka prosessimallina käytettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimallia. Hybridikoulutusten osallistujien oppimiskokemukseen vaikuttavia tekijöitä hahmotettiin osallistavien haastattelujen, muotoiluluotaimen sekä teemahaastattelun avulla. Kiteytetyn käyttäjämääräyksen ja hybridikoulutuksen arvoanalyysin avulla opinnäytetyössä rakennettiin käyttäjien tarpeisiin vastaavaa hybridikoulutuskonseptia.

Opinnäytetyössä havaittiin, että hybridikoulutuksessa on kiinnitettävä huomiota sekä digitaalisen että fyysisen oppimisympäristön muotoiluun, osallistujien vuorovaikutuksen mahdollistamiseen, joustavaan palvelupolkuun sekä teknisten ja pedagogisten ratkaisujen valintaan. Hyvä hybridikoulutuksen oppimiskokemus syntyy osallistumisen joustavuudesta, paikkariippumattomuudesta ja erilaisista keinoista hyödyntää teknologiaa, mutta samalla koulutukselta edellytetään aitoa vuorovaikutusta sekä kohtaamisen ja vertaisoppimisen mahdollisuutta.

Onnistuneiden hybridikoulutusten oppimiskokemusten tuottamiseksi koulutusten toteuttajilla on oltava hyvä käsitys siitä, mistä hybridikoulutuksen oppimiskokemus muodostuu. Opinnäytetyössä tuotettiin hybridikoulutusten toteuttajille laajempaa ymmärrystä hybridikoulutuksen hyödyistä ja edellytyksistä sekä malli, jota voidaan soveltaa yleisesti hybridikoulutusten suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiasanat: palvelumuotoilu, oppimismuotoilu, käyttäjäkokemus, hybridikoulutus, jatkuva oppiminen

Degree title	Master of Culture and Arts
Author (authors)	Sanna Soppela
Thesis title	Development of the learning experience and training concept for hybrid continuous learning training
Commissioned by	University of Eastern Finland, Centre for Continuous Learning
Time	2022
Pages	83 pages, 6 pages of appendices
Supervisor	Sanna Haapanen, Lea Tuomainen

ABSTRACT

Digitalisation and other rapid changes in the operational environment force continuing education in universities to better adapt to the needs of users and to reform the implementation forms of the trainings. Therefore flexible hybrid trainings, which enable participation either in contact teaching or remotely, are increasingly utilised in continuing training. The objective of the thesis was to review the user experience of hybrid trainings and to build a model that can be used to produce flexible hybrid training solutions and excellent learning experiences for the needs of continuous learning.

The theoretical framework of the thesis consisted of service design, as well as related aspects of learning design and educational design. The key research problem was to study which factors influence the learning experience of hybrid training and what type of service concept is needed to produce a good hybrid training learning experience. The theoretical process model of the thesis was the Double Diamond model of service design. Factors affecting the user experience of participants in hybrid trainings were explored through participatory interviews, a design probe and a semi-structured interview. User understanding was summarised as user profiles and design drivers guiding development. The user needs of hybrid training participants were summed up using the Kano model. Workshops were then used to build and test a hybrid training concept that meets the needs of the users.

The thesis showed that in hybrid training, attention must be paid to designing both the digital and physical learning environments, enabling participants to interact, creating a flexible service path and choosing technical and pedagogical solutions. A good learning experience in hybrid training is created by the flexibility of participation, location independence and various means of utilising technology, but at the same time genuine interaction and the possibility of encountering and peer learning are required.

In order to produce successful hybrid learning experiences, those who implement the training must have a good understanding of what the learning experience of hybrid education consists of. The thesis therefore gives hybrid training providers a broader understanding of the benefits and prerequisites of hybrid training and a model that can be applied to the implementation of hybrid training.

Keywords: service design, learning design, user experience, hybrid training, continuous learning

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN KUVAUS JA TUTKIMUSASETELMA.....	9
2.1	Toimeksiantaja ja opinnäytetyön tavoitteet.....	9
2.2	Tutkimuksen käsittekartta ja viitekehys.....	10
2.3	Tutkimuskysymykset.....	15
2.4	Tutkimusmenetelmät ja aineiston analyysi.....	16
3	TUTKIMUSSTRATEGIA JA KESKEISET KÄSITTEET.....	20
3.1	Design-tutkimus.....	20
3.2	Palvelumuotoilu ja palvelumuotoiluprosessi.....	23
3.3	Keskeiset käsitteet.....	25
3.3.1	Asiakaskokemus, käyttäjäkokemus ja oppimiskokemus.....	26
3.3.2	Oppimismuotoilu ja koulutusmuotoilu.....	30
3.3.3	Hybridikoulutus.....	34
4	HYBRIDIKOULUTUKSEN OPPIMISKOKEMUS.....	35
4.1	Käyttäjymmärryksen kerääminen.....	36
4.1.1	Etäosallistujien muotoiluluotain.....	37
4.1.2	Osallistavat haastattelut ja mallintaminen.....	39
4.1.3	Hybridikoulutusten opiskelijoiden haastattelut.....	43
4.2	Hybridikoulutusten käyttäjätarpeet.....	44
4.2.1	Hybridikoulutuksen arvoanalyysi.....	45
4.2.2	Hybridiopiskelijoiden käyttäjäprofiilit.....	48
4.2.3	Hybridikoulutusten kouluttajien tarpeet.....	54
4.3	Hybridikoulutuksen oppimiskokemukseen vaikuttavat tekijät.....	56
4.4	Design driverit.....	59
5	HYBRIDIKOULUTUKSEN KONSEPTOINTI.....	60
5.1	Konseptin kehittäminen.....	61
5.2	Konseptin testaus ja iterointi.....	65

6	TULOKSET.....	71
7	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	73
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	75
9	POHDINTA.....	76
	LÄHTEET.....	78
	KUVALUETTELO	82

LIITTEET

Liite 1. Etäosallistujien muotoiluluotain

Liite 2. Puolistrukturoidun teemahaastattelun kysymysrunko

Liite 3. Kano-mallilla toteutettu arvoanalyysi

Liite 4. Kysely

1 JOHDANTO

Toimintaympäristön nopeat muutokset pakottavat myös yliopistojen täydennyskoulutuksen mukautumaan ja uudistumaan, jotta koulutus vastaisi paremmin käyttäjien muuttuviin tarpeisiin. Yksi suurimmista muutoksista, joka vaikuttaa koulutusten toteuttamiseen on digitalisaatio, jonka vaikutuksia koronapandemia on nopeuttanut entisestään. Yleistyvät joustavat täydennyskoulutusten toteutustavat mahdollistavat osallistujien osallistumisen koulutuksiin paikasta riippumatta. Digitalisaatio vie koulutusta myös entistä enemmän verkkoon, jolloin opiskelijan oppimiskokemus etäännyttyy kauemmaksi varsinaisesta palveluntuottajasta ja käyttäjän kokemuksia koulutuspalvelun eri vaiheissa on entistä vaikeampi havainnoida. Koska toimintaympäristön muutos on koulutuskentällä suuri ja muun muassa digitalisaatio vaikuttaa merkittävästi koulutuspalvelujen tuottamiseen sekä oppimisympäristöjen kehittämiseen, tarvitaan myös täydennyskoulutuskentällä muotoiluajattelun hyödyntämistä.

Satu Miettisen (2014, 11) mukaan muotoiluajattelu on yrityksen kykyä sopeuttaa toimintaansa muutokseen luovasti ja proaktiivisesti. Muotoiluajattelun avulla organisaatio pystyy tuottamaan uutta sisältöä ja kehittämään toimintaansa monialaisesti ja ratkaisukeskeisesti. Muotoiluajattelu myös auttaa organisaatiota kehittämään liiketoimintaansa siten, että palvelu tuottaa lisäarvoa asiakkaalle. (Miettinen 2014, 11.) Opinnäytetyössä muotoiluajattelua sovelletaan jatkuvan oppimisen koulutuspalvelujen kehittämiseen. Opinnäytetyön tavoitteena on ymmärtää paremmin täydennyskoulutuksen asiakkaan oppimiskokemusta hybridikoulutusympäristössä ja muotoilla käyttäjäymmärrykseen perustuen entistä paremmin käyttäjien tarpeisiin vastaava hybridikoulutuskonsepti.

Hybridikoulutusten käyttäjien eli täydennyskoulutuksen kontekstissa usein vankan asiantuntijaosaamisen työssään hankkineiden aikuisten opiskelijoiden tarpeiden ymmärtäminen on yksi keskeisimmistä asioista koulutuspalvelujen palvelumuotoilussa. Ennen kuin käyttäjien tarpeita pystytään tarkemmin tarkastelemaan, on kuitenkin tunnettava palvelun käyttäjät. Käyttäjäymmärrystä voidaan lisätä erilaisilla palvelumuotoilun käyttäjätiedon keräämisen menetelmillä kuten haastattelulla ja kerättyä tietoa voidaan kiteyttää muun muassa

käyttäjien erilaisia tarpeita kuvaavien käyttäjäprofiilien avulla. Käyttäjäprofiilit kiteyttävät palvelujen asiakkaista saatuja tietoja ja kuvaavat toisistaan poikkeavien käyttäjäryhmien toimintamallit ja motiivit. Kun palvelun käyttäjien toiminnan motiivit, tarpeet ja eroavuudet tunnetaan, voidaan heille alkaa rakentaa heidän tarpeitaan vastaavia palveluita. (Tuulaniemi 2011, 154.)

Tällä hetkellä täydennyskoulutuksen asiakkaista ei ole edelleenkään saatavilla riittävästi syvällistä käyttäjätietoa, jonka perusteella täydennyskoulutusta voitaisiin muotoilla vastaamaan paremmin erilaisiin käyttäjien tarpeisiin. Parempi käyttäjäymmärrys mahdollistaisi myös täysin uudenlaisten palvelukonseptien rakentamisen täydennyskoulutuksen palvelutarjoon, joissa voitaisiin hyödyntää paremmin esimerkiksi digitalisaation mahdollisuuksia.

Aikuisten opiskelijoiden näkökulmasta oppimisen integrointi osaksi työelämää on erittäin merkittävä asia. Jotta uusissa koulutusratkaisuissa päästäisiin aidosti hyödyntämään työelämän, koulutuksen ja tutkimuksen yhteistyötä, pitäisi kaikki osapuolet koota yhdessä yhteiskehittämään täydennyskoulutusten sisältöä ja toteutustapoja. Yhteiskehittämisen avulla koulutuspalvelujen kehittäminen voitaisiin toteuttaa monialaisesti erilaiset tarpeet ja näkökulmat huomioiden. Yhteiskehittämisellä jatkuvan oppimisen koulutuspalveluja voitaisiin myös kehittää sisällöltään entistä monipuolisemmiksi. Vaikka nykyisinkin täydennyskoulutusten suunnittelu pohjautuu tarvekartoituksiin ja jatkuvaan hiljaisen signaalien havainnointiin, voitaisiin palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä ottaa koulutuspalvelujen käyttäjät ja tilaajat paremmin mukana varsinaiseen suunnitteluvaiheeseen. Yhteiskehittämisen avulla koulutuksesta saatavat konkreettiset hyödyt saataisiin paremmin esille ja koulutukset saataisiin kytkettyä palvelemaan vielä tiiviimmin työelämän tarpeita. Konkreettiset hyödyt, jotka olisivat suoraan vietävissä käytäntöön, toisivat käyttäjille paljon lisäarvoa, jota täydennyskoulutuksen opiskelija odottaa myös saavansa koulutukselta.

Palvelujen käyttäjien kannalta palvelun toimivuus ja käytettävyys ovat palvelukokemuksen onnistumiseen vaikuttavia olennaisia tekijöitä. Palvelujen digitalisoituminen vaikuttaa merkittävästi oppimisympäristöihin ja muuttaa myös palvelujen käyttämistä ja koko toimintaympäristöä. Käyttäjien kannalta olennaista on, että koulutukseen liittyvät palvelupolut ovat sujuvia niin ennen koulutusta,

koulutuksen aikana kuin myös koulutuksen jälkeen. Palvelumuotoilun avulla erilaiset palvelupolut voidaan tunnistaa ja kuvata visuaalisesti ja palvelupolkujen kuvauksen avulla palvelujen kriittisiä palvelutuokioita ja kosketuspisteitä voidaan kehittää siten, että palvelukokemus on käyttäjän kannalta mahdollisimman myönteinen.

Hybridikoulutuksen onnistunut palvelukokemus edellyttää, että palveluun liittyvät tekniset ratkaisut toimivat hyvin ja että ne helpottavat käyttäjän toimimista erilaisissa digitaalisissa ympäristöissä. Tällä hetkellä teknisissä ratkaisuissa on edelleen paljon kehitettävää, sillä palvelupolkujen suurimmat haasteet liittyvät usein toimimattomaan tekniikkaan. Erityisesti verkossa ja etänä toteutettavan koulutuspalvelun kehittämisessä empatia ja käyttäjäkokemuksen huomioiminen onkin tärkeää nostaa esille, jotta palvelun käyttäjälle harmia tuottavat kosketuspisteet saadaan huomioitua. Usein juuri näissä harmia tuottavissa kohdissa käyttäjä on harmillisen yksin, eikä hän voi juurikaan vaikuttaa asioihin. Yksilön kannalta tarjottujen palvelujen pitää myös joustaa siten, että palvelupolku voi mukautua yksilöllisten tarpeiden mukaan. Täydennyskoulutuksen näkökulmasta palvelumuotoilua voidaan hyödyntää joustavien ratkaisujen ideoimisessa ja testaamisessa käytännössä.

Osaltaan koulutusmaailman digitalisoituminen on eräällä tavalla kaksiteräinen miekka: Digitalisoituminen mahdollistaa monia erilaisia joustavia etäyhteyksillä ja verkossa toimivia koulutusratkaisuja, jotka tarjoavat opiskelijoille joustavia yksilöllisiä ratkaisuja osallistua koulutukseen paikasta ja myös ajasta riippumatta. Toisaalta taas koko yhteiskunnan digitalisoitumiskehitys johtaa siihen, että aitoa kasvokkaista vuorovaikutusta myös arvostetaan entistä enemmän ja se koetaan lisäarvona. Lisäarvon tuottamisessa asiakkaalle pitääkin ottaa huomioon molemmat näkökulmat. Erityisesti hybriditoteutuksina toteutettavia koulutuspalveluja kehittäessä on pystyttävä tuottamaan laadukasta lähiopeutusta, joka samalla mahdollistaa verkostoitumisen ja vertaisoppimisen. Toisaalta taas hybridikoulutuksen etäosallistumista kehittämällä saadaan tavoitettua laajempi kohderyhmä ja tarjottua erilaisia paikasta riippumattomia mahdollisuuksia osallistua koulutuksiin.

Koulutuspalvelujen suunnittelu ja käyttäjälähtöinen kehittäminen edellyttää asiantuntijaorganisaatiossa myös koulutusten suunnittelijoilta ja kouluttajilta

joustavaa suhtautumista erilaisiin näkökulmiin ja niiden huomioimista palvelun kokonaiskehittämisessä, mikä tarkoittaa osittain omasta asiantuntijastatuksesta luopumista, jotta myös asiakkaat ja muut sidosryhmät osataan aidosti ottaa mukaan yhteiskehittämiseen. Tämä vaatii osaltaan myös kykyä toimia eriävien mielipiteiden ja vastakkaisten näkemysten ristiaallokossa ratkaisukeisesti, tulevaisuusorientoituneesti sekä rohkeasti uutta luoden. Muotoiluajatelu ja palvelumuotoilun menetelmät antavat kuitenkin täydennyskoulutuksen kehittämiseen juuri niitä näkökulmia, joita uusien ratkaisujen ja palvelukonseptien kehittämisessä on kaivattu – aitoa monialaisuutta, näkökulmien yhdistämistä ja erityisesti käyttäjien tiiviimpää kuulemistä ja mukaan ottamista kehittämään palveluja yhdessä palveluntuottajan kanssa.

2 OPINNÄYTETYÖN KUVAUS JA TUTKIMUSASETELMA

Luvussa 2 avataan opinnäytetyön hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen muodostumiseen ja tarkasteluun liittyvää tutkimusasetelmaa ja kuvataan opinnäytetyön toimeksiantajana toimivan Itä-Suomen yliopiston Jatkuvan oppimisen keskuksen toimintaa. Tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä, hybridikoulutusta ja siihen liittyvää oppimiskokemusta, avaava käsitekartta luo yhtymäkohdita oppimisen ja koulutuksen kehittämisen, palvelumuotoilun ja siihen liittyvien käsitteiden välille. Käsitekarttaa rajaamalla määritellään tutkimuksen tarkempi teoreettinen viitekehys ja luvussa kuvataan myös opinnäytetyön tutkimuskysymykset sekä työssä käytetyt tutkimus- ja analyysimenetelmät.

2.1 Toimeksiantaja ja opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää uudenlainen hybridikoulutuskonsepti, jonka avulla voidaan tuottaa erinomaisia oppimiskokemuksia sekä koulutuksen lähiopetukseen osallistuville opiskelijoille että etäopiskelijoille. Opinnäytetyö tehdään Itä-Suomen yliopiston (UEF) Jatkuvan oppimisen keskukselle, joka tuottaa jatkuvan oppimisen palveluja kuten avoimen yliopiston opintoja sekä tutkinnonjälkeistä täydennyskoulutusta aikuisopiskelijoille. Opinnäytetyössä hybridikoulutuskonseptin kehittämisessä keskitytään erityisesti täydennyskoulutuksen hybriditoteutusten kehittämiseen, mutta työn tuloksilla pyritään kuitenkin laajempaan sovellettavuuteen, jolloin havaintoja hybridikoulutuksen käyttäjäkokemukseen vaikuttavista tekijöistä voidaan soveltaa myös muiden kuin täydennyskoulutusten suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Opinnäytetyön tekijä työskentelee itse Itä-Suomen yliopiston Jatkuvan oppimisen keskuksessa suunnittelijana, ja vastaa omalta osaltaan myös erilaisten täydennyskoulutuskonseptien kehittämisestä osana omaa työtään. Jatkuvan oppimisen keskus toimii fyysisesti Joensuussa ja Kuopiossa, mutta jatkuvaan oppimiseen liittyvää lähiopetusta järjestetään myös muualla Suomessa.

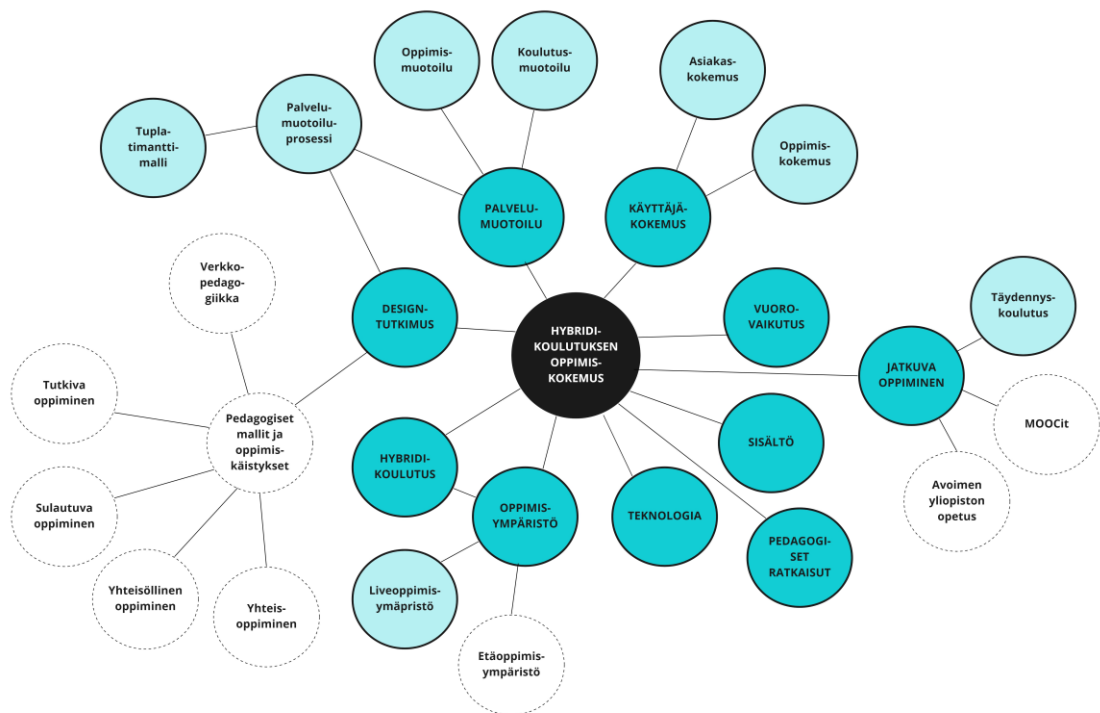
Tulevaisuuden haasteena on viedä täydennyskoulutusta entistä enemmän verkkoon, jossa toteutusmuotona voi olla joko verkko-opetus, reaaliaikainen etäopetus tai hybridiovetus, johon opiskelijat voivat osallistua joko paikan päällä tai etäyhteydellä. Verkko-opetuksella tarkoitetaan tässä yhteydessä verkossa kokonaan toteutettavaa opetusta, joka voi olla esimerkiksi MOOC (Massive open online course) tai verkkokurssi. Reaaliaikaisella etäopetuksella viitataan etäyhteyksillä toteutettavaan opetukseen, jossa kaikki osallistujat sekä kouluttaja osallistuvat samanaikaisesti opetukseen kukin omalta koneeltaan. Hybridikoulutukset puolestaan yhdistävät toteutusmuodossa samanaikaisesti lähi- ja etäopetusta siten, että osa osallistujista osallistuu koulutukseen yhteisestä fyysisestä tilasta ja osa osallistuu samaan koulutukseen etäyhteyksien välityksellä. (Löfström ym. 2010, 84–85.)

Koska etäopetusta tarjotaan usein rinnakkaisena vaihtoehtona lähiopetukselle, on hybridiovetuksen kehittäminen kustannustehokas tapa tavoittaa laajempi joukko opiskelijoita digitalisoituvassa koulutusmaailmassa sekä tarjota heille joustavia osallistumismahdollisuuksia. Hybridikoulutus ei ole kuitenkaan vain lähiopetuksen välittämistä etäyhteydellä, vaan hybridikoulutus muodostaa aidosti uudentyypin koulutuksen toteutustavan, jonka laadukas toteuttaminen edellyttää vahvaa käyttäjäymmärrystä.

2.2 Tutkimuksen käsittekartta ja viitekehys

Opinnäytetyössä hybridikoulutuksen oppimiskokemus on tutkimuksen lähtökohta, jonka ympärillä ilmiötä tarkastellaan jatkuvan oppimisen kontekstissa. Hybridikoulutuksen oppimiskokemusta hahmotetaan muun muassa erilaisten oppimisympäristöjen, pedagogisten ratkaisujen, koulutuksen sisällön, teknologian sekä vuorovaikutuksen näkökulmista. Samalla oppimiskokemuksen tarkastelussa kiinnitetään huomiota kahden erilaisen oppimisympäristön ja kahden erilaisen osallistumistavan tuottamiin käyttäjätarpeisiin.

Käsittekartassa kuvataan erilaisia tutkittavaan ilmiöön liittyviä käsitteitä ja käsittekartan avulla voidaan havainnollistaa myös ilmiöön liittyvien käsitteiden välisiä suhteita (Anttila 2014). Käsittekartta auttaa hahmottamaan tutkittavaa aihealuetta ja samalla sen avulla voidaan rajata tutkimuksen tarkempi viitekehys (Muotio 2021). Opinnäytetyön käsittekartassa (kuva 1) kuvataan hybridikoulutusten oppimiskokemukseen liittyvää laajempaa käsitteellistä kokonaisuutta, jota tarkastellaan jatkuvan oppimisen kontekstissa design-tutkimuksen ja palvelumuotoilun sekä hybridikoulutuksen oppimiskokemukseen vaikuttavien eri tekijöiden näkökulmasta.

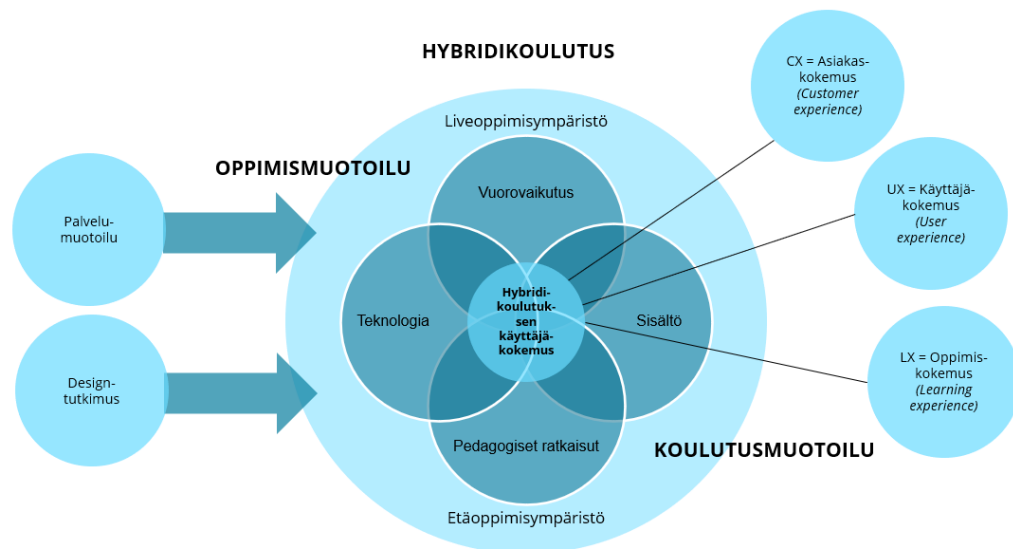


Kuva 1. Opinnäytetyön käsittekartta (Soppela 2022)

Hybridikoulutusta ja koulutuksen muotoilua on tutkittu paljon viime vuosina erityisesti teknisestä ja kasvatustieteellisestä näkökulmasta (esim. Alhgren ym. 2020b; Hirumi 2014; Cheung ym. 2013). Myös hybridikoulutuksen käyttäjäkokemusta on tutkittu, mutta käyttäjäkokemukseen viittaavat tutkimukset tarkastelevat hybridikoulutuksen käyttäjäkokemusta usein hyvin teknisestä tulokulmasta esimerkiksi teknisen alustan käyttäjäkokemuksen kautta. Hybridikoulutuksen tutkimuksen intressi on tällä hetkellä suuri ja uutta tutkimusta erilaisissa konteksteissa tuotetaan jatkuvasti.

Myös oppimismuotoilun tutkimusta on tehty kansainvälisesti tarkasteltuna paljon, mutta kotimainen tutkimus oppimismuotoiluun liittyen on vielä melko vähäistä ja myös oppimismuotoilun käsite Suomessa on melko nuori. Oppimismuotoiluun liittyen Suomessa on julkaistu muun muassa Huhtasen (2019) Verkko-oppimisen muotoilukirja sekä joitakin opinnäytetöitä kuten Röngän (2022) oppimismuotoilun vaikuttavuutta tutkiva opinnäytetyö ”Tutkimus oppimismuotoilun vaikuttavuudesta: Case Oppimismuotoilu Bootcamp”, Boströmin (2017) ”Learning design in practice for everybody” ja Partosen (2021) ”Valmennuksen oppijalähtöinen kehittäminen”.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu käyttäjäkokemuksesta ja palvelumuotoilusta sekä siihen liittyvistä oppimismuotoilun ja koulutusmuotoilun näkökulmista. Viitekehys on visualisoitu kuvaus tutkimuksen teoreettisista lähtökohdista, johon on havainnollistettu tutkimuksessa käsiteltävät asiakokoisuudet (Anttila 1996). Kuvassa 2 on kuvattu, miten opinnäytetyön viitekehys muodostuu edellä mainittujen näkökulmien ja lähestymistapojen yhdistyessä hybridikoulutuksen kehittämiseen ja koulutuskonseptin tuottamiseen.



Kuva 2. Opinnäytetyön viitekehys (Soppela 2022)

Opinnäytetyön kannalta keskeisimpiä käsitteitä ovat asiakaskokemus (Customer experience CX), käyttäjäkokemus (User experience UX) sekä oppimiskokemus (Learning experience LX), jotka kuvaavat opiskelijan subjektiivista kokemusta palvelun käyttäjänä erilaisista näkökulmista. Opinnäytetyö liittyy

myös sulautuvan oppimisen käsitteeseen (Blended learning), jossa tarkastellaan oppimisympäristöjen sulautumista yhteen (Lalima & Lata Dangwal 2017, 129). Hybridikoulutuksissa fyysinen koulutustila ja virtuaalinen oppimisympäristö sulautetaan yhdeksi kokonaisuudeksi, jossa oppiminen tapahtuu. Sulautuvan oppimisen määritelmä yhdistetään toisinaan monimuoto-opetukseen ja toisinaan hybridiopetukseen, jolloin käsitteiden määrittäminen on hankalaa. Sulautuvan oppimisen näkökulma jätetään kuitenkin opinnäytetyö tutkimusrajan ulkopuolelle opinnäytetyön viitekehyksen liittyessä ennen kaikkea hybridikoulutuksen käyttäjäkokemuksen hahmottamiseen ja hybridikoulutuksen konseptin kehittämiseen palvelumuotoilun muotoiluprosessia hyödyntäen.

