



MUOTOILLAAN ESKARIA!

Muotoiluajattelua esiopetuksen arkeen



SARI SMEDMAN

2017

MUOTOILLAAN ESKARIA!

Opinnäytetyön tarkoituksena on löytää esiopetuspalvelua helpottavia ratkaisuja, jotka palvelevat asiakkaan ja henkilöstön tarpeita sekä palveluntarjoajan tavoitteita. Tavoitteena on luoda sellaisia uusia toimintamalleja, jotka ovat myös konseptoitavissa ja siirrettävissä muiden esiopetusryhmien hyödyksi.

Tutkimuksen näkökulma painottuu esiopetuksen arjessa esiin tuleviin tarpeisiin. Tutkimuksessa hyödynnetään muotoiluajattelua ja palvelumuotoilun menetelmiä arjen haasteiden ratkaisemisessa. Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen, jossa kuvataan todellista elämää. Kvalitatiivisen tutkimuksen lajeista käytetään aineistoanalyysiä, etnografiaa, havainnointia sekä haastattelua. Palvelumuotoilun menetelmistä hyödynnetään lisäksi asiakasprofiileja, ideointia, konseptointia sekä palvelun prototypointia, palvelupolkua ja blueprint-mallinnusta.

Tutkimuksessa edetään asiakasymmärryksen ja mahdollisuuksien kartoittamisten kautta uusien ratkaisujen luomiseen, niiden kokeilemiseen sekä hyväksi todettujen toimintamallien vakioimiseen. Tutkimusprosessissa syntyvät uudet ideat esitellään case-esimerkkien kautta.

Muotoilun eri menetelmiä hyödyntämällä onnistuttiin parantamaan esiopetuksen olemassa olevia prosesseja, visualisoimaan toiminnan tavoitteita ja toimintaa, luomaan esiopetusikäisille sopiva ideointi- ja suunnitteluprosessi sekä löytämään uusia palveluinnovaatiomahdollisuuksia. Tutkimus osoitti, että muotoilun menetelmät soveltuvat erinomaisesti esiopetuspalvelun haasteiden ratkaisemiseen.

AVAINSANAT

Muotoiluajattelu, esiopetus, palvelumuotoilu, palveluprosessit, palveluinnovaatiot

LET´S DESIGN PRESCHOOL!

The purpose of this thesis was to find solutions that facilitate pre-primary education services in ways that serve the needs of the customers and staff as well as help the service provider to achieve their objectives. The aim was to create new approaches that can be conceptualised and used to benefit other pre-primary education groups.

The study focuses on the everyday needs of pre-primary education. It utilises design thinking and service design methods to address these daily challenges.

The study is qualitative and describes real life. The qualitative methods used were data analysis, ethnography, observation, and interviews. Service design methods of customer profiles, brainstorming, concepting and prototyping services, customer journey and blueprint modelling were also utilised.

The study begins by creating new solutions by mapping customer insight and possibilities, and proceeds to test the solutions and choose the ones found effective. The new ideas arising from the research are presented through case examples.

Using different methods of design, the pre-existing processes of pre-primary education were improved, operation objectives and actions were visualised, a planning and design process suitable for pre-primary children was created, and new opportunities for service innovation were found. The study showed that design methods are extremely well suited to solve the challenges of pre-primary education services.

KEYWORDS

Design thinking, pre-primary education, service design, service processes, service innovation

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
1.1 Tutkimuksen lähtökohdat	6
1.2 Tutkimuksen toimeksianto ja tavoitteet	7
1.3 Tutkimuskohteen esittely	8
1.4 Taustatietoa muotoiluajattelusta ja esiopetuksesta	9
2 TUTKIMUKSEN RAJAUS	11
2.1 Viitekehys	11
2.2 Tutkimuskysymykset	12
2.3 Tutkimuksen prosessikaavio	13
2.4 Tutkimusaineistot ja -menetelmät	14
3 ASIAKASYMMÄRRYKSEN KERÄÄMINEN	15
3.1 Toimintaan tutustuminen	15
3.2 Esiopetuksen opetussuunnitelmaan tutustuminen	16
3.3 Olemassa olevan palvelupolun kartoittaminen	17
3.4 Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden selvittäminen	18
4 MAHDOLLISUUKSIEN KARTOITTAMINEN	20
4.1 Tutkimustiedon analysointi	20
4.2 Tarvittavat muutokset ja tarkennettu esiopetuksen palvelupolku	22
5 KOKEILUJA JA UUSIA RATKAISUJA	23
5.1 Asiakkaalle näkyvät prosessit	24
5.1.1 Case-esimerkki: Lapsen osallisuus esiopetuspäivän aikana	24
5.1.2 Case-esimerkki: Ideointiprojekti lasten kanssa	30
5.1.3 Case-esimerkki: Lapsen oppimisen polku	33
5.1.4 Case-esimerkki: Vanhempien osallisuus lapsen esiopetuspäivään	36
5.2 Palvelun taustaprosessit	40
5.2.1 Case-esimerkki: Opettajan tarkistuslista	40
5.2.2 Case-esimerkki: Toiminnan eriyttäminen ja työresurssin mallinnus	42
5.3 Palvelun kokonaiskuva ja uudet innovaatiot	48
6 ARVIOINTI	52
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	54
LÄHTEET	57

KUVALUETTELO

- Kuva 1. Tutkimuksen lähtökohdat.
- Kuva 2. Tutkimuksessa esiintyvät keskeiset symbolit ja kuvat.
- Kuva 3. Tutkimuksen viitekehys.
- Kuva 4. Tutkimuskysymysten taustat.
- Kuva 5. Tutkimuksen muotoiluprosessi.
- Kuva 6. Esiopetuspäivän palveluekologia.
- Kuva 7. Esiopetuksen opetussuunnitelman keskeisimmät sisällöt.
- Kuva 8. Esiopetuksen asiakkaan olemassa oleva palvelupolku.
- Kuva 9. Asiakkaan toiveet.
- Kuva 10. Lasten mielenkiinnon kohteet – kuvakollaasit sekä lasten omat vahvuusjulistheet.
- Kuva 11. Case-ryhmän asiakkaiden toiveet ja tarpeet.
- Kuva 12. Tutkimustiedon analysointi.
- Kuva 13. Asiakasprofiilit.
- Kuva 14. Esiopetuspäivän tarkennettu palvelupolku.
- Kuva 15. Esiopetuspäivän palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet.
- Kuva 16. Rohkeasti kokeilemaan -malli
- Kuva 17. Lapsen osallisuuden toteutumisen haasteen ratkaiseminen, prosessikuvaus 1/2.
- Kuva 18. Lapsen osallisuus esiopetuspäivän aikana.
- Kuva 19. Lapsen osallisuuden toteutumisen haasteen ratkaiseminen, prosessikuvaus 2/2.
- Kuva 20. Lapsen osallisuuden toteutuminen eskariin saapuessa.
- Kuva 21. Lapsen osallisuuden toteutuminen aamukokoontumisessa.
- Kuva 22. Lapsen osallisuuden toteutuminen projekteissa, tehtävissä ja leikeissä.
- Kuva 23. Lapsen osallisuuden toteutuminen lounaalla.
- Kuva 24. Lapsen osallisuuden toteutuminen ulkoilussa.
- Kuva 25. Lapsen osallisuuden toteutuminen kotiinlähdessä.
- Kuva 26. Lapsen osallisuuden toteutuminen satulevon aikana.
- Kuva 27. Lapsen osallisuuden toteutumisen haaste oppimisprosessissa.
- Kuva 28. Esiopetuksen muotoilupolku.
- Kuva 29. Lasten työpaja.
- Kuva 30. Hahmomalli kaveripenkistä.
- Kuva 31. Lapsen oppimisen näkyväksi tekemisen ja osallisuuden haaste arvioinnissa.
- Kuva 32. Miellekartta.
- Kuva 33. Oppimisen polku -seinä
- Kuva 34. Lapsen vanhemman osallisuus koko esiopetuspäivän aikana.
- Kuva 35. Lapsen vanhemman osallisuuden tarkastelua - Tulo eskariin.
- Kuva 36. Lapsen vanhemman osallisuuden tarkastelua - Aamukokoontuminen.
- Kuva 37. Lapsen vanhemman osallisuuden tarkastelua - Projektit, tehtävät, leikki.
- Kuva 38. Lapsen vanhemman osallisuuden tarkastelua - Lounas.
- Kuva 39. Lapsen vanhemman osallisuuden tarkastelua - Ulkoilu.
- Kuva 40. Lapsen vanhemman osallisuuden tarkastelua - Kotiinlähtö.
- Kuva 41. Lapsen vanhemman osallisuuden kokemisen haaste lapsen esiopetuspäivän aikana.
- Kuva 42. Opetussuunnitelman sisältöjen toteutumisen varmistaminen.
- Kuva 43. Opettajan tarkistuslista.
- Kuva 44. Asiakasprofiilien hyödyntäminen EOPS:n sisältöjen toteutumisen arvioinnissa.
- Kuva 45. Lapsen esiopetuspäivän osallisuuspolun tarkastelua.
- Kuva 46. Osallisuuden toteutumisen arviointia asiakasprofiiliryhmä -menetelmän avulla.
- Kuva 47. Uuden palvelumuodon suunnittelua.
- Kuva 48. Lego-hahmot.
- Kuva 49. Havaintokuva suomen kielen alkeet -ryhmän suunnitelmasta.
- Kuva 50. Erilaisia havainnointia helpottavia materiaaleja.
- Kuva 51. Havainnekuva esiopetusryhmän henkilöstön päivittäisetä läsnäolosta ryhmässä esiopetusaikana.
- Kuva 52. Yhden esiopetuspäivän kokonaiskuva.
- Kuva 53. Tulo eskariin -palvelutuokio ja kontaktipisteet.
- Kuva 54. Aamukokoontuminen -palvelutuokio ja kontaktipisteet.
- Kuva 55. Projektit, tehtävät, leikki -palvelutuokio ja kontaktipisteet.
- Kuva 56. Lounas -palvelutuokio ja kontaktipisteet.
- Kuva 57. Ulkoilu -palvelutuokio ja kontaktipisteet.
- Kuva 58. Kotiinlähtö -palvelutuokio ja kontaktipisteet.
- Kuva 59. Uusia mahdollisuuksia.
- Kuva 60. Uusia innovaatioita eskariin.
- Kuva 61. Muotoiluajattelua esiopetuksen arkeen.
- Kuva 62. Muotoilun osuus esiopetusarjen palveluprosessien parantamisessa.
- Kuva 63. Muotoillaan eskaria! -tutkimuksessa todentuneet muotoilun hyödyt.

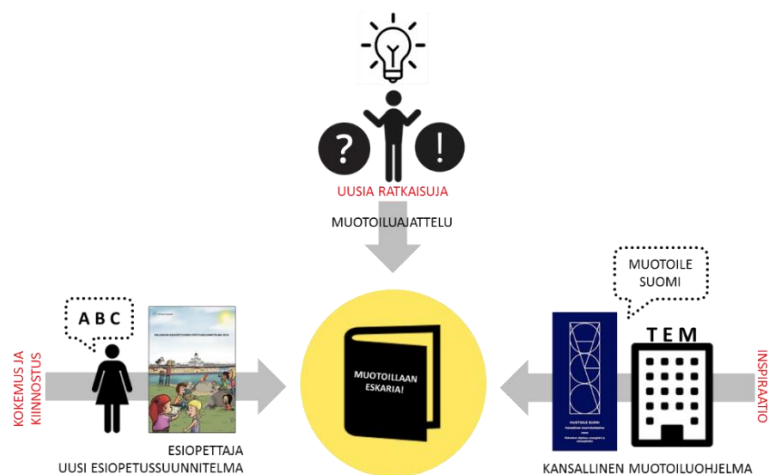
1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Inspiraatio tähän Muotoillaan eskaria! -tutkimukseen syntyi kahden ajankohtaisen julkaisun, Muotoile Suomi -muotoiluohjelman sekä uuden Esiopetuksen opetussuunnitelman (EOPS) perusteiden myötä. Työ- ja elinkeinoministeriön sekä opetus- ja kulttuuriministeriön yhteistyönä vuonna 2013 julkistetun Muotoile Suomi -kansallisen muotoiluohjelman lähtökohdana on Suomen yhteiskuntaan ja talouteen kohdistuvat muospaineet, joihin tarvitaan uudenlaisia ratkaisumalleja. Kyseisessä kansallisessa muotoiluohjelmassa korostetaan muotoilun merkitystä käyttäjäkokemusta parantavien ratkaisujen uudistamisessa myös julkisten palvelujen haasteiden osalta, johon tämän opinnäytetyön case-kohde, Helsingin kaupungin esiopetus myös luetaan.

Toinen ajankohtainen ja tämän tutkimuksen keskiössä oleva julkaisu on Opetushallituksen esiopetuksen opetussuunnitelman 2014 perusteisiin ja määräyksiin pohjautuva uusi Helsingin esiopetuksen opetussuunnitelma, joka otettiin käyttöön Helsingin kaupungin esiopetuksessa 1.8.2016. Muotoiluajattelullisesta näkökulmasta uusi esiopetuksen opetussuunnitelma on erityisen kiinnostava, sillä siinä korostetaan osallisuutta sekä ihmettelemisen ja oivaltamisen merkityksellisyyttä.

Tutkimuksen tekijän aiempi työkokemus esiopetuksen ja palvelujen kehittämisen parissa sekä muotoiluopintojen myötä karttunut näkemys palvelumuotoilun mahdollisuuksista, ovat innostaneet tutkimaan esiopetusta muotoilullisesta näkökulmasta. Työn tarpeellisuutta ja merkityksellisyyttä tukevat aiheen ajankohtaisuus sekä yhteiskunnallinen tahtotila löytää uudenlaisia ratkaisuja tämän päivän palvelutarpeisiin. Esiopetukseen tarvitaan uusia toimintamalleja sekä -välineitä selkeyttämään ja tekemään olemassa olevat suunnitelmat ja tavoitteet arjessa eläviksi sekä auttamaan esiopetushenkilöstöä uusien haasteiden äärellä. Oletuksena on, että muotoiluajattelua ja palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä, voidaan esiopetuksen arjen eri prosesseja parantaa asiakasorientoituneemmiksi sekä lisätä asiakkaan osallisuutta. Edellä mainitut tutkimuksen lähtökohdat kuvataan kuvassa 1.



Kuva 1. Tutkimuksen lähtökohdat.

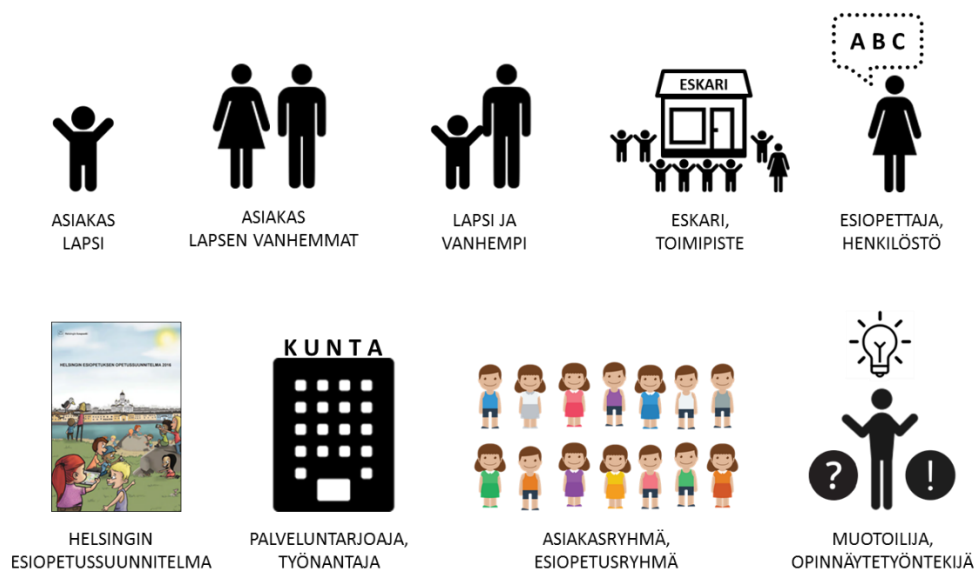
1.2 Tutkimuksen toimeksianto ja tavoitteet

Tutkimuksen toimeksianto syntyi tutkimuksen tekijän ja Helsingin kaupungin case-esiopetusyksikön johtajan keskinäisten keskustelujen seurauksena. Toimeksiannon aikaan pohdittiin erityisesti vastikään elokuussa 2016 käyttöönotetun uuden Helsingin esiopetuksen opetussuunnitelman tavoitteiden toteutumisen edellytyksiä esiopetuksen arjessa. Uusi opetussuunnitelma sisältää lukuisia sisällöllisiä uudistuksia, joiden todentumiseen esiopetuksen arjessa tarvitaan olemassa olevan tiedon jäsentämistä sekä uusia toimintamalleja. (Helsingin kaupunki, Esiopetus 2016a.)

Tutkimuksen näkökulma painottuu esiopetuksen arjessa esiin tuleviin tarpeisiin. Työn tarkoituksena on löytää esiopetusarkea helpottavia ratkaisuja, jotka palvelevat asiakkaan ja henkilöstön tarpeita sekä palveluntarjoajan tavoitteita. Tavoitteeksi asetettiin sellaisten uusien toimintamallien luominen, jotka olisivat tarvittaessa myös konseptoitavissa ja siirrettävissä muidenkin esiopetusryhmien hyödyksi. Tarkempaa aiheen rajausta ei toimeksiannossa tehty, sillä mitään mahdollisia piilossa olevia mahdollisuuksia ei haluttu rajata pois.

Esiopetustoimintaa parantavia ratkaisuja sovittiin etsittävän toimintayksikön esiopetusryhmän opettajan työtehtävän kautta. Varsinainen havainnointi suoritettiin kolmen kuukauden ajan syksyllä 2016.

Tässä tutkimuksessa hyödynnetään muotoiluajattelua ja palvelumuotoilun menetelmiä esiopetuksen arjen haasteiden ratkaisemisessa. Esiopetuksen paikoitellen yksityiskohtaisia ja vaikeasti selvitettäviä toimintoja pyritään yksinkertaistamaan ja selkeyttämään muotoilullisin keinoin symbolein ja erilaisin kuvin. Kuvassa 2 on esitelty tässä työssä esiintyviä osapuolia ja kohteita kuvin ja symbolein.



Kuva 2. Tutkimuksessa esiintyvät keskeiset symbolit ja kuvat. Symboleilla ja kuvilla havainnollistetaan eri osapuolien rooleja, keskinäisiä suhteita sekä vaikuttavuutta.

1.3 Tutkimuskohteen esittely

Tämän tutkimuksen case-esiopetusryhmä sijaitsee Helsingissä, ja se on julkisen sektorin toimija. Periaatteessa case-kohteen maantieteellisellä sijainnilla tai toiminnan muodolla ei pitäisi olla kovinkaan paljon merkitystä tutkimuksen tulokseen pois lukien käytettävissä olevat resurssit, sillä jokaisen kunnan tai toimijan oma esiopetuksen opetussuunnitelma pohjautuu samoihin Opetushallituksen esiopetuksen opetussuunnitelman perusteisiin. Jokaisella kunnalla tai toimijalla on yhteisten perusteiden lisäksi mahdollisuus lisätä opetussuunnitelmaan oman kunnan tai toiminnan kannalta merkityksellisiä sisältöjä tai painotuksia.

Ymmärtääkseen esiopetuksen palveluntuottajan toimintakulttuuria on tärkeää olla selvillä palveluntuottajan toimintaperiaatteista ja tavoitteista, koska palveluntuottajan määrittämät resurssit vaikuttavat esiopetuksen arkeen muun muassa henkilöstön resurssoinnin sekä toimintaympäristön ja -materiaalien osalta.

Suomen pääkaupunki Helsinki on lähes 630 000 (vuonna 2016) asukkaallaan asukasluvun mukaan Suomen suurin kaupunki (Helsingin kaupunki, Tietokeskus 2017). Työnantajana Helsingin kaupunki on samaten maan suurin, kaupungin palveluksessa työskenteli vuoden 2015 lopussa noin 38 000 henkilöä. (Helsingin kaupunki, Kaupunki ja hallinto 2016.) Suurena ja julkisen sektorin toimijana Helsingin kaupungin tekemillä valinnoilla ja ratkaisuilla on laajassa kokonaiskuvassa merkitystä esiopetuksen palveluprosessin laatuun ja toteutumiseen. Suurena toimijana Helsingin kaupungilla on myös hyvät edellytykset kerätä ja hyödyntää eri toimintayksiköissä syntyneitä asiakas- ja henkilöstökokemuksia ja muuntaa niin halutessaan kyseinen käyttäjätieto palvelemaan paremmin ja kohdennetummin asiakkaidensa tarpeita.

Kunnat, kaupungit sekä valtio palveluntuottajina ja työnantajina määrittellään julkisen sektorin toimijoiksi (Tilastokeskus 2016a). Kunnan perustehtäviin kuuluu tuottaa asukkailleen toimivia sekä elämää helpottavia ratkaisuja ja palveluja. Kuntatalouden niukkenevien resurssien vuoksi, on julkisella sektorilla suuria haasteita kehittää ihmisten tarpeita vastaavia palveluita. Palvelumuotoilun menetelmin voidaan myös julkisen sektorin toimintamalleista löytää uutta potentiaalia sekä innovaatioita. (Tuulaniemi 2011, 279.) Kuntatalouden niukkenevat resurssit näkyvät esiopetuksen arjessa tämän tutkimuksen aikoihin muun muassa henkilöstön työajan pidentämisenä sekä lomarahojen määräaikaisena leikkauksena (Valtiovarainministeriö 2016). Kyseisenlaisten leikkausten vastapainoksi on tärkeää löytää entistä tarkoituksenmukaisempia ja henkilöstön työn mielekkyyteen vaikuttavia toimintamalleja.

Esiopetuksen järjestäminen yksi kunnan lakisääteisistä velvoitteista (Kuntaliitto 2017). Kunta voi tarjota ja toteuttaa esiopetuksen itse tai hankkia sen ostopalveluna julkiselta tai yksityiseltä palveluntuottajalta (Opetushallitus 2017a). Helsingin kaupunki järjestää toimikaudella 2016–2017 omana palvelutuotantona esiopetusta 209 yksikössä (joista kolme on ostopalvelupäiväkotia) ja ostaa esiopetuksen 28 yksityiseltä päiväkodilta. (Helsingin kaupunki, Esiopetus 2016b.) Vuonna 2016 Helsingissä tarjottiin esiopetusta yhteensä 6185 lapselle (Tilastokeskus 2016b). Näiden lukujen mukaan Helsingin kaupunki on esiopetuksen palveluntuottajana tärkeä niin määrällisesti kuin myös palvelun laadun toteuttajana ja toiminnan kehittäjänä.

Helsingin kaupungin strategiassa 2013–2016 on huomioitu asukkaiden ja palveluja käyttävien asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen. Varhaiskasvatuksen osalta, johon myös esiopetus kuuluu, tämä tarkoittaa uudenlaisten vuorovaikutuksen välineiden käyttöönottoa lasten vanhempien kanssa tehtävässä yhteistyössä. (Helsingin kaupunki, Kaupunki ja hallinto 2013.) Helsingin kaupungin strategian sekä palvelumuotoilun tavoitteet ovat näiltä osin hyvin yhtenevät.

1.4 Taustatietoa muotoiluajattelusta ja esiopetuksesta

Muotoiluajattelu on luova ihmiskeskeinen suunnittelun prosessi, jonka avulla tehdään uusia löytöjä ja havaintoja. Muotoiluajattelun lähtökohtana on ihmiskeskeisyys ja käyttäjätiedon hyödyntäminen. (Miettinen 2011, 27.) Palvelujen eri prosesseja muotoiltaessa, puhutaan palvelumuotoilusta. Palvelumuotoilu on näin ollen muotoiluajattelun toteuttamista palvelutoiminnassa. Palvelumuotoilussa keskeistä on palvelun eri osapuolien osallistaminen palvelun kehittämisprosessiin. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi käyttäjätutkimusta havainnoimalla tai haastatteleamalla asiakkaita tai erilaisia asiakkaiden ja palveluntarjoajan yhteisiä työpajoja, joiden tarkoituksena on löytää uusia ratkaisuja. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 27.)

Organisaatioiden toiminnassa muotoiluajattelua kuvataan menetelmäksi toimia ennakoivasti ja luovasti sekä sopeuttaa toimintaa muutokseen ja antaa työkaluja muutosjohtamiseen. Muotoiluajattelu on ratkaisukeskeistä toimintaa, jossa hyödynnetään luovia, visuaalisia, toiminnallisia sekä konkretisoivia menetelmiä. Muotoiluajattelulle on ominaista, että se on kaikkien yhteistä omaisuutta, uusia ratkaisuja ja toimintatapoja kehitetään koko henkilökunnan näkökulmasta, ei vain organisaation ulkopuolisten asiantuntijoiden näkökulmasta. Muotoiluajattelun pääasiallinen tavoite on tuottaa paljon innovaatioita. (Miettinen 2014, 11.)

