



Asiakkaiden osallisuuden kehittäminen Espoon avoimessa varhaiskasvatuksessa valinta- ja palvelumuotoilun keinoin

Paula Pulkkinen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Asiakkaiden osallisuuden kehittäminen Espoon avoimessa
varhaiskasvatuksessa valinta- ja palvelumuotoilun keinoin**

Paula Pulkkinen
Päätöksenteon ilmiöt johtamisessa,
kehittämisessä ja asiakastyössä
Opinnäytetyö (YAMK)
Maaliskuu 2020

Paula Pulkkinen

Asiakkaiden osallisuuden kehittäminen Espoon avoimessa varhaiskasvatuksessa valinta- ja palvelumuotoilun keinoin

Vuosi 2020 Sivumäärä

65

Espon kaupungin strategiana on pyrkiä kehittämään espoolaisten tarpeisiin vastaavia palveluita osallistamalla asiakkaat mukaan palvelujen kehittämiseen. Opinnäytetyö on toimintatutkimus, jonka tavoitteena oli kehittää Espoon varhaiskasvatussuunitelman mukaisesti Espoon keskuksen alueen viidessä yksikössä avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaiden osallisuutta. Osallisuuden kehittämisen avulla pyrittiin lisäämään asiakasperheiden osallistumista avointen varhaiskasvatusyksiköiden toimintaan ja sen suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Tavoitteena oli luoda asiakkaille parempi kokemus osallisuudestaan sekä omista vaikutusmahdollisuuksistaan toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen.

Teoreettinen viitekehys muodostuu käyttäytymistaloustieteestä ja palvelumuotoilusta. Palvelumuotoilu näytteli vahvaa roolia suhteessa prosessin muotoon ja työtapojen valintaan. Valintamuotoilua käytettiin käyttöönottovaiheen ratkaisujen suunnittelussa ja toteutuksessa.

Opinnäytetyöprosessi jakautuu kuuteen osaan. Läpi kehittämisprosessin palvelumuotoilun menetelmiä sovellettiin henkilöstön ja asiakkaiden kanssa toteutettavissa yhteiskehittämisen työpajoissa. Kehittämisprosessin käyttöönottovaiheessa fyysisen ympäristön muokkaukseen sovellettiin Iso-Britannian Behavioral Insights Teamin (BIT) EAST-mallia. Prosessi päättyy arviointiin yhdessä henkilöstön kanssa sekä asiakaskyselyjen tuloksiin.

Henkilöstön mukaan kehittämisprojekti herätti pohtimaan osallisuuden merkitystä erityisesti avoimissa varhaiskasvatuspalveluissa, joissa asiakkaat vaihtuvat ja etukäteen suunnitteleminen on toisinaan haastavaa. Henkilöstö koki saaneensa paljon uusia työkaluja ja menetelmiä jatkaakseen osallisuuden kehittämistä yksiköissään. Lisäksi sivutuotteena tapahtunut asiakkaiden henkilökohtaiseen huomiointiin panostaminen oli huomattu sekä henkilöstön että asiakkaiden osalta. Käyttöönottovaiheen valintamuotoilu kuukausiohjelman ja Toivepuun muodossa koettiin asiakkaiden ja henkilöstön puolesta yleisesti hyväksi ja yksikertaiseksi tavaksi auttaa asiakkaita osallistumaan toimintaan ja sen suunnitteluun. Toivon että tämä opinnäytetyön kehittämisprojekti toimii pohjana jatkuvalla kehittämiselle niin, että osallisuuden kehittämisen lisäksi päästään paneutumaan myös varhaiskasvatuksen muihin osa-alueisiin.

Asiasanat: Avoin varhaiskasvatus, käyttäytymistaloustiede, palvelumuotoilu, valintamuotoilu, yhteiskehittäminen, asiakkaan osallisuus

Degree Programme in Behavioral Insights in Business Applications
Master of Business Administration

Paula Pulkkinen

Development of customer involvement in Espoo open early childhood education by choice architecture and service design

Year 2020

Pages

65

The strategy of the city of Espoo is to improve the services for Espoo citizens by participating customers in service co-creation. The thesis is an action research of five open early childhood education units at the Espoo center area aiming to develop customer involvement.

By developing customer involvement, the purpose is to increase participation in the activities of the open early childhood education units as well as planning and executing the activities. The aim was to create a better experience of involvement for customers and to increase the possibilities to influence the planning and execution of activity.

The theoretical part of the thesis consists of behavioural economics and service design. Service design has a substantial role in the form of the process and the ways of working. Choice architecture was used at the deployment phase of the thesis in planning and executing the solutions.

The thesis is divided in six sections. Service design methodologies were applied throughout the development process in co-creation workshops. The EAST framework of the Behavioural Insights Team, Great Britain was applied at the deployment phase of the development process in order to rework the physical environment of the early childhood education units. The process ends with evaluation together with the personnel and the results of the customer inquiry.

The personnel had experienced that the development process awakens to ponder the importance of involvement especially in open early childhood education services, where customers vary and sometimes planning in advance is challenging. The personnel experienced having achieved a lot of new methods and tools to continue the involvement development in their own units. Both personnel and the customers had noticed the investment in customers' personal consideration as the so-called side product. The choice architecture of the deployment phase by modelling the monthly program and the Wishing Tree was commonly experienced by both customers and personnel as a good and an easy way of helping customers to participate and plan the activities. The author hopes that the development process of the thesis will be the base of continuous development so that in addition to developing customer involvement the other fields of early childhood education would be reached, as well.

Keywords: Early childhood education, behavioural economics, service design, choice architecture, co-creation, customer involvement

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja tausta	7
1.1.1	Palvelumuotoilu.....	8
1.1.2	Valintamuotoilu.....	9
1.2	Opinnäytetyön tutkimuslähtökohta ja kehittämiskysymykset	12
1.3	Opinnäytetyön rakenne	15
2	Avoin varhaiskasvatus ja asiakkaan osallisuus.....	16
2.1	Avoimen varhaiskasvatuksen historia.....	16
2.2	Espoon avoin varhaiskasvatus	17
2.3	Asiakkaan osallisuus	17
3	Opinnäytetyön toteutus ja palvelumuotoilun menetelmälliset ratkaisut	19
3.1	Sivistystoimen palvelupakki	20
3.2	Löytäminen.....	21
3.2.1	Henkilöstön ryhmähaastattelu.....	21
3.2.2	Asiakaskysely.....	23
3.2.3	Asiakkaiden ryhmähaastattelu.....	26
3.3	Määrittely	28
3.4	Mallinnus	29
3.4.1	Asiakkaan palvelupolku.....	29
3.4.2	Asiakasprofiilit	33
3.5	Ideointi	35
4	Valintamuotoilu ohjaamassa käyttöönottovaiheen ratkaisuja	37
4.1	Helppous (Easy)	37
4.2	Houkuttelevuus (Attractive)	38
4.3	Valintaympäristön muotoilu	38
5	Arviointi	42
5.1	Asiakaskyselyn tulokset	43
5.2	Yhteisarviointi henkilöstön kanssa	46
5.3	Toimintatutkimuksen arviointi	48
6	Johtopäätökset	49
6.1	Yhteenveto	50
6.2	Pohdinta ja jatkotoimenpide-ehdotukset.....	51

1 Johdanto

Ihmiset haluavat entistä enemmän vaikuttaa palveluihin, jotka koskevat heitä itseään. Julkisten palveluiden avulla pystytään monin tavoin tukemaan asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia ja sitä kautta myös heidän elämänlaatuaan. Käyttäjälähtöiset menetelmät ovat uusia toimintatapoja osallistaa asiakkaat julkisten palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. Niissä pyritään kehittämään palveluja huomioiden asiakkaiden tarpeet ja siirtämään kehittämisen painopiste tuottajasta käyttäjään. Näin voidaan parantaa palvelujen laatua ja lisätä koko palveluprosessin läpinäkyvyyttä. (Valtionvarainministeriö 2015, 12.)

Palvelun käytön ja käyttökokemuksen ymmärrys ovat edellytyksiä aidon käyttäjälähtöisen suunnittelun onnistumiselle. Palvelun käyttäjien kokemusten ymmärtäminen puolestaan edellyttää asiakkaiden ottamista osallisiksi palvelun suunnittelu- ja kehittämisprosessiin. Tuulaniemi (2011, 27) määrittelee palvelumuotoilun systemaattiseksi tavaksi kehittää liiketoimintaa. Palvelumuotoilun metodeja voidaan kuitenkin yhtä lailla hyödyntää ja soveltaa myös eikaupalliseen kontekstiin, jolloin tavoitteena on esimerkiksi lisätä aktiivisuus- tai osallistumisastetta.

Vuonna 2016 opetushallitus julkaisi Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet, asiakirjan, joka on kuntien varhaiskasvatustoiminnan ohjekirja. Kunnat ovat sen perusteella laatineet omat varhaiskasvatussuunnitelmansa vuonna 2017. Espoon uusi, päivitetty varhaiskasvatussuunnitelma julkaistiin syksyllä 2019. Espoon varhaiskasvatuksen työntekijät perustavat toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin valtakunnalliseen Varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin sekä Espoon varhaiskasvatussuunnitelmaan. Varhaiskasvatuspalvelut jakautuvat lakisääteisiin varhaiskasvatuspalveluihin ja muuhun varhaiskasvatukseen. Näitä muita varhaiskasvatuspalveluita Espoossa ovat avoimet päiväkodit, asukaspuistot ja kerhot, joita on Espoossa lähes 60 yksikköä. Espoon kaupungin strategia on määritelty Espoo-tarinassa, jonka mukaan espoolaisten tarpeisiin vastaavat palvelut pyritään kehittämään osallistamalla asukkaat mukaan palvelujen kehittämiseen (Espoo-tarina 2017-2020).

Olen työskennellyt Espoon kaupungilla avoimen varhaiskasvatuksen parissa viimeiset 13 vuotta. Opinnäytetyöni tavoitteena oli soveltaa palvelumuotoilua avoimen varhaiskasvatuspalvelukokonaisuuden kehittämiseen, eli hain yhteistyössä tutkimusyksiköiden henkilöstön sekä käyttäjien kanssa keinoja kehittää asiakkaiden osallisuutta Espoon keskuksen alueen avoimen varhaiskasvatuksen asukaspuistoissa ja avoimessa päiväkodissa (5 yksikköä). Tutkimuksessa asiakkaat ovat pienten lasten vanhempia tai muita huoltajia, jotka osallistuvat avoimeen varhaiskasvatustoimintaan. Prosessin loppuvaiheessa käytetään hyväksi käyttäytymistaloustieteen pohjautuvaa valintamuotoilua ja sovelletaan EAST-mallia yksiköiden fyysisen ympäristön muokkaamisessa. Sen tavoitteena on saada asiakkaille parempi kokemus osallisuudestaan sekä omista vaikutusmahdollisuuksistaan toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tausta

Kehittämiprojektin tavoitteena oli kehittää Espoon varhaiskasvatussuunitelman käyttöönottoa avoimen varhaiskasvatuksen käytännön työhön asiakaslähtöisesti. Varhaiskasvatussuunitelman laaja-alaisessa osaamisessa asiakkaan osallistuminen ja vaikuttaminen ovat avoimen varhaiskasvatuksen suuri haaste; miten saamme asiakasperheet ja koululaiset osallistumaan, suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintaa? Tavoitteenani oli lähteä kehittämään asiakkaan osallisuutta asiakaslähtöisesti palvelumuotoilun ja käyttäytymistieteessä käytetyn valintamuotoilun keinoin.



Kuvio 1: Opinnäytetyöprosessi

Kuvion 1 termit ovat samat kuin Sivistystoimen palvelupakissa (Kurronen 2013, 7), joka toimii opinnäytetyön palvelumuotoilumallin pohjana. Löytämisvaiheessa hankitaan käyttäjätietoa. Määrittelyvaiheessa pyritään kartoittamaan ja tarkentamaan tutkimusaihetta. Mallinnus käsittelee visuaalisen palvelunkuvauksen sekä asiakasryhmien hahmottamisen. Ideoinnissa pyritään yhteistoiminnallisesti kehittämään ratkaisuideoita. Käyttöönottovaiheessa käynnistetään

konkreettiset parannusehdotukset ja prosessin lopuksi tehdään tulosten arviointi ja analysointi.

Opinnäytetyön kehittämisprosessi kesti noin puoli vuotta. Prosessi alkoi toukokuussa 2019 henkilöstön ryhmähaastattelulla sekä asiakaskyselyillä ja päättyi asiakaskyselyyn sekä yhteiseen arviointiin henkilöstön kanssa joulukuussa 2019. Palvelumuotoilu näytteli vahvaa roolia suhteessa prosessin muotoon ja työtapojen valintaan. Valintamuotoilua käytettiin käyttöönottovaiheen käytännön ratkaisujen suunnittelussa ja toteutuksessa.

1.1.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun menetelmiä käytettiin alun perin ensisijaisesti teollisuudessa. Nykyään niiden käyttö on levinnyt yrityksiin, politiikkaan ja vähitellen myös julkiselle sektorille. Palvelumuotoilu tuo käyttäjälähtöisen näkökulman ja työkalun palveluiden kehittämiseen. Siinä hyödynnetään muotoilussa pitkään käytettyjä keinoja käyttäjätiedon keräämisessä ja asiakasymmärryksen muodostamisessa. (Miettinen 2011, 9-13.) Käyttäjätieto antaa syvemmän ja laajemman käsityksen asiakkaasta kuin asiakaspalautteet tai markkinatutkimukset. Se kertoo ihmisten tosiasiallisista toimista ja sen avulla voidaan luoda toimivia ja hyödyllisiä palveluja asiakkaille. (Hyysalo 2009, 18-20.) Palveluntuottajaa palvelumuotoilu auttaa havaitsemaan ja jäsentämään palvelun vahvuudet sekä kehittämiskohteet, parantamaan jo olemassa olevia palveluitaan sekä innovoimaan uusia (Tuulaniemi 2011, 24).

Palvelumuotoiluprosessissa palveluja suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa jakaen vuorovaikutteisesti tietoa suunnittelijoiden ja asiakkaan kesken. Kun toimintaa tai toimintaympäristöä muokataan yhteissuunnitteluprosessina, asiakas pääsee rakentamaan yhdessä suunnittelijoiden kanssa palvelukokemuksen, joka sopii juuri hänen tarpeisiinsa. (Miettinen 2011, 21-25.)

Prosessi etenee loogisesti etukäteen suunnitellun mallin mukaisesti kuitenkin niin, että jokainen kehittämistyö on ainutkertainen. Pääperiaatteiltaan samanlainen malli toistuu soveltaen erilaisissa palveluiden kehittämisprosesseissa, mutta sisältö muokkautuu yksilölliseksi jokaisen prosessin aikana. Palvelumuotoiluprosessi etenee määrittelyvaiheesta tutkimuksen ja suunnittelu kautta tuotantoon ja arviointiin. Määrittelyvaiheessa rajataan, mitä pyritään ratkaisemaan ja kehittämään sekä selvitetään palveluntuottajan tavoitteet. Tutkimusvaihe sisältää erilaisia menetelmiä, kuten asiakaskyselyjä ja haastatteluja, joiden avulla hahmotetaan asiakkaiden tarpeet ja selvitetään kehittämiskohteet. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan erilaisia ratkaisuja ja testataan niitä käytäntöön. Tuotanto tarkoittaa yhteiskehittämisprosessin lopputuloksena kehitetyn palvelukonseptin tuomista asiakkaiden käyttöön ja lopuksi koko prosessi arvioidaan etukäteen sovittujen mittareiden avulla. (Tuulaniemi 2011, 126-128.)

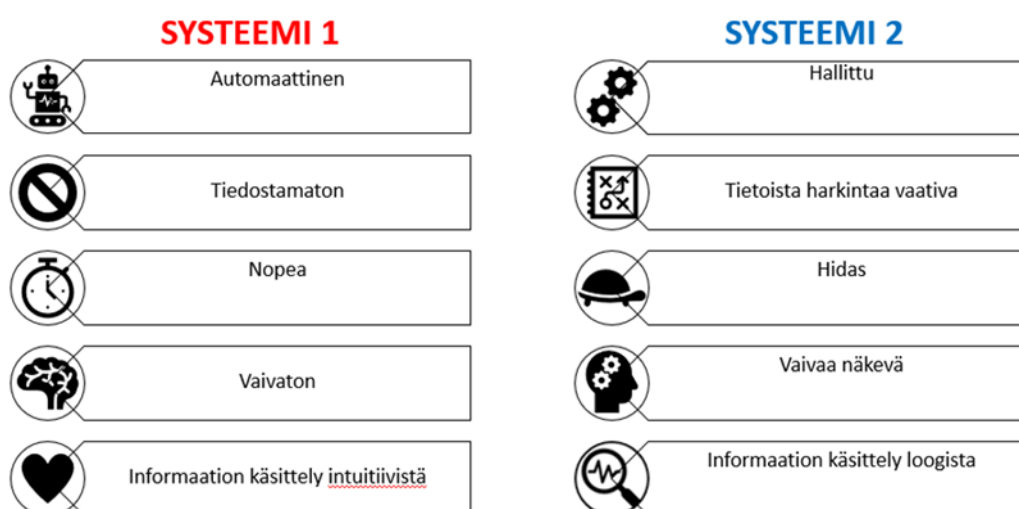


Kuvio 2: Palvelumuotoiluprosessin pääperiaatteet (Tuulaniemi 2011, 127)

Vaikka palvelumuotoiluprosessi eteneekin lineaarisesti, se ei kuitenkaan pääty arviointiin. Jatkuva kehittäminen on edellytys hyvän palvelun tuottamiselle. Arvioinnin jälkeen voidaan esimerkiksi lähteä kehittämään jotain prosessin aikana löydettyä uutta haastetta palvelussa joko samalla prosessikaavalla tai muokata prosessia paremmin kehittämistyötä vastaavaksi.

1.1.2 Valintamuotoilu

Psykologiassa ja käyttäytymistaloustieteessä on käytössä duaaliteoria, jonka mukaan ihminen prosessoi informaatiota ja tekee päätöksiään tukeutuen kahteen eri järjestelmään. Kahden eri ajattelujärjestelmän malli esittelee järjestelmä 1:n, nopean, automaattisen ja intuitiivisen sekä järjestelmä 2:n, hitaamman ja itsesäädeltäviin psyykkisiin toimintoihin keskittyvän. Järjestelmä 2 on hidasta, loogista ja harkinnanvaraista. Sen nähdään olevan sidoksissa subjektiiviseen kokemukseen, valintoihin ja keskittymistä vaativiin tehtäviin. Järjestelmä 1:n toiminta ei ole ajattelua sanan varsinaisessa mielessä, vaan se on aivotutkijoiden mukaan vaivatonvaraista ja sen toiminta liittyy ns. liskoaivoihin, eli samaan kohtaan aivoissa, mitä eläimet suurilta osin käyttävät. (Kahneman 2011, 20-25; Stanowich & West 2000; Thaler & Sunstein 2009, 19-20.)



Kuvio 3: Ajattelun kaksi muotoa (Barden 2013, 8 - 9; Kahneman 2011, 20 - 30; Kanerva 2018.)

Ihminen käyttää suureksi osaksi järjestelmä 1:tä, koska järjestelmä 2:n kapasiteetti ei riitä käsittelemään ympärillämme olevaa jatkuvaa informaatiotulvaa. Nämä kaksi ajattelun järjestelmää toimivat vuorovaikutuksessa keskenään. Järjestelmä 1 käyttää hyväkseen järjestelmä 2:n jo rakentamia malleja ja järjestelmä 1 tuottaa jatkuvasti havaintoja järjestelmä 2:lle, joka hyödyntää informaatiota aktivoituessaan silloin, kun ihminen tarvitsee harkintaa vaativaa ajattelutyötä. Ihminen pyrkii tehdessään päätöksiä karttamaan liiallista vaivannäköä ja järjestelmä 1:n avulla tavoitellaan kognitiivista vaivattomuutta (cognitive ease). Jos aivoihin tulee järjestelmä 1:ltä viestiä rasituksesta ja liiallisesta kuormituksesta, ajatteluprosessi siirtyy järjestelmä 2:ksi, josta seuraa kognitiivinen rasite (cognitive strain). Koska automaattinen järjestelmä ratkaisee ongelmia intuitiivisesti, ihminen turvautuu päätöksenteossaan helposti mentaaliin oikopolkuihin eli heuristiikkoihin. Ajattelun oikopolut ehkäisevät aivojen ylikuormittumiselta ja helpottavat jokapäiväisestä elämästä suoriutumisen. Vaikka heuristiikat ovat ihmisen toiminnan kannalta hyödyllisiä ja tärkeitä, ne voivat myös johtaa vääriin johtopäätöksiin. (Kahneman 2011, 30-35, 59-60; Thaler & Sunstein 2009, 22-23.)

Rajoitetussa tarkkaavaisuudessa (bounded awareness), joka on hyvin lähellä valikoivaa tarkkaavaisuutta (selective attention) ajattelun järjestelmä 1 pyrkii siihen, että yksilön päätöksentekoko olisi mahdollisimman helppoa. Rajoitettu tarkkaavaisuus on tahatonta ja johtuu automaattisen ajattelujärjestelmän rajallisesta kapasiteetista käsitellä informaatiota. Jatkuvasti saatavilla olevan informaatiotulvan vuoksi ympäristön ärsykeitä on pakko suodattaa ja automaattinen järjestelmä tekee jatkuvasti valintoja siitä, mihin tulisi kiinnittää huomiota ja mihin ei. Tämä saattaa kuitenkin estää yksilöä kiinnittämästä huomiota saatavilla olevaan, itselleen olennaiseen ja hyödylliseen tietoon, joka jää hyödyntämättä valinnoissa ja päätöksenteossa. Informaation havaitsemiseen vaikuttavat ulkoiset tekijät, kuten huomiota herättävät äänet, liikkeet ja värit sekä sisäiset tekijät, kuten yksilön tarpeisiin liittyvät ärsykkeet, kuten nälkä, pelko ja suru. Myös emotionaalisesti yksilölle tärkeät ärsykkeet, kuten oman nimen kuuleminen melun keskeltä suuntaavat tarkkaavaisuutta. Useissa tutkimuksissa on todistettu, että ihmiset eivät havaitse muutosta fyysisessä ympäristössään, ellei heitä ole erikseen pyydetty kiinnittämään juuri siihen erityistä huomiota. (Bazerman & Moore 2013, 43 - 47, 228; Bazerman & Chugh 2006; Cherry 1953; Rauste-von Wright ym. 2003, 109; Simons 2010.)