Sulautuvaan oppimiseen liittyy myös tutkivan oppimisen, yhteisoppimisen ja yhteisöllisen oppimisen käsitteet. Tutkivalla oppimisella (Inquiry-based learning) tarkoitetaan oppimisen pedagogista mallia, joka perustuu tiedon sosiaaliseen rakentamiseen ryhmässä. Tutkivassa oppimisessa oppimisen pyrkimyksenä on ymmärtää paremmin tarkastelun kohteena olevaa ilmiötä. (Lakkala 2012, 93.) Yhteisoppiminen (Co-operative learning) ja yhteisöllinen oppiminen (Collaborative learning) puolestaan sisältävät ajatuksen, jossa ryhmä yhdessä pyrkii ymmärtämään ilmiötä ja tuottamaan uutta tietoa, jota oppijat eivät pystyisi tuottamaan yksin. Yhteisoppiminen ja yhteisöllinen oppiminen ovat oppimisprosesseja, joissa korostuvat yhteiset tavoitteet, työskentelyprosessin korostaminen, ongelmalähtöisyys, jaettu asiantuntijuus, tiedonrakentaminen, ajattelun näkyväksi tekeminen, oppijoiden kognitiivisten ja metakognitiivisten taitojen kehittäminen sekä oppijoiden vastuu opiskelun organisoinnista ja oppimisesta. (Vuopala 2014, 66–68.) Opinnäytetyössä ei kuitenkaan syvennyttä erityisesti erilaisiin oppimiskäsityksiin eikä pedagogisiin malleihin, mutta oppimismuotoilun näkökulmasta on hyvä tunnistaa, millaiset oppimiskäsitykset ja pedagogiset mallit ohjaavat taustalla myös hybridikoulutusten oppimisprosesseja ja siitä syntyvää oppimiskokemusta.

Opinnäytetyö toteutetaan laadullisena design-tutkimuksena, jonka tutkimusotteessa yhdistyvät sekä praktinen että kriittinen tiedonintressi. Vilkan (2015, 67) mukaan laadullisen tutkimuksen tiedonintressinä on selittää ihmisen toimintaa ymmärtämällä hänen toimintaansa liittyviä päämääriä. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää merkityksiä, joita ihmiset antavat toiminnalleen, ja nämä merkitykset näkyvät ihmisten haluissa, uskomuksissa, käsityksissä,

arvoissa ja ihanteissa (Vilkkä 2015, 67). Praktiseen eli tulkinnalliseen tiedonintressiin liittyvät tulkitsevat tiedonhankintamenetelmät, joiden avulla tutkimuksessa pyritään ymmärtämään ihmistä hänen ympäristössään (Anttila 2014). Praktisella tasolla opinnäytetyössä halutaan selvittää oppimiskokemukseen kytkeytyviä tulkintoja käyttäjien hybridikoulutukseen osallistumiseen liittyvistä arvostuksista ja odotuksista. Opinnäytetyön kriittinen tiedonintressi tulee esille toimintatutkimukseen liittyvässä yhteisessä reflektoinnissa sekä tavoiteorientoituneessa arvoanalyysissa.

Opinnäytetyö toteutetaan laadullisena tutkimuksena, jossa on vahva produktiivinen tutkimusote. Opinnäytetyön aikana asiakkaiden tarpeeseen vastaavaa hybridikoulutuskonseptia muotoillaan palvelumuotoilun tuplatimanttimallia hyödyntäen. Tutkimuksen toiminnallinen osuus tuottaa uutta tietoa hybridikoulutuskonseptin kehittämiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena on käytännön hybridikoulutuskonseptin kehittämisen yhteydessä kehittää myös teoreettista skaalattavaa toimintamallia. Opinnäytetyön tavoitteena on myös ymmärtää paremmin lähiopetukseen osallistujan ja etäosallistujan oppimiskokemukseen vaikuttavia tekijöitä ja muotoilla yhdessä opiskelijoiden ja koulutusta tuottavien kouluttajien ja suunnittelijoiden kanssa hybridikoulutuskonsepti, jonka avulla voidaan toteuttaa kiinnostavia ja monipuolista vuorovaikutusta tukevia hybridikoulutuksia.

Opinnäytetyön painotus on konkreettisessa palvelumuotoilussa, jonka avulla tuotetaan tietoa uuden hybridikoulutuskonseptin kehittämiseksi. Koska opinnäytetyössä halutaan kuitenkin tuottaa myös laajemmin koulutuskentällä hyödynnettävää tietoa, pyritään opinnäytetyössä rakentamaan toimintatutkimuksen avulla yleisempää toimintamallia, jonka avulla myös muut koulutusalan toimijat voivat huomioida hybridikoulutusten suunnittelussa ja toteuttamisessa opiskelijoille merkityksellisiä asioita. Opinnäytetyön kirjallisessa osuudessa kuvataan toimintatutkimuksen toteuttamisen vaiheet palvelumuotoiluprosessin mukaisesti ja mallinnetaan tulokset yleisesti sovellettavaan toimintamalliin.

Opinnäytetyö tuo lisää ymmärrystä siitä, miksi hybridikoulutuksen kehittäminen on merkityksellistä ja mistä hybridikoulutuksen osallistujan käyttäjäkokemus muodostuu. Tietoa hybridikoulutuksen käyttäjäkokemuksesta voidaan hyödyntää mallinnettaessa toimintamallia käyttäjälähtöisten hybridikoulutusten

suunnittelun ja toteuttamisen tueksi. Opinnäytetyön tuloksena syntyvällä hybridikoulutuksen suunnittelu- ja toteutusmallilla pyritään tuottamaan myös laajempaa vaikuttavuutta hybridikoulutusten kehittämiseksi. Tuotettua mallia voidaan soveltaa laajasti hybridikoulutusten suunnittelussa ja toteuttamisessa koulutuskentällä, vaikka opinnäytetyössä asiakasymmärrys onkin rakennettu ensisijaisesti yliopistojen täydennyskoulutusasiakkaiden tarpeet huomioiden.

2.3 Tutkimuskysymykset

Digitalisaation ja tieteen avoimuuden myötä opiskelijoiden mahdollisuudet opiskella verkossa lisääntyvät. Kilpailu opiskelijoista kovenee, sillä opiskelijoilla on entistä paremmat mahdollisuudet osallistua koulutuksiin etäyhteydellä tai verkossa. Myös yliopistojen tuottamaa vapaasti käytettävää koulutusmateriaalia on netissä saatavilla valtavasti. Tarjonnan paljouden vuoksi osallistujan koulutuksesta syntyvällä oppimiskokemuksella ja koulutukseen osallistumistavan valinnalla on suuri merkitys, sillä ne toimivat täydennyskoulutuksen kentällä kilpailuetuina.

Hybridikoulutus tarjoaa opiskelijalle joustavan mahdollisuuden osallistua koulutukseen myös etäyhteydellä, mikä mahdollistaa laajemman asiakasryhmän tavoittamisen kuin pelkkä lähiopetukseen perustuva koulutus. Hybridikoulutus tarjoaa myös pelkkää etäopetusta paremmin mahdollisuuden vastata koulutuksen osallistujien erilaisiin tarpeisiin ja siinä pystytään huomioimaan myös niiden opiskelijoiden tarpeet, jotka suosivat lähiopetukseen osallistumista. Jotta hybridikoulutuksen erilaisten opiskelijoiden tarpeet ja arvostukset saadaan näkyville ja niiden perusteella pystytään kehittämään entistä parempia hybriditoteutuksia, on huomio kiinnitettävä hybridikoulutuksen oppimiskokemukseen, jonka selvittäminen on opinnäytetyön päätutkimuskysymys.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset on kuvattu yhteen tutkimuksen pääkysymykseen sekä kolmeen tutkimuksen pääkysymystä tukevaan alakysymykseen.

Tutkimuskysymys:

- Millainen on täydennyskoulutuksen hybridiosallistumisen oppimiskokemus ja miten oppimiskokemusta voidaan parantaa?

Alakysymykset:

- Millaisia hybridikoulutusten erilaiset käyttäjäryhmät ovat ja mitä he arvostavat hybridikoulutuksessa?
- Mitkä tekijät vaikuttavat hybridikoulutuksen oppimiskokemukseen?
- Millainen palvelukonsepti tarvitaan hyvän hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen tuottamiseksi?

Tutkimuksen pääkysymyksen asettelu antaa yleistettävää tietoa siitä, millaisista elementeistä hybridikoulutuksen etä- tai lähiosallistujien oppimiskokemus rakentuu. Tutkimuksen alakysymykset täydentävät pääkysymystä rakentamalla hybridikoulutuksen osallistujien käyttäjäprofiileja ja tuottamalla tietoa siitä, miten käyttäjäkokemukseen voidaan vaikuttaa sekä mitkä ovat hyvään käyttäjäkokemukseen tähtäävän hybridikoulutuksen elementtejä. Kysymysten avulla rakennetaan kuvaa käyttäjien tarpeisiin vastaavasta hybridikoulutuksesta.

2.4 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analyysi

Jotta hybridikoulutuksen käyttäjäkokemusta voidaan parantaa, täytyy osallistujan käyttäjäkokemusta ensiksi ymmärtää paremmin. Koska koulutuksen järjestäjällä ei ole välitöntä kontaktia hybridikoulutuksen etäosallistujiin, on käyttäjäkokemuksen selvittämisessä käytettävä käyttäjälähtöisiä menetelmiä, joilla käyttäjien oma kokemus saadaan näkyviin. Asiakasymmärryksen keräämisen vaiheessa opinnäytetyössä haluttiin tavoittaa erityisesti opiskelijat, joilla on kokemusta hybridikoulutukseen osallistumisesta. Lisäksi koulutuskonseptin kehittämiseen osallistettiin koulutusta tuottavat henkilöt sekä sellaiset sidosryhmät, jotka osallistuvat erilaisten oppimisympäristöjen kehittämiseen.

Tutkimuksen avulla pyrittiin tuottamaan uutta tietoa hybridikoulutusten suunnittelun ja kehittämisen tueksi yhdistämällä design-tutkimus palvelumuotoilun tuplatimanttiprozessimalliin. Tutkimuksen tiedon hankinta toteutettiin tuplatimanttimallin eri vaiheissa. Hybridikoulutuksen oppimiskokemukseen liittyvän tiedon hankintamenetelminä käytettiin tuplatimanttimallin Tutki- ja Määritä-vaiheissa muotoilu- ja haastattelua, osallistavaa haastattelua, puolistrukturoituja teema-

haastatteluita sekä kyselyä. Tiedonhankinta kohdentui tutkimuksen alussa ensisijaisesti hybridikoulutuksen opiskelijoihin, mutta käyttäjätietoa kerättiin myös hybridikoulutusten toteuttajilta. Tämän jälkeen käyttäjätieto kiteytettiin käyttäjäprofiileihin sekä käyttäjäymmärryksestä johdettuihin design drivereihin, jotka ohjasivat hybridikoulutuskonseptin kehittämistä käyttäjätietoon perustuen. Lisäksi käyttäjätiedon analysoinnissa hyödynnettiin asiakasarvon tunnistamiseen liittyvää Kano-mallia, jonka avulla rakennettiin hybridikoulutuksen opiskelijoiden arvostamien ominaisuuksien arvoanalyysi.

Tuplatimanttimallin Kehitä- ja Tuota-vaiheissa tutkimuksen aineistoa kerättiin kahdessa työpajassa, joista ideointiin keskittyvä työpaja oli suunnattu hybridikoulutusten osallistujille ja prototyöpaja toteutettiin hybridikoulutusten toteuttajien kanssa. Työpajoissa syntyneen aineiston avulla opinnäytetyössä rakennettiin konseptiehdotus, joka sisälsi tutkimuksen kautta hahmotetut elementit, joilla voidaan tuottaa mahdollisimman hyviä oppimis- ja käyttäjäkokemuksia hybridikoulutuksen lähi- ja etäosallistujille. Opinnäytetyön eteneminen tuplatimanttimallin mukaisesti ja palvelumuotoiluprosessiin liittyvä aineiston kerääminen on kuvattu kuvassa 3.



Kuva 3. Opinnäytetyön eteneminen (Soppela 2022)

Opinnäytetyössä hyödynnettiin useita erilaisia palvelumuotoilun käyttäjätutkimuksen menetelmiä, joiden avulla pystyttiin hahmottamaan paremmin täydennuskoulutuksen hybridiosallistujien oppimiskokemusta. Palvelumuotoilu perustuukin palvelun käyttäjän toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen, joka mahdollistaa käyttäjäymmärryksen avulla uusien palveluinnovaatioiden tuottamisen (Miettinen 2016, 27–31). Käyttäjätutkimuksen menetelmien avulla selvitettiin, miten koulutusten osallistujat kokevat hybridikoulutuksen etäosallistumisen ja lähiosallistumisen Itä-Suomen yliopiston Jatkuvan oppimisen keskuksen toteuttamissa hybridikoulutuksissa sekä hahmotettiin tarkemmin hybridikoulutuksen osallistujien käyttäjäprofiilit. Käyttäjätutkimuksen menetelmiä hyödyntämällä selvitettiin myös, mitkä ovat hybridikoulutuksen oppimis- ja käyttäjäkokemuksen kannalta keskeisimmät design driverit, joiden avulla voidaan kehittää koulutuspalveluita siten, että ne tuottavat koulutusten osallistujille entistä parempia palvelukokemuksia. Opinnäytetyössä käyttäjätutkimuksen menetelmiä käytettiin siten, että jokainen vaihe tuotti lisää asiakasymmärrystä seuraavaa vaihetta varten ja prosessin edetessä asiakasymmärrystä syvennettiin ja konseptia kehitettiin iteratiivisesti.

Hybridikoulutusten etäosallistujia on haastavaa havainnoida, sillä he ovat fyysisesti eri puolilla Suomea omilla tietokoneillaan. Siksi käyttäjäymmärryksen lisäämisen ensimmäisessä vaiheessa hyödynnettiin opiskelijoiden itsedokumentointia muotoiluluotaimen avulla. Muotoiluluotaimen käyttäjiksi valikoitiin etäyhteydellä osallistuvia opiskelijoita, jotka kuvasivat visuaalisesti käyttäjäkokemustaan koulutuksen aikana. Luotaimeen kuului aikajana, jolle osallistujat kuvasivat koulutukseen liittyviä tunnetilojaan koulutuksen aikana. Etäosallistujat kirjasivat aikajanelle myös kommentteja tuntemuksistaan koulutuksen aikana ja kuvasivat lyhyesti, mitä näissä tilanteissa tapahtui. Tämän lisäksi etäosallistujia pyydettiin kuvaamaan puhelimellaan, mitä he tekivät silloin, kun keskittyminen koulutukseen herpaantui. Tämän avulla pyrittiin selvittämään, miltä etäosallistuminen näyttää etäosallistujan silmin.

Osallistavan haastattelun avulla kerättiin hybridikoulutusten potentiaalisilta asiakailta näkemyksiä siitä, mitä he arvostavat lähi- ja etäopetuksessa ja millaisia valintoja he tekevät toteutusmuotojen välillä. Haastattelujen yhteydessä mallinnettiin erilaisten toteutustapojen painotuksia Legojen avulla, jolloin kou-

lutuksen toteutustapoja sekä asiakkaiden valintoja ja arvostuksia saatiin visualisoitua reaaliaikaisesti. Koska hybridikoulutuksen yhtenä käyttäjäryhmänä ovat myös koulutusten kouluttajat ja suunnittelijat, on tärkeää, että myös heidän tarpeensa huomioidaan hybridikoulutuskonseptin muotoilussa. Kouluttajien ja suunnittelijoiden näkemyksiä kerättiin opinnäytetyön aikana sähköisellä kyselyllä. Kaikilla Löydä-vaiheen menetelmillä pyrittiin lisäämään muotoiluempatiaa, joka on kykyä asettaa itsensä toisen asemaan ja hyödyntää tästä syntyvää ymmärrystä ideoidessa parempia ratkaisuja käyttäjälle. Empaattisen muotoilun lähtökohtana pidetäänkin juuri käyttäjien kokemusten ymmärtämistä muotoiluprosessin alkuvaiheessa (Mattelmäki ym. 2015, 57).

Luotaimen ja osallistavan haastattelun avulla hybridikoulutusten osallistujista luotiin käyttäjäprofiilit, joissa eroteltiin erilaisten käyttäjien arvot, tarpeet ja toiveet. Käyttäjäprofiilien muodostaminen auttoi erottelemaan erilaisia käyttäjätyyppejä toisistaan ja toi esille erilaisia tarpeita ja ominaisuuksia, jotka vaikuttavat oppimiskokemukseen ja jotka tulisi huomioida palvelun kehittämisessä. Käyttäjäprofiilien avulla pystyttiin lisäämään empatiaa käyttäjiä kohtaan ja samaistumaan niihin haasteisiin tai toiveisiin, joita käyttäjällä on. Erilaiset käyttäjäprofiilit huomioimalla palvelukonseptia voitiin jatkossa kehittää niin, että lopullinen konsepti palvelee erilaisten käyttäjien tarpeita. Luotaimen ja osallistavan haastattelun avulla syntyneitä käyttäjäprofiileja syvennettiin puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla, joissa eri käyttäjäprofiileja edustavia käyttäjiä haastateltiin henkilökohtaisesti.

Teemahaastattelussa pyrittiin syväluotaamaan erilaisten käyttäjäpersoonien kokemusmaailmaan ja sitä kautta hahmottamaan avoimen keskustelun kautta asioita, jotka vaikuttavat heidän kohdallaan eniten palvelukokemuksen syntymiseen. Haastatteluissa selvitettiin, mitä käyttäjä arvostaa täydennyskoulutuksessa ja mitä hyötyä hybridikoulutuksessa on hänelle. Samalla kartoitettiin asioita, jotka tekevät hybridikoulutuksesta hänelle mielekkään ja mikä taas aiheuttaa hänelle negatiivisia tunteita. Haastatteluista saadun aineiston avulla täsmennettiin myös aikaisemmin muodostettuja käyttäjäprofiileja ja validoitiin käyttäjäprofiilit.

Käyttäjätutkimuksen erilaisten menetelmien avulla konseptin kehittämiseen saatiin määriteltyä design driverit, jotka ohjasivat suunnitteluprosessia asiakaslähtöisesti. Design driverien avulla suunnittelua ohjaavat tärkeimmät asiakastavoitteet saatiin konseptin kehittämisen keskiöön, sillä design driverit auttoivat määrittelemään, mihin tarpeeseen palvelu vastaa ja mitä palvelulta odotetaan. (Tuulaniemi 2011, 154–157.)

Käyttäjyymmärrystä lisäävien menetelmien avulla kerätyn tiedon perusteella hybridikoulutuskonseptia päästiin yhteiskehittämään koulutuksen osallistujien kanssa yhteisessä ideointityöpajassa, jossa tuotettiin uusia ratkaisuja hybridikoulutuksen uudistamiseksi. Työpajan tavoitteena oli löytää käyttäjien oppimiskokemusta parantavia tekijöitä, joita voitiin myöhemmin työstää prototyypeiksi ja testata. Ideointityöpaja oli suunnattu hybridikoulutusten osallistujille. Konseptin kehittämistä jatkettiin tuplatimanttimallin Tuota-vaiheessa prototyöpajassa, jossa hahmoteltiin konkreettisia elementtejä, joista hybridikoulutuskonsepti voidaan rakentaa. Prototyöpajaan kutsuttiin koulutusten suunnittelijoita, kouluttajia sekä IT-palveluista vastaavia asiantuntijoita. Työpajassa pyrittiin Fail fast -ajatuksen avulla löytämään konseptin heikkoudet mahdollisimman nopeasti ja muokkaamaan uutta konseptia iteroiden eteenpäin.

3 TUTKIMUSSTRATEGIA JA KESKEISET KÄSITTEET

Luvussa 3. avataan opinnäytetyön tutkimusstrategiaa sekä siihen liittyviä keskeisiä käsitteitä. Luvussa kuvataan opinnäytetyön tutkimusstrategiana käytetyn design-tutkimuksen lähtökohtia sekä yhdistetään design-tutkimus palvelumuotoilun tuplatimanttiprosessimalliin. Palvelumuotoilun lisäksi luvussa avataan opinnäytetyön tutkimusstrategiaan ja viitekehykseen liittyviä keskeisiä käsitteitä kuten asiakaskokemus, käyttäjäkokemus ja oppimiskokemus sekä palvelumuotoilun oppimiseen ja koulutussuunnitteluun liittyvät alakäsitteet oppimismuotoilu ja koulutusmuotoilu.

3.1 Design-tutkimus

Design-tutkimus (Educational Design Research EDR, Design-based Research DBR) on koulutuksen kehittämiseen liittyvä tutkimusstrategia, jossa toimintaa kehitetään ja tutkitaan samanaikaisesti. Design-tutkimus yhdistää tieteellisen

tutkimuksen koulutukseen liittyvien haasteiden systemaattiseen kehittämiseen, joissa todellisissa oppimistilanteissa tapahtuvassa empiirisessä tutkimuksessa pyritään löytämään ratkaisuja opetusalan monimutkaisiin haasteisiin ja tuottamaan samalla teoreettista ymmärrystä tutkimusaiheesta. Design-tutkimuksessa pyritään ratkaisemaan siis käytännön ongelmaa, mutta samalla luomaan myös teoreettista toimintamallia. (Heikkinen ym. 2008, 67–69; McKenney 2019, i.)

Design-tutkimus soveltuu hyvin erityisesti oppimisen ja oppimisympäristöjen tutkimukseen, sillä se pyrkii tuottamaan samanaikaisesti teoreettista näkemystä ja käytännön ratkaisuja yhdessä eri sidosryhmien kanssa (McKenney 2019, 6). Design-tutkimus on lähestymistavaltaan käytännönläheinen, teoreettisesti perusteltu sekä interaktiivinen, iteratiivinen ja joustava tutkimusprosessi, johon tutkija osallistuu myös itse. Design-tutkimuksessa tutkimusprosessissa hyödynnetään erilaisia menetelmiä tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi. Tutkimus linkittyy teoreettiseen prosessiin ja erilaisilla tutkimusmenetelmillä saadut aineistot dokumentoidaan ja tutkimustuloksista muodostetaan yleisiä suunnitteluperiaatteita. (Anderson ym. 2012, 8.)

Design-tutkimus on eräs toimintatutkimuksen suuntauksista, jota voidaan toteuttaa monilla eri tavoilla erilaisten ilmiöiden tutkimisessa. Design-tutkimuksesta voidaan kuitenkin tunnistaa kolme suuntausta: 1) Design-tutkimuksella voidaan tutkia ilmiön nykytilaa sopivien interventioiden toteuttamiseksi. 2) Pääasiassa interventioihin keskittyvällä tutkimuksella pyritään tuottamaan tietoa tiettyjen interventiotyyppien ominaisuuksista ja toiminnoista. Tällöin tutkimuksessa keskitytään intervention ominaisuuksiin keinona saavuttaa tietyt tavoitteet. 3) Interventioiden kautta tehtävässä koulutussuunnittelututkimuksessa keskitytään ymmärtämään interventioiden synnyttämiä vastauksia. (McKenney 2019, 23–25.) Opinnäytetyössä toteutettavassa hybridikoulutusten oppimiskokemuksen ymmärtämiseen ja hybridikoulutuksen konseptin kehittämiseen tähtäävässä tutkimuksessa design-tutkimuksella pyritään ymmärtämään paremmin hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen nykytilaa ja rakentamaan samalla tulevaisuuden toimintamallia tutkimuksessa saadun ymmärryksen perusteella. Opinnäytetyö edustaa siis ensimmäisenä kuvattua design-tutkimuksen suuntausta.

Tutkijoiden design-tutkimukseen liittyvät tavoitteet voivat olla kuvailevia, tulkitsevia, ennakoivia, kehittäviä tai toimintaan suuntautuneita. Tutkijat, joilla on kuvailevia tavoitteita, keskittyvät kuvaamaan koulutuksen tiettyjä näkökohtia, kuten oppijoiden osallistumista esimerkiksi tietäntyyppiseen oppimisympäristöön. Tutkijat keskittyvät tällöin siihen, miten koulutus toimii kuvaamalla opetukseen, oppimiseen ja suorituskykyyn liittyviä ilmiöitä erilaisten tutkimusmenetelmien ja tutkimuskirjallisuuden tarkastelun avulla. (McKenney 29–31.)

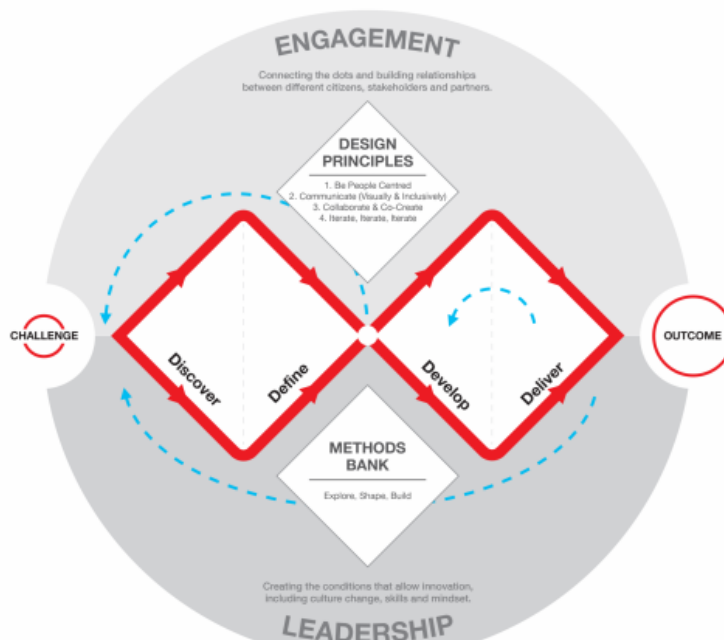
Opinnäytetyössä pyrittiin design-tutkimuksen avulla kuvailemaan hybridikoulutuksen kehittämiseen liittyviä näkökulmia, joiden avulla hybridikoulutuksia voidaan kehittää ensisijaisesti opiskelijoiden sekä osittain myös hybridikoulutuksia toteuttavien kouluttajien ja suunnittelijoiden tarpeisiin. Tutkimus tuotti käytännön tason tietoa hybridikoulutusten oppimiskokemuksen muodostumisesta sekä mallinsi käyttäjäymmärryksen avulla uutta toimintamallia hybridikoulutusten suunnittelun ja toteuttamisen tueksi palvelumuotoilun iteratiivista muotoilu-prosessia hyödyntäen.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus toteutettiin toimintatutkimuksen suuntauksista design-tutkimuksena, jonka tavoitteena on yhdistää oppimista ja opetusta koskevaa teoreettista tutkimusta ja konkreettista kehittämistä (Heikkinen ym. 2008, 70). Design-tutkimuksen käytäntöä kehittävässä osuudessa hyödynnetään aina iteratiivista prosessimallia. Opinnäytetyössä hybridikoulutuksen konseptin kehittämisessä käytettiin palvelumuotoilun tuplatimanttiosesimallia, jonka rinnalla design-tutkimuksen mukaisesti kehitettiin laajemmin sovellettavaa mallia hybridikoulutusten suunnittelun ja toteuttamisen tueksi. Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden tavoitteena oli siis sekä käytännön hybridikoulutuksen käyttäjäkokemuksen parempi ymmärtäminen että konkreettisen hybridikoulutuskonseptin kehittäminen sekä laajemman hybridikoulutusten kehittämiseen liittyvän toimintamallin kehittäminen teoreettisesti ohjattua suunnitteluprosessia hyödyntäen.

3.2 Palvelumuotoilu ja palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoilu (Service design) on palveluiden tai palveluliiketoiminnan käyttäjälähtöistä kehittämistä, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaan tai käyttäjän palvelukokemusta ja tuottaa samalla liiketoiminnallista hyötyä. Palvelumuotoilu voidaan määritellä myös siten, että se on palvelujen ihmislähtöistä innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin. Käytännössä palvelumuotoilulle ei ole yksiselitteistä määritelmää, vaan määritelmä vaihtelee käyttökonteksti mukaan. Palvelumuotoilua määrittävät kuitenkin tietyt käsitteet tai lähestymistavat, joita ovat muun muassa käyttäjälähtöisyys, empatian ja asiakaskokemuksen korostaminen, yhteiskehittäminen ja osallistaminen, monialaisuus, muotoilun menetelmien hyödyntäminen ja iteratiivinen kehittäminen. (Koivisto ym. 2019, 34–41.)

Opinnäytetyössä koulutuksen ja opetuksen kehittämisessä käytetty design-tutkimus yhdistettiin palvelumuotoiluprosessiin ja design-tutkimuksen toimintaa ohjaavana prosessimallina opinnäytetyössä käytettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimallia.



© Design Council 2019

Kuva 4. Double Diamond eli palvelumuotoilun tuplatimanttiprosessimalli (British Design Council 2019)

Tuplatimanttimalli (kuva 4, s. 23) on British Design Councilin vuonna 2004 kehittämä yleisesti palvelumuotoilussa hyödynnetty prosessimalli, joka muodostuu neljästä iteratiivisesti etenevästä vaiheesta. Prosessin vaiheet ovat löydä, määritä, kehitä ja tuota. Tuplatimantin kahdessa ensimmäisessä vaiheessa keskitytään oikean ongelman määrittelyyn ja kahdessa jälkimmäisessä vaiheessa pyritään löytämään tarkemmin määriteltyyn ongelmaan oikeat ratkaisut ideoinnin, testaamisen ja iteratiivisen kehittämisen avulla. (British Design Council, 2019.)