Julkisten palvelujen kehittämiseen voidaan muotoilun menetelmillä tuoda uudenlaista käyttäjälähtöisyyttä. Muotoilu tarjoaa pitkäjänteisen kehittämistoiminnan rinnalle tehokkaasti ja nopeasti toimintatapoja uudistavia vaihtoehtoja. Muotoiluprosessissa otetaan huomioon yhden rajatun osa-alueen optimoimisen sijaan kokonaisuuksia, palvelujen taustalla olevat tuotannolliset ja taloudelliset reunaehdot sekä tehokkuustavoitteet huomioiden. (Miettinen 2014, 85.)

Esiopetus on kuusivuotiaille lapsille tarkoitettua maksutonta opetusta, johon lapsen on perusopetuslain (26 a §) mukaan osallistuttava vuotta ennen oppivelvollisuuden alkua (Opetushallitus 2017b). Tässä tutkimuksessa esiopetuksen ensisijainen asiakas on opetukseen osallistuva lapsi. Esioppilaan huoltaja, joka tässä työssä kuvataan yleisesti lapsen vanhemmaksi, on myös esiopetuspalvelun asiakas huollettavan lapsen asioista päättävänä henkilönä.

Esiopetusta ovat kelpoisia antamaan esiopetuspätevyyden omaavat lastentarhanopettajat sekä luokanopettajat. Opetusministeriö suosittelee esiopetusryhmän enimmäiskooksi 13 lasta tai 20 lasta, mikäli ryhmässä työskentelee myös toinen koulutettu aikuinen. Kuntien järjestämistä vastuulla olevan esiopetuksen vähimmäislaajuudeksi on määritelty 700 tuntia vuodessa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017.) Esiopetuspalvelua tarkasteltaessa, on esiopetusryhmän koolla sekä kokoonpanolla merkitystä toteutettavan toiminnan mahdollisuuksiin sekä laatuun. Tähän haasteeseen keskitytään case-esimerkin myötä luvussa 5.2.2 Toiminnan eriyttäminen ja työaikaresurssin mallinnus.

Opetushallituksen laatiman esiopetuksen opetussuunnitelman perusteiden tehtävänä on edistää laadukkaan ja yhtenäisen esiopetuksen yhdenvertaista toteutumista koko maassa. Uusi opetussuunnitelma on syntynyt tarpeesta ja vastaamaan lasten kasvuympäristön ja esiopetuksen toimintaympäristön muutosten tuomiin haasteisiin. Valtakunnallisella tasolla esiopetuksen opetussuunnitelman perusteita on valmisteltu laajassa yhteistyössä ja hyödyntämällä uusimpia tutkimus- ja kehittämistyön tuloksia. (Opetushallitus 2016.)

Esiopetus on tavoitteellista toimintaa, jonka tavoitteet määrittävät opetushallituksen laatiman opetussuunnitelman perusteiden ja niiden pohjalta luodun paikallisen opetussuunnitelman mukaan (Opetushallitus 2016). Esiopetus määritellään eheytyksi opetukseksi, joka toteutuu eri tavoin toteutetuista sekä eri laajuisista oppimiskokonaisuuksista. Oppimiskokonaisuuksia tulee toteuttaa esiopetussuunnitelmassa määritettyjen yhteisten tavoitteiden mukaan lasten kiinnostuksen kohteiden lähtökohdista. Yhteiset tavoitteet on laadittu esiopetuksen kannalta oleellisista eri tiedon- ja taidonaloista,

jotka tukevat laaja-alaista osaamisen tavoitteita. Esiopettajalle nämä yhteiset tavoitteet ovat omaa työtä ohjaavia tavoitteita. (Helsingin kaupunki, Esiopetus 2016a.) Esiopettajan näkökulmasta omaa työtä ohjaavan tavoitteen määritelmä on kaksijakoinen, toisaalta se mahdollistaa ns. vapaat kädet tulkita opetussuunnitelmaa, mutta toisaalta toteutuvan opetuksen laatu vaihtelee paljon eri esiopetusryhmien välillä. Tähän haasteeseen palataan vielä luvussa 5.2.1 Case-esimerkki Opettajan tarkistuslista.

Esiopetusta koskevassa lainsäädännössä korostetaan opetuksen tavoitteiden lisäksi myös lapsen huoltajien osallisuutta. Lapsen huoltajien mielipiteitä tulee kuulla ja esiopetuksen kehittämisessä tulee ottaa huomioon lapsen huoltajien palautteet. Jokaiselle lapselle laaditaan lapsen esiopetuksen opetussuunnitelma, jonka sisältöön esioppilaan huoltajilla on mahdollisuus vaikuttaa. Huoltajilla on oikeus saada myös tietoa lapsensa esiopetuspäivästä, toiminnan tavoitteista ja toiminnasta. (Opetushallitus 2016.) Vanhempien osallisuutta tarkastellaan luvussa 5.1.4 Vanhempien osallisuus lapsen esiopetuspäivään.

Helsingin kaupunki järjestää esiopetusta neljä tuntia päivässä koulujen toiminta-aikoina. Esiopetuksen tehtävänä ja tarkoituksena on tukea ja edistää lapsen kehitys-, kasvu- sekä oppimisedellytyksiä ja luoda hyvä pohja elinikäiselle oppimiselle sekä joustavalle siirtymiselle esiopetuksesta kouluun. (Helsingin kaupunki, Esiopetus 2017.) Toiminta-ajan rajallisuuden vuoksi on tärkeää, että käytettävät toimintamallit ovat jäsenyntyisiä ja selkeitä, jotta asetetut tavoitteet toteutuvat.

Elokuussa 2016 käyttöön otettu uusi Helsingin esiopetussuunnitelma (EOPS) määrittelee esiopetuksen yleiset tavoitteet ja tehtävät sekä sen toteuttamisen periaatteet. Lasten osaamistasolle ei opetussuunnitelmassa aseteta kuitenkaan yhteisiä tavoitteita. (Opetushallitus 2016.) Varsinainen esiopetustoiminnan toimintasuunnitelma, jossa kuvataan miten opetussuunnitelman sisällöt, menetelmät ja tavoitteet toteutetaan, laaditaan vuosittain erikseen jokaisessa esiopetusyksikössä. Helsingin esiopetuksen opetussuunnitelmaa on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa ja sen laatimisen eri vaiheissa on kuultu myös huoltajia sekä lapsia. Kaupungin sekä esiopetusyksikön yhteisten suunnitelmien lisäksi jokaiselle lapselle laaditaan yhteistyössä huoltajien kanssa henkilökohtainen lapsen esiopetuksen oppimissuunnitelma (LEOPS), jossa sovitaan lapsen henkilökohtaiseen oppimiseen liittyvistä asioista. (Helsingin kaupunki, Esiopetus 2016a.)

2 TUTKIMUKSEN RAJAUS

2.1 Viitekehys

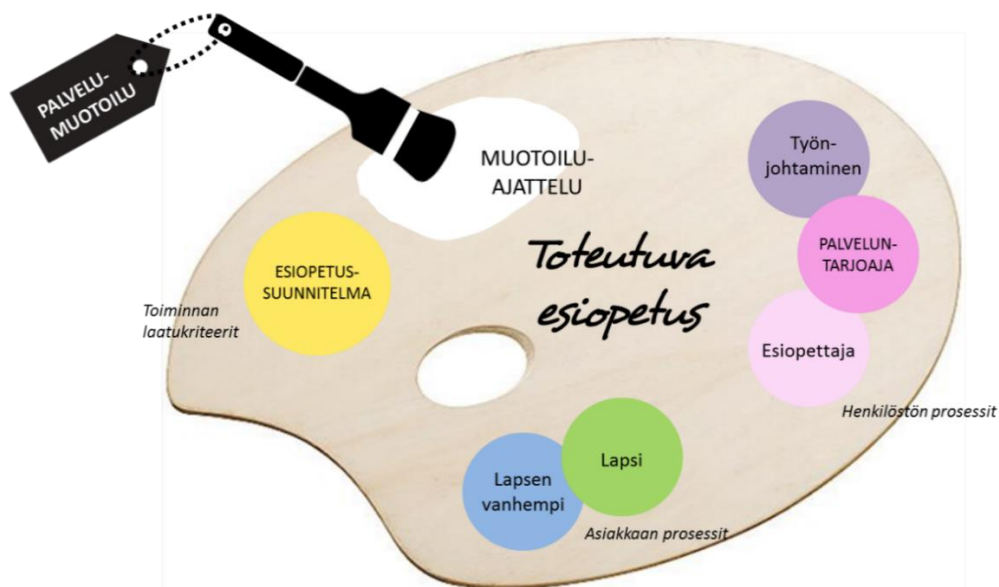
Tämän tutkimuksen keskiössä on toteutuva esiopetus. Tavoitteena on tarkastella olemassa olevia toimintatapoja ja prosesseja ja niiden taustalla olevia ohjeistuksia, suunnitelmia ja resursseja sekä arvioida niiden tarkoituksellisuutta ja toteutumista palvelun käyttäjän kannalta.

Esiopetustoiminnan yleiset sisällöt ja tavoitteet määritetään esiopetussuunnitelmassa. Helsingin EOPS perustuu kaupungin strategiaohjelman mukaisesti rehellisyyteen, oikeudenmukaisuuteen, yhdenvertaiseen kohteluun ja avoimuuteen sekä kaupungin arvoihin, jotka ovat asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämysteisyys (Helsingin kaupunki, Esiopetus 2016a). EOPS kattaa kaiken toiminnan perusteet, joten se toimii myös laatukriteerien viitekehysenä.

Asiakkaan prosessit sisältävät kaikki esioppilaan eli lapsen esiopetuspäivän aikana kohtaamat asiat ja tilanteet sekä hänen vanhempansa kanssakäymisen ja osallisuuden lapsensa esiopetuksessa.

Esiopetuksen opetussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden lisäksi esiopetuksen toteutumaan vaikuttavat palveluntarjoajan ja työnantajan eli Helsingin kaupungin määrittämät resurssit ja ohjeistukset niin työnjohdollisissa kuin myös henkilöstön sisäisissä prosesseissa.

Ratkaisuja tässä työssä etsitään muotoiluajattelun sekä palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Kuvassa 3 tutkimuksen viitekehys kuvataan väripaletina sekä siveltimenä. Muotoiluajattelua kuvataan valkoisella maalilla, jota viitekehysten muihin osa-alueisiin palvelumuotoilusiveltimellä sekoittamalla, voidaan kutakin toimintaa kuvainnollisesti kirkastaa ja saada aikaan uusia sävyjä.



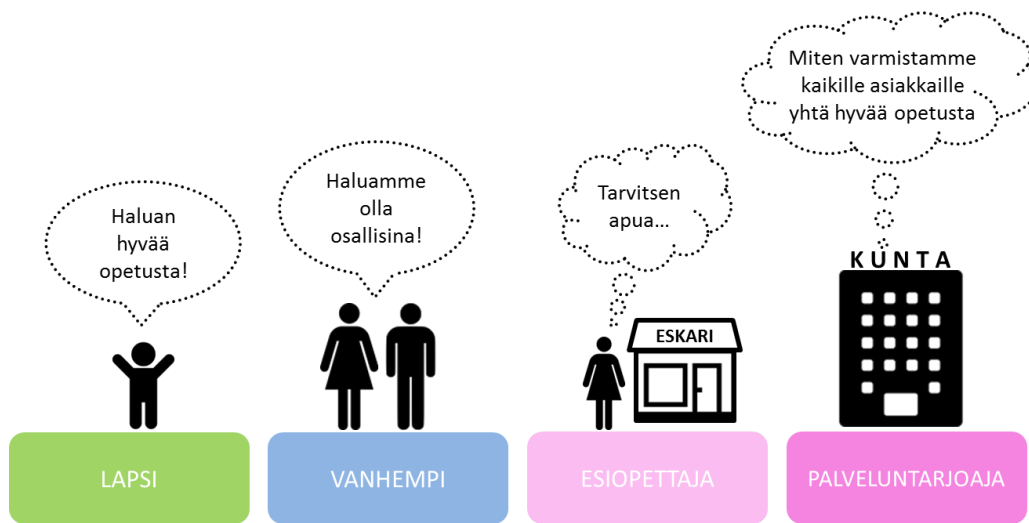
Kuva 3. Tutkimuksen viitekehys.

2.2 Tutkimuskysymykset

Tämän työn tutkimuskysymyksillä etsitään esiopetuksen arjessa muotoilun tarpeellisuudelle merkityksiä. Tutkimuskysymys on neljäosainen ja sillä haetaan vastauksia esiopetuspalvelun eri osapuolien kannalta olennaisiin haasteisiin ja tarpeisiin (kuva 4).

Miten muotoilulla voidaan edesauttaa esiopetuksen

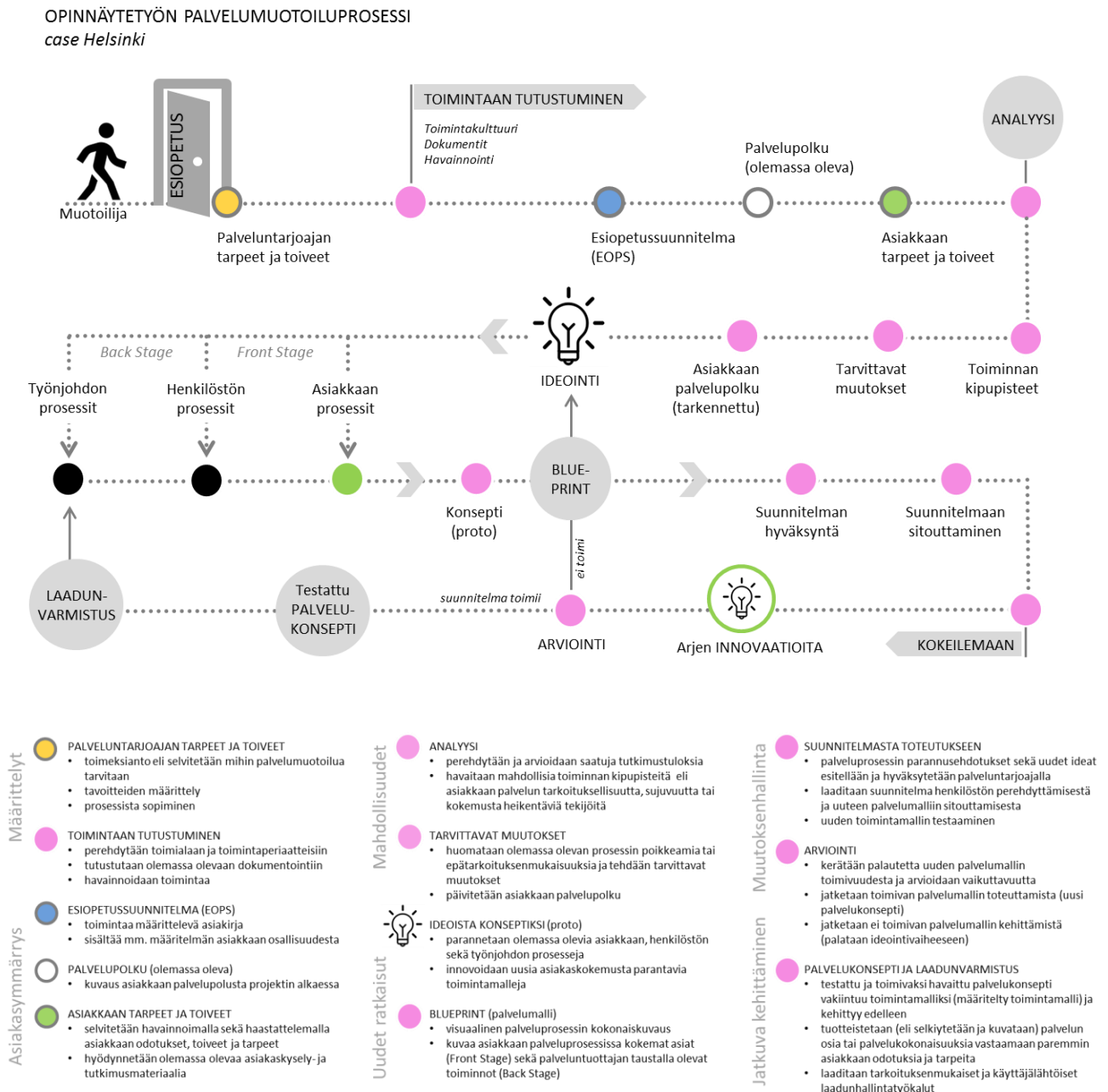
1. palvelun käyttäjäasiakasta eli lasta saamaan opetussuunnitelman mukaista opetusta?
2. asiakasta eli lapsen vanhempaa kokemaan opetussuunnitelman mukaista osallisuutta?
3. henkilöstöä muuttamaan opetussuunnitelman sisällöt toiminnaksi?
4. palveluntarjoajaa tarjoamaan tasalaatuisempaa eli vähimmäislaatuksia täyttävää esiopetuspalvelua?



Kuva 4. Tutkimuskysymysten taustat.

2.3 Tutkimuksen prosessikaavio

Tämän tutkimuksen muotoiluprosessikaavio (kuva 5) kuvaa muotoilijan polun tutkimusprojektin lähtötilanteesta, asiakasymmärryksen ja mahdollisuuksien kartoittamisen kautta uusien ratkaisujen luomiseen sekä hyväksi todettujen toimintamallien vakioimiseen. Tämän tutkimuksen suuntaviivat luotiin kartoittamalla ja määrittämällä palveluntarjoajan tarpeet ja toiveet. Case-toimintayksikön johtajalta selvitettiin, mihin palvelumuotoilua tarvitaan, jonka jälkeen määriteltiin projektin tavoitteet sekä sovittiin prosessin etenemisestä.



Kuva 5. Tutkimuksen muotoiluprosessi. Muotoilijan matka kuvattuna case-projektin alusta loppuun (polku) sekä tarkentavat määrittelyt (tekstiosuus).

2.4 Tutkimusaineistot ja -menetelmät

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen, jossa kuvataan todellista elämää. Kvalitatiivisen tutkimuksen lajeista käytetään aineistoanalyysiä, etnografiaa, havainnointia sekä haastattelua. Palvelumuotoilun menetelmistä hyödynnetään lisäksi asiakasprofiileja, ideointia, konseptointia sekä palvelun prototyyppointia, palvelupolkua ja blueprint-mallinnusta.

Aineistoanalyysiä käytetään perehdyttäessä tutkimuskohteeseen mm. Helsingin kaupungin perehdytys- ja toimintamateriaaleihin sekä Helsingin kaupungin asiakaskyselyn tuloksiin (Helsingin kaupunki, Varhaiskasvatusvirasto 2015.) sekä valtakunnalliseen vuodenvaihteessa 2013–2014 järjestettyyn Vaikuta varhaiskasvatukseen -kyselyyn, johon vastasi yli 11 000 henkilöä. Kyselykokonaisuuteen kuuluu myös varhaiskasvatuksessa toteutettu kyselyosuus lapsille, jonka kautta on saatu myös lasten ääni kuuluville. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014.) Näitä tietoja ja tutkimustuloksia hyödynnetään vahvistamaan omia case-toimintayksiköistä kertyviä havaintoja.

Etnografiset tutkimusmenetelmät soveltuvat hyvin tähän tutkimukseen, koska ne ovat empiiristä eli kokemusperäistä tutkimusta. Tutkijan oma rooli tiedon kerääjänä sekä sen tulkitsijana ja soveltajana on merkityksellinen etenkin aihepiireissä, josta vastaavaa tutkimusta ei aiemmin ole tehty. Etnografi Sirkka Komulaisen mukaan pitkäkestoinen osallistuva **havainnointi** on soveltuva menetelmä päiväkotiympäristöön, jossa asiakasymmärryksen ja tutustumiseen tarvitaan aikaa (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto 2014, 84, 238 – 240). Käyttäjälähtöistä palvelua tutkittaessa havainnointi mahdollistaa ihmisten toiminnan ja käyttäytymisen seuraamista heidän omilla ympäristöissään, jolloin on myös mahdollista havaita pieniä yksityiskohtia (Hyysalo 2009, 106). Muotoiluprosessin ollessa kyseessä, etnografinen lähestymistapa auttaa myös muotoilijaa ymmärtämään tarvittavaa vuorovaikutuksellista oppimista, joka on luovan ideoinnin perusta (Miettinen 2011, 63). Tässä tutkimusprosessissa on mahdollista toteuttaa pitkäkestoista havainnointia sekä hyödyntää opinnäytetyön tekijän aiempia kokemuksia ja kertynyttä tietoa varhaiskasvatuksen arjesta asiakkaiden, lasten ja heidän vanhempien kuin myös varhaiskasvatushenkilöstön sekä palveluntarjoajan näkökulmista. Kaikki edellä mainitut tukevat tutkijan empatiaa käyttäjän tarpeita kohtaan (Miettinen 2011, 31–32).

Tutkimushaastattelun lajeista käytetään tutkimusprosessin useassa eri vaiheessa avointa **haastattelua**. Avoimella haastattelulla täydennetään vapaamuotoisesti tarvittavia tai puuttuvia tietoja (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2014, 208–209). Asiakasymmärryksen tarkentamiseen käytetään tutkimustiedon analysointi -osiossa **asiakasprofiilimenetelmää**, jolla on mahdollista kiteyttää tutkimuksessa ilmenneitä toimintamalleja ja toiminnan motiiveja. Asiakasprofiililla kuvataan tietyn samankaltaisen joukon toimintamallia, jonka havaitsemisen jälkeen voidaan hahmottaa uusia ratkaisumalleja ja palveluita (Tuulaniemi 2011, 154–155).

Ideointia käytetään useassa eri muotoiluprosessin vaiheessa. Ideointia toteutetaan sekä suunnitelmallisesti että yksittäisen sopivan toimintahetken innoittamana. Ideoinnin tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman paljon vaihtoehtomalleja olemassa oleviin ongelmiin. Ideointi on osa muotoilun suunnitteluprosessia, jossa ensin kerätään ja kirjataan kaikki mahdolliset ajatukset kriittikittömästi muistiin ja vasta tavoitteen tarkentuessa kerättyjä ideoita karsitaan. (Tuulaniemi 2011, 180.) Lasten ideointia sisältävää Esiopetuksen muotoiluprosessia, joka syntyy **benchmarkkauksen** seurauksena, esitellään luvussa 5.1.2.

Palvelumuotoiluprosessissa **konseptointi** on ideoinnin jatkumo ja osa suunnittelua. Konseptoinnilla pyritään luomaan palvelun suuri kuva (blueprint), jossa kuvataan kokonainen tarina. Palvelukonsepti koostuu palvelun palvelupolusta, palvelutuokioista sekä niiden kontaktipisteistä. (Tuulaniemi 2011, 189.) Konseptin tarkoituksena ei ole kuvata yksityiskohtaista palvelua vaan lähinnä tuoda esiin käyttäjien tarpeet, tehdä niistä ymmärrettäviä sekä auttaa palvelun tarjoajan päätöksentekoa. Muotoilussa prototyyppoinnilla eli koemallinnuksella pyritään konkretisoimaan aiemmin syntyneet ideat ajatuskokeiluna, ei siis vielä täysin valmiina mallina. (Miettinen 2011, 107, 131–132.)

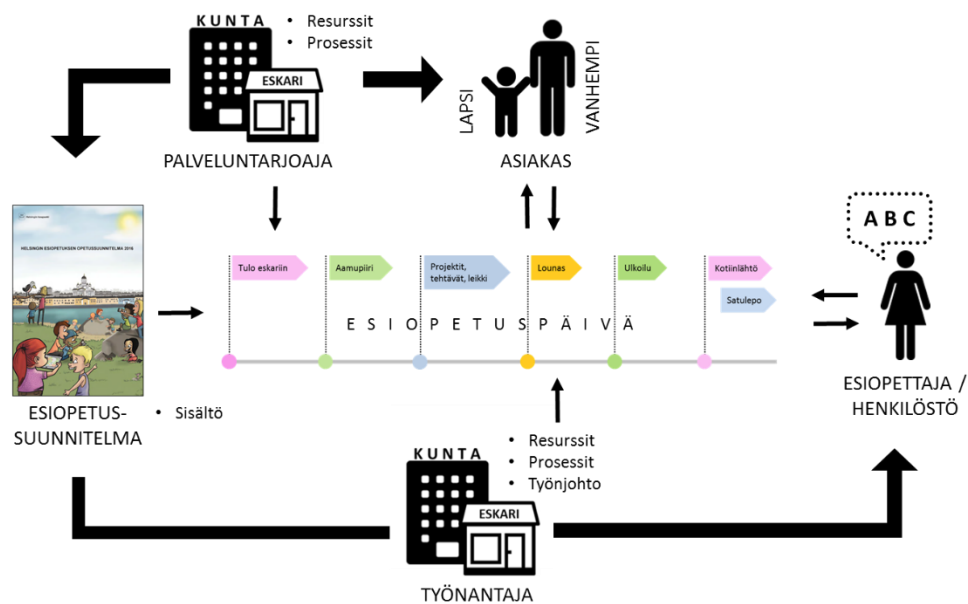
3 ASIAKASYMMÄRRYKSEN KERÄÄMINEN

3.1 Toimintaan tutustuminen

Tutkimuksen kohde eli esiopetus yleisesti on tutkimuksen tekijälle tuttu toimiala. Tässä työssä tarkasteltava Helsingin esiopetus ei sen sijaan ollut entuudestaan tuttu, joten lähtökohtaisesti havainnoijan ja tutkijan roolissa toimintaan tutustuminen pystyttiin aloittamaan niin sanotusti puhtaalta pöydältä.

