

KOULULAISTEN ILTAPÄIVÄTOIMINNAN SAAVUTETTAVUUDEN PARANTAMINEN

Palveluun ohjauksen kehittäminen
valmistavan opetuksen oppilaiden näkökulmasta



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Hämeenlinna, Kulttuuri- ja taidetoiminta hyvinvoinnin edistäjänä

kevät, 2018

Emmi-Elina Fjällström

TIIVISTELMÄ



Kulttuuri- ja taidetoiminta hyvinvoinnin edistäjänä
Visamäki, Hämeenlinna

Tekijä	Fjällström Emmi-Elina	Vuosi 2018
Työn nimi	Koululaisten iltapäivätoiminnan saavutettavuuden parantaminen – Palveluun ohjauksen kehittäminen valmistavan opetuksen oppilaiden näkökulmasta	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö kokoaa ja yhdistää tietoa iltapäivätoiminnan palvelun saavutettavuuden kehittämiseksi Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla (kasko). Aineisto koostuu iltapäivätoiminnan palveluun ohjaukselta tekeville suunnatusta kyselystä, jonka tuloksia reflektoidaan kasvon maahanmuuton kehittämissuunnitelman sekä iltapäivätoiminnan palvelumuotoiluprosessien löydösten kanssa.

Kyselyyn vastanneet (N=65) olivat kiinnostuneita ohjauksesta. Heistä 37 % koki, että ohjaaminen kuuluu omalle ammattiryhmälle, mutta samalla 26 % vastaajista ilmaisi, ettei tiedä ohjauksen käytännöistä.

Iltapäivätoiminnan palveluun ohjataan monessa paikassa. Sopiva ajoitus palveluun ohjaukselle on viimeistään kouluun ilmoittautumisen yhteydessä. Iltapäivätoiminnan palveluun ohjauksen haasteita on, ettei palvelu usein ole asiakkaalle ennestään tuttu, ohjausmateriaalin ja mallin puute sekä yhteisen kielen löytäminen. Valmistavan opetuksen ilmoittautuu lapsia ympäri vuoden, jolloin haasteena on myös palvelun haku aika ja palvelun saatavuus hakuajan jälkeen.

Opinnäytetyö esittää palveluun ohjauksen mallia, jonka avulla ohjaukselta on helppo tehdä, vaikka palvelu ei olisi ohjaajalle ja asiakkaalle ennestään tuttu. Valmistavaan opetukseen ilmoittautuvan lapsen perhettä tukee monikielisten materiaalien sekä tulkin käyttö ja henkilökohtainen ohjaus. Yksilöllinen ohjaus vie aikaa, joten tieto palvelusta ja ohjausvälineistä tulee olla helposti saatavilla.

Avainsanat Iltapäivätoiminta, saavutettavuus, palvelumuotoilu, visualisointi, valmistava opetus

Sivut 72 sivua, joista liitteitä 5 sivua

ABSTRACT



Promoting Wellbeing Through Culture and Art
Visamäki campus, Hämeenlinna

Author	Emmi-Elina Fjällström	Year 2018
Subject	Improving the accessibility of school afternoon activities – Developing a guidance model on the service from the point of view of preparatory education pupils	

ABSTRACT

This thesis compiles information on how to improve the accessibility for afternoon activities (target group 1.-2. graders) in the Education Division of the Helsinki City. The data consists of a survey directed to the stakeholders giving guidance for immigrant families who have recently moved to Finland or are enrolling their child for preparatory education.

In the survey, 37 % of the respondents pointed out that they are the right personnel to give guidance to families, but 26 % of the respondents emphasized they do not know about the existing guidance models. The main challenges in providing guidance to apply for the afternoon activities are i) that the service is often not familiar to the customer, ii) there is a lack of guidance material and models, and iii) finding a common language to communicate with a family. Finally, there is a mismatch between the enrollment period for preparatory education (available non-stop throughout the year) and the afternoon activities services (enrollment available once a year).

This thesis proposes an easy-to-use model to support the personnel providing service guidance, in order to improve over the gaps detected from the survey data. Individual guidance takes time, so the service and guidance tools should be readily available to support stakeholders.

Keywords Afternoon Activities, Accessibility, Service Design, Visualization, Preparatory Education

Pages 72 pages including appendices 5 pages

SISÄLLYS

1	PAREMPAA OHJAUSTA ILTAPÄIVÄTOIMINNAN PALVELUUN.....	5
2	MAAHANMUUTTAJAOPETUS JA ILTAPÄIVÄTOIMINTA	7
2.1	Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan maahanmuuton kehittämissuunnitelma	7
2.2	Koululaisten iltapäivätoiminta	8
2.3	Koululaisten iltapäivätoiminnan palveluun hakeutuminen	10
2.4	Koululaisten iltapäivätoiminnan palveluun ohjaus	10
2.5	Palvelumuotoilu palvelun saavutettavuuden parantamisessa	11
2.6	Maahanmuuttajalasten perusopetukseen valmistava opetus	14
3	PALVELUUN OHJAUKSEN LAADULLINEN KEHITTÄMISTUTKIMUS.....	15
3.1	Laadullinen tutkimus	16
3.2	Kehittämistutkimus	17
3.3	Kyselytutkimus	18
4	PALVELUN SAAVUTETTAVUUDEN PARANTAMINEN	19
4.1	Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta	19
4.2	Saavutettavuus.....	21
4.3	Palvelumuotoilu	22
5	VISUAALINEN VIESTINTÄ	23
5.1	Visualisointi	24
5.2	Tiedon visualisointi.....	25
5.3	Infografiikka.....	26
5.4	Graafinen suunnittelu	26
5.5	Kuvittaminen	27
6	VALMISTAVAN OPETUKSEN OPPILAAN OHJAUS PALVELUUN	28
6.1	Kyselyyn vastanneet suhtautuivat ohjaukseen myönteisesti	29
6.2	Palveluun ohjattujen valmistavan opetuksen oppilaiden määrä	30
6.3	Hyvät käytännöt palveluun ohjauksessa.....	32
6.4	Palveluun ohjauksen haasteet	34
6.5	Palveluun ohjauksen kehittämistarpeet	35
6.6	Sopiva ajoitus palveluun ohjaamiselle	36
6.7	Missä ja kenen tulisi ohjata iltapäivätoiminnan palveluun.....	37
6.8	Ohjauksessa tarvittavat välineet.....	39
6.9	Kielet, joilla tietoa palvelusta tarvitaan	40
7	YHTEENVETO TULOKSISTA.....	41
7.1	Palveluun ohjauksen haasteet	41
7.2	Ohjauksen hyviä käytäntöjä ja välineitä.....	43
7.2.1	Tulkin käyttö	44
7.2.2	Monikielinen ohjaus	46
7.3	Ohjauksen kehittäminen	47
7.3.1	Ohjausta tekevät tahot ja ammattiryhmät	48

8	PALVELUUN OHJAUKSEN MALLI.....	49
8.1	Monikielinen ohjausmateriaali	52
8.2	Valmistavan opetuksen ilmoittautumislomakkeen avulla palveluun ohjaus ...	54
9	EHDOTUKSIA TOIMENPITEIKSI	55
9.1	Perheen kohtaaminen ja ohjaus koulun alkaessa.....	55
9.2	Monikielisen henkilöstön osaamisen tunnistaminen ja hyödyntäminen	55
9.3	Iltapäivätoiminnan palveluntuottajien ja henkilöstön koulutus.....	56
9.4	Tulkkipalveluiden käyttö	57
9.5	Iltapäivätoiminnan viestinnän kehittäminen	57
9.6	Monikieliset päätösotteet tai saatekirje	58
9.7	Turvapaikanhakijoiden oikeus palvelun maksuhuojennukseen	58
10	JOHTOPÄÄTÖKSET	59
11	POHDINTAA	60
	LÄHTEET	61

Liitteet

Liite 1	Koululaisten iltapäivätoiminnan hakuprosessikuvaus
Liite 2	Kyselylomake
Liite 3	Kenen tulisi ohjata iltapäivätoimintaan (Chord chart-kaavio)
Liite 4	Monikielinen ohjausmateriaali (esimerkki)
Liite 5	Valmistavan opetuksen ilmoittautumislomake

1 PAREMPAA OHJAUSTA ILTAPÄIVÄTOIMINNAN PALVELUUN

Useimpia huoltajia jännittää lapsen koulun alkaminen ja mietityttää, mihin lapsi menee koulupäivän jälkeen, jos aikuinen ei ole kotona. Helsingin kaupungin koululaisten iltapäivätoiminnan palvelut rakentuvat monesta toimijasta ja palvelumallista. Kaupunki on suuri ja palvelu voi näyttäytyä asiakkaalle vaikeasti hahmotettavana kokonaisuutena. Iltapäivätoiminta on tärkeä osa lasten turvallista ja kehittävästä vapaa-aikaa, perheiden arjen sujuvuutta ja se kiinnostaa ja puhututtaa niin kaupunkilaisia kuin päättäjiäkin.

Iltapäivätoiminnan palveluun ohjataan kaupungin taholta monin eri tavoin, niin esiopetuksesta käsin, kouluun ilmoittautuessa, kuin vielä koulun alkaessakin. Kaupunkiin muuttaa perheitä, joiden tieto palveluista, äidinkieli sekä kielitaito vaihtelevat. Useimmiten nämä perheet kaipaavat helposti saatavilla olevaa tietoa ja tarvittaessa henkilökohtaista ohjausta saadakseen tarvitsemaansa palvelua.

Elokuusta 2017 lähtien kaikki suomen kieltä valmistavassa opetuksessa opiskelevat 1.-2.luokkalaiset aloittavat koulunsa oman alueensa lähikoulussa. Ohjaamalla valmistavan opetuksen oppilaita iltapäivätoimintaan voidaan tukea sosiaalisten suhteiden syntymistä, oppimista ja kotoutumista.

Opinnäytetyö käsittelee valmistavan opetuksen oppilaiden ohjausta koululaisten iltapäivätoiminnan palveluun, mutta se palvelee myös laajempaa käyttäjäkuntaa. Koululaisten iltapäivätoiminnan palvelu Helsingissä tavoittaa yli 10 000 1.-2.luokkalaista, toisin sanoen miltei kahdeksan kymmenestä pienestä koululaisesta osallistuu iltapäivätoimintaan koululla tai koulun lähellä.

Opinnäytetyö on kehittämistutkimus, jonka aineisto koostuu iltapäivätoiminnan palveluun ohjaaville tahoille suunnatun kyselyn eli koulujen, varhaiskasvatuksen sekä sosiaali- ja terveystieteiden työntekijöiden henkilöstön (N=65) vastauksista. Työn tavoitteena on kehittää ohjauksen välineitä luomalla ohjausmalli sekä ohjausmateriaalia iltapäivätoiminnan palveluun ohjauksen tueksi ja näin parantaa palvelun saavutettavuutta. Opinnäytetyön kysely keskittyi perusopetuksen iltapäivätoimintaan ohjaukseen, mutta sen tuloksista on hyötyä myös leikkipuisen iltapäivätoiminnalle.

Opinnäytetyöllä haetaan vastauksia kysymyksiin mitä haasteita palveluun ohjauksen näkökulmasta on, sekä millaista materiaalia, ohjaus- tai palvelumallia tarvitaan palveluun ohjaamiseen. Lisäksi kyselyn avulla haluttiin selvittää ketkä ohjaavat valmistavan opetuksen oppilaita haakeutumaan perusopetuksen iltapäivätoimintaan, jotta voitaisiin ottaa

huomioon erilaisten ohjaustahojen tiedon tarpeet materiaalin laatimisessa.

Reflektoin tutkimuskysymystä rinnakkain Kasvatuksen ja koulutuksen maahanmuuton kehittämissuunnitelman sekä iltapäivätoiminnan palvelumuotoiluprosessien kanssa. Pyrin löytämään aineistosta yhdenmukaisuuksia sekä kokoamaan yhteen ohjauksen haasteita ja hyviä käytäntöjä, jotka tulevat kaupungin strategian sekä toimialan tasolta.

Kaupungin strategian mukaan Helsinki haluaa olla ”Maailman toimivin kaupunki”. Tavoitteena on tehdä asioita jatkuvasti hieman paremmin, mikä näkyy arkea helpottavina asioina ihmisten jokapäiväisessä elämässä. Strategiassa toimivuus rakentuu tasa-arvolle, yhdenvertaisuudelle, vahvalle sosiaaliselle koheesiolle ja avoimelle osallistavalle toimintatavalle. Toimivaa kaupunkia rakennetaan luottamuksen varaan. Helsinki edistää suvaitsevaisuutta ja monimuotoisuutta. Muotoilu on kaupungille kansainvälisesti merkittävä erottautumistekijä. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan näkökulmasta strategiassa ”Helsinki on maailman vaikuttavin paikka oppia” (Helsingin kaupungin strategia 2017).

Strategiassa ei suoraan mainita palveluiden saavutettavuutta, mutta se voidaan ymmärtää liittyvän vahvasti toimivuuden käsitteeseen. Palvelun näkökulmasta toimivuus on hyödyllistä vain, mikäli se saavuttaa kaupunkilaiset. Ammatillinen taustani sosionomina on maahanmuuttajien neuvonta- ja kotouttamistyössä, koulutuksen alalla valmistava opetuksen, oman uskonnon ja oman äidinkielen opetuksen sekä iltapäivätoiminta koordinoinnissa. Kiinnostus palveluiden saavutettavuuden kehittämiseen sekä selkokielisten verkkosivujen ja monikielisten materiaalien tuotantoon kulkee mukanani eri työpaikoilla.

Kulttuurialalla taustani on muotoilussa sekä kulttuurituotannossa. Näiden näkökulmien kautta minua kiinnostaa asiakkaan kokemus palvelusta sekä se, millaisilla keinoilla ja resursseilla on mahdollista tuottaa asiakkaalle toivottuja kokemuksia ja elämyksiä. Työssä pyrin keskittymään voimavaroihin ja osaamiseen, pyrkimyksenä on edistää hyvinvointia niin työntekijän kuin palvelun käyttäjän näkökulmasta.

2 MAAHANMUUTTAJAOPETUS JA ILTAPÄIVÄTOIMINTA

Opinnäytetyön aiheen valintaan vaikuttivat työssäni iltapäivätoiminnan aluekoordinaattorina ajankohtaiset prosessit palvelun kehittämiseksi. Osallistuin kasvatuksen ja koulutuksen toimialan maahanmuuton kehittämissuunnitelman työpajoihin vuonna 2017 iltapäivätoiminnan edustajana.

Koululaisten iltapäivätoiminnan palvelut eli perusopetuksen ja leikki- puistojen iltapäivätoiminta yhdistyivät yhteiseksi palveluksi 1.6.2017 Helsingin kaupungin toimialauudistuksen yhteydessä. Palvelun kehittämisen ja yhteisten prosessien luomisen tukena käytetään palvelumuu- toilua. Tavoitteena on asiakasymmärryksen lisääminen ja palveluiden sisällön ja hakuprosessin kehittäminen niin, että tulevaisuudessa pal- veluun voisi hakeutua ja saada ohjausta sähköisesti järjestelmästä, joka auttaa perhettä tekemään valinnan palveluiden välillä. (Palve-Kaunisto 2018)

2.1 Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan maahanmuuton kehittämissuunnitelma

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan (kasko) maahanmuuton kehittämissuunnitelma pohjautuu Helsingin kaupungin strategiaan vuosille 2017-2021 ja se on laadittu yhteiskehittämisen menetelmällä 350 toimialan työntekijän ja opiskelijan voimin neljässä työpajassa 2017. Kaskon palveluiden merkitys maahanmuuton näkökulmasta on keskeinen. Päiväkodeissa, kouluissa ja oppilaitoksissa eletään arkea kaikkien kaupungin väestöryhmien vuorovaikutuksessa ja vuonna 2030 mennessä ulkomaalaistaustaisten määrä väestössä on kasvanut ennus- teen mukaan joka kuudennesta joka neljänteen asukkaaseen. (Kaskon maahanmuuton kehittämissuunnitelma -luonnos, 2018)

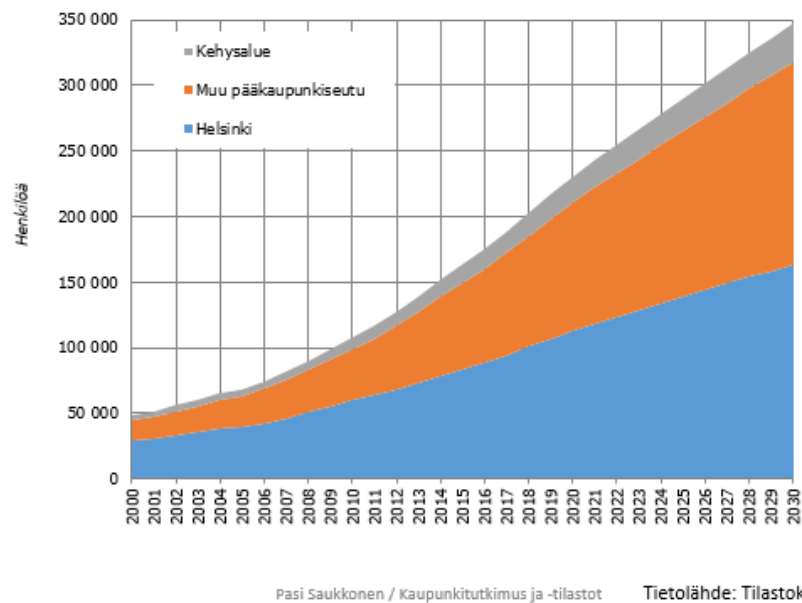
Maahanmuuton kehittämissuunnitelma jakautuu 1) oppimisen, 2) oh- jauksen ja 3) henkilöstön osaamisen ja rekrytoinnin kehittämisen pää- teemoihin. Suunnitelman tavoitteina ovat muun muassa yhdenvertai- set ja saavutettavat mahdollisuudet kasvatukseen ja koulutukseen, ul- komaalaistaustaisten oppimistulosten paraneminen vastaamaan kan- taväestön oppimistuloksia, osallistava toimintakulttuuri, joka perustuu luottamukseen ja arvostukseen sekä henkilöstön kielitietoinen ja asi- akkaan monimuotoisia tarpeita huomioiva osaaminen.

Suunnitelman ohjausta ja neuvontaa käsittelevän työskentelyn keskei- set kehittämistavoitteet, jotka liittyvät myös iltapäivätoiminnan palve- luun ohjaamiseen voidaan jaotella seuraavasti: 1) Viestinnän selko- ja monikielisyys, 2) ohjauksen ja neuvonnan yhdenmukaisuus ja ajankoh- taisuus kaikille asiakasryhmille ja 3) jatkuvat, eteenpäin vievät polut ohjauksessa. Kehittämissuunnitelmassa on koottu myös toimenpiteitä,

joilla tavoitteisiin päästään. (Kaskon maahanmuuton kehittämissuunnitelma–luonnos, 2018)

Opinnäytetyössä viitataan erityisesti ohjauksen tavoitteisiin, toimenpiteisiin ja mittareihin ja suuntaan työtä näiden mukaisesti. Palaan maahanmuuton kehittämissuunnitelmaan opinnäytetyön tulokset–osiossa, jossa reflektoin kyselyn tuloksia kehittämissuunnitelman kautta. Käyn työn johtopäätöksissä läpi ehdotettuja toimenpiteitä suhteessa iltapäivätoimintaan ohjaukseen ja otan ne osaksi tämän opinnäytetyön tavoitteena olevaa ohjausmallia.

Maahanmuutto ja suomessa syntyneet maahanmuuttajaperheiden lapset ovat merkittävässä osassa Helsingin väestörakenteen muutoksessa myös tulevaisuudessa. On tärkeää kiinnittää huomiota siihen, kuinka näitä perheitä ja lapsia voidaan oikea-aikaisesti tukea löytämään oma paikkansa helsinkiläisenä. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan palvelut ovat avainasemassa tässä työssä. Kouluun on tulossa huomattava määrä ensimmäisen sukupolven helsinkiläisiä tulevana vuosina. (Saukkonen 2017).



Kuva 1: Vuoteen 2030 mennessä ennusteena on, että kaupungissa asuu yli 15000 vieraskielistä henkilöä. (Saukkonen 2017)

2.2 Koululaisten iltapäivätoiminta

Koululaisten iltapäivätoiminta on Helsingin kaupungin järjestämä palvelu, joka tarjoaa koulun jälkeen ohjattua, turvallista vapaa-ajan toimintaa, lepoa, liikuntaa, ulkoilua ja välipalaa koulussa tai koulun lähiympäristössä. Perusopetuksen iltapäivätoiminta on suunnattu 1.-2.-luokkalaisille sekä opetuksen erityistä tukea saaville lapsille. Leikkipisteiden iltapäivätoimintaan voi ilmoittautua edellä mainittujen lisäksi myös kolmannelta luokalta ylöspäin.

Koululaisten iltapäivätoimintaa järjestävät perusopetuslain mukaisesti koulut ja palveluntuottajat sekä varhaiskasvatussuunnitelman mukaisesti leikkipuistot. Perusopetuksen iltapäivätoiminnan palveluntuottajana voi toimia yksityinen palveluntuottaja tai osakeyhtiö, järjestö tai seurakunnat kaupungin avustuksen turvin. Perusopetuksen iltapäivätoimintaa järjestävät myös koulut koulujen budjettikehyksen mukaisella koulunkäyntiavustajaresurssilla ja leikkipuistot oman toimintasuunnitelmansa ja budjettiraaminsa ohjaajaresurssien mukaisesti. (Perusopetuksen iltapäivätoiminnan järjestämistä ohjaa Perusopetuslaki (Finlex) sekä Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminnan perusteet 2011 (OPH). Leikkipuistojen iltapäivätoiminta on leikkitoimintaa, jota ohjaa varhaiskasvatustilaki (Finlex) ja varhaiskasvatussuunnitelma.

Perusopetuslain mukaista iltapäivätoimintaa koordinoivat neljä aluekoordinaattoria ja heidän lähiesimiehenään toimii koululaisten iltapäivätoiminnan palveluvastaava. Leikkipuistojen iltapäivä- ja aamupäivisin tapahtuvasta pikkulasten leikkitoiminnasta vastaavat ja alueellisten leikkipuistoyksiköiden esimiehinä toimii kymmenen johtavaa leikki- puisto-ohjaajaa.

Koululaisten iltapäivätoiminnasta on julkaistu kansainvälisiä tutkimuksia liittyen sen vaikutuksesta koulumenestykseen. Suomeksi tutkimustietoa on vähän erilaisia opinnäytetöitä ja väitöskirjoja lukuun ottamatta. Aiheesta tehdyt YAMK-opinnäytetyöt käsittelevät iltapäivätoiminnan palveluntuottajien yhteistyötä koulujen (Peltonen 2015) tai kaupungin hallinnon kanssa (Kauppinen 2016), palveluntuottajan toiminnan ja johtamisen kehittämistä (Salmi 2015), erityistä tukea tarvitsevien lasten näkökulmaa toiminnassa (Birling 2015) tai toiminnan merkitystä (Laitio 2014) lapsen kokemusten, hyvinvoinnin, valvotun vapaa-ajan tai sosiaalisten suhteiden kautta.

Saari (2011) vertailee väitöskirjassaan vammaisten lasten inklusiosta liikunnallisessa iltapäivätoiminnassa Allportin kontaktiteoriaa sitä kritisoivaan konfliktiteoriaan viitaten Kuperiseen (2005) (Saari 2011, 17). Kontaktiteorian mukaan inklusio eli eri taustaisten lasten osallistuminen iltapäivätoiminnassa voi yhteisen toiminnan kautta lisätä lasten osallisuuden lisäksi luonnollisia kohtaamisia. Niin sanotun konfliktiteorian mukaan erilaisten ihmisten kanssa tekemisiin joutuminen lisää konflikteja ja syrjintää rajallisten resurssien äärellä. Esimerkkinä tästä teoriasta pidetään maahanmuuton seurauksena lisääntyvää rasismia. Saari kuitenkin päättelee inklusion tarvitsevan erilaisia paikkoja kohdata toisia ja purkaa toiseuden aiheuttamia pelkoja (2011, 130).

2.3 Koululaisten iltapäivätoiminnan palveluun hakeutuminen

Iltapäivätoiminnan hakuaika on vuosittain tammikuun puolesta välistä huhtikuun loppupuolelle asti. Se alkaa kouluun ilmoittautumispäivänä ja jatkuu pitkälle kevääseen sen vuoksi, että erityisen tuen päätösprosessi eli erityisluokkapäätökset valmistuvat usein vasta huhtikuun puolella välissä. Hakemus tehdään paperilomakkeella palauttamalla se suoraan toimintapaikkaan. Perusopetuksen iltapäivätoimintaan haetaan ja siitä tehdään päätös jonka huoltaja saa kesäkuun loppuun mennessä. Leikkipuiston iltapäivätoimintaan ilmoitaudutaan ja siitä lähetetään huoltajalle sijoitusilmoitus kesäkuun alkuun mennessä. (Helsingin kaupunki 2018). Käsittelyprosessi on hidaskäyttöinen manuaalisuutensa vuoksi, kun keväällä 2018 toimintaan hakeutui yhteensä noin 9500 lasta (Eriksson 2018).