Tuplatimanttimalissa palvelumuotoiluprosessi käynnistyy yleisen muotoiluhaasteen määrittelystä, jonka jälkeen ensimmäisessä Löydä-vaiheessa keskitytään laajentamaan ymmärrystä siitä, missä muotoiluhaasteessa tai ratkaistavassa ongelmassa on kyse. Tuplatimantti perustuu divergenttien ja konvergenttien vaiheiden vuorottelemiseen. Ensimmäinen Löydä-vaihe on luonteeltaan divergentti eli vaiheessa pyritään laajentamaan muotoiluhaasteeseen liittyviä näkökulmia ja löytämään erilaisia mahdollisuuksia ja kipupisteitä käyttäjäymmärrystä lisäämällä. Tuplatimantin toisessa Määritä-vaiheessa kerättyä tietoa kiteytetään ja konvergentin eli supistavan ajattelun kautta päästään määrittelyyn varsinaisen ratkaistava haaste. Tämän jälkeen tuplatimanttimalin kolmannessa Kehitä-vaiheessa ratkaisumahdollisuuksien vaihtoehtoja laajennetaan taas divergentin ajattelun kautta muun muassa ideoimalla uusia ratkaisumahdollisuuksia ja kehittämällä erilaisia konsepteja. Lopulta prosessin neljännessä Tuota-vaiheessa konsepteista rajataan tai validoidaan konvergentin ajattelun ja konseptien testaamisen kautta lopullinen ratkaisu, joka voidaan ottaa käyttöön. (Penin 2018, 184–185.)

Muotoilujattelu perustuu luovan ja intuitiivisen sekä analyyttisen ajattelun yhdistämiseen, joka näkyy palvelumuotoiluprosessin divergenttina ja konvergenttina ajatteluna. Onnistuneessa muotoilu- ja ongelmanratkaisuprosessissa divergentti ja konvergentti ajattelu vuorottelevat. (Stickdorn 2018, 85.) Intuitioon, luovuuteen ja asioiden vapaaseen yhdistelemiseen perustuvien divergenssivaiheiden tavoitteena on laajentaa ajattelua ja luoda erilaisia vaihtoehtoja, kun taas analyyttiseen päättelyyn ja arviointiin perustuvissa konvergentteissa vaiheissa pyritään rajaamaan vaihtoehtoja. Palvelumuotoilu perustuukin

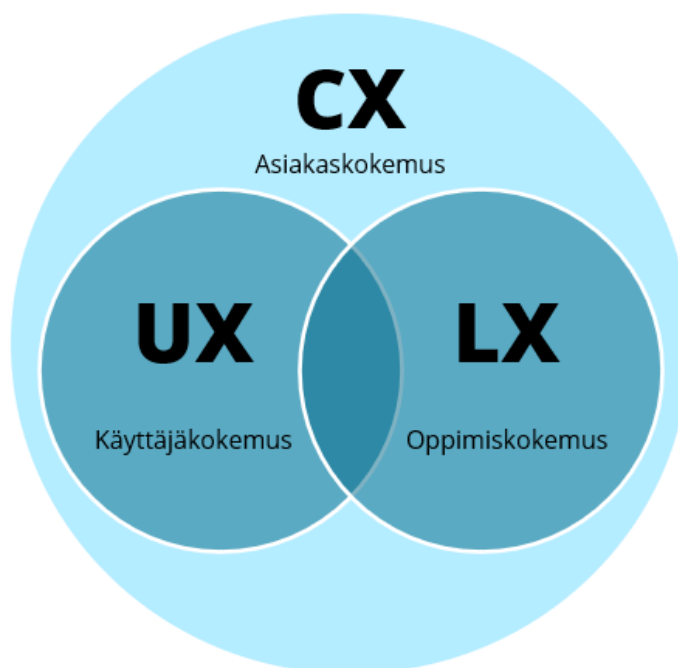
muotoiluajattelun ihmislähtöiseen innovaatioprosessiin, jossa pyritään yhdistämään haluttavuus eli ihmisten tarpeet teknologiseen ja taloudelliseen kannattavuuteen. Muotoiluajattelulla tarkoitetaan muotoilun menetelmien hyödyntämistä ongelmanratkaisussa ja muotoiluajattelu on käytännössä ratkaisukeskeinen ja osallistava toimintamalli, joka yhdistää muotoiluprosessille ominaiset empaattisen ymmärtämisen, luovan ideoinnin ja kokeilevan kehityksen. (Koivisto 2019, 35, 39–40.)

3.3 Keskeiset käsitteet

Palvelumuotoilun alakäsitteitä tässä opinnäytetyössä ovat oppimismuotoilu (Learning design, Instructional learning design) ja koulutusmuotoilu (Training design), jotka tarkastelevat muotoilua oppisen ja koulutussuunnittelun kontekstissa. Oppimismuotoilu liittyy onnistuneeseen oppimiskokemuksen rakentamiseen, kun taas koulutusmuotoilulla pyritään muotoilemaan koulutuksen sisältöjä ja tavoitteita vastaamaan opiskelijoiden tarpeita. (Huhtanen 2020,7; McArdle 2015, iv.)

Palvelumuotoilussa käyttäjän näkökulma on aina palvelujen kehittämisen lähtökohtana ja palvelumuotoilu perustuu palvelun käyttäjän toiminnan, tunteiden, tarpeiden ja motiivien ymmärtämisestä (Miettinen ym. 2016, 13). Palvelumuotoilun avulla halutaan kehittää erinomaisia asiakas- ja käyttäjäkokemuksia ja erinomaisen asiakas- tai käyttäjäkokemuksen saavuttamiseksi tuotteita, palveluja, palveluprosesseja ja organisaatioiden toimintamalleja muotoillaan palvelumuotoilun avulla vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin (Maula & Maula 2019, 25).

Opinnäytetyön kannalta keskeisimpiä käsitteitä ovat asiakaskokemus (CX), käyttäjäkokemus (UX) sekä oppimiskokemus (LX), jotka kuvaavat opiskelijan subjektiivista kokemusta palvelun käyttäjänä erilaisista näkökulmista. Käsitteet ovat osittain päällekkäisiä ja niiden suhdetta toisiinsa kuvataan alla olevassa kuvassa (kuva 5).



Kuva 5. Asiakaskokemuksen, käyttäjäkokemuksen ja oppimiskokemuksen suhde (Soppela 2022)

Hybridikoulutuksessa lähi- ja etäopiskelijoiden tarpeet yhdistyvät yhteiseen koulutuksen toteutustapaan, jossa lähi- ja etäopiskelijat opiskelevat yhtä aikaa erilaisissa oppimisympäristöissä ja ovat koulutuksen aikana vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Hybridikoulutuksessa etä- ja lähiopiskelijan käyttäjäkokemukset eroavat toisistaan voimakkaasti erilaisesta oppimisympäristöstä johtuen. Pyrkimyksenä on kuitenkin tuottaa molemmille käyttäjäryhmille erinomaisia asiakas-, käyttäjä- ja oppimiskokemuksia, mikä edellyttää käyttäjien kokemukseen vaikuttavien erilaisten tekijöiden tunnistamista.

3.3.1 Asiakaskokemus, käyttäjäkokemus ja oppimiskokemus

Asiakaskokemuksesta on tullut tärkeä kilpailutekijä, sillä 2010-luvulla alkanut asiakkaan aikakausi on kasvattanut asiakkaan valtaa ja pakottanut yritykset ja organisaatiot keskittymään asiakaskokemukseen ja sen kehittämiseen. Palveluiden tuleekin tuottaa asiakkaille entistä enemmän arvoa, josta he ovat valmiita maksamaan tai johon he ovat valmiita käyttämään aikaansa. (Koivisto ym. 2019, 20–22.) Asiakaskokemuksen merkitys näkyy myös selvästi yritysten strategioissa, sillä B2B Customer Experience Survey 2015 -tutkimuksen mukaan kansainvälisistä yhtiöiden johtajista 78 % koki, että asiakaskokemus on

tärkeä kilpailutekijä ja arjessa aidosti arvoa tuottava asia (Ahveninen ym. 2017, 16).

Asiakaskokemus on aina yksilöllinen ja subjektiivinen kokemus palvelusta, johon vaikuttavat muun muassa asiakkaan aikaisemmat kokemukset, toiveet ja odotukset, tunnetila, tarpeet, motiivit ja kyvykkyys. Asiakaskokemus (Customer experience, CX) syntyy aina suhteessa asiakkaan odotusarvoon, jolloin heikko asiakaskokemus alittaa asiakkaan odotusarvon, keskinkertainen asiakaskokemus vastaa asiakkaan odotuksia ja erinomainen asiakaskokemus ylittää asiakkaan odotusarvon. (Ahveninen ym. 2017, 23.) Asiakaskokemus muodostuu kaikista asiakkaan kokemista vuorovaikutustilanteista, joissa asiakas on kontaktissa palvelun kanssa palvelun aikana, mutta myös ennen palvelua ja palvelun jälkeen. Asiakaskokemus muodostuu siis koko asiakkaan palvelupolun kokonaisuudesta, johon yksittäiset palvelupolun kosketuspisteet vaikuttavat. (Golding 2018, 14.)

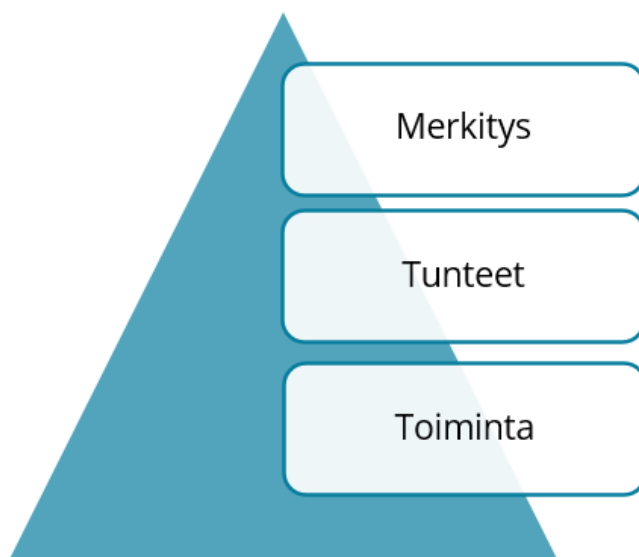
Saarijärven ja Puustisen (2020, 78–79, 82) mukaan asiakaskokemus on asiakaspolun eri kosketuspisteissä rakentuva, subjektiivisesti määrittyvä kognitiivinen, emotionaalinen, sosiaalinen ja sensorinen kokemus. Määritelmässä korostuu näkemys yksilöllisestä kokemuksesta, jossa korostuu palveluun liittyvät moniaistillisuus sekä emootiot asiakaskokemuksen muodostumisen osatekijöinä. Tunteiden rooli asiakaskokemuksessa on merkittävä, sillä tutkimukset osoittavat, että noin kaksi kolmasosaa asiakaskokemuksesta perustuu tunteisiin (Brusi & Rantanen, 38).

Asiakaskokemus muodostuu asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä vuorovaikutuksesta, josta voidaan tunnistaa erilaisia palvelutuokioita ja kosketuspisteitä, jotka kuvaavat asiakkaan palvelupolkuun liittyvää vuorovaikutusta ennen palvelun käyttämistä, varsinaisen ydinpalvelun aikana sekä palvelun käyttämisen jälkeen. Asiakaskokemus voidaankin Manningin ja Bodinen mukaan (2012) jakaa seuraaviin pienempiin osiin:

- mielikuvakokemukseen,
- ostokokemukseen,
- käyttö- ja asiointikokemukseen,
- asiakkuuskokemukseen ja
- lopetuskokemukseen.

Asiakaskokemukseen vaikuttavaan mielikuvakokemukseen liittyy asiakkaan tietoisuuden syntyminen ja tarpeen herääminen. Ostokokemukseen puolestaan liittyy vaihtoehtojen vertailu, valintapäätöksen tekeminen ja palvelun ostaminen. Käyttö- ja asiointikokemus muodostuu varsinaisen palvelun käyttämisestä ja asiakkuuskokemus syntyy laajemmassa kontekstissa koko asiakkuuden hoitamiseen liittyen. Asiakuuskokemuksen hoitaminen voi johtaa pitempään asiakassuhteeseen tai se voi päättyä lopetuskokemukseen, jonka merkitys asiakaskokemuksen osana on merkityksellinen. (Manning & Bodine 2012: 8–10.)

Asiakaskokemusta voidaan tarkastella myös asiakaskokemuksen tasojen kautta (kuva 6).



Kuva 6. Asiakaskokemuksen tasot (Soppela 2022, mukaillen Tuulaniemi 2011)

Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon (kuva 6), joista alimpana on toiminnan taso, joka sisältää palvelun kyvyn vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen. Toiminnan tasolla asiakaskokemukseen vaikuttavat prosessien sujuvuus sekä palvelun hahmotettavuus, saavutettavuus, käytettävyys, tehokkuus ja monipuolisuus. Asiakaskokemuksen perusta syntyy siis funktionaalisista ominaisuuksista, joiden asiakas olettaa toimivan palvelussa. Asiakaskokemuksen toinen taso muodostuu tunteista, johon liittyvät asiakkaalle syntyvät tuntemukset ja henkilökohtaiset kokemukset. Merkityksellistä on, kokeeko asiakas palvelun kiinnostavana ja miellyttävänä, ja millaisia tunteita palvelu

herättää asiakkaassa. Asiakaskokemuksen ylin taso liittyy merkityksiin eli siihen, millaisia asiakkaan kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuuksia tai unelmia, tarinoita tai oivalluksia palvelu herättää. Merkityksen tasolla palvelu luo suhteen asiakkaan omaan identiteettiin ja sitä kautta asiakas kokee palvelukokemuksen henkilökohtaisesti merkityksellisenä. (Tuulaniemi 2011, 74–75.)

Hybridikoulutuksena toteutetun täydennyskoulutuksen asiakaskokemus muodostuu kaikista Manningin ja Bodinen kuvaamista asiakaskokemukseen vaikuttavista tekijöistä ja siihen vaikuttavat kaikki Tuulaniemen kuvailemat asiakaskokemuksen tasot. Hybridikoulutuksen asiakaskokemusta ei siis voi tarkastella vain varsinaisen koulutuksen aikana tapahtuvana kokemuksena, vaan asiakaskokemuksen muodostumiseen vaikuttavat myös ennen koulutusta ja koulutuksen jälkeen tapahtuvat asiat. Lisäksi koulutuksen asiakaskokemuksen tarkastelussa ei voida keskittyä vain asiakaskokemuksen funktionaaliseen eli toiminnan tasoon vaan myös tunteiden ja merkitysten tasot ja niihin vaikuttavat tekijät on huomioitava.

Käyttäjäkokemus on myös osa asiakaskokemusta (Golding 2018, 14). Opin- näytetyössä asiakaskokemuksen tarkastelua tehdään myös käyttäjäkokemuksen näkökulmasta, sillä hybridikoulutuksen asiakaskokemukseen liittyy vahvasti tekninen käyttäjäkokemus muun muassa hybridikoulutuksen digitaalisessa oppimisympäristössä. Käyttäjäkokemus (User experience, UX) on asiakaskokemuksen tapaan aina käyttäjän subjektiivinen kokemus palvelusta tai tuotteesta. Käyttäjäkokemuksella viitataan asiakkaan tai palvelun käyttäjän vuorovaikutukseen digitaalisissa ympäristöissä kuten internetissä, mobiilipalveluissa tai muissa digitaalisissa palveluissa tai sovelluksissa. (Golding 2018, 14.) Hybridikoulutuksissa käyttäjäkokemukseen vaikuttavat muun muassa digitaalinen oppimisympäristö, erilaiset koulutuksen aikana käytetyt sovellukset ja ohjelmat sekä muu koulutuksen yhteydessä käytettävä tekniikka. Kapros ja Koutsombogera (2018, 5) korostavat, että keskittyminen koulutusten käyttäjäkokemuksen tutkimukseen ja suunnitteluun korostaa erityisesti ihmisen oppimiskokemusta, ja että oppimisteknologiassa teknologian tehtävä on vain välittää oppimiskokemusta. Teknologia on siis hybridikoulutuksissa eräs oppimisen mahdollistava väline, joka parhaimmillaan mahdollistaa monipuolisen ja joustavan oppimiskokemuksen syntyisen.

Koulutuksen kontekstissa asiakaskokemusta voidaan tarkastella myös oppimiskokemuksen (Learning experience, LX) kautta. Huhtanen (2020, 30) jakaa oppimiskokemuksen neljään näkökulmaan; sisältökokemukseen, osallistumiskokemukseen, käyttökokemukseen ja sosiaaliseen kokemukseen. Sisältökokemukseen vaikuttaa koulutuksen muodostuminen erilaisista sisällöistä, käyttökokemukseen taas vaikuttaa muun muassa oppimisympäristö, osallistumiskokemukseen vaikuttavat erilaiset tehtävät, aktivoinnit sekä esimerkit ja sosiaaliseen kokemukseen vaikuttavat koulutuksen sisältämät keskustelut ja mahdollisuus vuorovaikutukseen (Huhtanen 2020, 31).

Asiakaskokemus, käyttäjäkokemus ja oppimiskokemus limittyvät käsitteinä toistensa kanssa. Asiakaskokemus kattaa kaiken hybridikoulutuksen palvelupolun aikana tapahtuvan palveluntuottajan ja palvelun käyttäjän välisen vuorovaikutuksen, ja asiakaskokemuksen muodostumiseen vaikuttavat käyttäjäkokemusta ja oppimiskokemusta laajemmat tekijät. Käyttäjäkokemus keskittyy ensisijaisesti hybridikoulutuksen digitaalisesta ja teknisestä ympäristöstä muodostuvaan kokemukseen, johon vaikuttavat tekniset välineet sekä digitaalinen oppimisympäristö sekä niiden toimivuus. Oppimiskokemus tarkastelee hybridikoulutuksesta syntyvää kokemusta ennemminkin oppimisen näkökulmasta, jolloin oppimiseen vaikuttavat tekijät korostuvat koulutuksesta syntyvän kokemuksen muodostumisessa.

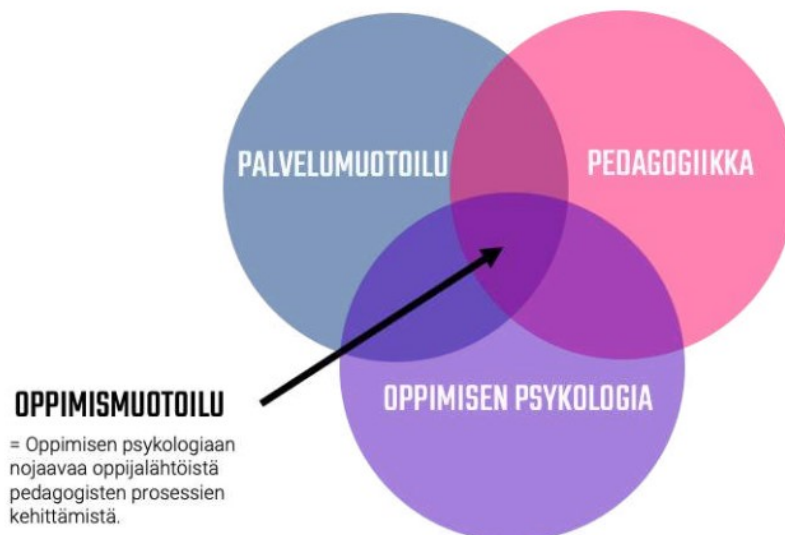
3.3.2 Oppimismuotoilu ja koulutusmuotoilu

Koulutuksen tavoitteena on aina synnyttää oppimiseen liittyvää vaikuttavuutta, joka jatkuvan oppimisen kontekstissa tarkoittaa yleisimmin sitä, että koulutuksessa opittu asia voidaan siirtää osaksi omaa työtä tai asiantuntemusta. Oppimismuotoilun (Learning design, Learning experience design) tavoitteena on ymmärtää, mikä auttaa oppijoita oppimaan ja rakentaa edellytykset onnistuneelle oppimiskokemukselle. Oppimismuotoilu on oppija- ja tavoitekeskeinen kehittämisote, joka yhdistää muun muassa muotoiluajattelun, käyttöliittymäsuunnittelun ja sisällönmuotoilun näkökulmia yhteisölliseen oppimiseen. Oppimismuotoilu perustuu sosiokonstruktiiviseen oppimiskäsitykseen, joka perustuu ajatukseen, että tietoa rakennetaan yhdessä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Sosiokonstruktiivisen oppimiskäsityksen mukaan oppiminen rakenne-

taan vuorovaikutuksessa toisten kanssa ja oppimisen prosessiin liittyy vahvasti muun muassa itseohjautuvuus, yhteistyö ja sosialisatioprosessi. (Kauppila 2007, 101–103.)

Koska oppimismuotoilun tavoitteena on muotoilla oppijan subjektiivista oppimiskokemusta, voidaan oppimismuotoilun nähdä kuitenkin edustavan ennemminkin kontekstuaalista oppimiskäsitystä, jossa oppiminen muotoutuu yksilön kokemuksen ja ympäristötekijöiden yhteisvaikutuksena. Oppiminen on siis situationaalisen eli tilannekohtaisen tiedon muodostamista, joka vaihtelee yksilöstä ja ympäristöstä riippuen. Kontekstuaalisessa oppimiskäsityksessä korostuu ympäristön monitahoiset mahdollisuudet, ja vaikuttamalla oppimisympäristön ulkoisiin tekijöihin tai yksilön kokemuksiin niistä, voidaan vaikuttaa myös tiedon muodostumiseen. Kontekstuaalinen oppimiskäsitys suuntaa siis huomion oppijan ja ympäristön väliseen vuorovaikutukseen sekä siihen vaikuttamiseen. (Niittykangas 2004.)

Oppimismuotoilun avulla voidaan rakentaa laaja-alaisia oppijakeskeisiä oppimiskokemuksia. Oppimismuotoilussa yhdistyvät palvelumuotoilun, pedagogisen kehittämisen sekä oppimisen psykologian näkökulmat. Tavoitteena oppimismuotoilussa on huomioida oppimisen psykologiset edellytykset, kuten motivaatio, muisti, tarkkaavaisuus ja emootiot ja yhdistää ne oppijalähtöiseen pedagogiseen suunnitteluun. (Huhtanen 2020, 5–8.)



Kuva 7. Oppimismuotoilu (Huhtanen 2020)

Huhtanen (2020, 8) määrittelee oppimismuotoilun ”oppimisen psykologiaan nojaavaksi oppijälähtöiseksi pedagogisten prosessien kehittämiseksi”, joka syntyy käyttäjälähtöisen kehittämisen, pedagogisten ratkaisujen sekä oppimispsykologisten edellytysten näkökulmien yhdistymisestä (kuva 7, s. 31). Neljä keskeistä psykologista edellytystä oppimiselle ovat 1) motivaatio, 2) muisti, 3) tarkkaavaisuus ja 4) emootiot. Hyvän oppimiskokemuksen rakentamisen näkökulmasta oppijalla on oltava riittävä motivaatio opittavan asian omaksumiseksi. Oppimisen motivaation syntymiseen vaikuttaa yhtenä keskeisenä tekijänä oppijan kokemus omaehtoisuudesta ja autonomiasta eli oppijan pitää kokea, että hänellä on riittävä vapaus valita, mitä hän tekee ja miten. Motivaatioon vaikuttaa tämän lisäksi oppijan kokemus siitä, kuinka hyvin hän suoriutuu opinnoissaan eli oppijan kyvykkyys ja minäpystyvyys. Lisäksi motivaatio edellyttää yhteisöllisyyttä ja merkityksellisyyttä, jolloin oppija voi kokea olevansa yhteydessä muihin ihmisiin ja osa laajempaa jaettua merkitystä. Merkityksellisen oppimiskokemuksen kannalta motivaation synnyttäminen mahdollistamalla oppijan omaehtoisuus ja autonomia, kyvykkyuden ja minäpystyvyyden tukeminen sekä yhteisöllisyyden ja merkityksellisyyden tukeminen, ovat keskeisiä tekijöitä, joihin oppimismuotoilulla pyritään vaikuttamaan. (Huhtanen 2020, 5–6.)

Hyvän oppimiskokemuksen synnyttämiseksi oppijassa pitää syntyä uusia muistijälkiä, joita voidaan rakentaa parhaiten luomalla yhteyksiä opittujen asioiden välille. Konstruktivistisen oppimisen näkökulmasta oppimista tapahtuu parhaiten, kun oppija itse käsittelee oppimaansa ja rakentaa aktiivisesti tietoa omassa mielessään. Sosiaalinen vuorovaikutus tehostaa tiedon rakentelua ja tukee siten myös muistia ja oppimista. Motivaation ja muistin kautta tapahtuvan oppimisen prosessoinnin lisäksi oppimiskokemus edellyttää tarkkaavaisuuden säätelyä, jonka avulla oppija pystyy suuntaamaan huomionsa oppimisen kannalta olennaisiin asioihin. Oppimiskokemuksen muotoilun näkökulmasta on hyvä tunnistaa tarkkaavaisuuteen liittyen se ilmiö, että tarkkaavaisuutemme herpaantuu noin 15–20 minuutin välein. Oppiminen edellyttää myös tietoista ajattelua, joka on mahdollista vain silloin, kun koemme olevamme psykologisesti turvallisessa ilmapiirissä. Hyvä oppimiskokemus voi siis syntyä ainoastaan silloin, kun pystymme luomaan oppijalle riittävän psykologisen turvallisuuden tunteen. (Huhtanen 2020, 6–7.)

Hybridikoulutuksen oppimismuotoilun näkökulmasta on siis pystyttävä huomiomaan sekä motivaatioon vaikuttavat tekijät että mahdollistamaan tarvittava vuorovaikutus, jotta opittavaa asiaa on mahdollista prosessoida riittävästi muistissa ja rakentaa muistiin uutta tietoa. Lisäksi hybridikoulutuksen oppimismuotoilussa pitäisi löytää keinoja tarkkaavaisuuden tukemiseen sekä siihen, mitkä elementit vaikuttavat psykologisesti turvallisen ilmapiirin rakentumiseen.

Koulutusmuotoilussa pyritään muotoilemaan koulutuksen sisältö ja tavoitteet vastaamaan osallistujien tarpeita (McArdle 2015; iv). Carliner (2015) kuvailee seitsemän periaatetta, jotka pitäisi ottaa huomioon aikuisille suunnattujen koulutusten muotoilussa. Ensimmäisen periaatteen mukaan koulutusmuotoilussa pitäisi hyödyntää aikuisdidaktiikkaa, jossa huomioidaan erityisesti aikuisten oppimistarpeet. Toinen periaate korostaa, että aikuiset joutuvat etsimään aikaa oppimiselle työn ja muun elämän aikapaineessa. Koulutusmuotoilun näkökulmasta tämä pitäisi huomioida erityisesti siinä, että koulutuspäivien ulkopuolinen työ määrä pysyy kohtuullisena. Kolmanneksi koulutusmuotoilussa on huomioitava se, että aikuisopiskelijat ovat hyvin tavoiteorientoituneita. Tavoitteet liittyvät yleensä omaan työhön ja koulutukselta haetaan vaikuttavuutta, joka on siirrettävissä oman työn tai osaamisen kontekstiin. Neljänneksi aikuisopiskelijat tuovat koulutukseen mukanaan oman aikaisemman osaamisensa ja aikaisemmat kokemukset. Tämä edellyttää, että koulutusmuotoilussa huomioidaan se, miten uusi opittava asia linkittyy opiskelijoiden aikaisempiin kokemuksiin ja olemassa olevaan asiantuntemukseen. Toisinaan koulutusmuotoilijan on myös huomioitava, miten opiskelijoiden poisoppimista voidaan tukea, jotta uusi tieto voidaan ottaa käyttöön. Viidenneksi aikuisopiskelijat ovat pääsääntöisesti kiinnostuneita vain niistä asioista, jotka koskevat jollakin tavalla heitä itseään. Tarjottavan tiedon määrää kannattaa siis rajata jo senkin takia, että ihmisen aivot pystyvät käsittelemään vain rajatun määrän tietoa kerrallaan. Kuudenneksi kun oppijoiden osaaminen lisääntyy, motivaatio oppia voi hiipua, ellei oppimiselle synnytetä erityistä tarvetta. Koulutusmuotoilun haasteena onkin tunnistaa oppijoiden kehitystaso heidän asiantuntemuksensa kehittyessä ja säätää sitten sisältöä vastaamaan tätä tasoa. Seitsemänneksi on huomioitava, että todellista oppimista syntyy vasta silloin, kun aikuisopiskelijat siirtävät oppimaansa käytäntöön. (Carliner 2015, 6–8.)

Koulutusmuotoilussa on huomioitava muun muassa sopivien toteutustapojen valitseminen koulutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi, sopivien oppimisympäristöjen ja viestintäkanavien valitseminen, koulutuksen rakenteen ja koulutusmateriaalin jäsentäminen sopiviin kokonaisuuksiin sekä koulutusmateriaalien esittämistavat. (Carliner 2015, 10–11.)

Opinnäytetyössä palvelumuotoilu toimii hybridikoulutuskonseptin kehittämisen laajempänä viitekehyksenä ja palvelumuotoilun tuplatimanttimaallia käytetään muotoilun prosessimallina, joka kytkeytyy toimintatutkimuksena toteutettavaan design-tutkimukseen. Oppimismuotoilu ja koulutusmuotoilu toimivat koulutuksen kehittämisen sisällöllisinä näkökulmina, jotka osaltaan ohjaavat koulutuskonseptin muotoilua ja rakentavat opinnäytetyön käsitteellistä viitekehystä.

3.3.3 Hybridikoulutus

Ennen koulutuskentän digitalisoitumista ja koronapandemian aiheuttamaa globaalia harppausta digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämisessä koulutukset toteutettiin yleensä kasvokkain samassa tilassa. Muutos erityisesti jatkuvan oppimisen kentän koulutusten järjestämisessä tapahtui yllättäen, kun koronapandemian johdosta verkko-oppimisesta tuli vallitseva tapa toteuttaa koulutuksia. Käännekohta johti verkko-, monimuoto- ja hybridioppimisen muotojen laajamittaiseen kehittämiseen, joissa hybridyden, hybridioppimisympäristöjen ja hybridioppimisen ominaisuudet oli otettava uudella tavalla huomioon. (Nørgård 2021, 1709.)

