



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Kodin ja koulun yhteistyö - digitaaliset palvelut vanhempien apuna

Haapasaari, Sari

2018 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Koulun ja kodin yhteistyö -
digitaaliset palvelut vanhempien apuna

Sari Haapasaari
Liiketalous
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2018

Sari Haapasaari

Kodin ja koulun välinen yhteistyö: digitaaliset palvelut vanhempien apuna

Vuosi 2018 Sivumäärä 49

Opinnäytetyönäni oli kehittämistehtävä, jonka tavoitteena oli löytää uusia ideoita, joiden avulla voitaisiin kehittää kodin ja koulun välistä yhteistyötä digitaalisten palveluiden avulla.

Teoriaosuudessa perehdyin palvelumuotoiluun, asiakasymmärrykseen ja innovointiin. Kehittämistehtävässä ideoitiin uusia digitaalisia palveluja perehtymällä jo tehtyyn tutkimukseen sekä haastatteleamalla ja osallistuttamalla ala- ja yläkouluikäisten lasten vanhempia.

Löydetyt kehitysajat liittyvät kiireisten vanhempien tarpeeseen hallita perheiden arkea paremmin. Kehittämisajat liittyvät vanhempien haluun kuulua koulu- ja luokkayhteisöön sekä osallistua lastensa koulun käyntiin yhdessä toisten lasten vanhempien kanssa. Lasten kalliille älypuhelimille halutaan muutakin käyttöä kuin pelien pelaamista: vanhemmat haluavat kehittää mobiilisovelluksen, joka auttaa lapsia koulunkäynnissä, lukemisessa sekä liikkumisessa.

Perheet kaipaavat neuvontaa ja apua lasten kasvatukseen ja koulunkäyntiin liittyen sekä yhden palvelualueen, josta he voivat löytää kunnan ja eri toimijoiden lapsiperheille tarjoamat palvelut. Kouluterveydenhuoltoon ja muihin kunnan lapsiperheiden palveluihin halutaan parempi näkyvyys.

Sari Haapasaari

Home and School co-operation: supporting parents with the help of digital services

Year	2018	Pages	49
------	------	-------	----

The purpose of thesis was to carry out the development to generate new ideas on how to develop digital co-operation between families and schools.

At the knowledge part of the project I orientated myself to Service Design, Customer understanding and innovation. New ideas were developed to generate new solutions to the challenges and meet the latent needs of the parents with help of parents.

The development ideas found are related to the parents need to better manage busy families time. The results show that parents want to belong to the school society and co-operate more with the school, teachers and other parents. Parents want to develop some proper usage for their children mobile phones and create a new mobile app to support their kids to study, read and exercise.

Parents are looking for solutions to help them to find all the services for families from one place and to better view the health care and other services provided by municipalities and other service providers.

Keywords: co-operation between homes and schools, service design, customer knowledge

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Opinnäytetyön tausta.....	7
1.2	Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset.....	8
1.3	Opinnäytetyön rakenne	8
2	Palvelumuotoilu	8
2.1	Asiakasymmärrys	10
2.2	Palvelumuotoilun prosessit	12
2.3	Palvelumuotoilun menetelmät.....	13
3	Innovaatiot	14
4	Opinnäytetyön lähestymistapa, menetelmät, työn kulku.....	15
4.1	Kartoita ja ymmärrä	16
4.1.1	Koulun ja kodin välinen yhteistyö	16
4.1.2	Lapsiperheiden huolet.....	23
4.1.3	Lasten liikkumattomuus.....	25
4.1.4	Lasten lukemattomuus & lukemisen tukeminen	26
4.2	Ennakoi ja ideoi	27
5	Tuotoksena ideoita	31
5.1	Lapsiperheiden yhtenäinen palvelualusta	32
5.2	Oppijan Helmi	33
5.3	Huoltajan Helmi	35
6	Yhteenveto ja johtopäätökset	36
6.1	Opinnäytetyön tavoitteet	36
6.2	Opinnäytetyöprosessin reflektointi	38
	Lähteet	40
	Kuviot..	43
	Taulukot	44
	Liitteet.....	45

1 Johdanto

Suomalaisissa kouluissa digitaalinen kodin ja koulun välinen yhteistyö sujuu tällä hetkellä vuosien saatossa kehitelyihin koulujen opiskelijahallinto -kokonaisuuteen liittyvillä valmisohjelmistoilla Visman InCommunity Oy:n Wilmalla ja CGI Suomi Oy:n Helmillä. Wilmaa on kehittänyt alkujaan vaasalainen StarSoft Oy. StartSoft Oy siirtyi norjalaiselle Visma-konserniin huhtikuussa 2016, kehityksestä vastaa tällä hetkellä Visma InCommunity. Koulujen Helmi palvelua on kehittänyt alkujaan oululainen Next Time Solutions Oy. Next Time Solutions Oy ulkoisti palvelunsa ylläpidon, myynnin ja kehittämisen CGI:lle tammikuussa 2017 (Karkimo 2016; Karkimo 2017; Vehviläinen 2013). Molemmista ohjelmistoissa on nk. ”reissuvihko” viestintäominaisuus, jota käytetään kodin ja koulun väliseen yhteistyöhön ja jota on sittemmin laajennettu muilla ominaisuuksilla liittyen esimerkiksi arviointiin ja poissaolojen merkitsemiseen.

Mobiililaitteet ovat yleistyneet Suomessa valtavaa vauhtia myös lasten keskuudessa: jo ala-asteikäisillä lapsilla on käytössään oma puhelin, jota käytetään aktiivisesti. Jo kolmella neljästä kahdeksan vuotiasta lapsesta on käytössään älypuhelin, 12-vuotiaista 97 prosentilla. Valta-osa 6-12 vuotiaista lapsista käyttää tablettia joko koulussa tai kotona. WhatsApp viestipalvelu on lasten suosiossa, kaksi kolmesta ala-kouluikäisestä katsoo YouTube videoita. Lähes päivittäin pelaamiseen puhelinta käyttää kolme neljästä ala-asteikäisestä (Ahtokivi 2015).

Tilastokeskuksen (2016) mukaan Suomessa oli vuoden 2016 lopussa 737 aktiivista koulutuksen järjestäjää ja 3 395 oppilaitosta, joissa opiskeli 1,85 miljoonaa opiskelijaa. Peruskouluja oli toiminnassa yli 2300. Suomessa on lapsiperheitä 570 000. (Tilastokeskus 2016).

Kodin ja koulun viestintäsovelluksella on mahdollista lähestyä lähes jokaista Suomen koululaista ja heidän huoltajiaan.

Tällä hetkellä Wilmaa ja Helmiä kehitetään uusien tuoreiden mobiilisovellusten avulla eteenpäin. Kuntien tietojärjestelmiä kehitetään ja järjestelmiä uusitaan kovaa vauhtia vastaamaan nykypäivän vaatimuksia. (Aamulehti 2018). Millaisia mahdollisuuksia tähän kehitykseen voisi liittyä vanhempien ja lasten näkökulmasta katsottuna?

1.1 Opinnäytetyön tausta

Työn innoittajana on toiminut kodin ja koulun väliseen yhteistyöhön suunniteltu Next Time Solutions Oy:n kehittämä koulujen Helmi-järjestelmän viestintäosuus, jota itsekin olen käyttänyt viisi vuotta kahden lapsen vanhempana. Käyttäessäni sovellusta olen miettinyt miten sovellusta voitaisiin parantaa, jotta se palvelisi lapsiperheitä paremmin. Myös julkisuudessa on ollut vuosien varrella runsaasti kirjoituksia vanhempien ja opettajien kokemuksista liittyen koulun ja kodin väliseen viestintään. Sekä vanhemmat että oppilaat kritisoivat Wilman käyttöä koulun ja kodin välisessä viestinnässä. Mediassa vanhemmat kertovat esimerkiksi siitä, miten Wilmasta on tullut nykyvanhempien painajainen, miten Wilma - viestintä passivoi lasta, (LVS 2014; Seinäjoen Sanomat 2013) miten Wilmasta on tullut lapsen reaaliaikainen rikosrekisteri (Helin 2015) sekä miten Wilma - merkinnät ahdistavat niin oppilaita, opettajia kuin vanhempiakin (Junttila 2017).

Liiketalouden opiskelujeni myötä olen tutustunut palvelumuotoiluun ja siinä asiakaslähtöiseen palvelujen suunnitteluun. Opiskelijana minua kiinnostaa uusien palvelujen kehittäminen ja mahdollinen liiketoiminta näiden ympärillä. Opiskeluhini liittyvää opinnäytetyötä pohtiessani mietin olisiko mahdollista tehdä jotain mikä parantaisi tulevaisuuden vanhempien ja lasten kanssakäymistä koulun henkilökunnan ja kunnan kanssa.

Nextime Solutions Oy:n kehittämä Helmi on selainkäyttöinen ratkaisu opetustoimen tarpeisiin aina valtiotasolta oppilaan kotiin asti. Next Time Solutions Oy ulkoisti palvelunsa ylläpidon, myynnin ja kehittämisen CGI:lle tammikuussa 2017. (CGI.fi 2017). CGI jatkaa kehitystä eteenpäin mahdollistaen kunnille ja muille sidosryhmille uusia palveluita.

Keväällä 2017 otin yhteyttä sovelluksen toimittajaan CGI Suomi Oy:hyn, jolle Helmi liiketoiminta oli juuri ulkoistettu ja aloitin keskustelut opinnäytetyöstä aiheeseen liittyen. He kiinnostuivat asiastani ja sovimme opinnäytetyön tekemisestä aiheen tiimoilta.

CGI on ollut rakentamassa kuntien tietojärjestelmiä jo vuosien ajan. CGI:n tavoitteena on tarjota tietojärjestelmiin liittyviä palveluja Suomessa ja ulkomailla sekä kehittää palveluita eteenpäin tarjoten kunnille varhaiskasvatukseen, ala- ja yläkoululle, lukioille sekä toisen asteen oppilaitoksille yhtenäisen palveluketjun. CGI haluaa panostaa asiakaslähtöiseen ja tehokkaaseen palvelujen tuotantoon sekä kehittää mahdollisimman mutkattomia palveluketjuja eri sidosryhmien välille digitalisaation keinoin. (CGI.Fi 2017.)

Myös CGI keskittyy palvelumuotoiluun ja panostaa palvelumuotoiluun yhä enemmän kuten monet muutkin suomalaiset yritykset CGI:n tutkimuksen mukaan: 65% tutkimukseen osallistuneista aikoo panostaa palvelumuotoiluun tulevaisuudessa (CGI 2017.)

1.2 Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ja ideoida lasten huoltajien näkökulmasta miten kodin ja koulun välistä yhteistyötä voitaisiin kehittää tulevaisuudessa digitaalisten palveluiden avulla. Opinnäytetyössä teoriaosuudessa perehdyttiin palvelumuotoiluun, asiakasymmärrykseen sekä innovointiin. Opinnäytetyön tekemisessä keskityttiin asiakasymmärrykseen, jonka pohjalta ideoitiin kehitysehdotuksia tulevaisuuden digitaalisiksi palveluiksi. Opinnäytetyö rajattiin vanhempien näkökulmaan tarkoituksella huomioiden opinnäytetyön tekemiseen liittyvät ajalliset ja käytännölliset rajoitukset.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyötä koskevassa raportissa on keskitytty tietoperustana käytettyyn palvelumuotoiluun, asiakasymmärrykseen sekä innovointiin (Kappale 2-3). Kappaleessa 4 on kuvattu opinnäytetyön lähestymistapa, menetelmät ja työn kulku. Kappaleessa 5 on kuvattu löydetty ideat. Opinnäytetyön yhteenveto ja reflektointi on kappaleessa 6.

2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilulla (Service Design) tarkoitetaan tutkimus- ja osaamisalaa, jossa palveluja suunnitellaan muotoilulähtöisten menetelmien avulla. Palvelumuotoilussa asiakkaan näkökulma ja asiakkaan kokemus laitetaan keskiöön. Palvelumuotoilu auttaa kohdistamaan yrityksen sisäisiä prosesseja asiakkaan tarpeiden ja hänelle arvoa tuottavien toimenpiteiden ympärille. (Tuulaniemi 2011, 97.)

Asiakkaan palvelukokemuksen ymmärtämisen pohjalta voidaan luoda aivan uusia palveluja markkinoille tai kehittää olemassa olevien palvelujen laatua sekä palveluntuottajan ja asiakkaan näkökulmasta. Palvelumuotoilun tehtävinä voidaan pitää esim. uusiin innovaatioihin perustuvien palveluliikemallien kehittämistä, asiakas- ja käyttäjäkeskeisen palvelun tuotantoprosessien kehittämistä sekä palvelujen tuotteistamista (Tuulaniemi 2011).

Palvelumuotoilun tavoitteena on kehittää palveluja, jotka vastaavat asiakkaiden todellisia tarpeita, tuottavat arvoa, ovat hyödyllisiä, käytettäviä, johdonmukaisia, haluttavia, tuloksellisia, tehokkaita ja kilpailijoista positiivisesti erottuvia. Ominaisuuksiltaan haluttu palvelu on

palvelu, jota asiakkaat käyttävät aina uudelleen, palvelun käyttö tuottaa positiivisen elämyksen sen käyttäjälle. Tuloksellinen palvelu tekee juuri sen mitä sen halutaan tuottavan, tehokkuudella tarkoitetaan sitä, että palvelun tuottamiseen käytetään resursseja taloudellisesti. (Koivisto 2007.)

Tuulaniemen (2011, 104) mukaan jokaisen palvelun taustalla on palvelua tuottava organisaatio, jota ohjaavat (liiketoiminta) tai muut tavoitteet sekä resurssit, jotka yhdessä asiakkaan käyttäjäkokemuksen kanssa määrittävät asiakasarvon. Asiakasarvo määrittää kuinka paljon ja kuinka usein asiakas on valmis maksamaan palvelusta sekä suositteleeko asiakas palvelua kysyttäessä. Miettisen (2014, 12-13) mukaan palvelumuotoilu on luovaa toimintaa, joka tuo liiketoiminnan kehittämiseen uusia ulottuvuuksia ja keinoja hyödyntäen empatian kykyä ja tunteita osana tuotekehitystä.

Palvelumuotoiluun on kehitelty useita prosesseja ja keskeisiä vaiheita. Vaikka palvelumuotoilussa luovuus on keskeinen periaate, käyttökelpoisia tulevaisuuden tarpeita vastaavia käytännön ratkaisuja luodaan kontrolloidun prosessin kautta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 38.)

Palvelumuotoilulle on ominaista käyttäjäkeskeisyys, iteratiivisuus ja eri vaiheiden päällekkäisyys sekä mahdollisuus palata aikaisempaan vaiheeseen lineaarisesti etenevässä prosessissa. Iteroinnilla tarkoitetaan, että ratkaisusta kehitetään nopeasti ensimmäinen versio ja ratkaisua kehitetään niin kauan iteroiden kunnes tavoite saavutetaan. Kaikille palvelumuotoilun mallille on yhteistä syvälinen asiakasymmärryksen hankinta ennen palvelujen ideointia. Asiakasymmärrys perustuu palvelun käyttäjien tietoisten toiveiden ja piilevien tarpeiden sekä palvelun käyttöympäristön ymmärtämiseen. (Koivisto 2007, 72.)

Palveluiden kehittäminen perustuu palvelun käyttäjien ja muiden osapuolten toiminnan, tilanteiden, tarpeiden, toiveiden ja muiden palvelun taustalla olevien tekijöiden syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen. Ymmärrys hankitaan monipuolisesti erilaisia menetelmiä käyttämällä, ihmiset pyritään saamaan kertomaan asioista, heidän toimintaansa tarkkaillaan havainnoimalla ja muilla menetelmillä ja heidät osallistutetaan uusien ideoiden luomiseen yhteiskehittämisen menetelmillä. Palvelumuotoilussa korostuu laaja tiedonkeruu. (Ojasalo ym. 2014, 72.)

Palvelumuotoilulle on ominaista, että eri sidosryhmiä otetaan mukaan kehittämistyöhön. Palvelumuotoiluprosesseissa korostetaan palveluideoiden ja konseptien testausta sekä prototyypointia heti suunnittelun alkuvaiheista alkaen sekä liiketoiminnan, markkinoiden ja teknologian mahdollisuuksien ymmärtämistä (Koivisto 2007, 72). Ideoita pyritään visualisoimaan (ku-

vat, kartat, piirroksset, animaatiot yms.) ja niistä pyritään rakentamaan konkreettisia prototyyppisiä (mallikappaleet ja testiympäristöt), jotka havainnollistavat abstrakteja palvelutilanteita ja edesauttavat ihmisten keskustelua sekä mahdollistavat mallien nopean testauksen (Ojasalo ym. 204, 72).