Perusopetuksen ja leikkipuistojen iltapäivätoiminnan palvelut ovat jokseenkin vaikeasti hahmotettava palvelukokonaisuus huoltajille, joilla ei ole ennestään kokemusta palvelusta (Kurri, T. & Rannisto, A. 2018).

Toimintaan hakeutuessa perheet saavat tietoa palvelusta esimerkiksi median, kaupungin verkkosivujen, palveluntuottajan, leikkipuiston, esiopetuksen tai omien tuttavien kautta tai kouluun ilmoittautumisen yhteydessä (Oppijan polku 2017). Jos huoltaja ei löydä tietoa tai kokee tiedon vaikeasti löydettäväksi tai hahmotettavaksi, hän voi turvautua omiin sosiaalisiin verkostoihin ja paikallisen sosiaalisen median kanaviin, jossa vanhemmat jakavat tietoa palveluun hakeutumisesta alueella. Tieto voi olla oikeaa tai väärää. (Kurri, T. & Rannisto, A. 2018). Koululaisten iltapäivätoiminnan hakuprosessista on luotu erilaisia prosessikuvauksia eri toimijoiden näkökulmasta (Liite 1).

2.4 Koululaisten iltapäivätoiminnan palveluun ohjaus

Iltapäivätoiminnan palveluun ohjaaminen tapahtuu usein koulujen ja iltapäivätoiminnan ryhmien kautta. Ohjausta palveluun tekevät esimerkiksi koulusihteerit, rehtorit, opettajat sekä esimerkiksi kouluilla toimivat monikieliset ohjaajat. Valmistavaan opetukseen osallistuu myös pakolais- ja turvapaikanhakijaperheiden lapsia, joiden perheille on tarjolla ohjausta esimerkiksi maahanmuuttoyksikön sosiaalityön tai vastaanottokeskuksen sosiaaliohjauksen kautta. Tämänhetkisen palvelun koordinoinnista kertyneen kokemustiedon kautta näyttää siltä, että maahanmuuttajalapsen iltapäivätoimintaan ohjautumiseen riippuu edellä mainittujen palveluun ohjauksesta. Oli siis ajankohtaista selvittää iltapäivätoiminnan palveluun ohjauksen nykytilannetta.

Alustavat luvut perusopetuksen toimintaan osallistuvien valmistavan opetuksen ja S2-opetukseen osallistuvien lasten määrästä olivat vaatimattomia. Helsingin kaupungin oppilastietojärjestelmän MultiPrimuk-

sen mukaan valmistavan opetuksen 154:sta 1.-2. luokkalaisesta oppilaasta osallistui perusopetuksen iltapäivätoimintaan maaliskuussa 2017 n. 19 % ja elokuussa 2017 valmistavan oppilaista iltapäivätoimintaan osallistui noin 25 %. Vastaava kaikkien 1.-2.luokkalaisten, eli iltapäivätoiminnan palvelun kohderyhmään kuuluvien, osallistumisprosentti on noin 55 %. (Elsinen & Fjällström 2017).

Valmistavaan opetukseen osallistuvien lasten tai muiden kaupunkiin muuttavien koulun aloittaminen voi sijoittua mihin tahansa aikaan vuodesta muuton ajankohdasta riippuen. Iltapäivätoimintaan hakuaja on tammi-huhtikuussa, ja vain hakuajan sisällä vastaanotetut hakemukset käsitellään kesäkuun aikana. Palveluun voi kuitenkin hakeutua myös hakuajan ulkopuolella, mutta paikan toiminnasta saa tällöin vain, mikäli paikkoja on vapaana. Kaupunkiin hakuajan ulkopuolella muuttaville ei ole erikseen varattua paikkakiintiötä/resurssia joten paikan saaminen ei ole varmaa.

2.5 Palvelumuotoilu palvelun saavutettavuuden parantamisessa

Palvelumuotoiluun käsite avataan luvussa 5 Tietoperusta ja keskeiset käsitteet. Iltapäivätoiminnan palveluun hakeutumisen ja palvelupolun kehittäminen oli osa kaupungin palveluiden digitalisointihanketta. Oppijan polku-hankkeeseen (OP) osallistui 3-6/2017 varhaiskasvatuksen, perusopetuksen sekä Digitaalinen Helsinki-hankkeen asiantuntijoita, ja sen tarkoituksena oli kuvata asiakaslähtöinen asiakkaaksi hakeutumisen palvelupolku nivelvaiheineen varhaiskasvatuksesta oppivelvollisuuden päättymiseen. Tavoitteena oli koota asiakkaaksi hakeutumisen prosessit ja tunnistaa kehittämiskohteet, sekä luoda yhteistä ymmärrystä ja toimintatapoja uudella toimialalla. Oppijan polku-hankkeella luodaan pohjaa sähköisen ”Lapsen polku” asiakkaaksi hakeutumisen ja ilmoittautumisjärjestelmän kehittämiseksi (Majuri 2017).



Kuva 2: Palveluun hakeutumisen prosesseista konseptoitui ensin varhaiskasvatuksen ja iltapäivätoiminnan palvelua (Majuri 2017).

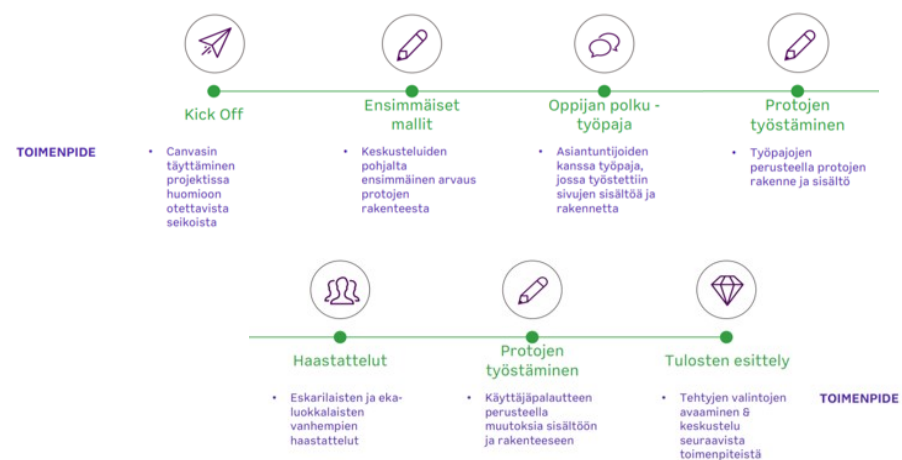
Oppijan polku -hankkeen tarkoituksena oli luoda malli hakeutumista ja ohjausta helpottavalle sähköiselle palvelupolulle, joka palvelisi arviolta noin 80 % kaupunkilaisista. Palvelupolkutyön alussa luonnosteltiin myös enemmän ohjausta tarvitsevan asiakasperheen mahdollisia ohjauspolkuja (heitä arviolta noin 20 % asiakkaista, mukaan lukien vasta maahan tulleet tai muuten enemmän ohjausta tarvitsevat maahanmuuttaja-asiakkaat). (Oppijan polku 2017).



Kuva 3: Hahmotelma maahanmuuttajaperheen iltapäivätoiminnan palvelupolun alkupäästä (Oppijan polku 2017)

Opinnäytetyö käsittelee lyhyesti kolmen palvelumuotoilu-toimiston tuottamia konsepteja ja löydöksiä. Näihin viitataan myöhemmin opinnäytetyössä seuraavilla sulkeissa olevilla lyhenteillä:

- 1) Futurice (F): Oppijan polku –palvelukonseptin testaus asiakkailla todellisella prosessilla. Projektin lopputuloksena syntyi konseptitasoinen kuvaus iltapäivätoiminnan prosessista. (Numminen & Tuikka 2017)

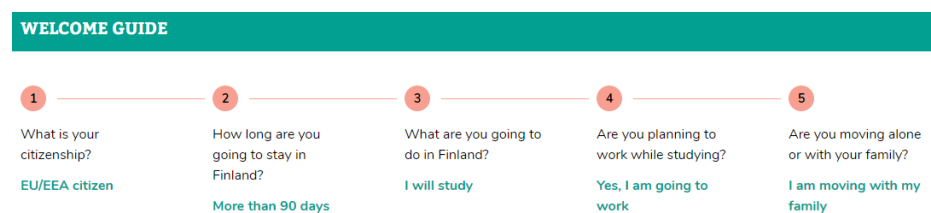


Kuva 4: Oppijan polku –palvelukonseptin verkkosivuprotojen ja asiakastestauksen prosessi (Numminen & Tuikka 2017)

- 2) Kuudes Helsinki: Koululaisten iltapäivätoiminnan (6.IP) sekä maahanmuuttajille suunnatun welcomeguide.fi -verkkosivuston (6.W) käytettävyys- ja statistiikka-analyysi (Halén, Trudgen, Rousu & Luostarinen 2018).



Kuva 5: Asiakaskokemuksia iltapäivätoiminnan verkkosivustosta (Halén ym. 2018)



Kuva 6: Welcome guide –sivusto toimii polkumaisesti (Halén ym. 2018)

- 3) Palmu (P): Asiakasymmärryksen lisääminen haastattelujen avulla. Haastateltuja 10 esiopetusikäisen ja/tai 1.-2.-luokkalaisten huoltajaa, joista 2 maahanmuuttajataustaisia. Haastattelujen painopiste oli iltapäivätoimintaan hakeutumisen prosessissa, odotuksissa ja tiedon tarpeissa suhteessa palveluun (Kurri & Rannisto 2018).



Kuva 7: Haasteita palveluun hakeutumisessa (Kurri & Rannisto 2018).

Palvelumuotoiluprosessien löydöksiin palataan tulokset-osiossa, jossa niitä reflektoidaan suhteessa opinnäytetyön kyselyn tuloksiin. Opinnäytetyön johtopäätöksissä jatketaan pohdintaa edellä mainittujen palvelumuotoiluprosessien maahanmuuttajaperheiden ohjaukseen liittyvien tulosten pohjalta.

2.6 Maahanmuuttajalasten perusopetukseen valmistava opetus

Perusopetukseen valmistava opetus on tarkoitettu vastikään maahan muuttaneille perusopetusikäisille lapsille ja nuorille ja sen tavoitteena on antaa valmiudet perusopetukseen osallistumiseen. Valmistavan opetuksen järjestäminen on kunnille vapaaehtoista (Opetushallitus 2018). Valmistavan opetuksen tavoitteena on antaa tarvittavat valmiudet suomen kielessä ja muut valmiudet yleisopetukseen osallistumiseen (Helsingin kaupunki 2016).

Kaikki Helsingin alakoulut siirtyivät niin sanottuun inklusiiviseen valmistavan opetuksen malliin 1.-2.luokkalaisille elokuussa 2017. Tämä tarkoittaa, että kyseisen ikäryhmän lapset saavat valmistavaa opetusta oman asuinalueensa lähikoulussa ja tuettu suomenkielen oppiminen alkaa yleisopetuksen luokassa. Aikaisemmin valmistavaa opetusta on järjestetty vain osassa Helsingin kouluista, jonka vuoksi monet oppilaat ovat joutuneet siirtymään yleisopetukseen uuteen kouluun vuoden kestävästä valmistavan opetuksen jälkeen. (Helsingin kaupunki 2017).

Koulu saa opetuksen järjestämiseen oppilaskohtaisen ”reppurahan” jonka avulla se rakentaa oppimisen tuen parhaaksi katsomallaan tavalla. Inklusiivisen valmistavan opetuksen on koettu edistävän suomen kielen oppimista ja kotoutumista alkuopetusikäisillä lapsilla. Mallin etuna lapsen näkökulmasta on, että hänen ei enää tarvitse vaihtaa valmistavan opetusvuoden jälkeen koulua, ja syntyneet kaveruussuhteet eivät tämän vuoksi katkea. (Helsingin kaupunki 2017).

Valmistavaan opetukseen voi ohjautua lapsia myös esiopetuksessa tai esiopetuksen kautta. Jos alle kouluikäisenä Suomeen muuttaneella lapsella suomen kielen taito jää esiopetuksen alkaessa alle kehittyvän alkeiskielitaidon, hän saa valmistavaa opetusta esiopetuksessa. Mikäli esiopetusvuoden keväällä S2-opettaja on arvioinut, että lapsen kielitaito (Helsingin kaupunki 2017), voi hän lapsen huoltajan kanssa ilmoittaa lapsen lähikoulun inklusiiviseen valmistavaan opetukseen. Yhteensä lapsella on oikeus valmistavaan opetukseen enintään 12 kuukauden ajan. (Helsingin kaupunki 2017).

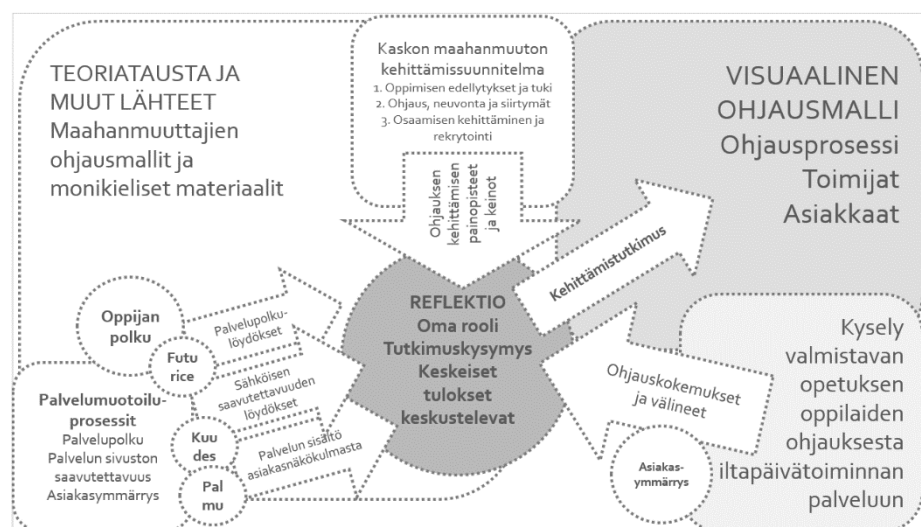
3 PALVELUUN OHJAUKSEN LAADULLINEN KEHITTÄMISTUTKIMUS

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä tietoa iltapäivätoimintaan palveluun ohjauksen haasteista, jolloin palveluun ohjaamista voidaan tehostaa. Tällä pyritään palvelun saavutettavuuden parantamiseen. Työn tarkoituksena on tuottaa iltapäivätoiminnan palvelulle ohjausmalli, joka hyödyntää visuaalisia elementtejä, sekä ohjausta tukevaa materiaalia eri ammattiryhmien tekemään ohjaustyöhön. Niin eri taustaisten ja kielisten perheiden, opettajan kuin koulunkin näkökulmasta palveluun löytämisen ja ohjaamisen haasteita ovat tiedon pirstaleisuus ja vaikeakielisuus. Palveluun ohjaavia tahoja on tarpeen selvittää, jotta voidaan ottaa huomioon erilaiset tiedon tarpeet materiaalin laatimiseksi.

Haen työssä vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1) Mitä haasteita palveluun ohjauksen näkökulmasta on olemassa?
- 2) Millaista materiaalia tai ohjausmallia tarvitaan ohjauksessa?
- 3) Ketkä ohjaavat valmistavan opetuksen oppilaita hakeutumaan perusopetuksen iltapäivätoimintaan?

Opinnäytetyössä käyn läpi kaskon maahanmuuton kehittämissuunnitelman tavoitteita viitaten ohjauksen tavoitteisiin, toimenpiteisiin ja mittareihin ja suuntaan työtä näiden mukaisesti. Opinnäytetyön tulokset-osiossa reflektoin kyselyn tuloksia suhteessa kehittämissuunnitelmaan. Käyn työn johtopäätöksissä läpi maahanmuuton kehittämissuunnitelmassa ehdotettuja ohjauksen toimenpiteitä suhteessa iltapäivätoimintaan ja otan ne osaksi tämän opinnäytetyön tavoitteena olevaa ohjausmallia. Kerään opinnäytetyössä yhteen myös palvelumuotoiluprosessien maahanmuuttajaperheiden ohjaukseen liittyvät löydökset. Palaan niihin tulokset-osiossa, jossa niitä reflektoidaan suhteessa opinnäytetyön kyselyn tuloksiin. Opinnäytetyön johtopäätöksissä jatketaan pohdintaa edellä mainittujen prosessien pohjalta.



Kuva 8: Tutkimusasetelma

3.1 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyö on menetelmiä yhdistelevä kehittämistutkimus joka koostuu ohjausta tekeville ammattiryhmille kohdistetusta määrällis-laadullisesta kyselystä sekä kyselyn tulosten reflektoinnista yhdessä Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan maahanmuuton kehittämissuunnitelman ja iltapäivätoiminnan palvelunmuotoiluprosessien tulosten kanssa. Työn luonne on ohjausta kartoittava sekä yhteiskehittämisen prosesseja kokoava. Opinnäytetyö ei pyri luomaan aineistosta teoriaa, vaan löytämään aineistosta yhtäläisyyksiä ja kehittämään niiden avulla ohjauksen mallia.

Hirsjärvi, Remes & Saajavaara (2015, 136) tiivistävät kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen eli määrällisen ja laadullisen tutkimuksen suhdetta mm. seuraavasti: niitä ei voida täysin erottaa toisistaan, ne täydentävät toisiaan, niitä käytetään rinnakkain ja kvantitatiivinen voi tulla ennen kvalitatiivista vaihetta. Mittaaminen tapahtuu molemmilla tasoilla ja tasot ovat vastavuoroisia (2015, 136–137). Määrällisen tiedon mittaamisen jälkeen voidaan esittää kysymyksiä, jotka kuvailevat esimerkiksi tutkitavan asian luonnetta, laatua tai suhteita. Opinnäytetyössä kvalitatiivisen tutkimuksen mukaisen kiinnostuksen kohteena ovat säännönmuokauskeksiminen sekä reflektio (Hirsjärvi ym. 2015, 165).

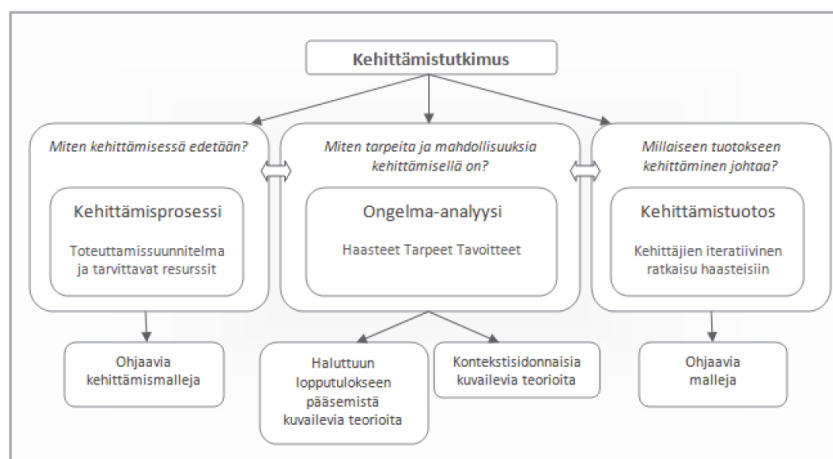
Eskolan & Suorannan kuvaamia laadullisen tutkimuksen ominaispiirteitä opinnäytetyössä ovat mm. prosessin aikana tarpeen mukaan tarkentuva ja muuttuva tutkimussuunnitelma. Aineisto koostuu erilaisista teksteistä, kuten kyselyvastauksista ja prosessien diakoosteista (Eskola & Suoranta 1998, 14–15). Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus on kuvata elämää ja siinä ilmeneviä suhteita niiden moninaisuudessaan. Pyrkimys on näin ollen kokonaisvaltaisen näkemyksen luomiseen niin, että totuusväittämien vahvistamisen sijaan löydettäisiin tai paljastettaisiin tosiasioita (Hirsjärvi ym. 2015, 160–161).

Parhaimmillaan tutkimuksen teoria keskustelee tutkimusaineiston kanssa niin, että se luo jonkin uuden ajatuksen tai näkökulman jo olemassa olevaan. Ilman teoriaa tulosten tulkinta jää selvitykseksi, ja ehdottavatkin suhtautumista teoriaan mahdollisuutena. Aineistoa tarkastellaan taustateoriaa vasten ja tämän lisäksi tulkintateoria auttaa tekemään valintoja tutkimuskysymyksen suuntaisesti runsaan aineiston äärellä (Eskola & Suoranta 1998, 80–83).

3.2 Kehittämistutkimus

Kehittämistutkimuksessa on havaittavissa samankaltaisia piirteitä palvelumuotoiluprosessin kanssa. Kehittämistutkimuksen avulla pyritään muutokseen jonkin aikaansaadun menetelmän, tai tämän työn tapauksessa mallin, avulla. Kehittämistutkimus etenee sykleittäin: suunnittelu, toiminta, havainnointi ja seuranta toistuvat kehämäisesti. (Kananen 2015, 41). Palvelumuotoilun avulla kerätään käyttäjätietoa, ideoidaan konseptia, tehdään kokeiluja ja palataan jälleen käyttäjäkokemuksen kautta konseptin kehittämiseen. (Miki, Hosono & Yamamoto, 2011, 233).

Kehittämistutkimuksessa keskeistä on tutkittavan ongelman tunnistaminen ja sen muotoileminen tutkimuskysymykseksi. Kehittämistutkimuksessa kulkee rinnan tutkimus- ja muutosprosessi tai -sykli. Tavoitteena on kehittämisuotos, jonka avulla ongelma pyritään ratkaisemaan. Kehittämistutkimukseen kuuluu myös arvioida muutosta tarkastelemalla, onko ongelma saatu poistumaan. Muutosprosessi voi olla tutkimusprosessia haastavampi. Kehittämistutkimuksen sanotaankin alkavan ”siitä, mihin perinteinen tutkimus päättyy”. Aluksi määriteltävä kehittämissyön kohde ja sen nykytila kartoitetaan ja tutkimuksen avulla pyritään määrittelemään ongelmaa tarkemmin ja etsimään ratkaisumalleja. Tutkimusta tarvitaan myös tulosten ja vaikutusten arviointiin. (Kananen 2015, 40–41)



Kuva 9: Kehittämistutkimuksen osa-alueet (Rukajärvi-Saarela 2015, 30 mukailten Edelsonia 2002 ja Pernaata 2011)

Muotoilua käytetään myös tutkimuksen välineenä. Muotoiluprosessille tyypillistä on iteratiivisuus, eli prosessin mittainen toistuvuus, jatkuva tarkastelu ja parantelu. (Edelson 2002, 106). Ongelma-analyysissä määritellään tutkimuksen tavoitteet ja arvioidaan tarpeet ja se kehittyy muotoiluprosessin myötä yhdistellen tietoa eri lähteistä. Muotoiluprosessi käynnistyy tyypillisesti silloin, kun havaitaan jokin ongelma tai mahdollisuus kehittämiseen ja se etenee analysoiden, kokeillen ja mallintamalla lopulta toteutusta arvioiden (2002, 109).

Muotoiluprosessi on sarja päätöksiä siitä, miten suunnitteluprosessi etenee, mihin tarpeisiin se vastaa ja mikä on muotoilutuotteen lopputulos. Päätöksenteon haasteellisuus ja muotoiluprosessin mukanaan tuoma oppiminen riippuu siitä, ollaanko suunnittelemassa rutiininomaisesti jotakin tuttua vai tavoitellaanko jotakin vaativaa tai innovatiivista lopputulosta (Edelson 2002, 108). Tärkeää on siis pohtia mitä ollaan tekemässä ja kenelle, millä tavoin ja mistä lopputulos muodostuu.

Kehittämistutkimuksessa käytetty Ankkuroitu teoria –menetelmä (Grounded Theory) pyrkii löytämään jatkuvan vertailun (Constant Comparison Method) avulla yhteisiä käsitteitä ja teemoja tutkimuksen käsitteisiin liittyvistä aineistoista. Ankkuroitu teoria pyrkii luomaan aineistoon perustuvan ja kytkeytyvän teorian ja konseptin. Konsepti kehittyy vertailemalla aineistoissa esiintyviä löydöksiä ja luomalla niistä kategorioita. Tavoitteena on kuvata, mitä tutkittavassa ilmiössä tapahtuu. Vertailemalla edelleen kategorioita voidaan vahvistaa niiden selitystä. Jatkuva vertailu päättyy, kun uusia havaintoja aineistosta ei enää synny (Goulding 2002, 68–69).

3.3 Kyselytutkimus

Opinnäytetyön aineisto koostuu osittain strukturoidusta kyselyaineistosta. Kun halutaan saada selville tutkittavien ajatuksia, tuntemuksia, kokemuksia tai uskomuksia, voidaan käyttää tutkimusmenetelmänä esimerkiksi haastatteluja tai kyselylomakkeita. (Hirsjärvi ym. 2015, 185). Aineistoa voi käyttää ja sitä voidaan analysoida niin määrällisesti kuin laadullisesti (em. 1998, 13), mikä lisää tulosten uskottavuutta.