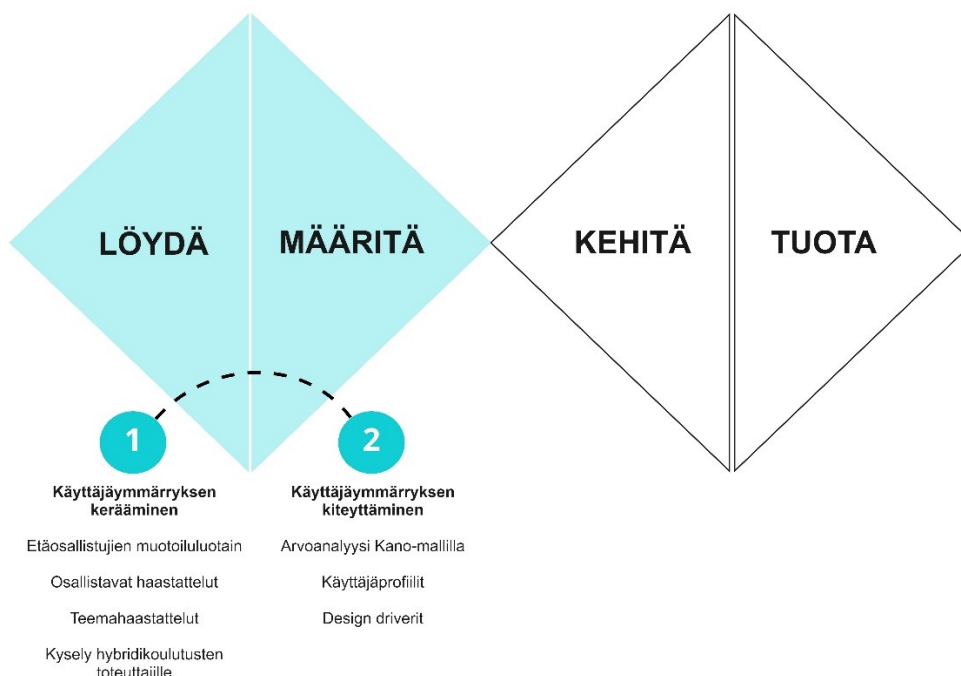
Hybridikoulutuksella tarkoitetaan opinnäytetyössä samanaikaisesti lähi- ja etäopetuksena toteutettavaa koulutusta. Hybridi tarkoittaa yleisesti kahden erilaisen asian yhteensulautumista tai risteytystä. Koulutuksen kontekstissa hybridi-koulutus sulauttaa yhteen etä- ja lähiopetuksen tavalla, josta muodostuu omanlainen koulutuksen toteutusmuoto, joka eroaa niistä kahdesta toteutusmuodosta, josta se on rakentunut. Toisin kuin esimerkiksi monimuoto-opetus hybridi-koulutus sulauttaa yhteen kaksi formaattia, jotka yhdessä muodostavat uuden tavan toteuttaa koulutusta. (Nørgård 2021, 1712–1713).

Suhtautuminen hybridiopetukseen vaihtelee erityisesti opettajien ja kouluttajien taholta: Toiset kokevat, että hybridikoulutus tarjoaa uusia mahdollisuuksia

toteuttaa koulutusta entistä joustavammin ja opiskelijälähtöisemmin, kun taas toiset kokevat, että hybridikoulutuksen laadukkaan oppimiskokemuksen tuottaminen on mahdoton tehtävä kouluttajalle, joka joutuu hybridikoulutuksessa huomioimaan sekä lähiosallistujien että etäosallistujien tarpeet ja suunnittelemaan opetuksen molemmat kohderyhmät huomioiden. (OAJ 2021; Ahlgren ym. 2020a.) Hybridikoulutusten kehittämiseksi tarvitaankin enemmän käyttäjäymmärrystä hybridikoulutusten opiskelijoiden oppimiskokemuksesta, jonka perusteella voidaan kehittää hybridikoulutuskonseptia hybridikoulutusten suunnittelun ja toteuttamisen tueksi.

4 HYBRIDIKOULUTUKSEN OPPIMISKOKEMUS

Luvussa 4. hahmotellaan hybridikoulutuksen oppimiskokemukseen vaikuttavia tekijöitä sekä kuvataan tuplatimanttimallin kahden ensimmäisen vaiheen eli Löydä- ja Määritä-vaiheiden etenemistä (kuva 8) opinnäytetyön muotoiluprosessissa.



Kuva 8. Opinnäytetyön eteneminen tuplatimanttimallin Löydä- ja Määritä-vaiheissa (Soppela 2022)

Hybridikoulutuksen oppimiskokemusta ja siihen vaikuttavia tekijöitä kartoitettiin tuplatimanttimallin ensimmäisessä Löydä-vaiheessa muotoiluluotaimen, osallistavien haastattelujen sekä puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Tuplatimantin ensimmäisessä vaiheessa keskityttiin käyttäjäymmärryksen laajaan keräämiseen, joka kiteytettiin tuplatimantin toisessa Määritä-vaiheessa Kano-mallin avulla hybridikoulutuksen tärkeimpiä ominaisuuksia kuvaavaksi arvoanalyysiksi sekä viideksi erilaiseksi käyttäjäprofiiliksi, jotka kuvaavat hybridikoulutusten käyttäjien erilaisia tarpeita. Hybridikoulutukseen liittyviä tarpeita tarkastellaan luvussa myös hybridikoulutusten toteuttajien näkökulmasta ja hybridikoulutuksen oppimiskokemukseen vaikuttavat tekijät mallinnetaan koulutusten suunnittelua ja toteutusta tukevaan teoreettiseen malliin. Hybridikoulutuksen konseptin kehittämistä varten käyttäjäymmärrys kiteytetään luvun lopussa neljäksi konseptin suunnittelua ohjaaviksi design drivereiksi.

4.1 Käyttäjäymmärryksen kerääminen

Tuplatimanttimallin ensimmäisessä Löydä-vaiheessa keskityttiin asiakasymmärryksen keräämiseen palvelumuotoilun asiakas- ja käyttäjätiedon keräämisen menetelmillä. Opinnäytetyössä tuplatimanttimallin ensimmäisessä vaiheessa käytettiin asiakasymmärryksen keräämiseen perustutkimuksen menetelmiä, kuten haastatteluja ja kyselyjä sekä eksploraatiivista tutkimusmenetelmää kuten muotoiluluotainta (Koivisto 2019, 44).

Käyttäjäymmärryksen keräämiseksi ensimmäisenä oli tunnistettava hybridikoulutusten erilaiset käyttäjäryhmät ja määriteltävä (kuva 9, s. 37), keneltä käyttäjäymmärrystä haluttiin saada. Hybridikoulutuksen ensisijaiseksi käyttäjäryhmäksi määriteltiin hybridikoulutuksen opiskelijat, jotka voivat osallistua hybridikoulutukseen joko paikan päällä koulutustilassa tai etänä. Tämän lisäksi muiksi välillisiksi käyttäjäryhmiksi tunnistettiin kouluttajat, jotka toteuttavat hybridikoulutuksia sekä suunnittelijat, jotka suunnittelevat hybridikoulutuksia. Myös oppimisympäristöjen kehittäjät ja tekninen tuki ovat hybridikoulutuksen keskeisiä sidosryhmiä, joita tarvitaan hybridikoulutusten kehittämisessä.

Käyttäjät ja sidosryhmät

Hybridikoulutuksen ensisijaisia käyttäjiä ovat opiskelijat, jotka osallistuvat koulutukseen joko livenä tai etänä.

Hybridikoulutuksen toissijaisia käyttäjiä ovat kouluttajat sekä suunnittelijat, jotka hyödyntävät konseptia koulutusten toteuttamisessa.



Kuva 9. Hybridikoulutuspalvelun käyttäjät ja sidosryhmät (Soppela 2022)

Tuplatimanttimallin ensimmäisessä vaiheessa käyttäjäymmärrystä kerättiin ensisijaisesti hybridikoulutusten opiskelijoilta, mutta myös hybridikoulutusten kouluttajia ja suunnittelijoita osallistettiin mukaan käyttäjäymmärryksen tuottamiseen sekä yhteiskehittämiseen prosessin edetessä.

Hybridikoulutusten konseptin kehittämiseen liittyvää käyttäjäymmärrystä kerättiin etäosallistujille lähetetyn muotoiluluotaimen sekä Kuopiossa ja Joensuussa toteutettujen osallistavien käyttäjähaastattelujen avulla. Luotaimen avulla kartoitettiin hybridikoulutuksen etäosallistujien kokemuksia ja kerättiin ymmärrystä siitä, mitkä asiat vaikuttavat etäosallistujien käyttäjäkokemukseen. Luotaimen vastasi yhteensä yhdeksän henkilöä. Laajempaa käyttäjäymmärrystä kerättiin Kuopiossa ja Joensuussa toteutetuissa haastatteluissa, joissa selvitettiin potentiaalisten koulutusten osallistujien näkemyksiä siitä, haluaisivatko he mieluummin osallistua koulutukseen etänä vai livenä sekä sitä, mitkä tekijät koettiin tärkeiksi tekijöiksi valitussa koulutuksen toteutustavassa. Haastatteluihin osallistui yhteensä noin 40 potentiaalista asiakasta.

4.1.1 Etäosallistujien muotoiluluotain

Koska hybridikoulutuksen etäosallistujien kokemuksia ei ole mahdollista havainnoida, hyödynnettiin etäosallistujien käyttäjäkokemuksen hahmottamisessa muotoiluluotainta, joka on käyttäjien itsedokumentointiin perustuva palvelumuotoilun menetelmä. Muotoiluluotain auttaa käyttäjää havainnoimaan

omia kokemuksiaan erilaisten tehtävien avulla, jotka ohjaavat havaintojen dokumentoinnissa ja välittämisessä tutkijalle. (Hämäläinen ym. 2016, 73.) Muotoiluluotain on käyttäjätiedon keräämisen innovatiivinen menetelmä, jossa hyödynnetään visuaalisuutta ja käyttäjän itsedokumentointia käyttäjätiedon keräämisen ja ilmiön käyttäjälähtöisen ymmärtämisen tukena. Tyypillisimpiä muotoiluluotaimen osia ovat päiväkirjat sekä valokuvaustehtävät, joiden avulla käyttäjät tuottavat itse tutkimusaineistoa omista tutkittavaan ilmiöön liittyvistä kokemuksistaan. (Mattelmäki 2006, 39–40.)

Opinnäytetyössä muotoiluluotaimen avulla haluttiin selvittää, millaisia tunteita etäosallistujalla herää hybriditoteutuksena toteutetun koulutuspäivän aikana sekä mitkä asiat aiheuttavat keskeytyksiä etäosallistujien koulutuspäiviin. Luotaimen täyttämiseen osallistui kymmenen hybridikoulutuksen etäosallistujaa samasta täydennyskoulutuksena toteutusta koulutuksesta.

Hybridikoulutusten etäosallistujille lähetetty muotoiluluotain (liite 1) sisälsi neljä osiota:

1. Tunnemittari etäkoulutuspäivän herättämistä tunteista
2. Kameratehtävä – Kuvat koulutuspäivän keskeytyksistä
3. Keskeytysten määrän havainnointi
4. Kysely koulutuspäivän kokemuksista

Tunnemittarissa etäosallistujia pyydettiin kuvaamaan koulutuspäivän aikana kokemiaan tunteita ja kirjaamaan ne ylös tunnemittariin. Kameratehtävän tarkoituksena oli kiinnittää osallistujien huomio erilaisiin keskeytyksiin, joita heillä tuli koulutuspäivän aikana. Keskeytykset unohtuvat helposti, joten kameratehtävä sekä keskeytysten lukumäärän havainnointi ohjasivat osallistujia itsedokumentoinnissa kiinnittämään huomiota erityisesti keskeytysten lukumäärään ja niiden aiheuttajiin.

Osallistujien täyttämät tunnemittarit osoittivat, että suurimmat ärtymyksen tunteet liittyivät pääsääntöisesti koulutuksen alkuvaiheeseen, jossa osalla osallistujista oli haasteita etäyhteyden toimivuuden kanssa. Osa osallistujista koki, etteivät he osanneet käyttää teknisiä välineitä riittävän hyvin, jolloin tekniikka tuotti ennen koulutuksen alkamista haasteita ja aiheutti ärtymystä. Lisäksi etä-

osallistujat saattoivat kokea ärsyttävänä, jos kouluttaja ei antanut riittävästi aikaa tehtävän tekemiseen rauhassa, vaan puhui samanaikaisesti, jolloin etäosallistujien oli vaikea keskittyä tehtävään. Etäosallistujia häiritsi myös koulutustilasta kuuluva kolina, riittävien vuorovaikutusmahdollisuuksien puuttuminen sekä muiden osallistujien auki unohtuneet mikrofonit. Sisältöön liittyvät asiat aiheuttivat pääasiassa positiivisia tunteita ja erityisesti kouluttajan innostava ote sekä mielenkiintoinen koulutussisältö herättivät etäosallistujissa innostuksen ja mielenkiinnon. Ajoittain erityisesti iltapäivällä liian pitkät luento-osuudet kuitenkin koettiin pitkästyttävinä ja tehtäviin kaivattiin enemmän vuorovaikutusta. Havaittavissa oli myös se, että iltapäivällä etäosallistujien vireystila selvästi laski ja tämä näkyi myös tunnemittarissa väsymyksen ja ärtymyksen tunteina.

Tyypillisimpiä hybridikoulutuksen etäosallistujien keskeytyksiä koulutuspäivään aiheuttivat työasioiden hoitaminen, kuten sähköpostiin tai puhelimeen vastaaminen tai työpaikalla satunnaiset työtehtävät, joiden hoitaminen onnistui nopeasti koulutuspäivän aikana. Keskeytysten määrä vaihteli eri osallistujien välillä hyvinkin paljon, mutta luotaimen tuottaman tiedon mukaan etäosallistujilla oli aina jonkinlaisia keskeytyksiä omassa etäosallistumisessaan.

Koulutuspäivän kokemuksista tehdyn muotoiluluotaimen sisältämän kyselyn mukaan kuitenkin kahdeksan etäosallistujista piti koulutuksen käyttäjäkokemusta hyvänä ja yksi erinomaisena. Yksi osallistujista piti käyttäjäkokemusta keskinkertaisena ja hän koki eniten ärtymystä koulutuspäivän aikana erityisesti koulutuksen toteutukseen liittyen. Syyt siihen, miksi osallistujat valitsivat hybridikoulutuksen osallistumistavaksi etäosallistumisen, liittyivät yleisimmin välimatkaan koulutuspaikalle. Osallistujat kokivat, että etäosallistuminen säästi sekä aikaa että rahaa. Toisaalta syinä etäosallistumisen valintaan olivat myös henkilökohtaiset syyt kuten talviajokelissä ajamisen välttäminen tai lastenhoitojärjestelyihin liittyvät syyt.

4.1.2 Osallistavat haastattelut ja mallintaminen

Koulutusten erilaisiin toteutustapoihin liittyviä toiveita, tarpeita ja arvostuksia kerättiin myös osallistavan haastattelun ja siihen liittyvät mallintamisen avulla. Potentiaalisten koulutusten osallistujien haastattelut tehtiin UEFin Jatkuvan

oppimisen keskuksen avajaisissa, joihin oli kutsuttu vierailulle JOKin asiakkaita ja sidosryhmiä. Kuopiossa ja Joensuussa toteutetuissa haastatteluissa potentiaalisia koulutusten osallistujia pyydettiin valitsemaan heidän mielestään toimivampi toteutusmuoto – etäkoulutus tai livekoulutus – ja perustelemaan valintansa. Haastattelujen yhteydessä toteutustapojen painotuksia mallinnettiin Legojen avulla.

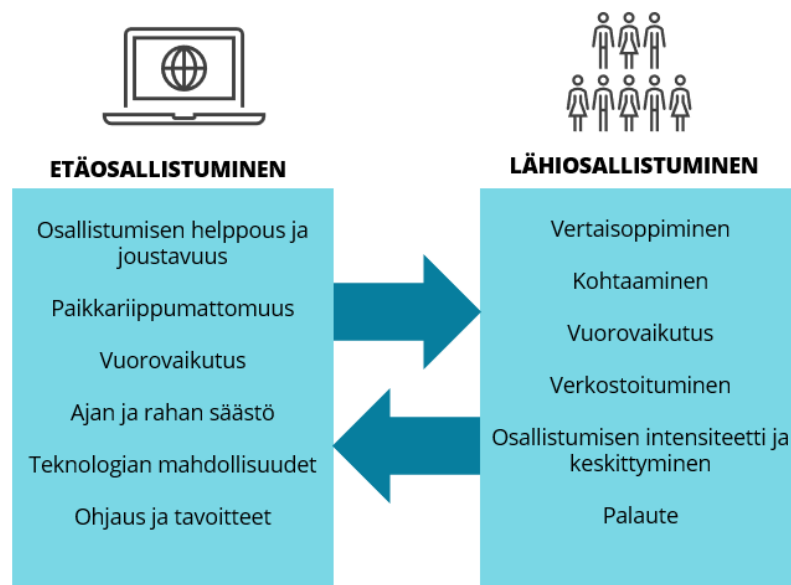
Lego-mallinnuksessa sovellettiin Lego Serious Playn ajatusta erilaisten ihmisten osallistamisesta sekä keskustellen mutta samalla myös visuaalisesti ja luovasti osallistaen. Lego Serious Play eli LPS on yhteiskehittämisen osallistava menetelmä, joka pyrkii tarjoamaan kaikille osallistujille yhdenvertaisen tavon tuottaa tietoa ja tuoda omia näkemyksiään esille. LPS hyödyntää visualisointia ja toiminnallista osallistamista, mikä auttaa osallistujia osallistumaan keskusteluun ja tuottamaan erilaisia näkökulmia. Samalla yhteinen mallintaminen Legojen avulla rakentamalla tuottaa yhteistä ymmärrystä sekä luo reaaliaikaisesti kokonaiskuvaa ryhmän tuottamasta tiedosta. (Fearne 2020, 7–10.)

Osallistaviin haastatteluihin osallistui yhteensä noin 40 osallistujaa Joensuussa ja Kuopiossa. Osallistujia pyydettiin valitsemaan, kumman osallistumistavan he valitsisivat mieluummin – etäosallistumisen vai lähiosallistumisen – ja sijoittamaan Lego-hahmo valitsemaansa koulutuksen toteutustyyppiin (kuva 10, s. 41). Tämän jälkeen osallistujia pyydettiin perustelemaan valintaansa sekä kirjaamaan keskeisimpiä asioita, joita he arvostavat tai odottavat valitsemaltaan toteutustavalta lapuille. Hahmojen avulla saatiin havainnollistettua koulutuksen toteutustapojen valintaan liittyviä painotuksia ja keskustelun avulla syvennettiin tietoa osallistujien valintoihin vaikuttavista taustatekijöistä.



Kuva 10. Osallistavien haastattelujen Lego-mallinnukset Joensuussa ja Kuopiossa (Soppela 2022)

Valinta etäosallistumisen ja lähiosallistumisen kesken jakautui molemmilla paikkakunnilla samankaltaisesti lähes tasan. Kuvan 10 Lego-mallinnus osoittaa, että Joensuussa painotus oli hieman enemmän lähiopetuksessa, kun taas Kuopiossa enemmän osallistujia sijoitti itsensä koulutustapojen väliin, sillä he kokivat, että molemmissa koulutuksen toteutustavoissa oli erilaisia hyötyjä, joita he arvostivat.



Kuva 11. Osallistumistavan valintaan vaikuttavat merkitykselliset asiat (Soppela 2022)

Kuvassa 11 (s. 41) kuvataan muotoilu- ja osallistavan haastattelun avulla esille tulleet merkitykselliset tekijät, jotka vaikuttavat osallistujien koulutustavan valintaan. Etäosallistumisessa osallistujat arvostivat erityisesti aikataulujen ja ajankäytön joustavuutta, osallistumisen helppoutta sekä paikkariippumattomuutta eli sitä, että koulutukseen voi osallistua mistä tahansa välimatkasta huolimatta. Tärkeinä etäosallistumiseen kannustavina tekijöinä pidettiin myös rahan säästöä, joka syntyy siitä, ettei koulutukseen tarvitse matkustaa. Etäosallistumisessa osallistujia kiehoi myös uusi teknologia sekä sen tuomat mahdollisuudet muun muassa pelillistämiseen ja simulaatioon ja erilaisten uusien sovellusten käyttämiseen. Tämä kuitenkin edellyttää toisaalta myös hyvää tukea ja riittävää koulutusta välineiden käyttämiseen. Etäosallistumisen näkökulmasta oli tärkeää, että koulutuskokonaisuus oli hallittu ja sillä oli selkeä tavoite ja etäopiskelijoita ohjattiin motivaatiota ylläpitäen kohti tavoitetta.

Lähiosallistumista suosivat osallistujat arvostivat lähiosallistumisessa erityisesti vertaisoppimisen ja vuorovaikutuksen mahdollisuutta, joka syntyy kasvokkaisesta kohtaamisesta ja yhdessä tekemisestä, ajatusten vaihtamisesta ja uuden tiedon rakentamisesta muiden osallistujien kanssa. Tärkeäksi lähiosallistumisessa koettiin fyysinen aito ihmiskontakti sekä ihmisten väliset keskustelut. Erityisesti lähiosallistumisessa korostuivat antoisiksi koetut epämuodolliset taukokeskustelut sekä mahdollisuus verkostoitua muiden osallistujien kanssa. Lähiosallistumisen luoma sosiaalinen paine ja läsnäolon tuoma intensiteetti tukivat osallistujien keskittymistä ja oppimista. Lähiosallistuminen myös mahdollisti välittömän palautteen antamisen ja saamisen, koska vuorovaikutus esimerkiksi kouluttajan kanssa välittömämpää kuin etäosallistumisen yhteydessä.

Hybridikoulutusten kehittämisen näkökulmasta osallistavat haastattelut ja osallistumistapojen mallintaminen auttoivat hahmottamaan, millaisia tekijöitä osallistujat arvostavat erilaisissa osallistumistavoissa. Koska hybridikoulutus yhdistää lähi- ja etäopetuksen samaan koulutuskonseptiin, on konseptissa pystyttävä huomioimaan molempiin osallistumistapoihin liittyvät merkitykselliset ominaisuudet sekä mahdollistamaan lisäarvoa tuottavia asioita osallistumistavasta riippumatta.

4.1.3 Hybridikoulutusten opiskelijoiden haastattelut

Muotoilu luotaimen ja osallistavan haastattelun perusteella opinnäytetyössä rakennettiin alustavat käyttäjäprofiilit, joihin kiteytettiin erilaisten hybridikoulutuksen käyttäjäryhmien tarpeet, arvot, motiivit ja haasteet. Alustavia käyttäjäprofiileja syvennettiin ja validoitiin puolistrukturoitujen teemahaastattelujen avulla. Hybridikoulutusten osallistujien käyttäjäymmärrystä syvennettiin 11 teemahaastattelulla, joissa kartoitettiin osallistumistavan valintaan vaikuttaneita tekijöitä, hybridikoulutusten ärsytystä aiheuttavia tekijöitä sekä ominaisuuksia, joita hybridikoulutusten osallistajat arvostavat hybriditoteutuksissa. Haastattelut olivat UEF:n Jatkuvan oppimisen keskuksen toteuttamaan hybridikoulutukseen osallistuneita henkilöitä.

Tutkimushaastattelut ovat menetelmä, jonka avulla ihmisten kokemuksista voidaan saada syvällisempää tietoa. Teemahaastatteluissa tutkimusongelmaa käsitellään keskeisten teemojen kautta, joiden avulla saadaan esille haastateltavien kokemusmaailmaan liittyvää tietoa. (Vilkkä 2015, 122–124.) Asiakkaat eivät aina edes itse osaa kuvata tarpeitaan, joten syvällisemmän ymmärryksen lisäämiseksi on ymmärrettävä myös paremmin asiakkaan arkea. Tämä edellyttää kykyä asettua empaattisesti asiakkaan asemaan. Samalla on tärkeää osallistaa asiakkaat tiedon lähteiksi ja validoimaan asiakastiedon perusteella tehtyjä päätelmiä. (Maula 2019, 49–52.) Opinnäytetyössä teemahaastattelujen avulla lisättiin ymmärrystä hybridikoulutusten oppimiskokemuksesta sekä validoitiin jo aikaisemmin muodostettuja alustavia käyttäjäprofiileja, joita myös jatkokehitettiin teemahaastatteluissa saadun tiedon perusteella.

Teemahaastattelujen kysymysrunko (liite 2) rakennettiin siten, että haastattelun kysymykset noudattelivat Kano-mallin rakennetta. Kano-malli on japanilaisen professorin Noriaki Kanon jo 1980-luvulla kehittämä malli, jonka avulla pyritään tunnistamaan tuotteen tai palvelun ominaisuuksia, joita asiakkaat arvostavat. Mallin avulla voidaan tunnistaa asiakkaiden odottama tuotteen tai palvelun peruslaatu, joka muodostuu vähimmäisominaisuuksista, joita asiakas tuoteelta tai palvelulta odottaa. Mallissa tunnistetaan myös tuotteen tai palvelun ominaisuudet, joita asiakas arvostaa. Nämä ovat ominaisuuksia, joilla voidaan vaikuttaa merkittävästi asiakastyytyvyyteen ja palvelusta syntyvään asiakaskokemukseen. Kano-malli sisältää myös tuotteen tai palvelun yllättävät

ominaisuudet, joita asiakas ei osaa odottaa, mutta joita hän arvostaa. Nämä ominaisuudet tarjoavat mahdollisuuksia tunnistaa sellaiset elementit, joilla asiakkaan odotukset voidaan ylittää. (Kano ym. 1984, 39–48.)

Asiakashaastattelut toteutettiin etäyhteydellä yksilohaastatteluina ja haastattelut tallennettiin tarkempaa analyysia varten. Haastateltavat olivat työelämässä olevia johto- ja asiantuntijatehtävissä työskenteleviä henkilöitä, joilla oli aikaisempaa kokemusta hybridikoulutuksiin ja muihin hybridimallilla toteutettuihin tilaisuuksiin osallistumisesta. Asiakashaastattelut vahvistivat alustavissa käyttäjäprofiileissa hahmoteltuja käyttäjäryhmien välisiä eroja ja validoivat käyttäjäprofiileja. Haastattelujen perusteella asiakasprofiileja kuitenkin myös jatkokehitettiin ja profiileihin lisättiin yksi uusi käyttäjäprofiili, jota ei ollut tunnistettu aikaisemman käyttäjätiedon perusteella. Lisäksi asiakashaastattelujen avulla tuotettiin lisää asiakasymmärrystä luvussa 4.2.1 esiteltävää arvoanalyysia varten.

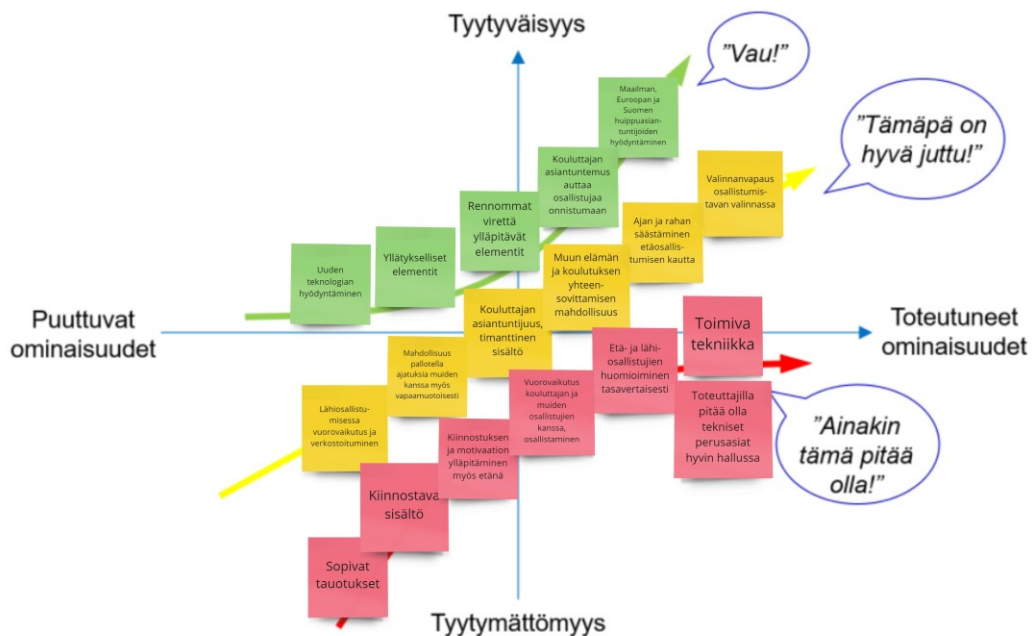
4.2 Hybridikoulutusten käyttäjätarpeet

Hybridikoulutusten osallistujilta teemahaastatteluissa kerätty käyttäjätieto koostettiin Kano-mallin avulla arvoanalyysiksi, jossa pystyttiin määrittelemään hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen kannalta merkitykselliset ominaisuudet sekä ne asiat, joihin hybridikoulutusten kehittämisessä kannattaa panostaa.

Käyttäjaymmärryksen kiteyttämisen perusteella huomattiin myös, että hybridikoulutusten osallistujien käyttäjien tarpeet eroavat selvästi toisistaan ja ovat osittain jopa ristiriidassa keskenään. Palvelumuotoiluprosessin Määritä-vaiheessa hybridikoulutusten käyttäjiltä kerätystä käyttäjätiedosta muodostettiin käyttäjäprofiilit, joissa kiteytettiin erilaisten hybridikoulutusten käyttäjien tarpeita ja tuotiin esille eri käyttäjäprofiilien eroavuudet. Käyttäjäprofiileihin kuvattiin muun muassa se, mitä erilaiset käyttäjäryhmät arvostavat hybridikoulutuksessa ja millaisia haasteita heillä liittyy hybridikoulutukseen osallistumiseen.