Palvelumuotoilu on konkreettinen lähestymistapa, joka tuo syvällistä asiakasymmärrystä liiketoimintaan ja tuo organisaatioihin ketteryttä, jota tarvitaan nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä sekä uusien innovatiivisten asiakaslähtöisten liiketoimintamallien tai palvelukonseptien luomisessa. Digitaalisten palvelujen ja käyttöliittymien suunnitteluun hyödynnetään yhä useammin palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä. Palvelumuotoilun avulla yritys voi strategiatasolla luoda uudenlaista kilpailuetua tai löytää uusia mahdollisuuksia liiketoimintansa uudistamiseen. Asiakkaan arjen syvälinen tuntemus voi auttaa yritystä oman aseman ja kilpailuedun löytämisessä. Tässä onnistutaan parhaiten jos palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä yhdistetään ennakkoinnin menetelmiin. Ennakkoinnilla pyritään vastaamaan toimintaympäristön muutokseen ja yritetään ennakoita kehityksen suuntaa sekä varautumaan muutoksiin. (Ojasalo ym. 2014, 72-74)

2.1 Asiakasymmärrys

Tuulanimen (2011,71) mukaan yritysten on ymmärrettävä todellisuus, jossa heidän asiakkaansa elävät ja toimivat sekä tunnettava asiakkaidensa todelliset motiivit, arvovalinnat sekä mitä tarpeita ja odotuksia heidän asiakkaillaan on. Yritysten on ymmärrettävä mistä elementeistä asiakkaille muodostuu palvelussa arvoa. Asiakasymmärrystä hyödyntämällä yritykset voivat kehittää uusia palvelukonsepteja ja suunnitella muista palveluista erottuvia asiakaskokemuksia. Tuulanimen mukaan muotoilu pyrkii olemaan aina proaktiivista eli ennakoivaa. Ennakkoinnilla tarkoitetaan pyrkimystä tunnistaa asiakkaan piileviäkin tarpeita. Tuulanimen mukaan kysymällä suoraan asiakkailta saadaan harvoin syvällistä tietoa ihmisten tarpeista ja odotuksista, sillä harva osaa kertoa siitä, mitä ei ole vielä olemassa. Suoraa kysymisen sijaan olisi tärkeää tutkia ihmisten toimintaa, sillä arjesta ja potentiaalisista käyttötilanteista nousevat esiin arvot ja todelliset toiminnan motiivit sekä tiedostetut että tiedostamattomat tarpeet, joita tutkimalla ja havainnoimalla on löydettävissä arvot ja toiminnan todelliset motiivit, joista uudet ideat ja palvelukonseptit kehitetään. (Tuulaniemi 2011, 71-73.)

Asiakaskokemus ja arvonmuodostus

Palveluissa asiakkaan kokemus palvelusta on keskeistä. Asiakaskokemuksella tarkoitetaan kaikkia niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelun arvosta kuten palveluun liittyvä toiminta, tunteet ja merkitys (Tuulaniemi 2011, 74-75). Alla olevassa taulukossa nämä on koottu yhteen.

Toiminta Palvelun vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen	Tunteet Palvelun vastaavuus tunnetason odotuksiin	Merkitys Palvelun vastaavuus identiteetin ja henkilökohtaisiin merkityksiin
<ul style="list-style-type: none"> • Prosessien sujuvuus • Palvelujen hahmotettavuus • Saavutettavuus • Käytettävyys • Tehokkuus • Monipuolisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Miellyttävyys, helppous • Kiinnostavuus, innostavuus • Tunnelma, tyyli • Kyky koskettaa aisteja 	<ul style="list-style-type: none"> • Kokemukseen liittyvät mielikuva- ja merkitysulottuvuudet • Kulttuurilliset koodit • Unelmat, tarinat, lupaukset • Oivallukset kokemuksen henkilökohtaisuudesta • Suhde asiakkaan elämäntapaan ja identiteettiin

Taulukko 1 Asiakaskokemuksen kolme tasoa (Tuulaniemi 2011, 74-75)

Löyttänä ja Korkiakoski (2014, 18) mukaan asiakkaalle luotava arvo voidaan jakaa neljään tyyppiin: taloudellinen arvo perustuu hintaan, toiminnallinen arvo konkretisoituu asiakkaalle säästönä ajassa ja vaivassa. Symboliset arvot liittyvät brändiin ja mielikuviin sekä myös asiakkaan persoonan ilmaisemiseen ja sitä kautta koettuihin hyötyihin. Emotionaaliset arvot liittyvät asiakkaan tunnekokemukseen ja esim. eri tuotteiden ja palveluiden personointi erilaisille asiakkaille liittyy vahvasti emotionaaliseen arvoon. Taloudellinen arvo harvoin riittää ja toiminnallista arvoa on vaikea ylläpitää, symbolista arvo ei riitä erilaistamaan tuotetta tai palvelua, mutta emotionaalisen arvon mahdollisuudet ovat suuresti alihyödynnetyt (Löyttänä & Korkiakoski 2014).

Perinteisesti markkinaa on lähestytty yrityksen näkökulmasta ja asiakkaan rooli on ollut passiivinen joko kuluttaja tai ostaja. Tuotteen arvon on ajateltu siirtyvän valmistajalta ostaja-asiakkaalle oston yhteydessä. Tätä logiikkaa kutsutaan tuote-lähtöiseksi logiikaksi (goods-dominant logic). Palvelumarkkinoinnin arvon muodostumisen asiakaslogiikan teoriassa (customer-dominant logic) esitetään, että yritysten olisi ymmärrettävä asiakkaan arvon muodostusta ja rakennettava yrityksen tarjoama ja toiminnot vastaamaan asiakkaan todellisia, mutta toisinaan piileviä tarpeita. Koskelo (2015) tuo kirjoituksessaan esille yleisen keskustelun arvon luomisen paradigman muutoksesta. Uudessa ajattelussa ehdotetaan, että kaikki on lopulta palvelua ja että asiakas itse osallistuu aktiivisesti arvon luomiseen (value co-creation). Arvo

muodostetaan käytössä ja arvon muodostukseen vaikuttaa yhtä lailla asiakas kuin yritysikin, siinä missä ennen arvon ajateltiin olevan tuotteessa itsessään. Lisäksi arvon muodostukseen vaikuttavat lukuisat muut toimijat palvelun toimintaympäristössä, jotka vaikuttavat vuorovai-
kutustilanteen jälkeen kokemuksen arvon kasvamiseen tai laskemiseen (Koskelo 2015.)

Koskelon mukaan palvelumuotoilijan tehtävänä on muun muassa tehdä palvelukokemuksesta sujuva keskittymällä asiakkaalle erityisesti merkityksellisiin hetkiin sekä selkiyttää asiakkaan roolia ja täten saada aikaan positiivisia kokemuksia (tunteita), joista puhutaan tunnejälkinä. Muistamme ne asiat, jotka ovat herättäneet meissä vahvoja tunteita. (Koskelo 2015.)

Porterin ja Kramerin (2011) jaetun arvon malli (shared value) on ravistellut yritysmaailmaa ajattelulla, jonka mukaan yritysten arvon luonnin tulee näkyä laajasti yhteiskunnassa. Mallin mukaan menestyvät yritykset kehittävät uusia liiketoimintamahdollisuuksia vastaamalla yhteiskunnallisiin ongelmiin.

2.2 Palvelumuotoilun prosessit



Palvelumuotoilun prosessi (Ojasalo ym. 2014, 75)

Ojasalo, Koskelo & Nousiainen (2014) ovat laatineet tunnetuimmista palvelumuotoiluprosesseista yhteisen prosessin, jossa hyödynnetään myös erilaisia ennakkoinnin menetelmiä. Ensimmäisessä "Kartoita ja ymmärrä" vaiheessa paneudutaan olemassa olevaan tietoon asiakkaiden tilanteista, tarpeista, käyttäytymistä ja arvoista. Ensimmäisen vaiheen menetelmät keräävät laajasti faktatietoa ja näkemyksiä tulevaisuuden kehityskuluista sekä empaattisten menetelmien avulla pyrkimykseen ymmärtää syvällisesti ihmisten käyttäytymistä, arvoja ja piileviä tarpeita. "Ennakoi ja ideoi" vaiheessa asiakasymmärrykseen ja hankittuun tietoon perehtymi-

sen jälkeen pyritään ideoimaan mahdollisimman avoimesti uusia ratkaisuja erilaisten ideointityöpajojen, muotoilupelien tai muiden erilaisia menetelmien avulla sidosryhmiä osallistamalla. Työpajoissa ideoidaan esimerkiksi tulevaisuuden asiakasprofiileja ja luodaan palvelutarinoita eli kuvauksia asiakkaan palvelupolusta ja elämyksellisestä palvelukokemuksesta. Ihmisiä osallistutetaan pohtimaan nykyhetkeä ja ideoimaan erilaisia tulevaisuuden vaihtoehtoja ”mitä jos?” kysymysten avulla. ”Mallinna- ja arvioi” vaiheessa palvelua konkretisoidaan visioimalla esim. paperisten prototyypin tai digitaalisten käyttöliittymien avulla. Aineettomien palvelujen konkretisoinnilla mahdollistetaan eri osapuolien, esimerkiksi asiakkaiden ja työntekijöiden, mukaan ottaminen testaamiseen sekä selvitetään nopeasti ollaanko kehittämässä toimivaa ja haluttavaa palvelua tuhaamatta aikaa liian varhain liian yksityiskohtaiseen suunnitteluun. ”Konseptoi ja vaikuta” on prosessin viimeinen vaihe, jolla palvelu saatetaan käytäntöön. (Ojasalo ym. 2014, 75-76).

2.3 Palvelumuotoilun menetelmät

Palvelumuotoilussa käytetään erilaisia menetelmiä. Tuulaniemen (2011) mukaan etnografiset menetelmät ovat palvelumuotoilussa keskeisessä asemassa, kun tutkitaan ihmisten arvoja, tarpeita ja toiveita. Hänen mukaan empatia eli aito ja syvä kiinnostus kohderyhmään on yksi palvelumuotoilun keskeisimpiä asioita.

Asiakasymmärrystä voidaan kartoittaa valmiiden lähteiden eli olemassa olevan tausta-aineiston avulla, haastattelemalla ja eri menetelmillä toteutettujen kyselyjen tai havainnoinnin avulla. Lisäksi kohderyhmää voidaan osallistuttaa suunnitteluun, käyttää luotaimia eli itsedokumentointimenetelmiä sekä verkossa tapahtuvia online etnografiat -tutkimuksia, joilla tutkija pyrkii elämään hetken tutkittavan elämää ja omaksuvan tutkimukseen osallistuvan näkökulman. Kohderyhmälle tehdään asiakastutkimuksia, jotta löydetään kohderyhmälle merkityksellisiä asioita ja ymmärretään tutkittavien toiminnan todellisia motiiveja. (Tuulaniemi 2011, 63).

Haastattelut

Haastattelujen avulla palvelumuotoilija saa tietoa ja ymmärrystä asiakkaiden elämästä ja ajatuksista sekä kokemuksista asiakkaiden elämästä ja arjesta. Tavoitteena on pureutua syvästi haastateltavan elämään ja löytää todellisia toiminnan motiiveja. Tätä tietoa käytetään inspiroimaan ja ohjaamaan suunnittelua. (Tuulaniemi 2011, 67). Haastatteluja voidaan tehdä etukäteen suunnittelun kaavan mukaisena eli strukturoituna haastatteluna tai avoimena haastatteluna. Strukturoidussa (lomake) haastattelussa käytetään valmiita kysymyksiä. Avoin haastattelu taas muistuttaa tavallista keskustelua, jossa keskustelu etenee vapaasti ja haasta-

teltavan ehdoilla. (Saranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Haastattelu voi olla vapaamuotoinen keskustelu tietyssä käyttötilanteessa tai jonkin haastattelurungon mukaisesti erikseen varatussa rauhallisessa paikassa. (Tuulaniemi 2011, 67.)

Asiakasprofiilit

Asiakastutkimuksien tuloksena saadaan laaja määrä eri muodoissa olevaa tietoa tutkittavista. Asiakasymmärryksen perustana on tämän tiedon perusteellinen analyysi ja tulkinta. Materiaalista pitää löytää laajemmalle asiakasjoukolle merkittävät asiat. Tietoa on tulkittava mielekkäällä tavalla ja jalostaa uutta arvoa. Asiakasprofiilit ovat tutkimuksista saatavan tiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä, heimon kuvaus. Yksittäinen löydöskin havaitusta toimintamallista voi olla merkittävä, mutta vielä tärkeämpää on havaita suuremman ryhmän toteuttama toimintamalli, jolle voidaan lähteä rakentamaan ratkaisuja ja palveluja. Asiakasprofiileihin tiivistetään tutkimuksista saatu tieto ja löydökset asiakkaan käyttäytymismalleista, toiminnan motiiveista, toimintaa ohjaavista peloista ja eräänlaisista arkityypeiksi, heimokuvauksiksi. Asiakkaiden arvonmuodostus voidaan tiivistää muotoon, joka ohjaa konkreettisesti suunnittelua ja auttaa ymmärtämään kenelle palveluita kehitetään ja miksi. (Tuulaniemi 2011, 67)

Yhteissuunnittelu

Yhteissuunnittelu on osallistamiseen pohjautuva keino lisätä palvelujen kehittämisessä tarvittavaa ymmärrystä asiakkaista ja käyttäjistä (Miettinen 2011). Lundqvist ja Yaklef (2014) toteavat uusien ideoiden muotoutuvan asiakkaiden ja yrityksen palvelukehittäjien välisessä keskustelussa, joita kumpikaan ei olisi pystynyt synnyttämään ilman toista. Heidän mukaansa osallistujat sijoittuvat keskusteluun ryhmän sosiaalisina jäseninä ja toissijaisena aktiivisina ja ratkaisuja tuottavina arvonluojina.

3 Innovaatiot

Innovaatiolla on monta määritelmää. ”Innovaatio on mahdollisuutta uuteen, jossa toiveilla, intohimolla, erilaisilla pelisäännöillä ja mullistavilla tuloksilla on vielä tilaa.”. Innovaatio on tuoretta ajattelua, joka luo arvoa”, ”innovaation on laajasti käyttöön otettu keksintö tai uudiste”, ”innovaatio on uusi tai parannettu tuote, palvelu, järjestelmä, prosessi, toimintamalli, toimintatapa, brändi, jakelukanava, käyttökokemus tms.”, ”innovaatio on jonkin asian käynnistämistä ensimmäistä kertaa.” ”Innovaatio on uuden luomista”. Innovaatioiden tarkoituksena on luoda uutta arvoa asiakkaille. Valtaosa innovaatioista on pieniä tuoteparannuksia, joilla kasvatetaan myyntiä, parannetaan katetta tai asiakkaiden tyytyväisyyttä tai prosessitoimenpiteitä, joilla säästetään kustannuksia. Yhteistä näille on, että vain harvoin ne vaativat suurempia muutoksia yrityksen toimintaan ja niiden toteuttaminen on kohtuullisen vaivatonta

ja ennen kaikkea riskitöntä. Innovaatiot, jotka alkavat ohjata asiakkaiden käyttäytymistä voimakkaammin muuttuvat asteeltaan merkittäväksi ja mullistaviksi ja joiden avulla muutetaan maailmaa ja luodaan historiaa. (Solatie & Mäkeläinen 2009, 28-40.)

Solatie ym. (2009, 41) mukaan vain harvalla yrityksellä on prosesseja innovointiin ja käy läpi innovoinnin esteitä, joita ovat: pelko, oletukset, tieto, tavat ja tottumukset, laiskuus, sivukonttori, kompesoimattomuus, aika ja johtaminen). Innovointiin sisältyy pelkoja epäonnistumisesta, typerältä näyttämisestä. Ihmiset haluavat kertoa aina ensimmäiseksi sen, miksi kyseinen asia ei toimi. Kun näemme uutta, pyrimme löytämään heti syitä siihen, miksi meidän ei tarvitsi uhrata aikaa asialle. Yritysmaailma on täynnä oletuksia, joita kukaan ei ole vielä osannut kyseenalaistaa. Oletuksia pidetään asioina, joita pidetään itsestäänselvyyksinä toimialalla niin kauan, kunnes joku ne murtaa. Tieto on Solatie ym. (2009, 45) mukaan oletusten isovelji, joka on toki tuiki tarpeellista, mutta toisinaan tieto estää meitä näkemästä muutosta. Tavat ja tottumukset ohjaavat meitä tekemään samalla tavalla kuin ko. kulttuurissa on tapana toimia. Miksi korjata jotain, joka ei ole rikki? Luovan ajattelun vihollinen on vanha ja kulunut ajattelutapa, miksi turhaan puuttua johonkin asiaan, jos ei ole pakko? Solatie mukaan syynä on laiskuus: tyytyväisyys nykytilaan vaivaa niin yksityistä työntekijää kuin yritystäkin. Olemassa olevaa ei kehitetä ja toivotaan, että isommat kilpailijatkaan eivät sitä tee. Sivukonttorisyndrooma, monet Suomessa sijaitsevat yritykset ovat kansainvälisten jättiyritysten sivukonttoreita ja päätökset tehdään pääkonttorissa, mutta päätöksentekijät voivat toki olla muitakin kuin pääkonttorin väkeä. Myös sivukonttorissa voidaan tehdä innovaatioita, jotka otetaan käyttöön kansainvälisessä organisaatiossa. Myös kompensoimattomuus, se ettei ole aikaa ja johtaminen voivat olla innovoinnin esteitä. (Solatie & Mäkeläinen 2009, 28-54).