Kyselyn heikkouksia puolestaan on, että aineisto saattaa jäädä pinnalliseksi tai että vastaajat eivät ole riittävän perillä aiheesta, jota kysymykset koskevat (Hirsjärvi ym. 2015, 195). Kyselylomaketta ei voida pitää objektiivisena aineistonkeruuvälineenä, sillä sen rakentamiseen käytetään jo olemassa olevaa tietoa (Eskola & Suoranta 1998, 22). Kyselyn tarkoitus oli tuottaa tietoa ohjausta tekevien ammattiryhmien tarpeista ja se oli laadittu maahanmuuttotyössä saamani empiirisen kokemuksen perusteella. Eskolan & Suorannan mukaan oppiakseen uutta tutkijan tulisi tunnistaa olettamuksensa mutta samalla hänen ”pitäisi yllättyä” työn edetessä (1998, 20).

4 PALVELUN SAAVUTETTAVUUDEN PARANTAMINEN

Palveluun ohjauksen näkökulmasta opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat maahanmuuttajien ohjaus ja neuvonta, saavutettavuus sekä palvelumuotoilu.

Monikulttuurisen ohjauksen ja neuvonnan kehittämistä puoltaa myös Unescon kulttuurista moninaisuutta koskevan yleismaailmallisen julistuksen toteuttamissuunnitelma. Sen mukaan kulttuuritaustoiltaan erilaisten ihmisten osallistuminen helpottuu kulttuuriseen moniarvoisuuteen liittyvän tiedon ja hyvien käytäntöjen levittämisen kautta. Toteuttamissuunnitelmassa painotetaan myös tietoverkkojen monikielisuuden ja tiedon saavutettavuuden edistämistä. (Unesco 2001).

4.1 Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta

Opinnäytetyössä monikulttuurisella ohjauksella (*guidance*) ja neuvonnalla (*counselling*) tarkoitetaan asiakkaan tarpeita kohtavia prosesseja ja saavutettavaa tiedottamista tuottaessa palvelua erikielisille- ja taustaisille asiakkaille. Ohjauksen ja neuvonnan tavoitteena on tietämystä ja tuntemusta arkipäiväiseen elämään liittyvistä toimintaympäristöistä, yhteisöistä ja palveluista, jotta hän voidaan tehdä valintoja sekä osataan toimia edellä mainituissa yhteyksissä.

Ohjauksen ja neuvonnan käsitteitä käytetään myös toisistaan erillisinä, jolloin ohjauksella viitataan tavallisesti juuri tiedon keskeiseen rooliin prosessissa. Neuvonnalla taas viitataan ”syvällisempiin” prosesseihin, joissa työntekijä tukee asiakasta ratkaisemaan ongelmia ja tekemään itsenäisiä valintoja. (Launikari & Puukari 2005, 9).

Se, tehdäänkö asiakastilanteessa ohjausta vai neuvontaa, riippuu varmasti tilanteesta, työntekijän roolista ja asiakkaan tarpeesta. Esimerkiksi päivittäin lapsia ja vanhempia tapaavat työntekijät kohtaavat työssään perheitä syvemmällä tasolla, jolloin herää monenlaisia kysymyksiä ja niitä on mahdollista käsitellä eri tavoin. Työssä ohjauksen ja neuvonnan käsitteitä kuljetetaan yhdessä sen vuoksi, että kokemukseni mukaan molemmat elementit ovat päivittäisessä asiakastyössä tarpeen. Tilanteesta ja asiakkaasta riippuen tarvitaan eritasoista tietoa ja tukea, jotta että erilaisten kysymysten äärellä päästään eteenpäin.

Ohjauksen ja neuvonnan tehtävä on myös tukea kotoutumista ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden tunnetta (*cohesion*). Tämä ei koske ainoastaan maahanmuuttajia, vaan myös yhteiskunnan muita kansalaisia, jolloin voidaan ajatella että ohjausta ja neuvontaa tekevien ammattilaisten rooli on myös rakentaa molemminpuolista ymmärrystä ja liennyttää mahdollisia jännitteitä, joita monikulttuurisuuteen liittyy. Tällöin

ohjauksen ja neuvonnan rooli on välittäjä- ja muutosagenttina toimiminen. (Launikari ja Puukari 2005, 23–25).

Monikulttuurista ohjausta ja neuvontaa työssään tekevät ovat asiakkaidensa tapaan monien muuttujien, muun muassa oman kulttuurisen taustansa, kokemustensa sekä käyttäytymisensä sekä katsomuksensa ja tottumustensa yhteissumma. Ihmiset tekevät näihin tekijöihin perustuvia havaintoja ja rakentavat käsitystään ”muista”. Mikään kulttuuri ei ole muuttumaton vaan monimuotoinen ja jatkuvasti elävä. Monikulttuurisessa ohjauksessa olennaista on havainnoida ohjausta kokonaisuutena tunnistuen myös omia taustatekijöitään. Kohtaamisessa huomio kiinnittyy helposti kulttuurien välisiin eroihin ja tällä on tiedostamatonta vaikutusta vuorovaikutukseen ja kohtaamisen dynamiikkaan. (Garcea 2005, 55).

Kulttuurien välinen kommunikaatio ei ole vain keskustelua kielten välillä jonkin yhdistävän välineen avulla, se on myös eräänlaista neuvoteltua merkityksistä ja ymmärryksen kasvattamista (Garcea 2005, 57). Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta on epävarmuuden sietämistä. Kun tunnistaa erilaisuuden, tiedostaa, ettei voi etukäteen tietää tai ennakoita miten tilanne etenee tai miten toinen asian tekee. Tämä voi saada aikaan puolustautumisreaktion tai tunteen, ettei enää itsekään tiedä miten tulisi toimia. Tunnistamalla, tiedostamalla ja tutkimalla omia arvoja, ajatuksia ja käsityksiä sekä ennakkoluuloja ohjausta tekevä pääsee eteenpäin ja kehittyy ammatillisessa vuorovaikutuksessa. (Garcea 2005, 58).

Maasta toiseen muuttaessa ihminen tuo mukanaan omat kulttuuriset muuttujansa, joita hän alkaa uudelleen neuvotella suhteessa uuteen asuinmaahansa. Sen sijaan, että tämän kulttuurisen muutoksen määrittelisivät vain maantieteelliset ja kulttuuriset tekijät, muutoksessa on vahvasti kyse myös yksilöllisistä tekijöistä ja prosesseista. (Garcea 2005, 59). Kulttuurisia eroja ei kuitenkaan tule ohittaa vaan ne tunnistamalla päästään keskustelemaan kulttuurisista arvoista ja käytännöistä ohjauksen ja neuvonnan avulla. (Garcea 2005, 68). Kulttuurien välinen kompetenssi tarkoittaa taitoa viestiä ja kommunikoida erilaisissa kulttuurisissa konteksteissa sujuvasti (Bennett, 2011).

4.2 Saavutettavuus

Saavutettavuudella tarkoitetaan mahdollisuutta osallistua esimerkiksi palveluun tai toimintaan ja sillä pyritään yhdenvertaisiin mahdollisuuksiin moninaisessa ihmisyyhteisössä. Saavutettavuus koostuu monista tekijöistä. Saavutettavuutta voidaan edistää strategisella työllä ja toiminnan suunnittelulla, viestinnällä sekä monipuolisen tarjonnan, tilojen, asiakaspalvelun ja hinnoittelun kautta. Monikielisyys ja erilaisten oppimis- ja hahmotustyylien huomioiminen auttaa asiakasta ymmärtämään paremmin, mistä palvelussa on kyse. (Kulttuurilla kaikille 2018)

Saavutettavuudella voidaan tarkoittaa myös sähköisten palveluiden yhdenvertaista käyttömahdollisuutta erilaisten asiakasryhmien kannalta. Palveluiden digitalisoituessa saavutettavat verkkopalvelut parantavat palveluiden saatavuutta, kun asiakkaan ei tarvitse liikkua fyysisesti paikasta toiseen saadakseen palvelua. Palvelun käytettävyydellä tarkoitetaan helppokäyttöisyyttä ja sujuvuutta. Käytettävyyttä arvioidaan sen perusteella, kuinka hyvin asiakas tai käyttäjä selviää palvelun käytöstä. Jos palvelua on vaikea käyttää, vika ei ole käyttäjässä vaan suunnittelussa. (Papunet 2018)

Saavutettavuus on mahdollisuutta käyttää palvelua. Palvelut, joita on vaikea käyttää, eivät ole ”reiluja”, sillä niistä saavat tarvitsemansa hyödyn vain hyvin taitavat asiakkaat. Ne, joilla ei ole riittävästi taitoa ja koulutusta hukkuvat todennäköisemmin prosessin syövereihin eivätkä tule saavuttamaan toivomaansa palvelua tai sen avulla saatavaa tulosta (Numminen & Tuikka 2017).

Saavutettavuus on myös sisällön ymmärrettävyyttä. Selkokieli on saavutettavuuden työkalu, jolla saadaan aikaan yleiskieltä helpompaa, sanastoltaan ja rakenteeltaan helpommin ymmärrettävää kieltä. Selkokieltä voidaan käyttää joko yhtenä palvelun kieliversiona, tai vaihtoehtoisesti koko palvelun kielenä. Se voi olla puhuttua tai kirjoitettua kieltä, videoita, kuvasarjoja tai kuunneltavaa tekstiä. Julkisista palveluista muun muassa Kela on alkanut kääntämään materiaalejaan selkokielelle. (Papunet 2018)

Palvelun saavutettavuuden ja käytettävyyden parantaminen palvelee kaikkia asiakas- ja käyttäjäryhmiä koulutustasosta, iästä, terveydentilasta, sosiaalisesta, kielellisestä tai kulttuurisesta, muusta taustasta tai tilanteesta riippumatta.

4.3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on suunnitelmallinen työskentelytapa, jonka avulla voidaan kehittää ihmisvaltaisia palvelujärjestelmiä sidosryhmien sitoutumisen kautta. Visualisointi on olennainen osa palvelumuotoiluosaaamista. Asiakkaalle ennestään tuntemattomat palvelut ja niiden toiminta voivat olla vaikeita hahmottaa, ja palvelusysteemeitä kuvatessa onkin tärkeää tehdä niistä erimuotoisia kuvauksia. Palvelumuotoilussa palvelukuvaukset ovat usein visuaalisia, kuten blueprint-kaavioita, palvelupolkuja, asiakasprofiileita tai sarjakuvamaisia storyboardeja. Visualisointia voidaankin pitää palvelumuotoilun erityisenä vahvuutena verrattuna muuhun suunnittelutyöhön (Segelström 2013, 198–201). Palvelumuotoilussa käytetty käsite palvelupolku on eräänlainen visuaalinen kuvaus asiakkaan kohtaamispaikoista palvelussa.

Visualisointi on niin suunnittelun kuin kommunikaation väline, sen tarkoitus on konkretisoida viestiä ja helpottaa vastaanottajaa ymmärtämään viestiä ja ottamaan kantaa, jolloin palvelun kehittämiseen osallistuminen mahdollistuu. (Tuulaniemi 2011). Asiakas sitoutuu paremmin palvelun käyttöön kokiessaan visualisoinnin hyödylliseksi. Kun asiakas jatkaa palvelun käyttöä ja antaa palautetta, palvelun tarjoaja voi hyödyntää asiakkaan kokemusta parantaakseen palvelua. Tästä puolestaan syntyy palvelumuotoilussa keskeinen ”kehä”, jossa kehittäminen, kokeilu, asiakastiedon havainnointi ja analysointi on jatkuvasti kiertävää (Miki, Hosono & Yamamoto 2011, 233).

Palvelumuotoilussa muotoiluun yhdistyy monialainen ajattelu ja kommunikointi, joka vaatii palvelumuotoilijalta eri alojen ja hallinnon kielten ymmärrystä. Kun palvelumuotoilun lähtökohtana on osallisuuden periaatteen mukainen sidosryhmien mukaan tulo, sosiaali- ja terveys tai muussa ihmisen elämää hyvin lähelle tulevan palvelun muotoilussa tarvitaan myös hienotunteisuutta ja ymmärrystä yksityisyydestä. Muotoilijan tulee näin ”kärsivällisesti” rakentaa ymmärrystä palvelusta ja sen toimialasta (Keinonen 2013, 23–24).

5 VISUAALINEN VIESTINTÄ

Tietoa on välitetty kuvien avulla jo ennen kirjoitusjärjestelmien syntyä. Varhaisimmat tietokuvitukseksi tulkittavat kuvat ovat noin 40 000 vuoden takaisia tähtikarttoja sekä kuvia eläimistä ja tapahtumista. Esimerkki vanhimmista abstrakteista kuvallisista tiedonsiirron välineistä ovat 3000 vuotta ennen ajanlaskun alkua peräisin olevat kartat (Koponen 2015, 117–118).

Näköaisti on arkisissa tilanteissa tärkeä havainnoinnin väline. Hyvä esimerkki arkisesta visualisoinnista ovat julkisissa tiloissa ja esimerkiksi kansainvälisillä lentokentillä käytettävät symbolit, joiden tarkoitus on auttaa ihmisiä löytämään perille, parantaa turvallisuutta ja toisaalta saamaan aikaan sujuvan palvelukokemuksen. (Koponen 2015, 264–265). Visuaalinen viestintä on tärkeä osa päivittäisessä elin- ja toimintaympäristössä selviytymistämme. Visuaalisuus tukee viestintää useimpien asiakasryhmien kanssa toimiessa.

Visuaalisen viestinnän kokonaisuus on laaja ja sen vuoksi viestintää kehittäessä kannattaa tarttua aiheeseen rajatusti. Kaikella viestinnällä tulee olla yhteinen tavoite ja lähteä siitä liikkeelle. Jokaisen kuvan, infograafin ja visualisoinnin valinta on hyvä miettiä tavoitteen kautta. (Nelimarkka 2017). Jäsenen seuraavaksi visuaalisen viestinnän osaluista visualisointia, tiedon visualisointia, infografiikkaa, graafista suunnittelua ja kuvittamista suhteessa opinnäytetyöhöni.

Tiedon visualisointiin on monia keinoja. Toiset käyttävät kynää ja paperia, koodaten (R, Matlab), tai datasta ja käyttötarkoituksesta riippuen erilaisilla ohjelmistoilla kuten Excel, Illustrator, Java Script, Flash (2011, 88.). Visualisointeja voi tehdä myös avoimilla sovelluksilla kuten Google Chart tai Tableau (Chatterjee, 2016).

Opinnäytetyössä on käytetty erilaisia yksinkertaisia visualisointivälineitä symbolien, kuvitusten, kuvioiden ja taulukoiden tekoon. Taulukoiden ja kuvioiden tekoon olen käyttänyt Power Point –ohjelmaa. Työssä käytetyt ikonit ja symbolit ovat peräisin Wordin ikonipankista sekä The Noun Projectin sivustolta, joka on maailmanlaajuinen visuaalisten suunnittelijoiden kuratoitu julkaisualusta, jolta sisäänkirjautunut käyttäjä voi ladata ikoneita käyttöönsä. Käyttäjä joko maksaa lataamastaan kuvasta tai sitoutuu Creative Commons (suunnittelijalla on oikeudet tuotokseensa ja häneen on viitattava kuvaa käytettäessä) tai Public Domain–periaatteen (kuvan käyttö on vapaata ilman ehtoja) mukaisesti. (The Noun Project 2018).

5.1 Visualisointi

Visualisointi auttaa luomaan kuvan jostakin ilmiöstä, kokonaisuudesta tai prosessista. Visualisointi on kokemuksen mukaan muotoilijalle josain määrin intuitiivista, mutta tämä voi olla myös suunnittelun sudenkuoppa: ihmiset hahmottavat asioita eri tavoin. Tulkintaan vaikuttavat moninaisten yksilökohtaisten erojen lisäksi myös asiakkaan kulttuurillisen taustan lisäksi myös yksilölliset kokemukset. Toisaalta visualisoinnin tarkoitus on herättää asiakkaan kiinnostus, toisaalta pysyä riittävän neutraalilla rajapinnalla.

Kuvallinen ja sanallinen viesti yhdessä kuuluu visualisointiin. Visualisointi hyvin suunniteltuna tukee ja sujuvoittaa ajattelua ja auttaa hahmottamaan kokonaisuuksia. Sanaa ja kuvaa käytettäessä tieto tallentuu muistiin niin sanotusti kaksoiskoodatusti, jolloin se on vahvemmassa tallessa kuin jompikumpi yksinään. (Koponen 2015, 19). Mikäli asia on ilmaistavissa selvemmin sanallisessa muodossa, visualisointia ei kannata käyttää sillä ylimääräinen informaatio vain hämmentää katsojaa. Tärkeää on myös valita riittävän kiinnostava ja monipuolinen aineisto kuvattavaksi (sen tulee sisältää vertailtavaa tietoa) tai toisaalta tarvittaessa rajata esitettävää tietoa, jotta se on mahdollista ymmärtää selitteen yhteydessä. (Koponen 2015, 29–31).

Esitystapaan on Koposen (2015, 32) mukaan vain yksi sääntö. Tarkoituksena on saada aikaan mahdollisimman selkeä esitys asiasta. Visualisoinnit toimivat ja ne ymmärretään paremmin silloin, kun ne ovat esteettisesti miellyttäviä. Tämä ei saa kuitenkaan mennä selkeyden edelle. (2015, 77). Myös värien valinnalla voidaan selkeyttää lopputulosta. Käyttämällä hyvin erottuvia värejä mutta toisaalta valitsemalla rauhallisia yhdistelmiä voidaan helpottaa visualisoinnin luettavuutta. (2015, 111). Visualisoinnissa sopiva keino valitaan kuin muutkin suunnittelun työkalut: määrittelemällä mitä halutaan kuvata ja kenelle.

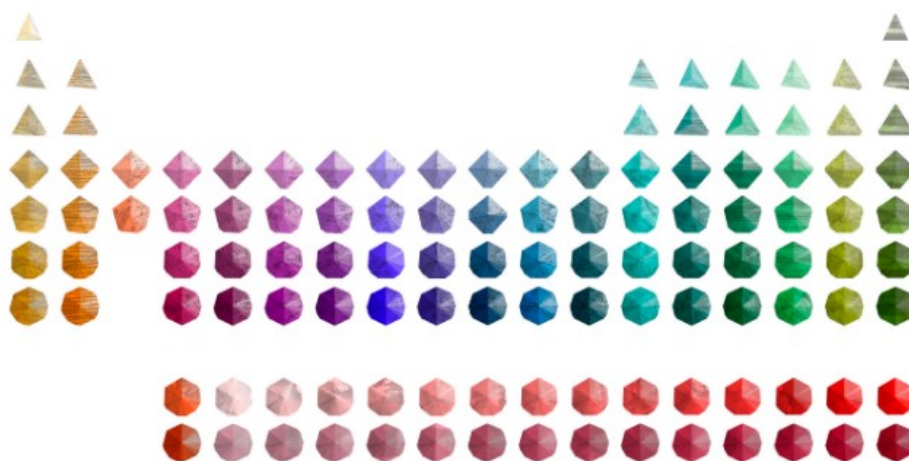
Visualisointitekniikan valintaan vaikuttavat kuvattavan tiedon luonne sekä käyttötarkoitus (Segelström 2013, 201). Information Designer Anna Vital (2017) painottaa visuaalisen analogian valinnassa tunnistettavuutta ja selkeyttä. Hänen mukaansa luonnonobjektit ovat yleisesti ottaen tutumpia kuin esineet tavalliselle katsojalle. Tietämys/tuntemus (knowledge) on tietoa, joka on yhteydessä elämäkokemukseen. Tällöin tuntemuksen syntyminen vaatii tiedon ”hankkimista, ymmärtämistä, käyttöä, käsittelyä tai kokemista”. Vital luettelee 5 periaatetta parhaan visuaalisen analogian löytämiseen:

- 1) Se näyttää useimmille ihmisille tutulta
- 2) Sillä on rakenne
- 3) Se sopii yhteen kertomuksen rakenteen kanssa
- 4) Se on näkyvä (se voi tulla nähdyksi)
- 5) Se on visuaalinen (se on helppo nähdä)

5.2 Tiedon visualisointi

Siirtola (2007, 7) ehdottaa parhaaksi tiedon visualisoinnin seuraavaa Gershon & Eickin (1995) seuraavaa vapaasti käännettyä määritelmää "Tiedon visualisointi on prosessi, jossa muunnetaan dataa ja informaatiota muotoon, jonka avulla käyttäjä voi tehdä havaintoja tiedosta ja ymmärtää sitä". Siirtolan mukaan *data on informaation "raaka-ainetta"* joka muuttuu tiedoksi tai kontekstista- ja tulkitsijasta riippuen. Bergin (2012) mukaan visualisoidun tiedon käyttö vähentää muistin ja tiedonkäsittelyn kognitiivista kuormitusta.

Tiedon visualisointia käytetään nykyään erityisesti tilastollisen, ns. "big datan" ymmärrettäväksi tekemiseen suurelle yleisölle. Yaun mukaan visualisointi voidaan suppean käsityksen mukaan käsittää kaavioina ja graafeina, laajasti ajateltuna visualisointi voi olla mikä tahansa dataa esittävä kuvaus Excelistä aina abstraktiin datataiteeseen (data art) (2011, XXI).



Kuva 10: Esimerkki data art –visualisoinnista "Uudelleen kuviteltu alkuaineiden taulukko" (Posavec).

Tiedon visualisoinnin avulla kuvataan dynamiikkaa ja ilmiöiden luonnetta, visualisoitua tietoa voidaan hyödyntää, kun halutaan tuoda esiin tai paljastaa jotain yllättävää (Koponen 2015, 18). Tiedon visualisointi onkin abstraktia ja sen tulkinta vaatii enemmän ymmärrystä siitä millä tavalla kuva on rakennettu ja mitä erilaisilla elementeillä halutaan sanoa. Tiedon esittäminen pelkästään visuaalisessa muodossa, ilman selitteitä ei ole kovin informatiivista, vaan voi olla jopa hämmentävää.

5.3 Infografiikka

Infografiikan erottaa visualisoinnista tekotapa, tiedon määrä ja tyyllitely. Tiedon visualisointi keskittyy tietoon ja siinä esitetään tavallisesti suuri määrä dataa kun taas infografiikassa tietoa esitetään sitä varten tehtyjen kuvien avulla. Infografiikkaan sisältyy tiedon visualisointia, kuvittamista ja tekstiä ja se on visualisointia selittävämpi. (Yuk & Diamond 2014, 16)

Infografiikan vahvuus on kaavioissa, jotka auttavat hahmottamaan tietoa lukuja paremmin. Näin voidaan kuvata myös asioiden välisiä suhteita. (Krum 2013, 15–16) Internetin rajattoman tiedon äärellä kiinnostus infografiikan käyttöä kohtaan on lisääntynyt ja vuoden 2010 jälkeen google-haut sanalla ”infographic” kasvoivat merkittävästi (2013, 8). Googlen tilastojen mukaan vuoden 2015 jälkeen suhteellinen kiinnostusluku asteikolla 0-100 on vaihdellut 75 ja 100:n välillä (Google Trends 2018). Hyvä infografiikka taitaa tarinankerronnan yhdistämällä visualisoinnin ja graafisen suunnittelun. Onnistunut infografiikka sisältää tarinan kolme vaihetta: 1) esittely, joka auttaa ymmärtämään mistä on kyse 2) ydinviesti, joka aikaansaa oivalluksen ja 3) johtopäätöksen, joka kannustaa toimintaan. (Krum 2013, 27–28).

5.4 Graafinen suunnittelu

Graafinen suunnittelu on visuaalista suunnittelua, jota käytetään esimerkiksi erilaisissa ja -muotoisissa julkaisuissa, painotuotteissa ja sähköisen median tuotteissa. Visuaalinen suunnittelu helpottaa katsojaa tulkitsemaan viestiä kuvakielen avulla ja sen tavoitteena on järjestää ja sommitella kuvallisia elementtejä. (Jokinen 2012, 74). Taittamisesta graafinen suunnittelu eroaa siinä, että taittaminen esimerkiksi esitteeksi- tai julkaisuksi tapahtuu valmiista teksti- ja kuvamateriaalista (Jokinen 2012, 73).

Toivasen (2015) mukaan graafinen suunnittelija tekee töitä laaja-alaisessa toimintaympäristössä kuvataiteen ja kaupallisuuden välimaastossa. Työllä on tilaaja tai toimeksiantaja. Graafinen suunnittelu vaatii visuaalisten suhteiden ymmärrystä sekä luovaa ongelmanratkaisukykyä ja ajattelua.

5.5 Kuvittaminen

Kuvittamisella tarkoitetaan usein tekstiä, kertomusta tai muuta informaatiota tukevaa visuaalista esitystä. Kuvituksella voidaan havainnollistaa esimerkiksi erilaisten laitteiden käyttöä, toimintaa tai teknisiä rakenteita. Kuvituksen tavoitteena on tiivistää jotakin olennaista kuvituksen kohteena olevasta tekstistä tai kuvattavasta asiasta. (Toivanen 2015). Kuvitus voi olla myös infografiikkaa, joka havainnollistaa asiaa lukijalle ja tekee siitä miellyttävämmän omaksua. (Jokinen 2012, 10).