Koska ihminen havaitsee asioita ja tulkitsee havaintojaan suhteessa ympäröivään kontekstiin, päätöksentekoprosessissa informaation tulkinta riippuu siitä, missä valossa tieto esitetään. Tätä kutsutaan kehystämisaikutukseksi (framing effect). Kehystämällä informaatio, johon yksilön halutaan reagoivan tietyllä tavalla, pystytään vaikuttamaan hänen päätöskäyttäytymiseensä. (Kahneman 2011, 88.)

Ihminen tekee valintoja ja päätöksiä jatkuvasti ja hänen käyttäytymisensä ei ole järjestelmä 1:n nopeiden ja automaattisten ratkaisujen vuoksi ole aina rationaalista. Helpottaakseen yksilön päätöksentekoa häntä voidaan ohjata toivottuun suuntaan yhdistäen käyttäytymistaloustiedettä ja psykologiaa ja muokkaamalla hänen valintaympäristöään. Perinteiset tavat yhteisten säännösten ja ohjeistusten tuomiseen yhteiskuntaan sekä niiden ylläpitämiseksi ovat käskyjä, kontrollimekanismeja ja kieltoja. Sitä mukaa kun ymmärrys ihmisen päätöksenteosta tutkimustulosten valossa lisääntyy, on alettu muokkaamaan ihmisen kognitiivista päätösympäristöä tehokkaammaksi, edullisemmaksi ja hyviä valintoja tukevaksi. (Alemanno & Spina, 2014, 1-3.)

Yleensä ajatellaan, että useiden valinnanmahdollisuuksien saatavuus vaikuttaa ihmisen päätöskäyttäytymiseen positiivisesti ja motivoivasti. Psykologiset motivaatioteoriat osoittavat, että yksilön valinnanvapaus lisää motivaatiota sekä kokemusta itsemääräämisestä ja sitä kautta parantaa suorituskäkyä ja yksilön tyytyväisyydentunnetta (Deci & Ryan 2000; McLeod 2018). Aikaisemmissa tutkimuksissa valinnan mahdollisuuksia on annettu suhteellisen rajoitettu määrä, yleensä 2-6 vaihtoehtoa. Toisin sanoen valinnan vapaus rajatusta määrästä vaihtoehtoja on hyödyllisempää yksilön motivaation kannalta kuin se, että valinnan mahdollisuutta ei ole lainkaan. Ilmiötä, jossa yksilölle tarjotaan liian monta vaihtoehtoa kerralla, kutsutaan valintojen ylikuormittumiseksi (choice overload). Tutkimukset ovat osoittaneet, että liian monta vaihtoehtoa samaan aikaan vaikuttaa esimerkiksi yksilön ostokäyttäytymiseen negatiivisesti. Esimerkiksi koehenkilöt, joille tarjottiin kuutta erilaista tuotevaihtoehtoa, ostivat enemmän erilaisia hilloja tai suklaita kuin ne, joilla oli 24 tai 30 makua valittavanaan. Tutkimuksessa, jossa opiskelijoiden tuli kirjoittaa esseet annetuista aiheista, koehenkilöt, joiden aiheet oli rajattu kuuteen, olivat tyytyväisempiä aiheisiin ja kirjoittivat paremmat esseet kuin ne, jotka saivat valita aiheensa yli 20 vaihtoehdosta (Iyengar & Lepper 2000).

Käyttäytymistaloustieteessä on osoitettu, että ympäristön muuttaminen vaikuttaa käyttäytymiseen. Sen sijaan että pyrittäisiin rajoittamaan tai käskemään, voidaan pyrkiä tuuppaamaan ihmistä kohti halutunlaista käyttäytymistä muuttamalla tapaa, miten valinnat ja vaihtoehdot esitetään hänen valintaympäristössään. (Ly, Mazar, Shao, & Soman 2013, 5.) Tuuppaus on yleensä yksikertainen ja looginen tapa ohjata ihmistä kohti parempia päätöksiä ja valintoja. Niiden tarkoituksena on huomioida järjestelmä 1:n ajattelun rajoitteet.

Tuuppausta eli ihmisen valintaympäristön muokkaamista kutsutaan myös valintamuotoiluksi (choice architecture) ja sen avulla voidaan pyrkiä esimerkiksi lisäämään terveellisempiä elämäntapoja ja vähentämään roskaamista. Valintaympäristöä muokkaamalla voidaan saavuttaa merkittäviä muutoksia ihmisen käytöksessä pienillä kustannuksilla tai ilman kustannuksia. Valintamuotoilija on vastuussa ympäristön järjestämisestä niin, että ihmistä tuupataan tekemään tiettyä valintaa kuitenkin niin, että ihmisellä on vapaa tahto tehdä valintansa. Pienillä ja ulkoisesti merkityksettömillä yksityiskohdilla voi olla merkittävä vaikutus ihmisten

käyttäytymiseen. Hyvä esimerkki yksinkertaisesta ja toimivasta tuuppauksesta on Amsterdamin Schipholin lentokentälle miesten vessojen pisuaareihin asetetut kärpästarrat, joiden avulla virtsaroiskeiden määrää saatiin vähennettyä 80 %:lla. (Thaler ja Sunstein 2009, 3-8).

Käytän opinnäytetyössäni palvelumuotoiluprosessin käyttöönottovaiheessa valintamuotoilua, joka perustuu brittiläisen The Behavioural Insights Teamin EAST-malliin. EAST on lyhennys englanninkielisistä sanoista Easy, Attractive, Social ja Timely. Keskityn käyttöönottovaiheen fyysisen ympäristön valintamuotoilussa helppouteen (easy) ja houkuttelevuuteen (attractive) perustuviin tuuppauksiin pyrkiessäni houkuttelemaan asiakkaita osallisuuteen.

1.2 Opinnäytetyön tutkimuslähtökohta ja kehittämiskysymykset

Opinnäytetyöni on toimintatutkimus. Se on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 161). Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa aineistoperusteiset näkökulmat kehittyvät samalla kun tutkijan tietoisuus lisääntyy. Koska kvalitatiivisessa tutkimuksessa kaikkia vaiheita ei välttämättä voi jäsenellä etukäteen, tutkimuksen muoto, menetelmälliset ratkaisut ja jopa tutkimusongelma saattavat muuttua tutkimuksen edetessä. Tutkijan on tärkeää huomioida edellä mainitut seikat uusien mahdollisuuksien ilmaantumisen, mutta myös mielekkään ongelman rajaamisen sekä tulkinnan kannalta. (Kiviniemi 2010, 70-73.)

Toimintatutkimuksessa tuotetaan tietoa ihmisten sosiaalisesta toiminnasta ja pyritään kehittämään tarkoin rajattua tutkimuskohdetta (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2006, 16-17). Siinä tarkoitus on saada kehittämisprosessiin mukaan asiaan liittyvät ihmiset, eli esimerkiksi työyhteisössä työntekijät sekä mahdollisesti myös asiakkaat. Tutkimuksessa pyritään siis ratkaisemaan joku käytännön haaste tai ongelma tietyllä aikavälillä ja saamaan aikaiseksi muutos. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 58-59.) Opinnäytetyön tarkoitus on pyrkiä kehittämään asiakkaan osallisuutta rajatussa ympäristössä, joten tilastollisiin yleistyksiin ei tässä tutkimuksessa pyritäkään.

Costello (2003, 3-6) määrittelee toimintatutkimuksen olevan yksilöiden, ammattilaisten ja kouluttajien suorittama, käytännön ongelmanratkaisuun pyrkivä spiraalimainen prosessi. Se sisältää tutkimustyötä, systemaattista ja kriittistä arviointia sekä toimintaa, joiden kaikkien tarkoituksena on ymmärtää, parantaa ja muuttaa jotain tiettyä prosessia tai sen osaa. Toimintatutkimuksessa tavoitteena on siis lisätä tutkijan ja osallistujien ymmärrystä sekä tuottaa tietoa jostain tietystä sosiaalisesta muutosprosessista yhdistäen käytännön ongelmanratkaisun ja tieteen (Baskerville 1999, 6-7). Kuuselan (2005, 16, 53) yleisen ja ylevän määritelmän mukaan toimintatutkimus on kvalitatiivisia menetelmiä pääasiassa käyttävää, tutkittavien kanssa yhteistoiminnallista kehittämistyötä, jonka tavoitteena on muuttaa maailmaa paremmaksi.

Opinnäytetyön kehittämisprosessia on ohjannut seuraava pääkysymys:

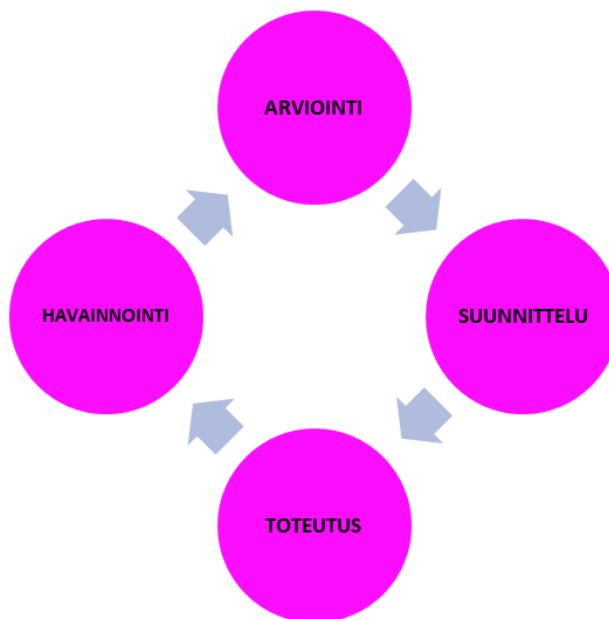
- Miten asiakkaan osallisuutta voidaan kehittää avoimessa varhaiskasvatuksessa yhteistyössä henkilöstön kanssa?

Pääkysymys on jaettu kahteen alakysymykseen, jotka koskevat sekä tietopohjaa että kehittämisprosessin käytäntöönpanoa:

- Miten palvelumuotoiluprosessin avulla voidaan kehittää asiakkaiden osallisuutta?
- Miten valintamuotoilua voidaan hyödyntää prosessin loppuvaiheen käyttöönotossa?

Tutkija keskittyy työssään tulevaisuuteen ja siihen ”mitä voisi olla” sen sijaan, että lähestyisi ongelmaa ”mitä on nyt”-näkökulmasta. Hänen roolinsa on olla tasa-arvoisen toimijana aktiivisesti muutos- ja kehittämistyössä mukana sekä osallistaa toimintaan liittyvät ihmiset yhteistyöhön. Tutkijan osallistuminen kehittämisprosessiin tuo ulkopuolisen näkökulmaa sekä teoreettista osaamista kentälle. Häntä vuorostaan tukee kehittämissyhteisön asiantuntemus toiminnastaan, sen haasteista sekä voimavaroista. (Ojasalo ym. 2015, 59.) Perinteisesti tutkijan rooli on ollut objektiivinen ja tutkittavaa kohdetta ulkoapäin havainnoiva. Kehittämisprosessissa tutkijan rooli on myös osallistuva, muita voimaannuttava ja rohkaiseva muutoksen käynnistäjä. Tutkija toimii kehittämisprosessissa tasavertaisena jäsenenä muiden toimijoiden kanssa.

Toimintatutkimus on osallistavaa kehittämistä ja sen kohteena voi olla mikä tahansa ihmiseen sekä hänen sosiaaliseen toimintaansa liittyvä ilmiö. Kehittämisprosessin avulla voidaan tutkia, kehittää ja uudistaa esimerkiksi työyhteisön työkäytäntöjä ja -menetelmiä. Koska tutkimus on osallistavaa, myös menetelmien tulee olla osallistavia. Toimijoiden keskustelulla eli diskursilla ja sen analysoinnilla on tärkeä rooli toimintatutkimuksessa. Yleisiä tutkimusmenetelmiä ovat yksilö- ja ryhmähaastattelut, toimijoiden ja ympäristön havainnointi sekä työpajat. Menetelmien valintaan vaikuttavat mm. tutkittavien henkilöiden määrä ja organisaation rakenne. Toimintatutkimusprosessissa suunnittelu-, toiminta-, havainnointi- ja arviointivaiheet eivät etene lineaarisesti vaan toistuvat syklisesti. (Ojasalo ym. 2015, 59-62.)



Kuvio 4: Toimintatutkimusprosessin vaiheet (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 60; Costello 2003, 7)

Vaikka kehittämisprojekti toimintatutkimuksen näkökulmasta saattaa olla vain yksi ”kierros” suunnittelu-toteutus-havainnointi-arviointi-akselilla, sille on ominaista spiraalimainen toistuvuus. Toisin sanoen se voi johtaa pitkäkestoisempaan ja syvempään tutkimukseen. (Costello 2003, 7-8.) Toimintatutkimuksen lähtökohtana on tuottaa reflektiota sosiaalisista tilanteista, yksilö-, ryhmä- ja/tai organisaatiossa (Kuusela 2005, 69). Kollektiivinen suunnittelu, toteutus ja arviointi tuottavat ennalta-arvaamatonta tulosta, eikä spiraalin kehä välttämättä aina etene edellä kuvatussa järjestyksessä. Tutkija ei siis pysty etukäteen päättelemään tai suunnittelemaan lopputulosta kehittämisprosessista.

Toimintatutkimusta on kritisoitu siitä, että käytännön ja teorian yhdistäminen on vaikeaa (Ojasalo ym. 2015, 59). Kuitenkin perinteisen tieteellisen tutkimuksen suurin ongelma on ollut se, ettei teoriaa ole saatu palvelemaan tosielämän käytäntöjä. Parhaimmillaan toimintatutkimus yhdistää teorian ja sosiaalisten käytäntöjen kehittämisen valjastamalla tieteen käytännön kehittämisprosesseihin. Toimintatutkimuksessa ei määritellä erikseen toimintaa ja tutkimusta kuten perinteisessä tieteellisessä tutkimustavassa, vaan teoria ja käytäntö yhdistyy ajatuksessa siitä, että tutkimusta tehdään yhdessä tutkittavien kanssa. (Kuusela 2005, 9-10.)

Toimintatutkimuksessa käytettävät kvalitatiiviset menetelmät, erimuotoiset haastattelut sekä havainnointit tuottavat paljon aineistoa suppeasta aiheesta, eli analysoitavaa dataa tulee siis paljon (Ojasalo ym. 2015, 105). Toimintatutkimuksen onnistuminen edellyttää tutkijalta hyvän alkutyön lisäksi myös hyvää omakohtaista tuntemusta tutkittavasta aiheestaan sekä luottoa siihen, mitä on tekemässä. Koska tutkija kannustaa ja innostaa muita osallistujia prosessiin, hänellä tulisi olla vahva sisäinen palo kehittämistyöhön.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu kuudesta luvusta ja noudattaa kuviossa 5 esitettyä rakennetta.



Kuvio 5: Opinnäytetyön rakenne

Ensimmäisessä luvussa eli johdannossa esitellään kehittämisprosessin tavoite sekä palvelu- ja valintamuotoilun pääperiaatteet. Luvussa kuvataan myös toimintatutkimuksen tietoperusta ja esitetään kehittämiskysymykset. Johdannon lopuksi esitetään opinnäytetyön rakenne. Toisessa luvussa avataan avoimen varhaiskasvatuksen termiä ja sen historiaa sekä esitetään Espoon avoimen varhaiskasvatuksen ominaispiirteet. Myös varhaiskasvatuslain ja varhaiskasvatussuunnitelman määrittelemän arvopohjan mukainen asiakkaan osallisuus esitellään tässä luvussa.

Koska tutkimus on laadullinen, on sen toteuttamisen kuvaus merkittävässä osassa, kun arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta. Kolmas luku on palvelumuotoilun menetelmällisten ratkaisujen ja tulosten kuvaus. Siinä esitellään/kuvataan sivistystoimen palvelupakin käyttöä pohjana kehittämistyölle ja eritellään eri vaiheet tuloksineen. Neljäs luku pitää sisällään päätöksikäyttäytymisen ilmiöihin perustuvan valintamuotoilun käytön kehittämistyön käyttöönottoaiheen ratkaisuisissa. Viides luku on arviointia, joka sisältää tutkimuksen lopussa tehdyn asiakaskyselyn tuloksia sekä henkilöstön palautteen prosessista. Siinä myös arvioidaan toimintatutkimusta kehittämisprosessin toimintatapana.

Opinnäytetyö päättyy lukuun kuusi, jossa esitetään työn johtopäätökset. Siinä tiivistetään myös olennaisimmat kehittämisprosessista esille nousseet tulokset. Luku pitää sisällään pohdinnan sekä jatkotoimenpide-ehdotuksia.

2 Avoin varhaiskasvatus ja asiakkaan osallisuus

Avoin varhaiskasvatus on usein asiakkaiden ensimmäinen kosketuspinta kunnallisiin varhaiskasvatuspalveluihin. Valtakunnallisesti toimintaa järjestetään ja määritellään eri tavoin riippuen palveluntarjoajasta, avoimen varhaiskasvatuksen määrittely ei siis ole aina yksinkertaista. Siitä huolimatta avoimen varhaiskasvatuksen toimintaa ohjaavat useat eri lait, esim. pienten koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan osalta varhaiskasvatus-, sosiaalihuolto-, lastensuojelu-, ja perusopetuslait. (Alila & Portell 2007, 16.) Avoimessa varhaiskasvatuksessa palveluaan pääsääntöisesti alle kouluikäisiä lapsia ja heidän vanhempiaan tai muita huoltajia sekä pieniä koululaisia. Asiakkaiden osallisuutta pyritään vahvistamaan mahdollistamalla lasten ja huoltajien osallistumisen toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin (Espoon varhaiskasvatussuunnitelma 2019, 22).

2.1 Avoimen varhaiskasvatuksen historia

Avointa varhaiskasvatustoimintaa on ollut Suomessa jo viime vuosisadan alusta alkaen. Asukaspuistotoiminnasta käytettiin 2000-luvulle asti nimitystä ”leikkitoiminta”. Vuonna 1914 Suomen voimisteluolettajainliitto aloitti Saksasta ja Yhdysvalloista mallia ottaen kesäleikkipuistotoiminnan Helsingissä lapsille ja heidän huoltajilleen tavoitteena tarjota vähävaraisten perheiden lapsille mahdollisuuden osallistua ohjattuun ja vapaaseen toimintaan ulkona. Perusidea toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa oli huomioida asiakkaiden tarpeet sekä paikallisuus ja tämän takia leikkipuistotoiminta oli pitkään hyvin heterogeenistä eri puolilla Suomea. Vuonna 1951 leikkipuistotoiminta muuttui kokovuotiseksi. (Alila & Portell 2007, 12, 15.)

1940-luvulla kaupungin omistamissa puistoissa käynnistyi puistotätitoiminta, jossa yksityiset puistotädit hoitivat yleensä 2-3 tuntia lapsia mahdollistaen äideille hetken vapaa-ajan (Alila & Portell 2007, 15). Puistotätitoiminta oli kuumimmillaan 1970- ja 1980-luvuilla, esim. vuonna 1973 pelkästään Helsingissä toimi noin sata puistotätiä (Välimäki 1999, 162). Vaikka toiminta on hiipunut sen kukoistuskauden jälkeen merkittävästi, yksityistä puistotätitoimintaa on edelleen esimerkiksi Espoossa kahdella alueella.

Vuonna 1973 valmistui laki lapsen päivähoidosta, joka velvoitti yhteiskunnan tukemaan lapsiperheitä kehittämällä kunnallista päivähoidoa. Avoin varhaiskasvatustoiminta on tavallaan sisällytetty lakiin jo silloin. Laissa mainittiin päiväkotij- ja perhepäivähoitotoiminnan lisäksi ”sisällä tai ulkona tapahtuvaa lasten leikin- ja toiminnan ohjausta ja valvontaa tätä tarkoitusta varten varatussa paikassa tai alueella” (Laki lasten päivähoidosta 1973).

Avoimet päiväkodit saivat alkunsa 1970-luvun alkupuolella Englannissa, jossa kokeiluluontoisesti pyrittiin tukemaan vanhempien kasvatustyötä sekä saamaan vanhemmat ja varhaiskasvatuksen ammattilaiset lähemmäksi toisiaan. Avoin päiväkotikokeilu aloitettiin Suomessa Ruotsin esimerkin mukaan sosiaalishallituksen koordinoimana vuonna 1978, jolloin eri paikkakunnilla avattiin 11 ensimmäistä avointa päiväkotia. Vuonna 1984 avoin päiväkotitoiminta otettiin osaksi leikkitoimintaa ja sen tavoitteet sekä toiminnan sisältö vastasi pitkälti leikkipuistotoimintaa. Yhteiset kasvatuskeskustelut henkilökunnan ja vanhempien kanssa sekä vertaistuellisen ympäristön tarjoaminen lapsille ja vanhemmille olivat avoimen päiväkotitoiminnan peruspilarit. Toimintaan ei tarvinnut erikseen ilmoittautua ja sitä järjestettiin lapsille ja vanhemmille yhdessä ja erikseen. Alusta alkaen leikkitoiminnassa pyrittiin vanhempien aktiiviseen osallistumiseen mahdollistamalla toiminnan sisältöön ja toteuttamiseen vaikuttamisen. (Alila & Portell 2007, 17.)

2.2 Espoon avoin varhaiskasvatus

Essoossa avoimen varhaiskasvatuksen toimintayksikköjä ovat asukaspuistot, avoimet päiväkodit ja kerhot. Avoimen varhaiskasvatuksen toiminta on perheille suunnattua ja pääsääntöisesti maksutonta eikä toimintaan tarvitse ilmoittautua. Pedagoginen toiminta pohjautuu lasten mielenkiinnon kohteisiin ja tarpeisiin. Toimintaan sisältyy varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaisia erilaisia oppimisen osa-alueita. Tällä hetkellä Essoossa on 16 asukaspuistoa ja viisi avointa päiväkotia. (Espoon kaupunki 2019.)