4.2.1 Hybridikoulutuksen arvoanalyysi

Luvussa 4.1.3 kuvattu Kano-malli toimii opinnäytetyön laadullisen arvoanalyysin menetelmänä. Arvoanalyysin avulla pyritään löytämään sellaiset asiakkaalle arvoa tuottavat ominaisuudet, joihin hybridikoulutuksen kehittämisessä kannattaa kiinnittää huomiota. Kano-malli linkittyy asiakkaan odotuksiin ja niiden täyttymisestä syntyviin asiakaskokemuksiin. Opinnäytetyössä UEFin Jatkuvan oppimisen keskuksen asiakkaiden hybridikoulutuksiin liittyvät odotukset on koottu Kano-mallin mukaisesti kolmelle tasolle (liite 3); hybridikoulutuksen vähimmäisominaisuuksiin, hybridikoulutuksen asiakkaalle arvoa tuottaviin ominaisuuksiin ja asiakkaan odotukset ylittäviin ominaisuuksiin.



Kuva 12. Hybridikoulutuksen asiakasarvoa tuottavat ominaisuudet (Soppela 2022)

Kuvassa 12 on kuvattu punaisella hybridikoulutuksen vähimmäisominaisuudet, jotka asiakkaat olettavan sisältyvän hybridikoulutuksen käyttäjäkokemukseen. Olennaisin vähimmäisominaisuus toimivassa hybridikoulutuksessa on toimiva tekniikka sekä toteuttajien riittävä osaaminen tekniikan käyttämiseen. Tekniikkaan liittyvänä minimivaatimuksena on, että osallistujien on helppo liittyvä etäyhteydellä ja että kouluttajan kuva ja esitysmateriaali näkyvät osallistujille. Lisäksi on tärkeää huomioida, että kouluttajan ja osallistujien äänet kuuluvat hyvin sekä etä- että lähiosallistujille. Minimivaatimuksena hyvän hybridikoulutuksen käyttäjäkokemuksen synnyttämiseksi kouluttajan on pystyttävä

huomioimaan tasapuolisesti etä- ja lähiosallistujat ja mahdollistamaan vuorovaikutus sekä kouluttajan ja osallistujien välillä sekä kaikkien osallistujien välillä. Lisäksi hybridikoulutuksen opiskelijat edellyttävät, että koulutuksessa pystytään ylläpitämään myös etäosallistujien kiinnostus ja motivaatio, ja koulutuksen aikana huolehditaan etäosallistumisen edellyttämistä riittävästä tauoista. Itsestään selvää hybridikoulutusten osallistujille on myös se, että koulutuksen sisällön pitää olla asiantuntevaa ja loogisesti ja ammattimaisesti rakennettua. Hybridikoulutuksien osallistujien odotukset UEFIn Jatkuvan oppimisen keskuksen täydennyskoulutuksien vähimmäisominaisuuksista ovat siis jo lähtökohtaisesti melko korkeat.

Keltaisella viivalla olevat ominaisuudet (kuva 12, s. 45) ovat sellaisia ominaisuuksia, joita hybridikoulutuksen osallistujat arvostavat hybridikoulutuksessa. Keskeisin arvoa tuottava ominaisuus hybridikoulutuksessa on osallistujien näkökulmasta valinnanvapaus osallistumistavan valinnassa. Vapaus valita osallistuuko etäyhteydellä vai lähiopetuksessa näkyy muun muassa siinä, että osallistujista on hyödyllistä, että hybridikoulutuksessa he voivat muuttaa helposti omaa suunnitelmaansa osallistumisestaan, jos osallistuja tai vaikkapa hänen lapsensa esimerkiksi on tulossa kipeäksi. Muussa tapauksessa ilman hybriditoteutuksen tarjoamaa vaihtoehtoa koko koulutuspäivä saattaisi pahimmassa tapauksessa jäädä kokonaan väliin. Hybridikoulutuksen osallistumisen helppous ja joustavuus myös mahdollistaa opiskelijoille joustavan aikataulutuksen koulutuspäivän aikana, jolloin työasioita tai muuhun elämään liittyviä pakollisia tehtäviä voi tarvittaessa hoitaa myös koulutuksen lomassa. Hybridikoulutus tarjoaakin mahdollisuuden muun elämän ja kouluttautumisen yhteensovittamiseen joustavasti. Hybridikoulutusten osallistujat arvostavat myös kovatasoista ja asiantuntevaa koulutuksen sisältöä, jossa hybridikoulutus tuo mahdollisuuden hyödyntää laajemmin erilaisten kouluttajien ja asiantuntijoiden osaamista, kun kouluttajien ei ole välttämätöntä siirtyä fyysisesti koulutuspaikkaan. Tämä laajentaa kouluttajien saatavuutta ja mahdollistaa myös useampien eri asiantuntijoiden osaamisen hyödyntämisen. Hybridikoulutuksen osallistujille on myös tärkeää osallistumistavasta riippumatta päästä vuorovaikutukseen toistensa kanssa ja keskustelemaan yhdessä koulutuksen sisällöistä. Koulutuksissa arvostetaan myös erityisesti lähiopetuksen yhteydessä syntyviä vapaamuotoisia keskusteluja sekä niiden kautta tapahtuvaa verkostoitumista.

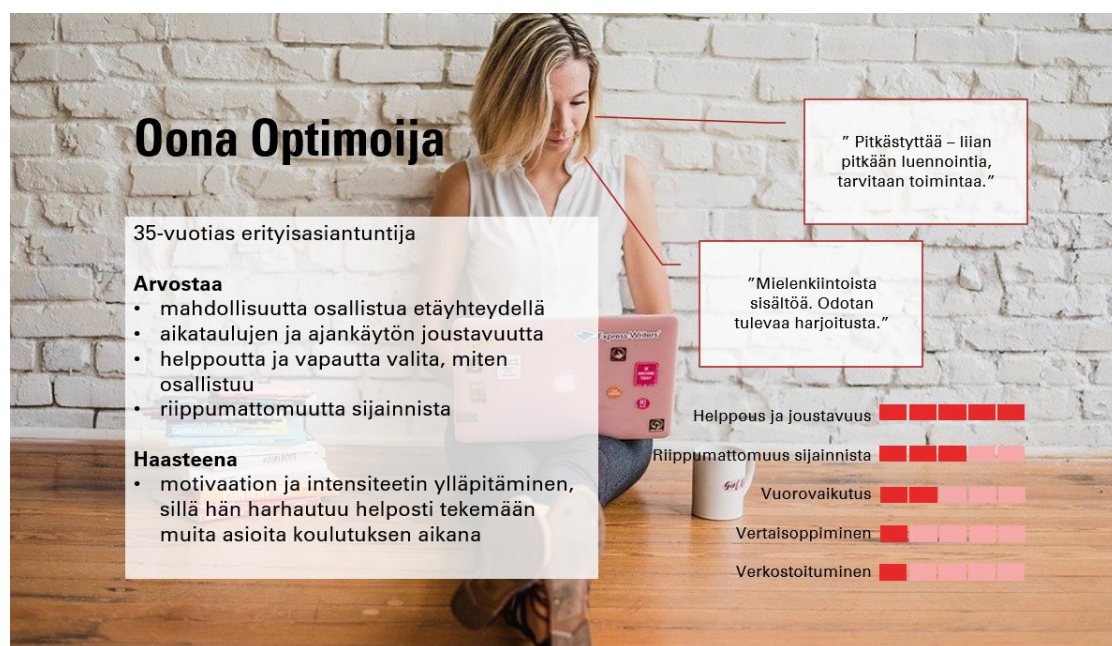
Kano-mallissa vihreällä (kuva 12, s. 45) on mainittu tapoja, joilla hybridikoulutusten asiakkaiden odotukset voidaan ylittää. Odotukset ylittävät asiat koulutuksessa ovat sellaisia asioita, joita hybridikoulutuksen osallistujat eivät osaa odottaa. Hybridikoulutuksen vau-elementtinä voisi olla mahdollisuus kuulla vaikka vain lyhyen ajan jotain koulutuksen aihepiiriin liittyvää maailman, Euroopan tai Suomen johtavaa asiantuntijaa. Hybridikoulutuksessa tämä olisi etäyhteyksien avulla mahdollista toteuttaa ja koulutukseen sisältöön liittyvä ominaisuus toisi osallistujille paljon lisäarvoa. Hybridikoulutusten osallistujille odotukset ylittäviä kokemuksia ovat myös hetket, kun kouluttaja saa osallistujan aidosti tuntemaan, että kouluttaja auttaa jakamallaan osaamisella osallistujaa onnistumaan omassa työssään. Koulutuksessa koetut omakohtaiset oivallukset synnyttävät vahvan merkityksellisyyden tunteen ja tällaisia hetkiä pidetään koulutusten erittäin merkityksellisinä ominaisuuksina. Muilta osin erilaiset hybridikoulutuksen mahdolliset vau-elementit liittyvät yllätyksellisyyteen ja uutuusarvoon. Vau-elämyksiä hybridikoulutuksessa voivat tuottaa esimerkiksi koulutuksessa käytettävät uudet ja innovatiiviset sovellukset tai alustat tai vaikkapa pelillisyyden hyödyntäminen. Yllätyksellisiä hybridikoulutuksen elementtejä voivat olla myös muut kuin varsinaiseen koulutuksen toteuttamiseen tai sen sisältöön liittyvät asiat, kuten lähiosallistujille järjestetyt tarjoilut ja myös etäosallistujien huomioiminen tarjoilujen osalta. Yllättäviä elementtejä voivat olla myös perinteisten asioiden toteuttaminen uudella tavalla, esimerkiksi uusien elementtien tuominen mukaan esittäytymiskierrokseen tai erilaiset tauotukset, joihin on yhdistetty ulkopuolisia esiintyjä tai jokin toiminnallinen tehtävä.

Kano-mallissa asiakaskokemuksen elementit jaetaan siis eri kategorioihin sen mukaan, miten ne vaikuttavat asiakaskokemuksen rakentumiseen. Kano-malli auttaakin ymmärtämään ja priorisoimaan ominaisuuksia, joihin asiakaskokemuksen rakentamisessa kannattaa panostaa. Mallin avulla voidaan tunnistaa tekijät, jotka voivat pahimmillaan aiheuttaa kilpailuhaittaa, mikäli ominaisuudet, jotka asiakas olettaa olevan vähimmäisvaatimuksia, eivät olekaan kunnossa. Lisäksi Kano-mallista voidaan tunnistaa kilpailukykyä edistävät ominaisuudet sekä selvästi kilpailuetua tuovat elementit. (Saarijärvi 2022, 13, 15.)

4.2.2 Hybridiopiskelijoiden käyttäjäprofiilit

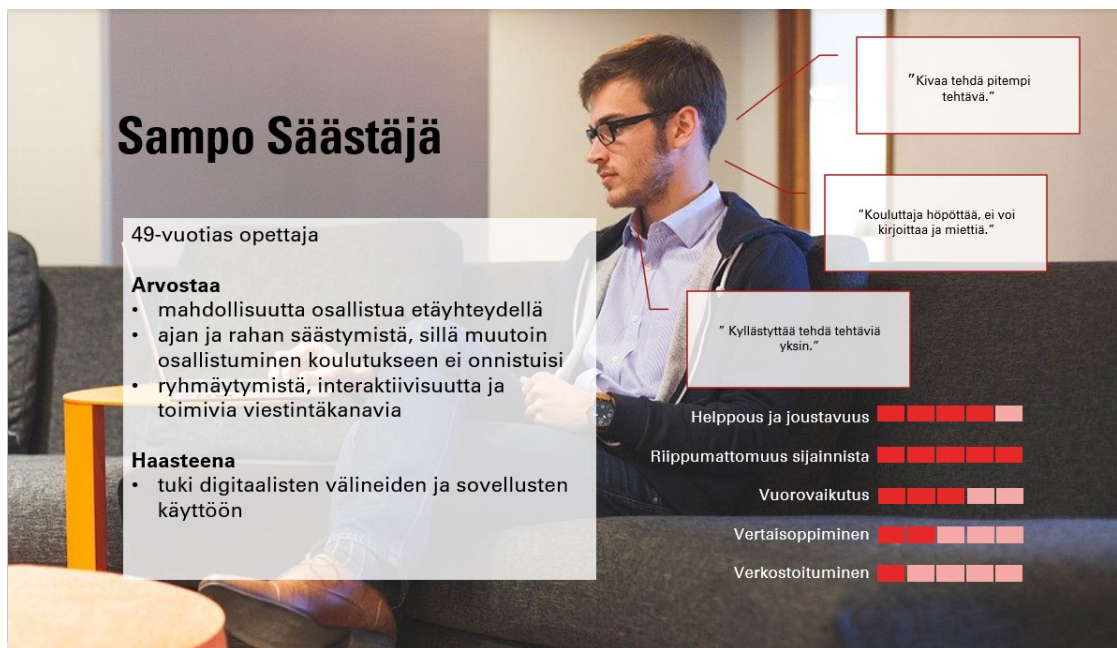
Käyttäjäprofiilien avulla voidaan kiteyttää käyttäjäymmärryksen kautta syntyntä tietoa erilaisten käyttäjäryhmien tarpeista ja osoittaa eroja eri käyttäjäryhmien välillä. Käyttäjäprofiilit eivät ole stereotyyppioita käyttäjistä, vaan ennemminkin arkkityyppejä, jotka perustuvat aina tutkimuksen kautta kerättyyn tietoon. (Stickdorn ym. 2018, 40–41). Käyttäjäprofiilit ovat fiktiivisiä kuvauksia erilaisista ihmisistä, jotka käyttävät palvelua eli tässä tapauksessa osallistuvat hybridikoulutukseen. Vaikka käyttäjäprofiilit eivät ole todellisten ihmisten kuvauksia, niissä kuvatut motivaatiot, tarpeet ja toimintatavat kuitenkin perustuvat aitoon käyttäjiltä kerättyyn tietoon, jotka kuvaavat palveluun kytkeytyviä odotuksia. (Stickdorn & Schneider 2011, 178.)

Hybridikoulutuksen osallistujien käyttäjäprofiilit muodostettiin osallistavien haastattelujen sekä teemahaastattelujen ja muotoiluluotaimen avulla kerätyn asiakasymmärryksen perusteella. Hybridikoulutuksen osallistujista hahmoteltiin viisi erilaista käyttäjäprofiilia, joiden eroja on kuvattu erilaisten arvostusten ja hybridikoulutukseen liittyvään toimintaan liittyvien haasteiden kautta. Käyttäjäprofiilien eroja tarkastellaan viiden erilaisen näkökulman kautta; helppous ja joustavuus, riippumattomuus sijainnista, vuorovaikutus, vertaisoppiminen ja verkostoituminen.



Kuva 13. Hybridiopiskelijaprofiili – Oona Optimoija (Soppela 2022)

Oona Optimoija (kuva 13, s. 48) arvostaa hybridikoulutuksen etäosallistumis- mahdollisuutta, sillä hän pyrkii optimoimaan ajankäyttöään. Hybridikoulutuksessa hän arvostaa mahdollisuutta valita kahden osallistumistavan välillä, vaikka usein ajankäyttöön liittyen hän valitseekin etäosallistumisen. Optimointi näkyy myös siinä, että Oona arvostaa hybridikoulutuksen riippumattomuutta sijainnista. Tämä mahdollistaa sen, että Oona voi helposti yhdistää työn ja muun elämän opiskeluun. Oonan mielenkiinnon ja keskittymisen ylläpitäminen vaatii koulutuksen sisällöltä ja toteutukselta vaihtelevia toimintatapoja ja hyvää rytmitystä, sillä muuten Oona harhautuu helposti tekemään muita asioita.



Kuva 14. Hybridiohjelmaa käyttävä Sampo Säästäjä (Soppela 2022)

Sampo Säästäjä (kuva 14) säästää ennen kaikkea työnantajansa rahoja. Sampo arvostaa etäosallistumismahdollisuutta, sillä muuten hänellä ei todennäköisesti olisi mahdollisuutta osallistua koulutukseen. Etäosallistumisen avulla kaikki ylimääräiset mahdollisista sijaisista, matkustamisesta ja majoittumisesta aiheutuvat kustannukset voidaan säästää. Mikäli lähiosallistuminen olisi mahdollista, Sampo tulisi mielellään paikan päälle, koska hän arvostaa ryhmän kanssa syntyvää vuorovaikutusta. Sampo toivookin, että myös hybridikoulutuksissa mahdollistetaan koulutusryhmän ryhmäytyminen ja interaktiivisuus toimivien viestintäkanavien ja osallistavien toimintojen avulla. Toisinaan Sampo kokee, että hänellä ei ole riittävästi teknistä osaamista sujuvaan etäosallistumiseen ja hän kaipaakin selviä ohjeita ja tukea kouluttajalta.



Kuva 15. Hybridiopiskelijaprofiili – Veera Verkostoituja (Soppela 2022)

Veera Verkostoituja (kuva 15) arvostaa vuorovaikutusta, verkostoitumista ja vertaisoppimista. Hybridikoulutuksessa hän tulee mieluummin paikan päälle, sillä lähiosallistuminen tarjoaa aitoja ihmiskontakteja ja mahdollisuuksia kohtaamisiin. Veeran mielestä erityisesti lähiosallistumiseen liittyvät epämuodolliset taukokeskustelut mahdollistavat kiinnostavat keskustelut sekä verkostoitumisen uusien ihmisten kanssa. Veera kokee, että lähiosallistumisen suurin lisäarvo syntyy juuri muiden koulutuksen osallistujien ja kouluttajien henkilökohtaisesta kohtaamisesta. Lähiosallistumisessa syntyy myös Veeran tarvitsema ryhmäpaine, joka saa hänet toimimaan ja keskittymään. Mikäli Veera joutuu pakottavasta syystä osallistumaan hybridikoulutukseen etänä voi hänen olla vaikea ylläpitää keskittymistään ja motivaatiota.



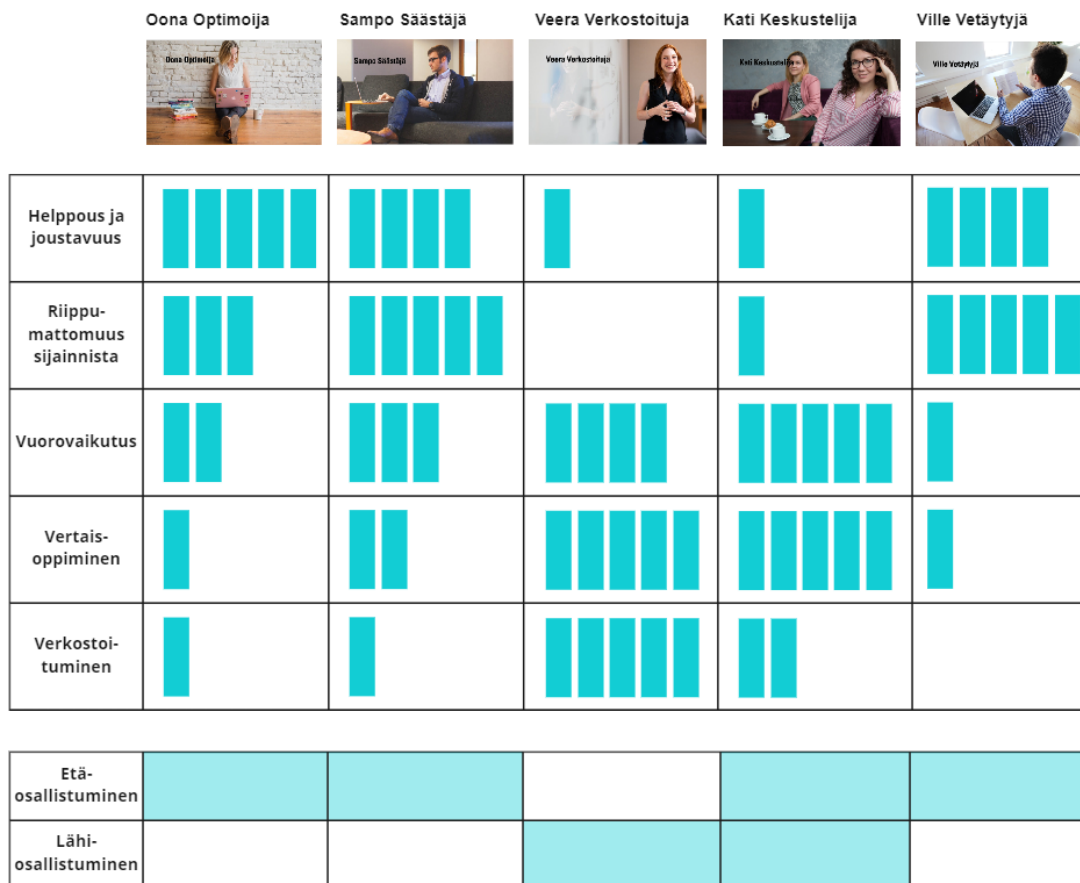
Kuva 16. Hybridioiskelijaprofiili – Kati Keskustelija (Soppela 2022)

Kati Keskustelija (kuva 16) arvostaa koulutuksissa yleisesti ajatusten vaihtamista ja tiedon rakentamisesta yhdessä muiden koulutuksen osallistujien kanssa. Kati toivoo koulutukselta hyvää vuorovaikutusta kouluttajien sekä muiden osallistujien kesken. Kati voi osallistua tilanteen mukaan joko etäyhteydellä tai tulla paikalle koulutustilaan. Hän odottaa molemmilta toteutustavoilta reaaliaikaista mahdollisuutta kommentoida ja keskustella muiden kanssa. Myös etäosallistumiselta hän toivoo hyvää intensiteettiä ja kokemusta lähi-osallistumisen kaltaisesta vuorovaikutteisesta ja keskusteleavuudesta. Kati ärsyyntyy, jos toimimaton tekniikka vaikeuttaa osallistujien vuorovaikutusta koulutuksen aikana ja hän turhautuu, jos teknisten ongelmien vuoksi aikaa menee hukkaan.



Kuva 17. Hybridiopiskelijaprofiili – Ville Vetäytyjä

Ville Vetäytyjä (kuva 17) arvostaa erityisesti mahdollisuutta osallistua etäyhteydellä. Hän käyttää muutenkin mielellään etäyhteyksiä, joten niiden kautta toimiminen on hänelle hyvin tuttua. Ville toivoo, että hän saa etäyhteyden kautta säädellä koulutuksen aikana tapahtuvaa vuorovaikutuksen määrää. Koska Ville kuormittuu helposti ryhmässä, etäyhteys mahdollistaa hänelle sosiaaliseen kanssakäymiseen osallistumisen omilla ehdoillaan, sillä näin hän voi säädellä omaa sosiaalista kuormittumistaan. Ville arvostaa sitä, että hän saa pysytellä taustalla, eikä häneltä vaadita aktiivista osallistumista. Yllättäen tulevat puheenvuorot saattavat aiheuttaa sen, että Ville menee lukkoon. Hän toivookin, että halutessaan hän voisi pitää videokameran kiinni ja hän saisi mahdollisuuksien mukaan itse kontrolloida osallistumistaan.



Kuva 18. Hybridikoulutuksen käyttäjäpersoonien vertailu (Soppela 2022)

Kuvassa 18 on vertailtu hybridikoulutuksen käyttäjäprofiilien eroja. Oona Optimoija, Sampo Säästäjä ja Ville Vetäytyjä valitsevat hybridikoulutuksessa useimmiten etäosallistumisvaihtoehdon, mutta valinnan syyt poikkeavat heillä selvästi toisistaan. Veera Verkostoituja ja Kati Keskustelija valitsevat todennäköisemmin lähiosallistumismahdollisuuden, koska se mahdollistaa helpommin aktiivisen vuorovaikutuksen ja verkostoitumisen muiden kanssa. Molemmat heistä kuitenkin arvostavat myös hybridikoulutuksen tarjoamaa mahdollisuutta osallistua etäyhteydellä tarpeen niin vaatiessa, mutta silloin he toivovat, että myös etäyhteyden kautta syntyisi mahdollisuus keskusteluihin muiden osallistujien kanssa. Käyttäjäprofiileissa pyritään kiteyttämään erilaisille käyttäjäryhmille tyypillisiä käyttäytymismalleja sekä erilaisia odotuksia, jotka voivat olla keskenään myös ristiriidassa (Stickdorn ym. 2018, 69–70). Kuva 18 osoittaa, että käyttäjien priorisoimat tarpeet vaikuttavat selkeästi hybridikoulutuksen osallistumistavan valintaan. Koska kuitenkin kaikkein merkittävin hybridikoulutuksen etu on arvoanalyysissäkin esille noussut mahdollisuus valita osallistumistapa tarpeen mukaan, on hybridikoulutuksen kehittämisessä pyrittävä siihen, että erityisesti lähiopetuksessa arvostettuja ominaisuuksia pystyttäisiin

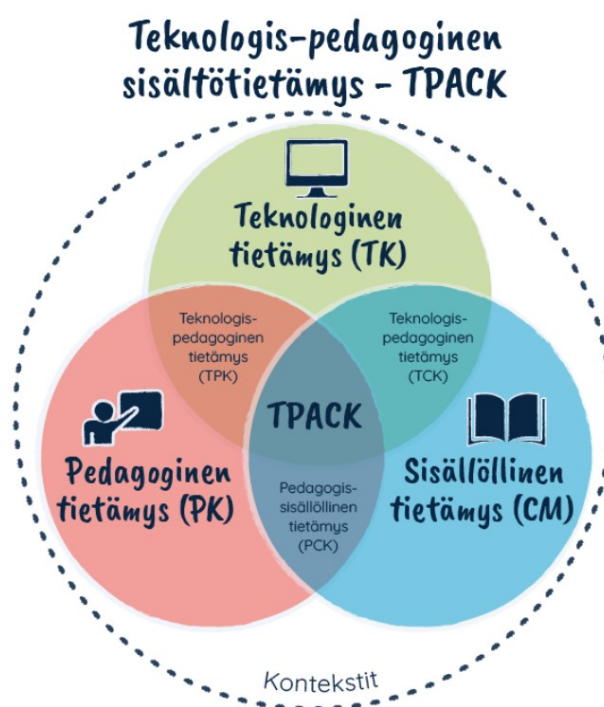
siirtämään entistä enemmän myös etäosallistumiseen. Hybridikoulutuksen kehittämisesä on myös tärkeää tunnistaa erilaisten käyttäjäryhmien erilaiset arvostukset ja toiminnan motiivit, jotta kehitettävää hybridikoulutuskonseptia voidaan testata erilaisten käyttäjien näkökulmat huomioiden.

4.2.3 Hybridikoulutusten kouluttajien tarpeet

Keskeisimpänä hybridikoulutusten käyttäjäryhmänä opinnäytetyössä olivat hybridikoulutusten opiskelijat, joiden erilaisia tarpeita ja arvostuksia on kuvattu luvussa 4.2.2. Hybridikoulutuksen toisena käyttäjäryhmänä, joiden tarpeet on hyvä huomioida hybridikoulutuskonsepteja suunniteltaessa, ovat hybridikoulutusten suunnittelijat, kouluttajat ja opettajat. Hybridikoulutusten toteuttamiseen liittyy runsaasti kritiikkiä erityisesti koulutuksien toteuttajien taholta. Osa opettajista ja kouluttajista kokee kahden erilaisen oppimisympäristön ja toteutustavan samanaikaisen toteuttamisen haastavana. Opinnäytetyössä suunnittelijoiden, kouluttajien ja opettajien näkökulmaa hybridikoulutusten toteuttamiseen kartoitettiin suppealla kyselyllä, jonka avulla saatiin esille myös toteuttajapuolen tarpeita.

Kyselyssä kartoitettiin muun muassa sitä, millainen on hyvä hybridikoulutuksen opettaja tai kouluttaja ja millaisia ominaisuuksia hybridikoulutuksen kouluttajalta vaaditaan (liite 4). Hybridikoulutuksen kouluttajan ominaisuuksissa korostuivat erityisesti innostunut, energinen ja utelias suhtautuminen uusia teknisiä ratkaisuja kohtaan sekä hyvä teknologinen osaaminen, jotta opettaja osaa suunnitella ja toteuttaa tasavertaisesti etä- ja lähiopiskelijat huomioivan opetustilanteen. Hybridikouluttajan valmiuksissa korostuu taito suunnitella opetusta ja valmistautua opetustilanteeseen ennakoimalla ja perusteellisella etukäteisvalmistautumisella. Hybridikouluttajalta edellytetään myös ennakkoluottomuutta tutustua uuteen teknologiaan sekä joustavuutta ja nopeaa reagoitakykyä muuttaa tarvittaessa suunnitelmaa tilanteen mukaan. Hybridikouluttajalla on oltava myös herkkyyttä reagoida opiskelijoiden tarpeisiin ja havainnoida oppimiskokemusta sekä etäosallistujien että lähiosallistujien näkökulmasta. Hybridikouluttajan osaamisessa korostuu myös taito luoda yhteisiä vuorovaikutuksen tiloja osallistujien välille.

Hybridikouluttajan osaaminen muodostuu vahvasta teknologis-pedagogisesta osaamisesta, ohjaus- ja vuorovaikutusosaamisesta sekä kyvystä reagoida muuttuviin tilanteisiin ja tarpeisiin opetustilanteen aikana. Kouluttajan on kuitenkin huomioitava, että koulutuksen osaamistavoitteet toimivat aina pedagogisten ratkaisujen suunnittelun lähtökohtina. Pedagogisten ratkaisujen valinnassa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten ratkaisut tukevat vuorovaikutuksen syntymistä ja rytmittävät työskentelyä itsenäisen ja pienryhmätyöskentelyn välillä. Hybridikoulutuksen suunnittelussa on myös olennaista miettiä, mitä lisäarvoa opiskelijoille hybriditoteutus tuottaa.