Kuvitus on aina suhteessa tekstiin, joten kuvan merkitys ja tulkinta muuttua riippuen tekstistä. Myös se, onko kuvan muoto dokumentoiva (eli todenmukaisuuteen pyrkivä), orientoiva (jollain tavalla selittävä) vai symbolinen (sopimuksenvarainen) ja värit vaikuttavat siihen, miten kuvaa luetaan. (Hatva 1993, 111–112). Niin värien kuin symbolienkin merkitys on kulttuurisidonnaista, mikä tuo oman haasteensa kuvien käyttöön. Kuvittamisen prosessissa taiteilija suunnittelee ja ”tulostaa” ajatteluprosessinsa aiheesta visuaaliseen muotoon jonka jälkeen kuvaa katsova luo kuvasta oman tulkintansa (Hatva 2009, 60).

Kuvituksen tarkoituksena on mielenkiinnon herättäminen ja tarkkaavaisuuden suuntaaminen sekä ymmärtämisen helpottaminen ja muistin tukeminen. Kuvan tunnistaminen on edellytys sen muistiin jäämiselle ja tiedon mieleen palauttamiselle. (Hatva 1993, 51–52). Väitöskirjassaan Hatva toteaa merkityksen välittämisestä kuvan avulla että visuaalinen tieto tulkitsijansa muistissa koodautuu verbaaliseksi tiedoksi, ja muistiin palauttaessa tämä tieto voi uudelleen koodautua vääristyneeksi kuvitelmaksiksi. Aikaisemmat tiedot, kokemukset ja emootiot vaikuttavat tähän prosessiin. (2009, 310).

6 VALMISTAVAN OPETUKSEN OPPILAAN OHJAUS PALVELUUN

Keskustelin koululaisten iltapäivätoiminnan palveluvastaavan kanssa valmistavan opetuksen oppilaiden ohjauksen kehittämistyön tarpeesta. Palveluvastaava toivoi opinnäytetyöltä tietoa mm. seuraaviin kysymyksiin: Missä perheet kohdataan, jotta he saisivat tietoa iltapäivätoiminnan palvelusta? Mikä taho ohjaa perhettä palveluun ja minkälaisissa kohdissa? Kuka tunnistaisi omakseen iltapäivätoiminnan prosessin kunkin lapsen osalta? Kuka pitää huolta siitä, että perhe saa tiedon ja tulee tarvittaessa ohjatuksi / hakeneeksi toimintaan, jos perhe ei vielä itse tiedä palvelusta? Jotta tietoa saatiin eri toimijoilta ja eri puolilta kaupunkia, päätin kerätä aineiston kyselyn avulla. Kyselyn rakenne (liite 2) selviää kyselyn käsittelyssä ja pyrin kuvaamaan tuloksia myös visuaalisesti.

Tiedonkeruu eteni seuraavasti:

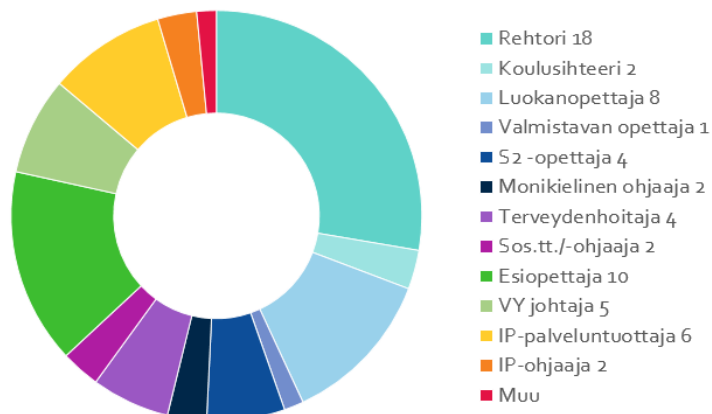
1. Kyselyn laatiminen palveluun ohjausta tekeville
2. Kyselyn kommentointi (palveluvastaava, projektipäällikkö)
3. Kyselyn lähettäminen
4. Tutkimusluvan hakeminen
5. Tulosten vastaanotto ja käsittely
6. Tulosten analysointi ja yhteenveto
7. Johtopäätösten ja kehittämissuositusten tekeminen

Opinnäytetyön aiheesta ja kyselyn tekemisestä sovittiin koululaisten iltapäivätoiminnan palveluvastaavan sekä palvelupäällikön kanssa. Koska opinnäytetyöhön liittyvä kysely koski sekä perusopetuksen (POPA) että varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen (VARE) palveluiden henkilöstä, tutkimuslupa kyselyaineiston käyttöön haettiin kasvatuksen ja koulutuksen toimialajohtajalta. Kyselyn johdannossa vastaajille kerrottiin, että se on osa opinnäytetyötä (Liite 2).

Iltapäivätoimintaa esiteltiin syyskuussa 2017 inklusiivisen valmistavan opetuksen koulutuspäivässä näkökulmana iltapäivätoiminta kotoutumisen tukena. Samalla kerrottiin tulevasta kyselystä liittyen perheiden ohjaukseen iltapäivätoiminnan palveluun. Lähetin kyselyä sähköpostitse lokakuun aikana rehtoreiden ja koulusihteereiden kautta palveluun ohjausta tekeville ja valmistavan opetuksen henkilöstölle, päivähoitoyksiköiden johtajien kautta esiopetuksen henkilöstölle, sekä suoraan kiertäville lastentarhanopettajille ja S2-opettajille ja muille mahdollisille valmistavan opetuksen perheitä ohjaaville tahoille, kuten monikielisille ohjaajille, maahanmuuttoyksikön sekä minuun maahanmuuttajaperheiden asioissa yhteydessä olleiden lastensuojelun- ja aikuissosiaalityön työntekijöille. Kysely lähetettiin lisäksi Maahanmuuttoyksikön johtajalle sekä kaupunginkanslian Virkainfo-palvelun infosähköpostiosoitteeseen. Kyselyä oli jotain kautta edelleen lähetetty myös neuvolahenkilöstölle.

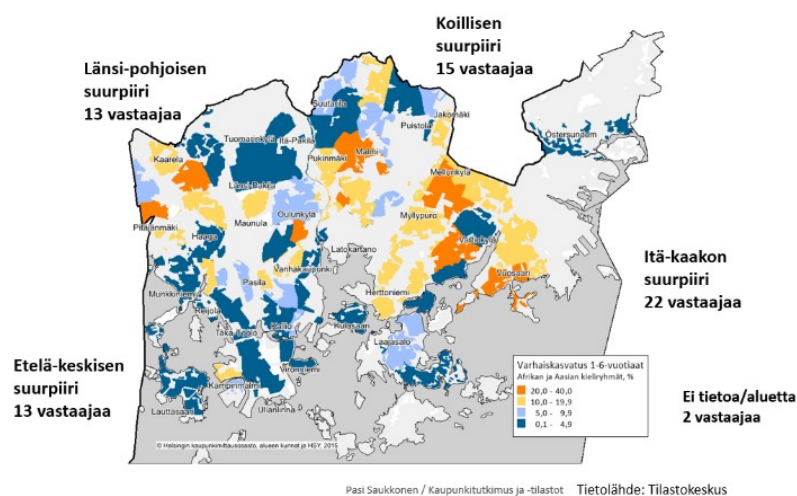
6.1 Kyselyyn vastanneet suhtautuivat ohjaukseen myönteisesti

Kyselyyn tuli vastauksia 9.10. - 1.11.2017 ja siihen vastasi 65 henkilöä. Keskimääräinen vastaamisaika oli 10:03 minuuttia. Vastaajat työskentelivät kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla sekä sosiaali- ja terveystoimialalla. Iltapäivätoiminnan palveluntuottajista ja ohjaajista osa on yksityisen tai kolmannen sektorin toimijoita, mutta hekin tuottavat kaskon palvelua. Kolmella vastaajista oli kaksoisrooli kuten apulaisrehtori/erityisopettaja, luokanopettaja/iltapäivätoiminnan ohjaaja sekä rehtori-S2-opettaja.



Kuva 11: Kyselyyn vastanneet ammattiryhmittäin

Kyselyyn osallistui riittävän aineiston ja käsittelyn näkökulmasta sopiva määrä vastaajia. Vastausprosentti oli kuitenkin koko kaupungin mitta-kaavassa vastaajaryhmien kokoon nähden pieni, ja vastausten perusteella voidaan myös olettaa, että vastanneet ovat kiinnostuneita ohjauksesta ja ohjauksen kehittamisestä. Tulosten perusteella ei voida tämän vuoksi yleistää tietoa vastanneiden ammattiryhmien maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjaamiseen liittyvästä osaamisesta. Kyselyn tulokset tuovat kuitenkin olennaista tietoa tämänhetkisestä ohjauksen käytännöistä sen kehittämisen tarpeista.



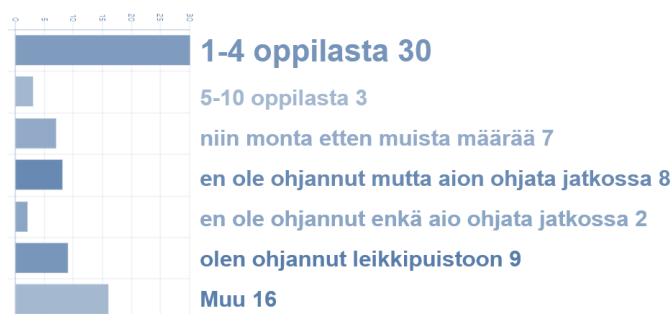
Kuva 12: Vastaajien alueet sekä 1-6-vuotiaiden Afrikan ja Aasian kieliryhmien määrä suurpiireittäin (soveltaen Saukkonen 2017, 12)

Kyselyn vastauksissa ei tullut esiin toiveita koulutuksesta palveluun ohjaukseen liittyen. Tuloksista selviää, että kyselyyn vastanneilla on tietoa ja osaamista ohjauksesta ja maahanmuuttajien kohtaamisesta, mutta hyvä tiedottaminen ja tiedon selkeys ovat asiakasnäkökulmasta tärkeää. Vastanneista suurin osa onkin työnsä puolesta päivittäin tai lähes päivittäin kasvatus- tai asiakastyössä ja heillä voi olettaa olevan paljon tietoa asiakkaiden tarpeista.

Saukkosen (2017, 16) mukaan koko kaupungin alueella maahanmuutto ja ns. toinen sukupolvi kasvaa ja erityisesti itäisen Helsingin alueella asukkaiden etninen ja kulttuurinen moninaisuus lisääntyy. Kieliryhmien perusteella tarkastellen Afrikan ja Lähi-idän maista, joista tulee myös pakolaistaustaisia perheitä, suhteellinen määrä lisääntyy. Tulevaisuudessa se vaikuttaa palveluun, koulutukseen ja tiedon tarpeisiin, kun palveluissa on yhä enemmän ihmisiä joiden kanssa käydään keskustelua sekä sovitetaan yhteen kulttuurisia tapoja, arvoja ja pelisääntöjä.

6.2 Palveluun ohjattujen valmistavan opetuksen oppilaiden määrä

Kysymykseen ”montako valmistavan opetuksen oppilasta olet ohjannut iltapäivätoimintaan” kolme neljäsosaa (75,4 %) vastanneista ilmoitti ohjanneensa valmistavan oppilaita iltapäivätoiminnan palveluun. 24,6 % vastaajista ei ollut ohjannut palveluun, koska oli vasta aloittanut työssään tai koulussa ei ollut vielä valmistavan oppilaita. Osa vastaajista ei havainnut, että ohjaukselle olisi tarvetta, kokenut sitä omaksi tehtäväkseen, tai oletti että joku muu on jo asiakasta ohjannut. Vastaajista, jotka eivät olleet vielä ohjanneet, puolet aikoi jatkossa ohjata palveluun.



Kuva 13: Palveluun ohjattujen määrä

Kaikki eli 100 % kyselyn rehtoreista (N=18), koulusihteereistä (N=2) ja S2-opettajasta (N=4, joista yksi varhaiskasvatuksessa) kaikki olivat tehneet ohjausta iltapäivätoiminnan palveluun.

Vastanneista luokanopettajista (N=8) ohjausta tehneitä oli 62,5 %. Loput kolme luokanopettajista sekä apulaisrehtori/erityisopettaja vastasivat, ettei vielä ollut, mutta aikoo jatkossa ohjata oppilaita palveluun.

Kahdesta kyselyyn vastanneesta monikielisestä ohjaajasta molemmat olivat ohjanneet ilmoittautumaan leikkipuistojen toimintaan.

Vastanneista esiopettajista (N=10) 60 %, sekä kyselyyn vastannut lastentarhanopettaja olivat ohjanneet palveluun. Muut esiopettajat vastasivat, että aikovat ohjata palveluun tulevaisuudessa, ettei koulussa ole ollut vielä lapsia valmistavassa opetuksessa, tai että lapsi tai vastaaja oli vasta aloittanut koulussa, jonka vuoksi kokemusta ohjauksesta ei ollut.

Viidestä varhaiskasvatusyksikön johtajasta kaksi oli yksityisen päiväkodin palveluksessa. Heistä neljä ei ollut ohjannut perusopetuksen ilta-päivätoiminnan palveluun mutta yksi oli ohjannut leikkipuiston palveluun. Kaksi ilmoitti, ettei aio jatkossakaan ohjata palveluun täydentäen, että tarvetta ei tällä hetkellä ole tai jos jatkossa on tarvetta.

Maahanmuuttoyksikön sosiaaliohjaaja sekä lastensuojeluyksikön sosiaalityöntekijä olivat molemmat tehneet ohjausta.

Kuinka monta ohjannut Alue (N=vastaajat)	1-4	5-10	Niin monta, ettei muista määrää	Ohjannut leikkipuistoon	Ei ole ohjannut	Muu
Itä-kaakko (N=21)	7	1	1	5	8	-
Koillinen (N=14)	7	-	3	2	3	-
Länsi-pohjoinen (N=13)	9	2	-	1	1	-
Etelä-keskinen (N=13)	7	-	2	-	3	1
Ei aluetta (N=5)	-	-	1	1	-	-

Taulukko 1: Alueellisesti vertaillen vastaajien arviot ohjattujen määrästä jakautuivat melko tasaisesti.

Jokaisella alueella palveluun arvioi ohjanneensa yhteensä 9-11 vastaajaa. Itä-kaakon alueella leikkipuiston toimintaan oli ohjannut hiukan useampi vastaaja (3), samoin vastaus ei ole ohjannut toimintaan oli idässä suurin (8). Kuten edellä todettiin, itä-kaakon alueella maahanmuuttajaperheiden määrä on suhteellisesti suurempi. Iltapäivätoiminnan näkökulmasta itä-kaakon alueella palveluun hakeutuu suhteellisesti vähemmän asiakkaita kuin muualla Helsingissä. Toisaalta alueella ohjataan lapsia ahkerasti myös leikkipuistoihin. Yksi vastaajista ei kertonut, onko ohjannut vaan ilmoitti kysymyksessä ”olen alueellinen S2-lastentarhanopettaja”. Tästä tai henkilön muustakaan vastauksesta ei ollut pääteltävissä, onko hän ohjannut toimintaan, joten vastaus kategorisoitiin ”muu”.

Kyselyyn oli vastannut neljä neuvolan terveydenhoitajaa, joista kolme kertoi ohjanneensa ilmoittautumaan leikkipuiston iltapäivätoimintaan. Tämä tulos voi perustua siihen, että leikkipuistoilla on selvä yhteys neuvoloiden toimintaan vauvaperhetoiminnan kautta, jolloin myös neuvolat tuntevat leikkipuistojen toimintaa perusopetuksen iltapäivätoimintaa paremmin. Yksi terveydenhoitajista vastasi, ettei vielä ole ohjannut, mutta jatkossa tulee ohjaamaan valmistavan opetuksen oppilaita iltapäivätoimintaan ja että neuvolaa ei ole "infottu tästä asiasta".

6.3 Hyvät käytännöt palveluun ohjauksessa

Palveluun ohjauksen hyviä käytäntöjä haettiin kysymyksellä ”mikä tällä hetkellä toimii tai on hyvä käytäntö palveluun ohjauksessa”.



Kuva 14: Huoltajan henkilökohtainen ohjaus ja tapaaminen koettiin toimivimmaksi käytännöksi (Ikoni "Tree": Burmich, the Noun Project)

Vastauksissa tuli ilmi, että toimiva ohjauksikäytäntö on myös toimintaan hakemisen perustelu vanhemmille korostaen palvelun hyötyjä: Vanhempia saatettiin motivoida hakemaan iltapäivätoiminnan paikkaa lapselle perustelemalla asiaa esim. kavereiden saamisen ja suomen kielen harjoituksen tai sosiaalisten taitojen harjoituksen mahdollisuudella. Kannustaa saatettiin myös sillä, että toimintaan hakeutuminen mahdollistaa äidille koulutukseen osallistumisen.

Vastauksista kävi ilmi myös muita hyviin käytäntöihin liittyviä toiveita ja kommentteja: ”lapset, jotka asuvat vastaanottokeskuksessa pitäisi ilman muuta olla oikeutettuja IP-paikkaan”, ”palveluun ohjaaminen on hankalaa, jos ohjaaja ei ymmärrä termejä - esimerkiksi tähän kyselyyn vastaamisen aluksi piti tarkistaa internetistä, mikä olikaan valmentava opetus ja mitä tarkoittaa inklusiivinen valmentava opetus”.

Vastauksista tuli ilmi, että ”normitapauksissa” nykyiset systeemit ovat toimivia. Esimerkiksi jos oppilas aloittaa koulun keväällä, onnistuu ilmoittautuminen syksyksi ajoissa. Lasta osataan ohjata oikeaan paikkaan. Viime vuosina kaupunki on sitoutunut tarjoamaan iltapäivätoimintapaikan hakuajaksi tammi-huhtikuussa paikkaa hakeneille kohderyhmään kuuluville lapsille joko perusopetuksen tai leikkipuistojen iltapäivätoiminnasta. Paikan on tänä aikana saanut myös hakuajan ulkopuolella koko vuoden, mikäli haetussa toimintapaikassa on ollut tilaa ottaa toimintaan.

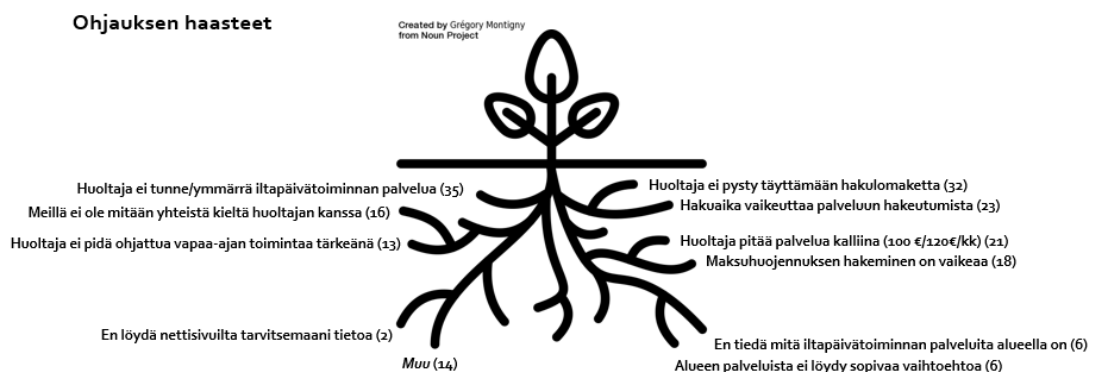
Esiin tuli myös henkilökunnan, kuten iltapäivätoiminnan ohjaajien sitoutumisen merkitys. Yksi vastaajista totesi, ettei varsinaisesti ohjaa, mutta jos häneen ollaan yhteydessä puhelimitse, hän neuvoo. Eräällä vastaajalla oli huomattavan motivoitunut asenne ja paneutumista ohjaamiseen: ”Koska luokanopettajalla on paljon töitä, on ollut toimiva ratkaisu että S2-opettaja ottaa yhteyttä iltapäiväkerhoon ja täyttää hakulomakkeen yhdessä oppilaan vanhemman kanssa, kääntäen hakulomakkeen englanniksi ja kertoen iltapäivätoiminnasta ja mahdollisesti kääntänyt ip-toiminnan vetäjän kertomat asiat vanhemmalle. Esimerkiksi S2-opettaja voi olla yhteydessä ip-kerhoon ja vanhempiin ja kertoa (heille) iltapäiväkerhotoiminnasta.”

Vastaajan kuvailema ohjaus on kuitenkin aikaa vievää, ja olisi toivottavaa, että palveluun voisi ohjata kevyemmin ja vähemmän aikaa vievästi. Kaikilta palveluun ohjaavilta ei voida odottaa samanlaista asennetta ja mikäli lapsimäärät ovat suurempia, S2-opettajalla menee suhteettoman paljon aikaa ohjaukseen. Tähän opinnäytetyön ohjausmateriaaleilla on tarkoitus vastata.

Ohjauksen toimintamalleille on tarvetta koulun arjessa. Koulujen henkilöstö tarvitsee tukea ohjaustyöhön. Opettajat ovat lähellä perheitä kohdatessaan lapsia ja ratkoessaan erilaisia ongelmia päivittäisessä työssä ja tämä mahdollistaa luottamuksellisen suhteen rakentamista. Toisaalta tarpeen on tunnistaa, mitkä tahot voivat auttaa ohjauksessa ja tuoda tukea opettajan työhön. Ohjaustyössä ja malleissa tulee ottaa mukaan moniammatillinen asiantuntijuus koulu yhteistyössä sekä vanhempien kanssa. (Kasurinen, Juutilainen, Mastoraki & Saukkonen 2005, 257–258).

6.4 Palveluun ohjauksen haasteet

Ohjauksen haasteita selvitettiin monivalintakysymyksen avulla, jossa vastausvaihtoehtoja ei rajattu. Tarkoituksena oli selvittää määrällisesti vastaajien kokemia haasteita. Vastaajat nimesivät 1-7 haastetta, joita olivat kokeneet. Noin puolet (53,8 %) vastaajista valitsi ohjauksen haasteiksi palvelun tuntemattomuuden huoltajalle sekä (49,2 %) ongelmat hakulomakkeen täyttämässä suomen, ruotsin tai englannin kielellä. Noin kolmanneksen vastaajista mukaan palveluun ohjauksen haasteita olivat myös huoltajan mielestä palvelun kallis hinta (32,3 %) ja rajattu haku-aika (35,4 %).



Kuva 15: Ohjauksen haasteet syntyvät siitä, että palvelu on huoltajalle usein vieras eikä yhteistä kieltä aina ole. (Ikoni "Roots": Montigny, Noun Project)

Vastaajien kokemien, nimettyjen haasteiden keskimääräinen jakautuminen vastaajaryhmittäin oli seuraava. Tulos ei ole tämän kokoisella vastaajaotoksella vastaajaryhmittäin yleistettävissä, mutta aineiston pohjalta on mahdollista tehdä jonkinlaista havainnointia. Kaksi keskimääräisesti eniten eli noin neljä haastetta kokevaa ammattiryhmää (luokanopettajat 3,9 ja ip-ohjaajat 4,1) ovat suoraan tekemisissä lasten kanssa päivittäisessä työssä. Keskivaiheille, noin kolme-kolme ja puoli haastetta nimenneitä työntekijäryhmiä olivat koulusihteerit 3,5, sosiaaliohjaaja/-työntekijä 3, varhaiskasvatusyksikön johtajat 3 ja rehtorit 2,8, ovat puolestaan tekemisissä ensisijaisesti huoltajien kanssa. Kolme keskimäärin vähemmän haasteita nimenneet henkilöt olivat jälleen opetus- ja ohjaustyössä päivittäin toimivia (S2-opettajat 2,7, Esiopettajat 2 ja Monikieliset ohjaajat 1,5).

Avoimissa vastauksissa palveluun ohjauksen haasteista varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen vastauksissa näkyivät huoltajien kielitaidon vähäisyys. Koulun henkilöstö kertoi vastaavasti haasteiksi, että tieto tavoittaa kohderyhmän liian myöhään ja epäsystemaattisesti, yhteisen kielen puutteen sekä pitkän odotusajan hakuajan ulkopuolella kun tarve toimintaan on jo olemassa. Koulujen avointen vastausten perusteella haasteena on toisinaan myös huoltajan käsitys iltapäivätoiminnasta; se ei ole myönteinen (esim. pelko ei-toivotuista vaikutteista), se

ei ole huoltajalle mieleistä tai sopivaa (esim. seurakunnan toiminta eri uskontokuntaan kuuluvalla) tai ei muuten vastaa odotuksia (toivotaan monipuolisempaa toimintaa). Erään vastaajan mukaan toisinaan huoltaja ei koe että palvelu on tarpeen kun äiti on kotona.