Asiakasymmärryksen kartuttaminen aloitettiin palveluun ja sen toimintaympäristöön tutustumisella. Helsingin kaupungilla on kattavasti sähköistä yleistä perehdytys- ja muuta toiminnanohjaukseen liittyvää materiaalia kaupungin omassa intraverkossa. Toimintayksikkökohtainen perehdytys oli pääasiallisesti tutkimusajankohtana työyhteisön välittämän tiedon ja erillisten tiedotteiden varassa. Esiopetustoiminnan havainnointia tehtiin koko tutkimusprosessin ajan.

Monitahoista ja -ulotteista palveluekologiaa selkeyttämään luotiin esiopetuspäivän palveluekologiasta kuvaus (kuva 6). Palveluekologia on palvelujärjestelmän visuaalinen kokonaiskuvaus, johon palvelu liittyy. Palveluekologialla kuvataan asioita ja tahoja, jotka vaikuttavat palveluun sekä niiden keskinäisiä suhteita (Miettinen 2011, 55).



Kuva 6. Esiopetuspäivän palveluekologia. Tässä esiopetuksen palveluekologiakuvaus esitetään asiat, tahot sekä henkilöt, jotka vaikuttavat jokaisen esiopetuspäivän toteutumiseen sekä niiden keskinäiset suhteet. Esiopetuspäivä on kuvattu yksinkertaistettuna palvelupolkuna.

3.2 Esiopetuksen opetussuunnitelmaan tutustuminen

Esiopetuksen asiakasymmärrystä selvitettäessä on tärkeää perehtyä esiopetustoimintaa määrittävään asiakirjaan, esiopetuksen opetussuunnitelmaan (EOPS). Esiopettajan tulee varmistaa, että esiopetusryhmän toiminta perustuu opetussuunnitelman yleisiin tavoitteisiin ja toimintaperiaatteisiin, näin ollen opettajan tulee ennen arjen esiopetustoiminnan suunnitelmien tekoa omaksua sekä opetussuunnitelman arvoperusta kuin sisällötkin.

Uudistunut EOPS poikkeaa merkittävästi aiemmin käytössä olleesta. Tämä tarkoittaa uusia haasteita esiopettajille toiminnan ohjauksen ja sisältökokonaisuuksien suunnitteluun. Kuvaan 7 on koottu EOPS:n keskeisimmät sisällöt. Sisältöjä tarkasteltaessa voidaan huomata opetussuunnitelman laaja-alaisuus. Opetussuunnitelman sisällön laaja-alaisuus asettaa esiopettajalle haasteita, kun suunnitelman käytännön toteuttamiseen tai arviointiin ei ole ollut saatavilla yleisiä ohjeistuksia, joissa huomioidaan mm. käytettävissä olevat resurssit.

Asiakkaan eli lapsen kannalta laajuudeltaan kattava, sisällöiltään paljon mahdollistava sekä lapsen osallisuuden huomioiva opetussuunnitelma luo erinomaiset lähtökohdat käyttäjälähtöisen palvelun toteutumiselle. Palvelutoiminnan näkökulmasta, esiopetuksen opetussuunnitelma toimii asiakkaan kannalta palvelulupauksena ja toiminnan vähimmäislaatuksena. Jokaisen asiakkaan tulisi saada EOPS:n sisältöjen mukaista opetusta. Tässä tutkimuksessa esiopetuksen keskeisimmistä sisällöistä tarkastelun kohteeksi on valittu **osallisuus**. Lasten osallisuuden toteutumista esiopetuspäivän aikana tullaan tarkastelemaan myöhemmin case-esimerkin kautta kohdassa 5.1.1.

Mitä?

LEIKKIÄ. LEIKILLISYYTTÄ.
MONIPUOLISTA LIIKKUMISTA.
OPPIMISEN ILOA. OPPIMISEN
KAIKKIALLISUUTTA.
PROJEKTITYÖSKENTELYÄ. ERILAISIA
TYÖSKENTELYTAPOJA. YHTEISTYÖTÄ.
MONIPUOLISTA DOKUMENTOINTIA.
AJATTELUA. KRIITTISTÄ AJATTELUA.
ONGELMANRATKAISUA.
MUSIIKILLISTA TOIMINTAA.
KÄSITÖIDEN TEKEMISTÄ. KUVALLISTA
AJATTELUA JA KUVAILMAISUA.
KIELELLISTEN JA MATEMAATTISTEN
TAITOJEN JA AJATTELUN
KEHITTÄMISTÄ. SUULLISTA JA
KEHOLLISTA ILMAISUA.
AISTIKOKEMUKSIA. EETTISTÄ JA
KATSOMUSKASVATUSTA.
LÄHIYMPÄRISTÖÖN JA
YHTEISKUNTAAN TUTUSTUMISTA.
TEKNOLOGIA- JA
YMPÄRISTÖKASVATUSTA. ITSESTÄ
HUOLEHTIMISTA. ARJEN TAITOJA.
TERVEYS- JA
HYVINVOINTIKASVATUSTA.
TURVATAITOJA. KOHTUULLISEN
KULUTTAMISEN OPPIMISTA.

ESIOPETUS-
SUUNNITELMAN
SISÄLTÖJÄ



Millaista?

OSALLISTAVAA. MOTIVOIVAA.
HOUKUTTAVAA. INNOSTAVAA.
SUUNNITELMALLISTA, MUTTA
JOUSTAVAA. KIIREETÖNTÄ.
TUTKIVAA. KOKEILEVAA.
MIELIKUVITUKSELLISTA. LUOVAA.
OIVALTAVAA (EI LIIAN VALMIITA
VASTAUKSIA). LASTEN TARPEITA JA
MIELENKIINNON KOHTEITA
VASTAAVAA. LAPSIA KUUNTELEVAA
JA ARVOSTAVAA. LAPSIA
ROHKASEVAA. AVOINTA JA
VUOROVAIKUTTEISTA.
MUUNTUVAA. YHTEISÖLLISTÄ.
LAAJA-ALAISTA. MONIPUOLISTA.
TURVALLISTA. HYVÄKSYVÄÄ.
KANNUSTAVAA. SOPIVAN
HAASTAVAA.

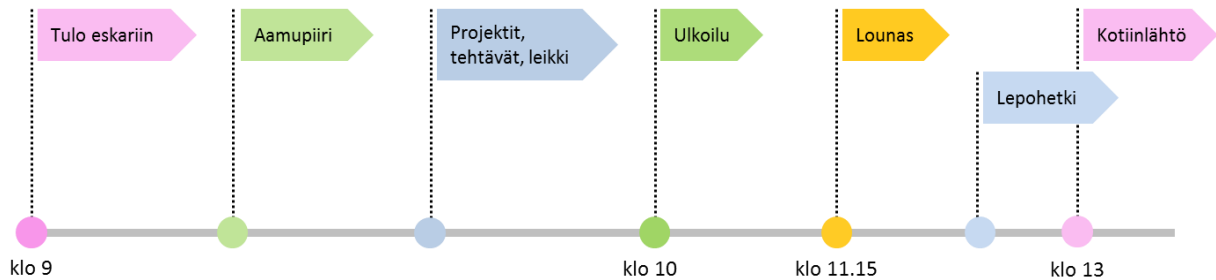
Kuva 7. Esiopetuksen opetussuunnitelman keskeisimmät sisällöt.

3.3 Olemassa olevan palvelupolun kartoittaminen

Tässä tutkimuksessa tutkimuksen kohteena on yksi esiopetuspäivä. Esiopetuspalvelun laatu luodaan joka päivä erikseen ja uudestaan. Asiakaskokemus syntyy jokaisesta asiakkaan (lapsi ja hänen vanhempansa) ja esiopetushenkilöstön kohtaamisesta sekä esiopetusympäristöstä eli palvelutilasta.

Palvelupolku kuvaa palvelukokonaisuuden aika-akselilla. Palvelun käyttäjän eli asiakkaan kokema palvelun polku visualisoidaan vaiheittain, jotta sitä voidaan paremmin analysoida. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista, jotka edelleen sisältävät useita palvelun kontaktpisteitä. (Tuulaniemi 2011, 78.)

Esioppilaan palvelupolku on esiopetuspäivä, joka tässä tapauksessa on jokaisena koulutyöpäivänä neljä tuntia päivässä kello 9–13. Tutkimusprosessin alkuvaiheessa olemassa oleva palvelupolku visualisoitiin palvelutuokioineen (kuva 8).



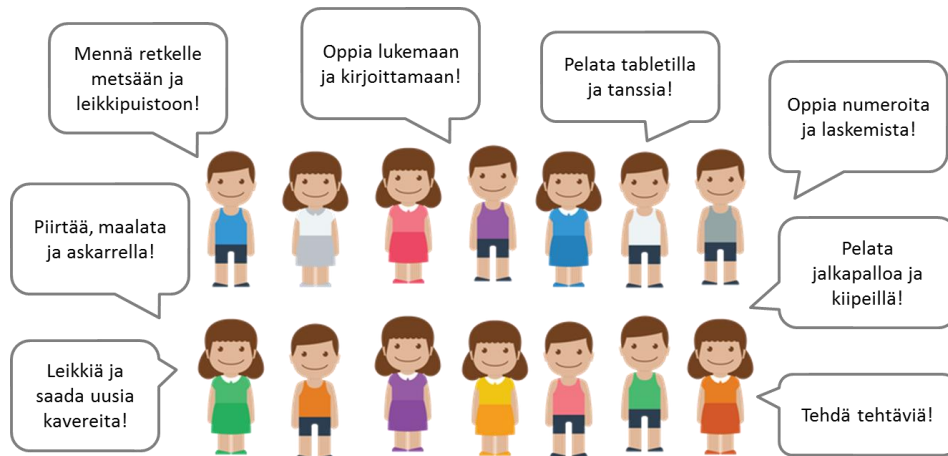
Kuva 8. Esiopetuksen asiakkaan olemassa oleva palvelupolku. Palvelupolussa kuvataan lapsen esiopetuspäivän polku palvelutuokioineen tutkimuksen alussa.

3.4 Asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden selvittäminen

Esiopetuspalvelun toimintaympäristöön ja toimintaperiaatteisiin tutustumisen jälkeen selvitettiin asiakkailta myös suoraan heidän toiveita sekä tarpeita haastattelemalla. Koska käyttäjäasiakkaina tässä tutkimuksessa ovat lapset, huomioitiin myös heidän vanhempiansa mielipiteet.

Haastatteluun yhdistettiin palveluntarjoajan olemassa oleva tapa kerätä asiakastietoa. Helsingin kaupungin EOPS:n mukaan opettaja keskustelee jokaisen lapsen sekä hänen vanhempansa kanssa lapsen yksilöllisistä tarpeista, toiveista ja oppimiseen liittyvistä tavoitteista. Lapsen vanhemmilta kysytään myös aikuisten omista toiveista ja odotuksista esiopetusta kohtaan. (Helsingin kaupunki, Esiopetus 2016a.) Tämä on sisällytetty Lapsen esiopetussuunnitelman laatimisprosessiin, joten sen osalta palvelun perusteissa käyttäjälähtöisyys on huomioitu hyvin.

Case esiopetusryhmän lasten toiveita kysyttiin tutkimusprojektin alussa kysymyksillä: ”Mitä toivoisit että eskarissa tehtäisiin?” ja ”Mitä haluaisit oppia eskarissa?”. Kunkin lapsen vastaukset kirjattiin (kuva 9). Lasten vastaukset olivat yllättävän samansuuntaisia ja noudattivat yleistä käsitystä esiopetuksen sisällöistä.



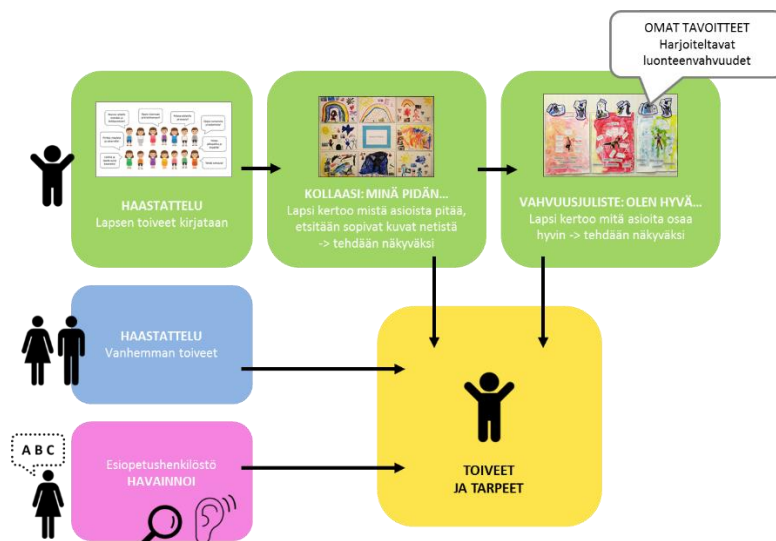
Kuva 9. Asiakkaan toiveet. Kooste case-ryhmän lasten toiveista esiopetuksen sisältöjä kohtaan. Lapsilta kysyttiin: ”Mitä haluaisit, että eskarissa tehtäisiin?” ja ”Mitä haluaisit oppia eskarissa?”.

Seuraavassa lapsen tarpeiden ja toiveiden kartoittamisprosessissa kukin lapsi kertoi, mistä asioista ja tekemisistä hän pitää ja on kiinnostunut. Nämä lapsen omat mielenkiinnon kohteet koostettiin kunkin lapsen kuvakollaasiksi, eräänlaiseksi miellekartaksi (mindmap). Kartoittamisprosessin kolmannessa vaiheessa lapsi mietti ja kertoi, missä taidoissa ja tekemisessä hän on hyvä tai taitava. Nämä sanalliset kuvaukset tehtiin myös visuaalisesti näkyviksi vahvuusjulisteeissa. Viimeisessä vaiheessa lapsi asetti itselleen vahvuustavoitteita eli pohti asioita, joita hän haluaa harjoitella lisää. (Kuva 10.) Tämä lapsen toiveiden ja tarpeiden kartoitusprosessi suoritettiin neljän eri viikon aikana.



Kuva 10. Lasten mielenkiinnon kohteet – kuvakollaasit (vasen) sekä lasten omat vahvuusjulisteet (oikea). Oikean puoleiseen kuvaan kerätty asioita, jossa lapsi tuntee olevansa taitava ja hyvä. Julisteen yläosassa olevat varikset kertovat, mitä asioita ja vahvuuksia lapsi haluaa oppia lisää.

Haastattelujen lisäksi asiakastietoa kerättiin havainnoimalla lasten käyttäytymistä ryhmässä, leikkiä sekä muuta toimimista ja keskusteluita. Kokonaisnäkemys lapsen tarpeista rakentuu lapsen ja hänen vanhempien toiveiden ja heiltä saatujen muiden tietojen sekä esiopetushenkilöstön tekemien havaintojen perusteella. Projektin aikana huomattiin, että lasten visualisoidut tiedot itsestään, toiveet sekä tavoiteltavat taidot, lisäsivät lasten osallisuuden kokemusta ryhmässä. Kyseisiin julisteisiin palattiin arjen keskusteluissa useasti. Kysyttäessä case-ryhmän lasten vanhemmilta toiveita esiopetusta kohtaan, saatiin yleisimmin vastaukseksi toive tiedonkulun sujuvuudesta sekä ajantasaisuudesta ja oman lapsen päivän kuulumisten saamisesta. (Kuva 11.)



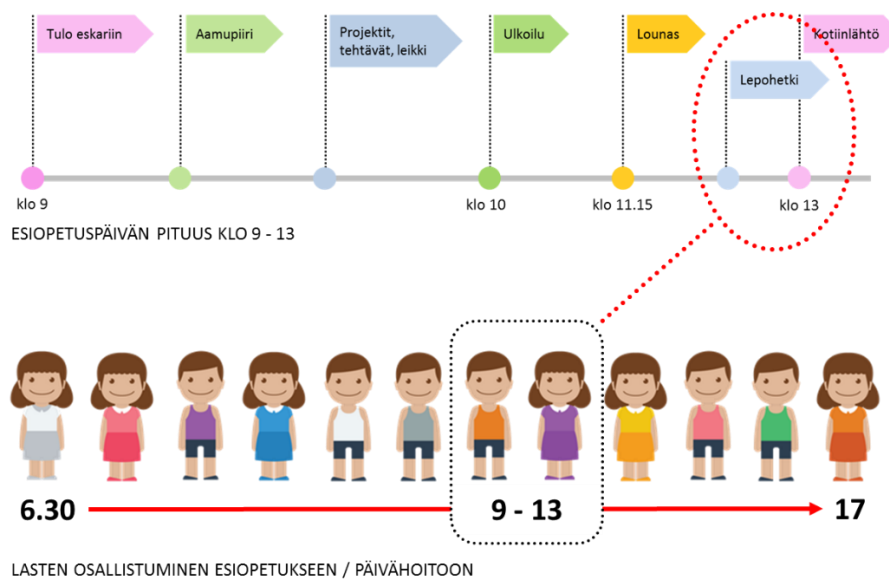
Kuva 11. Case-ryhmän asiakkaiden toiveet ja tarpeet koostettiin haastattelujen sekä havainnoinnin avulla ja visualisoitiin kollaaseiksi sekä julisteiksi.

4 MAHDOLLISUUKSIEN KARTOITTAMINEN

4.1 Tutkimustiedon analysointi

Asiakasymmärryksen kartoittamisen jälkeen palvelua analysoitiin sekä kokonaisuutena että sen osia erikseen. Olemassa olevaa toimintaa peilattiin ensin dokumentoituihin toiminnan tavoitteisiin, jonka seurauksena toiminnan tarkoituksenmukaisuutta suhteutettiin käyttäjälähtöisen palvelun periaatteisiin, esimerkkinä olemassa olevan palvelupolun vertaaminen asiakkaiden tarpeisiin (kuva 12).

Esimerkitapauksessa olemassa oleva esiopetuspäivä (klo 9–13) sisälsi päivälepoa (päivähoidossa on yleistä, että päivälevolle käydään heti lounaan jälkeen). Esiopetusryhmän lapsista kaksi osallistui vain varsinaiseen neljän tunnin esiopetukseen, loput lapset jatkoivat esiopetusosuuden jälkeen vielä päivähoitossa. Todettiin, että päivälevon sijoittuminen esiopetusaikaan ei ole tarkoituksenmukaista, joten päivärytmiä muutettiin niin että koko päivän päiväkodissa olevat lapset lepäilevät varsinaisen esiopetusajan jälkeen. Samalla tarkastelulla huomattiin myös toinen parannusehdotus: aamupäivän ulkoilu siirrettiin klo 12–13, jonka ansiosta aamupäivään saatiin lisää varsinaista toiminta-aikaa. Tähän palataan myöhemmin vielä kohdassa 4.2.



Kuva 12. Tutkimustiedon analysointi. Esimerkki, miten tutkimustietoa hyödynnettiin olemassa olevan palvelupolun muuttamisessa vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita.

Tutkimustiedon analysointivaiheessa hyödynnettiin myös asiakasprofieileja. Asiakasryhmästä löydettiin neljä yleisen toiminnan suunnittelun kannalta merkittävää asiakasprofiilia. Näiden profiilien luokittelulla voidaan huomata, miten erilaisia tarpeita saman esiopetusryhmän lapsilla voi olla (kuva 13).

Ryhmä 1: Ei erityistoiveita

Tähän ryhmään kuuluvat lapset ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä olemassa olevaan toimintaan, eikä heillä ole esiopetushenkilöstön eikä vanhempien arvion mukaan merkittäviä erityistarpeita.

Ryhmä 2: Henkilökohtaisen tuen tarvitsijat

Osalla lapsista on jonkin asteista aikuisen lisätuen tarvetta jollakin osa-alueella. Tuen tarve voi olla esimerkiksi jonkin arjen perustaidon tai niin sanottujen kaveritaitojen harjoittelussa.

Ryhmä 3: Haastavampien tehtävien tarvitsijat

Ryhmässä voi olla lapsia, jolla on hyvät esioppilaan perusvalmiudet jo esiopetukseen tullessa. Innostuakseen ja motivoituaakseen heille tulee tarjota riittävän haastavia ja mielenkiintoisia tehtäviä.

Ryhmä 4: Suomen kielen opettelijat

Suomen kieltä opettelevat lapset (S2 eli suomi toisena kielenä) ovat kukin eri vaiheessa kielen ymmärtämisessä sekä puheen tuottamisessa. Kullakin lapsella on omanlainen kyky omaksua ja oppia uuden kielen taidot. Esiopetusryhmässä voi olla myös lapsia, jotka saavat vasta esiopetuksessa ensi kosketuksen suomen kieleen.



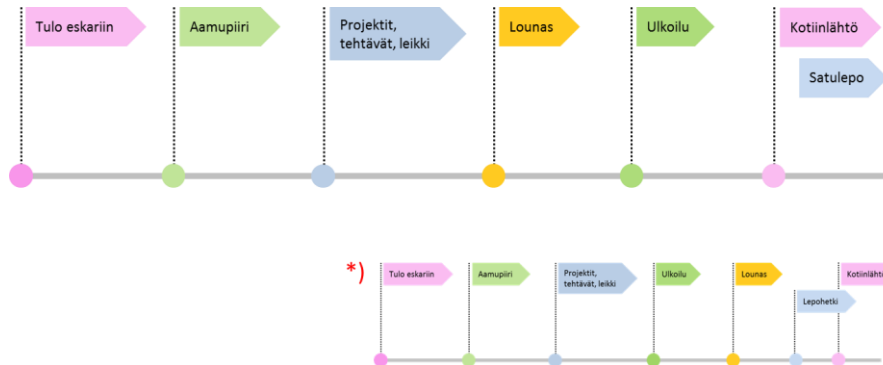
Kuva 13. Asiakasprofiilit. Esimerkki, miten keskeisiä asiakastarpeita löytämällä voidaan toimintaa suunnitella ja kohdentaa vastaamaan eri asiakastarpeisiin.

Helsingin kaupungin asiakaskyselystä, samoin kuin valtakunnallisesta Vaikuta varhaiskasvatukseen -kyselystä kävi ilmi vanhempien toive saada enemmän tietoa lapsensa päivästä. Myös tiedonkulkuun toivottiin parannusta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014.) Tähän haasteeseen palataan kohdassa 5.1.4.

Havainnointiin sekä henkilöstön kanssa käytyihin avoimiin keskusteluihin perustuen todettiin, että henkilöstön- sekä työnjohdon sisäisissä prosesseissa löytyy parannettavaa. Esiopetuksen opetussuunnitelman tavoitteisiin peilaten myös opetusvälineistön ajanmukaistamisessa ilmeni tarvetta.

4.2 Tarvittavat muutokset ja tarkennettu esiopetuksen palvelupolku

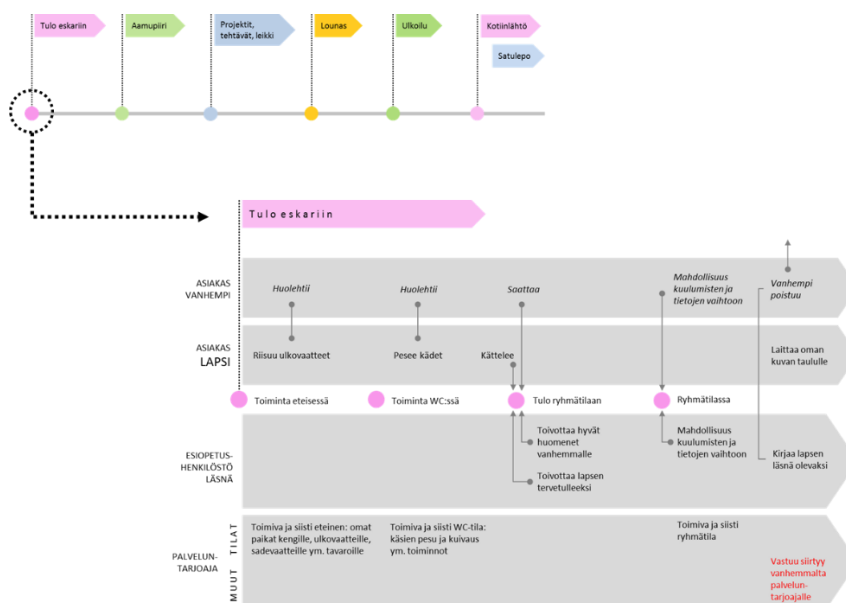
Olemassa olevaa palvelupolkua tarkastelemalla voidaan löytää uusia mahdollisuuksia tarkoituksenmukaisemman ja paremman palvelun rakentamiseen. Kuvassa 14 esitetään pieni muutos, joka tehtiin esiopetuspäivän rakenteeseen, kun huomattiin, ettei olemassa oleva palvelupolku vastaa parhaalla mahdollisella tavalla ryhmän tarpeisiin. Kun ulkoileminen siirrettiin tapahtuvaksi lounaan jälkeen, vapautui enemmän toiminta-aikaa aamupäivän projekteihin ym. toimintoihin. Samoin satulepo siirrettiin alkavaksi varsinaisen esiopetusajan jälkeiseksi ajaksi, jolloin sen tarpeellisuus kohdentuu paremmin lapsiin, jotka jatkavat esiopetuksen jälkeen päivähoitossa.