Kuva 19. Digipedagoginen malli TPACK (Kyllönen 2020)

TPACK-mallissa kuvataan (kuva 19) pedagogisesti mielekkääseen teknologian opetuskäyttöön liittyvät kolme ydintietoaluetta, jotka ovat pedagoginen tietämys, sisällöllinen tietämys ja teknologinen tietämys. Hybridikoulutusten kouluttajien vastauksissa esiin noussut teknologis-pedagoginen osaaminen yhdistyy teknologisesta ja pedagogisesta tietämyksestä eli opettajan ymmärryksestä siitä, miten opiskelijat oppivat sekä opettajan osaamisesta mahdollistaa oppiminen erilaisten digitaalisten välineiden avulla. Teknologis-pedagoginen osaaminen tarkoittaaakin tietämystä erilaisista teknologioista ja niiden käyt-

töstä, jonka avulla opettaja osaa hyödyntää sopivia teknologia laitteita tai digitaalista oppimisympäristöä opetukseensa parhaiten soveltuvalla tavalla. (Kyllönen 2020, 32–35.)

Oppimisympäristöltä hybridikoulutus edellyttää sitä, että fyysisen koulutustila ja sen tekniset ratkaisut tukevat etä- ja lähiosallistujien vuorovaikutusta. Koulutustilan muoto, rakenne, valaistus, äänentoisto ja kameroiden asettelu pitää rakentaa erityisesti hybridikoulutuksen tarpeita varten. Tällöin voidaan varmistaa, että kouluttaja pystyy huomioimaan tasapuolisesti sekä etä- että lähiosallistujat ja varmistamaan molempien koulutusryhmien tasapuolisen huomioimisen. Hybridikouluttaja voi osaltaan valmistautua hybriditoteutukseen sopimalla osallistujien kanssa yhteisistä pelisäännöistä, jotka tukevat hyvän oppimiskokemuksen syntymistä kaikille osallistujille.

Tällä hetkellä suurimmat haasteet hybridikoulutusten toteuttamisessa liittyvät lähinnä teknisten ratkaisujen puutteisiin. Muun muassa äänentoisto ja valaistus sekä erilaiset vuorovaikutusta tukevat ratkaisut eivät vielä ole sillä tasolla, että ne mahdollistaisivat optimaalisen hybridikoulutuksen toteuttamisen. Hybridikoulutuksen käyttäjäkokemusta voitaisiinkin suunnittelijoiden ja kouluttajien mielestä parantaa koulutustilojen teknisiä ratkaisuja parantamalla sekä keräämällä opiskelijoilta käyttäjäpalautetta ja kehittämis ehdotuksia. Hybridikoulutuksen toteuttamiseksi erilaisten ratkaisujen avulla pitäisi pystyä toteuttamaan kohtaamisen tila, jossa hybridikoulutuksen kaikki osallistujat pääsisivät kohtaamaan yhdenvertaisesti.

Hybridikoulutusten suunnittelijoiden, kouluttajien ja opettajien näkökulmat lisäävät hybridikoulutuskonseptin kehittämiseen olennaisen tulokulman, jota ei voi ohittaa. Vaikka hybridikoulutuksen käyttäjäkokemusta halutaan kehittää ensisijaisesti hybridikoulutuksen etä- ja lähiopiskelijoiden tarpeet huomioiden, on kouluttajien näkökulmat otettava myös huomioon.

4.3 Hybridikoulutuksen oppimiskokemukseen vaikuttavat tekijät

Hybridikoulutuksen toteuttaminen edellyttää koulutuksen järjestäjältä mm. etä- ja liveoppimisympäristöjen huomioimisen koulutuksen aikana, erilaisten peda-

gogisten ratkaisujen miettimisen ennen koulutuksen toteuttamista sekä sisäl-
lön ja toteutuksen rakentamisen siten, että se tukee opiskelijoiden aktiivi-
suutta, pitää motivaatiota yllä sekä mahdollistaa vuorovaikutuksen opiskelijo-
iden kesken sekä opettajan tai kouluttajan ja opiskelijoiden välillä.

Kano-mallin avulla tuotetussa arvoanalyysissa tunnistettiin hybridikoulutuksen
ominaisuudet, joiden toimivuus pitää varmistaa, joita kannattaa kehittää syste-
maattisesti ja joiden innovointiin kannattaa panostaa (kuva 20).

	VARMISTA TOIMIVUUS	KEHITÄ SYSTEMAATTISESTI	INNOVOI
	VÄHIMMÄISVAATIMUKSET	ARVOA TUOTTAVAT OMINAISUUDET	ODOTUKSET YLITTÄVÄT ELEMENTIT
TEKNOLOGIA	Toimiva tekniikka ja riittävä tekninen osaaminen	Vapaus ja joustavuus osallistumistavan valinnassa	Uuden teknologian hyödyntäminen
	Etä- ja lähiosallistujien huomioiminen tasapuolisesti	Ajan ja rahan säästäminen etäosallistumisen kautta	
VUOROVAIKUTUS		Muun elämän ja koulutuksen yhteensovittamisen mahdollisuus	
	Vuorovaikutus kouluttajan ja muiden osallistujien kanssa	Lähiopetuksessa vuorovaikutus ja verkostoituminen	
PEDAGOGISET RATKAISUT	Etäosallistujien kiinnostuksen ja motivaation ylläpitäminen	Kouluttajan asiantuntijuus ja koulutussisällön laatu	
	Sopivat tauotukset		Rennommat vireyttä ylläpitävät elementit
SISÄLTÖ	Kiinnostava sisältö	Mahdollisuus keskustella vapaamuotoisesti muiden osallistujien kanssa	Huippuasiantuntijoiden hyödyntäminen
			Koulutuksen kautta syntyvät oivallukset ja sovellettavuus omaan työhön
			Yllätykselliset elementit kuten yllätysesintyjät tai yllättävät toteutustavat

Kuva 20. Hybridikoulutuksen asiakaskokemuksen kehittämiseen vaikuttavat tekijät (Soppela 2022)

Asiakaskokemuksen kehittämisen näkökulmasta Kano-mallin osiota, joka tuot-
taa asiakkaalle arvoa, kannattaa systemaattisesti kehittää. (Saarijärvi 2022,
15.) UEFin Jatkuvan oppimisen keskuksen hybridikoulutuksen asiakaskoke-
muksen kehittämisessä kannattaa systemaattisesti panostaa vapauteen ja
joustavuuteen osallistumistavan valinnassa, ajan ja rahan säästämisen mah-
dollistamiseen etäosallistumisen kautta, muun elämän ja koulutuksen yhteen-
sovittamisen mahdollisuuteen, lähiopetuksessa vuorovaikutukseen ja verkos-

toitumismahdollisuuksiin, kouluttajan asiantuntijuuteen ja koulutussisällön laatuun sekä osallistujien mahdollisuuteen keskustella myös vapaamuotoisesti muiden osallistujien kanssa.

Hybridikoulutuksen käyttäjäkokemukseen vaikuttavia elementtejä, joiden toimivuus on varmistettava, ovat tekniikan toimivuus ja hybridikoulutuksen toteuttajien riittävä tekninen osaaminen, etä- ja lähiosallistujien huomioiminen tasapuolisesti, vuorovaikutuksen mahdollistaminen kouluttajan ja muiden osallistujien kanssa, etäosallistujien kiinnostuksen ja motivaation ylläpitäminen, sopivat tauotukset sekä kiinnostava sisältö. Lisäksi hybridikoulutuksen käyttäjäkokemuksen kehittämisessä kannattaa panostaa myös seuraavien ominaisuuksien innovatiiviseen kehittämiseen; uuden teknologian hyödyntäminen, rentojen vireyttä ylläpitävien elementtien lisääminen, huippuasiantuntijoiden hyödyntäminen etäyhteyksien kautta, koulutuksen kautta syntyvät oivallukset ja sovellettavuus omaan työhön sekä muut yllätykselliset elementit kuten yllätysesiintyjät tai yllättävät toteutustavat.

Hybridikoulutuksen osallistujia turhauttaa erityisesti tekniikan toimimattomuus, vaikka osallistujien sietokynnys tekniikkaa ja siihen liittyviä haasteita kohtaan onkin koronapandemian ja etäyhteyksien käyttämisen lisääntymisen myötä kasvanut. Kuitenkin tekniikan toimimattomuuteen liittyen osallistujia ärsyttää muun muassa tekniikan toimimattomuudesta johtuva turha odottelu ja aikataulutus mahdollinen pettäminen sekä haasteet tekniikan perustoiminnoissa kuten pienryhmiin jakautumisessa ja pienryhmistä takaisin palaamisessa tai esitysten jakamisessa etäosallistujien nähtäväksi. Ärsytystä voivat aiheuttaa myös muiden osallistujien päälle jääneet mikrofonit tai videot sekä äänen pätkiminen. Turhautumista aiheuttaa myös äänen huono kuuluvuus esimerkiksi, jos lähiosallistujien kysymykset ja kommentit eivät kuulu kunnolla etäosallistujille. Myös vieraat alustat ja sovellukset sekä sovellusten päivittyneet ominaisuudet saattavat turhauttaa osallistujia, jotka voivat kokea, etteivät löydä tarvittavia toimintoja riittävän sujuvasti osallistuaan aktiivisesti koulutukseen.

Koulutuksen toteuttamiseen liittyen turhautumista voivat aiheuttaa muun muassa yllättäen ilman ennakkovaroitusta tulevat osallistujille osoitetut puheenvuorot sekä vaikeasti seurattava keskustelu, jossa lähiopetuksessa olevat pu-

huvat toistensa päälle. Sisällöllisesti kouluttajan monotoninen esitystapa turhauttaa osallistujia ja aiheuttaa haasteita vireystilan ja keskittymisen ylläpitämisessä. Turhauttavaksi koetaan myös se, ettei etä- ja lähiosallistujia pystytä koulutuksen aikana osallistamaan riittävästi. Lisäksi turhautumista aiheuttaa se, jos kouluttaja ei tuo mitään lisäarvoa esittämiinsä materiaaleihin. Haasteena hybridikoulutuksen toteuttamisessa on myös osallistujien erilainen nopeus reagoida asioihin ja tehdä muun muassa tehtäviä. Tällöin nopeat turhautuvat ja hitaammat kokevat, ettei heille anneta riittävästi aikaa keskittyä tehtävään. Mikäli tehtävänannoissa jää epäselvyyttä siitä, mihin tehtävällä pyritään, voi tehtävien tekeminen turhauttaa ja johtaa keskittymisen ja intensiteetin laskemiseen.

Hybridikoulutuksen osallistujia turhauttaa myös se, jos lähi- ja etäosallistujia ei huomioida tasapuolisesti ja etäosallistujia ei pidetä ajan tasalla siitä, mitä koulutustilassa tapahtuu tai etäosallistujat jätetään oman onnensa nojaan, kun asiat tapahtuvat ensisijaisesti lähiryhmän kesken. Vuorovaikutuksen puute koetaan myös isona haasteena, jos keskustelu etä- ja lähiosallistujien välillä ei ole sujuvaa. Merkityksellistä on myös se, ettei koulutuksen chat-toiminto saa korvata aitoa vuorovaikutusta. Vuorovaikutuksen näkökulmasta muita osallistujia voi ärsyttää myös etäosallistujien mahdollinen vetäytyminen siten, että he ovat näennäisesti koulutuksessa mukana, mutta eivät sano mitään tai keskittyvät täysin muihin asioihin.

4.4 Design driverit

Tuplatimanttimalin ensimmäisen timantin asiakasymmärryksen keräämisen ja kiteyttämisen lopputuloksena opinnäytetyössä muodostettiin asiakasymmärryksen perusteella hybridikoulutuksen kehittämistä ohjaavat asiakaslähtöiset design driverit. Design driverit ovat suunnittelua ohjaavia käyttäjätutkimuksessa havaittuja asioita, joiden avulla asiakkaiden tarpeet, motivaatio ja tavoitteet tuodaan suunnitteluprosessin keskiöön. Design drivereiden avulla määrittellään, mihin kehitettävässä palvelussa tai palvelukokonaisuudessa pyritään. Design driverit muodostetaan aina käyttäjä- tai asiakasymmärryksen perusteella, jotta niiden avulla voidaan tuottaa selkeitä käyttäjälähtöisiä konsepteja, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja tuottavat heille arvoa. (Tuulaniemi 2016, 156.)

Hybridikoulutuksen kehittämistä ohjaavat design driverit ovat:

Osallistumisen helppous ja joustavuus

- Hybridikoulutus tarjoaa joustavan tavan osallistua täydennyskoulutukseen tarjoamalla osallistujille valinnanmahdollisuuden kahden erilaisen osallistumistavan välillä. Osallistujat saavat laadukkaan oppimiskokemuksen sekä etäosallistujina että paikan päällä koulutustilassa.

Tekninen toimivuus

- Hybridikoulutuksen tekninen toimivuus on aina varmistettu etukäteen ja koulutuksien toteuttajilla on riittävästi osaamista käyttää tekniikkaa sekä tarvittaessa reagoida nopeasti tilanteisiin, joissa tekniikan kanssa ilmenee yllättäviä ongelmia. Tekniikan käyttämisestä tehdään asiakkaille mahdollisimman helppoa, mutta samalla teknologiaa hyödynnetään monipuolisesti ja innovatiivisesti.

Toimiva vuorovaikutus

- Hybridikoulutuksessa varmistetaan etä- ja lähiosallistujien tasapuolinen huomioiminen ja osallistujille tarjotaan erilaisia ratkaisuja sekä sisältöön liittyvään että epämuodolliseen vuorovaikutukseen koulutuksen aikana. Vuorovaikutuksen mahdollistamiseksi koulutuksessa huomioidaan tarvittava tekniikka oppimisympäristöissä sekä käytetään erilaisia osallistamisen tapoja vuorovaikutuksen mahdollistamiseksi.

Laadukas sisältö

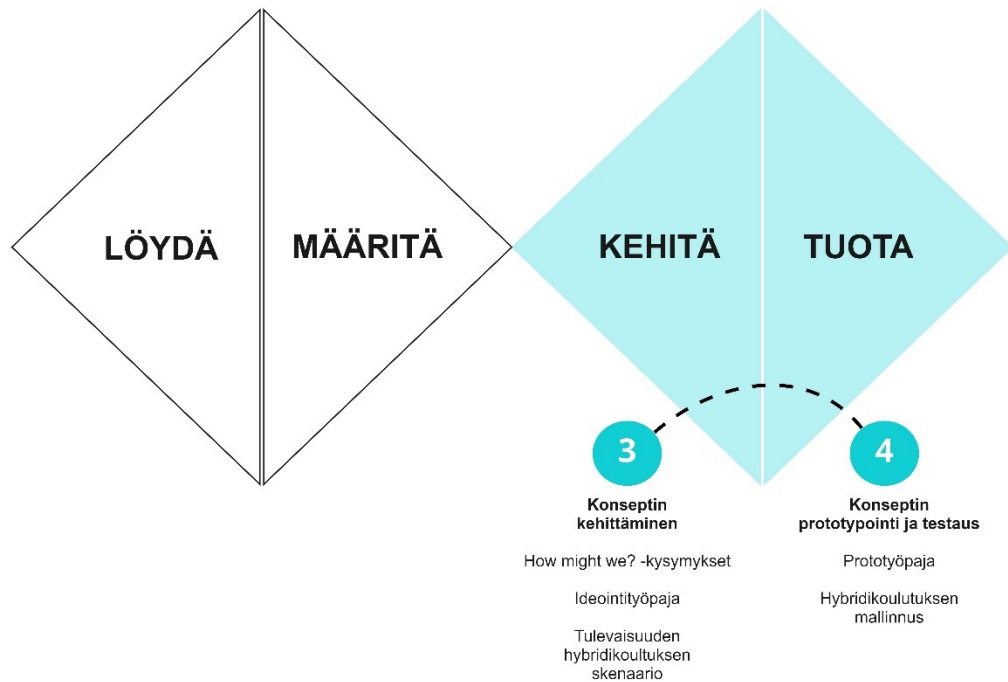
- Teknologia ja erilaiset tekniikkaa hyödyntävät pedagogiset ratkaisut eivät saa koskaan ohittaa koulutuksen laadukkaan sisällön merkitystä. Hybridikoulutuksissa hyödynnetään etäosallistumisen mahdollisuuksia huippuasiantuntemuksen hyödyntämisessä sekä kiinnitetään huomiota koulutuspäivän sisältöjen konkreettiseen hyödyntämiseen työelämässä.

Opinnäytetyössä muodostettuja design drivereita hyödynnettiin tuplatimanttimallin toisessa timantissa varsinaisen hybridikoulutuskonseptin kehittämisessä.

5 HYBRIDIKOULUTUKSEN KONSEPTOINTI

Luvussa 5. edetään tuplatimanttimallin Kehitä- ja Tuota-vaiheisiin, joissa ideoidaan, kehitetään ja testataan jatkuvan oppimisen hybridikoulutuksen konsepti-

tia. Tuplatimanttimallin kahdessa ensimmäisessä vaiheessa on edeltävissä luvuissa keskitytty hybridikoulutuksen käyttäjäymmärryksen keräämiseen sekä käyttäjätiedon kiteyttämiseen konseptin kehittämistä varten.



Kuva 21. Opinnäytetyön eteneminen tuplatimanttimallin Kehitä- ja Tuota-vaiheissa (Soppela 2022)

Tuplatimanttimallin toisessa timantissa keskitytään ratkaisujen ideointiin, konseptin määrittelyyn sekä konseptin testaamiseen (kuva 21). Tuplatimanttimallin kolmannessa Kehitä-vaiheessa keskityttiin uusien hybridikoulutuksen käyttäjäkokemusta parantavien ratkaisujen ideointiin, joita prototyyppiin ja testattiin tuplatimantin neljännessä Tuota-vaiheessa. Luvussa kuvataan konseptoinnin eteneminen yhteiskehittämisen työpajoissa sekä työpajoissa tuotetut tulokset.

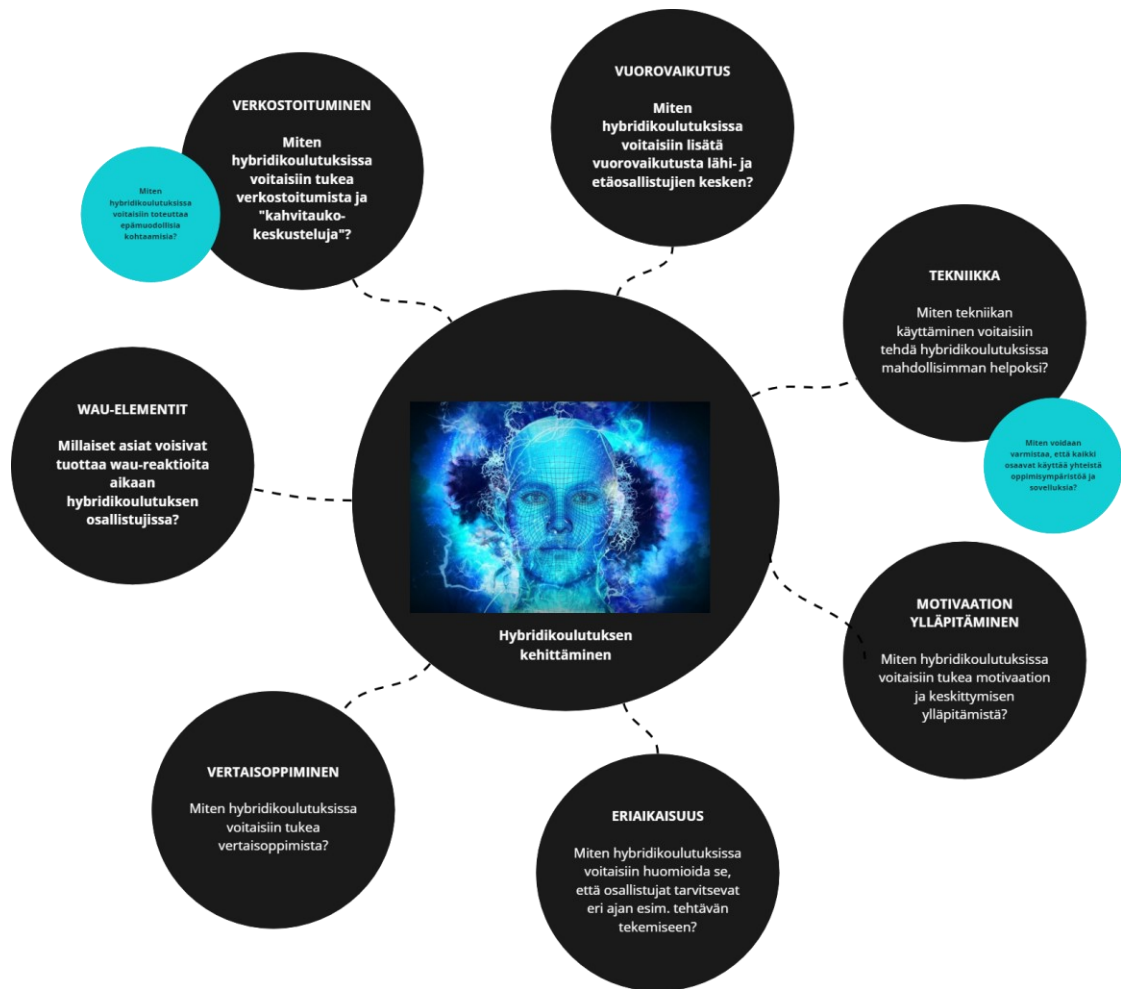
5.1 Konseptin kehittäminen

Palvelumuotoilussa konseptin kehittäminen sisältää asiakkaiden tarpeiden tunnistamisen, konseptin kehittämisen ja valinnan sekä konseptin testauksen ja viimeistelyn. Konsepti on ymmärrettävä kuvaus palvelusta, joka kuvaa palvelun sisältämät mahdolliset ratkaisut ja määrittelee asiakkaalle tarjotut hyödyt (Miettinen ym. 2016, 107, 119). Hybridikoulutuksen koulutuskonseptin varsi-

nainen kehittäminen aloitettiin yhteiskehittämisen periaatteella koulutusten asiakkaiden kanssa toteutetussa ideointityöpajassa. Käyttäjien osallistaminen palvelun yhteiskehittämiseen on tutkitusti kehittämisprosessia nopeuttava tapa innovoida palveluja (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 36). Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan asiakkaiden ja sidosryhmien osallistamista yhteiseen kehittämisprosessiin ja työpajojen järjestäminen on eräs yhteiskehittämisen menetelmistä.

Etäyhteydellä toteutettuun ideointityöpajaan osallistui yhdeksän osallistujaa, joiden kanssa ideoitiin uusia ratkaisuja hybridikoulutuskonseptin kehittämiseksi. Työpajan tavoitteena oli ideoida uusia ratkaisuja käyttäjäymmärryksen kautta esiin nousseisiin tarpeisiin, joilla voidaan kehittää hybridikoulutuksen käyttäjäkokemusta ja hahmotella, millainen olisi käyttäjien tarpeisiin ai-dosti vastaava tulevaisuuden hybridikoulutus. Työpajassa rakennettiin skenaariota siitä, miten tulevaisuuden hybridikoulutus toteutettaisiin, miltä siihen osallistuminen tuntuisi, miten opetus toteutettaisiin ja miten osallistujat voisivat osallistua joko livenä tai etänä.

Työpaja aloitettiin tutustumalla käyttäjäymmärryksen kautta rakennettuihin käyttäjäprofiileihin, jotta kaikilla osallistujilla olisi yhteinen ymmärrys siitä, millaisiin tarpeisiin uusia ratkaisuja oltiin kehittämässä. Ideointityöpajaa varten käyttäjätiedon avulla muodostettiin Kuinka voisimme? eli How might we? -kysymyksiä. How might we? -kysymykset auttavat ideoinnissa muuttamaan kehittämistarpeet kysymysten muotoon, jolloin työpajan osallistujien on helpompi tuottaa erilaisia ratkaisuehdotuksia eri näkökulmiin (Stickdorn ym. 2018, 112–113). Ideointia tukevat How might we? -kysymykset liittyivät hybridikoulutuksen käyttäjäkokemuksen kehittämiseen verkostoitumisen, vuorovaikutuksen, tekniikan, motivaation ylläpitämisen, opiskelijoiden eriaikaisuuden ja vertaisoppimisen näkökulmista (kuva 22, s. 64). Lisäksi työpajassa ideoitiin myös erilaisia mahdollisuuksia tuottaa vau-elämyksiä hybridikoulutuksissa.

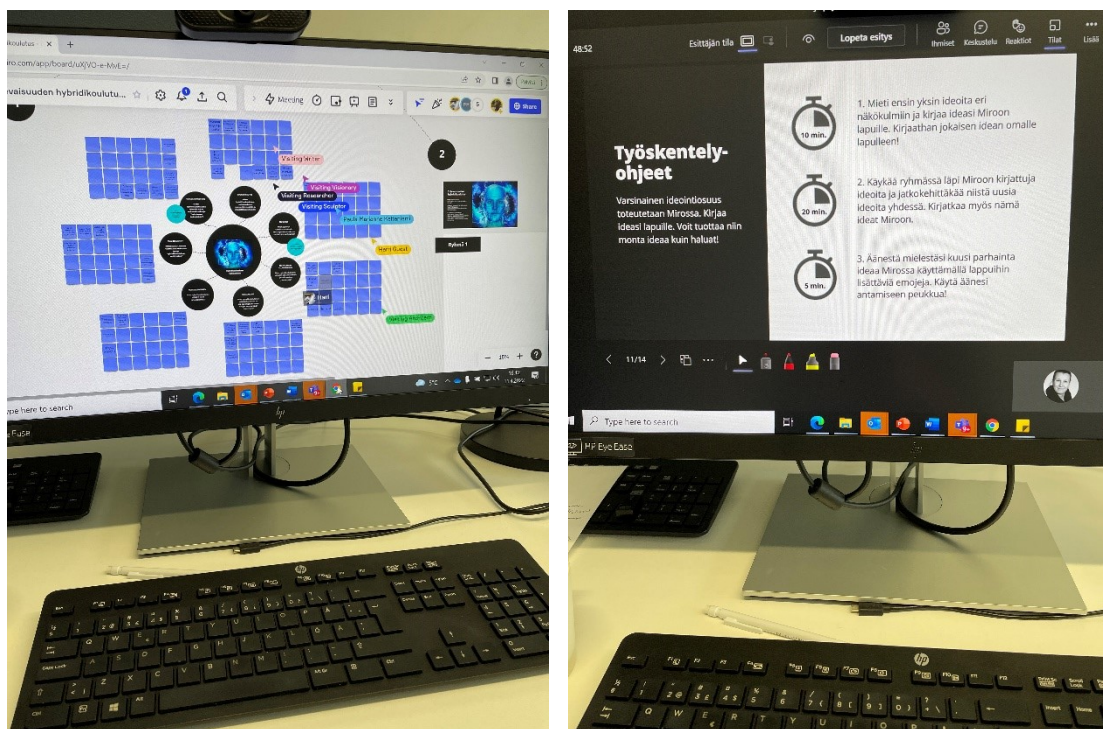


Kuva 22. Ideointityöpajan How might we? -kysymykset (Soppela 2022)

Työpajassa haluttiin tuottaa uusia ratkaisuja seuraaviin kysymyksiin:

- Miten hybridikoulutuksissa voitaisiin tukea verkostoitumista ja "kahvitaukokeskusteluja"?
- Miten hybridikoulutuksissa voitaisiin lisätä vuorovaikutusta lähi- ja etäosallistujien kesken?
- Miten tekniikan käyttäminen voitaisiin tehdä hybridikoulutuksissa mahdollisimman helpoksi?
- Miten hybridikoulutuksissa voitaisiin tukea motivaation ja keskittymisen ylläpitämistä?
- Miten hybridikoulutuksissa voitaisiin huomioida se, että osallistujat tarvitsevat eri ajan esim. tehtävän tekemiseen?
- Miten hybridikoulutuksissa voitaisiin tukea vertaisoppimista?
- Millaiset asiat voisivat tuottaa wau-reaktioita aikaan hybridikoulutuksen osallistujissa?

Työpajan ideointi toteutettiin 8x8-menetelmää soveltaen. 8x8 on visuaalinen ideointimenetelmä, jossa kehittämishaastetta työstetään Mindmap-tyylisellä tavalla. Menetelmässä määritellään ratkaistava haaste tai kehittämiskohde, jonka ympärille muodostetaan kahdeksan näkökulmaa, joihin puolestaan tuotetaan kahdeksan ideaa ja ratkaisuehdotusta. Tavoitteena on löytää 64 uutta ideaa. (Tevere 2017.) Menetelmä sopii hyvin käytettäväksi etätyöpajassa. Opinnäytetyöhön liittyvässä ideointityöpajassa työpajan toteuttamiseen käytettiin Teamsia ja varsinainen työskentely oli rakennettu yhdessä muokattavalle sähköiselle valkotaululle Miroon (kuva 23).



Kuva 23. Hybridikoulutuksen kehittämisen ideointityöpaja verkossa (Soppela 2022)

8x8-menetelmällä onnistuttiin tuottamaan yhteensä 47 uutta ideaa hybridikoulutuksen käyttäjäkokemuksen kehittämiseksi, joista osallistujat saivat äänestää parhaimpia ehdotuksia, joiden iteratiivista kehittämistä jatkettiin koulutusten toteuttajille suunnatussa prototyöpajassa.