Ojasalon ym. (204, 82) mukaan käsitykset innovaatioiden tuottamisesta ovat muuttuneet. Aiemmin liiketoiminnan innovaatioiden moottoreina pidettiin yritysten tutkimus- ja tuotekehitysosastoja sekä yliopistojen ja tutkimuslaitosten ammattilaisten tekemää tutkimustyötä, nykyisin taas uskotaan, että innovaatiot syntyvät lähinnä oikeassa elämässä, oikeiden ihmisten tarpeista eivätkä niinkään laboratoriossa. Innovaatioita voivat olla luomassa lumilautailevat kuin autoilevat perheenäidit, innovaatiota voi syntyä usein yksittäisten ihmisen keskusteluissa, kun heidän ajatuksensa kohtaavat. Innovaatioprosessiin olisi hyvä ”törmäyttää” erilaisia ihmisiä, joilla on eri koulutustausta, ovat eri-ikäisiä tai edustavat eri toimialoja. (Ojasalo ym. 82-90).

4 Opinnäytetyön lähestymistapa, menetelmät, työn kulku

Opinnäytetyössä tukeuduttiin palvelumuotoiluun: palvelumuotoiluprosessin tarkoituksena on tuottaa palveluinnovaatioita (Tuulaniemi 2011, 31).

Ojasalo, Koskelo & Nousiainen (2014) palvelumuotoilun **kartoita ja ymmärrä** prosessin mukaisesti perehdyin kodin- ja koulun väliseen yhteistyöhön sekä lapsiperheiden haasteisiin jo tehtyjen tutkimusten avulla tarkoituksena saada mahdollisimman kattava kuva jo tehdyistä tutkimuksista ja niissä esille tulleista asioista sekä lapsiperheitä koskettavista teemoista. Lapsiperheiden haasteita selvittelemällä käyttäen apuna olemassa olevaa tutkimustietoa, julkista keskustelua sekä uutisia aiheen tiimoilta. Kartoita ja ymmärrä -vaihetta on kuvattu tarkemmin kappaleessa 4.1.

Ojasalo ym. palvelumuotoilun **ennakoi ja ideoi** vaiheen mukaisesti asiakasymmärrykseen ja hankittuun tietoon perehtymisen jälkeen haastattelin vanhempia ja osallistutin heitä tuomaan esille omia haasteitaan ja näkökulmiaan liittyen kodin ja koulun väliseen yhteistyöhön sekä ideoimaan yhdessä miten he kehittäisivät yhteistyötä digitaalisten keinojen avulla. Ennakoi ja ideoi -vaihetta on kuvattu tarkemmin kappaleessa 4.2.

Olemassa olevan tutkimusmateriaalin - ja tehtyjen haastattelujen pohjalta muodostin kiireisen ja huolehtivan huoltajan profiilit, joissa kummankin profiilin tarpeista (Liite 1) .

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ja ideoida lasten huoltajien näkökulmasta miten kodin- ja koulun välistä yhteistyötä voitaisiin kehittää tulevaisuudessa digitaalisten palveluiden avulla. Opinnäytetyön teossa esille tulleet ideat on tiivistetty kappaleessa 5.

4.1 Kartoita ja ymmärrä

Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin perehtymällä olemassa olevaan tutkimusmateriaaliin koulun ja kodin väliseen yhteistyöhön liittyen sekä erilaisiin artikkeleihin ja julkaisuihin sekä sähköisiin kirjoituksiin liittyen lapsiperheiden huoliin, kuten lasten liikkumattomuuteen, lukemattomuuteen ja lukemisen tukemiseen. Tätä osuutta on kuvattu tarkemmin seuraavissa kappaleissa.

4.1.1 Koulun ja kodin välinen yhteistyö

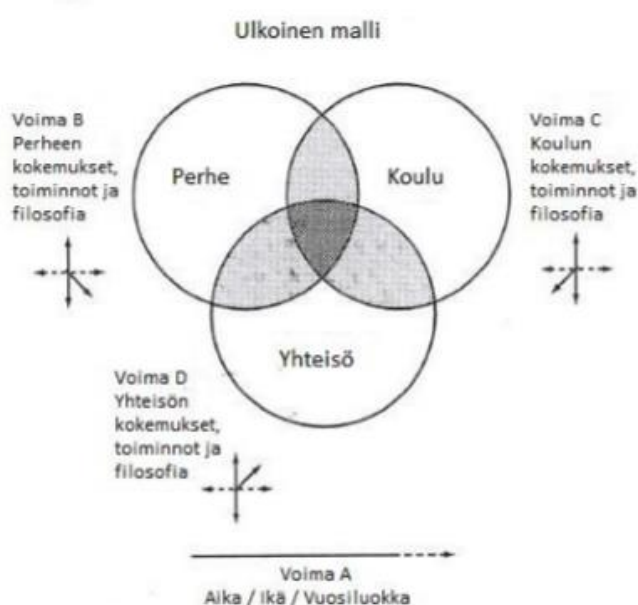
Koulun ja kodin välisestä yhteistyöstä on olemassa runsaasti materiaalia. Opinnäytetyössä on perehdytty aiheeseen liittyvään tutkimukseen lähinnä 2000 - luvulla tehtyjen tutkimusten avulla. Aihetta ovat tutkineet Suomessa mm. Hirviniemi & Hirviniemi (2009), Saarela (2014), Hämäläinen ja Kankaanpää (2014), Korhosen (2017) sekä Kiviniemi(2013). Saarela (2014) on perehtynyt koulun ja kodin väliseen yhteistyöhön huoltajien näkökulmasta, Hämäläinen ja Kankaanpää (2014) opettajien kokemuksiin kodin ja koulun välisestä yhteistyöstä vuorovaikutuksen näkökulmasta. Korhonen (2017) on tarkastellut väitöskirjassaan teknologian käyttöön

liittyviä mahdollisuuksia, teknologian käyttöä sekä siihen liittyviä kokemuksia kodin ja koulun kumppanuudessa digitalisoituvan yhteiskunnan viitekehyksessä. Kiviniemi (2013) taas on selvittänyt vanhempien osallistumisen vaikututtavuutta lasten koulunkäyntiin 4 -5 luokkalaisten keskuudessa.

Hirviniemi & Hirviniemi (2009) ovat tutkineet millaisia käsityksiä kodin- ja koulun yhteistyölle annetaan, millaisista asioista yhteistyötä harjoitetaan sekä miten opettajat ja huoltajat yhteistyön kokevat ja miten yhteistyötä toivottaisiin kehitettävän. Tutkimuksen tuloksena todettiin, että koulun ja kodin välisen yhteistyön nähdään muodostuvan siinä valitsevan ilmapiirin, lapsilähtöisyyden, vuorovaikutuksen ja jaetun osallisuuden kautta. Yhteistyötä tulisi lähestyä lapsen etua ajatellen ja lapsen parasta tavoitellen. Koulun ja kodin välistä yhteistyötä voidaan tutkimusten tulosten perusteella parantaa lisäämällä huoltajien ja opettajien välisiä vapaamuotoisia tapaamisia. Tärkeää on muodostaa osapuolten välille kumppanuussuhteita, joka edesauttaa koulun ja kodin myönteisen ilmapiirin ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Yhteydenpitoa tulisi harjoittaa osapuolten tarpeiden puitteissa.

Opetushallitus ja Suomen Vanhempainliitto (2007) ovat koordinoineet vuosina 2005-2006 yhteistyöryhmää, jonka tavoitteena on ollut työstää aineistoa kodin ja koulun yhteistyön ja sen laadun kehittämiseksi. Aiheesta on julkaistu 2007 ”laatia kodin ja koulun yhteistyöhön” materiaali. Materiaalissa tiivistetään eri tahojen kohdalla mitä laadulla tarkoitetaan kodin- ja koulun yhteistyössä eri tahojen näkökulmasta. Yhteistyön päämäärän on oppimisen, terveen kasvun ja kehityksen tukeminen lapsen ja nuoren oppimispolun aikana. Tämä toteutuu sekä tukemalla yksittäistä oppilasta että kehittämällä luokan ja koko koulun yhteisöllisyyttä. Vanhempien ja koulun hyvä yhteistyö mahdollistaa aikuisten keskinäisen sosiaalisen verkoston kehittymisen ja tukee yhteisen vastuun ottamista lapsen hyvästä arjesta. Aikuisten hyvä yhteistyö ja vuorovaikutus toimivat myös malleina lapsille ja nuorille. Työryhmän mukaan yhteistyö alkaa kuulemisesta. Kuuleminen edellyttää turvallista ja avointa keskusteluilmapiiriä. Koulun haasteeksi nähdään tiedon jakamisen ohella vanhempien omien ajatusten, toiveiden ja huolten kuulemiselle annettava tila. Hyvän yhteistyön perustana on kuuleminen arjen vuorovaikutuksessa, kunnioitus, luottamus ja vuoropuhelu. Yhteistyöhön tarvitaan kaikkia. Opetuksen järjestäjän tulee huolehtia siitä, että vanhemmat tietävät, mistä he saavat tietoa ja tukea lapsensa koulunkäyntiin liittyvissä erilaisissa vaiheissa ja tilanteissa. Lapsen oppimista ja hyvinvointia tukee myös se, että vanhemmat kertovat koulussa perheeseen liittyvistä erityistilanteista, jotka saattavat vaikuttaa lapsen koulunkäyntiin. Näin koulussa on mahdollista ymmärtää lasta ja tilanne huomioidaan lapsen parasta ajatellen myös koulunkäynnin arjessa. Kodin kanssa tehtävä yhteistyö muodostaa jatkumon, jossa kiinnitetään erityistä huomiota oppilaan oppimispolun siirtymävaiheisiin. Kodin ja koulun yhteistyötä arvioidaan ja kehitetään kouluyhteisössä yhdessä.

Saarela (2014) on perehtynyt koulun ja kodin yhteistyöhön huoltajien näkökulmasta. Hän on valinnut tutkimuksen teoreettiseksi viitekehyykseksi Epsteinin (1992,1994) kehittämän kumppanuuden ja jaetun vastuun päällekkäisten alueiden mallin sekä siitä johdetut kodin ja koulun yhteistyömuotoja kuvaavat kuusi pääryhmää: kodin perustehtävät, koulun perustehtävät, vanhempien osallistuminen koulussa, vanhempien osallistuminen lasten oppimiseen kotona, vanhempien osallistuminen päätöksentekoon, hallintoon ja johtamiseen sekä yhteistyö muiden organisaatioiden kanssa. Koulun ja kodin yhteistyön ensisijaisena tavoitteena on tukea oppilaan oppimista, kehitystä ja yleistä menestystä. Kodin ja koulun yhteistyön on osoitettu kehittävän muun muassa oppilaan akateemisia taitoja, itseluottamusta, positiivisia oppimisasenteita sekä muita kykyjä.



Kuvio 1 Pällekkäisten vaikutusalueiden ulkoinen malli (Epstein 1994, 41 suomentanut Elina Saarela)

Kuvio havainnollistaa kuinka lapset (keskiössä) ovat yhtäaikaaisesti sekä kodin, koulun ja yhteiskunnan vaikutuspiirissä, vaikutuspiirin koko voi vaihdella tilanteesta riippuen. Esimerkiksi kodilla ja koululla on omat toimintansa ja käytäntönsä, joihin toisella osapuolella ei ole vaikutusvaltaa. Kuviossa voima A edustaa oppilaan, perheen ja koulun historiaa ja kehitystä ajan kuluessa, johon liittyvät laajemmassa mittakaavassa yhteiskunnassa ja sosiaalisessa kontekstissa tapahtuvat muutokset lapsen koulu-uran aikana. Yhteistyö & sitä kautta vaikutusten päällekkäisyys on suurinta lapsen ensimmäisten kouluvuosien aikana, jonka jälkeen päällekkäisyys vähenee lapsen kasvun ja ylemmille luokille siirtymisen johdosta. Voimat B, C ja D kuvaavat kodin, koulun ja yhteiskunnan kokemuksia, filosofioita ja käytänteitä sekä niissä tapahtuvia muutoksia. Voimat lähentävät tai etäännyttävät alueita toisiinsa nähden ja vaikuttavat sekä sisäiseen toimintaansa että instituutioiden väliseen yhteistyön ja vaikutuksen määrään ja laatuun. (Epstein 1987, 127-129, 1994, 40.).

Kodin perustehtävät

Saarela tuo esille Epsteinin (1992, 1994) näkemykset vanhempien vastuista: vanhempien vastuulla on kehittää omia vanhemmuustaitojaan ja kasvatusmetodejaan, jotta lapset saavat mahdollisimman hyvät lähtökohdat koulunkäyntiinsä. Koulut tukevat vanhempia tässä tehtävässä tarjoten tietoa lapsen kehityksestä ja tarpeista eri luokka-asteilla. Koulu järjestää esim. aiheesta luentoja vaikkapa koulun vanhempainiltojen lomassa.

Kodin perustehtävien haasteena Epstein (1994) mukaan on vanhempien mahdollisuudet osallistua koulun järjestämiin tilaisuuksiin, esim. sopivaa ajankohtaa tällaisiin tilaisuuksiin voi olla hankalaa löytää. *2010-luvun koulussa tällaisiin tilaisuuksiin pitäisi kyetä osallistumaan esim. videoiden tai verkkosivustojen avulla ja osallistumaan myös keskusteluihin etänä* (Saarela 2014).

Koulun perustehtävät

Epsteinin (1992, 1994) mukaan koulun perustehtäviin kuuluu kommunikointi vanhempien kanssa koulun käyntiin liittyvistä asioista. Informaation on kuljettava kahteen suuntaan sekä koulusta kotiin että kodista kouluun. Vaikka yhteydenpidon muodot ja määrä vaihtelevat eri kouluissa, koulun velvollisuuksiin kuuluu varmistaa, että kaikki vanhemmat pystyvät vastaanottamaan ja ymmärtämään saamansa informaation, pelkkä tiedon lähettäminen ei riitä.

Haasteina tähän yhteydenpitoon liittyen Epstein mainitsee samat haasteet kuin kodin perustehtävien kanssa eli esim. *koulun tarjoama tapaamisaika esim. keskellä päivää ei sovi vanhemmalle*. Kirjalliset viestit voivat hukkua matkalla kotiin tai niiden viesti voi jäädä epäselväksi esim. puutteellisen kielitaidon tai käytetyn ammattisanaston takia. Epsteinin mukaan vanhemmat ovat yleensä hyvin kiinnostuneita lapsensa koulunkäynnistä, joten kotiinpäin kulkevan *tiedon pitäisi olla konkreettista ja selittävää ja sellaista, että vanhemmat pystyvät tätä informaatiota hyödyntämään lapsensa tukemiseen* (Epstein 1992, 1994).

Vanhempien osallistuminen koulussa

Vanhempien osallistuminen koulussa -ryhmään liittyy toiminen esim. luokan vapaaehtoisena avustajana toiminen tai esim. vertaistutorina toisille vanhemmille heidän tarvitessaan apua. Epstein mukaan haasteena vanhempien osallistumiselle *on koulun muuttaminen perheystävällisemmäksi mahdollistaen vanhempien osallistumisen eri tavoin*. (Epstein 1992, 1994).

Vanhempien osallistuminen lasten oppimiseen kotona

Vanhempien odotetaan osallistuvan lasten koulun käyntiin yleensä auttamalla kotitehtävien teossa. *Vanhemmat tarvitsevat tietoa kuinka he voivat auttaa lapsiaan selviytymään koulusta paremmin ja millaisia taitoja opiskelija on opiskelemassa*. Voidakseen tukea vanhempia avus-

tamaan lasta kotona opettajan on ymmärrettävä lasta, opetussuunnitelmaa ja perheen vaikutusta lapsen opiskeluun. *Yhteistyön haasteena nähdään olevan välineet, joilla voidaan tarjota lapselle oppimista ja motivaatiota.* Tavoitteena pitäisi olla ”kuinka koulussa meni” keskustelusta siirtyminen keskustelemaan oppimisesta ja oppisisällöistä. Epsteinin (1994) mukaan *vanhemmat voisivat kertoa omista kokemuksistaan & linkittää lapsen oppimaa käytäntöön opettajien antamien tehtävien muodossa.* (Epstein 1992, 1994).