Kuva 14. Esiopetuspäivän tarkennettu palvelupolku vs. aiempi palvelupolku (aiempi)*

Tässä esimerkissä esiopetuspäivän pituus on 4 h (klo 9–13). Useimpien lasten päivä jatkuu esiopetuksen jälkeen päivähoitona (satulevosta alkaen).

Tarkastelemalla kutakin palvelupolun päivän toimintoa erikseen, on mahdollista löytää toiminnan kipupisteitä eli toimintaa hankaloittavia tai epätarkoituksenmukaisia osia sekä uusia mahdollisuuksia. Kuvassa 15 esitetään esimerkki: Tulo eskariin (palvelutuokio) avattuna eri kohtaamisiin ja kokemuksiin (kontaktipisteet). Koko esiopetuspäivän palvelua tarkastellaan tarkemmin vielä kohdassa 5.3.



Kuva 15. Esiopetuspäivän palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Esimerkki, miten palvelupolkua voidaan tarkastella yksityiskohtaisemmin kuvaamalla päivän eri palvelutuokiot sekä kontaktipisteet.

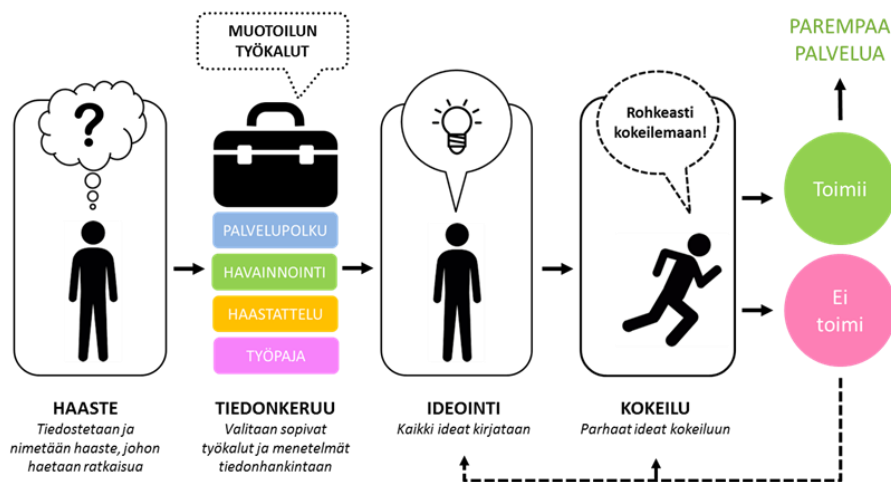
5 KOKEILUJA JA UUSIA RATKAISUJA

Mahdollisuuksien kartoittamisen jälkeen esiopetuksen tutkimusprosessissa edetään ideointiin ja ideoiden visualisointiin. Palvelu on prosessi, joka jakautuu asiakkaalle näkyvään osaan (Front Stage) sekä palvelutuotannon osaan (Back Stage) (Tuulaniemi 2011, 76). Asiakkaalle näkyvään osaan sisältyy kaikki asiakkaan kokemat, kohtaamat ja asiakkaalle näkyvät asiat ja tilanteet (asiakkaan prosessit). Osa palvelutuotannon prosesseista näkyy myös asiakkaalle (esim. osa henkilöstön prosesseista) ja osa prosesseista vaikuttaa asiakkaan prosesseihin taustalla asiakkaan näkymättömissä (palveluntarjoajan taustaprosessit).

Ideoiden visualisoinnilla pyritään tekemään palvelun abstrakteja asioita ymmärrettävimmiksi ja konkreettisemmiksi (Tuulaniemi 2011, 186). Eri haasteita ratkaistaessa on luontevaa käyttää erilaisia visualisoinnin muotoja. Tässä tutkimusprosessissa syntyneet uudet ideat esitellään case-esimerkkien kautta.

Tutkimuksen case-prosessien aikana syntyy tarve visualisoida ”Rohkeasti kokeilemaan” -malli selventämään muotoiluprosessin ajatusta esiopetushenkilöstölle (kuva 16). Rohkeasti kokeilemaan -malli kannustaa tarttumaan arkisiin haasteisiin, hyödyntämään olemassa olevia tiedonkeruun menetelmiä, ideoimaan ennakkoluulottomasti sekä suorittamaan pikaisia kokeiluja. Tämän prosessin avulla voidaan löytää palveluprosesseja selkeyttäviä ja helpottavia toimintamalleja sekä tuottaa aiempaa parempaa palvelua asiakkaille.

Tämän tutkimuksen case-tapausten osallisia olivat esiopetusryhmän lapset (14), heidän vanhempansa sekä kaksi esiopetushenkilöstön jäsentä.



Kuva 16. Rohkeasti kokeilemaan -malli osoittaa esiopetukseen soveltuvan muotoiluprosessin vaiheet.

5.1 Asiakkaalle näkyvät prosessit

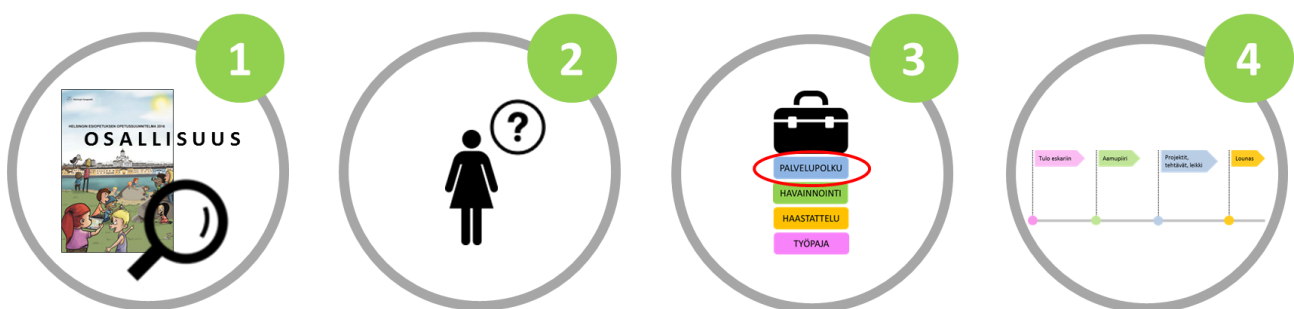
Asiakkaan prosessit tässä tutkimuksessa ovat esiopetusarjen todellisia tilanteita ja tarpeista syntyneitä. Asiakkaan prosessien uusien ratkaisujen visualisoinneista tähän työhön case-esimerkeiksi valikoitui lapsen osallisuus esiopetuspäivän aikana (5.1.1), ideointiprosessi lasten kanssa (5.1.2) sekä lapsen oppimisen polku (5.1.3). Lapsen vanhempien osallisuutta yksittäiseen esiopetuspäivään esitellään kohdassa 5.1.4.

5.1.1 Case-esimerkki: Lapsen osallisuus esiopetuspäivän aikana

Tässä case-esimerkissä haetaan vastauksia tutkimuskysymyksen kolmanteen kohtaan: **Miten muotoilulla voidaan edesauttaa esiopetuksen henkilöstöä muuttamaan opetussuunnitelman sisällöt toiminnaksi?**

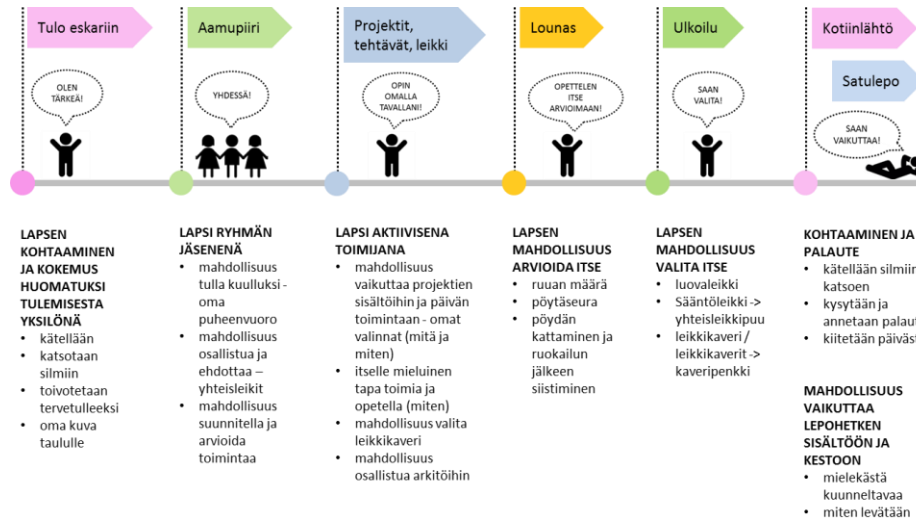
Esiopetussuunnitelmassa luetellaan sisällöt, joiden mukaan esiopettajan tulee järjestää oman ryhmänsä esiopetusvuoden toiminta. Kuten kuvassa 7 esiteltiin, on esiopetussuunnitelman keskeisimmät sisällöt varsin laaja-alaiset ja monitahoiset. Esiopetussuunnitelmassa korostetaan erityisesti lapsen **osallisuuden** toteutumista. Lapsen osallisuus määritellään osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuudeksi, oikeudeksi tulla kuulluksi ja mahdollisuudeksi olla osallisena omaan elämäänsä vaikuttavissa asioissa. Osallisuus esiopetuksessa on myös yhdenvertaisuuden ja tasa-arvoisuuden periaatteiden toteutumista sekä myönteisen ja kannustavan ilmapiirin varmistamista. (Helsingin kaupunki, Esiopetus 2016a.)

Opetussuunnitelman osallisuuden määritelmä todettiin case-ryhmän henkilöstön kesken hyvin ymmärrettäväksi, mutta käytännön työn toteuttamisen kannalta kaivattiin vielä selventämistä ja tarkentamista muun muassa osallisuuden toteutumisen laajuuden ja sen näkyväksi tekemisen osalta. Ilmennyttä haastetta tarkasteltiin kuvien 17 ja 19 mukaisella prosessilla. Kuvassa 17 esitetään, että EOPS määrittelee osallisuuden merkityksen ja tarpeen (kohta 1) ja että esiopettaja tarvitsee apua osallisuuden toteuttamisen näkyväksi tekemiseen (kohta 2). Palvelumuotoilun työkalupakista löytyy sopivaksi menetelmäksi palvelupolku (kohta 3), jonka avulla osallisuuden toteutumista voidaan tarkastella esiopetuspäivän eri tilanteissa (kohta 4).



Kuva 17. Lapsen osallisuuden toteutumisen haasteen ratkaiseminen, prosessikuvaus 1/2.

Esiopetuspäivän palvelupolun avulla voitiin visualisoida EOPS:n osallisuustavoitteiden lisäksi myös toiminnan havainnoinnista kertyneet osallisuuteen liittyvät tiedot ja tarpeet esiopetuspäivän eri vaiheissa. Tämä esiopetuspäivän ”osittaminen” omiksi palvelutuokioikseen, mahdollisti yksityiskohtaisemman toiminnan tarkastelun (kuva 18).



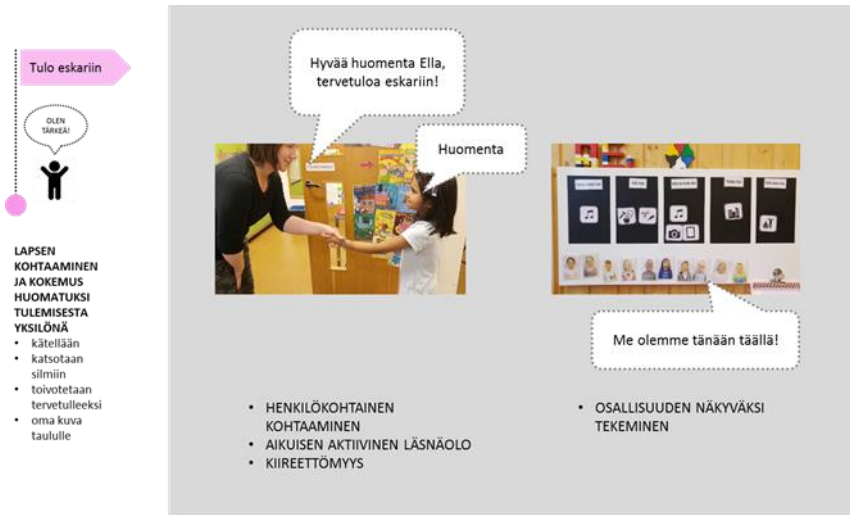
Kuva 18. Lapsen osallisuus esiopetuspäivän aikana. Esiopetuspäivän jo aiemmin kohdassa 4.2 tarkennettu palvelupolku koostuu palvelutuokioista, joihin tässä esimerkissä on yhdistetty konkreettiset toimet, joissa lapsen osallisuus tulisi toteutua.

Kuvassa 19 esitetään prosessin eteneminen edelleen, kun EOPS:n osallisuuden toteutumisen tavoitteita oli ensin tarkasteltu esiopetuspäivän eri tilanteissa (kohta 5). Seuraavaksi esiopetushenkilöstö keskustelelee eri vaihtoehtoista ja ideoita (kohta 6), jonka jälkeen syntyneitä ideoita ja toimintatapoja kokeillaan esiopetusarjessa (kohta 7). Lopuksi uusien toimintamallien vaikuttavuutta arvioidaan ja tarvittaessa toimintatapaa vielä muutetaan (kohta 8).



Kuva 19. Lapsen osallisuuden toteutumisen haasteen ratkaiseminen, prosessikuvaus 2/2.

Esiopetuksen arjessa huomattiin erilaisia osallisuuden muotoja. Arvostetuksi ja huomioiduksi tulemisen tunnetta huomattiin voivan vahvistaa yksinkertaisilla joka päivä tapahtuvilla rutiineilla. Lapsen saapuessa eskariin ryhmän aikuinen kohtaa jokaisen lapsen laskeutumalla lapsen katseen tasolle, hymyilee, katsoo lasta silmiin ja toivottaa hyvät huomenet sekä tervetulleeksi eskariin (kuva 20). Tällä kohtaamisella aikuinen viestittää välittävänsä ja olevansa lapsesta kiinnostunut heti aamusta alkaen. Lapsi toivottaa samaten hyvät huomenet silmiin katsoen. Lapsen osallisuutta omaan ryhmään korostetaan ja tehdään näkyväksi "Olen täällä"-omalla kuvalla, jonka lapsi käy laittamassa taululle saavuttuaan ryhmätilaan.



Kuva 20. Lapsen osallisuuden toteutuminen eskariin saapussa.

Esiopetusryhmän aamukokoontumisessa, aamupiirissä, toimitaan yhdessä sovitulla tavalla. Jokaisella lapsella on mahdollisuus kertoa ja tulla kuulluksi omalla vuorollaan. Lasten kesken vaihdetaan kuulumisia, muistellaan ja arvioidaan edellisen päivän toimintaa, virittäydytään tulevan päivän tekemisiin keskustelemalla, kysytään lasten toiveista sekä kannustetaan heitä kysymään. Yhteisessä kokoontumisessa opitaan kuuntelemaan toisten mielipiteitä, huomaamaan oman itsensä tärkeys ryhmän jäsenenä, omien mielipiteiden merkittävyys sekä huomioimaan muut tasavertaisina. (Kuva 21.)



Kuva 21. Lapsen osallisuuden toteutuminen aamukokoontumisessa.

Lapsen osallisuus aamupäivän projekteissa, tehtävissä ja leikeissä ilmenee mahdollisuutena vaikuttaa toimintojen sisältöihin. Lapsella on aina mahdollisuus keksiä oma tapa toteuttaa ja harjoitella kutakin käsiteltävää aihekokonaisuutta tai valita ehdotetuista tavoista. Lapsille tehdään näkyväksi eri kuvin erilaisia

tapoja harjoitella ja oppia uusia asioita. Koska kaikki esiopetusikäiset lapset eivät vielä osaa lukea, on kuvien käyttö perusteltua ja se lisää lapsen osallisuutta asioiden ymmärtämisessä ja valintojen tekemisessä. Kaikki esiopetustoiminta suunnitellaan lapsen tarpeet ja toiveet huomioiden. Lapsilla on mahdollisuus osallistua myös esiopetuspäivän aikana erilaisiin apulaisen arkitöihin. (Kuva 22.)



Kuva 22. Lapsen osallisuuden toteutuminen projekteissa, tehtävissä ja leikeissä. Eri toimintojen esittäminen kuvakkeilla auttaa lasta ymmärtämään ja tekemään omia valintoja.

Lounaalla ruokaa itse lautaselle annosteltaessa, lapsella on mahdollisuus arvioida ja vaikuttaa syötävän ruuan määrään. Kukin lapsi saa vuorollaan osallistua pöytien kattamiseen sekä kyseisen päivän aterian esittelemiseen. Osallisuutta on myös mahdollisuus vaikuttaa oman pöytäseuran valintaan, aina ei tarvitse istua saman kaverin vieressä. (Kuva 23.)



Kuva 23. Lapsen osallisuuden toteutuminen lounaalla.

Ulkoilemaan lähtiessä lapset osallistetaan sopivan varustuksen arviointiin eli millaisia vaatteita kannattaa päivän säätilan huomioiden pukea päälle. Ulkona lapsella on mahdollisuus valita eri leikeistä ja kavereista. Yhteisen sopimuksen mukaisesti, kenenkään lapsen ei tarvitse leikkiä yksin – jokaisella on oikeus olla osallinen yhteisleikeissä. Sisään tultaessa jokainen lapsi arvioi ja huolehtii aikuisen ohjauksessa omien vaatteiden huollon tarpeen, esim. huolehtii märkien vaatteiden vaihdosta sekä kuivumaan viemisestä. (Kuva 24.)

Ulkoilu

SAAN VALITAI!

LAPSEN MAHDOLLISUUS VALITA ITSE

- tuovaleikki
- sääntöleikki -> yhteisleikkipuu
- leikkikaveri / leikkikaverit -> kaveripenkki

LAPSI OPPII ARVIOIMAAN ITSE:

- Uloslähdössä: säänmukaisen vaateuksen arviointi
- Sisääntulossa: vaatehuollon tarve

Kuva 24. Lapsen osallisuuden toteutuminen ulkoilussa.

Kotiin lähdettäessä esiopetushenkilöstö asettuu lapsen katseen tasolle, kiittää kuluneesta päivästä, antaa positiivista palautetta, kysyy lapsen mielipidettä päivästä ja toivottaa ”hei huomiseen”. Lapsi vastaa toivotuksiin silmiin katsoen. (Kuva 25.)

Kotiinlähtö

KOHTAAMINEN JA PALAUTE

- kätellään silmiin katsoen
- kysytään ja annetaan palaute
- kiitetään päivästä

Kuva 25. Lapsen osallisuuden toteutuminen kotiinlähdössä.

Koska suurin osa case-ryhmän lapsista jatkoi esiopetuksen jälkeen vielä päivähoitossa, on lepoetki otettu vielä mukaan tähän tarkasteluun. Kuten Vaikuta varhaiskasvatukseen -kyselyn tuloksissakin todetaan, on lepoetki yleisesti koettu päivähoitossa olevien lasten kesken ikäväksi ja turhauttavaksi, koska lapset eivät saa vaikuttaa esimerkiksi lepoetken pituuteen tai millaisessa asennossa satua saa kuunnella (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014). Myös case-ryhmän lapset toivoivat lyhyehköä satuhetkeä ja että ei ole ”nukkumispakkoa”.

Yleisesti käytössä oleva lepoetki päätettiin muuttaa satulevoksi. Satulepo nimityksellä korostetaan sadun kuuntelemisen merkitystä rentoutumalla ja lepäämällä. Lapsilla on mahdollisuus toivoa ja vaikuttaa luettavaan satuihin ja sadun kesto. Yhteisen sopimuksen mukaisesti, satulevosta voi sadun päätyttyä nousta päivän muihin touhuihin. (Kuva 26.)



Kuva 26. Lapsen osallisuuden toteutuminen satulevon aikana.



EOPS:ssa mainitut lapsen osallisuuden tavoitteet onnistuttiin tekemään näkyviksi arjen eri tilanteissa palvelupolku -menetelmää hyväksi käyttäen. Lapsen osallisuuden visualisointi helpotti asian konkretisointia ja aiheesta keskustelua esiopetushenkilöstön kesken.

5.1.2 Case-esimerkki: Ideointiprojekti lasten kanssa

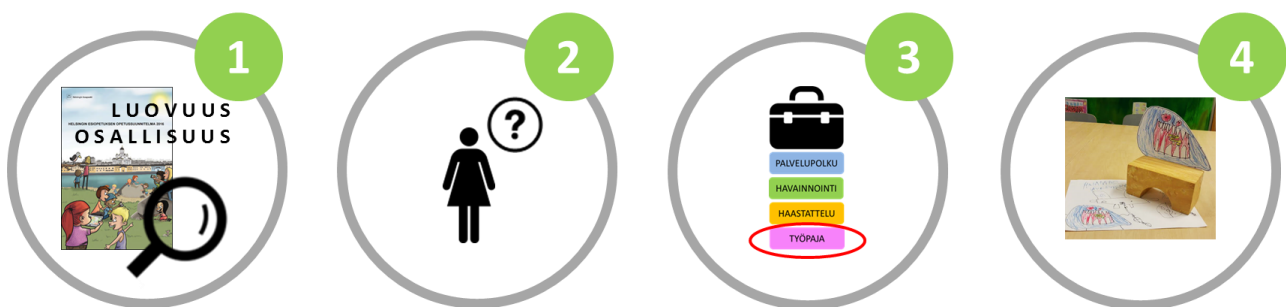
Tässä case-esimerkissä haetaan vastauksia tutkimuskysymyksen ensimmäiseen kohtaan: **Miten muotoilulla voidaan palvelun käyttäjäasiakasta eli lasta saamaan opetussuunnitelman mukaista opetusta?**

Tämän case-esimerkin keskiössä on esiopetusarjessa esiintynyt ongelmatilanne ja sitä peilataan esiopetussuunnitelmassa mainittuihin seuraaviin toimintaperiaatteisiin ja tavoitteisiin.

Helsingin esiopetussuunnitelman mukaan esiopetuksen toimintakulttuurin tulee edistää yhteisöllisten tapojen kehittymistä. Lapsia tulee myös ohjata **ottamaan muut huomioon erilaisissa ristiriitatilanteissa** eikä kiusaamista suvaita missään muodossa. Opetussuunnitelmassa mainitaan edelleen, että esiopetuksen työtavoissa tulee korostaa **projektityöskentelyä**. Lasten kanssa tehtävien projektien tulee nivoutua lasten mielenkiinnon kohteiden ympärille ja niissä tulee korostua **sosiaalisten taitojen sekä vuorovaikutustaitojen harjoittelu** ja **luovat sekä toiminnalliset oppimismenetelmät**. (Helsingin kaupunki, Esiopetus 2016a.) Seuraavaksi esitellään tilanne, jossa haetaan ratkaisua kaikkiin edellä mainittuihin tavoitteisiin.

Esiopetuksen arjessa ilmeni lasten kesken tilanteita, joissa yksittäinen lapsi tunsu itsensä hetkellisesti yksinäiseksi. Lasten kanssa pohdittiin, miltä kyseinen tilanne tuntuu ja mitä sille voisi tehdä. Yksinolon tunne kiteytyi useimmiten lapsen toteamukseen: ”kukaan ei leiki mun kanssa”. Keskustelun seurauksena syntyi ajatus jonkinlaisesta merkistä, jota osoittamalla muut huomaavat kaverin yksinäisyyden (osa ryhmän lapsista ei ilmaise sanallisesti yksinolon tunnetta). Keskustelussa ilmeni myös, että eniten yksinolon tunnetta ilmeni eskarin pihalla ulkoiltaessa.

Haasteen ratkaisemisessa edettiin kuvan 27 mukaisessa järjestyksessä. Kohdassa 1 kuvataan, että EOPS:n mukaan esiopetuksessa tulee korostaa luovia ja toiminnallisia oppimismenetelmiä. Kohdassa 2 esiopettaja kaipaa vinkkejä ja apua luovien ja osallistavien oppimismenetelmien toteuttamiseen. Kohdan 3 mukaisesti palvelumuotoilun työkalupakista löytyy sopiva menetelmä lapsia osallistamaan ja luovuutta korostavaan työtapaan. Kohdassa 4 toteutetaan lasten työpaja, jossa ihmetellään, tutkitaan, ideoidaan, kokeillaan ja arvioidaan.



Kuva 27. Lapsen osallisuuden toteutumisen haaste oppimisprosessissa.

Lasten työpajassa vapaan ideoinnin myötä syntyi ajatus kaveripenkistä. Kaveripenkki kuvattiin sellaiseksi näkyvästi merkityksi paikaksi, johon istahtamalla kaveria kaipaava lapsi ilmaisee muille halunsa tulla huomatuksi.