Ideointityöpajan osallistujat saivat myös tuottaa uusia ideoita tulevaisuuden hybridikoulutuksen hahmottamiseksi. Työpajan osallistujien tuottamassa skenaariossa korostuu teknologian kehittyminen ja sen vaikutus hybridikoulutuksen toteuttamistapoihin. Skenaariossa lähi- ja etäosallistumisen rajat muuttuvat entistä häilyvimmiiksi, eikä osallistujista ole enää helppoa päätellä ovatko

he koulutuksessa läsnä vai etänä. Uusi teknologia mahdollistaa muun muassa hologrammiosallistumisen sekä virtuaalilasien käytön. Myös osallistujien aktiivisuustasoa on mahdollista mitata ja seurata virtuaalisesti, jolloin koulutusten toteuttajien on helpompi säädellä osallistujien viireystasoa tauoilla tai aktivoivilla osuuksilla. Oppimisympäristöt muuttuvat skenaariossa eri puolilla Suomea oleviksi virtuaalioppimiskeskuksiksi, joihin osallistujat voivat mennä fyysisesti paikalle ja osallistua koulutuksiin hologrammihahmoina tai vaihtoehtoisesti osallistujat voivat osallistua avatareina koulutuksiin suoraan kotoa tai työpaikalta. Virtuaalioppimiskeskukset mahdollistavat myös sen, että verkkoyhteyksien kaistat eivät tuota ongelmia valtavien tietomäärien siirtämisessä virtuaaliympäristössä tuotetun koulutuksen aikana.

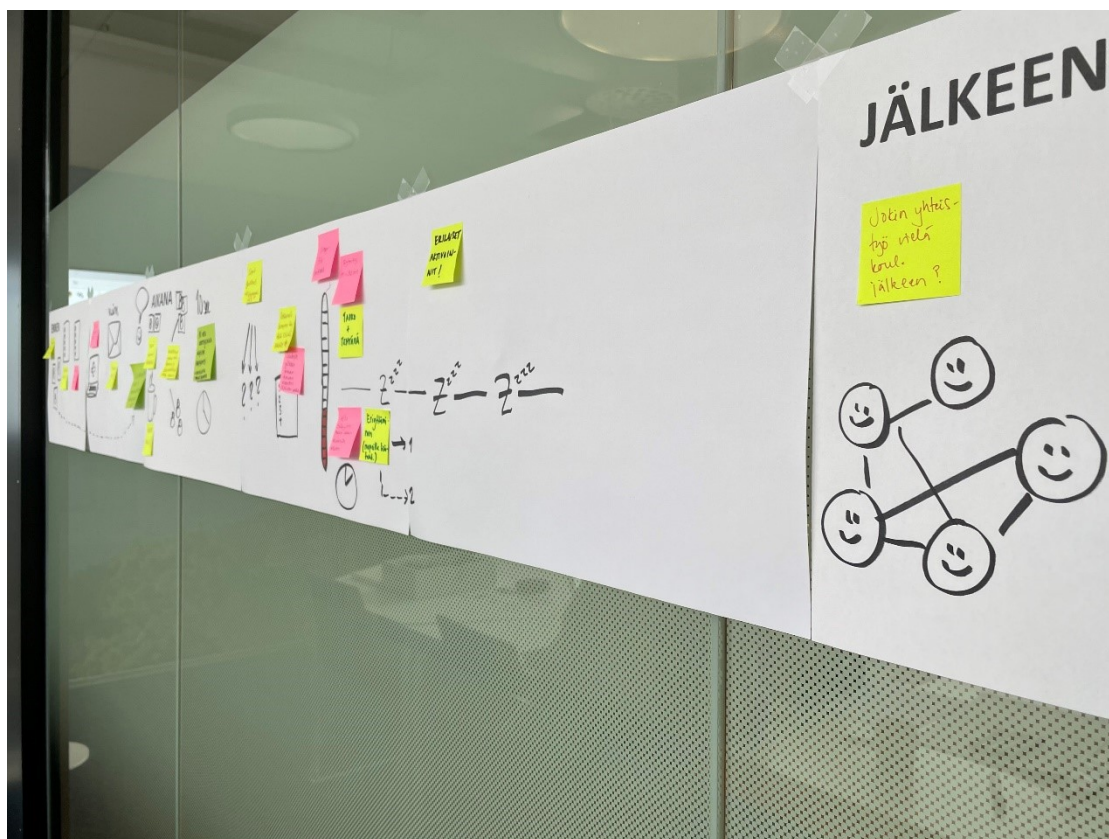
Tulevaisuuden hybridikoulutuksen skenaario auttoi tekemään näkyväksi hybridikoulutusten osallistujien piileviä toiveita ja tarpeita, joissa teknologian kehittyminen tukee vahvasti etä- ja lähiosallistujien aidomman vuorovaikutuksen kehittymistä sekä uusia mahdollisuuksia toteuttaa koulutuksia.

5.2 Konseptin testaus ja iterointi

Ideoinnin perusteella hybridikoulutuskonseptin kehittämistä jatkettiin hybridikoulutusten suunnittelijoille ja toteuttajille suunnatussa prototyöpajassa. Prototyöpajan tavoitteena oli prototypoida erilaisia hybridikoulutusratkaisuja, joilla voidaan kehittää uudenlainen käyttäjien tarpeisiin vastaava hybridikoulutuskonsepti ja hahmotella, millainen olisi käyttäjien tarpeisiin aidosti vastaava tulevaisuuden hybridikoulutus.

Prototyypoinnin tavoitteena on mallintaa konseptia ja testata konseptin elementtejä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Mallinnuksen avulla ideat viedään nopeasti konkreettiselle tasolle ja niiden avulla arvioidaan, kuinka toteutettavia konseptin elementit ovat käytännössä. Prototyyppi onkin luonteeltaan nopea ajatuskokeilu, joka ei ole vielä lopullinen toimintakykyinen tuote tai palvelu. (Vaahtojärvi 2016, 131–132.) Hybridikoulutuksen paranneltua käyttötilannetta, käyttäjäkokemusta ja palveluprosessia prototypoitiin uudistetun palvelupolun vaiheita mallintamalla. Palvelupolussa pyrittiin huomioimaan, mitä

tapahtuu ennen opiskelijan osallistumista hybridikoulutukseen, miten käyttäjäkokemusta voidaan parantaa hybridikoulutukseen osallistumisen aikana sekä miten käyttäjäkokemukseen voidaan vaikuttaa koulutuksen jälkeen (kuva 24).



Kuva 24. Käyttötilanteen, käyttäjäkokemuksen ja palveluprosessin prototypointi parannellun palvelupolun avulla (Soppela 2022)

Konkreettisina muutoksina hybridikoulutuksen käyttäjäkokemusta kehitettiin palvelupolun eri vaiheisiin liittyvillä muutoksilla, jotka tukevat käyttäjäymmärryksen kautta esille nousseita tarpeita, arvostuksia tai nykyisen palvelun puutteita.

Ennen hybridikoulutuksen käynnistymistä opiskelijoiden verkostoitumista voidaan tukea ennakkoesittäytymisillä, joka mahdollistaa valmisteltujen ennakkoesittelyjen hyödyntämisen myös koulutuspäivässä tapahtuvan esittäytymisen yhteydessä. Ennakkoesittäytymisten toteutustapaa voidaan varioida tarpeen mukaan ja esittäytymisissä voidaan hyödyntää erilaisia sovelluksia, jotka mahdollistavat osallistujien helpon verkostoitumisen. Osallistujien teknisiä haasteita koulutukseen osallistumisessa voidaan ehkäistä lähettämällä kaikille osallistujille ennen koulutusta tekniikan tarkistuslista, jonka avulla he voivat

varmistaa, että tekniikan kanssa ei pitäisi tulla erityisiä ongelmia koulutuspäivän aikana. Teknisten valmiuksien osalta myös kouluttajille ja hybridikoulutuksen toteuttajille tuotetaan oma tarkistuslista, jonka avulla voidaan varmistaa tekniikan mahdollisimman hyvä toimivuus koulutuspäivän aikana. Teknisten haasteiden välttämiseksi hybridikoulutuksiin rakennetaan tekniikan hätäensiapupakki, joka sisältää tiivistetyn ohjeistuksen, miten ongelmatilanteissa kannattaa toimia. Tekniikan hätäensiapupakki voidaan lähettää osallistujille jo ennen koulusta tai tarvittaessa myös koulutuksen aikana. Tekniikan hätäensiapupakki tarjoaa koulutuksen toteuttajille varasuunnitelman, jonka avulla käyttäjiä voidaan auttaa nopeasti yllättävissä teknisissä haasteissa. Yllätyksellisten elementtien lisäämiseksi käyttäjäkokemukseen osallistujille voidaan toimittaa ennen koulutusta jokin etukäteisyllätys, joka virittää heidät koulutuksen aihepiiriin.

Koulutuksen aikana hybridikoulutuksen käyttäjäkokemusta voidaan parantaa pienillä muutoksilla koulutuksen toteuttamisessa. Luottamuksellista ilmapiiriä osallistujien välille voidaan rakentaa hieman erilaisella ja yllätyksellisellä tavalla muokkaamalla esimerkiksi osallistujien esittäytymiset pelilliseen tai muuten ajatuksia herättävään muotoon. Esittäytymisissä voidaan myös hyödyntää ennen koulutusta tuotettuja ennakkoesittäytymisiä, joka laajentaa esittäytymisten toteutusmahdollisuuksia.

Koulutuksen aikana epämuodollista keskustelua ja verkostoitumista tuetaan etäosallistujien kahvihuoneiden avulla. Kahvihuoneissa etäosallistujilla on mahdollisuus halutessaan keskustella muiden koulutusten osallistujien kanssa haluamista asioista ja tutustua muihin koulutuksen osallistujiin. Kahvihuonekeskusteluissa kannustetaan kameroiden avaamiseen, jotta osallistujien välille syntyy mahdollisimman aitoja kohtaamisia. Etäosallistujien osallistumista keskusteluun tuetaan kymmenen sekunnin säännöllä, joka tarjoaa etäosallistujille aikaa reagoida keskusteluun. Jotta kymmenen sekunnin odottelemisen ei tunnu osallistujista kiusalliselta, voidaan kymmenen sekunnin sääntöön yhdistää jokin toiminnallinen elementti, joka tukee vireystason ylläpitämistä ja keskittymistä. Näin keskeytykset antavat tilaa etäosallistujien reagointiin sekä tuovat tarvittavia mikrotaukoja koulutuspäivään. Kaikkien hybridikoulutusten osallistujien osallistumista tuetaan koulutuspäivissä käytettävien hiljaisten kysymysten mahdollistamisella. Hiljaiset kysymykset ovat kouluttajille anonyymisti

jonkin teknisen sovelluksen kautta osoitettuja kysymyksiä, joita käsitellään koulutuspäivän aikana tietyissä kohdissa. Hiljaiset kysymykset madaltavat kynnystä vuorovaikutukseen, koska kysymyksen esittäjän ei tarvitse keskeyttää koulutusta ja anonyymius mahdollistaa myös sellaisten kysymysten esittämisen, joita osallistujat eivät todennäköisesti tulisi kysyneeksi muuten.

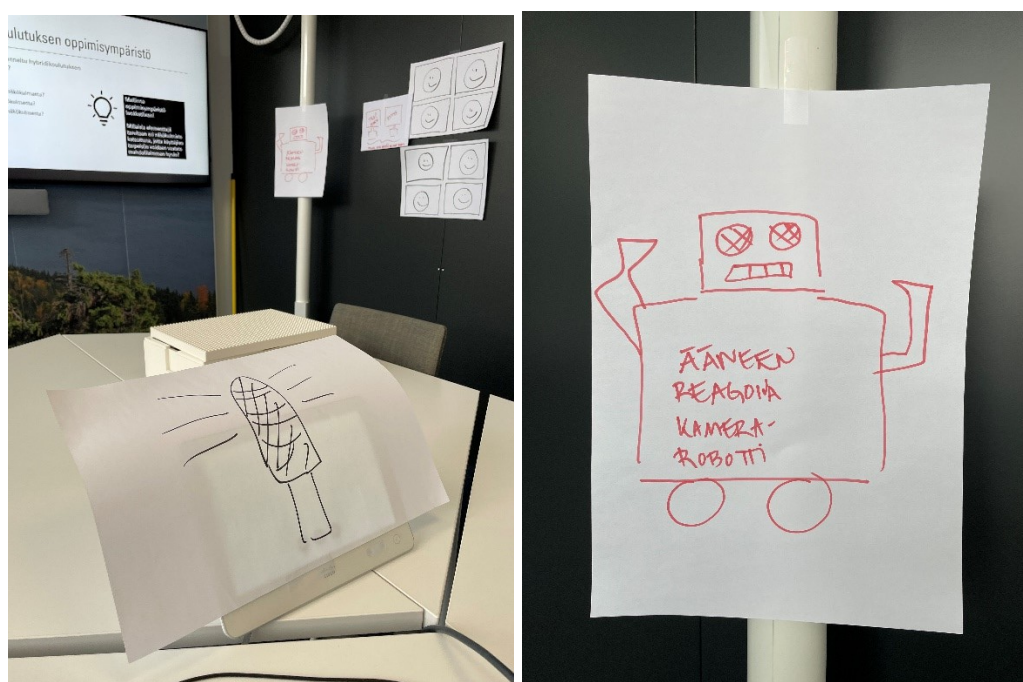
Hybridikoulutuksen yleisen sujuvuuden ja vuorovaikutuksen lisäämiseksi hybridikoulutuksella on hyvä olla tietyt pelisäännöt, jotka kerrataan aina koulutuspäivän yhteydessä. Pelisäännöt laaditaan kannustavaan ja vuorovaikutusta tukevaan muotoon muutamaksi yksinkertaiseksi muistisäännöksi. Koska etäosallistujien vireystilaa on haastavaa havainnoida koulutuspäivän aikana, rakennetaan vireystilan tulkitsemiseksi vireystilamittari, jonka avulla koulutuksen toteuttajat pystyvät reagoimaan osallistujien tarpeisiin nopeasti ja tukemaan keskittymisen ylläpitämistä. Vireystilamittarissa osallistujat tuottavat kollektiivisen näkymän ryhmän vireystilaan, ja vireystilan laskiessa he saavat valita vaihtoehtoista, tarvitsevatko he aktivointia vai esimerkiksi taukoa. Vireystilan ja keskittymisen ylläpitämisestä huolehditaan myös sisällön rakentamisessa siten, että koulutuspäivän sisältöä rakennetaan 15–30 minuutin sykleihin. Syklit sisältävät aina jonkin aktivoinnin, jonka avulla myös etäosallistujat pidetään aktiivisesti mukana koko koulutuksen ajan. Opiskelijoiden erilaista työskentelyn nopeutta varten tehtävät rakennetaan joko siten, että niiden jälkeen siirrytään joustavasti tauolle tai tehtävien ajaksi esille laitetaan kello, joka näyttää kuinka paljon tehtävään on käytettävissä aikaa. Kello mahdollistaa sen, että nopeat osallistujat voivat halutessaan käyttää aikansa muuhun toimintaan, mutta heidän on helppo palata takaisin tehtävän päättyessä. Tarvittaessa tehtäviä voidaan myös eriyttää siten, että nopeille on tarjolla jotain lisätehtävää, esimerkiksi blogiin tai kiinnostavaan videoon tutustumista, sillä aikaa kun hitaammat tekevät varsinaisen tehtävän loppuun.

Koulutuksen jälkeen hybridikoulutuksen osallistujille tarjotaan mahdollisuutta verkostoitua koulutuksen järjestäjän avulla. Samalla osallistujat voivat vielä halutessaan antaa nopeaa palautetta koulutuksesta ja jakaa kokemuksensa sosiaalisessa mediassa. Osallistujien motivaation ja innostumisen ylläpitämiseksi koulutuksen jälkeen osallistujille voidaan tarjota myös uusia koulutusmahdollisuuksia tai muita mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen. Samalla

tämä on tilaisuus koulutuksen toteuttajalle yllättää osallistujat jollakin tavalla, joka tuottaa positiivisia kokemuksia vielä koulutuksen jälkeenkin.

Prototyöpajassa pyrittiin kokemuksen mallintamiseen (Experience prototyping), jonka avulla voidaan tarkastella palvelukokemusta ja kuvata ymmärrettävästi, mistä osista palvelukokemus muodostuu. Prototyöinnissä on tärkeää, että konseptin tuomat vaikutukset esimerkiksi käyttäjäkokemukseen saadaan esille mahdollisimman varhaisessa kehitysvaiheessa ja palvelun toimimattomat osat tai sellaiset elementit, jotka eivät tuota lisäarvoa asiakkaalle, voidaan karsia mahdollisimman aikaisessa vaiheessa pois lopullisesta toteutukseen menevästä konseptista. (Vaahtojärvi 2016, 132, 136).

Prototyöpajassa myös mallinnettiin hybridikoulutusta varten rakennettua fyysistä oppimisympäristöä (kuva 25), jossa on huomioitu käyttäjäymmärryksen kautta esille nousseet tarpeet ja luotu mahdollisuuksia erinomaisen käyttäjäkokemuksen mahdollistamiseksi. Mallinnuksessa oppimisympäristön vaatimuksia tarkasteltiin kolmesta eri näkökulmasta: Millainen hybridikoulutuksen oppimisympäristön pitäisi olla lähiosallistujan näkökulmasta ja miten lähiosallistujan tarpeisiin vastataan, millainen oppimisympäristön pitäisi olla kouluttajan näkökulmasta sekä mitä asioita fyysisessä oppimisympäristössä pitäisi huomioida etäosallistujan hyvän käyttäjäkokemuksen mahdollistamiseksi.



Kuva 25. Hybridikoulutuksen oppimisympäristön mallintaminen (Soppela 2022)

Hybridikoulutuksen oppimisympäristön mallinnuksessa rakennettiin konkreettinen hybridikoulutustila, johon sijoiteltiin sellaiset elementit, jotka tarvitaan hyvän hybridikoulutuksen käyttäjäkokemuksen tuottamiseen. Hybridikoulutuksen oppimisympäristön kehittämisessä on huomioitava erityisesti fyysisen oppimisympäristön tekniikka ja sen sijoittelu, jotta tilassa voidaan tuottaa mahdollisimman hyviä käyttäjäkokemuksia sekä etä- että lähiosallistujille. Hybridikoulutusten fyysisessä oppimisympäristössä tarvitaan kunnollinen mikitys, joka ottaa tasaisesti sekä kouluttajan äänen sekä kaikkien fyysisesti koulutustilassa olevien henkilöiden äänet. Mikityksessä täytyy myös varmistaa, että se ei aiheuta kiertoa etäyhteydellä osallistujille.

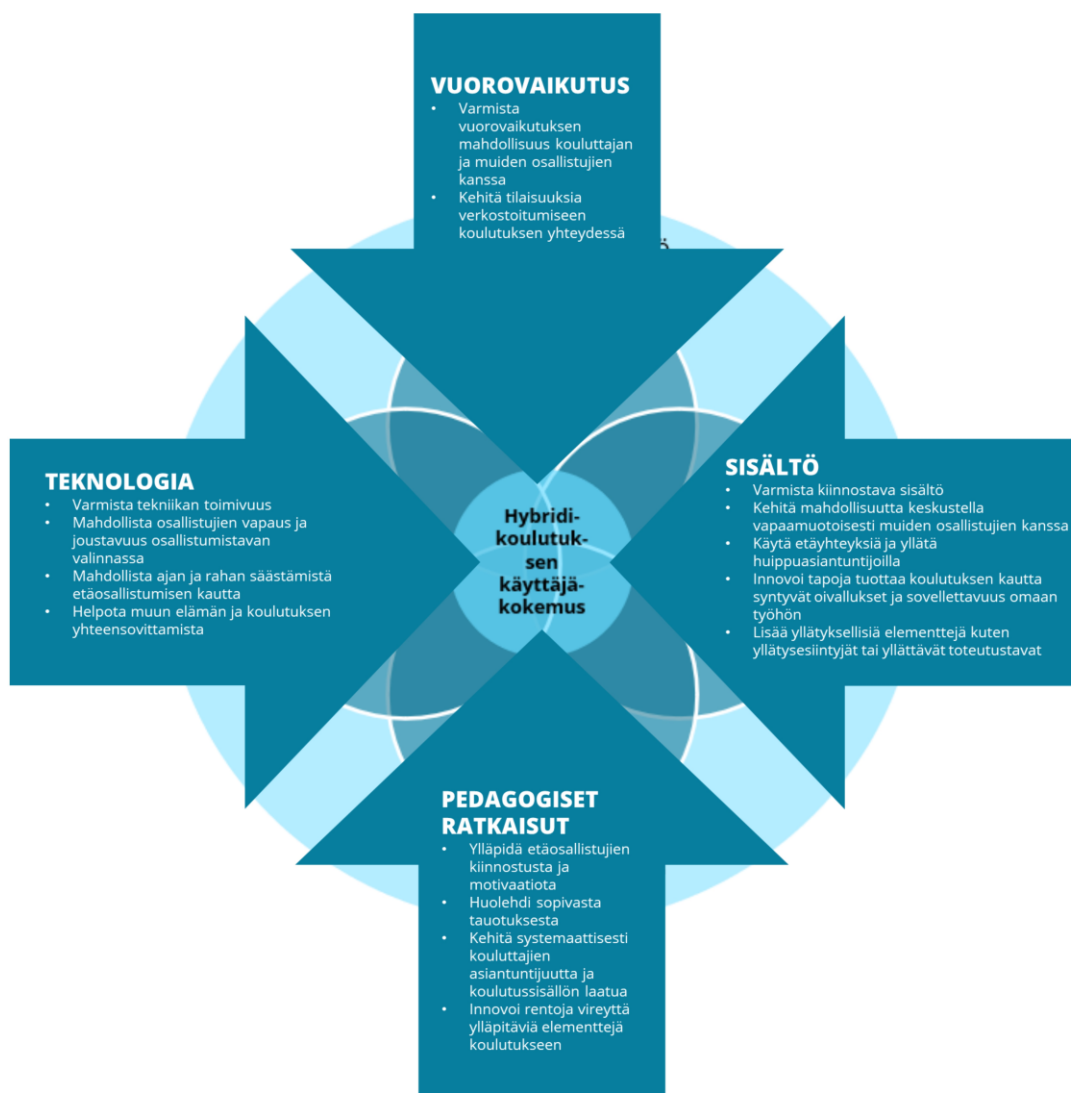
Hybridikoulutustilassa pitäisi olla myös ääneen reagoiva kamera, joka kuvaa koulutustilassa olevia henkilöitä ja kohdentaa kuvan puhujaan. Tarvittaessa koulutustilassa voidaan käyttää yhtä ääniohjautuvaa kameraa tai kahta erillistä kameraa, joista toinen kuvaa jatkuvasti kouluttajaa. Näin etäosallistujille saadaan välitettyä koulutustilasta vuorovaikutusta tukevaa kuvaa. Toisaalta on myös tärkeää, että lähiosallistujat näkevät tarvittaessa etäosallistujien videokuvan. Etäosallistujien videot näytetään erillisellä tai erillisillä näytöillä koulutustilassa, jolloin lähiosallistujat voivat valita, katsovatko he etäosallistujia vai kouluttajan esittämään esitystä näytöltä. Erilliset näytöt koulutustilan seinillä mahdollistavat myös pienryhmätyöskentelyn tarvittaessa lähi- ja etäopiskelijoiden välillä. Pääsääntöisesti pienryhmätyöskentely kuitenkin toteutetaan siten, että lähiosallistujat ja etäosallistujat työskentelevät omina ryhminään. Myös etäosallistujille tarjotaan mahdollisuus valita, millaista näkymää he seuraavat omalta näytöltään. Etäosallistujilla on halutessaan mahdollisuus seurata vain kouluttajaa ja hänen esitystään tai halutessaan he voivat myös seurata koulutustilasta tulevaa kuvaa. Sujuvaa yhteistä työskentelyä varten koulutustilassa on suuri kosketusnäytöllinen valkotaulu, jolla etäosallistujien ja lähiosallistujien yhteistä työskentelyä voidaan toteuttaa. Valkotaulu mahdollistaa sen, että lähiosallistujat voivat osallistua yhdessä toimien yhteisten tehtävien toteuttamiseen, kun taas etäosallistujat työskentelevät itsenäisesti omilta koneiltaan käsin. Tämä mahdollistaa sen, että kaikki pystyvät reaaliaikaisesti työskentelemään yhdessä.

Fyysinen koulutustila on rakennettu siten, että lähiosallistujille on tarjolla erilaisia työskentelypisteitä. Luokan takaosassa on tarjolla seisomatyöpisteitä ja tilassa on myös mukavia nojatuoleja, joilta koulutusta on miellyttävä seurata. Tarjolla on myös alustoja kirjottamiseen tai tietokoneelle. Tilassa on myös riittävästi pistorasioita, jotta kaikilla osallistujilla on tarvittaessa mahdollisuus ladata tietokonettaan tai puhelintaan.

Koska koulutustilassa on paljon teknisiä elementtejä, on kouluttajalle aina tarjolla reaaliaikaista tukea teknisiin haasteisiin. Teknisen tuen yhteystiedot ovat helposti saatavilla ja tuen tavoittaa nopeasti. Tämä madaltaa osaltaan kynnystä hybriditoteutusten tuottamiseen, koska ongelmatilanteissa kouluttajan ei tarvitse ratkaista haasteita yksin ja saatavilla oleva tekninen tuki pystyy nopeasti ratkaisemaan mahdolliset yllättävät ongelmat.

6 TULOKSET

Opinnäytetyön tutkimusasetelma perustui design-tutkimukseen, jossa toteutetaan yhtä aikaa käytäntöön perustuvaa toiminnan kehittämistä sekä siihen pohjaavaa uuden teoreettisen mallin kehittämistä. Opinnäytetyössä kehitettiin hybridikoulutuskonseptia palvelumuotoilun tuplatimanttimalia hyödyntämällä. Lisäksi opinnäytetyön käytännön muotoiluhaasteen pohjalta kehitettiin yleisesti hyödynnettävä malli hybridikoulutusten suunnittelun ja toteuttamisen tueksi (kuva 26, s. 72), joka kuvaa hybridikoulutusten oppimiskokemukseen vaikuttavat keskeisimmät tekijät ja ohjaa näin hybridikoulutuksen suunnitteluprosessin aikana huomion suunnittelussa merkityksellisiin hybridikoulutuksen ominaisuuksiin.



Kuva 26. Hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen kehittämismalli (Soppela 2022)

Hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen kehittämismalli kiteyttää opinnäyte-työssä kerätyn empiirisen hybridikoulutuksen oppimiskokemukseen liittyvän tiedon teoreettisen Kano-mallin avulla konkreettisesti yleisesti hyödynnettäväksi malliksi, jota voidaan soveltaa hybridikoulutusten suunnittelussa ja toteuttamisessa. Vaikka malli on luotu jatkuvan oppimisen kontekstissa, sitä voidaan soveltaa suoraan myös muille kohderyhmille toteutettavien hybridikoulutusten suunnittelussa, sillä malliin tuotetut periaatteet nostavat esille olennaimmat asiat hybridikoulutuksen suunnittelussa.

Hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen kehittämismallin lisäksi opinnäyte työn tuloksena toteutettiin hybridikoulutuksen konseptin käyttäjälähtöinen kehittämisprosessi palvelumuotoilun tuplatimanttimallia hyödyntäen. Käytännön

muotoiluprosessin aikana opinnäytetyössä onnistuttiin tunnistamaan merkittävimmät tekijät, jotka vaikuttavat hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen muodostumiseen. Olennaisimmiksi tekijöiksi tunnistettiin osallistumistavan valinnanvapaus ja osallistumisen helppous ja joustavuus. Lisäksi hybridikoulutuksen oppimiskokemukseen vaikuttivat merkittävästi tekniikan toimivuus ja vuorovaikutuksen ja verkostoitumisen mahdollisuudet koulutuksen aikana osallistumistavasta riippumatta.

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus toteutettiin toimintatutkimuksiin kuuluvana design-tutkimuksena, jossa yhdistyvät oppimista ja opetusta koskeva käytäntöjen kehittäminen ja teoreettinen tutkimus. Kehittämistyöhön liittyvän luotettavuuden arvioinnissa korostuvat käytännöllinen ongelmanratkaisu sekä tulosten sovellettavuuden arviointi. Luotettavuutta arvioidessa tarkastellaan koko tutkimus- ja kehittämisprosessin johdonmukaisuutta ja systemaattisuutta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa tarkastellaan muun muassa tutkimusaineiston keräämistä, aineiston analyysia sekä tutkimuksen raportointia. (Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas 2.0.) Anttilan (1996) mukaan laadullisen toimintatutkimuksen luotettavuus syntyy systemaattisesta palautteen hyödyntämisestä ja syklien moninkertaisesta läpikäymisestä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että toimintatutkimuksen aineistoa ei kerätä yhdellä kertaa, vaan aineiston keräämisessä toteutetaan useita syklejä, joiden aikana käsitteet, teoria ja käytäntö nivoutuvat yhteen. (Anttila 1996.) Tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi opinnäytetyön aineiston kerääminen on toteutettu tuplatimanttimallin mukaisesti palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa. Tutkimuksen aikana aineistosta on tehty johtopäätöksiä, joita on hyödynnetty tutkimuksen edetessä prosessin seuraaviin vaiheisiin ja joiden perusteella on tuotettu uutta aineistoa opinnäytetyötä varten. Design-tutkimukselle on tyypillistä useiden tutkimusmenetelmien ja aineistojen samanaikainen käyttäminen (Heikkinen ym. 2008, 72). Opinnäytetyön aineiston luotettavuus on varmistettu monimetodisella lähestymistavalla eli aineistotriangulaatiolla.