Essoossa avoimet päiväkodit on tarkoitettu alle kouluikäisille lapsille ja heidän kanssaan toimiville aikuisille. Asukaspuistot ovat alle kouluikäisille lapsille ja heidän kanssaan toimiville aikuisille, yleensä vanhemmille sekä pienille, lähinnä 1.-2.-luokkalaisille koululaisille suunnattua avointa varhaiskasvatusta. Henkilökunnan toteuttama toiminta perustuu yhteiseen suunnitteluun asiakkaiden kanssa ja toimintaa järjestetään sisä- ja ulkotiloissa. Henkilöstö on pääasiassa varhaiskasvatuksen lastenhoitajia. Muutamissa asukaspuistoissa henkilöstön koulutustasoa on nostettu ja varhaiskasvatuksen lastenhoitajan työparina toimii varhaiskasvatuksen opettaja. (Espoon kaupunki 2019; Espoon varhaiskasvatussuunnitelma 2017, 11-12.)

2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakas on palvelun välitön käyttäjä, mutta termi voi kattaa myös käyttäjän perheen ja mahdollisesti sosiaalisen viitekehysten. Asiakas voi tämän lisäksi olla entinen palvelunkäyttäjä tai potentiaalinen käyttäjä, joka ei vielä käytä palvelua. Kuntalaisista vain tietty osa on yksittäisen palvelun piirissä ja suurempi osa on tulevaisuuden potentiaalisia käyttäjiä. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, 12.) Palvelun perustana tulisi aina olla asiakas ja hänen tarpeensa. Niiden ymmärtäminen vaatii asiakkaan osallistumista palvelun luomiseen ja sen kehittämiseen. (Helander, Kujala, Lainema & Pennanen 2013, 11.) Opinnäytetyössäni asiakas on avoimia varhaiskasvatuspalveluja käyttävä alle kouluikäisen lapsen vanhempi tai

muu huoltaja, joka osallistuu Espoon keskuksen avoimien varhaiskasvatyüksiköiden toimintaan yhdessä lastensa kanssa.

Osallisuus on yksilön kokemusta mahdolluuksistaan osallistua tiettyyn toimintaan yhteiskunnan rakenteiden tarjoamissa puitteissa (Järvi 2006, 1-2). Se on tunne siitä, että ihminen pystyy aktiivisesti vaikuttamaan omaa elämäänsä koskeviin asioihin sekä omaan elinympäristöönsä ja yhteiskuntaan, ilmaisemaan mielipiteitään sekä saamaan tietoa itseään koskevista asioista. Vastakohtana osallisuudelle nähdään osattomuus ja syrjäytyminen. Osallisuuden tukeminen on siis eettisesti relevanttia yksilön itsemääräämiskyvyn tunteen ja sitä kautta henkisen hyvinvoinnin perusteella (Talentia 2017, 16; Hämäläinen 2013, 19-20.)

Espoon varhaiskasvatyüksuunnitelma toimii kaiken suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin peruspilarina. Espoon arvoissa oppimiskäsitys pohjautuu näkemykseen lapsesta aktiivisena toimijana. Oppimisen lähtökohtana ovat lasten aiemmat kokemukset, heidän mielenkiinnon kohteensa ja osaamisensa. Lasten oikeuksiin kuuluvat kuulluksi tuleminen ja osallisuus omaan elämään vaikuttavissa asioissa. Varhaiskasvatyüksen tehtävä on tukea lapsen osallistumista kohtaamalla heidät arvostaen, kuunnellen ja vastaamalla heidän aloitteisiinsa. Tavoite on, että henkilökunta antaa jokaiselle lapselle mahdolluuksia vaikuttaa toimintaan ja osallistua siihen. Lapset suunnittelevat, toteuttavat ja arvioivat toimintaa yhdessä henkilöstön kanssa. Tämän kautta he oppivat vuorovaikutustaitoja sekä yhteisten sääntöjen, sopimusten ja luottamuksen merkitystä. Osallistumisen ja vaikuttamisen kautta lasten käsitys itsestään kehittyy, itseluottamus kasvaa ja yhteisössä tarvittavat sosiaaliset taidot muovautuvat. (Espoon varhaiskasvatyüksuunnitelma 2017, 14-17.)

Varhaiskasvatyükslain mukaan varhaiskasvatyüksen tehtävänä on ”varmistaa lapsen mahdollisuus osallistua ja saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin”. Lisäksi ”lapsen vanhemmille tai muille huoltajille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatyüksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin”. Lapsille ja heidän huoltajilleen on myös järjestettävä lain mukaan säännöllisesti mahdollisuus osallistua varhaiskasvatyüksen suunnitteluun ja arviointiin. (Varhaiskasvatyükslaki 540/2018, 3§, 20§.) Avoimessa varhaiskasvatyüksessä subjekti laajennetaan koskemaan asiakkaita, eli lapsia ja vanhempia. Asiakkaiden osallisuus ja oikeus vaikuttaa omaan elämäänsä liittyviin asioihin muodostavat ohjaavan perustan toiminnalle myös varhaiskasvatyüksuunnitelman perusteissa ja sen muodostamassa arvopohjassa (Vla-sov ym. 2018, 58).

Osallistumisen ja vaikuttamisen kautta lasten käsitys itsestään kehittyy, itseluottamus kasvaa ja yhteisössä tarvittavat sosiaaliset taidot muovautuvat. Lasten ja huoltajien osallistuminen toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin yhdessä henkilöstön kanssa edistää osallisuutta sekä kokemusta nähydyksi ja kuulluksi tulemisesta. Osallisuutta vahvistaa henkilöstön sensitiivinen ote kohtaamisissa. Vanhempien keskinäisen vuorovaikutuksen ja

vertaistuellisen verkostoitumisen tukeminen sekä yhteiseen toimintaan kannustaminen vahvistaa yhteisöllisyyden tunnetta ja antaa myös tukea henkilöstön työlle. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018, 27- 34.)

Laitila (2010) muistuttaa väitöskirjassaan, että palvelun käyttäjillä on paras asiantuntemus palveluiden sisällöistä. Koska asiakkailta on erilaisia valmiuksia ja tarpeita, tarvitaan myös monimuotoisia osallisuuden muotoja asiakaslähtöiseen toimintaan. Tutkimustulosten mukaan työntekijöiden asenteella sekä johtamis- ja toimintakulttuurilla on suuri merkitys asiakkaan osallisuuden toteutumiseen. (Laitila 2010, 86, 184-185). Osallistaminen on asiakkaan kutsusta osallisuuteen. Henkilöstön rooli on toimia aktiivisena, osallisuuteen kutsuvana osapuolena mahdollistaen asiakkaan, vanhemman ja lapsen osallistumisen sekä aktiivisen vaikuttamisen. (Hujala & Turja 2012, 47.) Asiakkaan osallisuus jakautuu konkreettiseen ja kokemukselliseen osallisuuteen. Käytännöllinen, konkreettinen osallisuus kattaa yhdessä tekemisen, kohtaamiset ja keskustelut. Kokemuksellinen osallisuus rakentuu tunteelle. Se sisältää merkitykselliset kohtaamiset, vastavuoroisuuden sekä tunnepohjaisen sitoutumisen. (Kaskela & Kekkonen 2006, 25-27).

Asiakkaiden osallisuuden mahdollistaminen ja lisääminen koetaan yleensä positiivisena asiana, kuten myös Saarisen (2013) Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystalouden johdon työntekijöiden haastattelutuloksista selviää. Asiakkaiden lisäksi työntekijöiden osaamisen ja asiantuntemuksen käyttäminen hyväksi palveluiden kehittämisessä koetaan tärkeäksi. Avoimuuden lisääminen suhteessa asiakkaisiin on yksi tärkeä asiakasosallisuutta lisäävä tekijä. Asiakkaan osallisuutta mahdollistetaan järjestämällä sille sopivat puitteet sekä kertomalla avoimesti syitä muutoksen tarpeille, sekä mitä ollaan tekemässä. (Saarinen 2013, 46-50, 54.)

Tutkimuksia, joissa tarkastellaan asiakkaiden osallistamista yhteiskehittämisprosessiin, on rajallisesti. Niistä on tehty tapaustutkimuksia, joten ne eivät ole yleistettävissä. Myös teoriat, joihin yhteiskehittäminen asiakkaiden kanssa nojaavat loistavat poissaolollaan. (Gemser & Perks 2015, 8-9.)

3 Opinnäytetyön toteutus ja palvelumuotoilun menetelmälliset ratkaisut

Hytönen (2014) tarkastelee palvelumuotoilun sopivuutta päivähoiton toimintamallin kehittämiseen. Tutkimuksen mukaan toimintamallin kehittämisen lisäksi asiakkaiden ja henkilöstön osallistamisen merkitys prosessiin todettiin tärkeäksi. Henkilöstö oli kokenut prosessiin liittyvät yhteissuunnittelutuokiot merkittäviksi välineiksi peilata omia ajatuksiaan kollegoiden sekä johdon kanssa. Ne olivat myös vahvistaneet henkilöstön oman osallisuuden tunnetta. Koko prosessin kuvaus projektin alussa, sekä tavoitteiden määrittäminen ja asettaminen koettiin tärkeiksi, jotta saavutettaisiin yhteinen ymmärrys siitä, mitä ollaan tekemässä ja miksi.

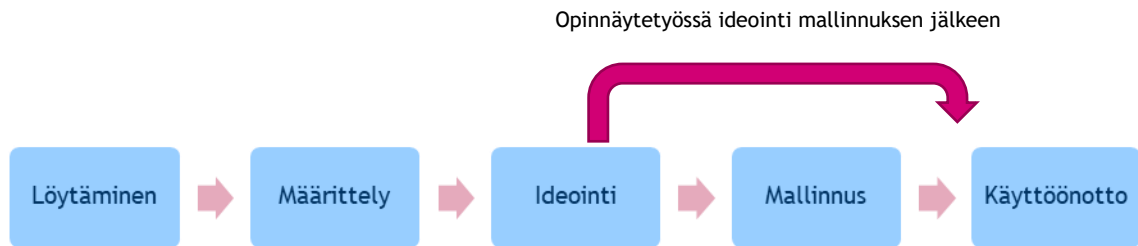
Tärkeää on myös avata prosessinkuvaus asiakkaille ja kertoa, mitä heiltä odotetaan. Muuten osallistuminen yhteissuunnitteluun saattaa jäädä pintapuoliseksi ja vajaaksi. Tulosten mukaan perheiden ottaminen mukaan palvelumuotoiluprosessiin aikaisemmassa vaiheessa olisi voinut lisätä osallisuuden tunnetta asiakkaille. Asiakkaiden mielipiteiden kartoittaminen ennakoon olisi ollut hyödyllistä tehdä ennen prosessin varsinaista alkua. (Hytönen 2014, 28-34.)

Pyrin tutkimuksen alusta asti osallistamaan sekä henkilöstön että asiakkaat, eli pienten lasten huoltajat kehittämisprosessiin mukaan. Keväällä 2019 järjestettiin ryhmähaastattelu Espoon keskuksen avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstölle, jossa pyrittiin löytämään yhteinen näkemys siitä, mitä ylipäänsä tarkoittaa varhaiskasvatussuunnitelman asiakkaan osallisuus asukaspuistossa ja avoimessa päiväkodissa. Lisäksi pohdittiin, mitkä tekijät lisäävät tai rajoittavat osallistumista. Henkilöstön ryhmähaastattelu ja toukokuussa 2019 kaikissa yksiköissä tehty asiakaskysely antoivat viitteitä, mitkä osa-alueet toimivat osallisuuteen sitouttamisessa ja mitkä kaipaavat kehittämistä.

Syksyllä 2019 jokaisen viiden yksikön henkilöstön kanssa kuvattiin asiakkaan palvelupolku, jonka avulla pyrittiin määrittelemään kehittämiskohteita. Syksyllä yksiköissä tehtiin myös asiakasprofilointi, jonka avulla määriteltiin, minkä asiakasryhmän tarpeisiin kehittämistyötä suunnataan. Tämän lisäksi jokaisessa viidessä yksikössä asiakkaat osallistuivat osana päivän ohjelmaa ryhmähaastatteluun sekä ideatyöpajaan. Niiden pohjalta yksiköiden työntekijöiden kanssa kehitettiin juuri omaan yksikköön ja asiakkaisiin sopivia osallisuutta lisääviä työkaluja tai uusia toimintatapoja.

3.1 Sivistystoimen palvelupakki

Espoon sivistystoimelle on vuonna 2013 muotoiltu oma työkalupakki, jota käytin pohjana kehittämisprosessille. Työkalupakki on Tuulaniemen esittelemään palvelumuotoiluprosessiin verrattuna hyvin samantyyppinen, mutta mielestäni paremmin avoimen varhaiskasvatuksen palvelukehitykseen soveltuva. Löytäminen sisältää käyttäjätiedon hankkimista erilaisin menetelmin. Määrittelyllä pyritään saamaan ymmärrys kehittämisen kohteesta ja tarkentamaan sitä, sekä saamaan sen kannalta olennaiset henkilöt mukaan ennen palvelun kehittämisen alkamista. Ideointi tapahtuu yhdessä palvelun käyttäjien ja tarjoajien kanssa ennalta määriteltyjä metodeja hyväksikäyttämällä. Mallinnus-vaiheessa määritellään käyttäjäryhmät ja tehdään visuaalisia palvelunkuvauksia, sekä prototypoidaan parannusehdotuksia ja kehitetään ideoita konkreettisiksi. Käyttöönotto-vaihe sisältää joko uuden palvelun tai jo prosessin aikana olemassa olevaan kehitettyjen elementtien käynnistämisen. (Kurronen 2013, 4-44.)



Kuvio 6: Sivistystoimen palvelupakin mukainen palvelumuotoiluprosessi (Kurronen 2013, 7)

Kehittämisen prosessin aikana asiakkaan osallistamisen parantamisen lisäksi tavoitteena on säästää ja lisätä avoimen varhaiskasvatuksen yksiköiden henkilöstön ymmärrystä asiakkaista sekä heidän tarpeistaan. Jokainen prosessin vaihe lisää ymmärrystä asiakkaan toiminnasta, motiiveista ja toiveista. Olennaista onkin löytää kehittämissuorituksen aikana kerätystä tiedosta ne asiat, jotka ovat merkitseviä suhteessa laajemmalle asiakasryhmälle (Tuulaniemi 2011, 154). Tämän takia siirsin ideointivaiheen mallinnuksen jälkeen kesken prosessin. Halusin ennen ideointia henkilöstölle mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan siitä, keitä yksiköissä käy asiakkaina. Mallinnusprosessin myötä asiakasymmärrys hahmottui kokonaisvaltaisemmaksi, eli näin ollen henkilöstö oli valmiimpi työskentelemään yhdessä ideointivaiheessa ja tuomaan relevantteja huomioita ja ideoita prosessiin.

3.2 Löytäminen

Löytämisen vaiheessa keskitytään käyttäjätiedon hankkimiseen sekä kuvaamiseen. Espoon kaupungin työkalupakki sisältää useita työkaluja tiedonkeräämiseksi. Espoon avoimen varhaiskasvatuksen palvelumuotoiluprosessissa hyödynsin sekä henkilöstön että asiakkaiden ryhmähaastatteluja ja kirjallista asiakaskyselyä. (Kurronen 2013, 4, 8-14).

3.2.1 Henkilöstön ryhmähaastattelu

Haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen aineiston keräämismenetelmä. Teema- eli puolistrukturoitu haastattelu on yleensä tarkoin valitun pienen joukon keskustelu, jonka tarkoitus on päätetty ennen haastattelua. Haastattelija ohjaa keskustelua ja säätelee aineiston keruuta joustavasti vastaajia myötäillen. Ryhmähaastattelun avulla saadaan useamman ihmisen mielipiteet ja näkemykset selville yhtä aikaa. On jo etukäteen tiedossa, että haastattelu tuottaa monimuotoisia vastauksia, eikä niitä pysty ennakoimaan. Vastausten tulkinta on myös haastavaa, joten tuloksia analysoidessa tutkijan on pidettävä huoli siitä, että analysointivaiheessa keskitytään oikeisiin asioihin. Haastattelun etuna on se, että vastaajat sitoutuvat tutkimukseen. Haastattelutilanne, muut ryhmäläiset tai haastattelija saattavat kuitenkin vaikuttaa lopputulokseen ja siksi tulosten yleistettävyyteen kannattaa suhtautua kriittisesti. On tärkeää muistaa, että haastattelutilanteessa haastateltava saattaa vastata toisin kuin jossain muussa tilanteessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 205-207; Metsämuuronen 2008, 39-41.) Teema- haastattelua varten tutkija on ennalta laatinut yleisimpien teemojen alta keskeiset

kysymykset, joiden lisäksi haastattelun aikana voidaan kysyä tarkentavia lisäkysymyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2002: 75).

Toukokuussa 2019 Espoon keskuksen avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstön kehittämispäivillä pidettiin yksiköiden henkilökunnalle ryhmähaastattelu, jossa kerättiin tietoa siitä, millaisena henkilöstö näkee termin ”asiakkaan osallisuus”, kartoitettiin heidän näkemystään asiakkaan osallisuuden toteutumisesta sekä omia mahdollisuuksiaan vaikuttaa siihen. Etukäteen sovittu kirjuri kirjasi ylös keskustelun pääkohdat. Tämän lisäksi käytettiin Post It-lappuja, joiden avulla työpajaan osallistujat kirjoittivat ajatuksiaan joka kysymykseen. Lisäksi henkilöstön kanssa analysoitiin vastausten sisältöjä luokitellen niitä teemoittain. Teemat antoivat työntekijänäkökulman koko kehittämisprojektiin sekä alustavaa suuntaa kevään 2019 asiakaskyselylle.

Ryhmähaastattelussa paikalla oli 20 avoimen varhaiskasvatuksen työntekijää ja esimiestä. Henkilöstö koki asiakkaan osallisuuden vahvistamisen kahden pääpainopisteen; toiminnan ja asiakkaiden kohtaamisen kautta. Avoimessa varhaiskasvatuksessa asiakkaan osallisuutta tukee kokemus siitä, että hänellä on mahdollisuuksia vaikuttaa toiminnan sekä toimintaympäristön suunnitteluun ja toteutukseen. Henkilöstön tulee ottaa aktiivisesti vanhemmat ja lapset mukaan toiminnan suunnitteluun sekä kuunnella vanhempien ja lasten toiveita päivittäin. Positiivinen ja sensitiivinen ilmapiiri tekevät kohtaamisista merkityksellisiä sekä sitouttaa asiakkaita osallistumaan toimintaan. Tämä vaatii henkilökunnalta voimakasta läsnäoloa ottaen kuitenkin huomioon jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet. Jokainen asiakas tulisi kohdata ainutlaatuisena omana itsenään ja luoda hänelle kokemus tulla huomioituksi ja ymmärretyksi, vaikka esim. yhteistä kieltä ei olisikaan. Henkilöstön oman innostuneisuuden merkitys, perheiden tasavertainen kohtelu sekä yhteisten toimintaohjeiden läpinäkyvyys nousivat myös keskustelussa vahvasti esille. Tärkeäksi koettiin lisäksi vertaistuellisen verkoston mahdollistaminen vanhemmille ja yhteisöllisen hengen luominen jokaisessa yksikössä.

Henkilöstö koki osallisuuteen sitouttamisessa haasteita asiakkaiden kohdalla, jotka ”ohjelmashoppailevat” eli käyvät eri yksiköissä sen mukaan, mikä päiväohjelma koetaan kiinnostavaksi eivätkä muuten osallistu toimintaan. Työntekijäpula, vaihtuva henkilökunta ja tilojen puute olivat myös tekijöitä, jotka koettiin rajoittaviksi tekijöiksi. Nämä ovat kuitenkin tekijöitä, joihin henkilöstö ei voi vaikuttaa. Sen sijaan asiakkaiden velvoittaminen osallistumaan toimintaan sekä henkilöstön liian tiukat ja jyrkät mielipiteet ovat helposti muutettavissa.

3.2.2 Asiakaskysely

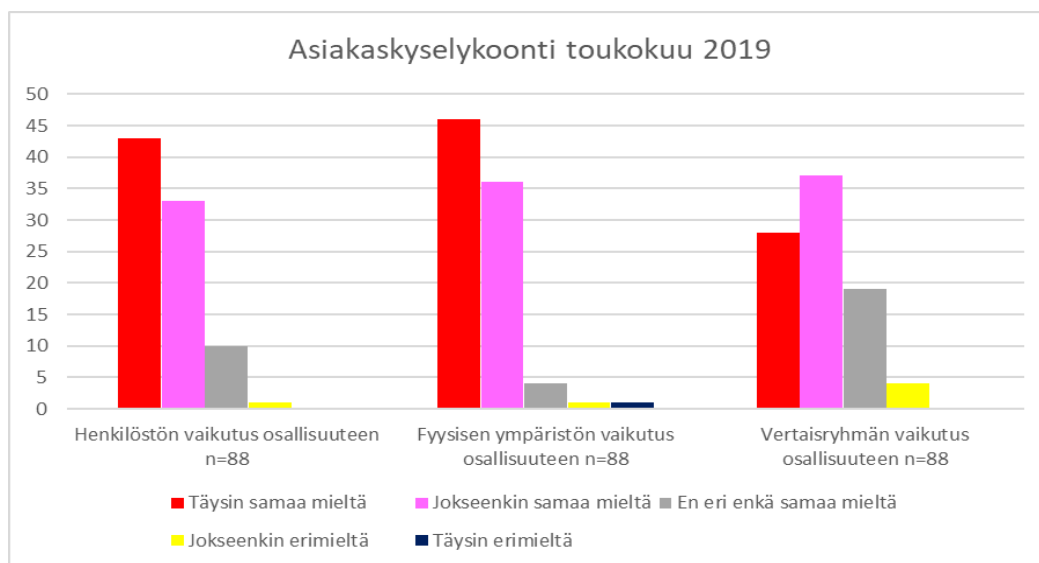
Yksi eniten käytetty tiedonkeruumenetelmä yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa on kysely. Kyselyn avulla voidaan nopeasti ja helposti kerätä sekä saada suuri määrä tietoa isolta joukosta ihmisiä. Kyselyn heikkoutena pidetään sen antaman tiedon pinnallisuutta sekä vaatimattomuutta teoreettisesti katsottuna. (Ojasalo ym. 2015, 121-122; Hirsjärvi 2016, 193-195.) Palvelumuotoiluprosessin löytämisvaiheessa kyselytutkimus on kuitenkin perusteltua, koska tutkijalla sekä prosessissa mukana olevien avoimen varhaiskasvatuksen yksikköjen henkilöstöllä on jo perustava tieto tutkittavista asioista ja kyselyn avulla kerätään asiakkaiden kokemusta omista vaikutusmahdollisuuksistaan.