Tämän ”Kaveripenkki-projektin” myötä syntyi ns. oheistuotoksena myös **Esiopetuksen muotoilupolku** (kuva 28). Esiopetuksen muotoilupolku sai innoituksensa syyskuussa 2016 julkaistun Koulujen muotoilupolku -materiaalista. Helsingin kaupungin Koulujen muotoilupolun tavoitteena on tarjota uusia yhteisöllisiä työkaluja koulun arjen pulmiin ja haasteisiin (Helsingin kaupunki, Uutiset 2016). Koulujen muotoilupolun kahdeksan vaiheen sijaan Esiopetuksen muotoilupolku koostuu viidestä esiopetukseen soveltuvasta vaiheesta.



Kuva 28. Esiopetuksen muotoilupolku syntyi luovan työpajatyöskentelyn oheistuotoksena.

Seuraavassa esitellään Esiopetuksen muotoilupolun viisi vaihetta yleisesti ja kunkin vaiheen toteutuminen Kaveripenkkiprojektissa.

Vaihe 1: IHMETELLÄÄN

Oppiminen ja oivaltaminen alkaa ihmettelemisestä. Esiopetusikäisten lasten kanssa aikuinen voi auttaa lapsia erilaisten uusien asioiden sanoittamisessa. Kaveripenkkiprojektissa ihmeteltiin ilmennyttä ongelmaa siitä keskustelemalla.

Vaihe 2: TUTKITAAN

Esiopetuksessa tutkiminen on asioiden ja ilmiöiden havainnoimista. Asioihin ja ilmiöihin tutustutaan toiminnallisesti eli itse aktiivisesti osallistumalla. Kaveripenkkiprojektissa asiaa tutkittiin tilanteeseen eläytymällä mm. leikkimällä / näyttelemällä kyseisen tapahtuman tilannetta (osa esittää ja osa havainnoi).

Vaihe 3: IDEOIDAAN

Osa lapsista ideoi innokkaasti ja luontaisesti, mielikuvitustaan ennakkoluulottomasti ja rohkeasti käyttäen. Osa lapsista taasen tarvitsee kannustusta ja apua ideoiden esiin tuomisessa. Lapsen muotoiluprosessissa ideoiminen on sallivaa ja kannustavaa – kaikki ideat ovat aina erinomaisia. Kaveripenkkiprojektissa mietittiin millainen merkki tai paikka olisi sopiva pihalle ja miltä se voisi näyttää. Yhdessä syntyi ajatus penkistä tai muusta istuimesta. Jokainen lapsi kuvitti oman ideansa piirtämällä luonnoksen tai luonnoksia (kuva 29).



Kuva 29. Lasten työpaja. Kaveripenkki-ideointia ja luonnostelua.

Vaihe 4: KOKEILLAAN

Leikkiminen on lapselle luontaisin tapa kokeilla ja oppia asioita. Kaveripenkkiprojektissa syntyneiden ideoiden käyttökelpoisuutta kokeiltiin leikkimällä pehmoeläimillä ja palikasta muokatulla kaveripenkillä. Leikistä syntyi teatteriesitys, jossa pehmoeläimillä havainnollistettiin projektin lähtötilanteen ongelmaa vastaavan pihatilanne. Esityksessä pohdittiin ja kokeiltiin, miten tilanteessa tulisi toimia ja esimerkiksi mikä on oikein ja mikä väärin (kuva 30).



Kuva 30. Hahmomalli kaveripenkidestä, jonka toimivuutta kokeiltiin leikkimällä. ”Tämä (hammaskaveripenki) on sellainen kaveripenki, että jos siihen jää pitkäksi aikaa yksin istumaan, joutuu kitaan. Mutta kaveri voi onneksi tulla pelastamaan nopeasti ja pyytää muiden mukaan leikkiin.”

Vaihe 5: ARVIOIDAAN

Lasten kanssa arvioiminen on yhdessä keskustelemista. Kaveripenkkiprojektissa lasten kanssa arvioitiin kokeiluvaiheen leikittyjä tilanteita eli keskusteltiin millainen lasten keskinäinen toiminta on reilua ja toivottavaa ja mitä taas tulisi välttää. Lopuksi jokainen sai ilmaista oman mielipiteensä projektista ja kertoa mikä esitetyistä ideoista oli omasta mielestä kiinnostavin. Kaikkia lapsia kiitettiin tehdystä työstä ja annettiin positiivista palautetta osallistumisesta.



Luova työpaja-menetelmä soveltui hyvin arkisen haasteen ratkaisemisessa. Yhdistämällä EOPS:n tavoitteet toiminnallisten oppimismenetelmien hyödyntämisestä sekä sosiaalisten taitojen ja vuorovaikutustaitojen harjoittelusta leikilliseen ja luovaan projektityöskentelyyn, onnistuttiin luomaan lapsia osallistava uusi toimintamalli.

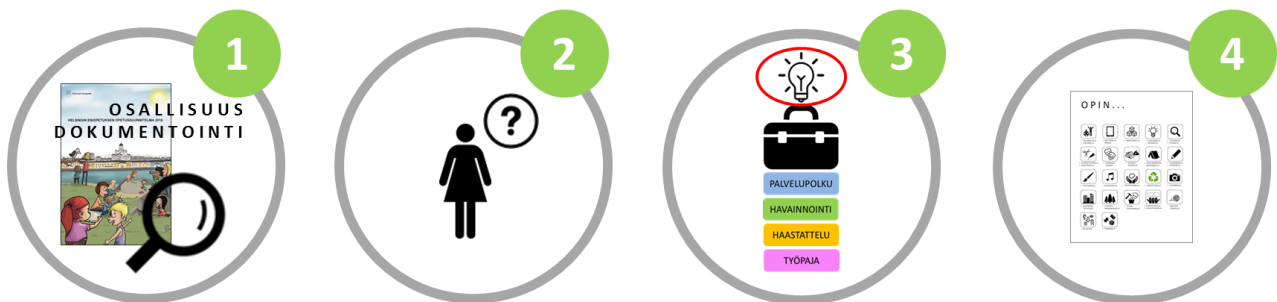
5.1.3 Case-esimerkki: Lapsen oppimisen polku

Tässä case-esimerkissä haetaan vastauksia edelleen tutkimuskysymyksen ensimmäiseen kohtaan: **Miten muotoilulla voidaan palvelun käyttäjäasiakasta eli lasta saamaan opetussuunnitelman mukaista opetusta?**

Tämän case-esimerkin keskiössä on lapsen oppimisen etenemisen näkyväksi tekeminen ja lapsen oma osallisuus sen arvioinnissa.

Esiopetussuunnitelmassa todetaan, että kunkin lapsen **oppimisen polku** tulee lähteä lapsen tarpeista ja lapsella on mahdollisuus edetä siinä yksilöllisten tavoitteiden mukaan. Lapsille tulee tarjota **erilaisia mahdollisuuksia** tutustua uusiin asioihin sekä harjoitella uusia taitoja **monipuolisin menetelmin**. Lapsia kannustetaan kokeilemaan ja opettelemaan myös heille vaativia asioita. Yksittäisten tietosisältöjen opetteluun sijaan esiopetuksessa tulee korostaa **miten työskennellään**. Toimintaa tulee **dokumentoida** ja sen onnistumista pohtia yhdessä lasten kanssa, jolloin lapsia autetaan myös **havaitsemaan oppimistaan** ja edistymistään. (Helsingin kaupunki, Esiopetus 2016a.)

Toiminnan havainnointivaiheessa oli huomattu tarve lapsen oman oppimisen polun havainnollistamiselle. Koska suurin osa ryhmän lapsista ei vielä omaa kirjoitetun tekstin lukutaitoa, oli tavoitteena löytää helposti toteutettava ja ymmärrettävä dokumentoimistapa, jota jokainen lapsi myös ymmärtää. Haasteen ratkaisemisessa edettiin kuvan 31 mukaisessa järjestyksessä. Kohdassa 1 esitetään, että EOPS määrittelee osallisuuden, arvioinnin ja niiden dokumentoimisen merkityksen. Kohdassa 2 kuvataan, että esiopettaja tarvitsee vinkkejä lapsen oppimisen polun toteuttamisen näkyväksi tekemiseen sekä lapsen osallisuuden toteutumiseen arvioinnissa. Prosessin seuraavassa vaiheessa palvelumuotoilun työkalupakista löytyy sopivaksi menetelmäksi vapaa ideointi (kohta 3), jonka seurauksena syntyy oppimisen eri tapoja kuvaavia kuvakkeita (kohta 4).



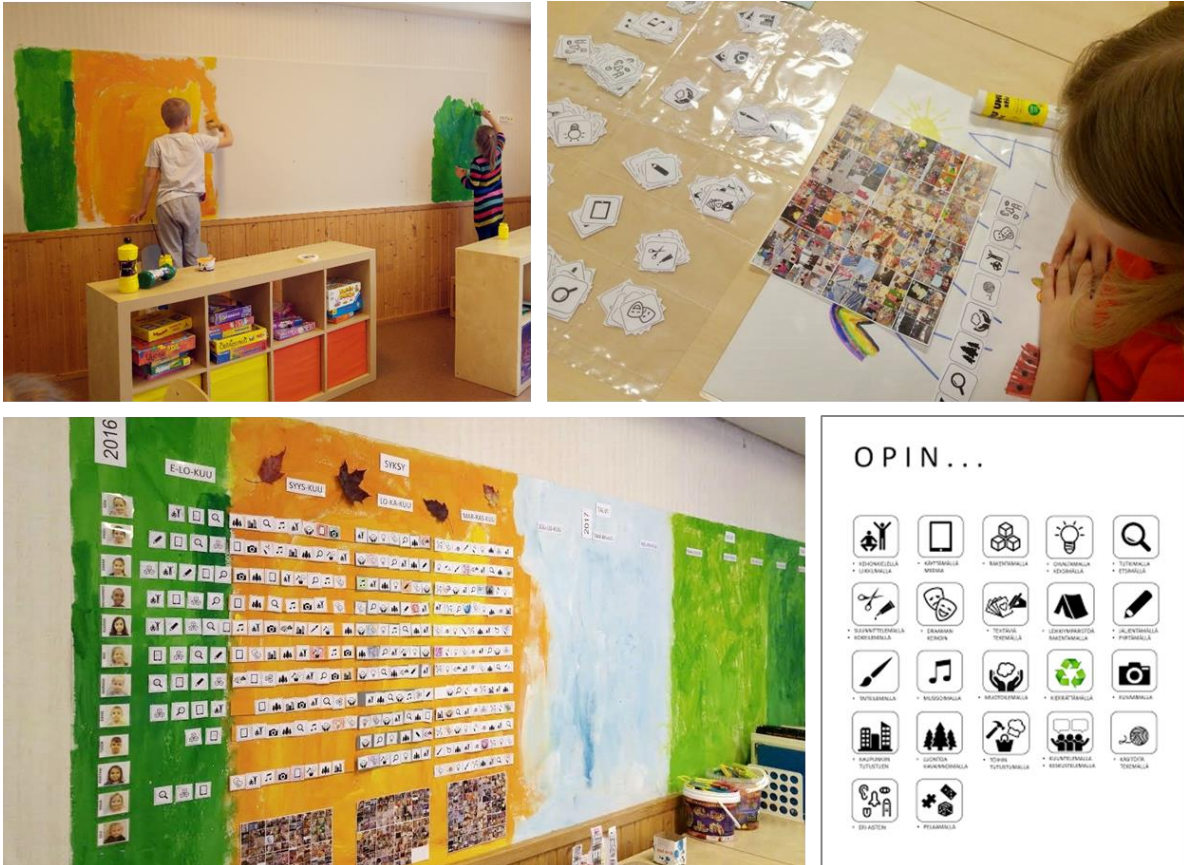
Kuva 31. Lapsen oppimisen näkyväksi tekemisen ja osallisuuden haaste arvioinnissa.

Vapaan ideoinnin aikana syntyneet ajatukset, millaisia kriteerejä oppimisen polulla tulisi olla, kerättiin miellekarttaan (kuva 32).



Kuva 32. Miellekartta, johon kirjattiin ideoinnin aikana kertyneitä ajatuksia ja visualisoitavan oppimisen polun tavoitteita.

Ideoinnin jälkeen päätettiin toteuttaa visuaalinen oppimisen polku yhdessä lasten kanssa. Sopiva tila löytyi ryhmätilan takaseinältä, johon oli myös mahdollista toteuttaa suurikokoinen teos. Lapset osallistuivat toteuttamiseen maalaamalla seinään eri värejä neljän vuodenajan mukaisesti. Oppimisen etenemisen kuvaamisen lisäksi oppimisen polku -seinä toimii myös suurena vuodenaikakalenterina, josta voi seurata esiopetusvuoden etenemistä. Lapsen oppimisen polun -projektissa kuukauden (tai muun sovitun kokonaisuuden) päätteeksi lapsen kanssa muistellaan toiminnasta otettujen valokuvien avulla, mitä ja miten asioita on opittu ja harjoiteltu. Kutakin oppimismenetelmää tai -tapaa visualisoi erillinen kuvake, joista lapsi valitsee sellaiset kuvat, jotka vastaavat hänen kokemustaan kuluneen ajanjakson toiminnasta. Lapsi liimaa valitsemansa kuvakkeet tietyn ajanjakson mittaiselle polun pätkälle, valitsee ja värittää itselleen mieluisimman (tai mieluisimmat) tavan oppia, jonka jälkeen kyseinen polun pätkä liitetään oman oppimisen polun jatkoksi. (Kuva 33.)



Kuva 33. Oppimisen polku -seinä, kuvakesymbolit sekä lasten osallisuus visuaalisen oppimisen polun rakentamisessa.



Tässä oppimisen polku -projektissa onnistuttiin muotoilullisin keinoin tekemään näkyväsi oppimisen eteneminen kuukausien sekä vuodenaikojen mukaan. Eri kuukausien kuvakkeita vertailemalla voidaan huomata lapselle mieluisimmat tavat opetella eri asioita. Lasten osallisuuden tavoite toteutui oppimisen polku -seinää maalatessa sekä joka kuukausi omaa polkua täydentäessä.

5.1.4 Case-esimerkki: Vanhempien osallisuus lapsen esiopetuspäivään

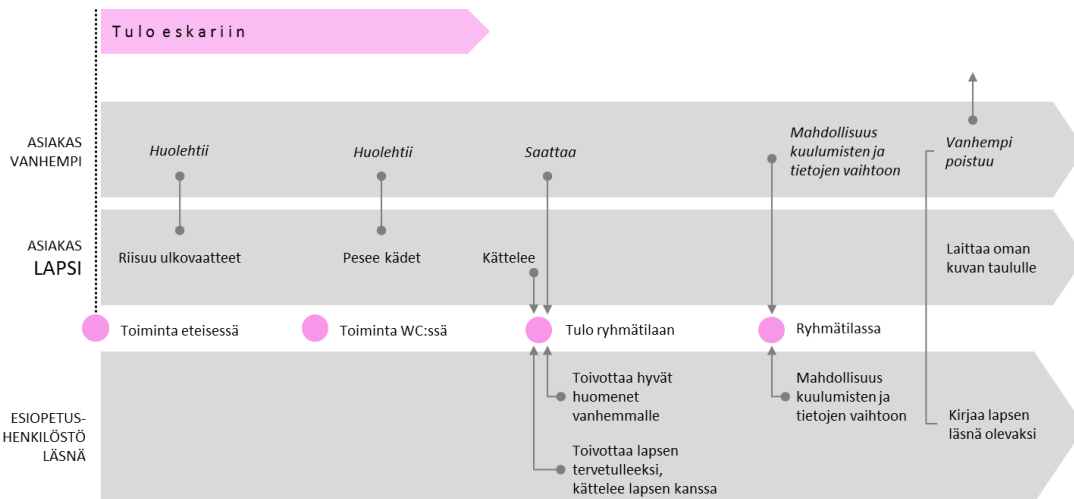
Tässä case-esimerkissä haetaan vastauksia edelleen tutkimuskysymyksen toiseen kohtaan: **Miten muotoilulla voidaan edesauttaa palvelun asiakasta eli lapsen vanhempaa kokemaan opetussuunnitelman mukaista osallisuutta?**

Kuten kohdassa 1.4 todettiin, korostetaan esiopetusta koskevassa lainsäädännössä opetuksen tavoitteiden lisäksi myös lapsen **huoltajien osallisuutta**. Huoltajien osallisuus on määritelty mm. oikeudeksi saada tietoa lapsensa esiopetuspäivästä, toiminnan tavoitteista ja toiminnasta.

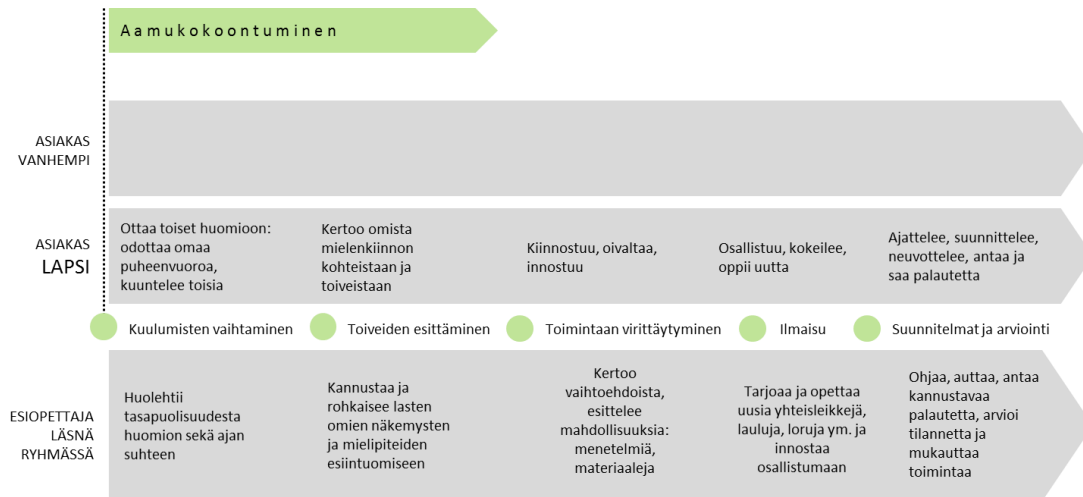
Tutkimuskohteessa lapsen huoltajien osallisuus toteutui hyvin yksittäisten asiakkaan prosessien toimintojen, kuten lapsen oppimisen suunnitelman laatimisen sekä erilaisten tapahtumien, juhlien sekä vanhempainiltojen osalta. Tarkasteltaessa asiakkaan jokapäiväistä palvelupolkua, huomattiin vanhempien osallisuus ainoastaan lasta eskariin tuodessa sekä lasta eskarista hakiessa (kuvat 35 ja 40). Kuten kuvasta 34 käy ilmi, lapsen vanhempi ei ole osallinen suurimpaan osaan esiopetuspäivästä.



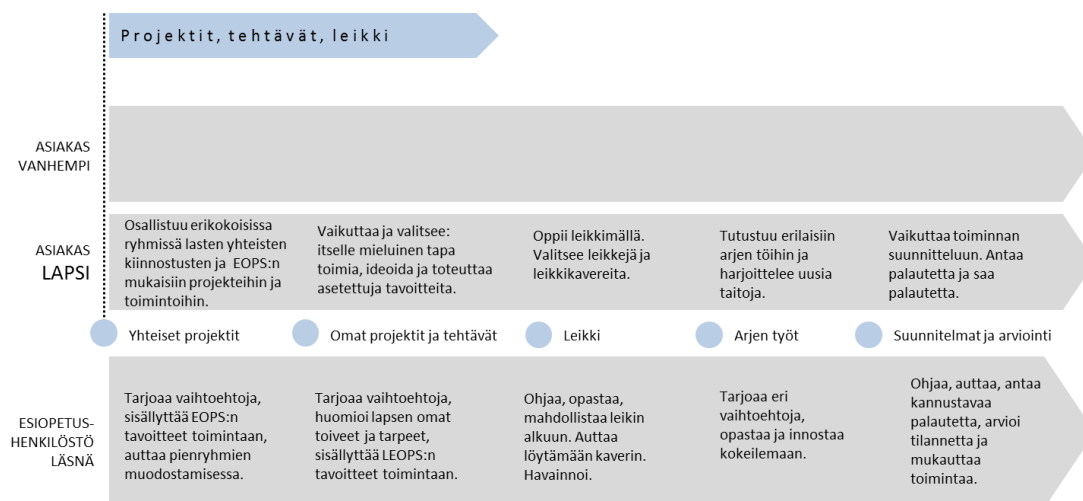
Kuva 34. Lapsen vanhemman osallisuus koko esiopetuspäivän aikana. Punaisella katkoviivalla on rajattu aika, jolloin lapsen vanhempi ei ole osallinen lapsen päivässä. Tämän kuvan eri osat esitellään tarkemmin kuvissa 35–40.



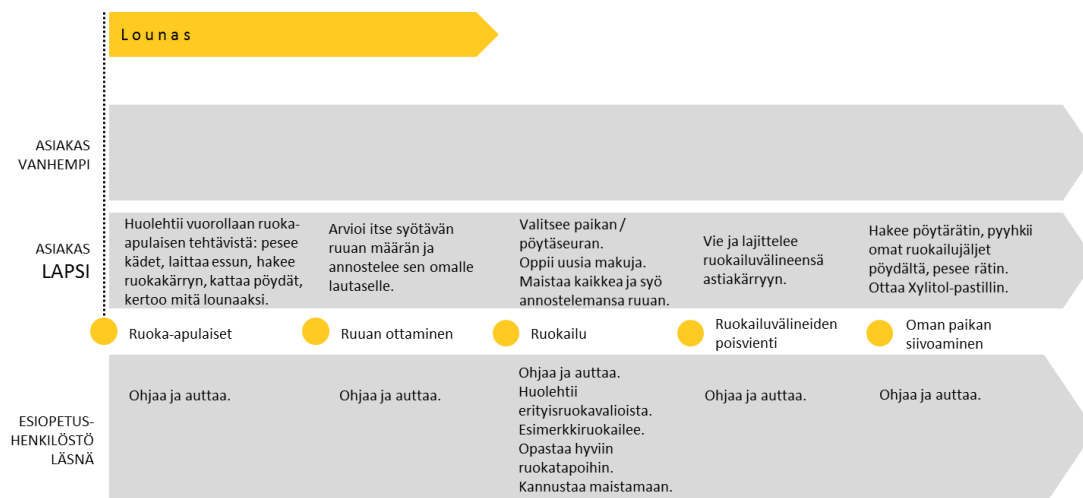
Kuva 35. Lapsen vanhemman osallisuuden tarkastelua - Tulo eskariin. Lapsen vanhemman osallisuus aamulla lasta eskariin tuodessa.



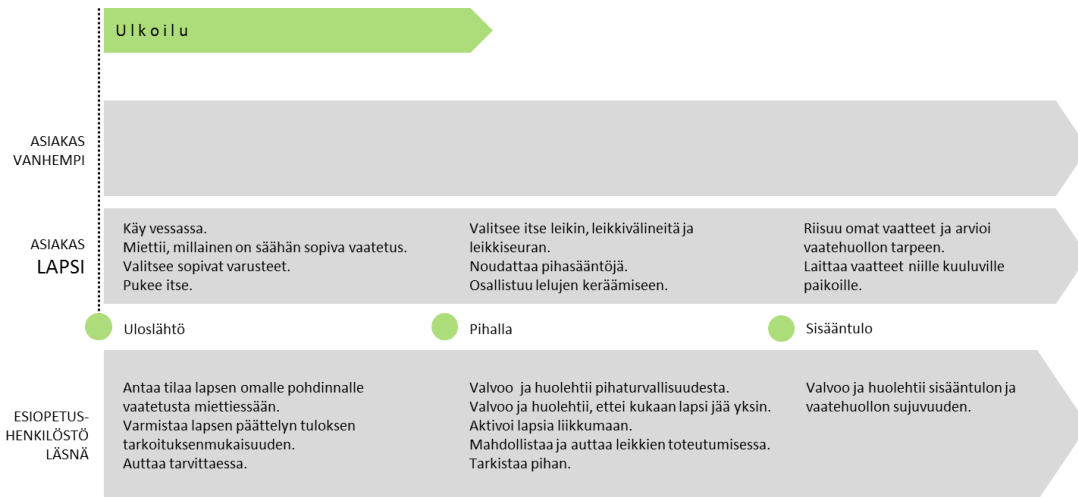
Kuva 36. Lapsen vanhemman osallisuuden tarkastelua - Aamukokoontuminen. Ei lapsen vanhemman osallisuutta.