Sosiaali- ja terveystoimialan avoimeen kysymykseen vastanneiden mukaan haasteita aiheuttavat kesken lukukautta tulevat oppilaat, haasteena voi joskus olla raha eli toiminnan maksullisuus. Toinen vastaajista kertoi, että ”yleensä vanhemmat tietävät jo että hakevat lapselle iltapäivätoiminnan paikkaa”.

Iltapäivätoiminnan palveluntuottajat toivat esiin sen, että maksuhuojennusten hakeminen tuottaa ongelmia niin osalle kansasuomalaisista kuin maahanmuuttajistakin. Joskus haasteita asettaa kielitaito, toisinaan taas välinpitämättömyys. Iltapäivätoiminta-aikaa viikossa voi olla myös liikaa, sillä monella olisi tarvetta toiminnalle kahtena neljänä päivänä viikossa.

Lyhemmän toiminta-ajan tarpeeseen kysymykseen on pyritty vastaamaan palvelumuotoiluprosessin avulla; klo 15 päättyvää toiminta-aikaa on kokeiltu Maunulan alueella pilottimaisesti lukuvuonna 2017–2018, ja tätä päätettiin jatkaa myös seuraavalle kaudelle. Tämän palvelumuodon asiakasmaksu on myös pienempi.

6.5 Palveluun ohjauksen kehittämistarpeet

Ehdotukset palveluun ohjauksen kehittämiseksi voidaan jakaa seuraaviin teemoihin jotka osittain ovat päällekkäisiä tai liittyvät toisiinsa: Monet toimijat, tiedottaminen, monikielinen materiaali, iltapäivätoimintaan tutustuminen sekä hakuaika. Ohjaukseen tarvittavia resursseja ovat henkilöt, aika, materiaalit ja osaaminen.

Kaksitoista vastaajaa, joista viisi rehtoria, kolme luokanopettajaa sekä varhaiskasvatuksen S2-ohjaaja ja kaksi esiopettajaa ehdotti palveluun ohjauksen kehittämiseksi monikielistä materiaalia kuten esitteitä, lomakkeita, videoita, oppaita ja infoa siitä, mitä iltapäivätoiminta tarkoittaa. Eräs rehtori toivoi perheille selkeää tietoa toiminnan sisällöstä (esim. läksyjen tekemiseen liittyen).

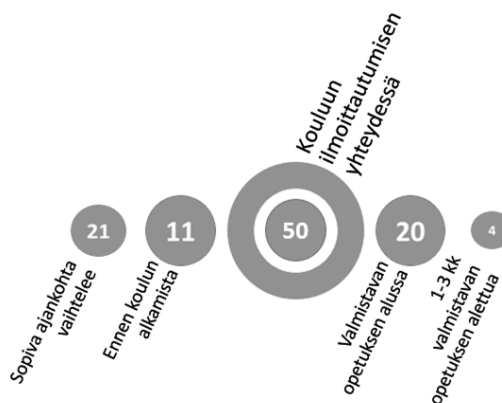
Moniin toimijoihin liittyen valmistavan opetuksen opettajan toiveena oli ilmoittautumisjärjestelmän yhtenäistäminen ja Tarvetta on yhteistyön lisäämiseen alueellisesti eri toimijoiden, perheen, koulun, esiopetuksen ja iltapäivätoiminnan palveluntuottajien välillä. Eräs vastannut luokanopettaja ehdotti, että iltapäivätoiminta voisi hakea valmistavan opetuksen oppilaan tutustumaan toimintaan. Tälle olisi määritelty vastaava yhteyshenkilö. Toimintaan tutustumista voi edistää myös avoimien ovien kautta.

Valmistavan opettaja ehdotti keskitettyä palveluneuvontaa niin, että kaikki tieto palvelusta olisi samassa paikassa. Vertaisohjausta voisivat tehdä saman kieliryhmän sisällä henkilöt, jolla on kokemusta palvelusta. Samoin kokoneiden iltapäivätoiminnan ohjaajien, kieli- ja kulttuuriosaamisen rekrytointi palveluun edesauttaisi palveluun ohjausta.

Kehitettävää vastaajien mukaan on myös tiedottamisessa. Kouluilta kaksi rehtoria, koulusihteeri ja luokanopettaja toivoivat haku-aikaan liittyen palveluun ohjaukseen selkeää ohjeistusta siihen, miten hakuajan jälkeen toimintaan tulleet oppilaat ohjataan palveluun. Hakuajan ulkopuolelle toivottiin myös hakemusten nopeampaa käsittelyä ja sitä, että valmistavan opetuksen oppilaille taattaisiin pääsy palveluun. Palvelusta tarvittaisiin myös tietoa vastaanottokeskuksille.

Kaksi kyselyyn vastanneista neuvolan terveydenhoitajista ehdottivat verkkosivujen ja julkisen tiedottamisen kehittämistä sekä tiedottamista palvelusta leikkipuistoissa, esikoulujen vanhempainilloissa ja viimeistään tervetuloa kouluun – kirjeen yhteydessä. Toivomuksena oli myös, että kaikki tieto palvelusta olisi samassa paikassa. Terveydenhoitaja toivoi myös palveluun porrastettua hintaa tulojen mukaan. Tällä hetkellä palvelusta on mahdollista hakea maksun huojennusta tulojen mukaan, mutta tämä ei välttämättä ole tiedossa kaikilla palveluun ohjaavilla eikä palveluun hakeutuvilla.

6.6 Sopiva ajoitus palveluun ohjaamiselle



Kuva 16: Palveluun ohjaus ajoittuu lähelle koulun ilmoittautumisen ajankohtaa.

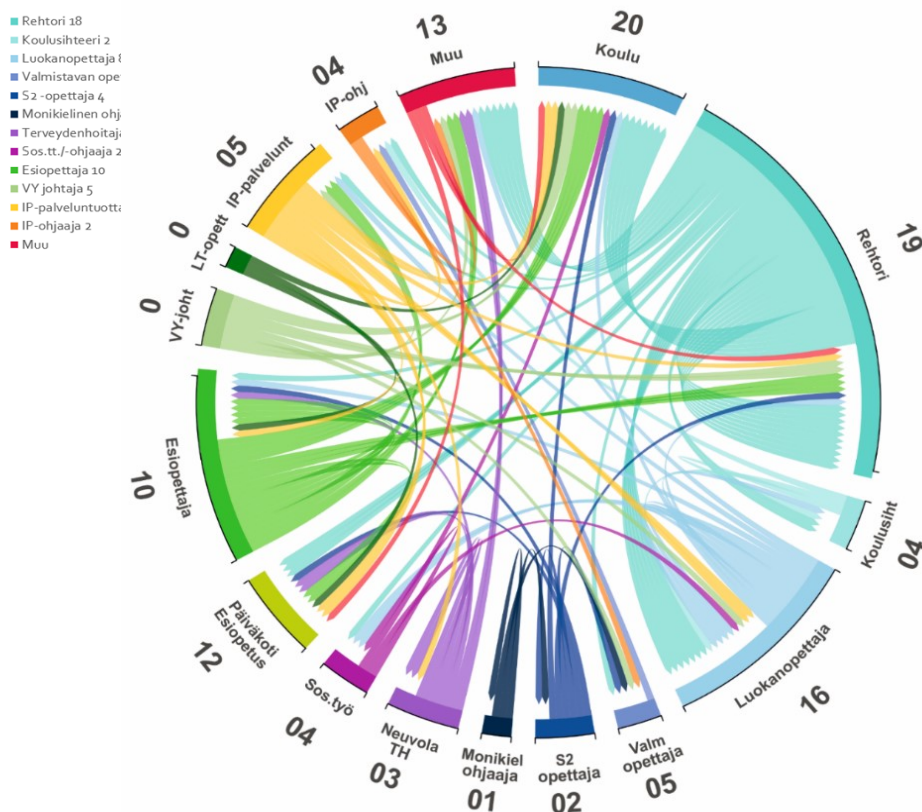
Palveluun ohjauksen ajoitusta selvitettiin monivalintakysymyksellä, jossa oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto. Kolme neljäsosaa vastaajista (75,4 %) vastasi valmistavan opetuksen oppilaan palveluun ohjaukselle oikean ajoituksen olevan kouluun ilmoittautumisen yhteydessä. Noin kolmasosa vastaajista vastasi myös sopivan ajoituksen palveluun ohjaukselle olevan valmistavan opetuksen alussa (33,8 %) tai että sopiva ajankohta vaihtelee perheen mukaan (32,3 %).

Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että ohjaaminen iltapäivätoimintaan valmistavan opetuksen aikana ei olisi tärkeää. Kuten jo ohjauksen haasteissa ja hyvissä käytännöissä mainittiin, myös sopivan ajoituksessa vastauksista tuli esiin myös tarve, että toimintaan pitäisi päästä helposti myös kesken lukuvuoden. Sopiva ajoitus ja paikka palveluun ohjaukselle vastausten mukaan voisi olla myös päiväkodissa, esikoulussa tai vanhempainillassa.

6.7 Missä ja kenen tulisi ohjata iltapäivätoiminnan palveluun

Kyselyssä tavoiteltiin mahdollisimman laajaa käsitystä siitä, kenen tulisi vastaajien mielestä ohjata iltapäivätoiminnan palveluun. Tämän vuoksi vastausta haettiin avoimella kysymyksellä. Vastaajat pystyivät siis nimeämään ohjaavaksi tahoksi useampia kuin yhden vaihtoehdon. Tarkoituksena ei ollut hakea yhtenäistä vastausta kysymykseen, vaan selvittää, miten vastaajat näkevät kentän, jolla perheet asioivat ja myös sitä, kuka kokee palveluohjauksen kuuluvan myös omaan työhönsä.

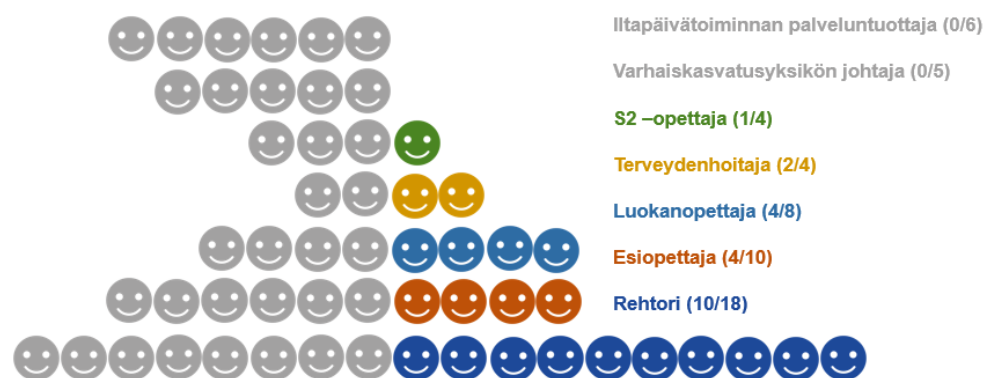
Osa vastaajista osoitti vastauksessaan useampaan tahoon. Kuvion vasemmalla puolella on osoitettu vastaajien määrä ammattiryhmittäin. Uloimman kehän luku osoittaa, kuinka monta vastausta osoitti kyseiseen vastaajaryhmään. Lisäksi kuvioon on merkitty vastausten pohjalta kaksi ei-henkilöityä ohjaavaa tahoja: koulu sekä päiväkotiesiopetus. (Liite 3).



Kuva 17: Kenen tulisi ohjata iltapäivätoiminnan palveluun. (Liite 3)

Koulu tai jokin siellä toimiva ammattiryhmä oikeana ohjauksen tahona mainittiin vastauksissa 67 kertaa. Yhteensä 22 kertaa mainittiin varhaiskasvatus tai esiopetus ja sen työntekijät. Iltapäivätoiminnan palvelulle ohjauksen osoitti kuuluvan 9 vastausta. Muita ohjaavia tahoja joita ehdotettiin, olivat sähköiset kanavat (kaupungin nettisivuilla sekä kaskon tiedottaminen eri sivustoilla), hallinnon työntekijöiden (kaskon alan konsultit ja kaskon valmistavan opetuksen koordinaattorin), oppilashuollon (OHR oppilashuoltoryhmä, kuraattori), tai muiden, leikki-puistot, apulaisrehtori. Ei osaa sanoa-vastaukset (4 kpl) on sisällytetty muu-kategoriaan, joista yksi ehdotti vastauksessa jotain yhdessä sovittu käytäntöä.

65 vastaajasta 24 (eli lähes 37 %) ehdotti vastauksessaan omaa ammattiryhmäänsä valmistavan opetuksen oppilasta iltapäivätoiminnan palveluun ohjaavaksi tahoksi.



Kuva 18: Värillisenä vastaajat, joiden mukaan iltapäivätoimintaan ohjaus kuuluu omalle ammattiryhmälle.

18 vastanneen rehtorin kymmenen (10) vastausta osoitti palveluun ohjauksen kuuluvan rehtorille, seitsemän (7) koululle tai luokanopettajalle (7) sekä kaksi (2) koulusihteerille. Selvästi pienempi määrä rehtoreiden vastauksista osoitti koulun ulkopuolelle: neljä (4) osoitti palveluun ohjauksen paikaksi esiopetuksen tai esiopettajan, kaksi (2) iltapäivätoiminnan palveluntuottajan tai ohjaajan ja yksi (1) sosiaalityön.

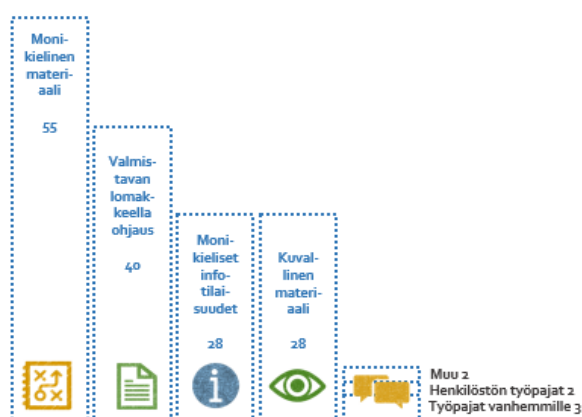
Neljästä luokanopettajista puolet osoitti ohjaavaksi tahoksi itsensä ja vastauksista kaksi (2) osoitti kotoutumista tukevaan sosiaalityöhön tai vastaanottokeskuksen ohjaajaan, viisi (5) koululle rehtoriin tai luokanopettajaan. Monikielisten ohjaajien vastaukset osoittivat maahanmuuttajaoppilaiden kanssa työtä tekeviin: omaan, S2- ja valmistavan luokan opettajiin. S2-opettajien vastaukset viittasivat omaan työhön, valmistavaan opetukseen tai siihen ilmoittautumisen vastaanottavaan henkilöön sekä esiopetukseen. Valmistavan opetuksen vastaus osoitti iltapäivätoimintaan.

Kaikki varhaiskasvatustyöyksiköiden johtajien vastaukset osoittivat kouluun tai sen ilmoittautumisen yhteyteen ja heihin ei osoitettu yhtään vastausta. Vaikka varhaiskasvatustyöyksiköiden johtajat eivät itse ohjaa, he toimivat kuitenkin ”portinvartijoina”; yksiköihin toimitettujen viestien edelleen viejänä ja yksiköitä johtavina joten heillä on vastuuta/rooli ohjata työntekijöitään tekemään ohjausta, mikäli esiopetuksen odotetaan tekevän ohjausta palveluun. Esiopettajien vastauksissa painottui koulu ja esiopetuksen vastuu ohjauksessa sekä kouluilmoittautumisen yhteydessä ohjaaminen ja tutustuminen iltapäivätoiminnan palveluun.

Sosiaalityön molemmat vastaukset osoittivat kouluun ja niistä maahanmuuttoyksikön työntekijän vastaus myös omaan työhön. Neuvola-palveluiden vastaukset osoittivat ohjauksenvastuun varhaiskasvatukseen/esiopetukseen sekä puolella vastaajista myös omaan työhön. Iltapäivätoiminnan vastaukset osoittivat ohjauksen kuuluvan monille tahoille: kuusi vastausta osoitti koulun henkilöstöön, kaksi esiopetukseen, yksi iltapäivätoiminnan ohjaajaan ja neuvolaan.

6.8 Ohjauksessa tarvittavat välineet

Vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä ohjauksenvälinettä. Vastausvaihtoehtoja ei ollut rajattu. Noin 85 % vastaajista, kaikista vastaajaryhmistä, piti tärkeänä ohjauksenvälineenä monikielistä materiaalia. Myös valmistavan opetuksen lomakkeen avulla palveluun ohjaus ja monikieliset infotilaisuudet saivat kannatusta miltei kaikista vastaajaryhmistä. Molemmat vastanneet koulusihteerit toivoivat välineiksi kuvallista materiaalia ja valmistavan lomakkeen avulla ohjausta. Henkilöstön työpajoja toivovat olivat rehtori ja terveydenhoitaja. Monikielinen ohjaaja, terveydenhoitaja ja iltapäivätoiminnan palveluntuottaja toivoivat työpajoja asiakkaiden (vanhempien) kanssa. Avoimia vastauksia tuli vain kaksi: henkilökohtainen tapaaminen huoltajan ja oppilaan kanssa, tulkki mukana ja keskitetty palveluohjaus. Vastauksista on pääteltävissä että ohjaustyössä on hyvä olla monenlaisia materiaaleja käytettävissä joustavasti.



Kuva 19: Vastausten määrä ohjauksenvälineittäin

6.9 Kielet, joilla tietoa palvelusta tarvitaan

Kysymykseen kielistä pyydettiin valitsemaan kolme vaihtoehtoa, joilla tietoa palvelusta tarvittaisiin. Vastausvaihtoehtoja ei ollut teknisesti rajattu. Helsingin kaupungin tilastoyksikön mukaan puhutuimmat vieraat kielet kaupungissa tammikuussa 2017 olivat venäjä, viro, somali ja arabia. Oletettavaa oli, että nämä kielet tulisivat olemaan myös kyselyssä kieliä, joilla tietoa palvelusta tällä hetkellä kaivattaisiin eniten. Jotta kielten välille syntyisi selkeät erot, kyselyssä ohjauksessa tärkeimpiä kieliä tuli valita kolme.

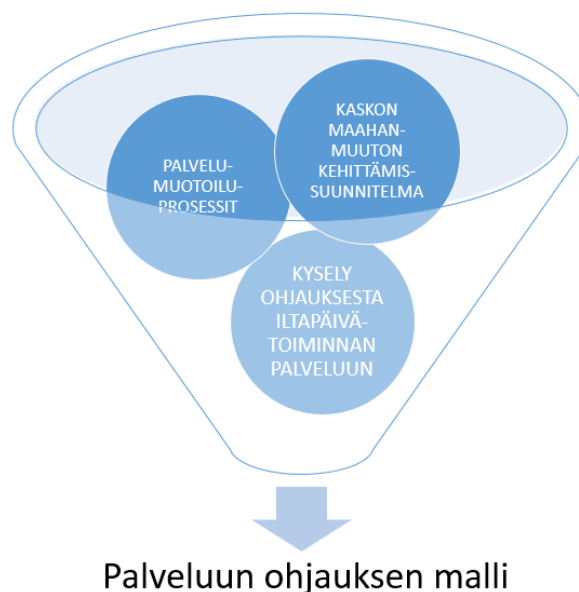
Kyselyyn vastanneista ilmoitti kielistä tarvitsevänsä ohjauksessa eniten arabian- (70,8 %), toiseksi eniten somalian- (64,6 %) ja kolmanneksi eniten venäjänkielistä materiaalia (55,4 %). Neljänneksi eniten vastauksia sai englanti. Muut kielet saivat selvästi vähemmän ääniä, ja erikseen muut-vastauksessa vastattiin ”aasialaiset ja afrikkalaiset kielet” sekä ”heprea” ja ”ei tietoa”. Vironkielinen materiaali ei noussut toiveissa korkealle, se sai vain viisi ääntä. Tämä voi johtua siitä, että useimmat virolaiset perheet pystyvät asioimaan suomeksi.

فعالية نشاطات ما بعد الظهر للتالميذ في	Howlaha galabka ardayda
Группы продленного дня для школьников	Afternoon activities

Kuva 20. Monikielisen materiaalin löydettävyyttä verkkosivuilla voidaan parantaa lisäämällä palvelun etusivulle linkitetty kuva, jossa sana ”iltapäivätoiminta” arabian, somalin, venäjän ja englannin kielellä.

7 YHTEENVETO TULOKSISTA

Reflektoin kyselyn tuloksia sekä opinnäytetyössä tarkasteltavien palvelumuotoilu- ja maahanmuuton kehittämissuunnitelmaa yhdessä tutkimuskysymysten kanssa luoden yhteenvedon tuloksista ja prosessien löydöksistä ja havainnoista (kuva 24). Hain työssä vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin: 1) Mitä haasteita palveluun ohjauksen näkökulmasta on olemassa? 2) Millaista materiaalia tai ohjausmallia tarvitaan ohjauksessa? 3) Ketkä ohjaavat valmistavan opetuksen oppilaita haikutumaan perusopetuksen iltapäivätoimintaan? Hakemalla vastausta näihin kysymyksiin teen ehdotuksen palveluun ohjauksen mallista.



Kuva 21: Tiedon koostaminen kolmesta prosessista yhdeksi

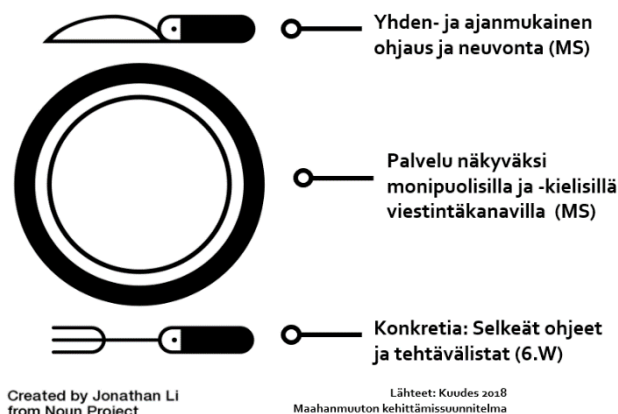
7.1 Palveluun ohjauksen haasteet

- 1) Maahanmuuttajataustaisten ihmisten tavoittaminen palvelusta tiedottaessa: Kielellisesti tai kulttuurillisesti kohdennettu viestintä puuttuu (P)/(MS). Erityisesti vasta maahan tulleiden tavoittaminen on vaikeaa (MS). Eri taustaisilla asiakkailla on erilaisia tarpeita ja eri kanavia joita he käyttävät, joten viestintää on vaikea kohdentaa (6.W).

Ohjausta tekeville suunnatun kyselyn perusteella tavoitettavuuden haasteet liittyivät juuri kielellisiin kysymyksiin, yhteistä kieltä huoltajan kanssa ei ole tai huoltaja ei pysty täyttämään suomenkielistä hakulomaketta. Lisäksi mainittiin, että toisinaan tieto tavoittaa kohderyhmän liian myöhään ja epäsystemaattisesti, sillä haku aika on rajallinen ja perhe voi muuttaa myös keskellä vuotta kaupunkiin.

- 2) Tieto ei ole saavutettavaa: Asiakaskokemusten mukaan sivustoa ei ole suunniteltu käyttäjänäkökulmasta käsin (6.IP) ja tarvittavaa tietoa vaikea löytää nettisivuilta (6.W)/(6.IP). Myös ohjausta tekevillä tahoilla haaste pysyä perillä (koulutus) tarjonnasta joka muuttuu (MS). Kyselyssä tuli myös esiin muutamien vastaajien kohdalla ettei ohjaavalla henkilöllä ollut tietoa alueen palveluista tai hän ei löytänyt verkkosivuilta tarvittavaa tietoa. Pääsääntöisesti kuitenkin ohjausta tekevät työntekijät löytävät tietoa palvelusta.

Miten asiakas pääsee palveluun käsiksi?