Kyselytutkimuksella selvitin toukokuun 2019 aikana Espoon keskuksen avoimen varhaiskasvatuksen yksiköiden asiakastyytyväisyyttä sekä käyttäjien ajatuksia, ideoita ja mielipiteitä osallisuudesta. Asiakaskyselyssä kartoitettiin asiakkaiden kokemuksia siitä, kuinka hyvin he pystyvät itse vaikuttamaan toiminnan sisältöön, onko toiminta heidän mielestään monipuolista ja kokevatko he henkilöstön kannustavan heitä osallistumaan toimintaan. Lisäksi asiakkaita pyydettiin arvioimaan, kuinka hyvin henkilöstö, fyysinen ympäristö, muut vanhemmat sekä päivän ohjelma motivoi heitä osallistumaan avoimen varhaiskasvatusyksikön toimintaan. Näiden kysymysten avulla pyrittiin kartoittamaan, mitkä ovat asiakkaiden näkökulmasta oleellimmat osallisuuteen vaikuttavat tekijät. Kysely tehtiin paperiversiona jokaisessa yksikössä (Liite 1). Sama kysely tehtiin yhteiskehittämisen prosessin päätteeksi joulukuussa 2019, jolloin pystyttiin arvioimaan, onko yksiköissä saatu muutosta aikaiseksi.

Espoon keskuksen alueen avoimessa varhaiskasvatuksessa keskimääräinen päivittäinen kävijämäärä vuonna 2019 oli noin 300 asiakasta. Asiakkaat jakautuvat alle kouluikäisiin lapsiin, joita käy yksiköissä keskimäärin noin 110 sekä heidän huoltajiinsa, joita käy yksiköissä päivittäin noin 75. Tämän lisäksi avoimen varhaiskasvatuksen palveluja käyttävät aamu- ja iltapäivisin alueen pienet koululaiset, joiden päivittäinen kävijämäärä on noin 115. (Espoon avoimen varhaiskasvatuksen suoritteet 2019.)

Keväällä 2019 viiden yksikön kyselyyn vastasi yhteensä 88 avoimen varhaiskasvatuksen asiakasta, joista naisia oli 83 ja miehiä 5. Englanninkielisiä vastauksia näistä oli viisi. Asiakaskyselyssä kartoitettiin asiakkaiden kokemuksia siitä, kuinka hyvin he pystyvät itse vaikuttamaan toiminnan sisältöön, onko toiminta heidän mielestään monipuolista ja kokevatko he henkilöstön kannustavan heitä osallistumaan toimintaan. Lisäksi asiakkaita pyydettiin arvioimaan, kuinka hyvin henkilöstö, fyysinen ympäristö, muut vanhemmat sekä päivän ohjelma motivoi heitä osallistumaan avoimen varhaiskasvatusyksikön toimintaan. Näiden kysymysten avulla pyrittiin kartoittamaan, mitkä ovat asiakkaiden näkökulmasta oleellimmat osallisuuteen vaikuttavat tekijät.

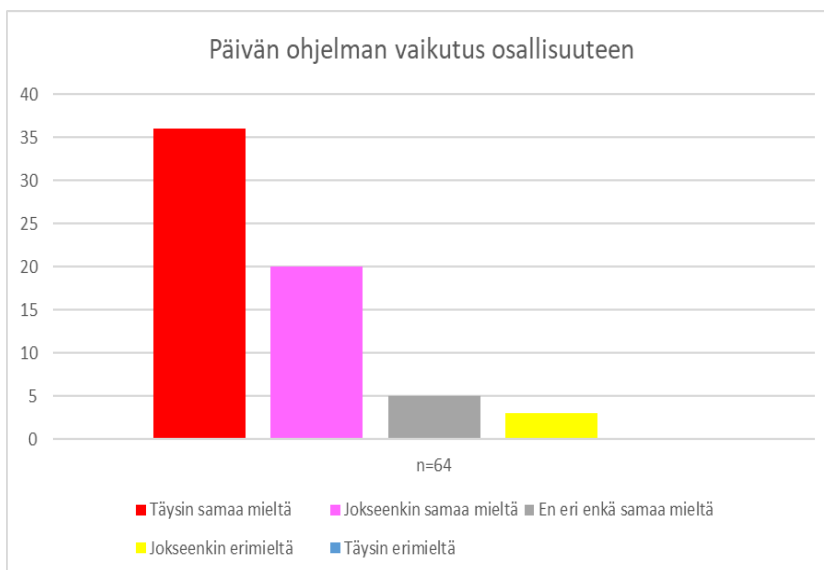
Arviointi tapahtui Likertin viisiportaisella asteikolla, jonka vastausvaihtoehdot olivat: 1= täysin erimieltä, 2= jokseenkin erimieltä, 3= ei eri eikä samaa mieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä ja 5= täysin samaa mieltä. Kuviossa 7 on kuvattu muuttujittain asiakaskyselyn järjestyksessä, miten asiakkaat ovat arvioineet eri tekijöiden vaikuttavan omaan motivaatioonsa osallistua toimintaan. Avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstön, fyysisen ympäristön ja asiakkaiden vertaisryhmän vaikutukset on esitetty tässä kuviossa ja neljäs tekijä, päivän ohjelman vaikutus osallistumismotivaatioon on esitetty erikseen kuviossa 8.



Kuvio 7: Asiakaskyselykoonti toukokuu 2019, eri tekijöiden vaikutus osallisuuteen

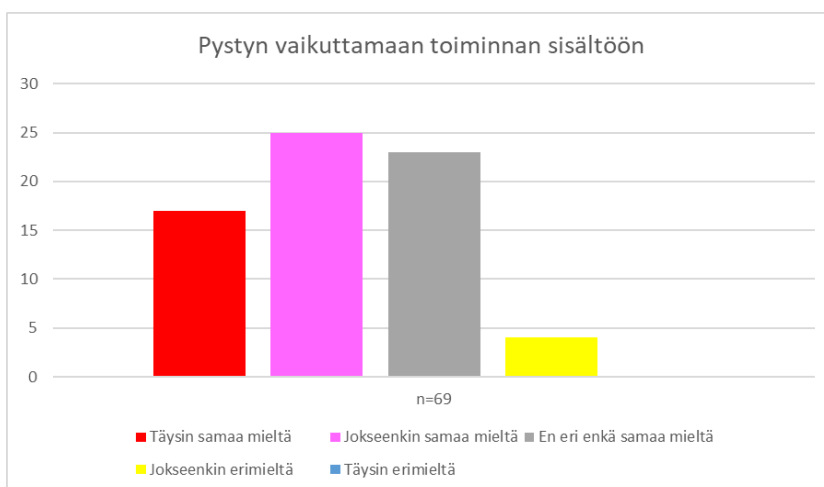
Kyselyn perusteella yksiköiden fyysisen ympäristön koettiin kannustavan asiakkaita toimintaan osallistumiseen. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli yhteensä 82 vastaajaa 88:sta. Tämä antoi viitteitä siitä, että fyysiseen ympäristöön huomion kiinnittäminen ja sen muokkaaminen osallisuuteen kannustavaksi voi parantaa osallisuuden kokemusta ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Myös henkilöstön vaikutus osallisuuteen oli merkittävä, täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 76 vastaajaa 88:sta. Uuden asiakkaan kohtaaminen ja huomiointi sekä päivittäiset tapaamiset tuttujen asiakkaiden kanssa koettiin erittäin tärkeiksi. Kyselylomakkeen vastauksissa tuli paljon positiivista palautetta henkilöstön toiminnasta. Eräs vastaaja kirjoitti: *”Todella upea olohuone kaikille. Täydellinen henkilökunta -kaikki tiiminä. Työyhteisön hengen aistii jo ulko-ovelta. A ja B ovat molemmat tosi mukavia. Ottavat kaikki tulijat aina iloisesti tervehtien vastaan.”* Myös päinvastaista palautetta tuli koskien asiakkaan kohtaamista: *”Toivon huomioimista tervehtimällä, kun saavumme paikalle, siitä tulee tervetullut olo. X:ssä saattaa olla, ettei kukaan tervehti, vaikka siellä olisi melko tyhjää. Henkilökunnan olisi myös tärkeä keskustella asiakkaiden kanssa, jotta selviäisi, jos esim. jaksamisen kanssa on ongelmia.”* Vertaisryhmä eli muut vanhemmat vaikuttivat asiakkaiden osallisuuteen selvästi

vähemmän kuin fyysinen ympäristö tai henkilöstö, täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 65 vastaajaa 88:sta.



Kuvio 8: Asiakaskyselykoonti toukokuu 2019, päivän ohjelman vaikutus osallisuuteen

Päivän ohjelman vaikutus asiakkaiden osallisuuteen oli kyselyn perusteella tärkeä, täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 56 vastaajaa 64:stä. Kuitenkin 5 vastaajaa ei ollut eri eikä samaa mieltä ja 3 oli jokseenkin erimieltä tästä. Palautetta tuli siitä, että vanhemmat eivät olleet aina tietoisia siitä, mitä milloinkin on ohjelmassa: *”Ainakin erityistapahtumista voisi tiedottaa paremmin.”*



Kuvio 9: Asiakaskyselykoonti toukokuu 2019, omat vaikutusmahdollisuudet

42 vastaajaa 69:stä oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että he pystyvät vaikuttamaan toiminnan sisältöön. Eli yli puolet vastaajista koki, että heillä on mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun. Silti 27 vastaajaa 69:stä oli sitä mieltä, että eivät joko pysty itse vaikuttamaan toiminnan sisältöön tai eivät ole samaa eikä eri mieltä vaikutusmahdollisuuksiin. Tämä oli huomionarvoinen löytö, joka kaipasi kehittämistä.

3.2.3 Asiakkaiden ryhmähaastattelu

Haastattelu antaa mahdollisuuden olla suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavien ihmisten kanssa (Hirsjärvi ym. 2016, 204). Sen tehtävä kehittämisprosessissa on asioiden selventäminen ja tiedon syventäminen. Puolistrukturoidussa ryhmähaastattelussa haastattelija ohjaa keskustelua huomioiden haastateltavien kulttuurisen taustan tukena ennalta laaditut kysymykset, joita kuitenkin voi muokata tilanteen mukaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 106-108.) Ryhmähaastattelun kysymykset laadittiin noudattamaan opinnäytetyön tutkimuskysymystä ”Miten asiakkaan osallisuutta voidaan kehittää avoimessa varhaiskasvatuksessa yhteistyössä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa?” (Liite 2).

Asiakkaiden haastattelu on hyvä tehdä ympäristössä, jossa asiakas yleensä käyttää palvelua. Ryhmähaastattelun avulla saadaan selville käyttäjien yhteisiä tarpeita ja se tarjoaa samalla asiakkaille mahdollisuuden keskustella kokemuksistaan. (Kurronen 2013, 9-10.) Asiakasymmärrystä hankittaessa ihmiset ovat usein haluttomia antamaan suoraa kritiikkiä. Tämä kävi ilmi myös Cameronin ym. (2011) tutkimuksessa. Huomioidakseen kritiikin antamisen haasteen, haastattelijan on hyvä kysyä myös epäsuoria kysymyksiä ja linkittää kriittistä palautetta pyytäviä kysymyksiä keskustelun lomaan.

Edesauttaakseen haastattelijan ja haastateltavien välistä kanssakäymistä on tärkeää kiinnittää huomiota aineiston keräämistapaan. Nauhoitettu haastattelu saatetaan kokea epämiellyttäväksi ja häiritä haastattelutilannetta. (Tuulaniemi 2016, 147.) Tämä takia aineisto dokumentoitiin kirjurin avulla. Kirjurina toimi jokaisen yksikön oma työntekijä. Viiden yksikön vastaukset analysoitiin etsimällä niistä sekä yhteisiä tekijöitä että yksittäisten yksiköiden haastatteluissa tulleita asioita, joita haastateltavat itse pitivät merkittävinä.

Asiakkaiden ryhmähaastattelut pidettiin syyskuun aikana kaikissa Espoon keskuksen viidessä avoimen varhaiskasvatuksen yksikössä. Haastattelut sisällytettiin päiväohjelmaan ja kuten yksiköissä yleensäkin, päivän ohjelmaan osallistuminen on vapaaehtoista. Oli huomionarvoista, että jokaisesta yksiköstä kaikki paikalla olevat asiakkaat halusivat osallistua keskusteluun. Koska asiakkaat ovat vanhempia lapsien kanssa ja haastattelutilassa oli melua sekä liikettä, haastattelijan oli tärkeä pyrkiä refleктоimaan vastaukset ääneen, jotta kaikki pysyivät perillä siitä, mistä kulloinkin keskustellaan. Siksi haastattelijan rooli oli aktiivisempi kuin tilanteessa, jossa istutaan rauhassa ilman häiriötekijöitä. Ryhmähaastatteluihin osallistui jokaisesta yksiköstä paikalla olevat 4-8 vanhempaa.

Asiakkaat kertoivat kuulleensa avoimen varhaiskasvatuksen toiminnasta alun perin alueen neuvolasta, espoo.fi-sivuilta tai Facebookista yksikön sivulta tai alueellisista Facebook-ryhmistä, sekä ystäviltään, jotka jo käyvät puistoissa tai avoimessa päiväkodissa. Lisäksi lapsen käydessä samassa yksikössä olevassa kerhossa, perheet ovat löytäneet sen kautta tiensä asukaspuiston tai avoimen päiväkodin puolelle. Jonkin verran kritisoitiin sitä, että kaikissa alueen neuvoloissa ohjausta varhaiskasvatuksen avoimiin palveluihin ei ole. Neuvoloihin toivottiin myös yksiköiden ohjelmia esille ilmoitustauluille.

Syiksi käydä avoimessa varhaiskasvatusyksikössä asiakkaat mainitsivat monipuolisen päiväohjelman ja erityisesti isommat tapahtumat, kuten teatteriesitykset ja konsertit. Sellaiset toiminnot, mitä kotona ei välttämättä tulisi itse tehtyä lasten kanssa, kuten erilaiset askartelut, leipominen, leikki- ja lorutuokiot innostivat vanhempia tulemaan puistoon ja avoimeen päiväkotiin. Myös eri lelut kuin kotona sekä monipuoliset ja hyvät tilat nostettiin tärkeiksi syiksi käydä asukaspuistossa tai avoimessa päiväkodissa. Mahdollisuus tehdä ja lämmittää ruokaa oli tärkeää. Yhteinen ruokahetki koettiin yhdeksi päivän tärkeimmistä hetkistä. Eri kulttuuritaustaiset vanhemmat nostivat avoimet yksiköt tärkeiksi paikoiksi päästä tutustumaan suomalaiseen kulttuuriin, suomalaisiin vanhempiin ja lapsiin ja saada itselleen ja lapsilleen mahdollisuuden kuulla ja opetella Suomen kieltä. Avoin varhaiskasvatusyksikkö koettiin keskusteluissa ns. omaksi yhteisöksi, jossa sekä vanhemmalla että lapsella on paljon tärkeitä ihmissuhteita, niin henkilökunnassa kuin muissa vanhemmissa ja lapsissa. Vanhemmat kokivat saavansa tukea jaksamiseen pikkulapsiarjessa henkilöstöltä ja vertaistukea muilta vanhemmilta. Eräs haastateltava kuvasi avointa varhaiskasvatusyksikköä näin: *”Tämä on sellainen kodin jatke. Tänne saa tulla juuri sellaisena kuin on, eikä tarvitse esittää mitään. Vaikka yöpuvussa, jos on ollut huono yö vauvan kanssa!”*

Vanhemmat määrittivät asiakkaiden osallisuuden lähtökohtaisesti niin, että jo paikalle tuleminen on osallisuutta. Yhteisien tilojen kunnossapitäminen, siivoukseen osallistuminen ja sekä omien että myös toisten lasten perään katsominen koettiin jokaisen vanhemman velvollisuudeksi. Päivittäiseen ohjelmaan osallistuminen ja sen yhdessä kehittäminen antavat mahdollisuuden vaikuttaa toimintaan. Osallisuus voisi haastateltavien mukaan olla myös vanhempien oman osaamisen jakamista, esim. joogaopettaja-vanhempi voisi vetää perheille ohjattuja tuokioita. Yksikön toiminnan mainostaminen, toisten asiakkaiden ja varsinkin uusien asiakkaiden huomioiminen koettiin myös vanhempien osallisuudeksi.

Kuten asiakaskyselyssä, myös ryhmähaastatteluissa mainittiin tärkeiksi henkilöstön rooli asiakkaan huomioonottamisessa ja kohtaamisessa. Keskusteluissa puhuttiin paljon siitä, miten tärkeää on, että henkilöstö ottaa uudet asiakkaat lämpimästi vastaan. Henkilökohtaisen huomioidinnin koettiin olevan yksi tärkeä keino kiinnittää asiakkaat toimintaan sekä tulemaan uudelleen. Hyvä ilmapiiri ja vapaus valita sekä määritellä itse osallistumisensa aste koettiin tärkeiksi tekijöiksi siihen, että asiakkaat ylipäänsä tulevat asukaspuistoihin ja avoimeen

päiväkotiin. Koska vanhemmalta menee päivässä paljon aikaa lapsensa tarpeisiin vastaamiseen, toivottiin että vastuun ottaminen, esim. vastuuhenkilönä toimiminen joissakin avoimen varhaiskasvatuksen toiminnoissa olisi vapaaehtoista. Velvoittaminen osallistumaan toimintoihin tai vastuutehtäviin saattaa ajaa ihmisiä pois avoimen varhaiskasvatuksen toiminnasta.

Haastatteluissa toivottiin kaikenikäisille lapsille sopivaa toimintaa. Pienen lapsen vanhempi ei välttämättä tule paikalle, jos ohjelmassa oleva toiminta tuntuu suunnatun isommille ja päinvastoin. Kolmessa yksikössä viidestä on seinälle tehty Toivepuu, jonka lehtiin voi jokainen kirjoittaa toiveitaan ohjelman suhteen ja jokaisessa yksikössä henkilöstö kysyy vanhemmilla toiveita ja ideoita kuukausiohjelmaan. Kaikki haastateltavat eivät kuitenkaan olleet huomanneet Toivepuuta ja yhdessä haastatteluryhmässä keskusteltiin siitä, voisiko sitä paremmin korostaa. Haastatteluissa tuli esille se, että vanhempien huomio kiinnittyi paljolti lapsiinsa ja jatkuvan valppaana olon lisäksi kuormitusta lisäsi pienten lasten takia huonosti nukutut yöt. Osa asiakkaista ei ollut tietoinen päiväohjelmasta tai siitä, mistä sen voi löytää. Yksiköiden Facebook-sivut tai espoo.fi-sivu, joissa ohjelmat löytyvät sähköisesti, eivät olleet monellaan päivittäisessä käytössä ja yksiköiden ilmoitustaulujen ohjelmat olivat myös jääneet muutamalta huomioimatta.

3.3 Määrittely

Määrittelyvaiheessa määritellään projektin kehitystarpeet ja -kohteet sekä asetetaan tavoitteet ja reunaehdot (Kurronen 2013, 16). Henkilöstön määrittelykeskustelut pidettiin jokaisessa Espoon keskuksen viidessä avoimen varhaiskasvatuksen yksikössä erikseen syyskuun 2019 aikana. Niissä keskityttiin löytämään keskeisimmät kohdat toukokuun 2019 asiakaskyselyn sekä syyskuun 2019 asiakkaiden ryhmähaastattelun tuloksista. Määrittelyssä tavoite oli myös yhdessä rajata, mitä kohtia lähdemme kehittämään ja mitä jätetään tämän projektin ulkopuolelle.

Määrittelykeskusteluissa käsiteltiin ensimmäisenä asiakaskyselyiden yksikkökohtaiset avoimet vastaukset koskien asiakkaiden motiiveja osallistua yksikön toimintaan sekä toiveita henkilöstölle toimintaan osallistumiseen kannustamisesta. Tämän lisäksi käytiin teemoittain läpi asiakkaiden ryhmähaastattelujen tulokset yksikkökohtaisesti. Yleisesti oltiin yllättyneitä siitä, että asiakkaat kokivat henkilöstön merkityksen osallisuuden kokemiseen suuremmaksi kuin vertaisryhmän merkityksen. Tämä sekä muutama yksittäinen palaute siitä, että asiakas ei ollut kokenut tullessa huomioituksi tarpeeksi henkilöstön taholta, nostivat keskustelun aiheeksi sen, miten jokaisen asiakkaan kohtaamista pystytään parantamaan henkilökohtaisella tasolla. Lopuksi kuitenkin todettiin, että henkilöstön aktiivista kontaktinottoa asiakkaisiin saadaan parannettua määrittelykeskustelun pohjalta eikä sitä tarvitse ottaa välttämättä mukaan kehittämisprosessiin.

Sen sijaan päätettiin keskittyä yksiköiden fyysisen ympäristön muokkaamiseen. Keskustelussa todettiin, että eri yksiköiden erilaiset tavat toimia ja järjestää fyysistä toimintaympäristöään johtuvat pitkälti erilaisista tiloista sekä asiakaskunnan tarpeista. Kehittämiprojektin lopputuloksena toivottiin yhtenäisiä käytäntöjä esimerkiksi päiväohjelman esitystapaan sekä yksinkertaisia ja helppoja tapoja osallistaa asiakkaita toimintaan. Määrittelykeskustelussa päätettiin, että jokaisessa yksikössä tehdään asiakasprofilointi, joka auttaa havainnoimaan kunkin asiakasryhmän tarpeet ja ohjaa mahdollisesti keskittämään toimenpiteet niille asiakasryhmille, jotka eniten tarvitsevat tukea toimintaan osallistumiseensa. Lisäksi yksiköissä tehdään asiakkaan palvelupolut, joiden avulla myös nähdään, mitkä alueet asiakkaan näkökulmasta toimivat sekä mitkä kohdat vaativat huomiota ja toimenpiteitä.