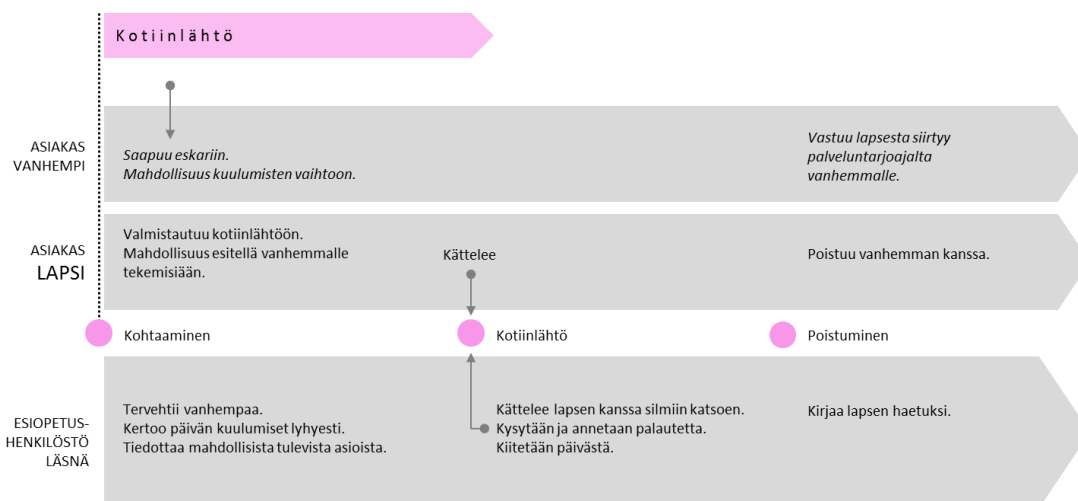
Kuva 37. Lapsen vanhemman osallisuuden tarkastelua - Projektit, tehtävät, leikki. Ei lapsen vanhemman osallisuutta.



Kuva 38. Lapsen vanhemman osallisuuden tarkastelua - Lounas. Ei lapsen vanhemman osallisuutta.



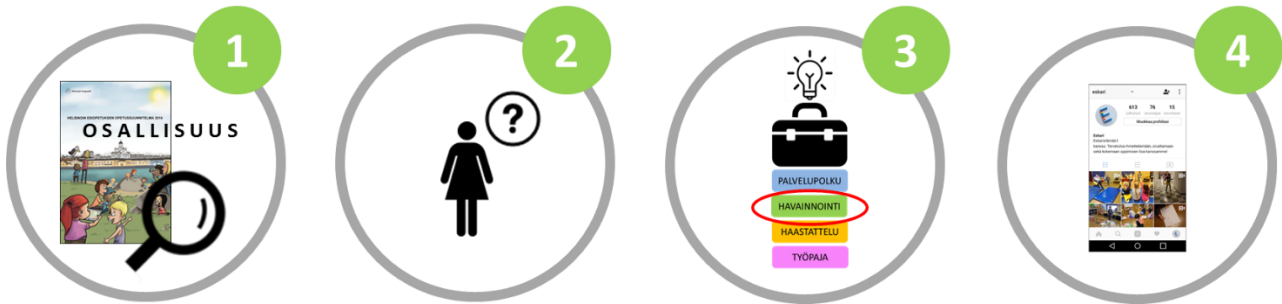
Kuva 39. Lapsen vanhemman osallisuuden tarkastelua - Ulkoilu. Ei lapsen vanhemman osallisuutta.



Kuva 40. Lapsen vanhemman osallisuuden tarkastelua - Kotiinlähtö. Lapsen vanhemman osallisuus lasta eskarista hakiessa.

Kuten kuvista 35 ja 40 ilmenee, on lapsen vanhemmalla mahdollisuus lasta eskariin tuodessa sekä lasta eskarista hakiessa lyhyeen tietojen ja kuulumisten vaihtoon esiopetushenkilöstön kanssa. Kyseisissä lapsen vanhemman ja esiopetushenkilöstön kohtaamisissa on esiopetushenkilöstöllä samanaikaisesti valvontavastuu koko ryhmästä, joten seikkaperäiseen kerrontaan ei ole mahdollisuutta. Näin ollen yksityiskohtaiset tiedot esiopetuspäivän toiminnan tapahtumista jää esiopettajan vanhemmille sähköpostilla lähettämän viikkokirjeen sekä lapsen oman kerronnan varaan.

Tämän haasteen ratkaisemisessa edettiin kuvan 41 mukaisessa järjestyksessä. Kohdassa 1 esitetään, että EOPS määrittelee lapsen huoltajan osallisuuden merkityksen. Kohdassa 2 kuvataan esiopettajan kaipaavan ideoita, miten vanhemmat voisivat olla paremmin osallisia lapsensa esiopetuspäivän tapahtumiin. Seuraavaksi palvelumuotoilun työkalupakista löytyy sopivaksi menetelmäksi tutkiva havainnointi (kohta 3) ja lopuksi havainnoinnin seurauksena syntyy oivallus kuvapalvelun käyttämisestä (kohta 4).



Kuva 41. Lapsen vanhemman osallisuuden kokemisen haaste lapsen esiopetuspäivän aikana.

Havainnoimalla ja tutkimalla erilaisia helppokäyttöisiä, maksuttomia ja jaettavia toiminnan dokumentointitapoja, osoittautui kuvapalvelu Instagram sopivimmaksi. Ennen palvelun käyttöönottoa, tarkistettiin kuvapalvelun käytön luvallisuus palveluntarjoajalta sekä lasten vanhemmilta. Lupien myöntämisen jälkeen vanhempia tiedotettiin uudesta mahdollisuudesta seurata esiopetusryhmän toimintaa päivittäin kuvien sekä videoiden kautta.

Case-ryhmän havainnoinnin aikana, päivän tapahtumien dokumentoinnista vastasi esiopetushenkilöstö. Lasten osallisuutta dokumenttien luomisessa on kuitenkin jatkossa tarkoitus lisätä mahdollistamalla lasten oma kuvaaminen esiopetusryhmän omalla digivälillä.



Palvelupolku-menetelmä soveltui hyvin uusien palvelumahdollisuuksien löytämiseen. Tarkastelemalla palvelupolun eri palvelutuokioita sekä kontaktipisteitä, huomattiin että lasten vanhempien tietoisuus lapsen päivän sisällöistä oli ollut sattumanvaraista. Ideoinnin ja eri dokumenttipalvelujen vertailun kautta, löydettiin edullinen, helppo ja nopea tapa välittää tietoa ryhmän toiminnasta suoraan vanhemmille. Kuvapalvelu otettiin vanhempien keskuudessa hyvin vastaan ja se on lisännyt myös lasten ja heidän vanhempiansa keskinäistä keskustelua esiopetuspäivän tapahtumista ja sisällöistä.

5.2 Palvelun taustaprosessit

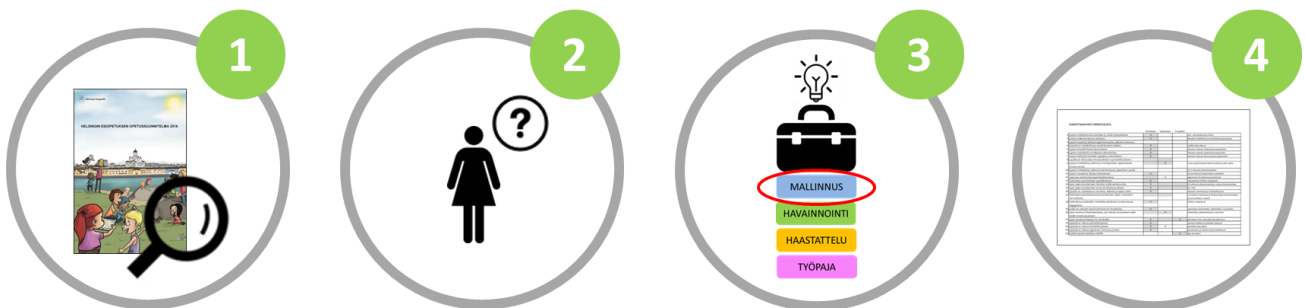
Palvelun taustaprosessit ovat asiakkaalle suoraan näkymättömiä, mutta palvelun kokonaisuuden kannalta olennaisia toimintoja. Seuraavassa esitellään kaksi tämän tutkimuksen aina syntynyttä case-esimerkkiä.

5.2.1 Case esimerkki: Opettajan tarkistuslista

Tässä case-esimerkissä haetaan vastauksia tutkimuskysymyksen kolmanteen sekä neljänteen kohtaan: **Miten muotoilulla voidaan edesauttaa esiopetuksen henkilöstöä muuttamaan opetussuunnitelman sisällöt toiminnaksi?** sekä **Miten muotoilulla voidaan edesauttaa palveluntarjoajaa tarjoamaan tasalaatuisempaa eli vähimmäislaatukriteerit täyttävää esiopetuspalvelua?**

Helsingin uudistettu esiopetuksen opetussuunnitelma on laaja sekä moniselitteinen ja sen toteuttaminen arjen esiopetustyössä vaatii uusien toimintamallien hahmottamista ja ymmärtämistä. Kuten aiemmin kohdassa 1.4 todettiin, EOPS mahdollistaa opettajalle ns. vapaat kädet tulkita opetussuunnitelmaa, mutta toisaalta toteutuvan opetuksen laatu vaihtelee paljon eri esiopetusryhmien välillä. Tämä ns. epätasainen toteutuvan opetuksen laatu on ongelmallinen palveluntarjoajalle, koska tarkoituksena on taata jokaiselle asiakkaalle **kokonaisuudessaan EOPS:n sisällöt kattavaa opetusta**.

Opetussuunnitelmaan tutustuessa havaittiin, että uuden suunnitelman omaksuttavuutta voisi opettajan kannalta helpottaa ja selkeyttää. Laajasta tieto- ja sisältömäärästä koettiin haastavaksi löytää esiopetustoiminnan suunnittelun osalta olennaisimpia, konkreettisia tarttumiskohtia. Haasteen ratkaisemisessa edettiin kuvan 42 mukaisessa järjestyksessä. Kohdassa 1 kuvataan, että EOPS määrittelee toteutettavan esiopetuksen sisällöt. Kohdassa 2 esitetään, että EOPS:n sisältöjen toteuttamiseen, seurantaan sekä arviointiin esiopettaja tarvitsee työvälineen. Kohdassa 3 muotoilun työkalupakista löydetään sopiviksi menetelmiksi ideointi sekä mallintaminen. Kohdassa 4. EOPS:n sisältöjä mallintamalla syntyy Esiopettajan EOPS tarkistuslista -työkalu.



Kuva 42. Opetussuunnitelman sisältöjen toteutumisen varmistaminen.

Opettajan arkityötä helpottaakseen, syntyi ajatus opettajan tarkistuslistasta, johon on poimittu opetussuunnitelmasta yksittäisiä tavoitteita, toimintatapoja ja toimintaa ohjaavia arvoja (kuva 43). Opettajan tarkistuslista sisältää tiivistetysti opetussuunnitelmasta kaiken olennaisen, jolloin opettajan on esimerkiksi kuukausitasolla helpompaa seurata asetettujen tavoitteiden toteutumista oman ryhmänsä osalta. Opettajan tarkistuslista ei poissulje opettajan omia toiminnalleen suunnittelemissaan lisäpainotuksia, vaan toimii lähinnä laadullisena vähimmäiskriteeristönä. Opetussuunnitelmasta poimittujen toimintaa

ohjaavien lauseiden lisäksi dokumentti sisältää ns. kuitausruudun, jonka opettaja voi rastittaa kyseisen kriteerin täyttyessä, sekä kirjoituskentän omille kommentteilleen.

ESIOPETTAJAN EOPS-TARKISTUSLISTA			
	Päivittäin	Viikoittain	Projektit
1 Lapsen mielipiteitä kuunnellaan ja niistä keskustellaan.	X		mm. aamukokoontuminen
2 Lasten yhdenvertaisuus toteutuu.	X		aikuiset huolehtivat ja tarvittaessa puuttuvat
3 Lapsen tarpeista lähtevä oppimisen polun jatkumo toteutuu.			
4 Lapsella on mahdollisuus omaehtoiseen leikkiin.	X		sisällä sekä ulkona
5 Lapsen tervettä itsetuntoa tuetaan.	X		aikuiset antavat rakentavaa palautetta
6 Lapsen myönteistä minäkuvaa vahvistetaan.	X		aikuiset antavat positiivista palautetta
7 Lapsen käsitystä itsestään oppijana vahvistetaan.	X		aikuiset antavat kannustavaa palautetta
8 Lapsilla on tilaisuuksia monipuoliseen vuorovaikutukseen.			
9 Lapsen minäkäsitys vahvistuu monipuolisten oppimiskokemusten avulla.		X	uusia oppimiskokemuksia tarjotaan joka viikko
10 Lapsen minäkäsitys vahvistuu kannustavan palautteen avulla.			(6,7) aikuiset johdonmukaisia
11 Lapsen sosiaalisia taitoja vahvistetaan.	X		kaveritaitoja harjoitellaan päivittäin
12 Lapsi saa myönteisiä oppimiskokemuksia.		X	oppimisen ilo toiminnan keskiössä
13 Toimintaa suunnitellaan lapsilähtöisesti.	X		toteutetaan EOPS:n mukaisesti
14 Lapsi oppii arvostamaan ihmisten yhdenvertaisuutta.	X		(2) aikuiset johdonmukaisia, asiasta keskustellaan
15 Lapsi oppii arvostamaan omaa ainutlaatuisuuttaan.	X		(6,7,10)
16 Lapsilla on mahdollisuus innostua, kokeilla ja oppia uutta.	X		aikuiset innostavat ja mahdollistavat
17 Opetuksen järjestämisessä kunnioitetaan lasten mielenkiinnon kohteita.			(13) lasten toimintaa ja keskustelua havainnoidaan ja kuunnellaan toiveita
18 Opetuksessa käytetään varhaiskasvatukseen soveltuvaa pedagogiikkaa.	X		EOPS:n mukaisesti
19 Leikki on vahvasti läsnä toiminnan eri muodoissa.	X		opetellaan leikkimällä, sääntöleikit, luovaleikki...
20 Lapsi tutustuu lähiympäristöön, sen ihmisiin ja luontoon sekä näiden moninaisuuteen.		X	retkeilläään pääsääntöisesti viikoittain
21 Lapsi tutustuu ilmaisiin eri muotoihin.	X		X päivittäin mm. aamukok./projekteissa
22 Lapsella on oikeus yhteisöllisyyteen.	X		työkennellä ja leikitään yhdessä
23 Lapsella on oikeus kiireettömyyteen.	X	X	pyritään joka päivä
24 Lapsella on oikeus oppimisen riemuun ja iloon.	X		positiivinen ja iloinen toimintakulttuuri
25 Kaikille lapsille laaditaan LEOPS.			X ope huolehtii

Kuva 43. Opettajan tarkistuslista. Case-esimerkin tarkistuslistassa on kaikkiaan 201 EOPS:n sisällön toteutumisen kriteeriä, josta tässä kuvassa on näkyvillä ensimmäinen sivu.



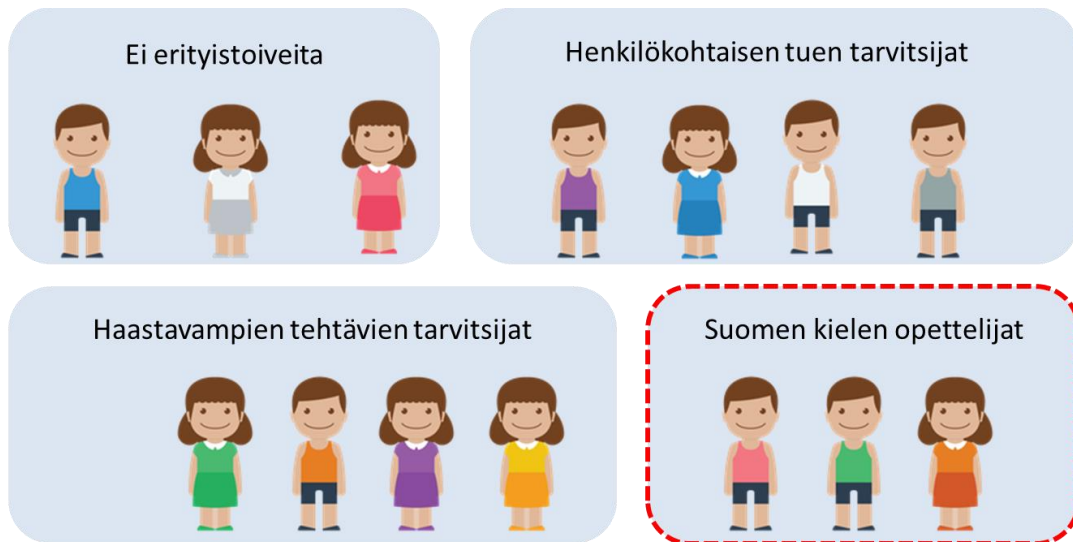
Ideoinnin seurauksena syntyneellä mallinnuksella, tehtiin näkyväksi EOPS:n keskeisimmät opettajan työtä ohjaavat tavoitteet. Opettajan tarkistuslistaa seuraamalla ja täydentämällä, esiopettaja voi helposti havaita tavoitteiden toteutumisten etenemiset sekä huomioida vielä opetussuunnitelman toteutumattomat osat. Opettajan tarkistuslista osoittautui hyväksi apuvälineeksi case-ryhmän esiopettajan oman työn suunnitteluun, seurantaan sekä arviointiin. Mikäli tämä tai muu vastaavanlainen ns. vähimmäislaatuksiteerit määrittelevä tarkistuslista olisi palveluntarjoajan kaikkien esiopetusryhmien käytössä, olisi EOPS:n sisältöjen toteutumisen seuranta ja varmistaminen yhdenmukaista ja selkeää.

5.2.2 Case-esimerkki: Toiminnan eriyttäminen ja työresurssin mallinnus

Tässä case-esimerkissä haetaan vastauksia tutkimuskysymyksen ensimmäiseen sekä kolmanteen kohtaan: **Miten muotoilulla voidaan edesauttaa palvelun käyttäjäasiakasta eli lasta saamaan opetussuunnitelman mukaista opetusta?** sekä **Miten muotoilulla voidaan edesauttaa esiopetuksen henkilöstöä muuttamaan opetussuunnitelman sisällöt toiminnaksi?**

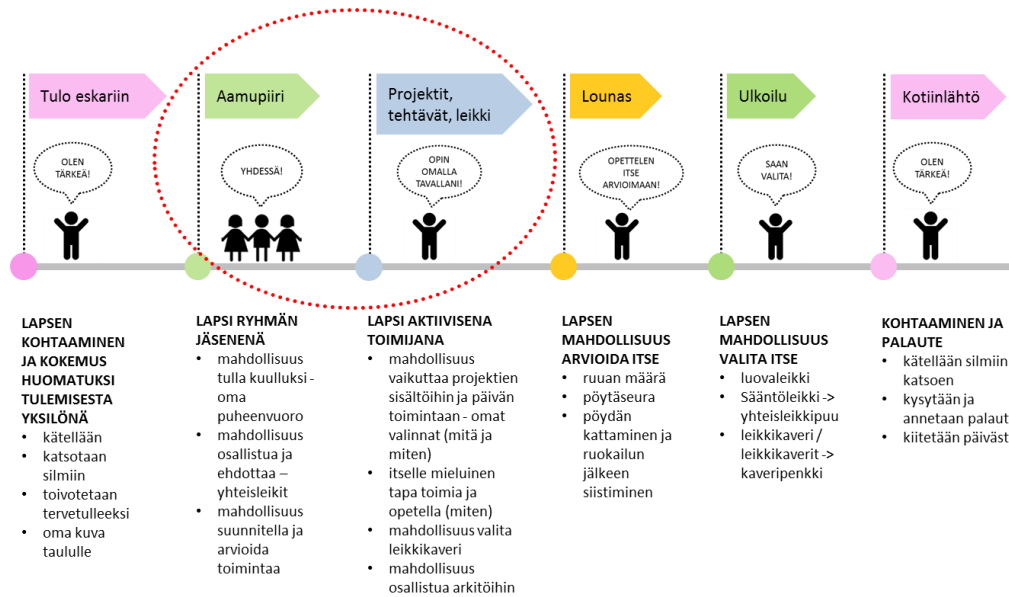
Helsingin esiopetuksen opetussuunnitelman mukaan toiminnan tavoitteena on kaikille lapsille yhtenäinen esiopetus, jossa jokainen lapsi voi kehittyä, oppia ja toimia omana ainutlaatuisena yksilönään sekä yhteisön jäsenenä. Esiopetuksessa tulee huomioida lasten erilaiset tarpeet ja lasta rohkaistaan vuorovaikutukseen ja toimimaan osana **vertaisryhmää**. (Helsingin kaupunki, Esiopetus 2016a.)

Esiopetusryhmän asiakasprofileja luodessa todettiin, että yhden asiakasprofiiliryhmän lapset eivät vielä ymmärtäneet eikä tuottaneet itse suomen kieltä (kuva 44).



Kuva 44. Asiakasprofiilien hyödyntäminen EOPS:n sisältöjen toteutumisen arvioinnissa.

Tarkasteltaessa lapsen osallisuuspolkua esiopetuspäivän aikana, huomattiin että osallisuuspolun kahdessa palvelutuokiossa, aamukokoontumisessa sekä projektit, tehtävät ja leikki -tavoitteellisen toiminnan osiossa, näiden lasten oppimistavoitteet jäivät kokonaan toteutumatta liian vaikean kielimaailman vuoksi (kuva 45).



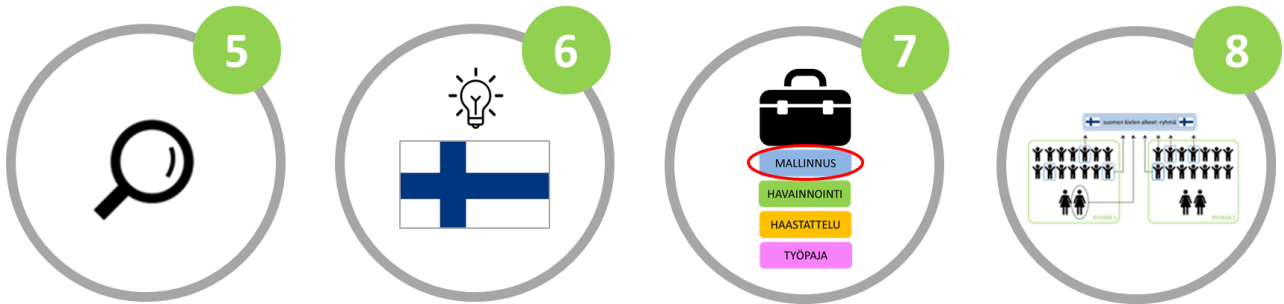
Kuva 45. Lapsen esiopetuspäivän osallisuuspolun tarkastelua. Tarkasteltaessa suomen kielen opettelijat -asiakasprofiiliryhmän osallisuuden toteutumista esiopetuspäivän eri vaiheissa, huomattiin, etteivät kaikki EOPS:n tavoitteet toteudu olemassa olevalla toimintamallilla.

Haasteen ratkaisemisessa edettiin kuvan 46 mukaisessa järjestyksessä. Kohdassa 1 esitetään, että EOPS määrittelee lapsen osallisuuden tavoitteet. Kohdassa 2 kuvataan, että esiopettaja tarvitsee työkalun, jolla varmistua kaikkien lasten osallisuudesta esiopetuspäivän eri tilanteissa. Muotoilun työkalupakista löytyy sopiviksi työkaluksi palvelupolku ja asiakasprofiilimenetelmä (kohta 3), joita hyödyntämällä syntyy idea uudesta toimintamallista (kohta 4).



Kuva 46. Osallisuuden toteutumisen arviointia asiakasprofiiliryhmä -menetelmän avulla.

Palvelupolun sekä asiakasprofiilien tarkastelun seurauksena syntyi tarve ja ajatus toiminnan eriyttämisestä. Uuden palvelumuodon ratkaisun löytämistä jatkettiin kuvan 47 mukaisessa järjestyksessä, jossa seuraavaksi tutkittiin tehtyjä havaintoja (palvelupolku ja asiakasprofiilit) (kohta 5) sekä ideoitiin uutta suomen kielen alkeet -ryhmää (kohta 6). Mallintamalla ja kokeilemalla erilaisia vaihtoehtoja, löytyy realistinen uusi toimintamalli (kohdat 7 ja 8).



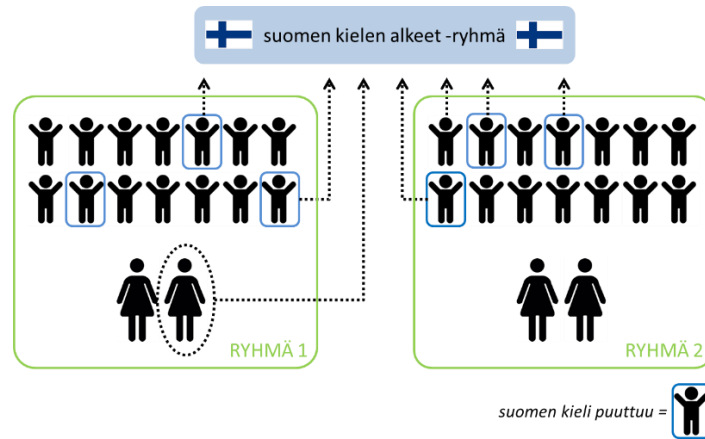
Kuva 47. Uuden palvelumuodon suunnittelua.

Syntyneen tarpeen pohjalta ideoitiin mahdollista suomen kielen alkeet -ryhmän toteuttamismuotoa. Hyväksi ideoimisen ja suunnittelun välineeksi todettiin Lego-ukot, joilla pystyttiin nopeasti havainnollistamaan kokeilemaan erilaisia ryhmäkokoontaloja (kuva 48).



Kuva 48. Lego-hahmot. Aikuis- sekä lapsihahmoilla kokeiltiin ja havainnollistettiin helposti erilaisia ryhmäkokoontaloja.