Vanhempien osallistuminen päätöksentekoon, hallintoon ja johtamiseen

Vanhemmat voivat osallistua koulu kehittämiseen ja toimintaan esim. vanhempainyhdistyksen toiminnan kautta tai kuulumalla esim. koulun johtoryhmään tai johonkin komiteaan tai neuvostoon. Suurimmaksi haasteiksi tälle yhteydenpidolle *on kattavan edustuksen saaminen mukaan toimintaan (esim. maahanmuuttajat, eri sosiaaliryhmät).* Aliedustettujen ryhmien mukaan saamista voidaan kehittää koulun taholta sisäistämällä erilaisten näkemysten tärkeys kehittämiseksi sekä kannustaa näitä ryhmiä mukaan toimintaan. (Epstein 1994).

Yhteistyö yhteiskunnan muiden organisaatioiden kanssa

Vanhempien yhteistyöllä yhteiskunnan muiden organisaatioiden toimijoihin liittyen perheisiin, kouluihin ja oppilaisiin (esim. liike-elämän edustajat, kulttuuriryhmät, terveyspalvelut, harrastustoimintaa tarjoavat tahot) voidaan tukea kaikkia oppilaita, vahvistaa koulun toimintaa sekä kehittää perheiden mahdollisuutta hyödyntää yhteiskunnan resursseja ja palveluita (Epstein 1994). Kaikilla tulisi olla mahdollisuus osallistua toimintaan omista lähtökohdistaan. Haasteena Epstein näkee vanhempien epätasaiset mahdollisuudet osallistua yhteistyömuotoihin, jolloin tiukemmin rajattujen projektien ja niissä koettujen onnistumisten jälkeen kynnys osallistua laajemmin kodin ja koulun yhteistyöhön voi olla matalampi. (Epstein 1994).

Saarela on omassa tutkimuksessaan perehtynyt huoltajien näkökulmaan tammikuussa 2013

(miten kodin ja koulun yhteistyö toimii, mitkä yhteistyö muodot ovat toimivia ja millaisia kehitysehdotuksia huoltajilla on kodin ja koulun yhteistyöhön liittyen) toteutetulla kyselyllä jossa Wilma-viesti lähetettiin kaikille huoltajille (14 256 huoltajaa), joista vastaasi 3935 vastaajaa, joista huoltajia oli 3859 ja loput oppilaita. (vastausprosentti 27,1%).

Kyselyissä vastaajilta tuli esille esim. seuraavanlaisia kehittämiskohteita (koulun ja kodin välinen yhteistyö).

1. Kouluilta toivottiin tietoa ja apua käytännön kasvatustehtäviin esim. luentojen ja opasvihkosten avulla.
2. Enemmän palautetta lapsen koulunkäynnistä
3. Vanhempien osallistumismahdollisuuksien lisääminen
4. Tutustuminen toisiin huoltajiin

5. Palaute oppimisesta
6. Vaikuttaminen päätöksentekoon
7. Opettajille enemmän resursseja toteuttaa kodin ja koulun yhteistyötä

Tiedottamisen ja tiedon kulun kehittämisen mainitsi 248 vastaajaa. Yleisemmin tiedotukselta toivottiin täsmällisyyttä ja selkeyttä. Osa huoltajista toivoi Wilmaa käytettävän enemmän ja monipuolisemmin, kun osa koki opettajien kuormittavan heitä liikaa ja täyttävän Wilman turhilla viesteillä. Huoltajat kritisoivat Wilmaa persoonattomana eivätkä saaneet yhteyttä kouluun sen kautta. Kritiikkiä keräsi myös opettajien tapa kirjata Wilmaan vain negatiivista huomiota ja viestittää koteihin jokaisesta pienestä unohduksesta tai häiriöstä. Myös ohjelman heikkoa käytettävyyttä ja teknisiä ominaisuuksia kritisoitiin. Vanhemmat (174) toivoivat enemmän palautetta lasten koulunkäynnistä, erityisesti (68) korostettiin positiivisen palautteen merkitystä. Huoltajat toivoivat opettajilta suoraa palautetta lapsen vahvuuksista ja heikkouksista, akateemisten taitojen kuin esimerkiksi käyttäytymisen osalta. Erityisesti pienten alakoululaisten huoltajat toivoivat opettajalta palautetta lapsen koulun aloituksesta, luokassa toimimisesta ja sosiaalisista suhteista. Huoltajat nostivat esille lapsen sopeutumisen kouluun yhtä tärkeäksi informaatioksi kuin koulumenestys. (Saarela 2014, 55) Huoltajat(65) toivat esille halukkuutensa osallistua koulun toimintaan vapaaehtoisina. Vastaajat ehdottivat myös huoltajien ammattitaidon hyödyntämistä opetuksessa, osa vanhemmista olisi halukas työskentelemään opettajan apuna luokassa tai välitunnilla. Huoltajat (22) ehdottivat huoltajien välisen yhteydenpidon lisäämistä kehittämään yhteisöllisyyttä sekä kouluviihtyvyyttä. Huoltajat (106) toivoivat lisäpalautetta lapsensa koulumenestyksestä sekä huollettavansa heikkouksista ja vahvuuksista sekä tietoa. Huoltajat toivoivat yleisesti enemmän vaikutusmahdollisuuksia koulun päätöksenteossa.

”Koulu voisi myös tarjota aktiivisemmin vanhemmille mahdollisuuksia olla yhdessä kehittämässä innovatiivisia ja osallisuutta kehittäviä yhteistyön muotoja.”

(KK21134)

Lisäksi huoltajat (38) toivoivat enemmän aikaa ja resursseja toteuttaa kodin ja koulun yhteistyötä. He ehdottivat muutoksia opettajien työaikoihin, siten että työajasta varattaisiin kiinteä osa käytettäväksi yhteistyöhön kotien kanssa. Myös rehtorien toivottiin panostavan kodin ja koulun yhteistyöhön, rehtoreiden tulisi itse osallistua tiedottamalla ja tapaamalla huoltajia sekä kannustamalla opettajia tiiviimpää yhteistyöhön kotien kanssa. Vanhemmat (99) kaipasivat ylipäänsä lisää yhteistyötä. Huoltajat toivoivat nykyistä avoimempaa yhteistyötä ja viestintää ja korostivat toisen osapuolen aitoa kuulemistä ja huomioonottamista. Huoltajat korostivat olevansa kiinnostuneita lapsensa koulunkäynnistä, mutta oli kokenut tullessaan koulun suunnalta torjutuksi yrittäessään kehittää yhteistyötä. He kaipasivatkin vuoropuhelua enemmän aitoa vuoropuhelua tiedottamisen sijaan ja korostivat huoltajien asiantuntemusta oman

lapsensa kohdalla. Vanhemmat (39) toivoivat lisäpanostusta kaikkien huoltajien aktivoiminn osaksi kodin ja koulun yhteistyötä. Huoltajat toivoivat myös toimintatapojen yhdenmukaisuutta ja yhtenäisyyttä opettajien väliseen yhteistyöhön. Opettajille ehdotettiin laadittavan yhtenäisiä ohjeita kodin ja koulun yhteistyöhön, jotta toiminta ei häiriintyisi jonkun toimijan erilaisista toimintatavoista. Huoltajat olivat hämmentyneitä esimerkiksi Wilman käyttöön liittyvistä eroista. Huoltajat toivoivat myös opettajien tekemän yhteistyötä keskenään ja informoivan toisiaan kotien kanssa sovitusta asioista.

Hämäläinen ja Kankaanpää (2014) ovat perehtyneet omassa kasvatustieteen pro gradu - tutkielmassaan opettajien kokemuksiin kodin ja koulun välisestä yhteistyöstä vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tutkimuksessaan he ovat selvittäneet millaisia yhteistyön muotoja opettajat käyttävät kodin- ja koulun väliseen yhteistyöhön ja millaisena opettajat kokivat yhteistyön sekä vuorovaikutuksen huoltajien kanssa sekä onko nuorten ja kokeneiden opettajien kokemusten välillä eroja. Tutkimuksesta käy esille, että *suurin osa opettajien puheista liittyen koulun ja kodin väliseen vuorovaikutukseen liittyi viestintään, puolet opettajista mainitsi toivoansa yhteydenottokynnyksen olevan puolin ja toisin mahdollisimman matala*. Yhteistyöhön käytettiin eri yhteistyövälineitä esim. puhelinta, sähköpostia, Wilmaa ja reissuvihkoa. Wilma koettiin hyväksi yhteydenpitovälineeksi muun muassa sen helppokäyttöisyyden ja monipuolisuuden vuoksi. Kaikkein ongelmallisimmaksi osaksi viestintää koettiin Wilman kautta lähetettävät kirjalliset viestit, jotka voivat aiheuttaa väärinkäsityksiä. Tutkimuksen opettajat tuntuivat suosivan viestinnässään pehmeitä vuorovaikutustyyliä asiasuuntautuneiden eli kovien vuorovaikutustyylien sijaan. Erot opettajien välillä olivat pieniä.

Korhonen (2017) on tarkastellut väitöskirjassaan teknologian käyttöön liittyviä mahdollisuuksia, teknologian käyttöä sekä siihen liittyviä kokemuksia kodin ja koulun kumppanuudessa digitalisoituvan yhteiskunnan viitekehysessä. Tutkimus- ja kehittämisprosessi on toteutettu 2009-2010 lukuvuosien aikana ja sen päätuloksena on syntynyt digitaalisen kumppanuuden malli, joka osoittaa, että digitaalista teknologiaa voidaan käyttää kodin ja koulun kumppanuuden tukemisessa monipuolisesti sekä osallistumisen, oppimisen että tiedottamisen tukena. Osallistumisen osalta ajasta ja paikasta riippumaton digitaalinen teknologia voi tarjota toimivan tavan vastata 2000-luvun vanhempien tarpeisiin osallistua lasten oppimiseen ja kasvun tukemiseen, teknologia voi myös mahdollistaa osallistumiskynnyksen madaltumisen. Oppimisen osalta tutkimustuloksissa nousi esille opettajien ja vanhempien mahdollisuus ohjata, tukea ja seurata digitaalisen teknologia avulla oppilaiden oppimisprosesseja. Esimerkiksi jokaisella oppilaalla voisi olla oma yksilöllistä oppimista tukeva portfolio (oma nettisivu), joka mahdollistaisi sekä opettajien että vanhempien henkilökohtaisen oppimisen ohjaamisen ja esim. vanhempien palauteen annon kuin myös arvioinnin. Digitaalisen teknologian käytössä korostuu yhteistyön osapuolten toimijuus, mahdollisuus osallistua ja kokea osallisuutta ja yhteinen toiminnan kehittäminen sekä erityisesti oppilaan rooli vastuullisena toimijana. Korhosen mukaan

digitaalisen teknologian käytössä olisi huomioitava teknologian käyttöön liittyvät toimintatavat kuten tuki, säännöt, vastuut sekä mahdollisuus kehittää toimintaa yhdessä resursseja (käytettävissä olevat laitteet, ohjelmistot, toimijoiden taidot, käytettävissä oleva aika, jakaminen ja asenteet) unohtamatta.

Kiviniemi (2013) on selvittänyt vanhempien osallistumisen vaikututtavuutta lasten koulunkäyntiin 4 -5 luokkalaisten keskuudessa. Kiviniemi on osoittanut tilastollisesti merkittävän yhteyden vanhempien osallistumisella koulunkäyntiin kuin myös sosiaalisiin suhteisiin koulussa. Mitä enemmän äiti tai isä osallistui lapsen koulunkäyntiin sitä parempana lapsi arvioi kaverisuhteensa (2013, 39) . Tutkimus osoitti myös, että niillä, joilla on hyvät kaverisuhteet ei kiusattu koulussa. Aikaisemmat tutkimukset osoittavat hyvät ja turvalliset suhteet koulussa tukevat oppimista ja oppilaiden aktiivisuuteen ja oppimiseen vaikuttavat negatiivisesti erilaiset tunnetilat, kuten ahdistuneisuus, turvattomuus, yksinäisyys tai huono ilmapiiri. Koulun sisäiset suhteet vaikuttavat myös suuresti oppimiseen. (Gordon & Lahelma 2003).

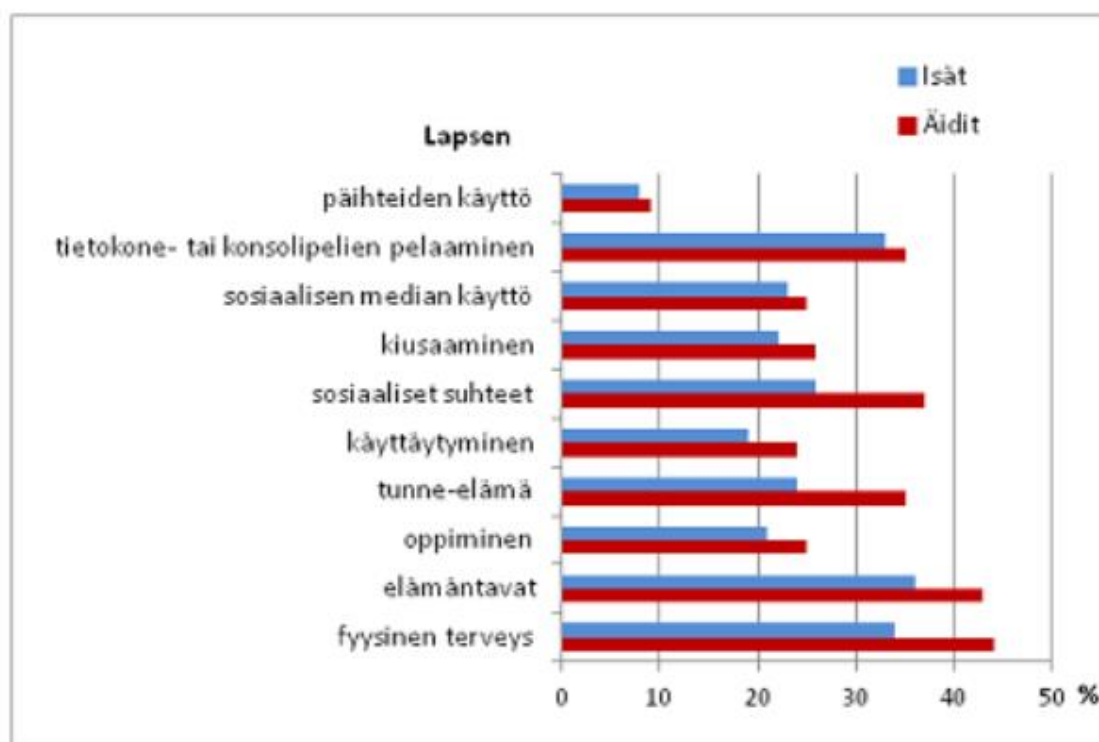
Lisäksi Kiviniemen tutkimus osoitti, että mitä enemmän vanhemmat osallistuivat lapsen koulunkäyntiin, sitä parempana lapsi arvioi oppilas-opettajasuhteensa. Positiivinen oppilas-opettajasuhde voi vaikuttaa käyttäytymiseen, kognitiiviseen pätevyYTEEN ja kouluun sitoutumiseen. (Hamre & Pianta 2001, Tsai & Cheney 2012).

Cantellin (2011, 171-236) mukaan nykypäivän vanhemmat ovat hyvin aktiivisia, toiset ehkä jopa liiankin aktiivisia. Edelleen löytyy myös vanhempia, jotka ovat vetäytyviä, välinpitämättömiä sekä vanhempia, jotka kieltävät lastensa ongelmat ja haasteet sekä vanhempia, jotka vaativat liikaa lapsiltansa. Yhteistä vanhempien ja opettajien yhteistyölle on, että kumpikin osapuoli saattaa kokea toisen osapuolen yhteydenotot jopa negatiivisina ja toisen ammattitaitoon tai kasvattamiskykyyn puuttumisena. (Cantell 2011, 171-236) ”Yhteistyö koulun ja kodin välillä jää valitettavan usein vieläkin ongelmatapausten hoitamiseksi ja leirikouluurahojen keräämiseksi” (Milja, aineenopettaja). (Cantell 2011, 271). ”Avoim keskusteluyhteys kotien kanssa luo pohjaa luottamukselle. Mitä paremmin opettaja ja vanhemmat tuntevat toisensa heti alusta lähtien, sitä helpompaa ja hedelmällisempää yhteistyö myös on” (Katri, luokanopettaja, aineenopettaja, rehtori) (Cantell 2011, 272).