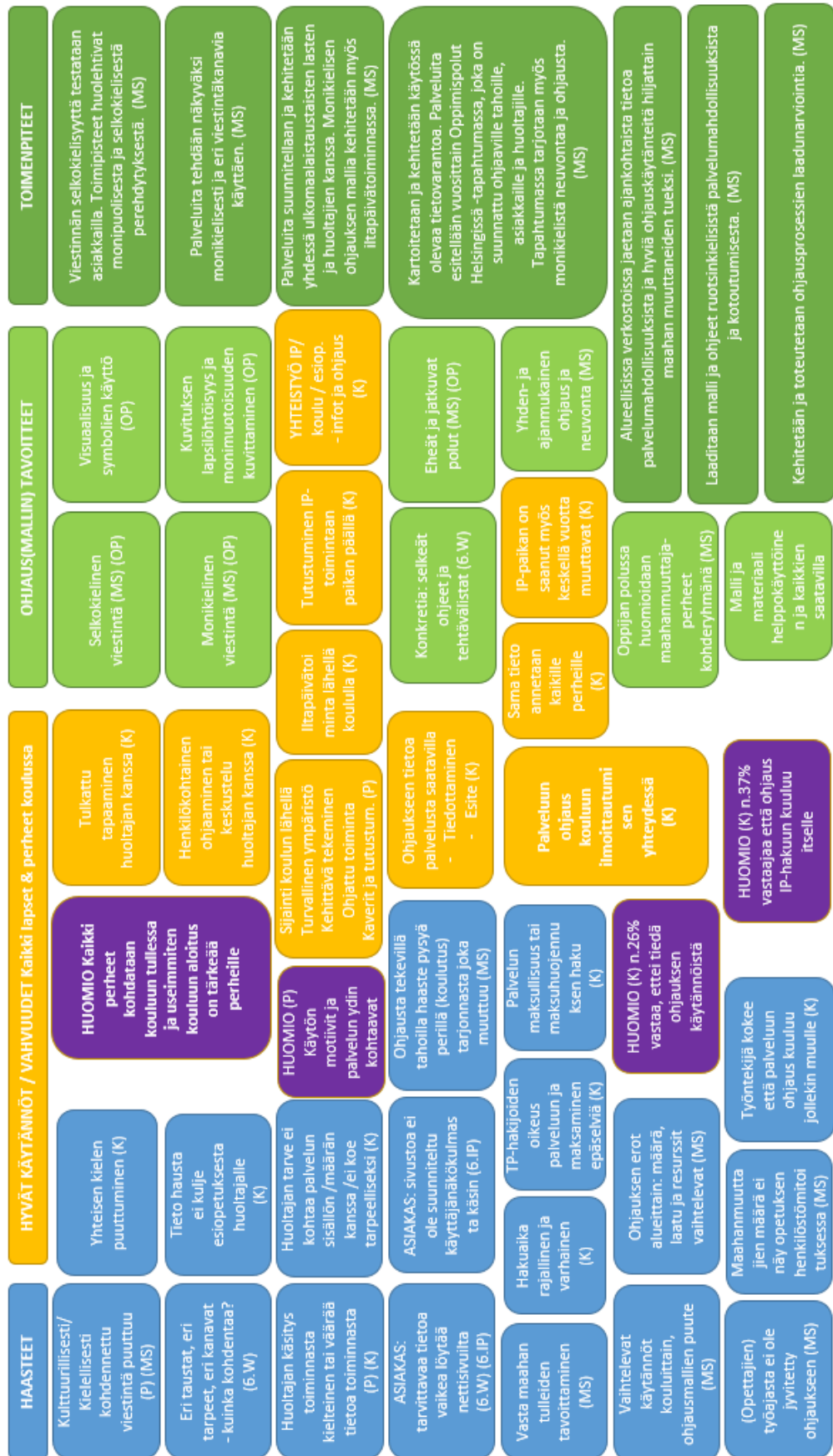
Kuva 22: Saavutettavuus. (Maahanmuuton kehittämissuunnitelma 2017 ja Kuudes Helsinki 2018. Ikoni "Plate", Li, Noun Project)

- 3) Palvelun sisältö ja huoltajan tarve tai käsitys eivät kohtaa: Huoltajan käsitys toiminnasta voi olla kielteinen, tai hänellä voi olla väärää tietoa toiminnasta (P). Toisaalta Palmun huomion mukaan asiakkaiden palvelun käytön motiivit ja palvelun ydin kohtaavat. Kyselyssä tuli esiin että toisinaan huoltajan tarve ei kohtaa palvelun sisällön tai määrän kanssa, tai huoltaja ei koe tarpeelliseksi, että lapsi osallistuu iltapäivätoimintaan, esimerkiksi jos toinen huoltajista on kotona päivisin (K).

Mitä huoltaja toivoo iltapäivätoiminnan palvelulta



Kuva 23: Iltapäivätoiminnan palvelun sisältö kohtaa huoltajien toiveiden kanssa (Palmu 2018 Ikoni "Hamburger", DANT, the Noun Project)



Kuva 24: Opinnäytetyön kyselyn, maahanmuuton kehittämissuunnitelman sekä palvelumuotoiluprosessien keskeiset löydökset.

7.2 Ohjauksen hyviä käytäntöjä ja välineitä

Maahanmuuton kehittämissuunnitelmassa hyviä ohjaukseen käytäntöjä olivat muun muassa monikieliset vanhempainillat sekä monikielisten ohjaajien työ, joka lisää vanhempien luottamusta.

Kyselyn pohjalta hyvät käytännöt syntyvät henkilökohtaisesta ohjauksesta, tulkin käytöstä, yhteistyöstä siirtymävaiheissa palveluiden välillä eli koulun, iltapäivätoiminnan ja esiopetuksen kanssa sekä yhdenvertainen palveluun ohjaus (kaikki saavat saman tiedon palvelusta) kouluun ilmoittautumisen yhteydessä. Tietoa iltapäivätoiminnan palvelusta on saatavilla, hyvänä käytäntönä pidettiin myös paikan saamisen ympärivuotista mahdollisuutta.

7.2.1 Tulkin käyttö

Tulkin käyttö on tarpeen ja lapsen edun mukaista vaativissa tilanteissa, joka kaipaavien selvittämistä huoltajan kanssa. Kaupungin palvelut, kuten koulu, esiopetus, leikkipuistot ja neuvolat käyttävät tulkkipalveluita, ja niiden käyttöön on ohjeistukset. (Helsingin kaupunki 2015, 2016, 2017). Tulkin käytön kustantaminen ja linjaukset käytöstä kuitenkin vaihtelevat kouluittain (Maahanmuuton kehittämissuunnitelmaluonnos 2018).

Toimintavuonna 2017–2018 tuli ehdotus palveluntuottajille jälkikäteen maksettavasta harkinnanvaraisesta avustuksesta kustannuksia vastaan ennalta sovittujen raamien mukaan hankittavaan tulkkaukseen. Tähän asti palveluntuottajilla ei ole ollut muuta keinoa kuin hankkia tulkkaukseen omalla kustannuksellaan, tai toisinaan tehdä tulkkauksessa yhteistyötä koulun kanssa. Palvelun piirissä olevien perheiden ohjauksessa tulkkaukspalveluiden vaikea saatavuus iltapäivätoiminnan toimijoille on nyt helpottumassa, sillä tähän on osoitettu avustusta. Helsingin kaupunki päätti harkinnanvaraisen avustuksen maksamisesta toteutuneisiin tulkkauksekustannuksiin perustuen (Kasvatus- ja koulutuslautakunta 17.4.2018).

Tulkkaukseen voidaan järjestää paikan päälle tai etäyhteydellä puhelin- tai videotulkkauksena. Tulkkaukseen paikan päällä toimii parhaiten tilanteissa, joissa tarvitaan intensiivisempää, yksityisempää ohjausta tai neuvotte- luita, etäyhteys taas tilanteissa, jossa asia on tärkeä, yksinkertainen ja lyhyt tai jos tulkkia ei ole mahdollista saada paikan päälle. (Launikari 2005, 162–164).

Launikan mukaan vuonna 2004 tehdyssä kyselyssä tulkin käytöstä ohjaus- ja neuvontatilanteissa selvitettiin kokemuksia tulkin käytöstä ja sen vaikutuksesta ohjaustilanteeseen, viestintään ja asiakkaaseen.

Launikarin kyselyyn vastaajien mukaan tulkkaus auttaa keskittymään olennaiseen ja viestimään suoraan asiakkaan kanssa ilman, että viestin sisältö muuttuu matkalla. Myös tulkin kanssa keskustelu tulkkaustilanteen jälkeen auttoi ymmärtämään asiakasta paremmin. Tulkin käytössä haasteita aiheuttaa joskus ammatillisen tai kokeneen tulkin saaminen Suomessa vähemmän puhuttujen kielten suhteen, joskus tulkkausta saatetaan pitää aikaa vievänä ja raskaana käyttää. Kuitenkin tulkin käyttö säästää energiaa pitkällä aikavälillä, kun asiakas saa oikean tiedon omalla kielellä oikeaan aikaan. Tulkkaustilanteessa tulee aina puhua asiakkaalle, ei tulkille. Asiakas saattaa kuitenkin joskus puhua tulkille, ei työntekijälle. (Launikari 2005, 162–163).

Ammatillinen tulkki on puolueeton, luottamuksellinen, hän tulkkaa kaiken puhutun, eikä lisää mitään ylimääräistä. Tulkki ei käy mitään keskustelua asiakkaan tai työntekijän kanssa kääntämättä sitä toiselle osapuolelle. Hän ei myöskään toimi asiakkaan tai työntekijän puhemiehenä tai neuvottelijana. Ammatillinen tulkki tuntee tulkattavan aihepiirin sanaston mahdollisimman hyvin molemmilla kielillä. Eduksi on, mikäli tulkki tuntee asiakkaan kulttuuria. Vaikka tulkki on neutraali henkilö, hän toimii tulkkaustilanteessa empaattisesti ja avoimesti. (Launikari 2005, 164).

Useimmiten asiakas arvostaa tulkin käyttöä tarvittaessa. On kuitenkin tärkeää, että asiakkaalle ilmoitetaan hyvissä ajoin, että tulkki on kutsuttu paikalle tapaamiseen. Tulkin valinnassa on myös hyvä ottaa huomioon, että asiakkaalla voi maantieteellisistä, historiallisista tai uskonnollisista syistä tai muiden ristiriitojen vuoksi olla tulkin käyttöön liittyviä etnisiä, kielellisiä tai kulttuurisia vaikeuksia, joka voi vaikuttaa tulkauksen onnistumiseen. (Launikari 2005, 165).

Tulkkaustilanteessa on tärkeää, että puhutaan mahdollisimman selkeästi ja jaksotetaan puhetta riittävän lyhyiksi lauseiksi, jotta tulkki pystyy kääntämään kaiken. On myös hyvä välttää monimutkaisia ilmaisuja ja avata joitakin käsitteitä, jotka voivat olla vieraita asiakkaalle. Näin tulkki pystyy varmistamaan, että asiakas ymmärtää tulkatun viestin. Tulkkauksen on todettu tuovan laatua ja syvyyttä käytyyn keskusteluun asiakastilanteessa. (Launikari 2005, 166)

7.2.2 Monikielinen ohjaus

Monikielinen ohjaus on oppilaiden tukemiseen ja ohjaukseen sekä perheiden kanssa tehtävään yhteistyöhön liittyvä kaupungin palvelumuoto, jota kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla vuonna 2017 Helsingissä teki 5 monikielistä ohjaajaa arabian, somalin ja venäjän kielellä. Perusopetuksen palveluksessa on ollut monikielisiä ohjaajia vuodesta 2015, kun kaupunginhallituksen päätöksellä myönnettiin 1,5 miljoonaa euroa eri toimialojen kotouttamistoimenpiteisiin. Vuonna 2017 rahoitus päättyi, mutta monikielisten ohjaajien toimenkuva koettiin niin tärkeäksi että sen kustannukset vakiinnettiin osaksi kasvatuksen ja koulutuksen toimialan perusrahoituksesta.

Helsingin kaupunki haki OKM:n Turvapaikanhakijoiden ja maahanmuuttajien integrointi -hankerahaa monikielisen ohjauksen kehittämiseen vuonna 2017. Hankehaun taustapaperi Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi – kipupisteet ja toimenpide-esitykset (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017) ei maininnut koululaisten iltapäivätoiminnan merkitystä lasten kotoutumisessa, mutta hakemuksessa tuotiin esiin iltapäivätoiminnan merkitys myös kotoutumista tukevana vapaa-ajan toimintana. Hankkeelle myönnettiin noin 400 000 euroa monikielisen ohjauksen kehittämiseen.

Hankehakemukseen oli kirjattu valmistavaan opetukseen ilmoittautuvien iltapäivätoimintaan ohjaavan mallin kehittämistä tämän opinäytetyön suunnitelman suuntaisesti sekä monikielisen ohjauksen ja palvelumuotoilun avulla perheiden tavoittaminen palvelun kehittämiseksi tulevaisuudessa. Monikielisen ohjauksen kehittämishanke sai nimekseen Kotona Helsingissä.

Hanke ei saanut kokonaan haettua rahoitusta, joten varsinaisessa hankkeen toteutussuunnitelmassa iltapäivätoiminnan ja vapaa-ajan osuus jäi pienemmäksi. Tärkeää on kuitenkin hankkeen käynnistyttyä käydä keskustelua ja selvittää edelleen monikielisten ohjaajien kanssa tehtävää yhteistyötä iltapäivätoiminnan palvelussa ja sen kehittämisessä. Tärkeää on myös suoraan vanhempien kanssa selvittää mm. onko palvelussa ja sen rakenteissa hakeutumisen kynnyksiä ja liittykö palveluun jotakin ennakkokäsityksiä.

Palveluohjausmalli sisältää ehdotuksen monikielisten ohjaajien konsultoinnista ja heidän kanssaan yhteistyössä tehdystä huoltajien ohjauksesta. Monikielisten ohjaajien työn on todettu lisäävän vanhempien luottamusta kouluyhteistyöhön (Maahanmuuton kehittämissuunnitelma 2018).

7.3 Ohjauksen kehittäminen

Opinnäytetyön kyselyn perusteella kehitettävää on tiedottamisessa, joka tulee huoltajalle tapahtua viimeistään kouluun ilmoittautuessa, esimerkiksi Tervetuloa kouluun- (koulutulokkaan huoltajalle lähetettävä kirje) materiaalin kautta (Helsingin kaupunki 2018). Sähköinen tiedottaminen kaipaa päivitystä niin palvelun verkkosivuilla kuin julkisen tiedotuksen osalta. Eri toimijoille toivottiin yhteisiä järjestelmiä: ilmoittautumisjärjestelmää ja viestintäalusta alueellisesti toimijoiden välillä.

Tarvitaan monikielistä materiaalia, monia kieliversioita hakemuksista sekä toiminnan kuvauksen sisältävä materiaali palvelusta tai videoita toiminnasta. Hakuajan ulkopuolella hakevien ohjaukseen selkeä ohjeistus sekä nopea käsittelyaika ja päätöksestä ilmoittaminen suoraan huoltajalle ilman, että koulu on välikätenä. Vanhempien tutustuminen iltapäivätoimintaan madaltaisi kynnystä toimintaan hakemiseen. Iltapäivätoiminnassa voisi olla nimetty vastuuhenkilö, joka ottaa vastaan tutustujat tai yhteistyössä koulun kanssa sopien hakee vanhemmat koululta tutustumaan toimintaan.

Kyselyn vastauksista kävi ilmi, että ohjausta tarvitaan ja sitä tehdään monessa paikassa, monen palvelun yhteydessä ja niiden välillä. Kaikki Suomeen muuttaneet ja Suomessa oleskelevat perheet, turvapaikanhakijat mukaan lukien, kohdataan koulussa ja lastenneuvolassa. (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 2018). Henkilökohtainen ohjaus on tärkeää hiljattain maahan tulleelle huoltajalle, joka hakee lapselleen iltapäivätoiminnan palvelua. Ohjaus vie aikaa ja sitä on saatavilla rajallisesti, laadultaan ja määrältään vaihtelevasti riippuen alueesta ja käytössä olevista resursseista.

Iltapäivätoiminnan palveluun ohjausta tekeville suunnatussa kyselyssä vastauksista oli pääteltävissä, että suhtautuminen ohjaukseen on myönteistä, mutta vain noin 37 % vastaajista osoitti vastauksessaan, että ohjaus kuuluu omalle ammattiryhmälle. Kyselyssä ei kuitenkaan kysytty ohjauksesta suoraan muodossa ”kuuluuko mielestäsi iltapäivätoiminnan palveluun ohjaus sinulle/työhösi”. Ohjausmallin tarpeesta kertoo, että noin 26 % vastaajista ilmoitti, ettei tiennyt tai tuntenut palveluun ohjauksen käytäntöjä.

Ohjauksessa tarvittavia välineitä ovat monikieliset viestintä- ja ohjausmateriaalit sekä monikieliset vanhempainillat. Ohjauksen välineitä on oltava riittävästi (esimerkiksi riittävän monia kieliversioita) ja ne on oltava helposti saatavilla. Ohjausvälineitä tulee päivittää ja niistä tarvitsi myös tiedottaa tiedossa olevia ohjaavia tahoja aktiivisesti. Tämä vaatii suunnitelmallista viestintää, toisin sanoen yhteistyötä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan viestinnän kanssa.

Kaupungin verkkosivujen sekä sähköisen oppijan polun kehittämistyö ovat suuria kokonaisuuksia, jotka ovat käynnissä ja etenevät omalla aikataulullaan. Maahanmuuttajaperheiden huomioiminen oppijan polun ja palvelumuotoiluspurttien aikana on pysynyt mukana, mutta maahanmuuttajavanhempien ja lasten mukaan palvelumuotoilun asiakashaastatteluihin saaminen on ollut perusvälineillä vaikeaa. Perheiden tavoittaminen palvelumuotoiluprosesseihin vaatii erityistä panostusta ja henkilökohtaisempaa mukaan kutsumista.

Asiakas voitaisiin tehdä yhteistyötä monikielisten ohjaajien kanssa, joilla on suora kontakti vanhempiin. Iltapäivätoiminnan valmistavan opetuksen oppilaiden ohjauksen kehittäminen on kuitenkin herätellyt koko palvelua sekä viestintää keskustelemaan maahanmuuttajaperheiden tavoittamisesta ja tarpeesta sekä iltapäivätoiminnan monikielisen viestinnän kehittämisestä, ja asiaa on viety konkreettisesti eteenpäin monin tavoin. Työ on kuitenkin vasta alussa, ja sen jatkamiseen tarvitaan pitkäjänteistä suunnitelmaa.

7.3.1 Ohjausta tekevät tahot ja ammattiryhmät

Ohjauksen resurssit ja käytännöt vaihtelevat: Syynä ovat vaihtelevat käytännöt kouluittain ja ohjausmallien puute (MS). Ohjauksen erot alueittain liittyvät myös ohjauksen määrään, laadun ja resurssien vaihteluun (MS). Ohjaukseen vaikuttaa myös, ettei opettajien työajasta ei ole jyvitetty ohjaukseen (MS).

Opinnäytetyön kyselyssä huomattavaa oli se, että n. 26 % vastaajista ilmoitti, ettei tiedä iltapäivätoiminnan ohjauksen käytännöistä. Kuitenkin n. 37 % vastaajaa osoitti vastauksessaan kokevansa, että ohjaus kuuluu itselle tai omalle ammattiryhmälle. Palveluun ohjaavaksi tahoksi ehdotettiin keskitettyä palveluneuvontaa monikulttuurisille perheille, vertaisohjausta jolla saataisiin perheelle tietoa toisten kokemuksista palveluun liittyen sekä kokeneiden iltapäivätoiminnan ohjaajien palkkaaminen.

8 PALVELUUN OHJAUKSEN MALLI

Opinnäytetyössä hain vastausta kysymykseen ketkä ohjaavat valmistavan opetuksen 1.2-luokkalaisten huoltajia iltapäivätoimintaan hakemisessa. Käsittelen myös palveluun hakemisen prosessia: millaista ohjausta ja minkälaisilla välineillä ohjausta tehdään. Lopputuloksena on ehdotus palveluohjauksen mallin kehittämiseksi, visuaalinen luonnos ohjausmallista ja ensimmäinen versio käytännön ohjaustyössä tarvittavista ohjausmateriaaleista. Toiveena on, että materiaalia käytetään ja kokeillaan ja siitä annetaan palautetta. Tarkoituksenmukaista on, että materiaalia päivitetään jatkossa ja seurataan vuosittain valmistavaan ja S2-opetukseen osallistuvien määrien kehitystä.

Opinnäytetyö tuottaa tietoa ohjauksen haasteista sekä koulujen, opettajien ja ip-ohjaajien tiedon- ja ohjausmateriaalin tarpeista sekä yksinkertaisesti visualisoidun asiakaslähtöisen ohjausmallin iltapäivätoiminnan palveluihin. Työtä voidaan arvioida hakemisen helpottamiseksi tuotetun materiaalin sekä suunniteltujen toimenpiteiden ja käyttöön otettujen välineiden kautta. Asiakkaan ohjausta parantavat välineet voivat olla esimerkiksi toiminnan tarvetta kartoittava kysymys valmistavan opetuksen hakemuksessa sekä eri kielille käännetty opastusmateriaali.

Palveluun ohjauksen mallin koostaminen tapahtui luomalla johtopäätösten ja kehittämis ehdotusten pohjalta ohjaustyökaluja (koululaisten monikielinen iltapäivätoiminnan esitemateriaali ja hakulomakkeet), sekä tekemällä ehdotus ohjausmallista ja muusta ohjausmateriaalista.

Ohjauksen mallin kehittäminen eteni seuraavasti:

1. Materiaalin suunnittelu kyselyn tulosten pohjalta
2. Materiaalin käännetty
3. Materiaalin toimittaminen ohjaaville tahoille
4. Ohjeistus ja opastus materiaalin käyttöön
5. Valmistavan opetuksen lomakemuutokset
6. Ohjauksen mallin ja visuaalisemman materiaalin luominen
7. Lopputuloksen arviointi

Asiakkaalle suunnatussa materiaalissa on käytetty samaa tekstiä kuin monikielisessä materiaalissa, mutta siihen on lisätty visuaalisia elementtejä. Näin malli on muunnettavissa eri kieliversioille ilman uudelleen kääntämistä.



Kuva 25: Ohjausmateriaali asiakkaalle

Ohjausmalli palveluun ohjausta tekevälle sisältää tämän opinnäytetyön tiivistetyt havainnot siitä, mitkä ovat huoltajien odotukset ja kynnykset suhteessa palveluun, mikä palveluun ohjauksessa on haastavaa, ohjauksen hyvät käytännöt, saatavilla olevat työkalut sekä visualisoidun prosessikaavion. Prosessi alkaa asiakkaan kohtaamisesta ja yhteisen kielen löytämisestä ja jatkuu palveluun hakeutumiseen niin hakujan sisällä kuin sen ulkopuolellakin, sekä tietoa maksuista ja maksuhojennusten hakemisesta. Palveluun ohjaavalle tuotettu malli on ehdotus tai luonnos ohjauksesta, joka pitää sisällään paljon tietoa, joten siinä on vähemmän visuaalisia elementtejä. Se ei ole vielä visuaalisesti valmis, joten sitä tarvitsee edelleen kehittää ohjausta tekeviltä pyydetävän palautteen perusteella.

8.1 Monikielinen ohjausmateriaali

Monikielisen ohjausmateriaalin valmistelu alkoi jo siinä vaiheessa, kun kysely oli laitettu liikkeelle ja se tehtiin yhdessä kasvatuksen ja koulutuksen viestinnän kanssa. Materiaalissa muokattiin jo olemassa olevaa iltapäivätoiminnan opastusmateriaalia yksinkertaisemmalle kielelle. Monikielinen materiaalipaketti sisältää iltapäivätoiminnan esitteen, hakulomakkeiden ja maksuhojennuslomakkeiden täyttöohjeet sekä asiakasmaksuohjeet. Materiaali käännettiin venäjän, somalin ja arabian kielelle. Virallisen selkokielen käännöstä ei ole tehty. Monikielisen materiaalin yleistietoa sisältävän esitteen (kuva 27) taittoi viestinnän graafikko Helsingin kaupungin visuaalisen ilmeen mukaisesti.

Monikielistä materiaalia on esitelty iltapäivätoiminnan ohjaajien ja palveluntuottajien toimintakauden aloitustilaisuudessa, ohjaajien alueellisissa verkostoissa sekä alueellisissa esiopettajien matkalla kouluun-tilaisuuksissa, jossa käsitellään esiopetuksesta kouluun siirtymävaiheen asioita. Tieto materiaalista on mennyt suoraan koulujen rehtoreille kouluun ilmoittautumisinfoon liittyvän iltapäivätoiminnan materiaalin yhteydessä ja se on lisätty esiopettajien matkalla kouluun -materiaaliin.

Iltapäivätoiminnan esitteessä on kuvattu lyhyesti koululaisten iltapäivätoiminta kouluissa ja leikkipuistoissa, palveluun hakeutuminen ja usein kysytyjä kysymyksiä. Hakulomakkeen täyttökieli on aina suomi, ruotsi tai englanti. Materiaali linkitettiin iltapäivätoiminnan etusivulle ja sitä varten tehtiin pikaohje, jossa pyydettiin kommentteja, kehitysehdotuksia, kokemuksia ja kysymyksiä materiaalin käyttöön liittyen (Koululaisten iltapäivätoiminnan verkkosivut 2017).

8.2 Valmistavan opetuksen ilmoittautumislomakkeen avulla palveluun ohjaus

Kyselyn mukaan ohjauksessa koettiin tarpeelliseksi myös valmistavan opetuksen lomakkeen avulla ohjausta palveluun. Kun perhe ilmoittautuu valmistavaan opetukseen, lomakkeella voidaan tiedustella myös iltapäivätoiminnan tarvetta 1.-2.luokkalaisen lapsen osalta.

Valmistavaan opetukseen ilmoittautumislomakkeeseen valmisteltiin kysymys 1.-2.luokkalaisen vanhemmalle lapsen iltapäivätoiminnan tarpeesta ja se on valmis käyttöön otettavaksi (Liite 5). Monikielinen ohjausmateriaali on tarkoitettu käytettäväksi myös silloin, kun asiakasta ohjataan lomakkeen perusteella iltapäivätoimintaan.