Henkilöstöressurssitarpeen vuoksi ratkaisua päädyttiin hakemaan yhteistyöstä rinnakkaisryhmän kanssa. Toimipisteen jokaisessa ryhmässä oli vastaavasti suomen kielen alkeita opettelevia lapsia, joten on luontevaa tämän tarpeen osalta luoda oma vertaisryhmä kielen opettelua vasta aloittaville lapsille. Lego-hahmokokeilujen jälkeen toimivin kokoonpano mallinnettiin tarkemmaksi havaintokuvaksi (kuva 49).



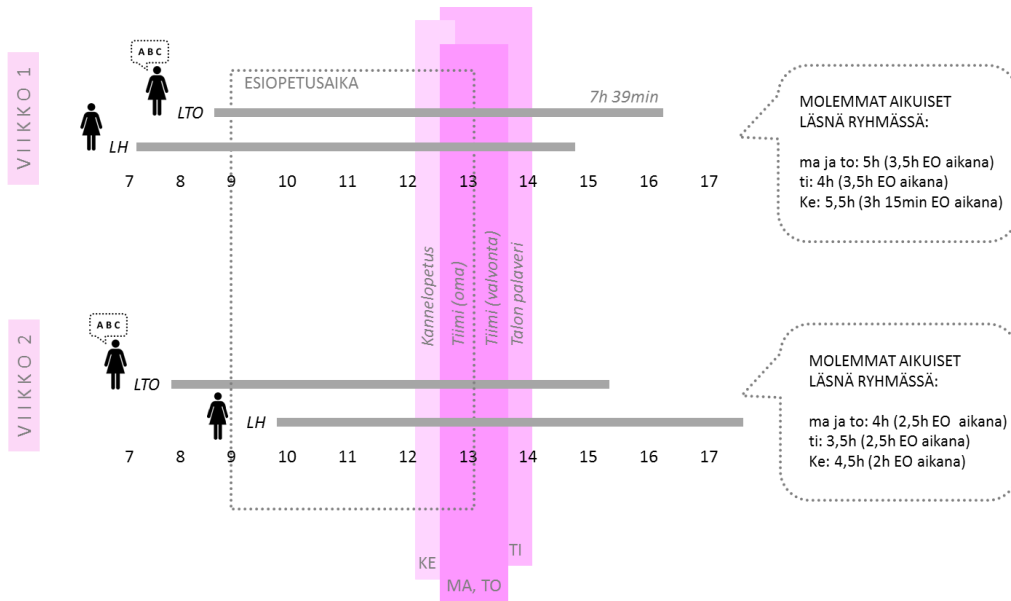
Kuva 49. Havaintokuva suomen kielen alkeet -ryhmän suunnitelmasta. Kuvassa on kaksi esiopetusryhmää, joissa kussakin on 14 lasta ja kaksi aikuista. Suunnitelmana oli, että kummankin ryhmän suomen kielen harjoittelua tarvitsevat lapset kootaan yhden aikuisen toimesta omaksi pienryhmäksi sovittuina aikoina.

Kuten edellisessä pienryhmäratkaisussa, voidaan muotoilun eri menetelmiä hyödyntää erilaisten resurssien, prosessien sekä työnjohdollisten haasteiden näkyväksi tekemisessä sekä uusien toimintamallien ja ratkaisujen ideoinnissa sekä löytämisessä. Esiopetuksen työnjohdon resurssit vaikuttavat merkittävästi esiopetusarjen toimintaan (ks. kuva 6 Esiopetuspäivän palveluekologia). Esiopetustoimintaa ohjaavan opetussuunnitelman lisäksi esiopettajalla sekä muulla esiopetuksen henkilöstöllä on toimipisteen muihin toimintaan sidottuja työtehtäviä ja velvoitteita, jotka tulee huomioida kokonaissuunnittelussa ja resursoinnissa. Toiminnan eriyttäminen edellisen case-esimerkin kaltaisessa tilanteessa tarkoittaa myös henkilöstöresurssien kohdentamista, jolloin kokonaiskuvaa tulee tarkastella myös työnjohdon kannalta.

Esiopetusarjen tarpeesta syntyneitä tilannetta visualisoitiin edelleen Legoja ja muuta materiaalia hyödyntäen ymmärrettävämmäksi muun muassa ryhmän henkilöstön läsnäolon kuvaamisella ryhmässä (kuva 50). Esiopetusryhmän, kuten kaikkien muidenkin toimipisteen lapsiryhmien aikuisten työvuorot on sidottu myös koko toimipisteen tarpeisiin. Tällöin yksittäisen työntekijän työaika ei aina automaattisesti kohdennu vastaamaan pelkästään oman lapsiryhmän tarpeita. Lego-kokeilujen jälkeen tilanne mallinnettiin vielä tarkemmaksi havaintokuvaksi (kuva 51).



Kuva 50. Erilaisia havainnointia helpottavia materiaaleja. Esiopetusryhmän henkilöstön työaika sekä muita viikoittaisia kiinteitä sitoumuksia kuvattiin Legoilla (vihreä=esiopettajan työaika, keltainen=lastenhoitajan työaika, sininen=tiimipalaveri- ja tiimivalvonta-aikoja, punainen=talonkokous, harmaa=musiikkikoulutus). Mittanauhalla kuvataan kelloaikoja ja sanomalehdellä esiopetusaikaa (klo 9–13).



Kuva 51. Havainnekuva esiopetusryhmän henkilöstön päivittäisetä läsnäolosta ryhmässä esiopetusaikana. Tämä on tarkennettu versio kuvasta 50.



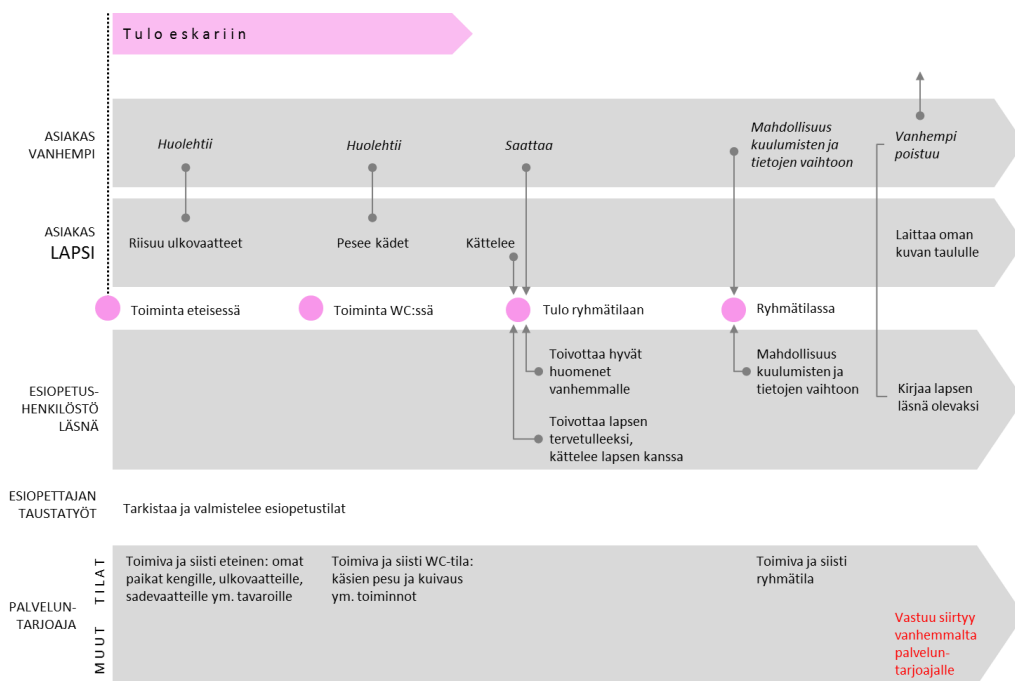
Asiakasprofiili-menetelmää hyödyntämällä ja sen tuloksia peilaamalla lapsen osallisuuden toteutumisen tavoitteisiin palvelupolun eri vaiheissa, voitiin todeta, että EOPS:n mukainen toiminta ei toteutunut kaikkien asiakasprofiiliryhmien osalta. Näiden muotoilun menetelmien avulla voitiin ajoissa havaita osallisuuden toteutumisen epäkohta ja aloittaa haasteen ratkaiseminen. Ratkaisuna syntynyt toiminnan eriyttäminen helpotti huomattavasti myös opettajan mahdollisuutta suunnitella ja kohdentaa opetuksen sisältöjä sekä toteutusmenetelmiä yhtenäisemmän aina kunkin vertaisryhmän tarpeita vastaavaksi.

5.3 Palvelun kokonaiskuva ja uudet innovaatiot

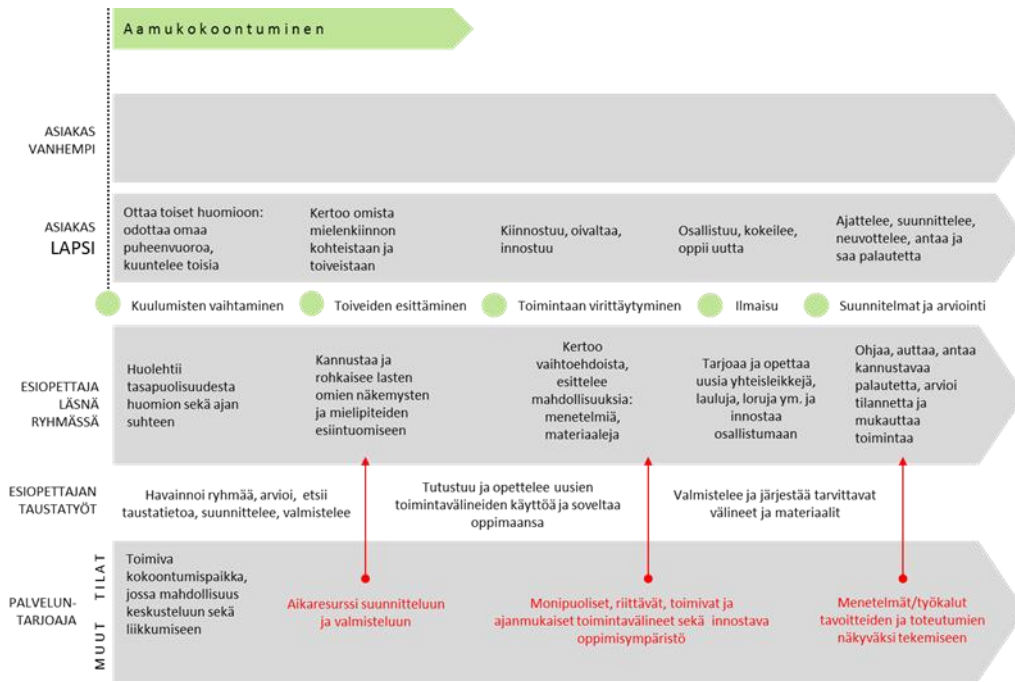
Kuten kohdassa 2.4 todettiin, yhtenä tutkimusmenetelmänä käytettiin case-kohteeseen mukautettua blueprint-mallinnusta, jolla pyritään esittämään ja varmistamaan kaikkien palvelun osapuolien näkökulmat ja tarpeet yhdessä kokonaiskuvassa. Tätä palvelumuotoilun työkalua on hyödynnetty useassa eri case-projektissa tässä tutkimuksessa sen monikäyttöisyyden sekä havainnollistavuuden vuoksi. Seuraavassa esimerkki blueprintin soveltamistavasta lapsen osallisuutta tarkasteltaessa yhden esiopetuspäivän aikana (kuvat 53–58).



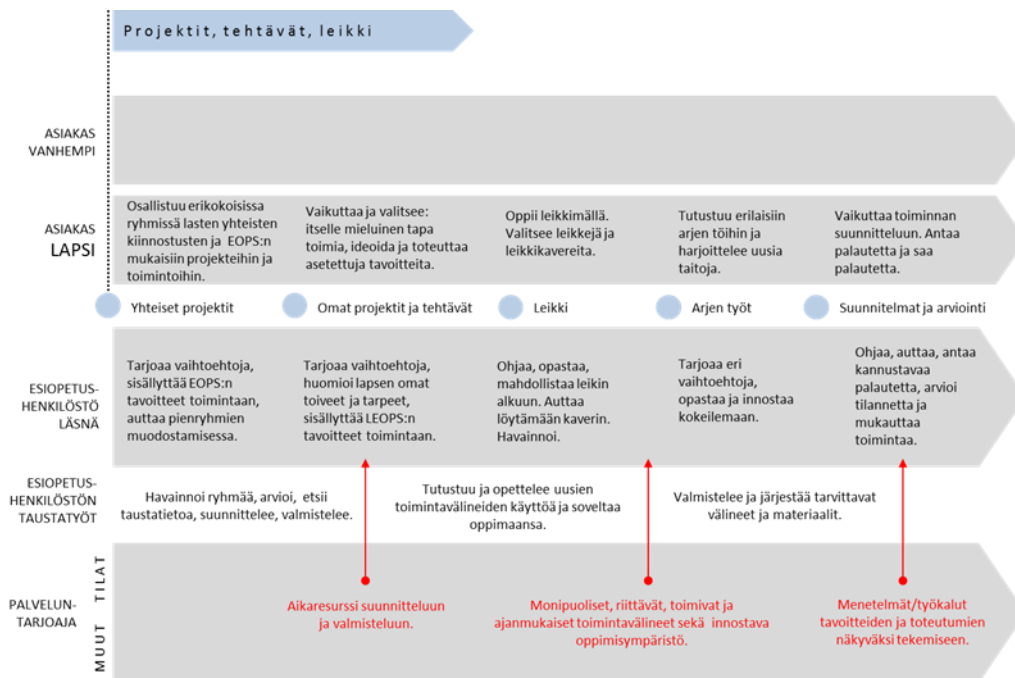
Kuva 52. Yhden esiopetuspäivän kokonaiskuva. Kuvissa 53–58 on kukin palvelutuokio esitelty tarkemmin.



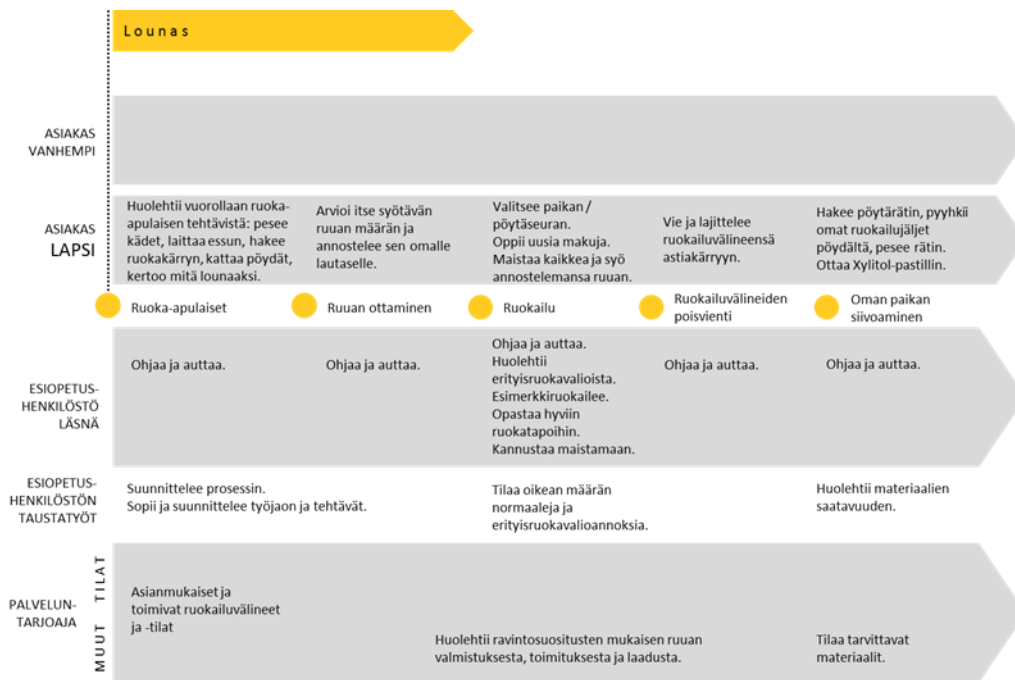
Kuva 53. Tulo eskariin -palvelutuokio ja kontaktipisteet.



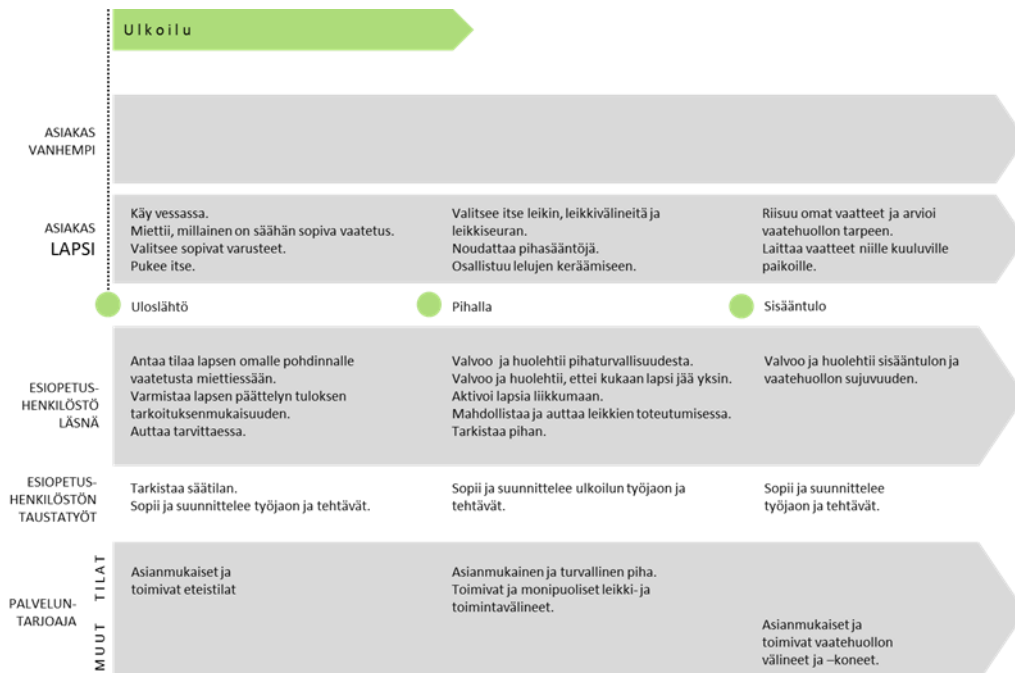
Kuva 54. Aamukokoontuminen -palvelutuokio ja kontaktipisteet.



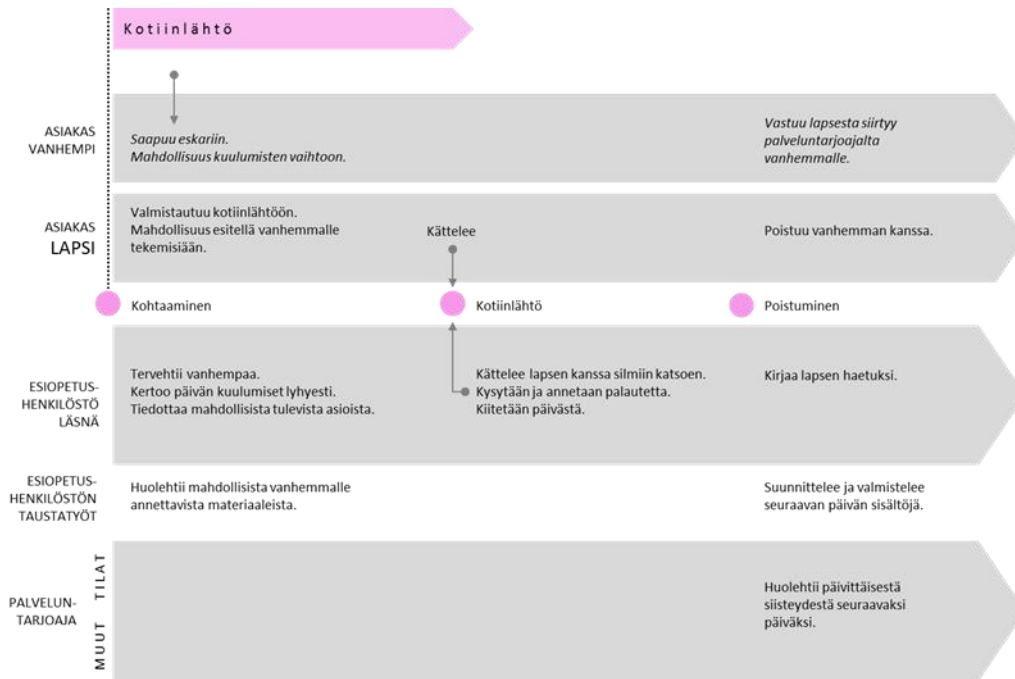
Kuva 55. Projektit, tehtävät, leikki -palvelutuokio ja kontaktipisteet.



Kuva 56. Lounas -palvelutuokio ja kontaktipisteet.

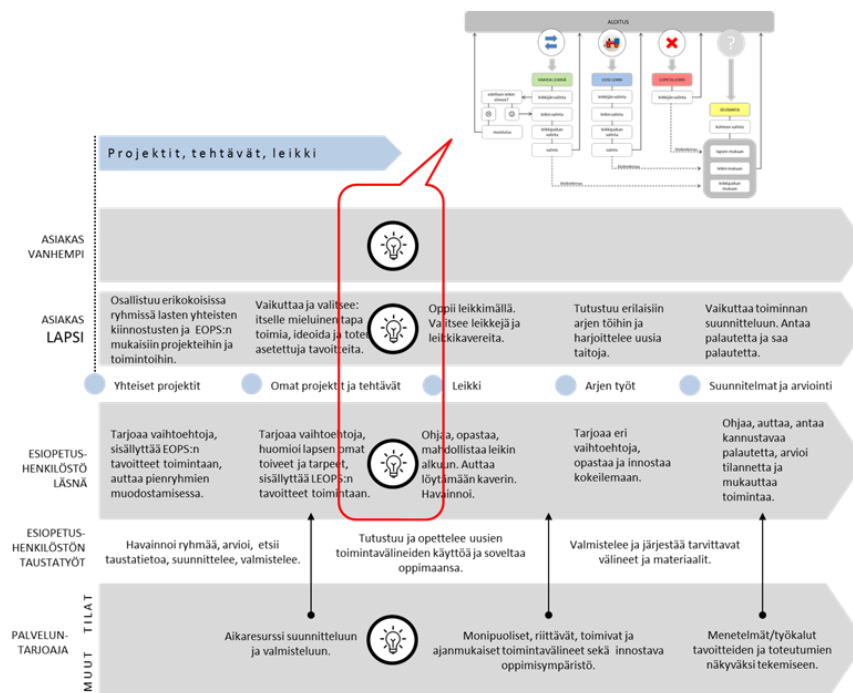


Kuva 57. Ulkoilu -palvelutuokio ja kontaktipisteet.



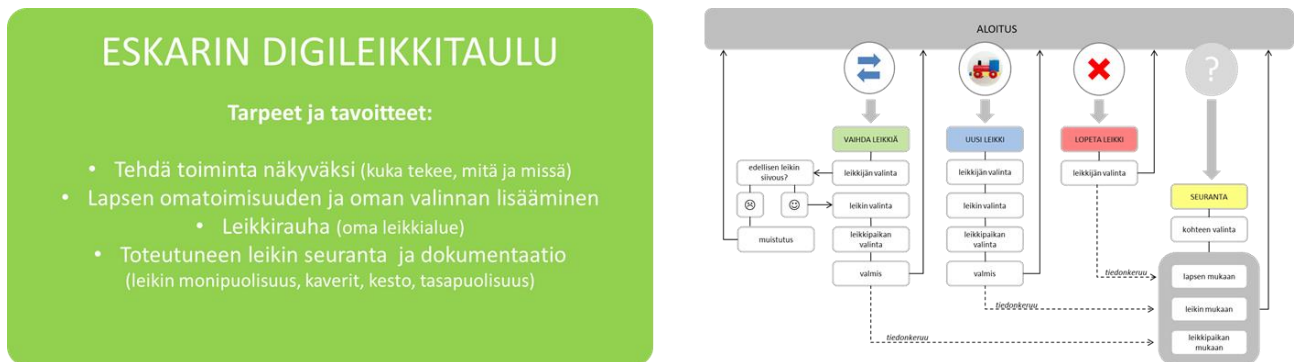
Kuva 58. Kotiinlähtö -palvelutuokio ja kontaktipisteet.

Tarkastelemalla kutakin palvelun osaa ja vaihetta erikseen, voidaan havaita uusia tarpeita, mahdollisuuksia sekä kehittämiskohteita. Esiopetuksen suurta palvelukuvaa tarkastelemalla löydettiin useita uusia palvelun parantamismahdollisuuksia (kuva 59).



Kuva 59. Uusia mahdollisuuksia. Esimerkki, jossa palvelun kokonaiskuvaa tarkastelemalla voidaan löytää uusia palveluinnovaatioita.