4.1.2 Lapsiperheiden huolet

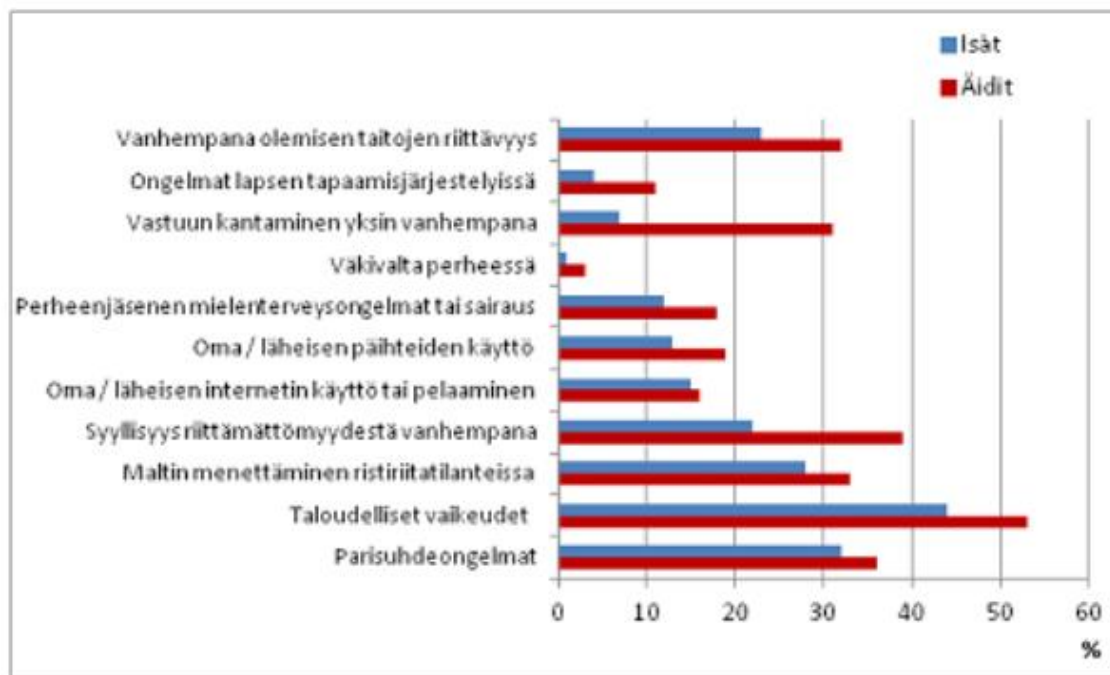
Opinnäytetyötä tehdessäni perehdyin myös lapsiperheiden ja lasten huoliin lähinnä erilaisten julkisuudessa olleiden teemojen pohjalta. Lapsiperheiden huolia tutkineiden Perälän, Salmeen, Halmeen ja Kanstenin (2013) mukaan lapsiperheillä on useita arkeen liittyviä huolia, joihin he toivoisivat saavansa tukea ammattilaisilta. Kasaantuessaan lievätkin huolet voivat olla ongelmallisimpia kuin yhden isomman vaikeuden kohtaaminen. Vanhemmuuteen liittyvien

vaikkeuksien on todettu olevan keskeisiä riskitekijöitä lapsen kehityksellisten ongelmien, mielenterveysongelmien, yleisen pahoinvoinnin sekä ei-toivotun käyttäytymisen riskitekijöitä. Lapsiperhekyselyissä (Perälä ym. 2013) esille tulleita huolia olivat lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät huolet, joista suurimmat liittyvät fyysiseen terveyteen, elämäntapoihin ja tietokone- ja konsolipelien pelaamisen sekä sosiaalisiin suhteisiin.



Kuvio 2 Lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät huolet (vähintään lieviä huolia viimeisen 12 kk aikana) (Perälä ym. 2013).

Myös vanhemmuuteen tai perheeseen liittyviä huolia tutkimuksessa esiintyi hieman enemmän kuin lapsen kasvuun ja kehitykseen. Taloudellisten vaikeuksien lisäksi suurimmaksi yksittäiseksi huoleksi nousi tutkimuksissa syyllisyys riittämättömyydestä vanhempana, vanhempana olemisen taitojen riittävyys sekä vastuun kantaminen yksin vanhempana.



Kuvio 3 Vanhemmuuteen tai perheeseen liittyvät huolet (vähintään lieviä huolia viimeisen 12 kk aikana)(Perälä ym. 2013)

4.1.3 Lasten liikkumattomuus

Lasten liikkumattomuuteen on kiinnitetty huomiota Lasten ja nuorten liikuntakäyttämistä tutkivan Liitu-tutkimuksen (Kokko & Mehtävä 2016) myötä. Liitu 2016 aineisto on kattavin kansallinen tutkimusaineisto, jossa (9-, 11-, 13- ja 15 - vuotiaiden) liikkumista on mitattu objektiivisesti liikemittareilla että kyselyillä. Lapsista vain kolmasosa liikkuu suositusten mukaisesti. Reippaaseen tai rasittavaan liikuntaan lapset ja nuoret käyttävät vain reilun kymmenesosan valveillaoloajastaan, yli puolet valveillaoloajasta vietetään joko istuen tai maaten. Liitu - tutkimuksessa kysyttiin myös liikunnan seurantalaitteista ja sovelluksista tämän päivän diginatiiveilta, sillä aikuisten keskuudessa liikkumista seuraavat ja liikunnalliseen aktivisuuteen kannustavat matkapuhelinsovellukset ovat erittäin suosittuja, mutta niiden käytöstä nuorten keskuudessa tiedetään vähän. Puolet pojista 50% ja 45% tytöistä kertoi omistavansa jonkin liikunta-aktiivisuutta seuraavan älypuhelinsovelluksen. Joka kuudes poika ja tyttö (16%) myös käytti sovellusta seuratakseen liikunta-aktiivisuuttaan. Varsinaisten liikuntamittareiden kuten sykemittareita ja urheilukellojen omistajia oli vähemmän (pojat 29%, tytöt 25%). Liikuntamittareita käytti aktiivisesti vain joka kymmenes lapsi ja nuori ja käyttäjät olivat liikunnallisesti aktiivisempia ja istuivat vähemmän kuin muut lapset ja nuoret. (Kokko & Mehtälä, 14)

4.1.4 Lasten lukemattomuus & lukemisen tukeminen

Lasten lukutaidon heikkenemiseen on kiinnitetty huomiota julkisuudessa esim. PISA -tutkimustulosten heikentymisen myötä. Jaakkola & Juutilainen (2009) tutkineet pro-gradu tutkielmaansa lukutaidon, lukemismotivaation ja lukijaminäkuvan kehitystä alkukasvatuksesta ja näiden tekijöiden yhteydestä vanhempien kykyuskomuksiin. Useissa aiemmissä tutkimuksissa on tullut esille miten suuri vaikutus on vanhempien uskomuksilla lapsen motivaatioon ja minäkuvan muodostumiseen ja miten vanhempien tiedostamattomat ja tiedostetut vaikutteet suuntaavat lapsen kehitystä ja miten nämä uskomukset vaikuttavat lasten uskomuksiin omista kyvyistään ja vaikuttavat sitä kautta lasten koulumenestykseen.

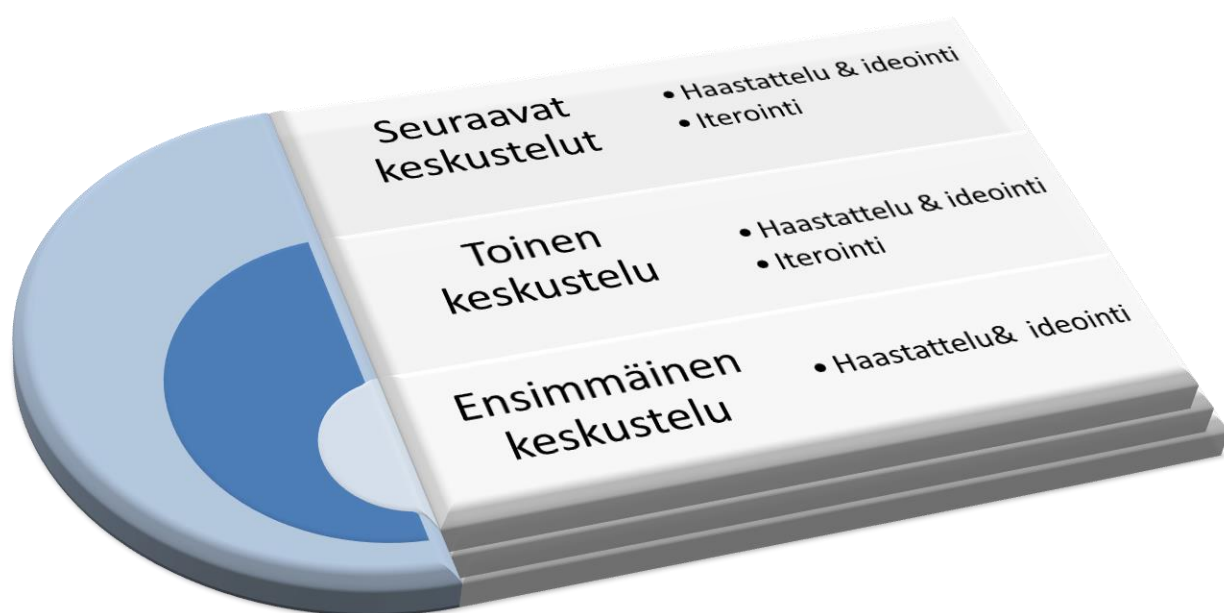
Äitien ja isien kykyuskomukset ovat yhteydessä lasten lukutaitoon. (Aunola, Nurmi, Niemi, Lerkkanen ja Rasku-Puttonen 2002, 319-222). ”Vanhempien lapseen kohdistuvien kykyuskomusten on todettu olevan yhteydessä lapsen lukutaitoon, lukemismotivaatioon sekä lukijaminäkuvaan. Esimerkiksi Bouffard & Hill (2005, 444-447, 452-457) sekä Wigfield ym. (1997, 466) ovat havainneet tutkimuksissaan, että vanhempien kykyuskomukset vaikuttavat lapsen uskomuksiin omista kyvyistään ja saavutuksistaan. Gottfried ym. (1994, 104-110) taas ovat todenneet, että vanhemmilla voi olla välillinen vaikutus lastensa motivaatioon ja minäkuvaan. Lisäksi Onatsu-Arviolommi ym. (1998, 547-552) ovat löytäneet yhteyksiä äitien masentuneisuuden, isien vanhemmuuteen liittyvän stressin ja lasten kykyuskomusten väliltä.” (Jaakkola & Juutilainen 2009).

Jaakkolan ja Juutilaisen (2009) tutkimukset noudattelevat aiempia tutkimustuloksia: vanhempien uskomuksilla on suuri merkitys erityisesti alkavien lukijoiden minäkuvaan. Eli mitä vanhempi lapsestaan ajattelee, on merkitystä siihen mitä lapsi oppijana ajattelee. Opettajan tulisi tukea ja auttaa vanhempia heidän kasvatustyössään ja painottaa vanhemmille miten heidän uskomuksensa vaikuttavat lapseen ja myönteisellä palautteella kiinnittää vanhempien huomion siihen niihin asioihin joissa lapsi on taitava ja pärjää. (Jaakkola ym. 2009, 63).

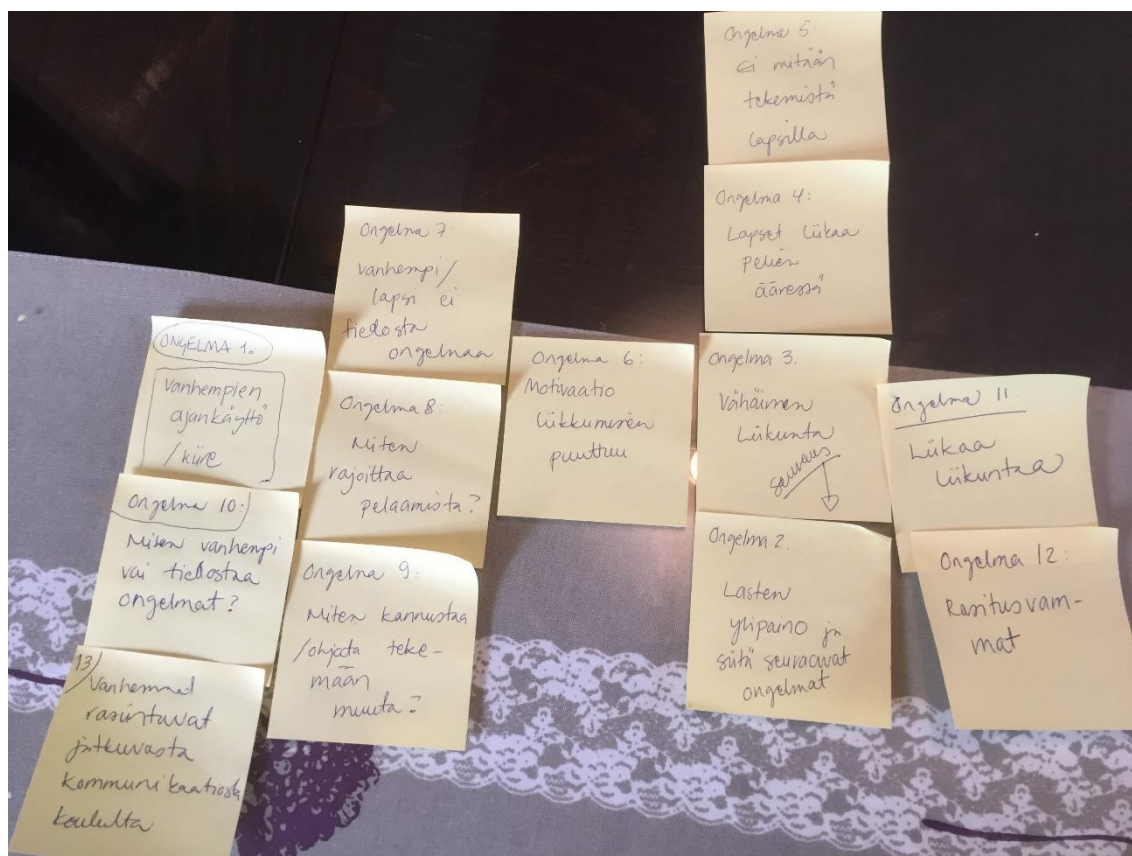
Lukukeskuksen vuosittain julkaiseman ”10 faktaa lukemisesta” tietopakettiin on koottu yhteen kotimaisia ja kansainvälisiä lukututkimuksia ja oppimistuloksia sekä keinoja ja intoa miten lukutaitotyötä voitaisiin tukea. Tutkimuksista käy esille mm. että tyttöjen ja poikien ero lukutaidossa on Suomessa suurempi kuin missään muussa OECD-maassa. Heikon lukemismotivaation taustalla on usein heikko itseluottamus: oppilas on oppinut uskomaan, että hän ei osaa lukea, eikä siksi lue. Koska hän ei lue, hänen lukutaitonsa pysyy heikkona. (Lukukeskus 2017)

4.2 Ennakoi ja ideoi

Palvelumuotoilun ennakoi - ja ideoi vaiheessa asiakasymmärykseen ja hankittuun tietoon perehtymisen jälkeen halusin osallistuttaa muutamia entuudestaan tuntemiani vanhempia ideoimaan heille sopivia palveluja. Tämä tehtiin avoimen haastattelun avulla keskustelemalla vanhempien kanssa kodin- ja koulun yhteistyöstä hyvin vapaasti. Keskusteluissa vanhemmat esittivät omia kehitysideoitaan keskusteluissa esille tulleisiin haasteisiin. Vanhemmat saivat osallistua myös aiemmissa keskusteluissa esille tulleiden asioiden ratkaisujen ideointiin ja iterointiin. Tämä tehtiin siten, että keskusteluissa vanhemmat toivat esille omia haasteitaan sekä ideoitaan, joita esitettiin seuraavalle vanhemmalle, mikäli kyseessä oli sama asia josta keskusteltiin. Jokaisesta keskustelusta poimittiin esille tärkeimmät ideat, joita täydennettiin seuraavissa keskusteluissa esille tulleilla ideoilla. Näin tehtiin lähinnä siksi, että kiireisiä vanhempia tuntui vaikealta saada saman pöydän ääreen ideoimaan yhdessä ja toisaalta haluttiin myös iteroida keskusteluissa esille tulleita asioita.



Kuvio 4 Vanhempien osallistuttaminen ideointiin



Kuvio 5 Keskusteluissa esille tulleita asioita

Vanhempien osallistuttamisen haasteeksi koin ajankäytön. Keskusteluihin meni useita tunteja aikaa, osa kesti yli kolme tuntia. Keskusteluista tuli erittäin syvällisiä, vanhemmat innostuivat aiheesta ja kertoivat avoimesti omia kokemuksiaan ja näkemyksiään kodin ja koulun välisen yhteistyön kehittämisestä, vanhemmat toivat esille myös omia ideoitaan miten he kehittävät palveluja. Keskustelut nauhoitettiin ja haastatteluista laadittiin yhteenvedot heti haastattelujen jälkeen, jotta tärkeimmät esille tulleet asiat saatiin muistiin.

Keskusteluista tuli nopeasti esille ydinasiat, jotka toistuvat lähes kaikilla vanhemmilla. Vanhempia on erilaisia, osa on hyvin kiireisiä huoltajia, joilla ei vain yksinkertaisesti riitä työn ja perheen arjen pyörittämisen jälkeen energiaa koulun- ja kodin väliseen yhteistyöhön ja sen kehittämiseen. Kiireinen vanhempi ei ehdi paneutumaan koululta tulevaan viestintään eivätkä kiireiset vanhemmat jaksaneet olla kovin kiinnostuneita koulun toiminnasta.