3.4 Mallinnus

Mallinnusvaiheessa muodostetaan konkreettisia palvelumalleja, validoidaan ja testataan ideoita käytännössä esimerkiksi prototyypin avulla (Kurronen 2013, 3, 36). Koska jätin ideointivaiheen mallinnuksen jälkeen, kehittämisprosessin tässä vaiheessa keskitytään mallintamaan erilaisia asiakasryhmiä ja heidän tarpeitaan. Tällä tavoin ideointivaiheessa osataan jo kohdentaa uusia kehittämismalleja tietyille asiakasryhmille.

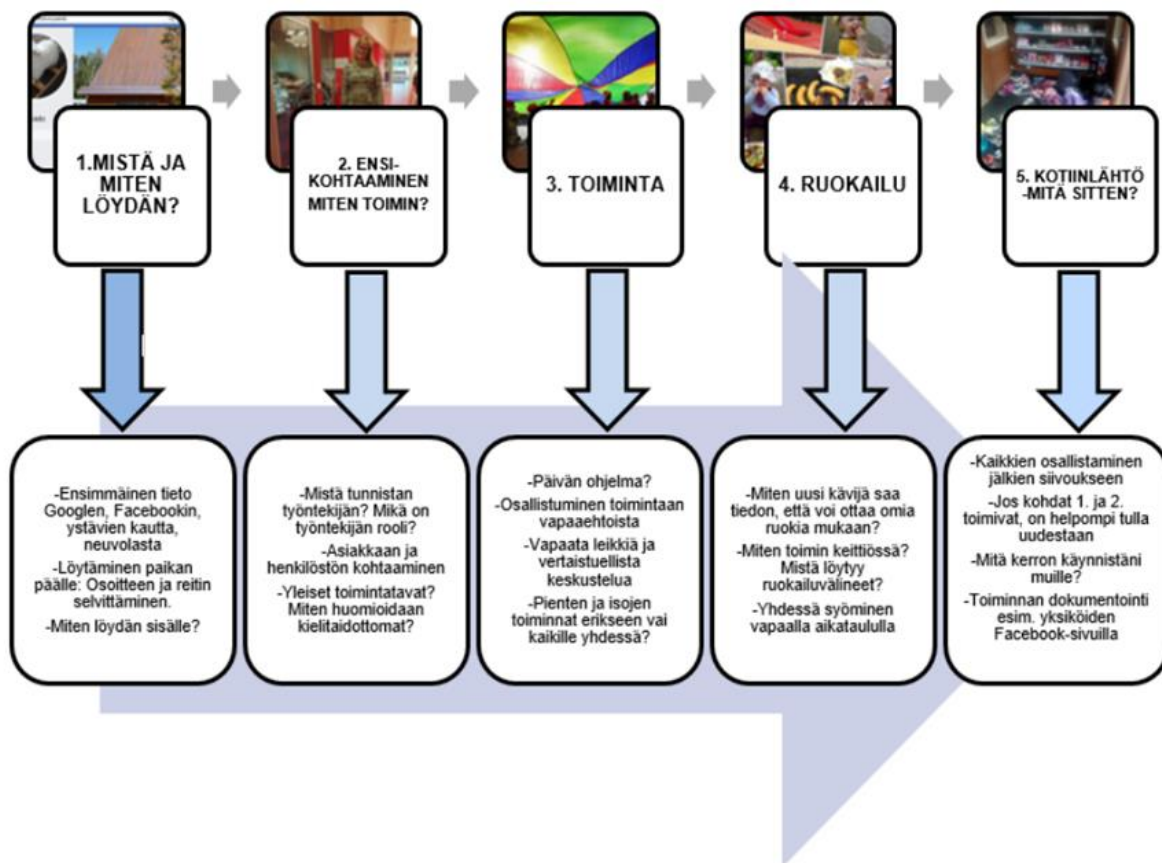
Mallinnusvaiheen aikana on tärkeää muistaa varmistaa, perustuuko malli tutkimukseen vai oletukseen. Oletukseen perustuvat mallit syvenevät ja täydentyvät, kun niihin lisätään tutkittua tietoa. Silloin on tärkeää, että oletusperusteiset kohdat mallissa kyseenalaistetaan ja pyritään korvaamaan tutkitulla tiedolla. (Stickdorn 2018, 40.) Avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstöstä moni on ollut alalla pitkään ja heillä on hyvä tuntuma asiakkaistaan, heidän toiveistaan ja tarpeistaan. Silti pelkkään omaan kokemuspohjaan nojaava mallintaminen ei olisi relevanttia ilman asiakkaiden havainnoimista ja haastattelua.

3.4.1 Asiakkaan palvelupolku

Palvelupolku on palvelumuotoilun menetelmä, jonka avulla kuvataan palvelukokonaisuutta aika-akselin avulla; ennen palvelua, sen aikana sekä palvelun jälkeen. Sen vaiheittainen kuvaus on tarpeen, jotta saataisiin yksityiskohtainen näkemys asiakkaan kokemasta palvelusta. Asiakkaan palvelupolku kuvaa asiakkaan kokemusta erilaisten peräkkäisten kontaktipisteiden avulla. Niiden avulla voidaan peilata, miten erilaiset kontaktipisteet vaikuttavat asiakaskokemukseen. Ne kertovat siis palvelun ominaispiirteistä, siihen liittyvistä mahdollisuuksista ja haasteista. Palvelupolussa kuvataan asiakkaan toimintojen lisäksi myös heidän tunnepohjaiset tarpeensa. Ensimmäinen palvelun kosketuspiste tapahtuu paljon ennen varsinaista palvelua. Asiakaskokemus alkaa muodostua jo siinä vaiheessa, kun asiakas lähtee etsimään esimerkiksi Googlen avulla alueensa avoimia varhaiskasvatustalouksia. On tärkeää pyrkiä vaikuttamaan asiakaskokemukseen varsinaisen palvelun lisäksi myös ennen ja jälkeen palvelun. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 105; Tuulaniemi 2011, 73, 78-82).

Palvelupolulla ja kontaktipisteiden kartoittamisella on merkittävä rooli, kun tarkastellaan kriittisesti palvelua kokonaisuudessaan. Palvelupolku kuvaa palvelun rakenteen kokonaisuudessaan. Se auttaa löytämään kehittämiskohdat asiakaskokemuksessa ja sen avulla on helpompi hahmottaa mahdollisia ratkaisuja. Palvelupolun avulla pystytään myös havainnollistamaan, mitkä osat palveluista ovat toimivia ja mitkä eivät. Menetelmän avulla voidaan tarvittaessa lisätä kontaktipisteitä tarvittaviin kohtiin polkua sekä poistaa sellaiset, joista asiakkaat eivät pidä tai jotka eivät toimi. (Miettinen ym. 2011, 50-51; Stickdorn 2018, 43.)

Asiakkaiden palvelupolkuja työstettiin yksiköissä syksyn uusia asiakkaita havainnoimalla, yksilöhaastatteluja hyväksikäyttämällä, sekä asiakkaiden ryhmähaastattelun materiaalin perusteella. Yhdessä yksikössä uusi työntekijä teki havainnointia palvelusafarin avulla. Kaikissa informaationkeruumuodoissa löydettiin pääpiirteittäin samoja kontaktipisteitä, jotka on kuvattu kuviossa 8.



Kuvio 10: Espoon keskuksen avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaiden palvelupolku

Palvelupolun alussa todettiin epäkohtia löydettävyyden osalta. Espoo.fi-sivuilla sekä yksiköiden omilla Facebook-sivuilla osoitetiedoissa oli puutteita yksiköiden tarkoista sijainneista sekä siitä, mistä sisäänkäynti löytyy. Yhden noin kaksi vuotta toiminnassa olleen yksikön

kohdalla huomattiin asiakkaita haastatteleamalla, että monella oli vielä ollut käsitys, että rakennuksessa toimii edelleen päiväkotit. Myös Espoon kaupungin palvelukartassa osoitteessa toimii päiväkotit. Kahden yksikön parkkipaikat olivat puutteellisesti opastetut, joten asiakkaat olivat epätietoisia siitä, mihin auton saa parkkiin. Yksiköiden opasteet olivat harhaanjohtavia ja puutteellisia. Kerrostalon alakerrassa toimivan avoimen päiväkodin osoitetiedot ohjasivat väärälle puolelle rakennusta. Opastusta sisäänkäynnistä ei ollut, joten uudet asiakkaat joutuvat harhailemaan oikeaa paikkaa etsien. Samassa yksikössä uusille asiakkaille oli epäselvää jo se, mistä mennään sisään ja miten sähköinen ulko-ovi aukeaa. Avoimen päiväkodin tilat sijaitsevat kerrostalon alakerran aulan toisella puolella eikä aulassa ollut opasteita eteenpäin.

Asiakkaan ensikohtaaminen on tärkeää. Jokaisen yksikön asiakkaiden ryhmähaastatteluissa keskusteltiin siitä, millainen oli kunkin ensimmäinen kokemus yksikössä ja miten henkilöstö oli ottanut heidät vastaan. Tämän koettiin olevan merkittävä tekijä sille, tuleeko asiakas uudelleen. Suuri osa asiakkaista koki tullessa kohdatuksi hyvin sekä ensimmäisellä että muilla kerroilla. Asiakkaiden yksilöhaastatteluissa sekä uusien asiakkaiden havainnoinnissa huomattiin, että työntekijää ei aina osattu tunnistaa muiden joukosta. Yksiköissä henkilöstöllä on yleensä kaulassa avainnauhat sekä kaupungin henkilökortit, mutta sitä ei koettu tarpeeksi selkeäksi ja vahvaksi signaaliksi. Myös avoimen varhaiskasvatuksen työntekijän rooli oli joillekin vanhemmille epäselvä. Henkilöstön ja muiden asiakkaiden käyttäytyminen koettiin haastatteluissa tärkeäksi. Tervehtiminen, lämmin ilmapiiri, kannustus ja hyväksytyksi tulemisen kokemus vaikuttavat asiakkaiden viihtyvyyteen ja tunteeseen siitä, että he ovat osallisina joukossa. Havainnoissa asiakkaita, joiden kanssa ei ole yhteistä kieltä, todettiin, että hymyllä ja katsekontakteilla saadaan luotua myös heille hyväksyvä ilmapiiri. Tiedon ja kokemuksen puute avoimista varhaiskasvatuspalveluista ja yksiköiden peruskäytännöistä havaittiin olevan yleistä sekä uusien asiakkaiden että myös osan kokeneempien kävijöidenkin keskuudessa.

Espoon verkkosivuilla ja yksiköiden Facebook-sivuilla on nähtävillä etukäteen osittain yhdessä asiakkaiden kanssa suunniteltu kuukauden ohjelma. Palvelupolkua tehdessä huomattiin, että useat asiakkaat eivät tiedä, mistä yksiköissä olevat ohjelmat löytyvät. Vaikka yksiköissä on ilmoitustaulut, joissa ohjelmat ovat esillä, ne hukkuvat muiden esitteiden joukkoon. Yhdessä yksikössä ohjelma on kiinnitetty ulko-oveen, mutta siitä ei saa selvää, sillä lasissa oleva ruudukko haittaa lukemista. Avoimessa päiväkodissa on tarjolla kuukausiohjelmaa paperiversioina halukkaille kotiin mukaan otettaviksi. Asiakkaat kertoivat ryhmähaastattelussa sen laittamisen kotona jääkaapin oveen hyväksi tavaksi muistaa katsoa, mitä toimintaa milloinkin on. Ohjattuihin toimintoihin osallistumisen vapaaehtoisuus antaa jokaiselle mahdollisuuden omaan valintaan sekä toimimiseen lapsilähtöisesti.

Syyskuun 2019 asiakashaastatteluiden mukaan avoimen varhaiskasvatuksen toiminta koettiin hyvin suunnitelluksi ja vaihtelevaksi. Lapsille on tärkeää, että yksiköissä on erilaisia leluja ja välineitä kuin kotona. Sisä- ja ulkotilat koettiin yleisesti hyväksi ja toimiviksi. Lapsen viihtyminen ja leikkiseuran löytyminen oli yksi tärkeimmistä motiiveista tulla avoimen varhaiskasvatuksen toimintaan mukaan. Myös vanhempien välinen vuorovaikutus ja välitön suhde henkilöstöön koettiin merkittäväksi tekijäksi osallistumiseen. Tunne siitä, että kuuluu joukkoon ja on jotain mitä odottaa, nousivat haastatteluissa olennaisiksi tekijöiksi tulla paikalle. Jakotilojen puute sisätiloissa hankaloittaa eri-ikäisten samanaikaista toimintaa ja vanhemmilta nousee välillä toiveita eri-ikäisten ohjatuille toiminnoille. Pääsääntöisesti avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan tulee olla kaikille avointa, joten eri-ikäisille suunnattuja eriytettyjä toimintatuokioita ei tällä perusteella paljon järjestetä. Tämän tiedon välittäjinä henkilöstön oma aktiivisuus on tärkeää.

Ruokailu tapahtuu avoimessa varhaiskasvatuksessa yleensä ohjatun toiminnan jälkeen. Yksiköissä ei ole tiettyjä ruokailuaikoja, vaan omia eväitä saa syödä vapaasti itselleen sopivassa aikataulussa. Osa perheistä ei tiedä etukäteen, että omia eväitä saa lämmitellä ja syödä. Varsinkin suomen kieltä taitamattomille ruokailumahdollisuuden esille tuominen kaipaa konkreettisia, mahdollisesti kuvitettuja ohjeita. Ruokailun osalta kontaktit työntekijöihin painottuvat sopivien ruokailuastioiden metsästämiseen keittiössä, vaikka useissa yksiköissä kaappien ovissa on kuvat astioista. Jos perheellä on huolia lapsen syömisestä, ne tulevat puheeksi tässä vaiheessa. Yhdessä syöminen on hyvä tapa tuoda esille terveellistä ruokakulttuuria ja se korostaa asiakkaiden haastattelujen mukaan myös yhteisöllisyyden tunnetta. Omien jälkien siivous syömisestä tuntuu usein unohtuvan asiakkailta.

Omat jäljet pyritään siivoamaan myös kotiin lähdettäessä. Asiakkaat tulevat ja lähtevät eri aikaan, joten yhteistä siivoustuokiota on mahdotonta järjestää. Yksiköissä on seinillä kirjalliset kehotukset jälkien siivoamiseen, mutta moni asiakas jättää noudattamatta ohjetta. Asiakkaiden ryhmähaastattelussa todettiin yksimielisesti, että tunne huomioiduksi ja vastaanotetuksi tulemisesta vaikuttaa suuresti halukkuuteen tulla uudestaan. Yksikön huono löydettävyys ja epäselvät ohjeistukset mainittiin vähentävän halukkuutta sitoutua useammin toimintaan.

3.4.2 Asiakasprofiilit

Ryhmittelyanalyysin (Cluster Analysis) avulla pyritään muodostamaan ryhmiä, joissa ryhmien sisäinen yhteneväisyys, koheesio on mahdollisimman suuri. Tavoitteena on myös saada ryhmistä keskenään mahdollisimman erilaiset. (Heikkilä 2005, 249.) Asiakasprofiilit ovat jo hankitun asiakasymmärryksen perusteella tehtyjä, kuvitteellisia ja visuaalisia henkilökuvauksia, jotka kuvaavat erilaisien asiakasryhmien käyttäytymismalleja, motiiveja, taustoja ja tarpeita (Ojasalo ym. 2015, 77). Asiakasprofiilien kautta pyritään ymmärtämään erilaisten asiakasryhmien arkea. Fiktiiviset profiilit auttavat hahmottamaan ja ymmärtämään, mitkä asiakasryhmät tarvitsevat erilaista ja mitkä samanlaista palvelua. Profiilit antavat hyvän viitekehyksen palveluiden suunnittelulle koko palvelumuotoiluprosessin ajan. Niiden avulla on helpompi määritellä, kenelle palvelua kehitetään ja halutaanko esim. keskittyä johonkin tiettyyn asiakasryhmään. (Stickdorn 2018, 41; Tuulaniemi 2011, 154-156.)

Profiilissa kuva ja nimi konkretisoivat jokaisen asiakaspersoonan ja refleктоivat asiakkaan taustaa ja sosiaalista ympäristöä. Demografinen tieto, kuten ikä ja sukupuoli antavat taustatietoa persoonalle ja luovat tietynlaisen kuvan kohderyhmistä toimenpiteiden suunnittelu varten. On kuitenkin hyvä tiedostaa, että kovin tarkat kuvaukset luovat stereotyyppisiä oletuksia, joten niitä tulee käyttää harkiten. Profiilissa olisi hyvä esittää sitaatti, joka kuvaa yhdellä lauseella tietyn asiakaspersoonan erityispiirteitä. Tämä auttaa suunnitteluryhmää muodostamaan nopean käsityksen sekä muistamaan olennaisimmat asiat jokaisesta asiakasprofiilista. Profiilin kuvauksessa kerrotaan tunnusomaiset piirteet juuri kyseiselle asiakaspersoonalle. Kuvaukseen voidaan liittää asiakkaan asenteet ja odotukset, toiveet ja tarpeet sekä motiivi. Tärkeintä on kuitenkin reflektoida kuvauksessa sitä, mikä on olennaista tutkimuskysymyksen kannalta. (Stickdorn 2018, 40-41.)

Jokaisessa avoimen varhaiskasvatuksen yksikössä tehtiin asiakasprofiloinnit oman yksikön käyttäjien pohjalta ja niistä muokattiin yhteinen, koko Espoon keskuksen avoimen varhaiskasvatustoiminnan asiakkaat kattava asiakasprofiilimalli. Henkilöstö koki tämän prosessin osan mielenkiintoiseksi ja helpoksi tavaksi havainnollistaa, millaisia asiakasryhmiä käyttäjinä on. Koettiin myös, että profilointi olisi asiakkaiden vaihtuvuuden takia hyvä tehdä uudestaan joka vuosi.


KAISA KONKARI "Tämä on kuin toinen koti"

30-35-vuotias, 2-4 lasta

Kaisa on käynyt pitkään asukaspuistossa/avoimessa päiväkodissa ja tietää hyvin paikan käytännöt. Hänelle on tärkeää kuulua ryhmään. Hän tuntee useimmat muut vanhemmat ja lapset, joiden kanssa hän viettää aikaa myös muuallakin. Kaisa on tuttavallinen henkilöstölle ja muille vanhemmille, hän ottaa ystävällisesti myös uudet asiakkaat vastaan. Hänelle avoin varhaiskasvatusyksikkö on henkireikä pitkien ja peräkkäisten hoitovapaiden aikana, hän arvostaa kaikkea toimintaa ja osaa myös esittää toiveensa henkilöstölle. Kaisa saattaa myös aktiivisesti tarjoutua järjestämään toimintaa muille vanhemmille.


HILLA HAATAJA "Poikkeus vahvistaa säännön"

30-40-vuotias, 2-3 lasta

Hilla on vakituinen kävijä, jolle yksikön toimintatavat ovat tutut.

Hänelle on tärkeää päivän sujuvuus ja se, että päivissä olisi sisältöä. Hilla tuntee useimmat vanhemmista ja hänellä on yleensä "oma porukka", jonka kanssa hän ja hänen lapsensa viettävät aikaansa. Hän ei ole kovin kiinnostunut tutustumaan uusiin ihmisiin, sillä hänellä on jo kaikki tarvittavat ympärillään. Hilla saattaa olla valikoiva henkilöstön suhteen ja hänellä on usein lempiohjaaja, jonka hän myös tuo esiin muiden kuullen. Koska Hilla on vanha tuttu, hän kokee toisinaan yhteiset säännöt rajoittavina ja kokeilee varsinkin uusien työntekijöiden kanssa, saisiko itselleen tai lapsilleen erityisvapauksia. Hän myös saattaa kyseenalaistaa yhteisiä toimintatapoja varsin äänekkäästi, mutta tyytytty hyvin perusteltuihin vastauksiin.


UZMA UMMIKKO "Haluan tutustua suomalaiseen kulttuuriin"

25-45-vuotias, 1-2 lasta

Uzma käy asukaspuistossa/avoimessa päiväkodissa noin 1-3 kertaa viikossa. Hän on aikuisiällä muuttanut Suomeen, eikä osaa kieltä hyvin tai lainkaan ja hänen motiivinsa osallistumiseen on oppia suomen kieltä, tutustua suomalaiseen kulttuuriin ja suomalaisiin vanhempiin. Hän myös haluaa tarjota lapsilleen tämän mahdollisuuden. Koska yhteinen kieli muiden vanhempien kanssa puuttuu, Uzman on haastavaa ymmärtää yhteisiä toimintatapoja sekä tutustua muihin vanhempiin. Hän myös arastelee kertoa toiveitaan, koska ei tiedä, mikä on mahdollista toteuttaa. Uzma tarvitsee aikaa yhteisille keskusteluille henkilöstön kanssa.


HEMMO HOITOVAPAILIJA "Vaihtelua kotiympyröihin"

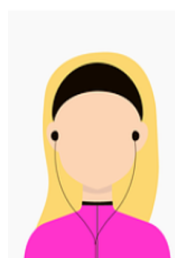
25-35-vuotias, 1-2 lasta

Hemmo on hoitovapaalla perheen äidin lähdeyttä takaisin töihin. Äiti on yleensä käynyt jo aiemmin asukaspuistossa/avoimessa päiväkodissa ja ohjeistanut isän tulemaan tänne myös. Hemmo on aluksi hieman arka ja viihtyy mielellään lapsensa kanssa omissa oloissaan, koska on usein ainoa mies joukossa. Hänet saa kuitenkin mukaan toimintaan henkilöstön aktiivisella huomioimisella. Kun Hemmo tutustuu muihin, hänestä kuoriutuu puhelias humoriveikko, joka tuo keskusteluihin miesnäkökulmaa sekä osallistuvan isän mallia.


VENLA VIERAILIJA "Mukavaa vaihtelua normaaliin arkeen"

30-35- tai yli 60-vuotias, 1-2 lasta

Venla on hoitovapaan jälkeen takaisin työelämässä oleva äiti, joka vapaapäivinä tulee päivähoitossa olevan lapsensa kanssa tuttuun puistoon tai avoimeen päiväkotiin. Venla voi olla myös mummi, joka käy välillä hoitamaassa yleensä päivähoitossa olevia lapsenlapsiaan ja avoimesta varhaiskasvatusyksiköstä haetaan viihdykettä lapsille. Venla ei tunne hyvin muita vanhempia, mutta se ei estä häntä osallistumasta ohjattuihin toimintoihin tai jutustelemasta rennosti muiden asiakkaiden kanssa. Hänelle yksikön toimintatavat saattavat olla hieman epäselviä, mutta se ei häiritse hänen positiivista perusvirettä. Venla tulee paikalle, kun tarjolla on häntä kiinnostavaa toimintaa ja hän saattaa suunnitella vapaapäivänsäkin jonkun tietyn ohjelman mukaan.