Kuten case-esimerkissä 5.1.4 todettiin, voitiin vanhempien osallisuutta lapsen esiopetuspäivään lisätä jakamalla heille kuvia sekä videoita kuvapalvelun kautta. Kyseisessä tapauksessa hyödynnettiin olemassa olevaa palvelua sen helppouden sekä maksuttomuuden takia. Tutkimusprojektin aikana huomattiin kuitenkin mahdollisuuksia vieläkin edistyneemmille ratkaisuille. Vapaan ideoinnin myötä syntyi ajatus sovelluksesta, jolla lapset voisivat omatoimisesti tuottaa sisältöä esimerkiksi dokumentoimalla omia ajatuksiaan sekä kuvaamalla otteita omasta eskaripäivästään. Samaisessa sovelluksessa voisi olla myös digitaalisen leikkitaulun ominaisuus, joka keräisi muun muassa tietoa kunkin lapsen päivän leikeistä sekä leikkikavereista (kuva 60). Tällainen tiedonkeruu-ominaisuus helpottaisi ja säästäisi huomattavasti myös esiopetushenkilöstön nykyistä havainnointien kirjaamiseen ja muuhun toiminnan dokumentointiin kuluvaan aikaa.



Kuva 60. Uusia innovaatioita eskariin. Esimerkkihahmotelma lapsen osallisuutta lisäävästä sovelluksesta, jonka merkittävänä ominaisuutena olisi tiedon kerääminen sekä tiedon siirron mahdollisuus edelleen lapsen vanhemmille.

6 ARVIOINTI

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten muotoillullisin menetelmin voidaan auttaa ja parantaa esiopetuspalvelua. Palvelukokonaisuuden moninaisuuden vuoksi vastauksia haettiin palvelun eri osapuolien näkökulmista. Tarkastelun kohteena olivat palvelun käyttäjäasiakas eli lapsi, hänen vanhempansa, esiopetushenkilöstö sekä palveluntarjoaja. Mahdollisten uusien ratkaisujen toivottiin olevan konseptoitavissa eli tarvittaessa siirrettävissä myös muiden esiopetusryhmien toimintamalleiksi ja hyödyksi. Uusien toimintamallien tulisi myös olla esiopetushenkilöstön kannalta mielekkäitä, jolloin suunnitelmien juurtuminen arkeen olisi varmempaa. Tutkimuksen keskiössä oli uusi Esiopetuksen opetussuunnitelma, joka sellaisenaan toimii esiopetustoiminnan sisältöjen sekä vähimmäislaadun määrittäjänä.

Lapsen eli esioppilaan kannalta tässä tutkimuksessa etsittiin sellaisia ratkaisuja, joilla voidaan edesauttaa hyvän opetuksen toteutumista. Hyvällä opetuksella tarkoitetaan oikeutta saada EOPS:n mukaista opetusta. Toimintaa määrittäviä asiakirjoja tutkiessa sekä arjen toimintaa havainnoitaessa kävi ilmi, että kaikkea esiopetuksen palvelutoimintaa yhdistää osallisuuden tahtotila. Lasten osallisuuden toteutumista eri esiopetuspäivän toiminnoissa voitiin tarkastella **palvelupolun** avulla. Tutkimalla jokaista esiopetuspäivän palvelutuokiota erikseen, voitiin osallisuuden toteutuminen varmistaa koko esiopetusaikana. Palvelupolun avulla saadut havainnot auttoivat esiopetushenkilöstöä havaitsemaan uusia mahdollisuuksia huomioida lasten osallisuus toiminnassa. Case-esimerkissä 5.1.1 tavoitteena oli auttaa esiopetushenkilöstöä muuttamaan opetussuunnitelman sisällöt toiminnaksi ja sitä kautta hyväksi opetuksiksi lapselle – tässä onnistuttiin.

Luovan **työpajan** menetelmää kokeiltiin case-esimerkissä 5.1.2. Tässä projektissa yhdistyi sekä lasten osallisuus olemassa olevan haasteen ratkaisemiseen sekä uusien ideoiden luomiseen. Projektin aikana todettiin, että aiheeseen virittäytyminen on tärkeää ja että parhaiten se onnistuu leikin / draaman kautta. Uusia syntyneitä ideoita arvioitaessa oli ensisijaisen tärkeää, että kaikki lapset tuntevat omat ideat arvokkaiksi. Yhteisen valinnan seurauksena yksi idea päätettiin toteuttaa ensin leikki-**prototyypinä** ja myöhemmin myös todellisessa koossa eskarin ulkoilupihalle. Kokonaisuudessaan työpajaprojekti oli lasten sekä aikuisten mielestä onnistunut. Tämän kaveripenkki -projektin aikana syntyneitä Esiopetuksen muotoilupolkua hyödynnettiin edelleen esiopetusryhmän muissakin projekteissa.

Case-esimerkissä 5.1.3 tavoiteltiin mallia, jolla voidaan visualisoida ja dokumentoida kunkin lapsen omaa oppimisen polkua, huomioiden myös lapsen osallisuus. Vapaan **ideoinnin** aikana syntyneet tarpeet ja toiveet koostettiin miellekarttaan, jonka jälkeen ideoiden konkretisointia jatkettiin. Oppimisen polun visualisoimisessa tuli huomioida case-ryhmän olemassa olevat tilat sekä käytettävissä olevat materiaalit. Yksinkertaisilla **mallintamisen** keinoilla oppimisen eri menetelmien sanat muutettiin kuvakkeiksi, jolloin kaikilla lapsilla, riippumatta lukutaidosta, oli samanlainen mahdollisuus osallistua oman oppimisen polun rakentamiseen. Tutkimusprosessin aikana lasten oppimisen polkuja ehdittiin kasvattaa kolmen kuukauden ajan. Lapset omaksuivat nopeasti kuvakkeiden merkitykset ja osasivat kuvia katsomalla kertoa ja arvioida omaa osallistumistaan ja oppimistaan hyvin. Ryhmätilassa olevaa oppimisen polku -seinää hyödynnettiin myös esimerkiksi seurattaessa kuukausien ja vuodenaikojen etenemistä. Uusi visuaalinen lapsen oppimisen polku -seinä toimi ja vastasi asetettuja tavoitteita hyvin. Projektin aikana syntyi edelleen ajatus vastaavasta digitaalisesta oppimisen polusta, jolloin lasten omatoimisuutta voisi entisestään vielä lisätä ja dokumentointiin sekä visualisointiin käytettävää aikaa myös vähentää.

Asiakasprofiilimenetelmää hyödynnettiin case-esimerkissä 5.2.2, jossa huomattiin, ettei osallisuuden tavoite toteutunut EOPS:n mukaisesti kaikkien lasten osalta. Huomion jälkeen voitiin ideoida eri toteuttamisvaihtoehtoja, joilla oli mahdollista muuttaa kyseinen epäkohta. Erilaisia arkisia apuvälineitä hyödyntäen **koemallinnettiin** helposti olemassa olevien resurssien, kuten henkilöstön työvuorojen, uudelleen sijoittelua ja sitä kautta löytää uusia ratkaisumahdollisuuksia. Tässä projektissa huomattiin, että

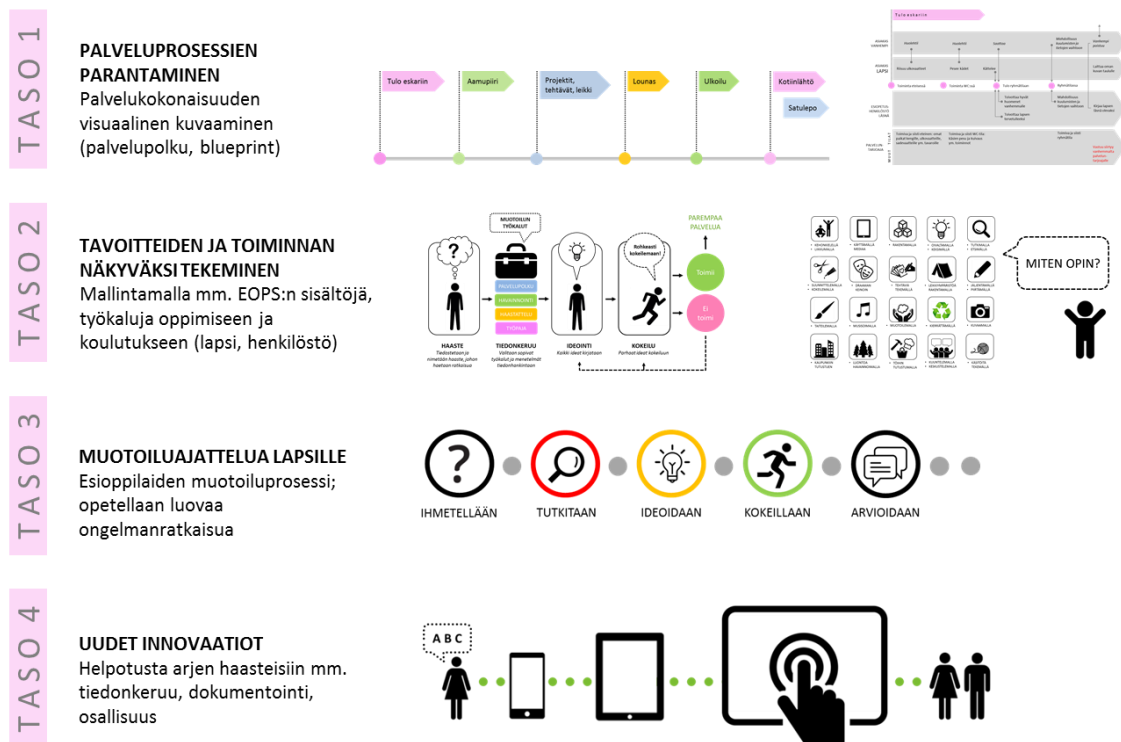
uusia ideoita voi syntyä myös olemassa olevia resursseja uudelleen järjestelemällä, mikäli henkilöstössä on riittävästi valmiuksia tarvittaviin toiminnan uudelleen muotoilemisiin.

Tutkimuskysymyksen toisen kohdan tavoitteena oli löytää lapsen vanhempien osallisuutta lisääviä toimintamalleja. Toimintaa **havainnoimalla** sekä **palvelupolkua** tarkastelemalla huomattiin, että lasten vanhempien osallisuus lapsen jokaiseen esiopetuspäivään oli esiopetushenkilöstön sekä lasten suullisen kerronnan varassa. Koska toisinaan esiopetuksen arjessa on tilanteita, missä toisen tai molempien vanhempien kanssa esiopetushenkilöstöllä ei ole säännöllisesti tapaamiskontaktia, syntyi ajatus kaikille avoimesta toiminnan seuraamiskanavasta. Kuten case-esimerkissä 5.1.4 esiteltiin, tutkittiin olemassa olevien resurssien puitteissa saatavilla olevia tiedon välityspalveluita. **Kokeilujen** kautta kuvapalvelu Instagram osoittautui toimivimmaksi sen helppokäyttöisyyden ja riittävän kuva- ja videolaadun vuoksi. Tämä projekti osoitti, että nollabudjetilla sekä pienillä toimintatapojen muutoksilla, on mahdollista lisätä lasten vanhempien osallisuutta lapsen esiopetuspäivään. Vaikka kuvapalvelu osoittautui toimivaksi ja vanhempien puolelta pidetyksi, syntyi projektin aikana idea entistäkin monipuolisemmasta toiminnan dokumentoimiskanavasta / -sovelluksesta.

Kuten case-esimerkissä 5.1.1 ja 5.2.1 esiteltiin, ovat esiopetuksen opetussuunnitelman keskeisimmät sisällöt varsin laaja-alaiset ja monitahoiset. Uusi EOPS vaatii esiopettajalta monelta osin totuttujen toimintatapojen muokkaamista sekä uusien menetelmien haltuunottoa. Kaiken uuden äärellä opettajan tulisi myös vastata EOPS:n määrittelemien tavoitteiden toteutumisesta. Huolimatta siitä, että uudet tavoitteet koettiin ymmärrettäviksi, kaivattiin apua ja uusia työkaluja selkeyttämään opetussuunnitelman tavoitteita. Hyödyntämällä **palvelupolkua** osallisuuden toteutumisen tarkistamisessa sekä jäsentämällä ja **mallintamalla** EOPS:n sisällöt tarkistuslistamuotoon, hahmottui ja selkeytyi tavoitteet ja niiden toteutumisen seuranta helpottui. Vaikka ensisijainen tarkoitus oli auttaa esiopettajaa uuden työvälineen luomisessa, syntyi tästä myös välillisesti hyötyä sekä lapsille että palveluntarjoajalle. Mikäli esiopettaja varmistaa Opettajan tarkistuslistan toteutumisen, saavat kaikki ryhmän lapset EOPS:n mukaista esiopetusta. Ja mikäli EOPS:n tavoitteet sisältävää tarkistuslistaa käytetään kaikissa palveluntarjoajan toimipisteissä, voi palveluntarjoaja varmistua EOPS:n vähimmäislaadun täyttymisen myös suuremmissa mittakaavassa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kuten arviointi osuudessa todettiin, onnistuttiin tämän tutkimusprosessin aikana muotoilun eri menetelmiä hyödyntämällä parantamaan esiopetuksen olemassa olevia prosesseja, visualisoimaan toiminnan tavoitteita ja toimintaa, luomaan esiopetusikäisille sopiva ideointi- ja suunnitteluprosessi sekä löytämään uusia palveluinnovaatiomahdollisuuksia. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että muotoilun menetelmät soveltuvat erinomaisesti esiopetuspalvelun haasteiden ratkaisemiseen. Tässä tutkimuksessa käytetyt muotoilun menetelmät ja mahdollisuudet voidaan jakaa kuvan 61 mukaisesti neljään eri tasoon.

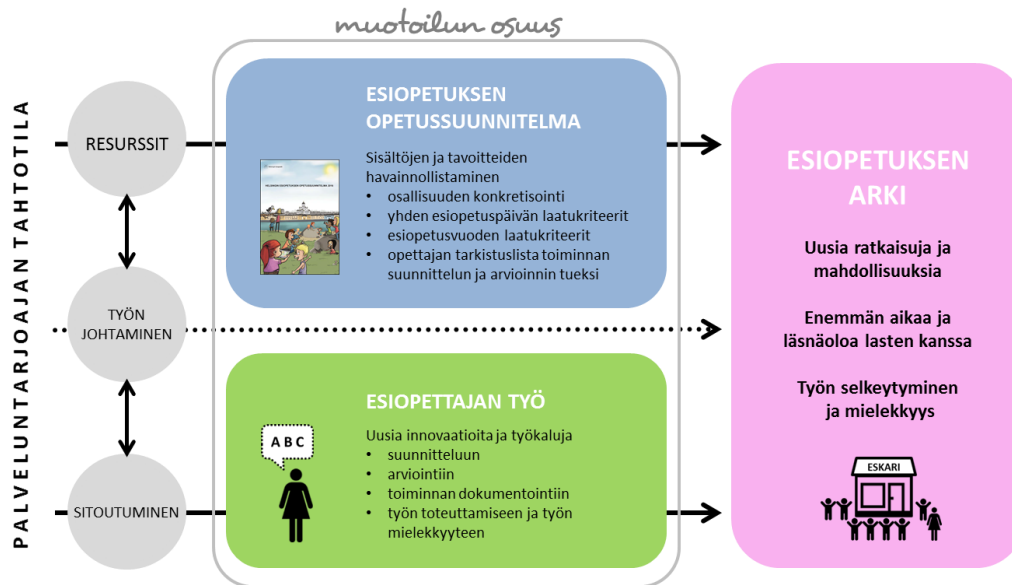


Kuva 61. Muotoilujattelua esiopetuksen arkeen. Tässä tutkimuksessa muotoilujattelua hyödynnettiin palveluprosessien parantamiseen, tavoitteiden ja toiminnan näkyväksi tekemiseen, lapsille soveltuvan muotoiluprosessin luomiseen sekä uusien innovaatioiden ideointiin.

Tutkimuksen aikana todentui useaan otteeseen, että viitekehyksen eri tahoilla ja osatekijöillä on merkittävä sidonnaisuus toisiinsa. Arjen esiopetuspalvelua, eli asiakasrajapinnassa toteutettavaa palvelutoimintaa, tarkasteltaessa, tulee aina huomioida myös asiakkaalle näkymättömät palvelun taustaprosessit. Hahmottamalla tutkittavan palvelun palveluekologian sekä rakentamalla palvelusta kokonaiskuva (blueprint), löydettiin lainalaisuuksia, sidonnaisuuksia ja asiayhteyksiä, jotka huomioimalla toivotut parannukset ovat myös toimeenpantaessa toteutuskelpoisia ja realistisia. Nämä merkittävät taustavaikuttajat todettiin olevan käytettävissä olevat resurssit, työn johtamisen prosessit, sekä esiopetushenkilöstön ja palveluntarjoajan sitoutuminen (kuva 62).

Jotta muotoilulla on vaikuttavuutta esiopetuksen eri prosessien parantamisessa, tulee ensin varmistua palveluntarjoajan tahtotilasta, huolehtia työnjohdon toimivuudesta ja tarvittavista resursseista sekä

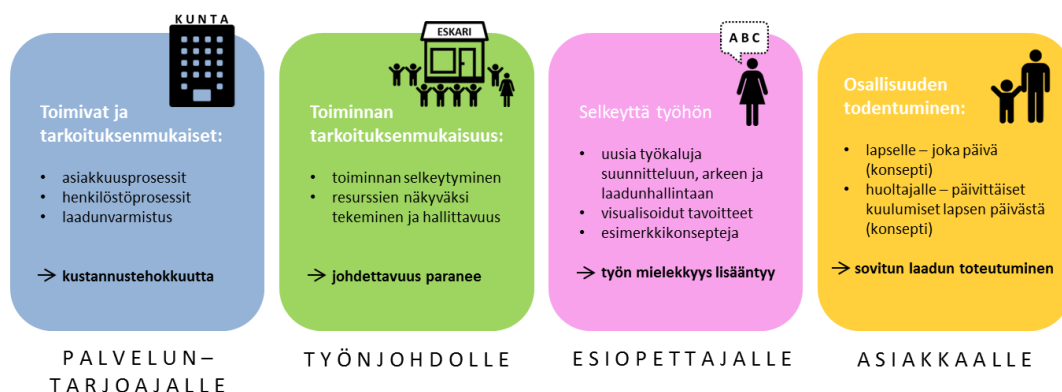
perehdyttää ja sitouttaa esiopetushenkilöstö muotoiluajatteluun. Kuten tässä Muotoillaan eskaria! - tutkimuksessa, on muotoilulla mahdollista parantaa esiopetuksen arkea mm. ideoimalla uusia mahdollisuuksia ja ratkaisuja, järkevöittämällä palveluprosesseja, joka mahdollistaa enemmän henkilöstön läsnäoloaikaa lasten kanssa sekä muokkaa henkilöstön työtä selkeämmäksi ja mielekkäämmäksi. Mikäli edellä mainitut palvelun taustaprosessit ovat kunnossa tai otollisia tarvittaville muutoksille, voidaan muotoilulla edesauttaa esiopetuksen arkea toimivammaksi ja tarkoituksenmukaisemmaksi.



Kuva 62. Muotoilun osuus esiopetusarjen palveluprosessien parantamisessa.

Soveltamalla muotoiluajattelua eri esiopetuksen arjen tarpeisiin ja haasteisiin, löydettiin tässä Muotoillaan eskaria! -tutkimuksessa muotoilusta vaikuttavuutta ja hyötyä asiakkaille, henkilöstölle sekä palveluntarjoajalle (kuva 63). Tutkimuksen kohteena oli yhden esiopetusryhmän toiminta, joten laajempaa vaikuttavuutta varmistamaan tarvittaneen kattavampaa tutkimusotosta. Toisaalta voidaan todeta, että mikäli kuvassa 62 esitetyt taustaehdot toteutuvat ja tämän tutkimuksen myötä syntyneitä konsepteja hyödynnetään, olisivat tämän tutkimuksen myönteiset lopputulokset mahdolliset toisintua muissakin vastaavissa esiopetusryhmissä.

MITÄ HYÖTYÄ MUOTOILUSTA...



Kuva 63. Muotoillaan eskaria! -tutkimuksessa todentuneet muotoilun hyödyt.

Tutkimuksen aikana esiopetuksen arkea havainnoimalla syntyi myös useita uusia palveluinnovaation aihioita, jotka rajautuivat pois tästä tutkimuksesta. Esiopetuksen arkea parantavia innovaatioita tarvitaan lisää, jotta palvelu kehittyy ympäröivän maailman muutosten vaatimusten mukaisesti. Muotoiluajattelu sekä muotoilun menetelmät juurtuvat esiopetuksen arkeen, mikäli innovaatiot syntyvät arjen todellisista tarpeista ja tilanteista sekä jos niiden hyödyt palvelevat palvelun kaikkia osapuolia.

Tähän tutkimukseen valikoitiin tarkoituksellisesti erilaisia esiopetusarjen case-esimerkkejä, jotta muotoiluajattelun mahdollisuuksia voidaan esitellä mahdollisimman monipuolisesti ja että palvelun kokonaiskuvan ymmärtämisen merkityksellisyys huomataan. Koska tutkittavia tapauksia oli useita, ei syvemmälle analysoinnille ollut tämän tutkimuksen rajauksessa mahdollisuutta. Tämä tutkimus osoitti, että jatkotutkimuksille sekä laajemmalle muotoiluajattelun hyödyntämiselle esiopetuksessa, kuten muutenkin varhaiskasvatuksen alueella, on tarvetta.

L Ä H T E E T

- Helsingin kaupunki, Esiopetus 2016a. Helsingin esiopetuksen opetussuunnitelma 2016. Viitattu 27.12.2016
<http://www.hel.fi/static/liitteet/vaka/Esiopetussuunnitelma-2016.pdf>
- Helsingin kaupunki, Esiopetus 2016b. Esiopetusta antavat päiväkodit. Viitattu 4.1.2017
<http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/paivahoito-ja-koulutus/paivahoito/esiopetus/esiopetusta-antavat-paivakodit/toimintakausi-2016-2017/>
- Helsingin kaupunki, Esiopetus 2017. Esiopetus. Viitattu 5.1.2017
<http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/paivahoito-ja-koulutus/paivahoito/esiopetus/>
- Helsingin kaupunki, Kaupunki ja hallinto 2013. Strategiaohjelma 2013 – 2016. Viitattu 4.1.2017
http://www.hel.fi/static/kanslia/Julkaisut/Strategiaohjelma_2013-2016_Kh_250313.pdf
- Helsingin kaupunki, Kaupunki ja hallinto 2016. Kaupunki työnantajana. Viitattu 4.1.2017
<http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/helsinki-tyonantajana/>
- Helsingin kaupunki, Tietokeskus 2017. Helsingin tilastollinen vuosikirja 2016 on ilmestynyt. Viitattu 4.1.2017
<http://www.hel.fi/www/uutiset/fi/tietokeskus/helsingin-tilastollinen-vuosikirja-2016-on-ilmestynyt?pd=v>
- Helsingin kaupunki, Uutiset 2016. Muotoilu mukana kouluarjen kehittämisessä. Viitattu 24.2.2017
<http://www.hel.fi/www/uutiset/fi/kaupunginkanslia/muotoilu-mukana-kouluarjen-ja-opetuksen-kehittamisessa>
- Helsingin kaupunki, Varhaiskasvatusvirasto 2015. Varhaiskasvatuksen asiakaskysely 2015. Viitattu 5.1.2017
<http://www.hel.fi/static/vaka/asiakaskyselyt/Tiedote%20asiakaskyselyn%20tuloksista%2015122015.pdf>
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hämeenaho, P. & Koskinen-Koivisto, E. 2014. Moniulotteinen etnografia. Helsinki: Ethnos ry.
- Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.
- Jyrämä, A.; Mattelmäki, T. toim. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Helsinki: Unigrafia Oy.
- Kuntaliitto 2017. Kunnan tehtävät. Viitattu 4.1.2017 <http://www.kunnat.net/fi/kunnat/kunnan-tehtavat/Sivut/default.aspx>
- Miettinen, S. toim. 2014. Muotoiluajattelu. Tampere: Teknologiateollisuus ry.
- Miettinen, S. toim. 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiatieto Teknova Oy.
- Opetushallitus 2016. Esiopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014. Viitattu 4.1.2017
http://www.oph.fi/download/163781_esiopetuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2014.pdf
- Opetushallitus 2017a. Esiopetuksen järjestäminen. Viitattu 4.1.2017
http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/esiopetus/esiopetuksen_jarjestaminen

Opetushallitus 2017b. Esiopetus. Viitattu 5.1.2017 http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/esiopetus

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014. Vaikuta varhaiskasvatukseen. Viitattu 27.12.2016
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/tr13.pdf?lang=fi>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017. Esiopetus. Viitattu 5.1.2017
<http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/esiopetus/?lang=fi>

Tilastokeskus 2016a. Tietoa tilastoista. Viitattu 3.1.2017
http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/tyonant_sektori.html

Tilastokeskus 2016b. Tilastot. Viitattu 4.1.2017 <http://www.stat.fi/til/index.html>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012. Muotoile Suomi – kansallisen muotoiluohjelman valmistelu käynnistyy. Viitattu 2.1.2017 http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1410877/muotoile-suomi-kansallisen-muotoiluohjelman-valmistelu-kaynnistyy

Valtiovarainministeriö 2016. Valtion neuvottelutulos. Viitattu 22.2.2017 http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/valtioneuvottelutul-1