Toisaalta löytyy myös vanhempia, joilla voisi olla energiaa kodin- ja koulun välisen yhteistyön kehittämiseen, mutta he eivät koe, että nykyisellään heillä olisi tähän mahdollisuutta. Nykytilanteessa koulun ja kodin välinen yhteistyö on lähinnä sitä, että luokanopettaja lähettelee viestejä erilaisista asioista, nämä luetaan kotona jos ehditään, mutta näihin ei juurikaan odoteta palautetta taikka osallistumista.

Oppilaan sama palaute annetaan vanhemmille hymynaamoina, oven kuvia tai mansikoina, josta ei aina saa selvää mitä koululla on tapahtunut. Vanhempien resursseja ei heidän mielestään kyetä käyttämään hyväksi koulun kehittämisessä.

Osalla vanhemmista on pitkä kokemus sekä Helmin että Wilman käytöstä useamman kouluvuoden jälkeen. Lapsia saattaa olla eri kouluissa eri kunnissa ja kaupungeissa. Eroperheissä on lisäksi omat haasteensa, joita Helmi-viestintä ei helpota. Opettajat saattavat olla täysin tietämättömiä perheen tilanteesta, opettajavaihdokset ja kouluvaihdokset eivät ainakaan helpota tilannetta. Vanhemmat eivät esimerkiksi kykene tällä hetkellä näkemään toistensa vastineita koululta tullessiin viesteihin myöskään yhteistaloudessa elävässä perheessä. Opettaja näkee, kyllä ovatko molemmat vanhemmat lukeneet viestit, mutta vanhemmat eivät tätä tiedä ilman keskustelua, joka voi olla ajan tai olosuhteiden vuoksi haastavaa. Huoltajien tulisi toimia yhteistyössä huollettaviaan koskevissa asioissa.

Koulu tuntui etäiseltä ja vanhemmat kokivat ulkopuolisuutta koulua koskevissa asioissa. Vanhemmat kokivat, että useampaa lasta koskevat viestit sisälsivät paljon asioita ja sen vuoksi erilaisten asioiden unohtamista tapahtui, koska vanhempi ei vain pysynyt selvillä koulun tapahtumista ja muistettavista asioista. Vanhemmat saivat myös esim. rehtorin kaikille oppilaille lähettämät viestit monelle kertaa, jokaisesta lapsesta erikseen. Etenkin kiireisiä vanhempia auttaisi, jos koululta tulisi muistutusviestintää, mikäli kyseessä on jotain sellaista, mihin vanhemman on välttämätöntä ottaa kantaa. Muussa tapauksessa viestintä voisi mennä suoraan lapselle kuitenkin siten, että myös vanhempi löytäisi tarvittaessa tiedot. Kalenterimerkintöjä tärkeimmistä muistettavista tapahtumista ja tarvittavista varusteista kaivattiin omaan kalenteriin tai että kaikki koululaisten tapahtumat ja muistettavat löytyisivät helposti. Samaa toivottiin myös lapselle.

Kaikki vanhemmat kokivat omaan lapseen ja hänen opiskeluunsa liittyvät edistymistiedot tärkeinä ja he haluaisivat saada opinnoista ja koulun toiminnasta paremman kokonaiskuvan. Vanhempien mielestä lapselle tulisi suoda mahdollisuus saada palaute suoraan koululta välittömästi itselleen eikä vanhemman välikäden kautta.

Osassa kouluissa Helmi on käytössä ainoastaan vanhemmilla eikä oppilaalla ole välttämättä pääsyä Helmi -viestintään. Mobiiliversiota ei myöskään ole käytössä vaikka suurimmalla osalla on käytössään älypuhelimet.

Myös terveystietojen saaminen puhututti vanhempia. Vanhemmat kokivat, että heillä ei ole juurikaan käsitystä esim. koulun tarjoamista palveluista kuten säännöllisistä terveystarkistuksista. Palvelut ovat jääneet osittain ”hämäriksi”. Hammaslääkärinä saattoi joutua odottamaan

hyvinkin pitkään. Oppilasta koskevat terveystiedot tulivat kotiin satunnaisesti pituuden ja painon muodossa.

Vanhemmat innostuivat ideoimaan myös palveluja, joista heidän mielestään lapset voisivat hyötyä. Nämä liittyivät luokkayhteisöön, kiusaamisen kitkemiseen, harrastamiseen sekä erilaisiin palveluihin. Lasten kannustaminen liikkumiseen ja lukemiseen koettiin erityisen tärkeänä. Tietokonepelaamisesta toivottiin, että voitaisiin sopia yhteisiä sääntöjä koulun ja toisten vanhempien kanssa.

Lapsiperheet olisivat halukkaita saamaan enemmän tietoa kasvatuksesta. Neuvontaa ja apuja lasten kasvuvaiheissa tarvitaan sekä tietoa erilaisista lapsiperheille tarkoitetuista palveluista kaivattiin. Tietoa on toki saatavissa eri lähteistä, mutta se ei aina ole kovin luotettavaa.

Lasten turvallisuuteen liittyvät asiat nähtiin tärkeinä. Lapset käyttävät sosiaalisen median palveluja, joiden käyttöön pitää rekisteröitäessä ilmoittaa lapsen ikä. Vanhemmat joutuvat tällä hetkellä suomaan lapsilleen palveluja vaikka palveluntarjoajan mukainen palvelun ikäraja on 16 vuotta mahdollistaakseen palvelun käytön mobiililaitteessa ja sallimaan lapsen osallistumisen esimerkiksi luokan sisällä toimivaan WhatsApp -keskusteluryhmään.

Läksyjä Helmiin ei ole tapana opettajien toimesta merkitä, esim. sairastaessaan lapsen täytyy selvittää läksyt kavereiltaan. Tähän käytetään luokan WhatsApp -ryhmää. Julkiset sosiaalisen median ilmaiset palvelut koetaan lapsille niin tärkeinä, että tätä palveluntarjoajan ikärajaa ei noudateta vanhempien toimesta. Myös eBrand Suomi Oy:n ja Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelujen tekemän Suomessa asuvien 13-29 vuotiaiden nuorten sosiaalisen median palveluiden käyttöä ja läsnäoloa (2016) tutkimustulokset kertovat WhatsApp -sovelluksen käytöstä sosiaalisen median käytön merkityksellisyydestä nuorille. Kyselytutkimuksen mukaan 88% käyttää WhatsApp -sovellusta, YouTubea 85% ja Facebookia 81%, tutkimukseen osallistui 5520 vastaajaa vuonna 2016.

Lasten tietoturva ja suojeleminen koetaan erittäin tärkeiksi ja vanhemmat olisivat valmiita maksamaan mikäli ”joku säätäisi palveluja niin, että lapset olisivat turvassa”. Yhteisöllisyyden tarve korostui etenkin huolehtivien huoltajien kohdalla.

Yhteisöllisyyttä tarvittaisiin, että lapsista ja perheistä kyettäisiin huolehtimaan tulevaisuudessa paremmin. Nykyvanhemmilla ei tunnu olevan enää samanlaisia turvaverkostoja mitä aiemmin, etäisyydet omiin ikääntyviin vanhempiin ja sukulaisiin voivat olla satoja kilometrejä. Vanhemmat kaipaavat palveluja, jotka auttavat vanhempaa arjen haasteissa. Jonkun kohdalla tämä voi tarkoittaa kuljettamista harrastuksiin, iltapäiväkerhotoimintaan tai vain

mahdollisuuteen saada joskus omaa aikaa tai keskustelua asiasta toisten luokan vanhempien kanssa.

Huolehtivat huoltajat olivat valmiimpia tutustumaan toisiin huoltajiin ja tarvittaessa osallistumaan myös toisten lasten tukemiseen ja auttamiseen kouluun liittyen. Kaikki vanhemmat halusivat vähintään toisten lapsen kanssa samalla luokalle olevien lasten vanhempien yhteystiedot sekä mahdollisuuden kommunikoida suoraan vanhempien kanssa ilman opettajan välitäksiä. Osa vanhemmista onkin liittynyt esimerkiksi luokan Facebook tai vanhempien väliseen WhatsApp -ryhmään viestitelläkseen vanhempien kesken luokan asioista. Tämä koettiin kuitenkin haastavaksi, sillä kaikki vanhemmat eivät ole tietoisia näistä ryhmistä ja ryhmät ovat epävirallisia, jonkun vanhemman aktiivisuudesta riippuvaisia ryhmiä. Vanhemmista tuntui epämiellyttävältä ottaa yhteyttä tuntemattomaan vanhempaan ensimmäistä kertaa ongelman selvittelyn takia. Koulussa ja luokassa esiintyviä häiriöitä pitäisi kaikkien vanhempien mielestä pystyä selvittämään myös vanhempien yhteistyöllä, tähän ei nykytilanne suo kovin luontevaa mahdollisuutta. Kaikilla vanhemmilla ei ole mahdollisuutta myöskään osallistua koskaan koulun järjestämiin tilaisuuksiin tai luokan vanhempien iltoihin yleensä työn takia. Vanhempien tulisikin voida saada tietoa koulun, luokan ja oppilaan opinnoista sekä kyetä osallistumaan halutessaan myös koulun ja kunnan palvelujen kehittämiseen. Vanhempien käyttämättömät voimavarat voitaisiin valjastaa opettajien avuksi ja kuntatalouden pelastamiseksi ainakin tämän opinnäytetyön valossa.

5 Tuotoksena ideoita

Seuraavassa on kuvattu löydetyt ideat: lapsiperheiden yhtenäinen palvelualusta, oppijan Helmi sekä Huoltajan Helmi -digitaaliset palvelut.

5.1 Lapsiperheiden yhtenäinen palvelualusta



Suomessa on lapsiperheitä 570 000 ja kuntia 311 (Tilastokeskus 2017). Jokaisella kunnalla on samantyyppiset haasteet: miten tarjota jatkossa kustannustehokkaasti digitaalisia palveluja kuntalaisille ja etenkin lapsiperheille riippumatta kunnan sijainnista ja koosta. Koulun- ja kodin välisessä yhteistyössä käytettäviin reissuvihkojen käyttöön perehtyessänne ja keskusteluja käydessämme huomasimme, että ohjelmistojen käytössä on kuntakohtaisia eroja esimerkiksi käyttönotetuissa ominaisuuksissa kuin myös käyttötavoissa. Yhtenäinen palvelualusta lapsiperheille mahdollistaisi kuntien palvelujen kehittämisen kustannustehokkaammin. Palvelualustaa voitaisiin hyödyntää koko lapsiperheen elinkaaren ajan: ensimmäisistä neuvolapalveluista varhaiskasvatukseen kautta perus- ja jatkokoulutukseen.

Tulevaisuudessa palvelualustaan voitaisiin koota yhteen sekä julkiset että yhdistykset ja yhteisöt, jotka toimivat yhteistyössä perheiden kanssa. Tällaisia voisivat olla esim. vanhempainyhdistykset, MLL, Suomen mielenterveysseura jne. Tällä hetkellä on suuri joukko erilaisia toimijoita, jotka hyötyisivät yhteistyöstä, jonka tarkoituksena on auttaa suomalaisia lapsiperheitä. Myös paikallinen yhteistyö kunnan yrittäjien toimesta näiden tarjotessaan lapsiperheille palveluja voisi olla mahdollista. Palvelualustan kustannukset voisivat jakautua toimijoiden kesken.

Sijainnin hyödyntäminen:

Palvelussa hyödynnettäisiin sijaintitietoa, jolloin perhe saa palvelunsa sisällön valitsemansa sijaintikuntansa perusteella. Sijaintitietoa ylläpidetään vanhempien itsensä toimesta, sijainteja voisi olla myös useita riippuen siitä minkä alueen palveluista vanhemmat ovat kiinnostuneita ja kokevat tarpeelliseksi.

Yhteisöllisyys & osallistuminen kunnan kehittämiseen:

Palvelu tukeutuisi yhteisöllisyyteen ja tarjoaisi mahdollisuuden tutustua ja verkostoitua sekä ottaa kantaa ja osallistua kunnan palveluiden kehittämiseen. Myös vapaaehtoisena toimiminen helpottuisi.

Vanhemmuuden tukeminen:

Palvelualusta tarjoaa tietopankin & tukea lapsen kehitykseen, kasvatukseen ja vanhemmuuteen liittyen sekä tietoa näiden palveluiden saatavuudesta alueella. Vanhemmuuden tukemiseen voivat osallistua myös järjestöt sekä vapaaehtoistyöntekijät.

Lapsiperheille kohdistetut palvelut:

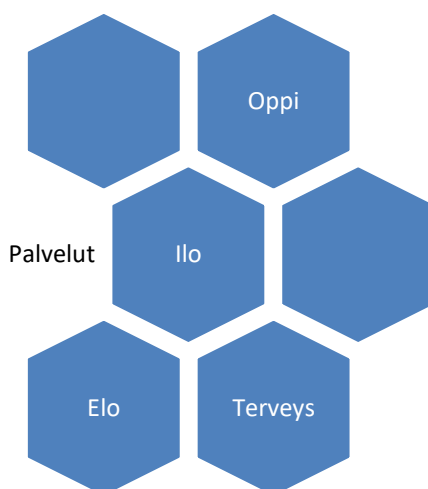
Alusta mahdollistaisi lapsiperheille lapsiperheiden tarvitsemien palvelujen ostamisen, lainaamisen ja vuokraamisen mikäli perhe näin haluaisi. Palvelun avulla voisi esimerkiksi vuokrata tai lainata urheiluvälineitä lapsiperheiden käyttöön ja siten mahdollistaa lasten harrastuksia kuin myös muita lapsiperheiden tarvitsemia palveluja.

5.2 Oppijan Helmi

Yhä nuorempi lapsi kantaa mukanaan älypuhelinta, joilla lähinnä pelataan eikä lapsen älypuhelinta hyödynnetä koulun käynnissä. Tulevaisuudessa lapselle voitaisiin kehittää oma ikätasoisesti kehittyvä modulaarinen sovellus, jonka avulla lapsen olisi helpompi olla perillä koulun tapahtumista. Mobiilisovellus auttaisi lasta myös selviämään arjen haasteista helpottaen eri varusteiden ja läksyjen muistamisen kanssa. Myös vanhemmalla olisi mahdollisuus käyttää ”muistilistaa” ja tehdä muistutuksia lapsen mobiilisovellukseen.

Sovelluksen avulla lasta voitaisiin innostaa, kannustaa, ohjata ja opastaa koulun käynnissä yksilöllisemmin sekä kannustaa lasta harrastamaan, lukemaan ja liikkumaan. Sovelluksen avulla olisi mahdollisuus luoda turvallinen yhteisö, jossa luokkatoverit, huoltajat ja oppilaat voisivat olla mukana näin halutessaan ja antaa toisilleen kannustava palautetta. Sovelluksen yhteisölliset ominaisuudet auttaisivat lasta ystävystymään ja ehkäisisivät syrjäytymistä. Sovellukseen voisi yhdistää myös erilaisia palveluja, joita esim. kuljetusyrietykset voisivat oppilaalle järjestää ja mahdollistaa viestinnän palveluihin liittyen.

Oppijan sovellukseen ideoidut toiminnot:



Oppi -opiskeluun liittyvät asiat

Oppi - moduulissa keskitytään koulunkäyntiin: lukujärjestykseen, koulun & luokan tapahtumiin, muistettaviin asioihin, kotitehtäviin, tavoitteisiin, oppimistuloksiin, itsearviointiin ja palautteeseen.

Ilo - opiskeluun liittyvät asiat

Ilo - moduulissa keskitytään palautteeseen. Ilon avulla on mahdollista antaa palautetta ja saada palautetta toisilta sekä opettajalta, vanhemmilta että kavereilta. Ilostä löytyy myös koulun tapahtumat, harrastukset ja vapaa-ajan toiminta sekä näitä koskettava viestintä.

Elo -opiskeluun liittyvät asiat

Elo on yhteisöllisyyden moduuli. Elon avulla oppilas voi kommunikoida, verkostoitua toisten oppilaiden kanssa ja keskustella turvallisesti verkossa. Elo - moduulin avulla oppilas voi pitää omia tietojaan yllä. Elon avulla lapsi voi kommunikoida luokan muiden oppilaiden kanssa reaaliaikaisesti ja turvallisesti. Elon avulla oppilas opettelee ohjaamaan itse itseään. Eloon kuuluu mahdollisuus esimerkiksi pitää yllä digitaalista oppimispäiväkirjaa, lukupäiväkirjaa, harrastuspäiväkirjaa tai pelaaja-päiväkirjaa. Lukupäiväkirjaa ja harrastuksiin liittyy mahdollisuus antaa kavereille pääsy omaan Eloon, niin että kaveri voi kannustaa & auttaa tai vinkata hyvän kirjan tai pelin.