VIIVI VETÄYTYJÄ "On vähän orpo olo"

20-30-vuotias, 1-2 lasta

Viivi on uusi asiakas ja mahdollisesti muuttanut vasta hetki sitten alueelle. Hänen sukulaiset ja ystävät asuvat kaukana tai ystäville on erilaiset elämäntilanteet, joten hän kaippaa itselleen ja lapselleen vertaistukea, mutta ei oikein osaa sitä itse aktiivisesti tuoda esiin. Hän "hengaa" lapsensa kanssa ulkona tai sisätiloissa ja välttelee kontaktia muiden kanssa, ellei joku ota häntä mukaan. Viivi tarvitsee rohkaisua vuorovaikutukseen muiden asiakkaiden kanssa sekä henkilöstöltä houkuttelua toimintaan osallistumiseen.

Kuvio 11: Asiakasprofiilit

Kaisa Konkari ja Hilla Haastaja tietävät hyvin avoimen varhaiskasvatusyksikön toimintatavat ja yleensä osallistuvat hyvin ohjattuihin toimintoihin. Heitä voisi pyrkiä aktivoimaan oman osallistumisen tuomiseen yhteiseen toimintaan ja sitä kautta osallistamaan vielä vahvemmin. Yhteisten sääntöjen päivittäminen ja läpikäyminen voisivat tuoda heille mahdollisuuden vaikuttaa

yksikön toimintaan. Samalla henkilöstö pystyisi myös perustelevaan Espoon kaupungin linjaukset, joiden mukaan toiminta ja pelisäännöt ovat suunniteltu.

Uzma Ummikko, Hemmo Hoitovapailija, Venla Vierailija ja Viivi Vetäytyjä eivät aina ole perillä siitä, mikä asukaspuisto tai avoin päiväkotitoiminta on ja mitä siellä tehdään. Heille tulee usein yllätyksenä se, että joka päivä on ohjattua toimintaa. Nämä neljä asiakaspersoonaa ovat hienon tietämättömiä siitä, että kaikki toiminta on maksutonta, että se on tarkoitettu kaikille ja että hekin voivat vaikuttaa toiminnan sisältöön. Koska avoimissa varhaiskasvatusyksiköissä on kaksi työntekijää ja usein paljon perheitä, työntekijöillä ei aina ole mahdollista huomioida kaikkia asiakkaita heidän saapuessaan paikalle. Uusien asiakkaiden perehdytys yksikön toimintatapoihin saattaa siis jäädä vaillinaiseksi. Tämä lisäsi asiakkaiden ryhmähaastattelun mukaan ulkopuolisuuden tunnetta, sekä kokemusta siitä, ettei uskalla osallistua toimintaan. Osallisuuden parantamisen ideointivaihetta varten päätettiin keskittää huomio näihin neljään asiakasprofiiliin ja heidän tarpeisiinsa keskittymällä tiedotukseen sekä siihen, miten uudet, harvoin käyvät ja mahdollisesti kielitaidottomat asiakkaat saataisiin osallistettua heti alkuvaiheessa mukaan toimintaan.

3.5 Ideointi

Ideointivaiheessa pyritään sananmukaisesti kehittämään ratkaisuideoita ja innovoimaan parannuksia nykyiseen prosessiin ja ongelmakohtiin (Kurronen 2013, 3, 24-29). Ideoiden tuottaminen on tärkeä osa palvelumuotoiluprosessia, mutta ei kuitenkaan niin merkittävässä roolissa kuin voisi olettaa. Ideat osoittavat kohdat, jotka ovat oleellisia ongelmanratkaisussa ja kehittämisessä, sekä konkretisoivat näkökulmat siitä mitä on jo tapahtunut sekä antavat viitteitä siitä, mihin suuntaan ollaan menossa. Tarkoitus ei ole myöskään löytää yhtä täydellistä ratkaisua vaan useampi idea, joka sopii projektin tavoitteisiin ja antaa potkua kokeelliselle kehittämisprosessille. (Stickdorn ym. 2018, 157-160.) Henkilöstön ideatyöpajat pidettiin jokaisessa yksikössä erikseen henkilöstön kanssa loka- marraskuussa 2019. Ideointi pohjautui asiakkaiden ryhmähaastattelun tuloksiin, asiakasprofiileihin sekä asiakkaan palvelupolkuun.

Muutaman yksikön löydettävyyttä oli todettu sekä asiakkaiden haastattelussa että palvelupolussa heikoksi. Yhdessä yksikössä henkilöstö oli jo tilannut tämän perusteella uusia opasteita ohjaamaan asiakkaita oikeaan paikkaan. Toisessa yksikössä päätettiin tehdä ”miten löydän perille” -video yhteistyössä asiakkaiden kanssa espoo.fi- sekä yksikön omille Facebook-sivuille. Lisäksi he olivat jo päivittäneet osoitetiedot tarkemmiksi verkkosivuille.

Tiedotus koettiin myös haastavaksi. Osa asiakkaista toivoi kuukausiohjelmaa henkilökohtaisella sähköpostilla yksiköistä. Yhdessä yksikössä on ollut perinteenä lähettää sähköpostitse kuukausiohjelmat asiakkaille, mutta muissa yksikössä henkilöstö koki sen haastavaksi ja aikaa vieväksi, koska asiakkaiden vaihtuvuuden takia sähköpostilistaa pitäisi päivittää jatkuvasti. Esiin nousi idea WhatsApp-keskusteluryhmästä vanhemmille, jossa avoimen

varhaiskasvatuksen yksikkö olisi mukana tiedottajan ominaisuudessa, mutta ei mukana muissa keskusteluissa. WhatsApp-ryhmä olisi vuorovaikutteinen ja asiakkaita osallistava. Keskustelua herätti asiakkaiden yksityisyyden suoja ja se, syrjäyttääkö ryhmä niitä asiakkaita, jotka eivät halua olla omalla puhelinnumerollaan mukana ryhmässä. Hyvä kysymys oli myös, miten asiakkaat saavat oleellisen tiedon irti mahdollisesta informaatiotulvasta ja kuka toimisi ryhmän ylläpitäjänä.

Asiakkaiden ryhmähaastattelussa sekä palvelupolussa tuli esiin se, että asiakkaat eivät välttämättä tunnista työntekijöitä. Henkilöstöllä on käytössä Espoon kaupungin henkilökortti ja muutamassa yksikössä on itsetehdyt nimikyltit, joissa lukee työntekijän etunimi sekä yksikön nimi. Ideatyöpajassa nousi ajatus värikkäistä työpaidoista, jotka helpottaisivat henkilöstön tunnistamista. Työpaitoihin voisi myös printata työntekijän nimen, jolloin erillistä nimikylttiä ei tarvitsisi käyttää. Sijaisia varten olisi hyvä olla varapaitoja ilman nimeä.

Kuukausiohjelman sijainti yksiköissä ja tieto siitä, mitä minäkin päivänä on ohjelmassa ei ollut asiakkaiden ryhmähaastattelujen mukaan kaikille selvää. Sama huomio tehtiin myös asiakkaan palvelupolussa. Ideatyöpajoissa mietittiin, miten ohjelmat saataisiin näkyville ja myös suomen kieltä taitamattomien asiakkaiden saavutettavaksi. Esiin nousi ajatuksia ohjelman koon muuttamisesta A4:stä A3:een sekä englanninkielisten ohjelmien tekemisestä. Tämä ei kuitenkaan poista sekä suomen että englannin kieltä taitamattomien asiakkaiden tarpeita, jotka tulee huomioida käyttöönottovaiheen suunnittelussa ja toteutuksessa. Kuukausiohjelman sijainti olisi hyvä olla paikalla, josta kaikki sen huomaavat.

Asiakkaan osallistamisessa toiminnan suunnitteluun kolmessa yksikössä viidestä oli käytössä Toivepuu, jonne asiakkaat saavat esittää omia toiveitaan. Toivepuut olivat hyvin erilaisia eri yksiköissä; yhdessä yksikössä oli valmiiksi tehtyjä esimerkkejä ohjelmasta, kuten askartelu, jumppa, leivonta, laulu- ja lorutuokiot ja asiakkaat saivat valita mieleisensä Toivepuuhun, jonka pohjalta henkilöstö suunnitteli yksikön toimintaa. Kahdessa muussa yksikössä asiakkaat itse kirjoittivat Toivepuun lehdille ohjelmatoiveitaan. Ideatyöpajassa nousi ajatus kaikille yksiköille yhtenäisestä Toivepuusta, jossa eri asiakasryhmillä (koululaisilla, lapsilla ja vanhemmillä) olisi eriväriset toivelehdet. Toivepuun yhteyteen toivottiin kaikkiin yksiköihin sama kirjallinen ohjeistus siitä, mikä Toivepuu on ja miten sitä käytetään. Mietittiin myös mahdollisuutta säilyttää toteutuneet toiveet esillä, jolloin asiakkaat saavat palautteen siitä, miten heidän oma aktiivisuutensa on vaikuttanut toimintaan. Pohdittiin myös sitä, mitä tehdään toiveille, joita ei voida toteuttaa. Henkilöstö koki tärkeäksi mahdollisuuden kommentoida toiveisiin, jotka eivät ole avoimen varhaiskasvatuksen linjausten mukaisia. Tämä auttaisi myös asiakkaita toiveiden esittämisessä. Toteutumattomia toiveita voisi myös muokata vastaamaan linjauksia. Esimerkiksi vanhempien toiveet hemmotteluhoidoista ja hieronnasta voisi kääntää niin, että suunnitellaan kuukausiohjelman vauvahierontaa.

Ideatyöpajojen lopuksi päätettiin yhdessä panostaa jokaisessa yksikössä henkilöstön näkyvyyteen muokkaamalla yksikkötasolla työntekijöiden nimikylttejä ja yhdessä yksikössä erillisten, muista erottuvien työpaitojen muodossa. Yksikköön, jonka löydettävyys oli palvelupolun ja asiakkaiden ryhmähaastattelun perusteella huono sekä sisääntulo sähkövien ja sijainnin takia haastava, päätettiin tehdä paremmat opasteet yksikön verkkosivuille sekä kehittää valintamuotoilun avulla paremmat opasteet.

4 Valintamuotoilu ohjaamassa käyttöönottovaiheen ratkaisuja

Käyttöönottovaiheessa ratkaisuehdotusta on yleensä kehitetty jo niin pitkälle, että voidaan olla lähes varmoja sen toimivuudesta. Tässä vaiheessa tehdään suunnitelma valitun ja testatun ratkaisun käyttöönotosta tai vakiinnuttamisesta osaksi toimintaa. Palvelumuotoiluprosessi jatkuu käyttöönoton jälkeen tulosten seurannalla ja vaikutusten arvioinnilla. (Kurronen 2013, 40-46).

Käyttöönottovaiheessa sovellettiin Iso-Britannian Behavioral Insights Teamin (BIT) EAST-mallia siinä, miten pyrittiin muokkaamaan avoimen varhaiskasvatusyksiköiden fyysistä ympäristöä ja sen avulla tuuppaamaan asiakkaita osallisuuteen. EAST-malli tulee sanoista helppo (Easy), houkutteleva (Attractive), sosiaalinen (Social) ja oikea-aikaisuus (Timely). Käyttäytymistaloustieteen pohjalta luodut tuupausinterventiomallit ovat sovellettavissa jokainen yksinään tai yhdistettyinä esimerkiksi julkisen palvelun menettelytapoihin. Ennen kuin valintaympäristöä lähdetään muokkaamaan, tulee olla selvillä mikä sen konteksti on. Palvelun käyttäjien toiveiden ja tarpeiden ymmärrys tulee olla myös tiedossa. Tämän lisäksi tuupaus valintamuotoilun avulla olisi hyvä suunnitella yhteiskehittämisprosessina palvelun tuottajien sekä mahdollisesti myös palvelun käyttäjien kanssa. (Service 2012, 8.) Käyttöönottovaiheen valintamuotoilua pyrittiin soveltamaan EAST-mallin kahden ensimmäisen kohdan, helppouden ja houkuttelevuuden mukaan.

4.1 Helppous (Easy)

Mitä helpommaksi valinta ja päätöksenteko yksilölle tehdään, sitä todennäköisemmin hän sen tekee. Informaation muotoileminen yksikertaisemmaksi ja sen myötä pääasiallisen viestin korostaminen lisää ihmisten osallistumista. Myös monimutkaisen viestin pilkkominen pienempiin osiin lisää toivottua käytöstä. Liiallisen informaation tai ylimääräisten toimintojen vähentäminen auttaa yksilöä kohdentamaan toimintaansa toivottuun suuntaan. Pienetkin toiminnan hankaluuden vähentämiset saattavat saada aikaan suuria muutoksia ihmisten käytöksessä. Sekä yksityisellä että julkisella puolella ylimääräisen kuormituksen vähentäminen on helpottanut ensisijaisesti palvelujen käyttäjien, mutta myös palvelun tuottajien kokemaa rasitetta ja sen myötä lisänneet toivottua käytöstä. Esimerkiksi Iso-Britanniassa veronmaksusuoritukset nousivat 4,2 %, kun lomake lähetettiin suoraan maksajille sen sijaan, että se olisi ollut

löydettävissä verkkosivulta. Yliopistohakijoiden taloudellisten avustushakemuslomakkeiden sujuvoittaminen ja automatisointi sekä henkilökohtaisen neuvontapalvelun tarjonta lisäsivät matalapalkkaisten perheiden hakemista yliopistoon 8 %, kun pelkän ohjeistuksen tarjoaminen ei nostanut hakemusten määrää kontrolliryhmällä. Iso-Britannian sairaaloissa toteutettu tutkimus, jossa potilaiden lääkityskortit uudistettiin tekemällä ne yksinkertaisiksi ja selkeämmiksi sekä merkkamalla lääkeannostukset mikro- tai milligrammoin ympyröiden oikeat määrät entisen käsin kirjoittamisen sijaan. Tämä vähensi huomattavasti virheiden määrää lääkityksessä. (Service ym. 2015, 12-18; Lewis ym. 2009.)

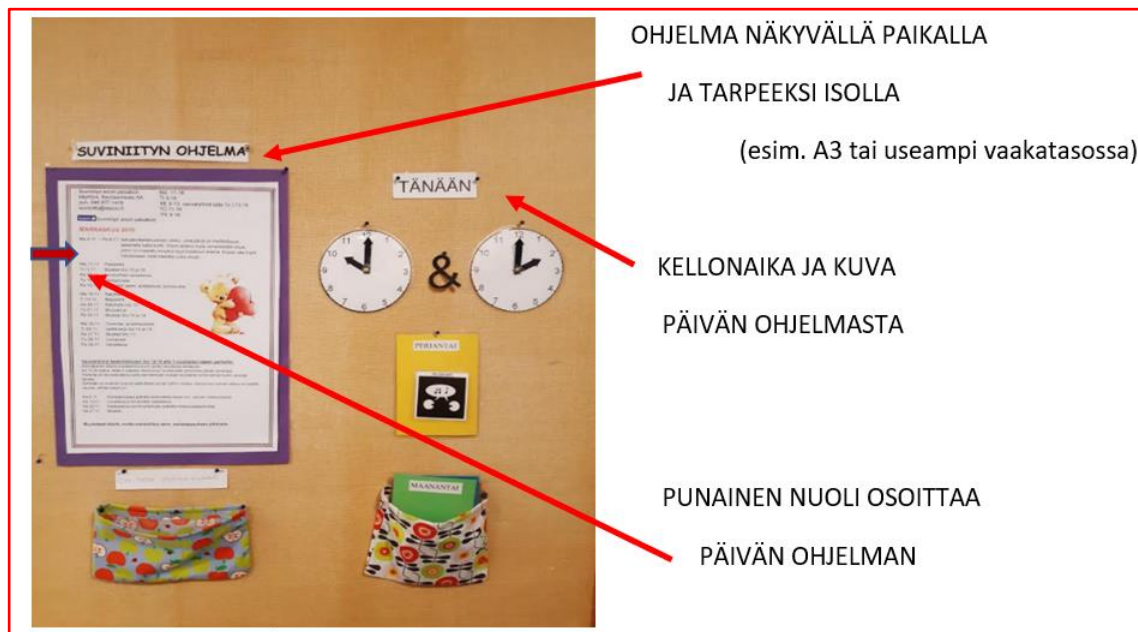
4.2 Houkuttelevuus (Attractive)

Houkuttelevuus ja se, mihin ihminen kiinnittää huomiota lisää todistetusti siihen liittyvää käyttäytymistä. Koska yksilön tarkkaavaisuus on rajoitettua (bounded awareness), hän ei kykene huomioimaan useita asioita yhtäaikaaisesti, kuten luvussa 1.1.2 todettiin. Huomiota voidaan herättää kuvilla, värien käytöllä ja personoiduilla viesteillä. Saadakseen tietty toiminto houkuttelevaksi, voidaan pyrkiä saamaan ihmisten huomio kiinnittymään siihen tai tekemään toiminto puoleensavetäväksi. Behavioural Insights Teamin tutkimuksessa Walesin liikenne- ja parkkimaksujen perinnässä testiryhmän maksumuistutuksiin lisättiin punainen leima ”Maksa nyt”. Tämä kasvatti maksuja 3,1 % verrattuna kontrolliryhmään, jotka saivat perinteisen maksumuistutuksen ilman leimaa. (Service 2015, 5, 19, 24.)

4.3 Valintaympäristön muotoilu

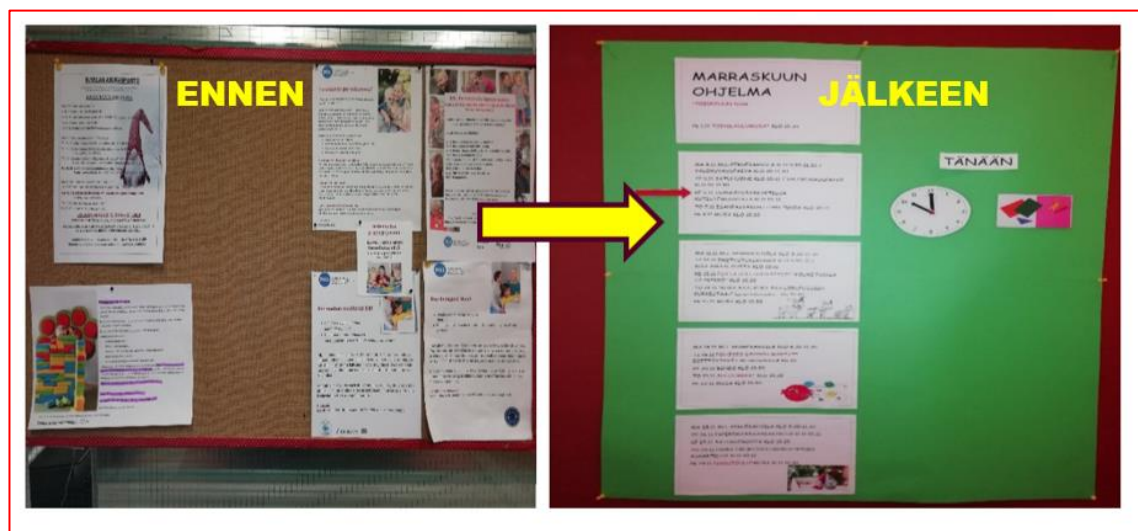
Kun opinnäytetyön kehittämisprosessin aikana eri vaiheissa dokumentoidut, kehittämistä vaativat kohdat kerättiin yhteen, lähtökohdaksi tuuppaustoimenpiteelle muodostui Espoon avoimen varhaiskasvatuksen yksiköiden fyysisen ympäristön muokkaaminen. Asiakkaan palvelupolun perusteella päivittäiset ohjatut toiminnot ja niistä tiedottaminen ei tavoittanut kaikkia, joka heikensi asiakkaiden ryhmähaastattelun mukaan heidän kokemustaan osallistumisen mahdollisuuksista. Asiakkaiden ryhmähaastattelun pohjalta todettu rajoitettu tietoisuus, joka johtui huomion kiinnittymisestä lapsiin ja heidän tarpeilleen, vaikutti siihen, että he eivät havainneet yksiköiden kuukausiohjelmia ilmoitustaululta muiden ilmoitusten joukosta. Tämän lisäksi yleiseen keskittymiskykyyn saattoi vaikuttaa asiakkaiden mainitsema huono yöunet pienen lapsen kanssa. Asiakasprofiilien sekä henkilöstön työpajojen mukaan suomen kieltä taitamattomille sekä uusille asiakkaille tarvittiin nykyistä parempia menetelmiä osallistaa heitä mukaan toimintaan yhtenäisen tiedotuksen kautta.

Käyttöönottoaiheessa yksiköiden kuukausiohjelmat sijoitettiin yksiköissä paikkaan, mihin asiakkaan huomio kiinnittyy ensimmäiseksi eli suoraan ulko-ovea vastapäätä. Ohjelman ympäriltä karsittiin kaikki ylimääräinen informaatio ja sitä korostettiin värillisellä taustalla. Esimerkiksi yhdessä yksikössä punaisella ilmoitustaululla oleva ohjelma kehystettiin vihreällä vastavärillä herättämään huomiota.



Kuvio 12: Kuukausiohjelman valintamuotoilu

Kuukausiohjelman koko muutettiin A4:stä A3:een, jolloin se oli helpommin havaittavissa. Punainen nuoli korosti päivän ohjelmaa ja helpotti sen löydettävyyttä. Ohjelman yhteyteen lisättiin kuva päivän toiminnasta sekä kellonaika. Näin informaatio oli kaikkien saavutettavissa, myös lasten sekä niiden, joiden suomen kielen osaaminen on rajallinen.