Valmistavan lomakkeen ilmoittautumislomakkeen yhteydessä toivottiin erityisesti ohjeistusta palveluun hakuajan ulkopuolella hakevien ohjaamiseen. Valmistavan opetuksen asioista vastaava suunnittelija vaihtui keväällä väliaikaisesti ja tämän vuoksi lomakkeen käyttöönottoa ja ohjeistusta kouluille sen käytöstä ei kiirehditty. Se voidaan kuitenkin ottaa käyttöön tulevan syyskauden alkuun mennessä. Palveluohjausmalli sisältää kuvatun prosessin ja ohjeen lomakkeen avulla palveluun ohjaukseen.

9 EHDOTUKSIA TOIMENPITEIKSI

Palveluun ohjauksen tehostamisen lisäksi on tärkeää, että varaudutaan sen toivottavaan lopputulokseen: että palvelu tavoittaisi entistä paremmin vasta maahan muuttaneet perheet ja että palvelun avulla voitaisiin todella tukea lasten ja perheiden kotoutumista. Seuraavaksi esitän ehdotuksia tarpeellisista jatkotoimista, joilla voidaan tukea palveluntuottajia, leikkipuistoja ja kouluja lisääntyvien maahanmuuttajiasiaksmäärien kanssa, tekemään palvelemaan koululaisten iltapäivätoiminnassa tukien perheiden kotoutumista.

9.1 Perheen kohtaaminen ja ohjaus koulun alkaessa

Kun perhe tulee kouluun, päiväkotiin tai muuhun palveluun, heillä on paljon kysymyksiä, joihin vastausten löytäminen tukee luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä. Myös kysymykset liittyen lapsen vapaa-aikaan voidaan nähdä kokonaisvaltaisesti niin lapsen oppimisen ja hyvinvoinnin, kuin perheenkin kannalta. Tähän tarvitaan kuitenkin helppoja välineitä esim. kerho- ja harrastustoimintaan ohjaamiseksi. Jo aiemmin todettiin, että esimerkiksi opettajien työaika ei ole tällä hetkellä resursoitu ohjaukseen, joten on tärkeää miettiä mallia, kenelle perheen ohjaaminen kuuluu vai onko vastuuta jaettu. Koulujen ja iltapäivätoiminnan yhteistä toimintaa perheiden kohtaamisessa on mahdollista tehostaa: palveluntuottajille, esiopetukselle ja rehtoreille yhteisiä tapaamisia joissa luodaan yhteistä ohjauksen mallia ja jaetaan osaamista.

9.2 Monikielisen henkilöstön osaamisen tunnistaminen ja hyödyntäminen

Kouluilla on paljon osaamista myös perheiden äidinkielen kanssa. Kouluilla toimii eri ammattiryhmiä jotka osaavat niin erilaisia äidin-, koti-, ammattikieliä kuin erilaisia vaihtoehtoisen kommunikaation menetelmiäkin. Oman äidinkielen opetusta järjestetään miltei 50 kielessä ja opettajien osaamista voitaisiin hyödyntää moninkertaisesti enemmän. Myös monilla oman uskonnon- tai muilla opettajilla on monikielistä osaamista. Monikieliset ohjaajat, kaikki opettajat, kouluavustajat ja iltapäivätoiminnan ohjaajat voi kouluyhteisössä käydä läpi ja rakentaa mallia perheiden kanssa tehtävän yhteistyön ja ohjauksen kehittämiseksi. Perheen lyhyessäkin tapaamisessa voidaan saada paljon aikaa, erityisesti tunne kohtaamisesta on tärkeää.

9.3 Iltapäivätoiminnan palveluntuottajien ja henkilöstön koulutus

Iltapäivätoiminnan henkilöstölle järjestetään vuosittain useita koulutuksia, joihin voi osallistua henkilöstöä niin perusopetuksen kuin leikkipuistojenkin toiminnasta. Leikkipuistoissa toimii Kotoklubi kaneli, jolla on osaamista kielen oppimisesta Toisto-menetelmän kautta (Opettajat ilman rajoja 2017) sekä kielitietoisesta toiminnasta ja ohjauksesta ja koulutusta järjestetään henkilöstölle tarpeen mukaan.

Kasvavien maahanmuuttajalapsimäärien myötä henkilöstö tarvitsee myös tietoa pakolaistaustaisten lapsia ja heidän perheidensä kohtaamisessa ja erityisesti tässä monikielisten ohjaajien kanssa tehtävän yhteistyön kehittäminen on tärkeää. Koulutusta traumaperäisten haasteiden kohtaamiseen ohjauksessa psykiatrisen sairaanhoidon kanssa olisi kannattavaa suunnitella ja toteuttaa yhteistyössä valmistavan opetuksen tai esiopetuksen kanssa.

Monikielisten ohjausvälineiden että tuotetun monikielisen materiaalin käytöstä tarvitaan käyttäjätietoa ja sen pohjalta päivitetään materiaalia säännöllisesti. Tämän vuoksi on tärkeää kartoittaa kokemuksia materiaalista ja tarvittaessa järjestää koulutusta erilaisten ohjausvälineiden käyttöön.

Bennetin (2011) mukaan kulttuuritieto, kulttuurien väliset kohtaamiset ja kontaktit eivät itsessään johda kulttuurien välistä kompetenssin kehittymiseen. Sitä voidaan kuitenkin kehittää koulutuksen avulla sekä käsittelemällä kulttuurien välisiä kokemuksia ja tarjoamalla tukea haasteisiin sekä harjoittamalla uteliaisuutta sekä kognitiivista joustavuutta. Myös empatiataidot ovat keskeinen osa työtä, jossa tehdään ohjausta ja neuvontaa.

9.4 Tulkkipalveluiden käyttö

Perusopetuksen iltapäivätoiminnan palvelu on Helsingin kaupungin palvelua, johon palveluntuottajat saavat avustusta, ja avustusperusteista päättävä kasvatus- ja koulutuslautakunta päätti huhtikuussa 2018, että palveluntuottaja voi hakea harkinnanvaraista avustusta lapsen edun mukaisesti tulkkaukseen toteutuneiden kustannusten mukaan vuoden lopussa (Kasvatus- ja koulutuslautakunta 5/17.4.2018). Palveluntuottajille kerrottiin päätöksestä heille suunnatussa tilaisuudessa 19.4.2018, tulkkien tilaukseen ja käyttöön tarvitaan ohjeistus ja mahdollisesti myös koulutusta. Pakolaisasiakkaiden tulkin käytöstä maksetaan kunnalle valtionkorvauksia, turvapaikanhakijoiden tulkkauksekustannuksista vastaa vastaanottokeskus.

On melko tavallista, että lapset joutuvat erilaisiin tilanteisiin tulkkamaan viestiä palvelun ja vanhemman välillä. Tällaista tulee yksiselitteisesti välttää, sillä lapsen velvollisuus ei ole koskaan joutua hoitamaan aikuisille kuuluvia asioita. Tulkkaukseen vaativiin tilanteisiin tarvitaan selkeä toimintaohjeistus toimijoille. Samoin tulkkaukspalveluiden hankinnasta tarvitaan ohjeistus. Kaupungin palveluilla on määritellyt tulkkipalvelut, joita voidaan käyttää joten selvitetty on, miten nämä ohjeet suhteutetaan avustusta saavien palveluntuottajien toimintaan.

9.5 Iltapäivätoiminnan viestinnän kehittäminen

Viestinnällä on iltapäivätoiminnasta vastaavat asiantuntijansa. Heidän kanssaan olisi hyödyllistä tavata säännöllisesti ja sopia säännöllinen rakenne ja toimintatapa kouluille menevien tiedotteiden ja ohjeistusten toimittaminen uudella toimialalla. Myös iltapäivätoiminnan asiantuntijoiden vastuu viestinnästä on tärkeä. Opinnäytetyön prosessin, palvelun verkkosivujen kehitystyön sekä Oppijan polku-hankkeen myötä on ollut hyvin hedelmällistä tehdä yhteistyötä kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla. Viestintä on keskeinen osa palvelun onnistumista ja saavutettavuutta. Sen merkitystä ei voi liikaa korostaa, sillä viestinnässä on aina opittavaa ja parannettavaa.

9.6 Monikieliset päätösotteet tai saatekirje

Vuonna 2016–2017 iltapäivätoiminnan käytössä oli päätöspohjat, jotka oli käännetty englannin kielelle. Käytännössä englanninkielinen päätös lähetettiin niille asiakkaille, jotka olivat täyttäneet englanninkielisen hakemuslomakkeen. Vuoden 2017–2018 hakuprosessissa englanninkielisestä päätösotteesta kuitenkin luovuttiin asiakkaan tekemän oikeasuvaatimuksen vuoksi. Valitus hyväksyttiin ja sen mukainen päätös tehtiin sillä perusteella, että hallintokieliä ovat vain suomi ja ruotsi. (Helsingin kaupunki 2016).

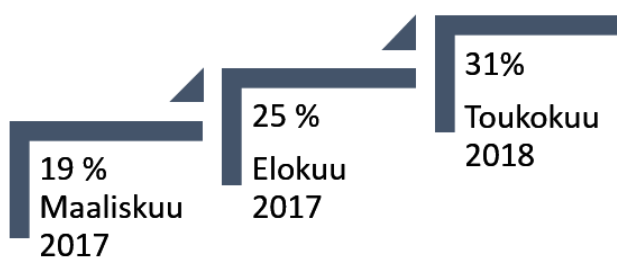
Vieraskielisten asukkaiden määrän kasvaessa myös tulevaisuudessa olisi tärkeää, että päätösotteiden kielivalikoimasta keskusteltaisiin uudelleen. Mikäli jatkossa ei ole mahdollista tulostaa virallista päätösotetta englannin kielellä, tulisi selvittää onko päätösjärjestelmään mahdollista tuottaa englanninkielinen saatepohja tai muun kielisiä saatepohjia jonka voisi tulostaa huoltajalle kirjeeseen.

9.7 Turvapaikanhakijoiden oikeus palvelun maksuhojennukseen

Turvapaikanhakijalapsilla on oikeus iltapäivätoiminnan palveluun hetkellä kuten muillakin kaupungissa koulua käyvillä lapsilla. Heidän osaltaan kuitenkin on pyritty selvittämään tarkemmin, missä asemassa he ovat esimerkiksi palvelun maksujen osalta. Asiaa on selvitetty opetushallituksen kautta. Kun asia on selvitetty, on mahdollista laatia ohjeistus vastaanottokeskuksille ja aloittaa sitä kautta iltapäivätoiminnan palveluun ohjaus. Sosiaalityön toimeentulotuen piirissä olevien perheiden osalta on pyritty ohjeistamaan työntekijöitä niin, että sosiaalityö ei maksa harkinnanvaraisesti iltapäivätoiminnan maksuja, vaan perhe ohjataan hakemaan maksuhojennusta. Turvapaikanhakijoiden asema on tässä suhteessa epäselvä ja vastaanottokeskusten säännöllinen tiedottamisen hakuajoista ja palveluun hakeutumisesta ei tällä hetkellä tehdä.

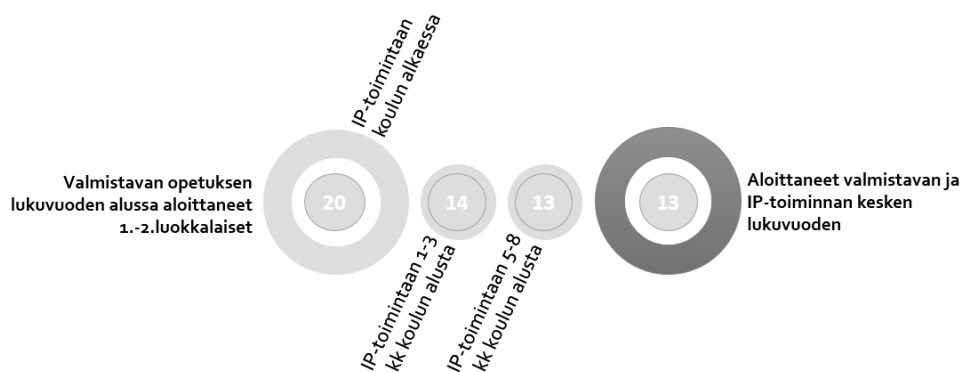
10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Palveluun ohjauksen mallin ja ohjausmateriaalin avulla pyrittiin parantamaan palvelun saavutettavuutta. Opinnäytetyöprosessin aikana seurattiin valmistavan opetuksen iltapäivätoimintaan osallistuneiden määriä oppilasrekisteri Primuksesta. Lukuvuonna 2017–2018 tehtiin 6730 perusopetuksen iltapäivätoiminnan päätöstä, joista valmistavaan opetukseen (ULV) osallistuvia lapsia oli 60 (tilanne toukokuussa 2017). Kaikkiaan 1.-2.-luokkalaisten valmistavan opetuksen oppilaita oli tuolloin 194.



Kuva 28: Valmistavan oppilaiden iltapäivätoimintaan osallistumisprosentti on parantunut

Tuolla ajanjaksolla on kuitenkin erilaisia muuttujia, jonka vuoksi lukuja ei voida seurata suoraan. Vertailtavuuteen vaikuttaa muun muassa se, että tehtävien päätösten määrä on vaihdellut vuosittain riippuen iltapäivätoiminnan budjetin määrittelystä summasta, valmistavan opetuksen 1.-2.luokkalaisten määrä vaihtelee n. 150 – 200 välillä, kun lapsia aloittaa ja lopettaa valmistavan opetuksen ja hakeutuu iltapäivätoimintaan ympäri vuoden. On myös mahdollista, että inklusiivisen valmistavan opetuksen alkaminen kaikissa lähikouluissa elokuussa 2017 on lisännyt lasten ohjausta iltapäivätoiminnan palveluun, kun lapset aloittavat toiminnan yleisopetuksen ryhmässä, joista muutenkin merkittävä osa lapsista hakeutuu iltapäivätoimintaan.



Kuva 29: Iltapäivätoiminnan aloitusajankohta vs. koulun aloitus

11 POHDINTAA

Opinnäytetyön tekeminen laadullisena toimintatutkimuksellisena työnä oli kiinnostava, innostavaa ja antoisaa. Sen lisäksi, että opinnäytetyö antoi minulle mahdollisuuden ammatilliseen kasvuun ja osaamisen kehittämiseen, sain käyttää osaamistani niiden asioiden kehittämiseen, joihin iltapäivätoiminnan palvelussa ei vielä tähän mennessä ole järjestelmällisesti syvennytty. Vaikka Helsingissä on paljon maahanmuuttajataustaisia perheitä ja osaamista, maahanmuuttajaopetukseen ja perheiden ohjaukseen liittyvät asiat ovat jossain määrin edelleen ”erityisiä” kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla.

Hallinnolliset prosessit eivät aina pysy perässä esimerkiksi valmistaan opetukseen osallistuvien oppilaiden tarpeiden kanssa. Monikulttuurista ohjausta ja neuvontaa tulee kehittää ja sen merkityksestä tulee rakentaa yhteistä ymmärrystä eri palveluissa. Tällä kehittämisellä on vaikuttavuutta vain, jos se näkyy johtamisen kautta kaikilla organisaation tasoilla.

Monikulttuurisen ohjauksen ja neuvonnan kehittämisen lisäksi tarvitaan laajempaa yhteistyötä; keskustelua monikulttuurisesta yhteiskunnasta, johon osallistuu poliittisia päättäjiä ja viranomaisia, koulutuksen asiantuntijoita ja sekä kulttuuristen vähemmistöjen edustajia sekä ammatillisia ja kolmannen sektorin organisaatioita (Puukari & Launikari 2005, 32).

Monikielinen ohjaus on aihe joka on kulkenut kanssani lähtien ensimmäisistä sosionomin työvuosistani 2000-luvun alkupuolelta lähtien, ja aihe kiinnostaa minua edelleen. Olen välillä ottanut etäisyyttä maahanmuuttotyön kenttään vain huomatakseni että katson uutta työtäni taas tutusta näkökulmasta. Tekemistä riittää. Oma liikkuvuuteni työkentällä on mahdollistanut minulle osaamisen ja näkökulmien monipuolistumisen edelleen.

LÄHTEET

Bennett, J. (2011). *Developing Intercultural Competence For International Education Faculty and Staff* Haettu 11.5.2018 osoitteesta https://www.messiah.edu/download/downloads/id/923/Developing_Intercultural_Competence_for_International_Education_Faculty_and_Staff.pdf

Berg, M. (2012). *Human abilities to perceive, understand, and manage multidimensional information with visualizations*. Espoo: Aalto University publication series. Doctoral dissertations 30/2012. Haettu 11.4.2018 osoitteesta <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/4437/isbn9789526045498.pdf?sequence=4&isAllowed=y%A4minen.pdf>

Birling, I. (2015). *Ohjaajan kansio : erityistä tukea tarvitsevien lasten aamu- ja iltapäivätoiminnan ohjaajille*. YAMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu.

Chatterjee, S. (2016). *10 Big Data Visualization Tools Everyone in the Industry Should Be Using*. 24.2.2016. Haettu 11.4.2018 osoitteesta <https://www.promptcloud.com/blog/6-big-data-visualization-tools-for-you>

Edelson, D. C. (2002). Design Research: What We Learn when We Engage in Design. *Journal of the Learning Sciences*, 11(1), pp. 105–121.

Elsinen, E. & Fjällström, E. (2017). *Iltapäivätoiminta kotoutumisen tukena*. Inklusiivisen valmistavan opetuksen koulutustilaisuus 12.9.2017.

Eriksson, S. (2018). *Koululaisten iltapäivätoimintaan 18-19 hakeneet ja ilmoittautuneet*. Sähköpostiviesti 4.5.2018.

Garcea, E. A. A. (2005). *Culture as a starting point and framework of guidance and counselling*. Teoksessa Launikari, M., Puukari, S., Cimo & Institute for Educational Research. (2005). *Multicultural guidance and counselling: Theoretical foundations and best practices in Europe*. Jyväskylä: Institute for Educational Research Cimo.

Google Trends. (2018). Hakusanalla *infographics*. Haettu 11.4.2018 osoitteesta <https://trends.google.com/trends/explore?date=all&q=infographic>

Goulding, C. (2002). *Grounded Theory*. London: Sage Publications Ltd. Haettu 29.4.2018 osoitteesta https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1207/S15327809JLS1101_4?needAccess=true

Halén, W. & Trudgen, R. & Rousu, I. & Luostarinen, O. (2018). *Digitaalinen Helsinki: Helsingin kaupungin maahanmuuttajien neuvontasivuston ja koululaisten iltapäivätoiminnan digitaalisten palvelupolkujen analyysien lopuraportti*. 12.2.2018. Helsinki: Kuudes.

Hatva, A. (2009). *Merkityksen välittäminen kuvan avulla*. Tampere: Acta Electronica Universitatis Tampereensis 886. Haettu 11.4.2018 osoitteesta <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66522/978-951-44-7837-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Helsingin kaupunki, kasvatuksen ja koulutuksen toimiala (2018). *Tervetuloa kouluun –opas*. 10.1.2018. Haettu 24.5.2018 osoitteesta <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kasvatus-ja-koulutus/perusopetus/tervetuloa>

Helsingin kaupunki, kasvatuksen ja koulutuksen toimiala. (2017). *Kotona Helsingissä –hankehakemus* (OKM).

Helsingin kaupunki, kasvatuksen ja koulutuksen toimiala. (2017). *Valmistava opetus – Tukimateriaali helsinkiläisille kouluille*. Haettu 24.5.2018 osoitteesta <http://valmistavaopetus.edu.hel.fi/inklusiivinen-valmistava-opetus/oppilaan-tuki-ja-hyvinvointi/>

Helsingin kaupunki, kasvatuksen ja koulutuksen toimiala. (2018). *Iltapäivätoiminta*. 15.3.2018. Haettu 1.5.2018 osoitteesta <https://www.hel.fi/ilta-paivatoiminta>

Helsingin kaupunki, kasvatus- ja koulutuslautakunta. (2018). *Avustusperusteet perusopetuslain mukaisen iltapäivätoiminnan avustuksiin* 17.4.2018. Haettu 13.5.2018 osoitteesta <https://dev.hel.fi/paatokset/asia/hel-2018-003483/kklku-2018-5/>

Helsingin kaupunki, opetusvirasto. (2015). *Koululaisten iltapäivätoiminta lukuvuosi 2015–2016*. Esite: suomi, ruotsi, englanti, venäjä ja somali.

Helsingin kaupunki, opetusvirasto. (2015). *Tulkkauksen ohjeet*. Ryhmäkirje 24.2.2015. Haettu 13.5.2018 osoitteesta http://helmi.hel.fi/kasko/yhteiset-palvelut/talous-ja-hankinnat/hankinnat/tavarat_palvelut/Tavara%20ja%20palveluhankinnat%20asiakirjakirjasto/Tulkkauksen%20ohjeet.pdf#search=koulut%20tulkkauk

Helsingin kaupunki, opetusvirasto. (2016). *Suomenkielisen perusopetuksen valmistavan opetuksen opetussuunnitelma*. Haettu 1.5.2018 osoitteesta <https://www.hel.fi/static/liitteet/opev/valmistava-opetus-ops010816.pdf>

Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveysvirasto. (2016). *Tulkkauspalveluiden antaminen ja korvaaminen*. Pysyväisohje 7.10.2016. Haettu 13.5.2018 osoitteesta http://helmi.hel.fi/Sote/ohjeet/pysy_ohjeet/Documents/PYSY018_7.10.2016.docx

Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, kaupunkitutkimus ja -tilastot (2018). *Vieraskielisten yleisin äidinkieli on venäjä*. Haettu 31.5.2018 osoitteesta <http://ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/fi/vieraskieliset>

Helsingin kaupunki, varhaiskasvatusvirasto. (2016). *Tulkkauspalveluiden antaminen ja korvaaminen*. Pysyväisohje 9.5.2016. Haettu 13.5.2018 osoitteesta [http://helmi.hel.fi/Vaka/oikopolkuja/Pysyvisohjeet/Tulkkauspalveluiden antaminen ja korvaaminen.pdf](http://helmi.hel.fi/Vaka/oikopolkuja/Pysyvisohjeet/Tulkkauspalveluiden_antaminen_ja_korvaaminen.pdf)

Helsingin kaupunki. (2017). *Varhaiskasvatussuunnitelma*. Haettu 31.5.2018 osoitteesta <http://helmi.hel.fi/kasko/oppiminen/varhaiskasvatus-ja-esiopetus/Documents/Helsingin%20varhaiskasvatussuunnitelma%202017.pdf>

Hirsjärvi, S. & Sinivuori, E. (2009). *Tutki ja kirjoita* (15. uud. p.). Helsinki: Tammi.

Jokinen, H. (2012). *Sitä saa mitä hankkii: Visuaalisen viestinnän hankinta-ops*. Grafia ry. Helsinki: Lönnberg Print & Promo.

Kananen, J. (2015). *Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas: Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kasurinen, H., Juutilainen, P-K., Mastoraki, H. & Saukkonen, S. (2005). Teoksessa Launikari, M., Puukari, S., Cimo & Institute for Educational Research. (2005). *Multicultural guidance and counselling: Theoretical foundations and best practices in Europe*. Jyväskylä: Institute for Educational Research Cimo.

Kasvatus- ja koulutuslautakunta 5/17.4.2018. (2018). *Avustusperusteet perusopetuslain mukaisen iltapäivätoiminnan avustuksiin*. 17.4.2018. Haettu 21.4.2018 osoitteesta <https://dev.hel.fi/paatokset/asia/hel-2018-003483/>

Kauppinen, E. (2016). *Yhteistyö keskiössä*. YAMK-opinnäytetyö. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Keinonen, T. (2013). *Muotoilu, hyvinvointi ja hyvinvoinnin muotoilu*. Teoksessa Keinonen, T., Keinonen, T., Vaajakallio, K. & Honkonen, J. (2013). *Hyvinvoinnin muotoilu*. Helsinki: Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu, Aalto Arts Books, 11–25.

Koponen, J. (2016). *Tieto näkyväksi: Informaatiomuotoilun perusteet*. Helsinki: Aalto-yliopisto.

Krum, R. (2013). *Cool Infographics: Effective Communication with Data Visualization and Design* (1). Indianapolis: John Wiley & Sons, Inc., Indianapolis, ProQuest Ebook Central. Haettu 11.4.2018 osoitteesta <http://ebookcentral.proquest.com/lib/hamk-ebooks/detail.action?docID=1566515>

Kulttuuria kaikille. (2018). *Mitä on saavutettavuus?* 26.4.2018. Haettu 28.4.2018 osoitteesta http://www.kulttuuriakaikille.fi/saavutettavuus_mita_on_saavutettavuus

Kurri, T. & Rannisto, A. (2018). *Aamu- ja iltapäivätoiminnan kehittäminen*. Konsepti Helsinki/KASKO. 2.1.2018. Helsinki: Palmu

Laitio, N. (2014). *"Pikkuista kivaa vai elinehto?": Pienten koululaisten iltapäivätoiminnan tarve lapsen edun näkökulmasta*. YAMK-opinnäytetyö

Launikari, M., Puukari, S., (2005). *Multicultural counselling – Starting points and perspectives*. Teoksessa Launikari, M., Puukari, S., Cimo & Institute for Educational Research. (2005). *Multicultural guidance and counselling: Theoretical foundations and best practices in Europe*. Jyväskylä: Institute for Educational Research Cimo.