Terveys moduuli

Terveys moduuli mahdollistaa oman terveydentilan seurannan, yhteydenotot & ajanvarauksen kouluterveydenhoitajaan ja hammashoitolaan sekä muille koulun oppilaan apuna olevalle henkilölle.

Palvelut moduuli

Mahdollista eri palvelutarjoajien palvelujen tarjonnan oppilaille. Tällaisia palveluja voivat olla esim. harrastuskuljetukset, koulukuljetukset jne.

5.3 Huoltajan Helmi

Huoltajan Helmi on huoltajille tarkoitettu mobiilisovellus, joka tarjoaa kiireiselle ja huolehtivalle huoltajalle selkeästi tiedon huoltajan kannalta tärkeimmistä asioista. Huoltaja tarvitsee kalenterinäkömän, jossa perheen lasten koulutapahtumat kaikkien huolettavien osalta näkyvät kootusti kalenterissa sekä vanhemman muistilistassa selkeästi. Vanhemman tehtävälista on kiireisen vanhemman pelastus. Vanhemman huolehdittavat asiat eivät ole kaikkien viestien uumenissa vaan selkeänä listana, josta on myös saatavilla muistutukset näin haluttaessa.

Huolehtivalla huoltajalla on sovelluksessa mahdollisuus paneutua lapsen koulunkäyntiin, kertoa perheen arjesta ja kertoa millainen lapsi on kotona, mitkä ovat hänen vahvuutensa ja kehitystarpeensa. Huoltaja voi kuvata luottamuksella perhettä, lasta ja koulunkäyntiä lapsen kasvaessa ja näin antaa opettajille tarpeellista tietoa, joka ei huku kehityskeskusteluissa vaan on käytettävissä koulunkäynnin edetessä. Tieto voi perustua koulun tai opettajan tekemiin kysymyksiin tai vanhemman kirjoittamaan kertomukseen perheestä. Tämä auttaa opettajia ymmärtämään lapsen kokonaistilannetta ja mahdollistaisi eri toimijoiden yhteistyön myös mahdollisissa koulun, luokan tai opettajan vaihtuessa. Myös opettajat voivat tukea tällöin oppilasta paremmin hänen opinnoissaan.

Verkkotapaamiset ja keskustelut

Opettajan kanssa voi myös keskustella tai sopia verkkotapaamisesta vanhemman ajasta ja paikasta riippuvamatta näin haluttaessa vaikka opettajalla ei olisi koululla käytössään puhelinta. Tämä mahdollistaisi myös toisella paikkakunnalla asuvan huoltajan osallistumisen koululaisen arkeen aiempaa paremmin. Myös muun avun ja erilaisten palvelujen saaminen ja aikatauluttaminen perheelle on mahdollista sovelluksen avulla.

Oppijan opinnot

Vanhempi voi seurata koululaisen edistymistä omasta näkymästään saaden vuosien saatossa kokonaiskuvan koulun käynnistä ja mitä taitoja on opittu. Koetulokset ja sanalliset arviot ovat nähtävissä useammalta vuodelta mahdollistaen pidempiaikaisen näkemyksen oppilaan kehitymisestä. Vanhempi voi tukea lastaan antamalla kannustusta oppijan Helmeen yhdessä opettajan kanssa sekä osallistua tavoitteiden laitimiseen. Kiireiselle vanhemmalle oppilaan aktiivisuus & opettajan palaute näkyy omasta näkymästään yhteenvetona, ei päivittäisinä postilaitikkoon kilahtavina pikaviesteinä.

Oppijan terveys

Huoltajalla on mahdollisuus saada tietoa huollettavan terveystarkistuksista ja tarvittaessa varata aika esim. hammaslääkäriin tai kouluterveydenhoitajalle lapselleen. Sovelluksesta voi katsoa myös terveystietojen yhteenvetoja sekä saada vinkkejä kouluterveydenhoitajalta lapsen terveyteen liittyen voidakseen auttaa lastaan huolehtimaan terveydestään. Vanhempien mielestä alakouluikäinen lapsi ei vielä kykene huolehtimaan terveydestään vaan se kuuluu vanhemmalle.

Yhteisö

Huoltajalla on mahdollisuus kommunikoida myös toisten vanhempien kanssa, sovelluksesta löytyy vähintäänkin vanhempien yhteystiedot, joita vanhemmat voivat pitää itse ajan tasalla. Aktiiviset huoltajat voivat pitää yhteyttä toisten vanhempien kanssa ja toimia halutessaan koulun oppilaiden tai toisten vanhempien tukihenkilöinä. Kommunikointi on avointa ja mahdollistaa verkostoitumisen sekä yhteisöllisyyden.

Muut palvelut

Palvelun kehittämiseen on mahdollista osallistua ja kunta voi pyytää vanhempien näkökulmaa palveluihin liittyen sovelluksen avulla. Jatkossa siis esimerkiksi koulujen lomista voisi antaa palautetta suoraan sovelluksen avulla tai muuten osallistua kunnan koulu- tai lapsiperheitä koskevien palvelujen kehittämiseen.

6 Yhteenveto ja johtopäätökset

6.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli ideoida lasten huoltajien näkökulmasta miten kodin- ja koulun välistä yhteistyötä voitaisiin kehittää tulevaisuudessa digitaalisten palvelujen avulla.

Kodin ja koulun välinen yhteistyö on tärkeä osa-alue, jolla voidaan vaikuttaa lasten tulevaisuuteen sekä perheiden hyvinvointiin ja jonka avulla nykyvanhemmuudesta voidaan tehdä hieman helpompaa. Palvelumuotoilua voidaan käyttää apuna hahmottamassa asioita eri sidosryhmien kannalta. Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty jo tehtyjä tutkimuksia ja haastatteluita sekä ideoitu muutaman vanhemman toimesta palveluja, joilla yhteistyötä voitaisiin kehittää. Nämä ovat luonnollisesti pienen joukon tuotoksia, mutta jotka kertovat tarpeesta kehittää digitaalisia palveluja myös perheiden näkökulmasta.

Kunnilla on rajalliset resurssit kehittää palvelujaan yksin. Uusien digitaalisten palvelujen kehittämisessä kokonaisuudessaan tulisi hyödyntää eri sidosryhmien yhteistyötä ja olemassa olevaa tutkimusta. Nykyisillä kehittämismenetelmillä voidaan luoda toimivampia digitaalisia pal-

veluja kuntalaisille. Kunnat ovatkin varmasti jatkossa puun ja kuoren välissä, sillä kehittämiseen tulee kulumaan rahaa, jota jokaisesta kunnasta ei välttämättä löydy. Vanhemmat (veronmaksajina) mahdollistavat kunnan palvelut ja voivat myös tuottaa palveluun sisältöä. Olisiko tällöin mahdollisuus miettiä palveluja kokonaisuuksina sekä yhtenäistää palveluja myös siten, että enää ei riippuisi siitä minkä kunnan oppilas on kyseessä tai mahdollistaa kanava, jolla lapsiperheet ja heidän tarpeensa voidaan kohdata yhtenäisesti.

Lapsiperheitä Suomessa on 570 000. Nykyiset (Helmi & Wilma) sovellukset tavoittavat jo nyt suuren määrän ihmisiä ja voisi tavoittaa nämä jo silloin kun perheeseen saadaan ensimmäinen lapsi. Myös muut sosiaalipalvelut neuvolasta poliisiin voisivat hyödyntää yhteistä alustaa perheille tarkoitettujen palvelujen osalta. Perheet ovat vuosien saatossa oppineet käyttämään Wilmaa ja Helmeä, sovelluksia käytetään mahdollisesti koko lapsen kouluajan eli ainakin koko oppivelvollisuuden ajan. Sovelluksesta on tullut yleinen tapa, jolla kommunikoidaan perheen kanssa koulun- ja opettajien toimesta. Miksi kouluterveydenhoito, iltapäiväkerhot, vapaaehtoistyö, harrastustenjärjestäjät ja kuljetusyritykset eivät hyödyntäisi tätä kanavaa kommunikointiin ja palvelujen tarjoamiseen lähivuosina?

Opinnäytetyössä syntyi uusia ideoita liittyen lapsiperheiden tarpeeseen saada tukea vanhemmuuteen yhtenäisen palvelualustan avulla sekä tarpeeseen huolehtia lapsista siten, että he kykenisivät ottamaan itse vastuuta omasta koulunkäynnistään oman ”Oppijan helmi” -sovelluksen avulla sekä vanhemmille tarkoitettun ”Huoltajan Helmi” -palvelun avulla.

Kiireinen vanhempi tarvitsee tiivistetyn näkymän koululaistensa koulunkäyntiin sekä tehtävälisterit ja muistettavat vanhemman tehtävät tärkeimpien asioiden osalta. Huolehtiva huoltaja haluaa osallistua ja on valmis tekemään koulu yhteisön hyväksi enemmän mikäli siihen vain tulee tilaisuuksia. Lasten vanhemmat ovat kiinnostuneita osallistumaan lastensa koulunkäyntiin ja haluavat tietää opiskelujen etenemisestä sekä lapsen oppimisesta sekä haluavat neuvoja miten voisivat tukea lapsen oppimista ja kehittymistä sekä osallistua esim. luokan haasteiden selvittämiseen yhteistyössä vanhempien kanssa.

Vanhemmat haluavat lapsilleen turvallisen ympäristön. Vanhemmat voisivat olla valmiita jopa maksamaan, mikäli voisivat hallita, rajoittaa tai edes myöhästyttää sosiaalisen median ja internetin tuomia haasteita lapsilleen. Tarve yhteisöllisyyteen ja turvallisuuteen on kuitenkin hyvin vahvasti olemassa. Vanhemmat haluavat, että lapset voivat kommunikoida turvallisesti ja kuulua vähintäänkin luokkayhteisöön. Tällä hetkellä lapset käyttävät WhatsAppin kaltaisia ilmaisipalveluja ja pelejä, joihin liittyy omat riskinsä, mutta myös omat hyötynsä.

Eri sidosryhmien mukaan ottamisella palveluista saadaan toimivampia ja käyttäjälähtöisempiä. Myös uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja innovaatioita voi syntyä. Innovaatiot voivat

syntyä myös pienen joukon tuotoksista, mutta työ jää tämän osalta kesken. Esitettyjä ideoita pitää luonnollisesti työstää ja iteroida vielä lisää. Palvelumuotoiluprosessin seuraavat vaiheet jäävät seuraaville tekijöille.

Loppujen lopuksi jokainen kansalainen tarvitsi tulevaisuudessa sen oman ”kansalais appsin”, jonka avulla hänet tavoitettaisiin kunnan monien palvelujen ja kommunikaation avulla. Olisiko tulevaisuudessa mahdollista äänestää ja osallistua kunnan palvelujen kehittämiseen samaisen kuntalaisen sovelluksen avulla?

Täällä hetkellä lapsiperheissä ostetaan lasten kännyköihin pelejä tuon tuosta ja näyttäisi, että vanhemmat olisivat omalta osaltaan valmiita myös sijoittamaan maksullisiin palveluihin, mikäli niiden avulla saataisiin lisättyä esimerkiksi lasten turvallisuutta tai jos sovellusten avulla saataisiin organisoitua ja helpotettua lapsiperheen arkea aiempaa paremmin. Sosiaalisen median palvelut Facebook ja WhatsApp ovat täyttäneet palveluillaan tarpeita, jotka ovat olemassa. Olisiko mahdollista luoda palveluja, joissa on samoja yhteisöllisyyden piirteitä, mutta jotka olisivat hieman luotettavampia ja rajatumppia?

6.2 Opinnäytetyöprosessin reflektointi

Opinnäytetyön tekemisestä sovittiin keväällä 2017. Toimeksiantaja antoi hyvin ”vapaat kädet” suunnitella ja tehdä työtä. Itse työ aloitettiin kesällä tutustuen jo tehtyihin tutkimusmateriaaleihin sekä erilaisiin sähköisiin materiaaleihin. Tutkimusta ja muuta materiaalia olikin runsaasti aiheeseen liittyen, joten en kokenut uuden tutkimuksen tekemistä resurssimielessä järkevänä. Digitaalista materiaalia kuten verkkokirjoittelua ja uutisaiheita aiheesta on myös runsaasti. Nämä materiaalit ja tekemäni henkilökohtaiset avoimet haastattelut antoivat hyvin samanlaisen kuvan siitä miten vanhemmat kokevat nykyisen kodin ja koulun yhteistyön ja mitkä asiat kouluikäisten vanhemmuudessa huolettavat nykypäivänä ja mitkä asiat nähtiin kehitettävänä aihealueina. Näiden materiaalin pohjalta syksyn mittaan muodostui kuva erilaisista tarpeista, joiden pohjalta hahmottui ideoita, joiden pohjalta joko nykyistä ”reissuviikko”-sovellusta voitaisiin kehittää eteenpäin tai hahmotella aivan uusia palveluja perheille. Ideoita jatkojalostettiin yhdessä tuntemieni vanhempien kanssa ja ne esiteltiin myös toimeksiantajan yhteyshenkilölle.

Opinnäytetyöstä tuli myös joiltain osin yksinäistä pakertamista. Onneksi sain esiteltyä ideoita myös eräälle opettajalle. Opettajan palaute olikin hyvin rohkaisevaa ja hän toivoi, että ehdotettu ideoita aletaan kehittämään nopeasti eteenpäin. Hän toivoi muutosta kiireettömämpään elämään kouluarjessa, koulussa on vähän liikaa kaikkea kiireessä tekemistä. Nykypäivän oppilaita vaivaa levottomuus, keskittymiskyvyn puuttuminen, sosiaalisten taitojen sekä itsesäätelyn taitojen puuttumattomuus. Lapsilla on suuri aikuisen ja kuulluksi tulemisen tarve. Lisäksi opettaja haluaisi, että lapset voisivat ottaa kännykällä kuvan esim. läksyistä ja arvioida itse

miten päivä on mennyt esim. oppimisen, käyttäytymisen ja tunnetilojen osalta. Tavoitteet voitaisiin laatia vanhempien kanssa vuorovaikutuksessa. Opettaja haluaisi esimerkiksi tehdä automaattisia kyselyitä vanhemmille vaikkapa luokkaretkistä sekä ylipäättään tietää perheistä enemmän. Hänen mukaansa ensimmäisellä luokalla vanhemmat täyttävät lomakkeen, jossa kertovat perheestä ja toiveesta ja sitä katsotaan ensimmäisellä luokalla, mutta paperia kertyy eikä tähän enää myöhemmin yleensä palata.

Lopussa huomasin miten nämä asiat kohtaavat toisensa esitetyissä ideoissa - loppujen lopuksi vanhemmat ja opettajat ovat kaikki samalla viivalla - nykyiset työvälineet eivät enää riitä, reissuvihkoon tarvitaan uusia sivuja.

Lähteet

Cantell, H. 2011. Vaikeat vanhemmat, kurjat kollegat? Ratkaiseva vuorovaikutus aikuisten kesken Bookwell Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro 2014.

Koivisto M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö.

Korhonen T. 2017. Kodin ja koulun digitaalinen kumppanuus. Helsingin yliopisto, kasvatustieteellinen tiedekunta, opettajankoulutuslaitos.

Kiviniemi S. 2013. Vanhempien osallistuminen lapsen koulunkäyntiin ja sosiaaliset suhteet koulussa. Pro gradu tutkielma. Tampereen yliopisto. Terveystieteiden yksikkö.

Löytänä J. & Korkiakoski K. 2014. Asiakkaan aikakausi: rohkeus + rakkaus = raha. Alma Talent.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.), Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 20-38.

Solatie, J & Mäkeläinen M. 2009. Ideasta innovaatioksi. Luovuus hyötykäyttöön. Talentum. Helsinki.