Kuvio 13: Yksikön ilmoitustaulu ennen ja jälkeen käyttöönottovaiheen valintamuotoiluun

Asiakkaiden osallisuutta toiminnan suunnitteluun pyrittiin lisäämään Toivepuun avulla. Toivepuut toteutettiin jokaisessa yksikössä yhtenäisten ohjeiden mukaan henkilöstön ideatyöpajan pohjalta. Toivepuun paikka suunniteltiin yksikkökohtaisesti yhdessä henkilöstön kanssa niin, että se oli helposti huomattavissa sekä tarpeeksi iso herättämään asiakkaiden huomion.



Kuvio 14: Toivepuun valintamuotoilu

Jokainen avoimen varhaiskasvatuksen yksikkö liitti Toivepuun yhteyteen yhtenäisen ohjeistuksen asiakkaille. Kirjallisen ohjeen avulla pyrittiin tukemaan sekä helpottamaan asiakkaita esittämään toiveitaan ja ideoitaan yhteisen toiminnan suhteen. Sen tarkoitus oli myös auttaa asiakkaita hahmottamaan helposti, miten Toivepuuta käytetään. Eriväristen toivelehtien avulla eri asiakasryhmien, kuten koululaisten ja vanhempien toiveet saatiin suunnattua juuri heille suunniteltuihin toimintoihin.

Toivepuun yhteyteen lisättiin otsikot ”Toteutuneet toiveet” ja ”Harkinnassa olevat toiveet”. Toteutuneiden toiveiden tarkoituksena oli antaa asiakkaille positiivista palautetta heidän aktiivisuudestaan sekä kannustaa niiden avulla myös muita esittämään ideoitaan. Ne antavat lisäksi informaatiota asiakkaille siitä, millaisia toiveita ylipäänsä voi esittää ja millaisia ideoita yksiköissä pyritään toteuttamaan.



Kuvio 15: Toivepuu ennen ja jälkeen käyttöönottovaiheen valintamuotoilun

Toivepuusta nousseet toiveet myös nostettiin yksiköiden kuukausiohjelmaan punaisella. Tämän tarkoitus oli vahvistaa asiakkaiden mielikuvaa siitä, että heidän osallisuudellaan on merkitystä yksiköiden toiminnan kannalta. Henkilöstön ideatyöpajasta oli lähtöisin ajatus siitä, että asiakkaiden toiveet, joita ei voida toteuttaa, tulisi myös lisätä Toivepuuhun ja mahdollisesti muokata vastaamaan Espoon varhaiskasvatuksen linjauksia. Tämä aiheutti henkilöstön kanssa paljon pohdintaa siitä, miten se voitaisiin otsikoida. Yhdessä koettiin, että ”Toteuttamattomat toiveet” oli liian negatiivisesti sävyttynyt, joten se muokattiin muotoon ”Harkinnassa olevat toiveet”. Yksiköissä jokaiseen toiveeseen vastataan jatkossa joko toteuttamalla ne osana toimintaa tai antamalla kirjallinen palaute toiveisiin, jotka ovat Espoon linjausten vastaisia. Palaute annetaan positiiviseen sävyyn ja pyritään muokkaamaan toive sellaiseen muotoon, joka on toteutettavissa.

Yhdessä yksikössä valintamuotoiltiin myös palvelupolussa sekä henkilöstön ideatyöpajassa esiin tullut yksikön löydettävyyden haaste. Yksikkö sijaitsee kerrostalon alakerrassa ja talon ulkopuolella ei löydy opasteita sisälle yksikköön. Myös sähköovien käyttö tuotti hankaluuksia asiakkaille ja asiakkaat olivat henkilöstön mukaan moittineet huonoa opastusta sisäänkäyntiin. Sähköovien vieressä oli useampi painike, joista ei saanut selvää, mikä on valokatkaisin ja mikä oven painike.



Kuvio 16: Käyttöönottovaiheen valintamuotoilu: Löydettävyyden ja käytettävyyden helpottaminen

Ulko-oveen kiinnitettiin kuvitettu ohjeistus sähköoven käytöstä. Sisätilan käytävään lisättiin yksikön nimi ja osoite. Tämän lisäksi ovien sähkölukkojen painikkeet korostettiin sinisellä värillä ja kirjattiin painikkeen yläpuolelle lyhyt ohje. Tämän lisäksi sisätilojen sähköovien viereen kiinnitettiin kuvitettu ohje ovien käyttöön.

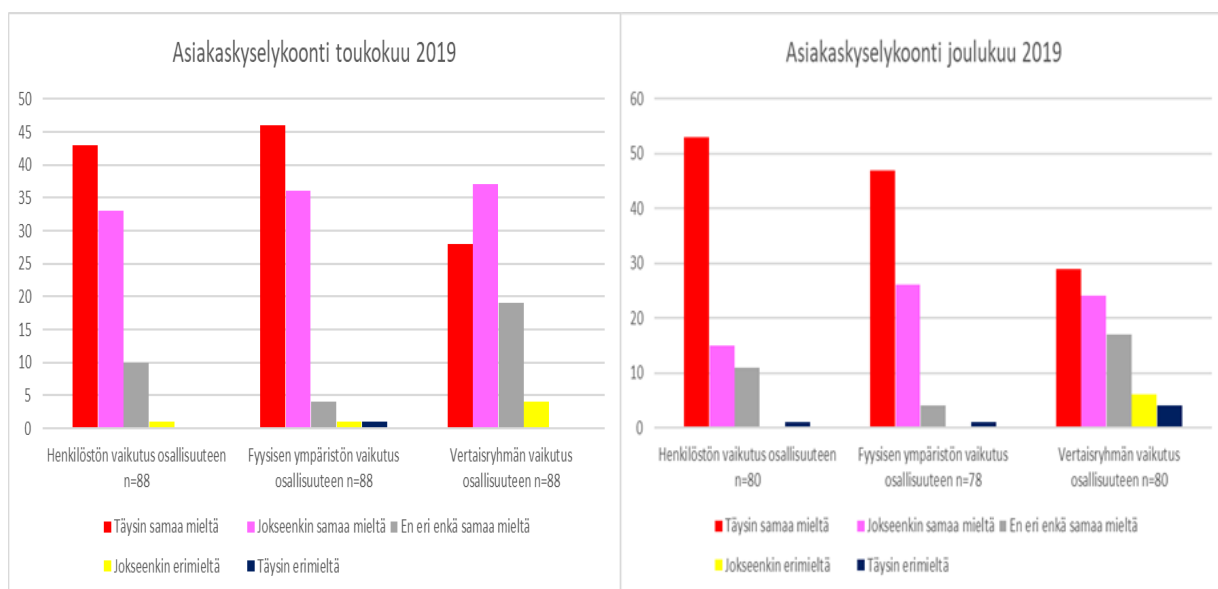
5 Arviointi

Opinnäytetyön arviointia on tapahtunut koko kehittämisprosessin ajan ja jokaisen vaiheen jälkeen kohdennettiin seuraava prosessin vaihe. Loppuarvioinnissa käytettiin hyväksi kehittämisprosessin päätteeksi tehtyä asiakaskyselyä, joka oli muuten samanlainen kuin toukokuussa 2019 tehty, mutta siihen oli lisätty kohta: ”Olen huomannut, että asiakkaan osallisuutta on pyritty kehittämään asukaspuistossa/avoimessa päiväkodissa kuluneen syksyn aikana.” Tämän lisäksi Espoon keskuksen avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstön kanssa käytiin loppukeskustelu, jossa jokaisessa viidessä yksikössä tehtiin työntekijöiden kanssa yhteiskehittämisprosessin loppuarviointi. Arviointi käsitti henkilöstön oman kokemuksen kartoittamisen sekä joulukuun 2019 asiakaskyselyn tulosten läpikäymisen.

5.1 Asiakaskyselyn tulokset

Espoon avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaille tehtiin kaksi asiakaskyselyä, joista ensimmäinen tehtiin toimintatutkimuksen alussa toukokuussa 2019 ja toinen kehittämisprosessin lopussa joulukuussa 2019. Alkukyselyn tulokset ohjasivat prosessin määrittelyvaiheessa kiinnittämään huomiota yksiköiden fyysiseen ympäristöön ja sen myötä pyrkimykseen muokata ympäristöä niin, että se kannustaisi asiakkaita osallisuuteen sekä parantaisi heidän mahdollisuuksiaan vaikutta toiminnan suunnitteluun. Tähän liittyi päivän ohjelman korostaminen fyysisen ympäristön valintamuotoilun avulla, Toivepuu osallisuuteen kannustamisen välineenä ja linkitettyä kuukausiohjelmaan. Loppukyselyn perusteella voidaan pyrkiä päättelemään, ovatko yksiköiden fyysisen ympäristön muutokset vaikuttaneet asiakkaiden kokemukseen mahdollisuuksistaan osallistua toimintaan ja sen suunnitteluun. Vastajamäärien ja asiakkaiden vaihtuvuuden takia tulokset ovat suuntaa-antavia eikä niiden perusteella voida tehdä yleistyksiä. Toukokuun ja joulukuun asiakaskyselytulosten eri muuttujien keskiarvoja verrattiin myös riippumattomien ryhmien t-testillä (Liite 3), mutta tilastollisesti merkitseviä eroja ryhmien välillä ei löytynyt. Asiakaskyselyjen tulokset on raportoitu esittämällä vierekkäin touko- ja joulukuun kyselyjen tulokset frekvensseinä ja laskemalla eri tekijöiden keskiarvot.

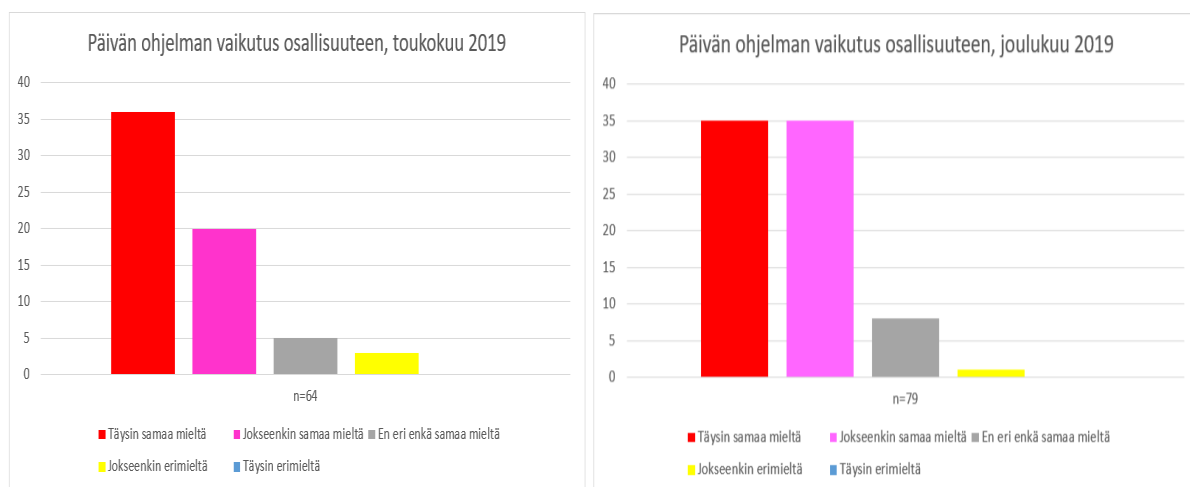
Joulukuussa 2019 viiden avoimen varhaiskasvatusyksikön kyselyyn vastasi 81 asiakasta. Naisia oli vastanneista 75 ja miehiä kolme. Neljä vastaajaa ei kertonut sukupuoltaan. Englanninkielisen kyselyn täytti 7 vastaajaa.



Kuvio 17: Asiakaskyselykoonti, eri tekijöiden vaikutus osallisuuteen

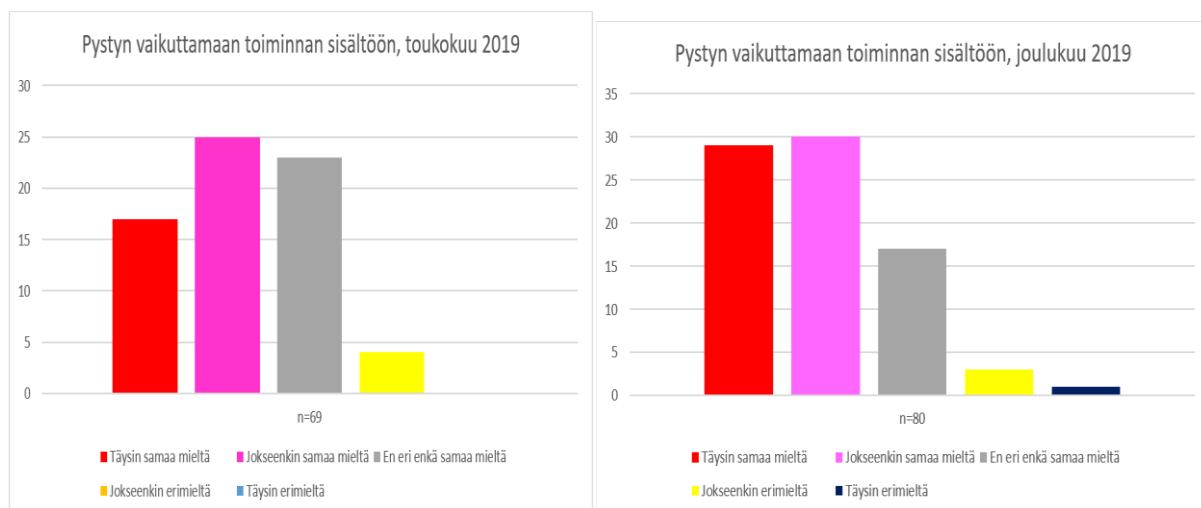
Toukokuun ja joulukuun asiakaskyselyiden vastauksia verrattiin toisiinsa. Likertin asteikolla 1-5 kaikki muut muuttujat olivat saaneet hieman korkeammat arvot kehittämisprosessin lopussa paitsi kohta ”vertaisryhmän vaikutus osallisuuteen”. Henkilöstön vaikutus osallisuuteen sai

joulukuussa keskiarvon 4,47, kun toukokuussa sama luku oli keskiarvoltaan 4,34. Vastauksissa kiiteltiin sitä, miten henkilöstö huomioi asiakkaat: ”*Olen alusta alkaen kokenut, että olemme hyvin tervetulleita mukaan ja se on tärkeää.*” Toukokuun kyselyssä kuusi vastaaja oli maininnut, että henkilöstön huomioimista voisi parantaa ja joulukuun kyselylomakkeen avoimissa vastauskentissä tätä ei ollut mainittu enää lainkaan. Fyysisen ympäristön vaikutus oli keskiarvoltaan toukokuussa 4,38 ja joulukuussa 4,52. Vertaisryhmän vaikutuksen arvo oli laskenut hieman toukokuun keskiarvosta 4,01 arvoon 3,89.



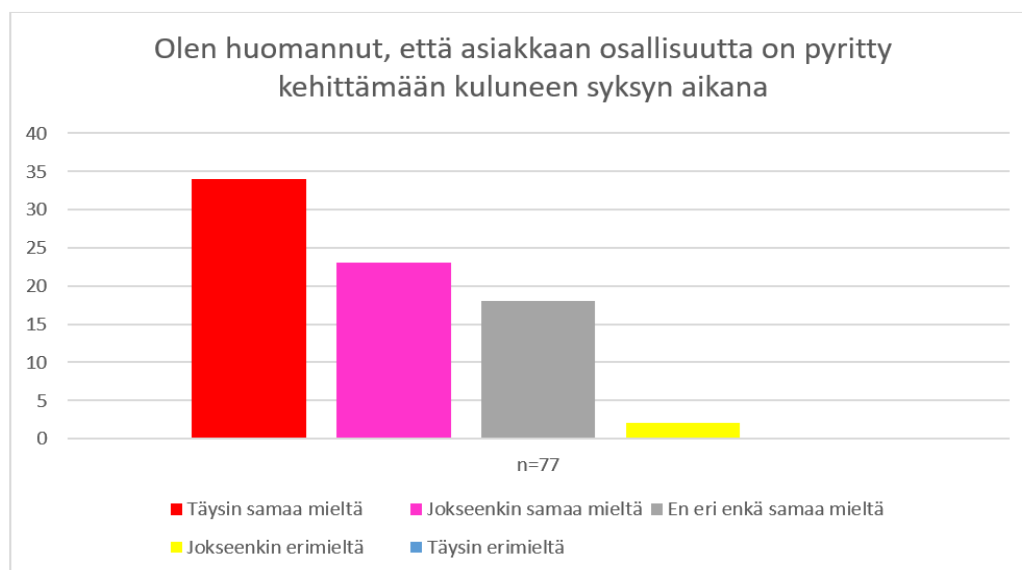
Kuvio 18: Päivän ohjelman vaikutus osallisuuteen

Päivän ohjelman vaikutuksen kokemus asiakkaiden osallisuuteen oli asiakaskyselyn vastausten perusteella hieman noussut. Keskiarvovertailussa toukokuussa arvo oli ollut 4,26 ja joulukuussa 4,32. Avoimissa vastauksissa ohjelman monipuolisuutta ja sopivuutta kaikenikäisille lapsille kiiteltiin. Erään asiakkaan sanoin: ”*Minusta toiminta on ikä-sopivaa ja vaihtelevaa, joihin kaikilla on mahdollista osallistua.*” Yhdessä vastauksessa kokemus päivän ohjelmasta tiedottamisessa oli vielä haasteita yhden yksikön kohdalla: ”*Näkyvämmiin somessa. Ohjelmat tulevat hirmuisen myöhään nettiin.*”



Kuvio 19: Asiakaskyselykoonti, omat vaikutusmahdollisuudet

Asiakkaiden kokemus siitä, kuinka hyvin he itse pystyvät vaikuttamaan toiminnan sisältöön oli noussut toukokuun keskiarvosta 3,86 joulukuun arvoon 4,04. Asiakkaan sanoin: *”Toiveita kysellään ja toteutetaan todella hienosti!”*.



Kuvio 20: Asiakaskyselykoonti, osallisuuden kehittämisen huomiointi

Joulukuun kyselyyn oli lisätty kohta *”Olen huomannut, että asiakkaan osallisuutta on pyritty kehittämään kuluneen syksyn aikana”*. Sen avulla pyrittiin kartoittamaan, kuinka hyvin asiakkaalle on välittynyt henkilöstön panostaminen osallisuuden kehittämiseen, yhteiskehittämistyö sekä konkreettiset muutokset prosessin loppuvaiheessa. Keskiarvo osallisuuden kehittämisen huomiointiin oli 4,57. Osallisuuden kehittämisprojekti oli kokonaisuudessa huomattu

muutamassa vastauksessa: *“Mahdollisuuksia tuoda ideoita esiin on entisestään lisätty.”*
“Meillä oli perheiden osallisuuden ryhmähaastattelu.”

Toivepuu oli mainittu erikseen kahdeksassa kyselylomakkeessa. Asiakkaan sanoin: *”Seinällä on Toivepuu, josta toiveita oikeasti toteutetaan. Osallisuus on puheissa ja siitä kerrotaan asiakkaille.”* sekä *”The tree of Wishes hanging up, ideas from parents and kids are taken into consideration.”* Toivepuun vaikutus kuukausiohjelmaan oli huomattu muutamassa vastauksessa, kuten: *“Toivepuuta on kehitetty, kuukausiohjelmaan merkitty erikseen toiveohjelmat.”* Osalle Toivepuu oli jo vanha tuttu: *”Toivepuu on ollut x-yksikössä käytössä jo vuosia, ei ole uusi juttu.”*

Osa vastaajista oli käynyt yksiköissä harvoin tai vasta löytäneet paikan: *”Olen alkanut käymään X-yksikössä vasta syksyllä, joten on vaikeaa verrata aiempaan.”* sekä *”Ei olla käyty kovin säännöllisesti. Siksi en ole huomannut.”* Kaikki vastaajat eivät olleet huomanneet muutosta: *”Minusta asiakkaan osallisuutta on koko ajan huomioitu. En osaa sanoa, onko sitä pyritty kehittämään entisestään.”*

5.2 Yhteisarviointi henkilöstön kanssa

Joulukuussa 2019 jokaisessa viidessä Espoon keskuksen avoimen varhaiskasvatuksen yksikössä pidettiin loppuarviointi puolen vuoden kehittämisprojektista. Yleisesti asiakkaiden osallisuuden kehittäminen koettiin tärkeäksi ja sen toivottiin laajentuvan myös Espoon muille alueille. Henkilöstön mukaan projekti on herättänyt pohtimaan osallisuuden merkitystä erityisesti avoimissa varhaiskasvatuspalveluissa, joissa asiakkaat vaihtuvat ja etukäteen suunnitteleminen on toisinaan haastavaa.

Toukokuun kehittämispäivän ryhmähaastattelua pidettiin tärkeänä koko projektin etenemiselle. Yhteiskehittämistyöpaja antoi kaikille samat eväät sekä innostuksen projektin aloittamiseen. Henkilöstö koki mielekkääksi myös sen, että kaikilla oli mahdollisuus osallistua kehittämistyöhön oman yksikkönsä näkökulmasta, koska jokainen yksikkö on omanlainen ja liian yleistävät ohjeistukset olisivat vieneet innon lähteä kehittämistyöhön. Yhden yksikön työntekijät olivat kokeneet aluksi osallisuuden kehittämisen projektin kokonaisuudessaan haastavana, mutta kun projekti oli pilkottu pienempiin osiin, se oli mahdollista toteuttaa muun toiminnan yhteydessä ja henkilöstö koki osallisuuden kehittämisen juuri alueeksi, mitä täytyikin kehittää.

Määrittelyvaiheesta asiakaskyselyiden ja asiakkaiden ryhmähaastattelujen perusteella henkilöstö koki saaneensa tukea projektin seuraaviin toteutusvaiheisiin. Henkilöstön osuus osallisuuden tukemisessa nostettiin määrittelyvaiheen keskusteluissa olennaiseksi tekijäksi motivoimaan kaikkia työntekijöitä. Työntekijöiden oman toiminnan vaikutus koko prosessiin onkin huomionarvoista, kun tehdään toimintatutkimuksen loppuarviointia.