Tutkimusetiikka liittyy hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen tutkimusprosessin eri vaiheissa ja käytännössä se tarkoittaa eettisesti kestävien tiedonhankintatapojen sekä tutkimusmenetelmien käyttämistä (Vilka 2015, 41–

42). Opinnäytetyössä on pyritty noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä koko tutkimusprosessin toteuttamisessa. Opinnäytetyön aineiston keräämiseen ja analysoimiseen liittyviä palvelumuotoiluprosessin liittyvät vaiheet on dokumentoitu systemaattisesti. Palvelumuotoiluprosessin tuplatimanttimallin Löydä-osiossa asiakasymmärryksen keräämistä dokumentoitiin sekä kirjallisesti että valokuvaamalla tiedonkeruun toteutustapoja. Muotoiluluotaimen avulla kerätty käyttäjätieto kerättiin itsedokumentointina, jossa tiedon tuottamiseen osallistuneet henkilöt toimittivat dokumentoidun tiedon opinnäytetyön tekijälle muotoiluluotaimen pohjalle tehtynä. Lisäksi käyttäjätietoa dokumentoitiin anonymisti myös sähköisten kyselyjen yhteydessä. Etäyhteydellä toteutetut haastattelut tallennettiin, jotta haastattelujen vastauksiin pystyttiin palaamaan muun muassa palvelumuotoiluprosessin Määritä-vaiheessa. Palvelumuotoiluprosessin Kehitä- ja Tuota-vaiheissa toteutettavien työpajojen aineisto koottiin joko etätyöpajassa sähköiselle alustalle tai lähityöpajassa syntynyt aineisto dokumentoitiin kirjallisesti ja video- ja valokuvaamalla. Tiedon kiteyttämistä ja esittämistä varten opinnäytetyössä tuotettiin erilaisia kuvia ja graafeja, joiden tehtävänä oli avata käsiteltävien asioiden suhteita ja auttaa lukijaa hahmottamaan opinnäytetyön sisältöä.

Toimintatutkimuksen luotettavuuteen liittyy myös se, ettei toimintatutkimusta voi tehdä yksin (Anttila 1996). Opinnäytetyön luotettavuutta vahvistaa se, että eri palvelumuotoiluprosessin vaiheissa opinnäytetyössä on osallistettu sekä hybridikoulutusten asiakkaita että hybridikoulutuksen toteuttamisesta vastaavia henkilöitä. Opinnäytetyön aikana on hyödynnetty laajasti yhteiskehittämistä, jonka avulla voidaan varmistaa, että opinnäytetyössä toteutetun toimintatutkimuksen tieto on tuotettu yhdessä sellaisten hybridikoulutuksen käyttäjäryhmien kanssa, joilla on paras tietämys hybridikoulutuksen käyttäjäkokemuksesta sekä siihen vaikuttavista tekijöistä. Anttilan (1996) mukaan luotettava toimintatutkimus myös yhdistää kokemusperäisen tiedon, empiirisen kokeellisen tiedon ja tulkitsevan tiedon. Opinnäytetyössä on systemaattisesti tuotettu kokemusperäistä ja empiiristä tietoa käytännönläheisessä palvelumuotoiluprosessissa sekä yhdistelty sitä palvelumuotoilun, oppimismuotoilun ja koulutusmuotoilun sekä design-tutkimuksen näkökulmiin. Design-tutkimuksen vaikuttavuutta voidaan arvioida myös sen tuottamien kestävien vaikutusten ja tulosten laajemman sovellettavuuden näkökulmasta (Heikkinen ym. 2008, 71). Opin-

näytetyössä on pyritty tulosten laajempaan sovellettavuuteen, sillä tutkimuksen aikana käytännön tiedosta on rakennettu yleisesti hyödynnettävää teoreettista mallia, jota voidaan soveltaa laajemmin hybridikoulutusten kehittämisessä.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena oli selvittää, millainen on täydennyskoulutuksen hybridiosallistumisen oppimiskokemus ja miten oppimiskokemusta voidaan parantaa. Tutkimuksen alakysymyksinä haluttiin tunnistaa, millaisia hybridikoulutusten erilaiset käyttäjäryhmät ovat ja mitä he arvostavat hybridikoulutuksessa. Opinnäytetyössä tuotettiin viisi erilaista hybridikoulutuksen käyttäjäprofiilia, joiden kautta pystytään hahmottamaan hybridikoulutusten opiskelijoiden erilaisia tarpeita, arvoja ja motiiveja. Käyttäjäymmärryksen avulla opinnäytetyössä onnistuttiin tunnistamaan hybridikoulutusten erilaiset käyttäjäryhmät ja profiileja voidaan hyödyntää myös koulutuskonseptin jatkokehittämisessä.

Toisena alakysymyksenä tutkimuksessa kiinnitettiin huomiota siihen, mitkä tekijät vaikuttavat hybridikoulutuksen oppimiskokemukseen. Asiakaskokemuksen, käyttäjäkokemuksen ja oppimiskokemuksen käsitteiden avulla pystyttiin hahmottamaan teoreettisesti laajemmat tekijät, joista käyttäjien subjektiivinen kokemus palvelusta syntyy. Laajan empiirisen käyttäjäymmärryksen keräämisen avulla opinnäytetyössä pystyttiin hahmottamaan ne tekijät, joista juuri tutkimuksen kohteena olleen hybridikoulutusten osallistujien oppimiskokemus muodostuu. Lisäksi Kano-mallilla toteutetun arvoanalyysin avulla opinnäytetyössä osoitettiin, mihin ominaisuuksiin hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen kehittämisessä kannattaa panostaa.

Kolmantena alakysymyksenä haluttiin selvittää, millainen palvelukonsepti tarvitaan hyvän hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen tuottamiseksi. Design-tutkimuksen toiminnallisessa käytännön muotoiluhaasteeseen vastaavassa osiossa muotoiltiin palvelumuotoilun tuplatimanttimallia hyödyntäen paranneltu versio hybridikoulutuksen konseptista, johon ideoitiin oppimiskokemusta parantavia ratkaisuja yhdessä asiakkaiden kanssa. Tämän jälkeen konseptia

prototytoitiin yhdessä UEFin Jatkuvan oppimisen keskuksen hybridikoulutusten toteuttajien kanssa ja tuloksena syntyi mallinnettu prototyyppi hybridikoulutuksesta.

Opinnäytetyössä onnistuttiin palvelumuotoilun tuplatimanttimallia sekä teoreettista tietoa yhdistelemällä vastaamaan opinnäytetyölle asetettuihin tutkimuskysymyksiin sekä tuottamaan konkreettista hyötyä hybridikoulutuskonseptin kehittämisen ja yleisemmin hyödynnettävän teoreettisen hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen suunnittelua ja toteutusta ohjaavan mallin rakentamisen avulla. Opinnäytetyössä luotu hybridikoulutuksen konsepti on vielä kuitenkin prototyyppivaiheessa ja prototyypin yksittäiset elementit sekä oppimisympäristön rakentaminen edellyttävät vielä testaamista ennen kuin konsepti voidaan ottaa kunnolla käyttöön.

9 POHDINTA

Opinnäytetyössä onnistuttiin rakentamaan sekä konkreettinen hybridikoulutuksen koulutuskonsepti sekä konseptia tukeva fyysisen oppimisympäristön mallinnus. Lisäksi opinnäytetyössä tuotettiin uutta käyttäjäymmärrykseen perustuvaa tietoa hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen muodostumisesta sekä teoreettinen malli hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen suunnittelun ja toteuttamisen tueksi.

Koska palvelumuotoilun tuplatimanttimallissa ei päästy vielä aivan valmiiseen testattuun ratkaisuun, edellyttää hybridikoulutuskonseptin kehittäminen vielä uusia testaamiseen liittyviä iteraatioita ennen lopullista käyttöönottoa. Jatkotutkimuksen näkökulmasta sekä konseptin käytännön toimivuutta että teoreettisen mallin kestävyyttä olisi kiinnostavaa tutkia erilaisissa käyttökonteksteissa. Hybridikoulutuskonseptin osalta kiinnostava jatkotutkimusmahdollisuus liittyisi siihen, millaisia käyttäjäkokemuksia tuotantoon viety palvelumuotoilun avulla toteutettu koulutuskonsepti tuottaa. Näin päästäisiin tutkimaan myös palvelumuotoilun vaikuttavuutta käytännössä aidossa tutkimusasetelmassa. Palvelumuotoilun ja design-tutkimuksen yhdistäminen tarjoaa myös mielenkiintoisia jatkotutkimusmahdollisuuksia, sillä palvelumuotoilun tuplatimanttimalli sopii erinomaisesti design-tutkimuksen yhteydessä sovellettavaksi prosessimalliksi. Sekä design-tutkimus että palvelumuotoilu tarjoavat useita mahdollisuuksia

käytännön kehittämistyön ja tutkimuksen yhdistämiseksi mielekkäällä tavalla oppimisen, koulutuksen, koulutussuunnittelun, oppimismuotoilun sekä oppimisympäristöjen kehittämisen kontekstissa.

LÄHTEET

- Anderson, T., & Shattuck, J. (2012). Design-Based Research: A Decade of Progress in Education Research? *Educational Researcher*, 41, 16–25. Verkko-lehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.3102/0013189X11428813> [viitattu 14.4.2022].
- Ahlgren, R., Häkkinen, S., Koskinen S., Laakso H. & Selkivuori L. 2020a. Hybridi aktivoi opettajuutta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Avoimet oppimateriaalit. Saatavissa: <https://oppimateriaalit.jamk.fi/hybridiopetus/opettajan-identiteetti/> [viitattu 15.4.2022].
- Ahlgren, R., Häkkinen, S., & Eskola, A. 2020b. Success factors for hybrid teaching. INTED2020 Proceedings, 2215-2219. Saatavissa: <https://lib-rary.iated.org/view/AHLGREN2020SUC> [viitattu 18.4.2022].
- Ahvenainen, P., Gylling, J., & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus (3. painos.). Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- Anttila, P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Helsinki: Metodix. Verkko-kirja. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/> [viitattu 18.4.2022].
- Boström, L. 2017. Learning design in practice for everybody. Svängsta: B-InteraQtive Publishing. Saatavissa: <https://books.google.fi/books?id=Fz2aD-wAAQBAJ> [viitattu 18.4.2022].
- British Design Council. 2019. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. Saatavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond> [viitattu 14.4.2022].
- Brusi, P. & Rantanen, M. s.a. Arviolta kaksi kolmasosaa asiakaskokemuksesta on tunnetta. PDF-dokumentti. FutureLab.
- Carliner, S. 2015. Training design basics. 2nd edition. Alexandria, VA: ATD Press.
- Cheung, S. K. S., Fong, J., Fong, W., Wang, F. L., & Kwok, L. F. 2013. Hybrid learning and continuing education: 6th international conference, ICHL 2013, Toronto, ON, Canada, August 12 - 14, 2013. Proceedings (Vol. 8038). Berlin, Heidelberg: Springer. Saatavissa: <https://doi.org/10.1007/978-3-642-39750-9> [viitattu 18.4.2022].
- Fearne, M. 2020. The LPS Method. How to engage people and spark insights using the Lego Serious Play method. Verlag: Lioncrest Publishing.
- Golding, I. 2018. Customer what? The honest and practical guide to customer experience. Kustannuspaikka tuntematon: Customer Experience Consultancy Ltd.
- Hirumi, A. 2014. Grounded designs for online and hybrid learning : online and hybrid learning designs in action. Eugene, Oregon: International Society for

Technology in Education. Verkkokirja. Saatavissa: <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.uef.fi:2443/lib/uef-ebooks/reader.action?docID=5880821> [viitattu 18.4.2022].

Heikkinen, H. L. T., Rovio, E., & Syrjälä, L. 2006. Toiminnasta tietoon: toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Huhtanen, A. 2020. Verkko-oppimisen muotoilukirja & Oppimismuotoilun työkalupakki.

Hämäläinen, K., Vilka, H. & Miettinen S. 2016. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaa ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 61–75.

Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. and Tsuji, S. 1984. Attractive Quality and Must-Be Quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 41, 39-48.

Kapros, E. & Koutsombogera, M. 2018. Designing for the user experience in learning systems. Cham, Switzerland: Springer.

Kauppila, R. 2007. Ihmisen tapa oppia: johdatus sosiokonstruktiiviseen oppimiskäsitykseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

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

Kyllönen, M. 2020. Teknologian pedagoginen käyttö ja hyväksyminen: Opettajien digipedagoginen osaaminen. Jyväskylän yliopisto, Kasvatustieteiden ja psykologian osasto. Väitöskirja. JYU Dissertations 191. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/67585> [viitattu 18.4.2022].

Lakkala, M. 2012. Tutkiva oppiminen. Teoksessa L. Ilomäki (toim.), Laatu e-oppimateriaaleihin. E-oppimateriaalit opetuksessa ja oppimisessä. Helsinki: Opetushallitus. 93–99. Saatavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/33733185.pdf> [viitattu 18.4.2022].

Lalima, D., & Lata Dangwal, K. 2017. Blended Learning: An Innovative Approach. *Universal Journal of Educational Research*, 5(1), 129–136. Saatavissa: <https://doi.org/10.13189/ujer.2017.050116> [viitattu 18.4.2022].

Löfström, E., Kanerva, K., Tuuttila, L., Lehtinen, A. & Nevgi, A. 2010. Laadukkaasti verkossa: Verkko-opetuksen käsikirja yliopisto-opettajalle. Helsinki: Yliopistopaino. Helsingin yliopisto. Verkkokirja. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23899/hallinnon_julkaisu_71_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 18.4.2022].

Manning, H. & Bodine, K. 2012. Outside in: The power of putting customers at the centre of your business. Forrester Research, Amazon Publishing.

Mattelmäki, T. 2006. Design Probes. Publication Series of the University of Art and Design Helsinki A, 69, 1–224.

Maula, H., & Maula, J. 2019. Design ja johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

McArdle, G. E. 2015. Training Design and Delivery: A guide for every trainer, training manager, and occasional trainer. Saatavissa: <https://amt.fi/static/tieto-varasto/2686.pdf> [viitattu 18.4.2022].

McKenney, S. & Reeves, T. C. 2019. Conducting educational design research (Second edition.). London: Routledge.

Miettinen S., Kalliomäki, A. & Ruuska, J. 2016. Palvelun konseptointi. Teoksessa Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaa ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 107–117.

Miettinen, S., Ruuska, J., Koivisto, M., Hämäläinen, K., Vilkkä, H., Mattelmäki, T., ... Vaahtojärvi, K. 2016. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Muotio, L. 2021. Muotoilun opinnäytetyön tutkimussuunnitelma. muotoilu.info. www-sivu. Saatavissa: <https://www.muotoilu.info/index.php/tutkiva-muotoilu/amk-opinnaytetyo/muotoilun-opinnaytetyon-tutkimussuunnitelma/> [viitattu 18.4.2022].

Niittykangas, J. 2004. Opetustapahtuman teoreettiset ja käytännölliset kysymykset. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteellisen tiedekunnan verkkokoulutus. Saatavissa: <http://www.edu.helsinki.fi/luento/opetustapah/artikkeli2.html> [viitattu 25.3.2022].

Nørgård, R. T. 2021. Theorising hybrid lifelong learning. *British Journal of Educational Technology*, 52, 1709–1723. Verkkolehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1111/bjet.13121> [viitattu 15.4.2022].

OAJ 2021. Hybridiopetus on moniongelmaista ja siinä piilee ansa. Blogi. <https://www.oaj.fi/ajankohtaista/nakemyksemme/2021/hybridiopetus-on-moniongelmaista-ja-siina-piilee-ansa/> [viitattu 15.4.2022].

Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas 2.0 Diak. www-sivu. Saatavissa: [https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760642#:~:text=Kvalitatiivisessa%20tutkimuksessa%20luotettavuuden%20arviointi%20kohdistuu,ja%20neutraalisuus%20\(Tynj%C3%A4%C3%A4%201991\)](https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760642#:~:text=Kvalitatiivisessa%20tutkimuksessa%20luotettavuuden%20arviointi%20kohdistuu,ja%20neutraalisuus%20(Tynj%C3%A4%C3%A4%201991)) [viitattu 18.4.2022].

Partonen, E. 2021. Valmennuksen oppijalähtöinen kehittäminen. Case: Ytimeen-valmennuksen suunnittelu finanssialan yritykselle. Opinnäytetyö (YAMK). Lahti: LAB-ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/512421> [viitattu 18.4.2022].

Penin, L. 2018. An introduction to service design: designing the Invisible. London, UK: Bloomsbury.

Rönkä, A. 2022. Tutkimus oppimismuotoilun vaikuttavuudesta: Case Oppimismuotoilu Bootcamp. Opinnäytetyö (YAMK). Humak. Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/703181/Ronka_Anniina.pdf?sequence=2&isAllowed=y [viitattu 18.4.2022].

Saarijärvi, H. 2022. Asiakaskokemuksen johtaminen strategisella ja operatiivisella tasolla. Koulutusmateriaali. 17.3.2022.

Saarijärvi, H., & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo.

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. E., & Schneider, J. 2018. This is service design doing: applying service design thinking in the real world: a practitioners' handbook (First edition.). Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. E., & Schneider, J. 2018. This is service design methods: expanded service design thinking methods for real projects (First edition.). Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.

Stickdorn, M., & Schneider, J. 2011. This is service design thinking: basics, tools, cases. Amsterdam: Bis Publishers.

Tevere 2017. 8 x 8 -menetelmä. www-sivu. Saatavissa: <https://tevere.fi/8-x-8-menetelma/> [viitattu 18.4.2022].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Vaahtojärvi, K. 2016. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaa ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 130–146.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuopala, E. 2014. Onnistuneen yhteisöllisen verkko-oppimisen edellytykset. Yliopistopedagogiikka. Vol. 21. nro 1. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://yliopistopedagogiikka.files.wordpress.com/2014/05/vuopala.pdf> [viitattu 18.4.2022].

KUVALUETTELO

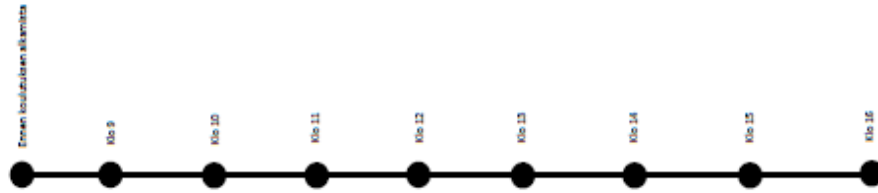
Kuva 1. Opinnäytetyön käsitekartta, Soppela, S. 2022.	11
Kuva 2. Opinnäytetyön viitekehys, Soppela, S. 2022.	12
Kuva 3. Opinnäytetyön eteneminen, Soppela, S. 2022.	17
Kuva 4. Double Diamond eli palvelumuotoilun Tuplatimantti-prosessimalli. British Design Council. 2019. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. Saatavissa: https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond [viitattu 14.4.2022].	23
Kuva 5. Asiakaskokemuksen, käyttäjäkokemuksen ja oppimiskokemuksen suhde. Soppela, S. 2022.	26
Kuva 6. Asiakaskokemuksen tasot. Soppela S. mukaellen Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.	28
Kuva 7. Oppimismuotoilu. Huhtanen, A. 2020. Verkko-oppimisen muotoilukirja & Oppimismuotoilun työkalupakki.	31
Kuva 8. Opinnäytetyön eteneminen tuplatimanttimaliin Löydä- ja Määritä-vaiheissa. Soppela, S.	35
Kuva 9. Hybridikoulutuspalvelun käyttäjät ja sidosryhmät. Soppela, S. 2022.	37
Kuva 10. Osallistavien haastattelujen Lego-mallinnukset. Soppela, S. 2022.	41
Kuva 11. Osallistumistavan valintaan vaikuttavat merkitykselliset asiat. Soppela, S. 2022.	41
Kuva 12. Hybridikoulutuksen asiakasarvoa tuottavat ominaisuudet. Soppela, S.	45
Kuva 13. Hybridiopiskelijaprofiili – Oona Optimoija. Soppela, S. 2022.	48
Kuva 14. Hybridiopiskelijaprofiili – Sampo Säästäjä. Soppela, S. 2022.	49
Kuva 15. Hybridiopiskelijaprofiili – Veera Verkostoituja. Soppela, S. 2022.	50
Kuva 16. Hybridiopiskelijaprofiili – Kati Keskustelija. Soppela, S. 2022.	51
Kuva 17. Hybridiopiskelijaprofiili – Ville Vetäytyjä. Soppela, S. 2022.	52
Kuva 18. Hybridikoulutuksen käyttäjäpersoonien vertailu. Soppela, S. 2022.	53

Kuva 19. Digipedagoginen malli TPACK. Kyllönen, M. 2020. Teknologian pedagoginen käyttö ja hyväksyminen: Opettajien digipedagoginen osaaminen. Jyväskylän yliopisto, Kasvatustieteiden ja psykologian osasto. Väitöskirja. JYU Dissertations 191. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/67585 [viitattu 18.4.2022].	55
Kuva 20. Hybridikoulutukseen vaikuttavat tekijät. Soppela, S. 2022.	57
Kuva 21. Opinnäytetyön eteneminen tuplatimanttimallin Kehitä- ja Tuota-vaiheissa. Soppela, S. 2022.	61
Kuva 22. Ideointityöpajan How might we? -kysymykset. Soppela, S. 2022.	63
Kuva 23. Hybridikoulutuksen kehittämisen ideointityöpaja verkossa. Soppela, S. 2022.	64
Kuva 24. Käyttötilanteen, käyttäjäkokemuksen ja palveluprosessin prototypointi parannellun palvelupolun avulla. Soppela, S. 2022.	66
Kuva 25. Hybridikoulutuksen oppimisympäristön mallintaminen. Soppela, S. 2022.	70
Kuva 26. Hybridikoulutuksen oppimiskokemuksen kehittämismalli. Soppela, S. 2022.	72



TUNNEMITTARI

Kirjaa ylös tunnetilojasi aikajanaa vähintään puolen tunnin välein koko koulutuspäivän ajan. Kirjaa tunnetilan viereen myös lyhyt perustelu, mikä aiheutti kyseisen tunteen. Esim.: Ärsyttää ☹️ (Esityksesi päättyi), innostunut ☺️ (Hyvä tehtävä, josta pääsee osallistumaan myös etänä)



KAMERA

Ota puhelimeitasi kuva aino, kun opiteltui keskeytyv jollain tavalla.



KESKEYTYSTEN MÄÄRÄ

Kirjaa ylös, kuinka monta keskeytystä etkoulutuspäiväsi sisältää. Luehko sähköpostia: Vastaahto puhelimeen* Tulako kollegasi pistäytymään* Haetko kahvia jne.* Kirjaa keskeytysten syyt ylös.



KYSELY

Miksi valitit osallistumisen esitykselle? Mikä osallistumisessa on hyvää ja mikä huonoa?

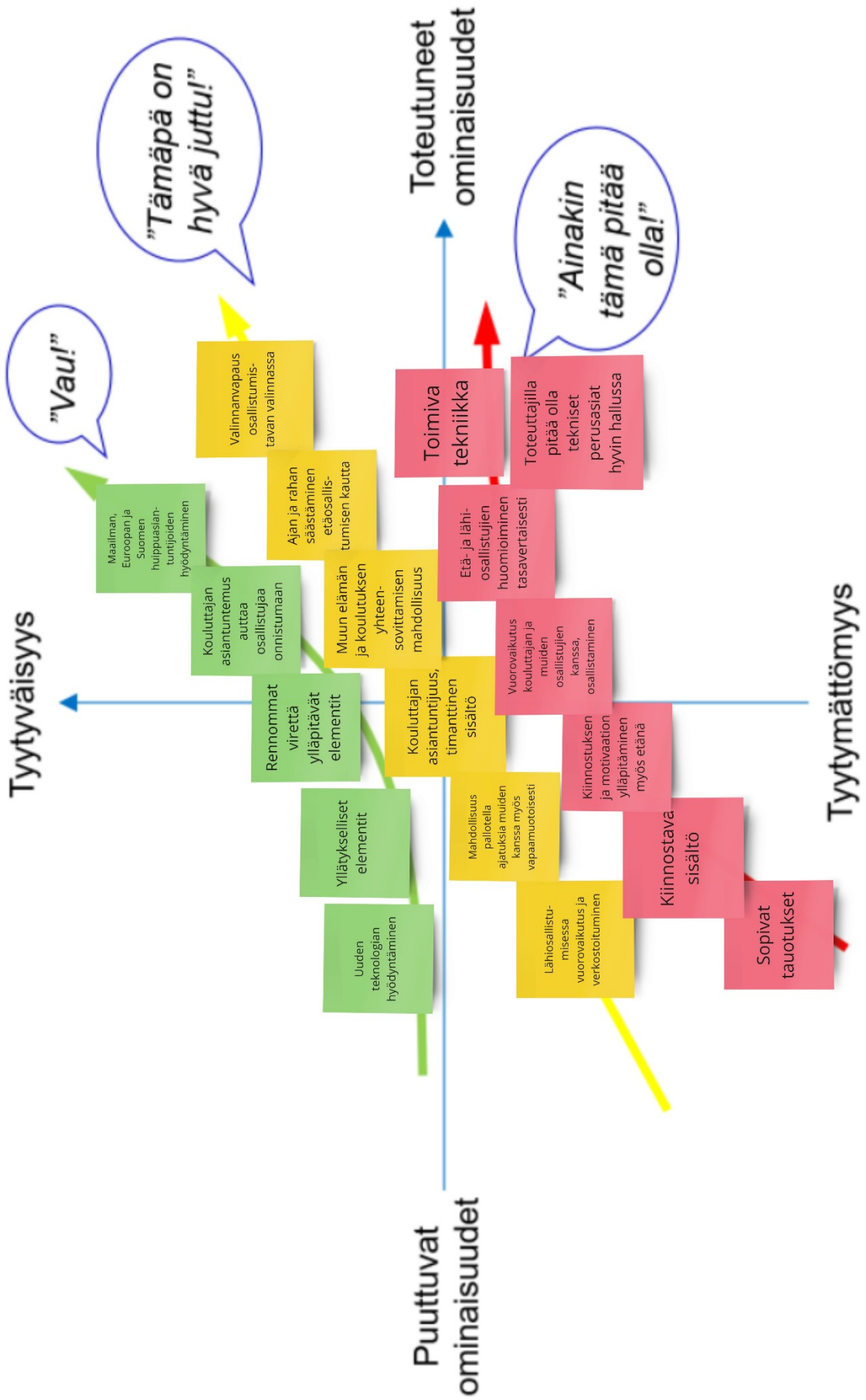
Linkki kyselyyn: <https://forms.gle/6mabkce2Z4664Jomab64tbn1>

Litä kyselyn liitteeksi ottamasi kuvat sekä tunnemittari ja keskeytysten määrä - tehtävät joko kuvana tai skannattuna.

HAASTATTELUKYSYMYKSET

Jatkuvan oppimisen hybridikoulutusten oppimiskokemuksen ja koulutuskonseptin kehittäminen

1. Olet osallistunut aikaisemmin hybridikoulutukseen. Osallistuitko koulutukseen livenä vai etänä? Mitkä asiat vaikuttivat osallistumistavan valintaan?
2. Mitkä ovat sellaisia hybridikoulutuksen sisältöön tai toteuttamiseen liittyviä asioita, joita hybridikoulutuksen pitää mielestäsi sisältää? (Tarve, jonka asiakas olettaa palvelun lähtökohtaisesti täyttävän)
3. Mitkä ovat hybridikoulutuksen ominaisuuksia, joita erityisesti arvostat? (Tuotteen tai palvelun ominaisuus, jota asiakkaan tiedetään arvostavan)
4. Mitkä asiat turhauttavat sinua hybridikoulutuksissa?
5. Mikä yllättävä seikka voisi toimia hybridikoulutuksessa "vau-ominaisuutena"? ("Vau-ominaisuus", seikka, jota asiakas ei osaa pyytää, mutta jota hän arvostaa)



Hybridikoulutuksen käyttäjäkokemuksen kehittäminen - Opettajien ja kouluttajien näkökulmat

Olen tekemässä parhaillaan palvelumuotoilun opintoihini liittyvää opinnäytetyötä hybridikoulutuksen käyttäjäkokemuksen kehittämisestä. Haluaisin kerätä opinnäytetyötäni varten kyselyllä hybridikoulutusta toteuttavien opettajien, kouluttajien ja suunnittelijoiden näkemyksiä mm. siitä, millaisia pedagogisia ja teknisiä ratkaisuja tarvitaan opettajan/kouluttajan näkökulmasta hyvän hybridioppimiskokemuksen tuottamiseen.

Kysely liittyy Kaakkois-Suomen ammattikorkeakouluun tehtävään palvelumuotoilun YAMK-opinnäytetyöhön. Opinnäytetyössä selvitetään hybridikoulutusten käyttäjäkokemusta sekä rakennetaan uutta koulutuskonseptia, jolla voidaan tuottaa opiskelijoille erinomaisia hybridikoulutuksen käyttäjäkokemuksia sekä lähi- että etäosallistujina. Opinnäytetyön tekijänä toimii suunnittelija Sanna Soppela Itä-Suomen yliopistosta. Opinnäytetyö tehdään Itä-Suomen yliopiston Jatkuvan oppimisen keskukselle, jossa työskentelen suunnittelijana.

Lisätietoja: Sanna Soppela, sanna.soppela@uef.fi, 050 590 3766

1. Olen toteuttanut tai toteutan työssäni hybridikoulutuksia, joissa osallistajat voivat osallistua opetukseen joko paikan päällä tai etäyhteydellä.

Kyllä

En

2. Millainen on mielestäsi hyvä hybridikoulutuksen opettaja tai kouluttaja? Millaisia ominaisuuksia hybridiopettajalta edellytetään?

3. Millaista osaamista ja taitoja hybridiopettaja tai -kouluttaja tarvitsee?


4. Millaiset pedagogiset ratkaisut tukevat hyvän hybridikoulutuskokemuksen muodostumista?

5. Millainen olisi mielestäsi toimiva hybridikoulutuksen oppimisympäristö sekä siihen liittyvät tekniset ratkaisut?

6. Millaisia haasteita koet parhaillaan hybridikoulutuksen toteuttamisessa?

7. Miten hybridikoulutusten käyttäjäkokemusta voitaisiin mielestäsi parantaa?

This content is neither created nor endorsed by Microsoft. The data you submit will be sent to the form owner.

 Microsoft Forms