Sähköiset lähteet

Ahtokivi, I. 2015. Jo lähes kaikilla kahdeksanvuotiailla on puhelin. Viitattu 12.11.2017. <https://www.verkkouutiset.fi/jo-lahes-kaikilla-kahdeksanvuotiailla-on-puhelin-39035/>

CGI. State of of Service Design. Viitattu 13.9.2017 <http://www.servicedesignstudio.fi/stateofservicedesign/>

CGI.fi Koulujen Helmi CGI:n vastuulle. Viitattu 12.11.2017 <https://www.cgi.fi/uutiset/koulujen-helmi-palvelu-cgin-vastuulle>

ebrand Suomi Oy ja Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelu. Suomessa asuvien nuorten sosiaalisen median palveluiden käyttäminen ja läsnäolo (2016). Viitattu 18.3.2018. <http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/>

Helin, S. 2015. Sari Helin: Wilma pilaa kodin ja koulun loputkin välit. Viitattu 25.3.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-7780204>

Hirviniemi, J, Hirviniemi, M. 2009. Koulun ja kodin välinen yhteistyö. Näkemyksistä ja kokemuksista laatua yhteiseen toimintaan. Kasvatustieteiden tiedekunta. Opettajankoulutuslaitos, Hämeenlinna. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Viitattu 2.4.2018 <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/80858/gradu03748.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hämäläinen, T. & Kankaanpää E. 2014. ”Ei oo tarvinnu yöunia menettää” nuorten ja kokeneiden opettajien kokemuksia kodin ja koulun välisestä yhteistyöstä. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Opettajankoulutuslaitos. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 2.4.2018. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/44841/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201412103470.pdf?sequence=1>

Jaakkola M, Juutilainen P. 2009. Innolla ja tarmolla koulutielle? Lukutaidon, lukemismotivaation ja lukijaminäkuvan kehitys alkukasvatuksessa ja näiden tekijöiden yhteys vanhempien kykykomuksiin. Viitattu 20.9.2017. http://epublications.uef.fi/pub/URN_NBN_fi_joy-20090024/URN_NBN_fi_joy-20090024.pdf

Junttila, J. J.2017. Koulujen Wilma-merkinnät ahdistavat niin oppilaita, opettajia kuin vanhempiakin- Merkinnöissä kannustus kasautuu yksille oppilaille ja nuhteet toisille. Viitattu 16.8.2017.<https://www.hs.fi/tiede/art-2000005322915.html>

Karkimo, A. 2016 Lukuisten koululaisten ja vanhempien tuntema palvelu uudistui - osa reilun 2 miljoonan suomalaisen arkea. Viitattu 25.3.2018.<https://www.tekniikkatalous.fi/tekniikka/lukuisten-koululaisten-ja-vanhempien-tuntema-palvelu-uudistui-osa-reilun-2-miljoonan-suomalaisen-arkea-6595671>

Karkimo, A. 2017. CGI sai hoitaakseen kuntien tärkeän palvelun. Viitattu 25.3.2018. https://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/cgi-sai-hoitaakseen-kuntien-tarkean-palvelun-6617812

Koskelo, M. Viitattu 7.8.2017 <https://ilmioita.wordpress.com/2014/01/21/palvelu-muotoilu/>

Kokko S, Mehtälä A. Lasten ja nuorten liikuntakäyttäminen Suomessa . Liitu tutkimuksen tuloksia 2016. Viitattu 13.7.2017. http://www.liikuntaneuvosto.fi/files/438/LIITU_2016.pdf

LVS 11.8.2014. Wilma viestintä passivoi lasta. Viitattu 12.11.2017 <http://lvs.fi/2014/08/11/wilma-viestinta-passivoi-last/>

Lempäälän ja Vesilahden sanomat 2014. Wilma viestintä passivoi lasta.

Opetushallitus ja Suomen Vanhempain liitto. J. 2007. Laatua kodin ja koulun yhteistyöhön. Viitattu 26.11.2017 http://www.oph.fi/download/115274_laatua_kodin_ja_koulun_yhteistyohon.pdf

Lukukeskus. 10 faktaa lukemisesta 2017. Viitattu 25.9.2017 <http://www.lukukeskus.fi/10-faktaa-lukemisesta-2017/>

Porter, M. Kramer, M. J. 2011, Viitattu 16.8.2017. <https://myhbp.org/leadin-geedge/d/cla?&c=24811&i=25967&cs=e3c4e5ddc7e9cb91d18872a098ee63b6>

Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet. 2014. Viitattu 12.7.2017. http://www.oph.fi/download/163777_perusopetuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2014.pdf

Saarela L. 2014. Kodin- ja koulun yhteistyö-huoltajien näkökulma. Helsingin yliopisto, käyttäytymistieteellinen tiedekunta, opettajankoulutuslaitos. Viitattu 25.3.2018 https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153014/Liisa_Saarela_progradu_2014.pdf?sequence=2

Suomen Vanhempainliitto (2009-2010). ”Kiire on tylsää”. http://www.vanhempainliitto.fi/vanhempainliitto/vanhempainliitto/toiminta/yhdistyksen_toiminta/tarinoita/kiire_-_vanhemmat_kokosivat_koululaisten_ajatuksia

Suomen Vanhempainliitto. J. 24.5.2013. Viitattu 12.11.2017. Tieto- ja viestintätekniikka kodin ja koulun yhteistyössä. Muistio opetus- ja kulttuuriministeriölle sekä Opetushallitukselle: http://www.vanhempainliitto.fi/filebank/1527-24_5_2013_Muistio_okm_ja_oph_tieto_ja_viestintatekniikka_kodin_ja_koulun_yhteistyossa.pdf

THL Viitattu 13.9.2017 <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/vaestotutkimukset/lapsiperhekysely/tuloksia/lapsiperheiden-huolet>

Tivi 7.5.2016, Viitattu 12.11.2017

http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/kouluista-tuttu-wilma-lahtee-maailmalle-tavoitteena-on-etta-ohjelmistomme-leviaa-pohjoismaihin-6551338

Tivi 15.4.2016. Koulujen Wilmaa kehittävä Starsoft myytiin Norjaan. Viitattu 25.3.2018.

https://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/koulujen-wilmaa-kehittava-starsoft-myytiin-norjaan-6541719

Tilastokeskus. J. 14.12.2017. Viitattu 13.9.2017

http://tilastokeskus.fi/til/kjarj/2016/kjarj_2016_2017-02-14_tie_001_fi.html

Vehviläinen, M. 2013. Tuntematon yritys valtasi Suomen koulut -tekee miljoonia Wilmalla. Viitattu 25.3.2018. <https://www.uusisuomi.fi/kotimaa/63514-tuntematon-yritys-valtasi-suomen-koulut-tekee-miljoonia-wilmalla>

Verkkouutiset 31.7.2015. Jo lähes kaikilla kahdesanvuotiailla on puhelin. Viitattu 12.11.2017.

<https://www.verkkouutiset.fi/jo-lahes-kaikilla-kahdeksanvuotiailla-on-puhelin-39035/>

Wisma. J. 7.12.2016. Viitattu 12.11.2017.

<https://www.visma.fi/blog/wilman-matka-jatkuu/>

Kuviot

Kuvio 1 Pälletkälkäisten vaikutusalueiden ulkoinen malli (Epstein 1994, 41 suomentanut Elina Saarela)	18
Kuvio 2 Lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät huolet (vähintään lieviä huolia viimeisen 12 kk aikana) (Perälä ym. 2013).....	24
Kuvio 3 Vanhemmuuteen tai perheeseen liittyvät huolet (vähintään lieviä huolia viimeisen 12 kk aikana)(Perälä ym. 2013).....	25
Kuvio 4 Vanhempien osallistuttaminen ideointiin.....	27
Kuvio 5 Keskusteluissa esille tulleita asioita	28

Taulukot

Taulukko 1	Asiakaskokemuksen kolme tasoa (Tuulaniemi 2011, 74-75).....	11
------------	---	----

Liitteet

Liite 1: Kiireisen ja huolehtivan huoltajan profiili	46
--	----

Liite 1: Kiireisen ja huolehtivan huoltajan profiili

KIIREINEN HUOLTAJA
<p>Mitä hän tuntee?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kärsii jatkuvasta kiireestä, ajan puutteesta ja riittämättömyydestä, omat työt, harrastuksiin kuljettaminen ja ruuan laitto voivat viedä häneltä paljon aikaa • Tärkeintä hänelle on ”se että vanhempi pysyy kartalla” ja että yhteistyö on jotenkin ”yhdestä ihmisestä kiinni”. • Olisi valmis maksamaan, jos saisi perheen kalenterit toimimaan yhdessä eikä tarvitsi olla pullonkaulana lapsen ottaessa vastuuta itse itsestään. • Vanhempana hän ei erityisemmin kaipaa viestejä koululta, joita kokee että tulee runsaasti. • Kokee paineita, että pitäisi osallistua ja olla aktiivinen toimija koulun suuntaan. Myös yhteiskunta edellyttää osallistumista ja aktiivisuutta • Lasten jatkuva pelaaminen huolestuttaa (tietokone, kännykkä, muut pelilaitteet onneksi vastapainona jokin liikuntaharrastus (lapset ovat liikunnallisesti aktiivisia) • Luokkahenki ja koulukiusaaminen puhuttavat. Yhteistyön suurimpia haasteita on kommunikointi ja perheiden erillisyys - monet luokan ongelmat ratkeaisivat toimimalla yhteistyössä kotien kanssa. Luokkahenki & kiusaamisen estäminen vaatisivat koulun ja kodin välistä yhteistyötä ja yhteisöllisyyttä
<p>Millaisia ovat hänen haasteensa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pullonkaulana oleminen <ul style="list-style-type: none"> ○ Lapsen saamat Helmi merkinnät aiheuttavat päänvaivaa - ovat lyhyitä (ovenkuvat ja mansikat ?) eikä niistä selviä oikein mistä on kysymys. Lapset eivät itse pääse käyttämään Helmeä ainakaan alakoulun puolella, vanhempi on pullonkaulana ellei lue Helmiä päivittäin. Miksi palautetta ei voi antaa suoraan lapselle? Huoltajan mielestä lapset on liikaa opetettu siihen, että vanhemmat hoitavat asioita heidän puolestaan ja ehdottaakin, että erilaiset aktiivisuusmerkkinnät ym. menisivät suoraan lapselle ja vanhemmat saisivat jonkinlaisen yhteenvedon esim. puolivuositain miten lapsella menee. Suurin tuska liittyy äitinä olemiseen ”kiroukseen”, että äiti on ”joku sihteeri” ja pullonkaula kaikelle perheessä. Ja että äidit huolehtivat kaikesta. Uusi opetussuunnitelma toivottaa, että lapset olisivat itseohjautuvia, lapsia ei jatkuvasti pitäisi ”kiertää” vaan tuetaan ja älypuhelin voisi olla väline tähän. Lapsilla on älypuhelimet, joten niille voisi keksiä järkevää käyttöä ja esim. pelillistämistä hyväksi käyttäen. • Näkymättömyys koulun arkeen - mitä on tehty ja miten • Kommunikointia ei tule koululta kaikilta tahoilta

- Kommunikointia on ainoastaan luokanopettajan taholta, ei esimerkiksi erityisopettajan tai eri aineen opettajien taholta
- OSALLISTUMINEN OPPILAAN OPISKELUUN / TAVOITTEISIIN
 - Oppilaan tavoitteet eivät ole koulun -ja kodin yhteistyön tuloksia

Millaisia ovat hänen tarpeensa?

- Parempi tiedonkulku koulun ja kodin välillä, mutta palaute käytöksestä & opinnoista suoraan oppilaalle
- Haluaa tietää lapsen koulunkäynnistä nykyistä enemmän.
- Oppilaan tavoitteet eivät ole koulun -ja kodin yhteistyön tuloksia
- Vanhempien välisen yhteistyön kehittäminen, koulukiusaamisen ja luokkahengen parantaminen yhteisöllisyydellä.
- Kiireisen vanhemman yhteistyö ei saisi olla ulkopuolelta normitettua, eikä hän kaipaa yhteyttä toisiin vanhempiin, mutta nykypäivänä kyllä haluaisi, että vanhempien yhteystiedot olisivat edes saatavissa muutenkin kuin paperilla ja että nämä auttaisivat ensimmäisten yhteydenottojen tekemisessä
- Haluaisi, että lukemiseen kannustettaisiin ja mainitsee, että lapsen appsissa voisi "laittaa luetut kirjat ja se alkaa niiden perusteella tarjoamaan lapsille kirjavinkkauksia" ja mietti, että lähtisivätkö kirjakustantajat & kirjakaupat mukaan yhteistyöhön
- Koulun palvelut ja käytänteet ovat jääneet "hämäriksi", mitä esimerkiksi kuraattori tekee ?

HUOLEHTIVA HUOLTAJA

Mitä hän tuntee & käyttäytyy?

- Kokee että joutuu olemaan itse aloitteellinen kaikissa vähänkin haastavissa asioissa
- Kommunikoii avoimesti ja osallistuisi aktiivisemmin koulun toimintaan jos se olisi vain mahdollista
- Käyttää joka päivä 5-10 minuuttia Helmin viestien katsomiseen ja päivittelee miten esim. koulun lähettämät yhteisviestit tulevat jokaisesta lapsesta ja täyttävät Helmin viestit osuuden
- Inhoaa jatkuvaa kiirettä ja ruuanlaittoa kiireessä
- Arvostaa kaikenlaista yhteistoimintaa toisten vanhempien kanssa
- Olisi valmis maksamaan mikäli saisi suojeltua lastaan eri medioiden lapselle sopimatonta materiaalista (eri laitteiden tietoturva-asiat) sekä näihin liittyvästä neuvonnasta.

<ul style="list-style-type: none"> • Vanhempana on erityisen huolissaan lapsen kaverisuhteista ja koulukisaamisesta, koska nämä heijastuvat kaikkeen muuhun ja hyvin pitkän ajan.
<p>Millaisia ovat hänen haasteensa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huolehtiva huoltaja ei saa mielestään riittävästi tietoa eikä kykene osallistumaan täysipainoisesti koulun kehittämiseen vaikka näin haluaisi • Tietoturvaan liittyvät asiat huolettavat, miten suojella lasta internetin, pelien ja sosiaalisten medioiden parissa
<p>Millaisia ovat hänen tarpeensa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haluaa tietää lapsen koulunkäynnistä nykyistä enemmän, tietoa tulee ainoastaan luokan opettajalta, ei aineen opettajilta • Haluaisi tietää enemmän lapsen terveyteen liittyvistä tiedoista esim. terveystarkistuksista pitäisi saada enemmän tietoa • Kaipaa laajempaa tietoa lapsen oppimisesta, käytöksestä sillä ei saa näitä tietoja lapselta ja 15 minuutin keskusteluja opettajan kanssa on ani harvoin. • Toivoisi vanhemmille tarjottavista tukipalveluista olisi tietoa, esim. edes linkkien muodossa ellei muuten ole mahdollisuutta ohjeita ja neuvoja tarjota. Lisäksi sovelluksesta löytyisi muuta informaatiota liittyen koulun tai luokan toimintaan ja esim. viestintään liittyvät pelisäännöt ja ohjeistukset. • Kommunikaatiosovellukselta haluaisi yksinkertaisuutta ja ulkoasullista selkeyttä, monet toiminnot ovat tällä hetkellä hankalasti ja monen mutkan takaa saatavissa ja tietoa on erikseen osattava etsiä tai kaivaa sovelluksesta. • Koetulokset pitäisi näkyä nykyistä selkeämmin. Kommunikaatiosta pitäisi selkeästi käydä esille myös muuttunut tai uusi tieto, esim. että heti päänäkymässä näkyisi jos johonkin osioon, esim arvosanoihin on päivitetty jotain uutta tietoa. Haluaisi, että kommunikaatiosovelluksesta olisi mobiilisovellus ja pitää esim. Nimenhuudon ulkoasusta. Haluaisi, että koululta saisi enemmän tietoa kootusti yhdestä paikasta • Haluaisi, että tiedotus koululta olisi mahdollisimman avointa ja että mahdollisia ongelmia ei yritettäisi pelkästään pitää koulun sisäisinä ongelmina ja sulkea vanhempia pois koulunkäynnistä • Odottaa koulun ja kodin yhteistyöltä paljon ja haluaa sen olevan mahdollisimman selkeästi ja sujuvasti, esim. valmiit omaan kalenteriin tuotavat kalenterimerkinnät koulun tapahtumista sekä vanhemman muisti/tehtävälista muistuttamassa esim. kokeista tai muista muistettavista asioista ilahduttaisi. • Vanhempien välisessä yhteistyössä kokee haasteelliseksi ajankäytön, mutta pitää erittäin tärkeänä vanhempien välisen yhteistyön 12-15 vuotiaiden lasten kasvatusasioissa. Hänen mukaansa on tärkeää, että tuntee muidenkin lasten vanhempia ja esim. voi tiedustella helposti lapsen kuvauksen (joka yleensä kaunisteltu ja suppeaan epämääräinen) lisäksi ”eri versioita samasta tapahtuneesta asiasta” muilta

vanhemmilta. Lapset ovat onneksi harrastuksista tuttuja toisilleen, mutta ”otappa nyt yhteyttä tuntemattomaan vanhempaan, aivan järkyttävää”.

- Haluaisi kehittää kodin ja koulun yhteistyötä tiiviimpään suhtaan, mutta pelkää, että yhteistyö koulun kanssa menossa aivan eri suuntaan. Yhteistyö riippuu eri opettajista ja esim. miesopettajat eivät juurikaan kommunikoi asioista. Haluaisi, että tulee enemmän tietoa koululla tapahtuneista asioista etenkin, kun jotain on sattunut, niin tulisi edes tietoa missä tilanteessa ja miksi on sattunut. Haastateltavan mukaan koululta kyllä soitetaan ”pikkuhaavoista, mutta esim. käytösjutut vanhemmat voivat selvittää keskenään”.
- Kaipaa nopeampaa viestintää Helmin osalta, esim. mobiiliversio sovelluksesta olisi hyvä olla olemassa