Majuri, P. (2017). *Kasko-palvelupolku johdanto*. Kasko-palvelupolku Kick-off 24.3.2017.

Miettinen, S. (2014). *Muotoiluajattelu*. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Miki, H. & Hosono, N. & Yamamoto, S. (2011). *Methods for Service Sciences from Visualization Points*. Teoksessa *Human Interface and the Management of Information*. Interacting with Information: Symposium on Human Interface 2011, Orlando, FL, USA: Proceedings, Part I, 231–238. Haettu 5.4.2018 osoitteesta https://www.researchgate.net/publication/221095503_Methods_for_Service_Sciences_from_Visualization_Points

Nelimarkka, L. (2017). *Visuaalinen viestintä: mistä lähteä liikkeelle?* 21.11.2017. Haettu 11.4.2018 osoitteesta <https://viestijat.fi/visuaalinen-viestinta-mista-lahtea-liikkeelle/>

Numminen, S. & Tuikka, N. (2017) *Helsingin kaupunki palvelukonseptit*. Protojen esittely 5.12.2017. Helsinki: Futurice

Opettajat ilman rajoja. (2017). *Toisto-menetelmä – Suomen kieli sanoo tervetuloa*. Haettu 24.5.2018 <http://suomenkielisanootervetuloa.fi/metodi/>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2017). *Maahanmuuttajien koulutuspolut ja integrointi - Kipupisteet ja toimenpide-esitykset*. Haettu 24.5.2018 osoitteesta <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79439/okm05.pdf>

Opetushallitus. (2011). *Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminnan perusteet*. Haettu 1.5.2018 osoitteesta http://www.oph.fi/download/131412_po_aamu_ja_iltapaivatoiminnan_perusteet_2011.pdf

Opetushallitus. (2018). *Maahanmuuttajataustaisten oppilaiden opetus*. Haettu 1.5.2018 osoitteesta http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/perusopetus/kieli- ja_kulttuuriryhmat/maahanmuuttajataustaiset_oppilaat

Palve-Kaunisto, L. (2018). Keskustelu iltapäivätoiminnan palveluvastaavan kanssa 31.5.2018.

Papunet (2018). *Saavutettavuus*. Ei päivämäärää. Haettu 28.4.2018 osoitteesta <http://papunet.net/saavutettavuus>

Peltonen, A. (2015). *Yhteistoimintamallin kehittäminen koulun aamu- ja iltapäivätoimintaan Ilmajoella*. YAMK-opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Finlex. (1973). *Varhaiskasvatuslaki 19.1.1973/36*. Haettu 31.5.2018 osoitteesta <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>

Finlex. (1998). *Perusopetuslaki 628/1998*. Haettu 1.5.2018 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>

Posavec, S. (Ei vuotta). *A Reimagined Periodic Table*. Ei päivämäärää. Haettu 11.4.2018 osoitteesta <http://www.stefanieposavec.com/periodic-table/>

Rukajärvi-Saarela, M. (2015). *Tutkimuksellisuudesta innostusta alakoulujen kemian opetukseen: kehittämistutkimus osallistavan luokanopettajan perus- ja täydennyskoulutuksen kehittämisestä*. Jyväskylä: University of Jyväskylä.

Saari, A. (2011). *Inklusion nosteet ja esteet liikuntakulttuurissa: tavoitteena kaikille avoin liikunnallinen iltapäivätoiminta*. Jyväskylä : Jyväskylä University Printing House

Salmi, L. (2015) *Jaettu johtajuus iltapäivätoiminnassa: kehittämishankkeena HJK-vastuuohjaajan käsikirja*. YAMK-opinnäytetyö. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu.

Saukkonen, P. (2017.) *Kasvatus, koulutus ja Helsingin ulkomaalaistaustaiset 2017, 2021, 2030* - Kohti maahanmuuton kehittämissuunnitelmaa – työpaja 9.6.2017. Helsingin kaupunki, kasvatuksen ja koulutuksen toimiala.

Segelström, F. (2013). Teoksessa Miettinen, S., & Valtonen, A. (toim.) *Service design with theory: Discussions on change, value and methods*. (2nd rev. ed.). Rovaniemi: Lapland University Press, 197–208.
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Siirtola, H. (2007). *Interactive Visualization of Multidimensional Data* Tampere: Tampere University Press Tampereen yliopisto. Haettu 11.4.2018 osoitteesta <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67711/978-951-44-6939-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Strandell, H. (2012). *Lapset iltapäivätoiminnassa: Koululaisten valvottu vapaa-aika*. Helsinki: Gaudeamus.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2018). *Turvapaikanhakijoiden palvelut*. 6.2.2018. Haettu 21.4.2018 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/maahanmuuttajien-terveys-ja-hyvinvointi/turvapaikanhakijoiden-terveys-ja-hyvinvointi/turvapaikanhakijoiden-palvelut>

The Noun Project. (2018). *Creating, Sharing and Celebrating the World's Visual Language*. Haettu 20.5.2018 osoitteesta <https://thenounproject.com/about/>

Toivanen, A. (2015). *Graafinen suunnittelu pähkinänkuoressa*. 17.1.2015. Haettu 11.4.2018. osoitteesta <http://www.graafinen.com/suunnittelu/yleista/graafinen-suunnittelu-pahkinankuoressa/>

Toivanen, A. (2015). *Kuvittaminen*. 18.21.2015. Haettu 11.4.2018. osoitteesta <https://www.graafinen.com/suunnittelu/kuvitus/kuvitus/>
Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum Media Oy.

Unesco (2001). *Kulttuurista moninaisuutta koskeva yleismaailmallinen julistus*. Haettu 4.4.2018 osoitteesta http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CLT/diversity/pdf/declaration_cultural_diversity_fi.pdf

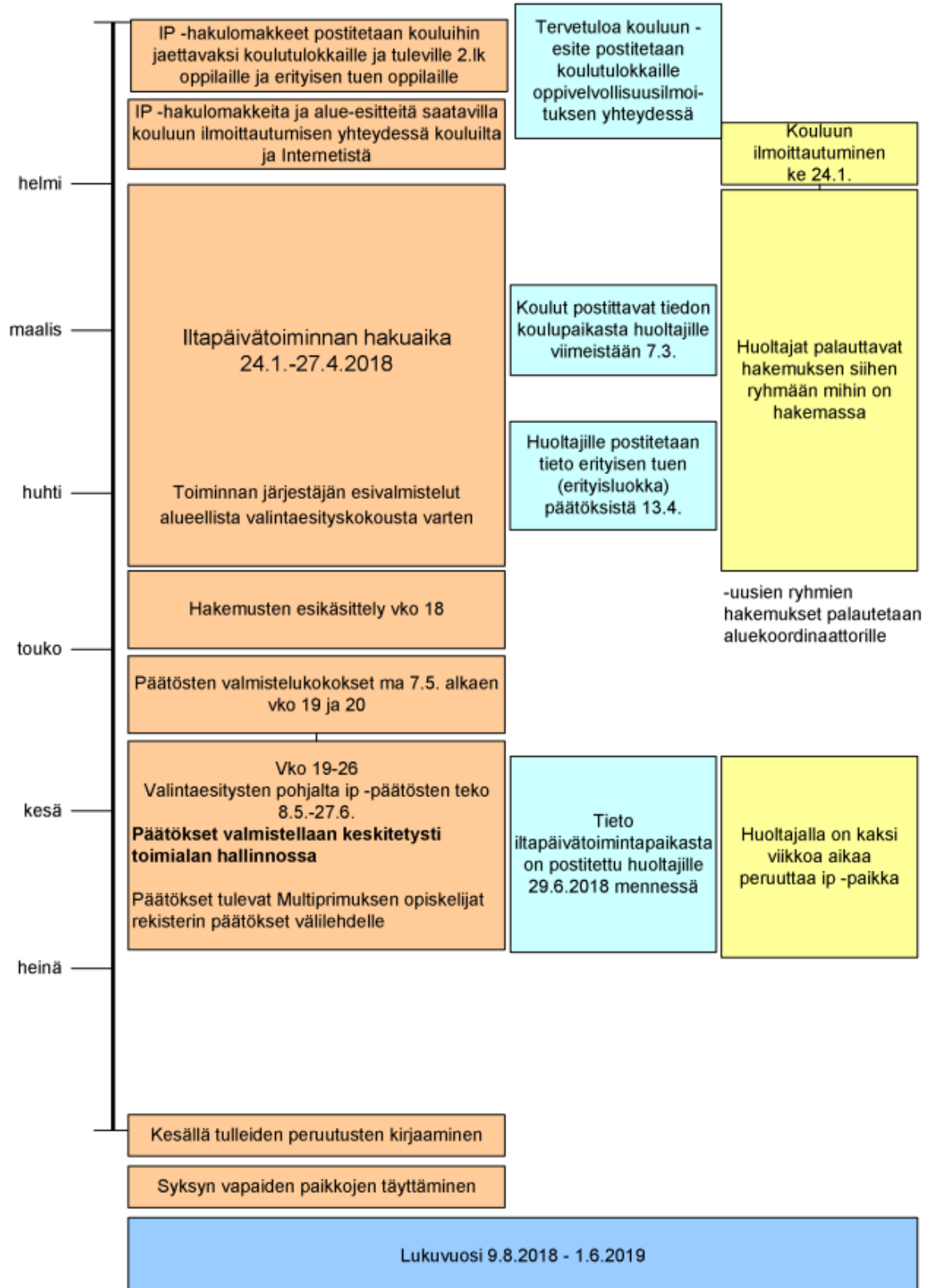
Yuk, M. & Diamond, S. (2014). *Data Visualization For Dummies*. Hoboken: For Dummies.

Liite 1

Koululaisten iltapäivätoiminnan hakuprosessikuvaus

Helsinki
HelsingforsKasvatus ja koulutus
Koululaisten iltapäivätoimintaPerusopetuksen iltapäivätoiminnan
hakuprosessi 2018-2019

tammik-18



Liite 2 Kyselylomake

Valmistavan opetuksen oppilaan ohjaus perusopetuksen iltapäivätoiminnan palveluun

Perusopetuksen iltapäivätoiminta on Helsingin kaupungin palvelu, jota järjestetään kouluilla sekä koulujen lähellä esim. koulujen tai eri palveluntuottajien toimesta. Huoltaja voi hakea perusopetuksen iltapäivätoimintapaikkaa 1.-2.luokkalaiselle sekä erityistä tukea saavalle koululaiselle. Kaikki valmistavaan opetukseen osallistuvat 1.-2.luokkalaiset saavat Helsingissä inklusiivista valmistavaa opetusta omassa lähikoulussaan elokuusta 2017 alkaen. Elokuussa 2017 1.-2.luokkien 158:sta valmistavan opetuksen oppilaasta perusopetuksen iltapäivätoimintaan osallistui noin 25% eli 38 lasta. Kysely on osa aluekoordinaattori Emmi-Elina Fjällströmin Hämeen ammattikorkeakoulun sosionomi (YAMK) opinnäytetyötä. Vastaamalla voit vaikuttaa iltapäivätoiminnan palveluun ohjauksen prosessin kehittämiseen. Vastaaminen kestää n. 15 min. Kiitos osallistumisestasi!

1. Olen *

luokanopettaja
 koulunkäyntiavustaja
 iltapäivätoiminnan ohjaaja
 koulusihteeri
 rehtori
 S2-opettaja
 oman äidinkielen opettaja
 oman uskonnon opettaja
 monikielinen ohjaaja
 kuraattori
 terveydenhoitaja
 psykologi
 esiopettaja
 kiertävä erityislastentarhanopettaja
 varhaiskasvatusyksikön johtaja
 sosiaalityöntekijä
 sosiaali-ohjaaja
 iltapäivätoiminnan palveluntuottaja

2. Työyksikön/koulun/varhaiskasvatusyksikön nimi *

3. Kuinka monta valmistavan opetuksen oppilasta olet ohjannut perusopetuksen iltapäivätoiminnan palveluun? *

1-4 oppilasta
 5-10 oppilasta
 niin monta etten muista määrää
 en ole vielä ohjannut mutta aion ohjata jatkossa (perustele kohtaan Muu)
 en ole ohjannut enkä aio ohjata jatkossa (perustele kohtaan Muu)
 olen ohjannut ilmoittautumaan leikkipuiston iltapäivätoimintaan

4. Mikä mielestäsi tällä hetkellä toimii tai on hyvä käytäntö palveluun ohjauksessa? *

5. Millaisia haasteita olet kohdannut palveluun ohjatessa? *

huoltaja ei tiedä tai ymmärrä mitä iltapäivätoiminnan palvelu on
 huoltaja ei pysty täyttämään hakulomaketta suomen/ruotsin/englannin kielellä

huoltaja pitää palvelua kalliina (100€/120€/kk)
 huoltaja ei pidä ohjattua vapaa-ajan toimintaa tärkeänä lapsen kannalta
 meillä ei ole mitään yhteistä kieltä huoltajan kanssa
 en tiedä mitä iltapäivätoiminnan palveluita alueella on
 en löydä hel.fi/iltapäivätoiminta -nettisivuilta tarvitsemaani tietoa
 iltapäivätoiminnan hakuaika (tammikuun puoliväli-huhtikuun loppu) vaikeuttaa
 keskellä vuotta palveluun hakeutumista
 maksuhuojennuksen hakeminen on huoltajalle vaikeaa
 alueen palveluista ei löydy perheelle sopivaa vaihtoehtoa (kuvaa tarkemmin seuraavassa kohdassa)

6. Kerro tarkemmin em. palveluun ohjauksen haasteista

7. Miten palveluun ohjausta voisi kehittää?

8. Mielestäni sopiva ajoitus palveluun ohjaamiseen on *

ennen koulun alkamista (tarkenna milloin kohtaan Muu)
 kouluun ilmoittautumisen yhteydessä
 heti valmistavan opetuksen alussa
 1-3 kk oppilaan aloitettua valmistavan opetuksen
 sopiva ajankohta vaihtelee, riippuu oppilaasta/perheestä
 mielestäni iltapäivätoimintaan ohjaaminen valmistavan opetuksen aikana ei ole tärkeää (perustele kohtaan Muu)

9. Missä ja kenen tulisi ohjata valmistavan opetuksen oppilasta iltapäivätoiminnan palveluun? *

10. Millaisista ohjausvälineistä olisi mielestäsi eniten hyötyä ohjauksessa? Valitse kolme. *

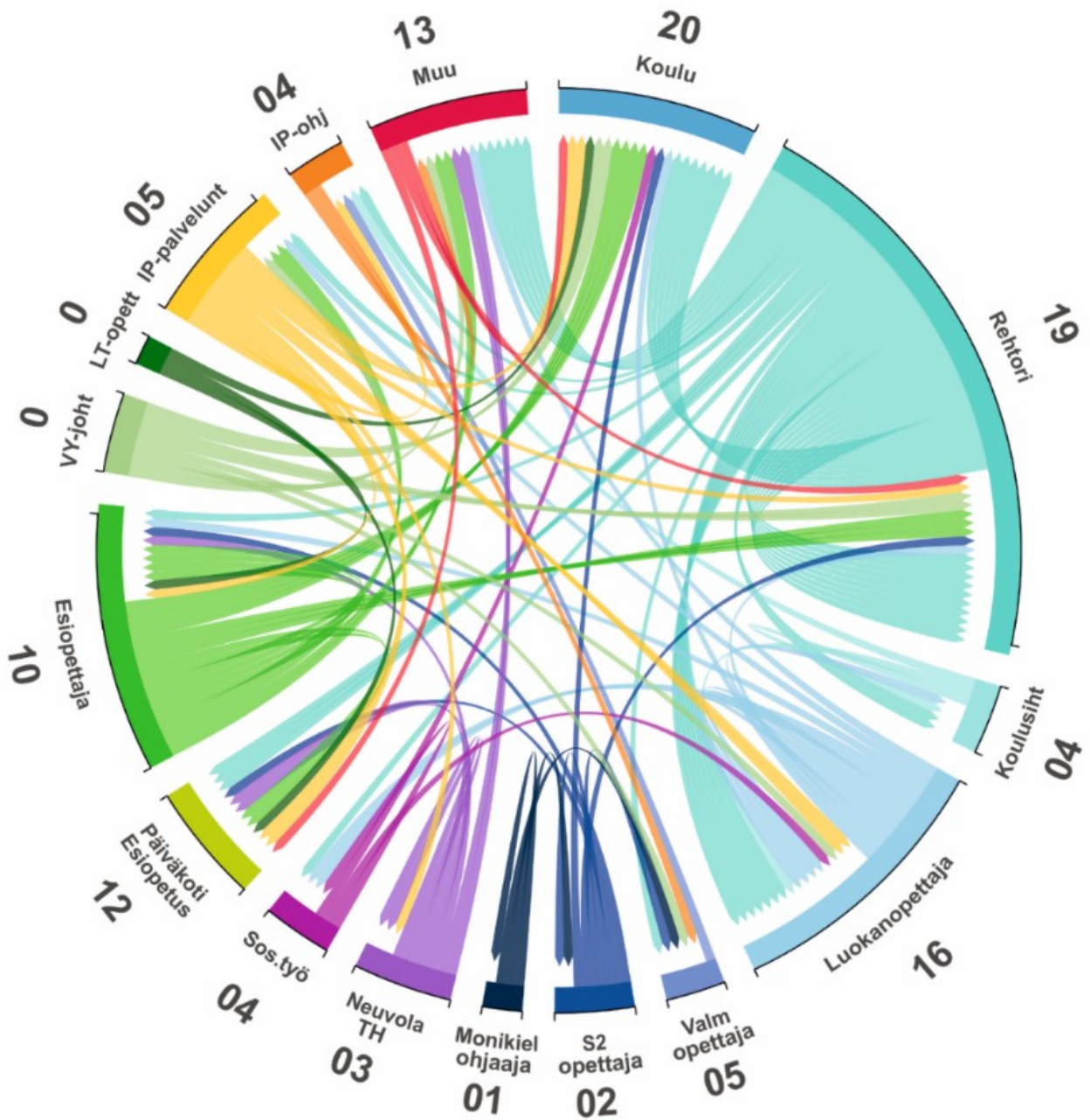
monikielinen perustieto palvelusta
 kuvallinen ohjausmateriaali
 monikieliset infotilaisuudet huoltajille
 valmistavaan opetukseen ilmoittautuessa kysymys 1.-2.luokkalaisen iltapäivätoiminnan tarpeesta
 henkilöstön työpajat
 työpajat asiakkaiden kanssa

11. Millä kielellä tietoa palvelusta eniten tarvittaisiin? Valitse kolme. *

arabia
 somali
 kurdi (sorani)
 persia
 dari
 venäjä
 viro
 thai
 kiina
 englanti
 muu

12. Kiitos ajastasi ja arvokkaista vastauksistasi! Jos sinuun saa olla vielä yhteydessä tarvittaessa tai pyytää haastatteluun, muista jättää sähköpostiosoitteesi alle. Lisätietoja: Emmi-Elina.Fjallstrom@hel.fi

Liite 3 Kenen tulisi ohjata iltapäivätoimintaan (Chord chart -kaavio)



Liite 4 Monikielinen ohjausmateriaali (esimerkki)

Iltapäivätoimintaan hakeminen 2018-2019

Kirjoita koulun iltapäivätoiminnan hakemukseen ryhmä josta paikkaa haetaan. Leikkipuistojen iltapäivätoimintaan ilmoittaudutaan omalla lomakkeella. Lomakkeita on suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Lomakkeiden täyttöohjeita on arabian, somalin ja venäjänkielisiä. Lomakkeet tulee täyttää suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi.

Codsashada howlaha galabka 2018-2019

Qoraalka codsiga ee howlaha galabka dugsiga ee kooxda aad u codsanaysiid. Waxii howlaha garoonka waxaad iskaga diiwaangelinsayaa iqtiyaarkooda. Foomamka waxaa lagu heli karaa af Finnish, iswiidhiis iyo Ingriis. Tiimaamaha lagu buuxinayo foomamka waxaa lagu heli karaa af Carabi, Soomaali iyo Raashiyaan. Foomamka waa in lagu buuxiyaa af Finnish, iswiidhiis ama Ingriisii.

Tammikuu

Tietoa oman alueenne iltapäivätoiminnasta saa alue-esitteestä tai oman koulun infotilaisuudessa.

Janaayo

Warbiinta ku saabsan howlahaaga galabka deegaanka waxaa lagu heli karaa aaga buug-yaraha ama dhacdadada warbiinta dugsiga.

Huhtikuu

Hakuu päättyy 27.4.2018. Hakulomake koulun toimintaan tulee olla palautettu hakuajan päätyessä.

Abrill

Foomamka codsiga wuxuu dhammaadaa 27.4.2018. Foomamka codsiga ee howlaha dugsiga waa in la xareeyaa dhammaadka muddada codsiga.

Kesäkuu

Iltapäivätoiminnan päätökset postitetaan 29.6.2018 mennessä.

Juuun

Haddii canuug uusan weli ka helin boosa howlaha dugsiga galabka, waxay weli iska diiwaangelin karaan howlaha galabka garoonka.

Heinäkuu

Iltapäivätoiminta ja koulut ovat kesälomalla heinäkuussa.

Luuliyoo

Waad joojin kartaa meesha howsha galabka xitiga taariqda bilowga sannad dugsiiyeedka.

Elo-syyskuu

Iltapäivätoiminta alkaa ja päättyy samana päivänä koulujen kanssa

Agoosto-Sabteembar

Haddii daqiliga qooyaka hooseeyo, qiidmo dhimis ama qiidmo laga saaray ayaa la codsan karaa kadib rasiidka ugu horeeyo markii la helo.

Liite 5 Valmistavan opetuksen ilmoittautumislomake



HELSINGIN KAUPUNKI
Kasvatus ja koulutus

PL 3000, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
www.edu.hel.fi

**ILMOITTAUTUMINEN PERUSOPETUKSEEN
VALMISTAVAN OPETUKSEN RYHMÄÄN**
**Salassa pidettävä siltä osin kuin sisältää Julki 24 § 1
mom 25 ja 32 kohdassa tarkoitettuja tietoja.**

Oppilaan perustiedot

Oppilaan sukunimi		ja etunimet	Henkilötunnus / Syntymäaika
Kotiosoite			Postinumero ja -toimipaikka
Sukupuoli <input type="checkbox"/> Poika <input type="checkbox"/> Tyttö	Äidinkieli	Saapunut Suomeen, päivämäärä	Maahantulotarkastus terveysasemalla <input type="checkbox"/> Tehty <input type="checkbox"/> Ei ole tehty

Huoltajan perustiedot

Huoltajan nimi			
Kotiosoite (jos eri kuin lapsen)			
Puhelinnumero	Sähköpostiosoite	Asiointikieli	<input type="checkbox"/> Tulkin tarve
Huoltajan nimi			
Kotiosoite (jos eri kuin lapsen)			
Puhelinnumero	Sähköpostiosoite	Asiointikieli	<input type="checkbox"/> Tulkin tarve
Jos tulkkaustarve, niin oppilaan status <input type="checkbox"/> Pakolainen <input type="checkbox"/> Turvapaikanhakija <input type="checkbox"/> Perheen yhdistämisen kautta saapunut <input type="checkbox"/> Paluumuuttaja <input type="checkbox"/> Muu maahanmuuttaja			

Oppilaan aikaisempi koulunkäynti

Luku- ja kirjoitustaito <input type="checkbox"/> Ei ole <input type="checkbox"/> On	Millä kielellä	Osaa latinalaiset kirjaimet <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Missä maassa käynyt koulua	Kuinka monta vuotta
Lisätiedot koulunkäynnistä (esim. edellisen koulun nimi, erityiset tarpeet koulunkäynnille, perusopetus suoritettu)				

Koulupaikasta ilmoittaminen

Koulupaikasta ilmoitetaan <input type="checkbox"/> Huoltajalle <input type="checkbox"/> Yhteyshenkilölle			
Yhteyshenkilön nimi	Puhelinnumero	Faksinumero	Sähköpostiosoite

Koululaisten iltapäivätoiminta 1. – 2. luokkaliselle lapselle

Haluan hakea 1. – 2. luokkaliselle lapselleni paikkaa koululaisten iltapäivätoiminnasta. Iltapäivätoimintaan haetaan/ilmoitetaan omilla lomakkeilla. <input type="checkbox"/>

Huoltajan allekirjoitus

Päivämäärä	Huoltajan allekirjoitus ja nimenselvitys
------------	--

Toimiala täyttää

Hakemus saapunut, päivämäärä
Ilmoitettu koululle uudesta oppilaasta, päivämäärä
Ilmoitettu hakijalle koulupaikasta, päivämäärä