Mallinnusvaiheessa asiakkaan palvelupolku sekä asiakasprofilointi olivat henkilöstön mukaan menetelmiä, jotka halutaan ottaa jatkossa käyttöön yksiköissä. Palvelupolkua tehdessä löydettiin kontaktipisteitä, joihin ei kiinnitetty tämän projektin aikana huomiota ja joihin halutaan jatkossa panostaa, kuten yhteisten ruokailuhetkien kehittäminen ja henkilöstön tunnistaminen. Henkilöstö koki positiiviseksi sen, että palvelupolun avulla löytyi useita kohtia, jotka jo toimivat yksikössä. Uusien työntekijöiden mukaan juuri palvelupolun tekeminen auttoi hahmottamaan koko avoimen varhaiskasvatuksen toimintaa asiakkaan näkökulmasta. Yksi kauan alalla toiminut työntekijä totesi, että oli haastavaa mutta erittäin antoisaa asettua asiakkaan asemaan palvelupolkua hahmottaessa. Asiakkaan rooliin asettuminen ja samaistuminen olivat kontaktipisteiden lisäksi palvelupolun tärkeintä antia henkilöstölle. Asiakasprofilointi oli työntekijöiden mielestä silmiä avaavaa. Yksi haastateltava totesi: *”Oli mielenkiintoista tajuta profiloinnin avulla, millaisia asiakkaita meitä todella on.”* Profilointi auttoi huomioimaan asiakkaiden tarpeita sekä hyväksymään paremmin erilaisia asiakaspersoonia. Kehittämiprojektiin liittyvän profiloinnin jälkeen yhdessä yksikössä oli vielä löydetty muutama pieni asiakasryhmä, joihin halutaan kiinnittää huomiota toimintaa suunniteltaessa. Yhden yksikön työntekijät kokivat, että asiakasprofiilit olivat heille itsestään selviä. He olivatkin keskittyneet oman yksikön kehittämistyössä enemmän muihin osa-alueisiin. Yleisesti oltiin sitä mieltä, että asiakasprofilointi olisi hyvä tehdä uudestaan asiakaskunnan vaihtuessa, noin vuoden välein. Asiakasprofiilien linkittäminen osaksi yksiköiden varhaiskasvatussuunnitelmia ja sen myötä kohdennettu toiminnan suunnittelu nähtiin hyväksi tavaksi työstää asiakasymmärrystä jatkossa.

Käyttöönottovaihe kuukausiohjelman ja Toivepuun muodossa koettiin yleisesti hyväksi ja yksikertaiseksi tavaksi auttaa asiakkaita osallistumaan toimintaan ja sen suunnitteluun. Henkilöstö kertoi asiakkaiden antaneen paljon kiitosta ilmoitustaulujen muokkaamisesta selkeäksi ja helposti havaittavissa olevaksi. Asiakkaat pysähtyivät henkilöstön havaintojen mukaan enemmän kuukausiohjelman äärelle ja epäselvyys sekä erilliset kyselyt päivän ohjelmasta olivat selvästi vähentyneet. Tarkat kellonajat päivän ohjelmalle olivat selkeyttäneet sekä asiakkaiden että myös henkilöstön arkea. Yhdestä yksiköstä tuli palautetta siitä, että vanhat asiakkaat, jotka olivat käyneet jo kauan yksikössä, eivät olleet vielä tottuneet kuukausiohjelman uuteen paikkaan. Yksi yksikkö ei ollut saanut kuukausiohjelmasta muokattua ajoissa ohjeistuksen mukaiseksi, ja tällä saattaa olla vaikutusta joulukuun asiakaskyselyn lopputulokseen. Toivepuun osalta positiiviseksi koettiin asiakkaiden toivomien toimintojen säilytys kaikkien nähtävillä. Tämän oli huomattu jo lyhyessä ajassa motivoivan muita asiakkaita kirjaamaan Toivepuuhun omia toiveitaan. Toivepuun avulla myös hiljaisempien asiakkaiden äänet oli helpompaa saada kuuluville. Koska käyttöönottovaiheen jälkeen oli lyhyt aika ennen viimeistä asiakaskyselyä sekä henkilöstön yhteisarviointia, henkilöstö koki, että Toivepuun käytöstä ei saatu niin hyvää tulosta kuin oli etukäteen oletettu. Työntekijöiden mielestä oli myös harmillista, että asiakkaat, jotka esittivät toiveita yksiköiden ohjelman suhteen eivät välttämättä olleet paikalla silloin, kun niitä toteutettiin. Yhdessä yksikössä henkilöstö koki jo ennen

käyttööntottovaiheen fyysisen ympäristön muutosta tehneensä paljon sitä mitä asiakkaat toivovat, eivätkä mielestään saaneet kovinkaan paljon irti tästä osiosta. Keskustelua herätti lisäksi Toivepuun passivoiva vaikutus jo valmiiksi aktiivisiin ja osallistuviin asiakkaisiin. Todettiin, että Toivepuu palvelee parhaiten uusia sekä suomea osaamattomia asiakkaita, mutta muiden asiakkaiden osallistamisessa henkilöstön oma aktiivinen rooli osallisuuteen houkutte- lussa on ensisijaisen tärkeää.

Yksikkö, jossa löydettävyyden parantamiseksi ja sisääntulon helpottamiseksi kehitettiin valin- tamuotoilun avulla opasteita, oli saanut asiakkailta paljon positiivista palautetta uusista opas- teista. Myös vanhat asiakkaat olivat huomanneet muutokset ja antoivat niistä kiitosta. Yksikön henkilöstö aikoo seurata opasteiden toimivuutta asiakkaita havainnoimalla sekä haastattele- malla ja muokkaa opasteiden sijaintia sekä ulkoasua, jos jatkossa todetaan sille tarvetta.

Asiakkaan osallisuuden kehittämisprojekti sai henkilöstöltä positiivista palautetta hyvästä ja selkeästä ohjeistuksesta sekä etukäteen annetuista deadlineista jokaista vaihetta varten. Myös erilaisten menetelmien omaksuminen ja käyttö sekä niiden avulla saatu informaatio ko- ettiin merkitykselliseksi. Työntekijät kertoivat saaneensa projektin aikana kehitettyä asiak- kaiden osallisuutta myös paneutumalla enemmän henkilökohtaisiin keskusteluihin asiakkaiden kanssa. Eniten kritiikkiä sai kiireinen aikataulu, jonka takia uusien työkalujen omaksuminen ei kaikille ollut helppoa. Kahdessa yksikössä koettiin henkilöstön poissaolojen vaikuttaneen kii- reen kokemiseen sekä motivaation laskuun kehittämistyötä kohtaan. Yhdessä yksikössä olisi toivottu enemmän valmiita malleja ja vähemmän yhteiskehittämistä projektin aikana.

Käyttööntottovaiheen valintamuotoilu koettiin mielenkiintoiseksi ja helpoksi tavaksi vaikuttaa asiakkaiden käyttäytymiseen. Useammassa yksikössä tätä aiotaan käyttää myös jatkossa. Hen- kilöstö toivoi kehittämisprojektin jälkeen, että heidän omat esimiehensä ottaisivat vastuul- leen kehittämistyön jatkamisen. Asiakkaiden osallisuuden kehittämisen jatkamista toivottiin vahvasti neljässä yksikössä viidestä. Jatkoa varten toivottiin enemmän aikaa paneutua yksilö- lisempään ja juuri omaa yksikköä varten suunnattuun työskentelyyn. Työntekijöiltä tuli myös toive laajentaa asiakkaan osallisuuden kehittämisprojekti tässä muodossa muihin Espoon avoi- miin varhaiskasvatusyksiköihin.

5.3 Toimintatutkimuksen arviointi

Perinteisesti tieteellinen tutkimus nähdään luonnontieteellisen tutkimuksen valossa, tutkijan roolin ollen tutkimuskohteensa ulkopuolinen observoija. Perinteisen tutkimuksen tarkoituk- sena on tuottaa teoreettista tietoa siitä, kuinka asiat ovat. Toimintatutkimuksessa tavoitel- laan käyttökelpoista tietoa muutoksesta ja siitä, miten asiat voisivat olla. (Heikkinen ym. 2006, 19-21.) Koska toimintatutkija tarkastelee aineistoaan ikään kuin sisältä päin osallistu- malla itse kehittämisprosessiin, hänen omat kokemuksensa ja havaintonsa prosessin sisällä

ovat osa tutkimusaineistoa (Heikkinen ym. 2006, 20). Tämä vaikuttaa siihen, että analysointi on osittain tutkijan subjektiivista kokemusta.

Parhaimmillaan toimintatutkimus yhdistää teorian ja sosiaalisten käytäntöjen kehittämisen valjastamalla tieteen käytännön kehittämisprosesseihin. Toimintatutkimuksessa ei määritellä erikseen toimintaa ja tutkimusta kuten perinteisessä tieteellisessä tutkimustavassa, vaan teoria ja käytäntö yhdistyy ajatuksessa siitä, että tutkimusta tehdään yhdessä tutkittavien kanssa. (Kuusela 2005, 9-10.) Espoon keskuksen avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstö on osallistunut kehittämistyöhön alusta loppuun asti. Opinnäytetyössä koko prosessinkulku on dokumentoitu ja raportoitu. Se on olennaista, kun arvioidaan työn luotettavuutta (Kiviniemi 2010, 86). Jokainen prosessin vaihe on myös perusteltu teoriapohjaa sekä muita tutkimuksia hyväksikäyttämällä.

Tutkimuseettisten periaatteiden mukaan tutkimukseen osallistuvien henkilöllisyyttä on suojeltava eikä tutkimuksesta saatua tietoa saa käyttää muihin tarkoituksiin (Tuomi & Sarajärvi 2013, 131). Eettinen näkökulma tutkimukseen on se, että yhteistoiminnallisiin työpajoihin ja ryhmähaastatteluihin osallistujia sekä asiakaskyselyihin vastanneita ei voi tunnistaa tutkimuksesta. Tutkimuksen jälkeen materiaali hävitetään.

Tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan reliabiliteetin, validiteetin ja yleistämisen näkökulmasta. Reliabiliteetin eli toistettavuuden avulla arvioidaan erilaisten mittareiden avulla sitä, pystytäänkö tutkimustulokset toistamaan eri ympäristössä sekä antavatko ne ei-sattumanvaraisia tuloksia. Koska toimintatutkimus perustuu muutokseen sen sijaan, että lähtökohtana olisi muutosten välttäminen, samaa tutkimustulosta ei ole perusteltua pyrkiä saamaan. Validiteetti kertoo tutkimusmenetelmien kyvystä mitata juuri sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoitus mitata. Laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetti ja validiteetti ovat lähinnä ohjaavia periaatteita, jotka muistuttavat, että koko tutkimuksen ajan tulee tehdä systemaattista laadun-tarkkailua. (Heikkinen ym. 2006, 147-148; Hirsjärvi ym. 2016, 231- 233; Sarajärvi & Tuomi 2002, 133-136.) Analysoidessaan tuloksia tutkijan tulee huomioida se, että toimintatutkimus on aina tilannesidonnainen. Tutkimustuloksia ei siis voi yleistää. Myöskin aiemman tutkimustiedon hyödyntäminen on tämän takia haastavaa. (Ojasalo ym. 2015, 59.) Kuitenkin laadullisia menetelmiä käyttämällä saadaan rajatusta aiheesta syvällistä tietoa ja yhdistämällä sekä teemoittamalla havaintoja on mahdollista saada tuloksista yleistettävämpiä (Alasuutari 2011, 231-235).

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Espoon kaupungin viiden avoimen varhaiskasvatusyksikön asiakkaiden osallisuutta yhteiskehittämisprojektissa soveltaen palvelumuotoilua sekä projektin loppuvaiheessa käyttäytymistaloustieteeseen pohjautuvaa valintamuotoilua. Kehittäminen tähtäsi asiakkaiden parempaan kokemukseen osallisuudestaan ja omista

vaikutusmahdollisuuksistaan toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Tässä tutkimuksessa asiakkaat olivat avoimeen varhaiskasvatustoimintaan osallistuvia pienten lasten vanhempia tai muita huoltajia.

Tässä luvussa esitetään kehittämisprosessin yhteenveto, jossa pyritään vastaamaan tutkimuksen pääkysymykseen: ”Miten asiakkaan osallisuutta voidaan kehittää avoimessa varhaiskasvatuksessa yhteistyössä henkilöstön kanssa?” sekä kahteen alakysymykseen

- Miten palvelumuotoiluprosessin avulla voidaan kehittää asiakkaiden osallisuutta?
- Miten valintamuotoilua voidaan hyödyntää prosessin loppuvaiheen käyttöönoton menetelmissä?

Lopuksi esitetään pohdinta ja jatkotoimenpide-ehdotukset.

6.1 Yhteenveto

Palvelumuotoilun ja käyttäytymistaloustieteeseen pohjautuvan valintamuotoilun yhdistäminen toimi tämän kehittämisprojektin perusteella hyvin. Käyttäytymistaloustiede toi palvelumuotoiseen kehittämistyöhön vahvempaa tieteellistä kontekstia ja palvelumuotoiluprosessin myötä saavutettiin vahva asiakasymmärrys, jonka perusteella valintamuotoilun ratkaisut tehtiin. Yksilöiden päätöskäyttämisen tiedostaminen auttoi yhteiskehittämisprosessin jokaisen vaiheen suunnittelua ja toteutusta, vaikka niitä ei tässä opinnäytetyössä olekaan eritelty.

Asiakkaiden osallisuuden kehittäminen nähtiin kahden pääpainopisteen kautta. Toiminnan sekä toimintaympäristön suunnitteluun ja toteutukseen vaikuttamisen mahdollistamisen lisäksi tärkeää oli asiakkaiden aktiivinen ja yksilöllinen kohtaaminen sekä positiivisen ja sensitiivisen ilmapiirin luominen. Asiakkaiden kohtaamisen ja toiminnan lisäksi henkilöstön oman innostuneisuuden merkitys sekä yhteisten toimintaohjeiden läpinäkyvyys ja niiden vahvistaminen asiakkaille nousivat vahvasti esille. Henkilöstö koki saaneensa kehittämisprojektin aikana paljon uusia työkaluja ja menetelmiä jatkaakseen osallisuuden kehittämistä yksiköissään. Kehittämisprojektin ns. sivutuotteena tapahtunut asiakkaiden henkilökohtaiseen huomiointiin panostaminen oli huomattu sekä henkilöstön että asiakkaiden osalta.

Vaikka avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstöstä suuri osa oli ollut alalla pitkään ja heillä oli jo vahva näkemys asiakkaidensa tarpeista ja toiveista, kokemukseen perustuva tieto syventyi ja täydentyi palvelumuotoiluprosessien avulla. Kehittämistyön aikana eri asiakasryhmien ja heidän yksilöllisten tarpeiden hahmottaminen vahvistui. Parantuneen asiakasymmärryksen pohjalta henkilöstö pystyy myös jatkossa kohdentamaan toimintaansa tarpeen mukaan eri tavalla eri asiakasryhmille.

Asiakkaiden osallisuutta onnistuttiin parantamaan kehittämisprosessin käyttöönottovaiheessa valintamuotoilulla. Palvelun löydettävyydessä havaittiin ongelmia, jotka kohdistuivat tiedotukseen ja yksiköiden opasteisiin. Kehittämisprojektin aikana yksiköiden verkkosivujen kulkuopastuksia parannettiin ja osaan yksiköistä tilattiin lisää opastekylttejä ulkoseinille. Yhteen avoimeen varhaiskasvatyüksikköön muokattiin oviopasteet helpottamaan toimintaa sisään-tulon yhteydessä. Tiedotuksen parantamiseksi, informaation saamisen helpottamiseksi ja epä-tietoisuuden vähentämiseksi kaikille yksiköille luotiin yhtenäiset käytännöt kuukausiohjelmien esitystapaan. Asiakkaita osallisuuteen houkuttelemaan muotoiltiin jokaiseen yksikköön yhte-näisten ohjeiden mukaiset Toivepuut.

6.2 Pohdinta ja jatkotoimenpide-ehdotukset

Toimintatutkimus oli itselleni uusi tapa tehdä tutkimuksellista kehittämistyötä ja opiskelujen aikana herännyt kiinnostukseni palvelu- ja valintamuotoiluun antoivat sysäyksen yhdistää nämä oman alani kehittämiseen. Toimintatutkimukselle on tyypillistä, että kehittämisproses-sin aikana löytyy uusia tutkimuskohteita, joihin voi jatkossa panostaa (Heikkinen, Rovio & Syr-jälä 1999, 38). Tämän opinnäytetyön aikana asiakkaiden osallisuuden kehittämisessä henkilös-tön rooli koettiin tärkeäksi tekijäksi sekä asiakkaiden että henkilöstön puolelta. Siihen tulisi-kin jatkossa panostaa ja mahdollisesti pyrkiä asiakkaiden kanssa yhteiskehittämisprosesseja hyväksikäyttämällä tekemään Espoon avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstön kirjallinen pal-velunkuvaus, joka sitouttaisi koko henkilöstön toimimaan Espoon arvojen perusteella yhdessä sovittujen toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Palvelu- ja valintamuotoilun yhdistäminen kehittämisprojektissa toimi mielestäni hyvin. Vaa-rana palvelumuotoilussa on helposti se, että prosessin kulkua, palvelun kehittämistä ja mene-telmiä lähdetään helposti määrittelemään etukäteen oletusten perusteella eikä malteta kul-kea kaikkia vaiheita rauhassa loppuun ennen seuraavaan siirtymistä. Koin haastavaksi tässä kehittämistyössä juuri sen, että en voinut itse päättää etukäteen projektin työvaiheita. Var-sinkin käyttöönottovaiheen valintamuotoiluprosessi päästiin määrittelemään palvelumuotoilu-prosessin aikana saavutetun asiakasymmärryksen perusteella vasta kehittämistyön loppuvai-heessa. Opinnäytetyön luvussa 1.1.2 on esitelty valintaympäristön muotoilun teoriaa sekä yk-silön päätöskäyttäytymistä vinouttavaa rajoitettua tarkkaavaisuutta (bounded awareness) oi-kaisemaan pyrkivät tuuppausmenetelmät, joita sovellettiin fyysisen ympäristön valintamuotoilua varten. Vaikka päätöksenteon ilmiöihin liittyvä tausta on opinnäytetyön rakennetta noudattaen esitelty työn alussa, se muotoutui vasta prosessin loppupuolella. Olin olettanut, että valintamuotoilu olisi näytellyt suurempaa roolia kehittämistyössä, mutta rajallinen aika sekä prosessin kulku vaikuttivat vahvasti siihen, mihin valintamuotoilun ratkaisuihin päädyttiin.

Palvelumuotoilu avoimen varhaiskasvatuksen osallisuuden kehittämisprosessin menetelmänä mahdollisti henkilöstön sitouttamisen projektiin mielekkäällä tavalla. Koska asiakkaiden

osallisuuden kehittämisprosessi on ollut paljon muutakin kuin pelkkä yksiköiden fyysisen ympäristön muutos, on vaikea tarkasti päätellä, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet asiakkaiden kokemukseen osallisuuden parantumisesta.

Kehittämisprosessin aikana huomasin, että näin laaja kehittämistyö eri menetelmiä hyväksikäyttämällä olisi vaatinut pidemmän ajanjakson kuin puoli vuotta ja samaa palautetta antoi myös avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstö. Jatkossa palvelumuotoilupohjainen yhteiskehittäminen tulisikin jakaa pienempiä osa-alueisiin ja yhden osa-alueen kehittäminen tulisi olla pidempiaikaista. Kehittämistyön vaikuttavuuden arviointi olisi myös ollut syvempää, jos siihen olisi varattu pidempi aika. Käyttönottovaiheen jälkeen asiakaskyselyt tehtiin vain kaksi viikkoa viimeisten fyysisen ympäristön valintamuotoilutoimenpiteiden jälkeen. Tulokset olisivat voineet olla erilaiset, jos kyselyt olisi ollut mahdollista tehdä myöhemmin. Silloin mahdollisesti suurempi osa asiakkaista olisi voinut olla paremmin orientoitunut yksiköissä tehdyistä muutoksista. Käyttönottovaiheen valintamuotoilu koettiin henkilöstön taholta mielenkiintoiseksi ja helpoksi tavaksi vaikuttaa asiakkaiden käyttäytymiseen ja yksiköissä aiottiin jatkaa EAST-mallin mukaan muiden osa-alueiden kehittämistä. Työntekijöiltä tuli myös toive laajentaa asiakkaan osallisuuden kehittämisprojekti muihin Espoon avoimiin varhaiskasvatusyksiköihin.

Yksiköissä toivottiin mahdollisuutta paneutua juuri omaa yksikköä varten suunnattuun työskentelyyn ja tätä varten olisikin oleellista, että yksiköiden esimiehet ottaisivat vastuulleen kehittämistyön jatkamisen. Varhaiskasvatusyksiköiden johtajilla on ensiarvoisen tärkeä rooli pedagogisessa johtamisessa, joka käsittää henkilöstön, yksiköiden toiminnan, ja pedagogiikan ohjaamisen lisäksi pitkän tähtäimen johtamista fokuksenaan jatkuva kehittäminen (Fonsen 2014, 195). Yhteisölliset varhaiskasvatuksen suunnitteluprosessit lisäävät myös henkilöstön osallisuuden tunnetta (Karila, Alasuutari, Hännikäinen, Nummenmaa & RauskuPuttonen 2006, 46-47).

Sivistystoimen palvelupakki (Kurronen 2013) toimi hyvänä pohjatyökaluna palvelumuotoiluprosessille, mutta sitä ei voida soveltaa varhaiskasvatuksessa suoriltaan ilman että projektin johtajalla tulee olla kattava tietämys aiheesta pystyäkseen vetämään yhteiskehittämisprojektiä. Kehittämistyötä jatketaan Espoon keskuksen avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstön kehittämispäivällä keväällä 2020, jossa toiminnalliseen työpajaan osallistuu koko Espoon keskuksen alueen avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstö sekä jokaisen yksikön esimiehet. Asiakkaiden osallisuuden kehittäminen jatkuu esimiesten tuella alueen avoimessa päiväkodissa, asukaspuistoissa ja se laajennetaan kerhotoimintaan. Tarkoituksena on lähteä kehittämisprojektin myötä omaksuttua tietoa sekä kehittämistyön kautta omaksuttuja menetelmiä hyväksikäyttämällä jatkojalostamaan asiakkaiden osallisuuden kehittämistä yhteisesti ja yksikkökohtaisesti. Tavoitteena jatkossa on, että kehittämisprojekti toimii pohjana jatkuvalle kehittämiselle niin, että osallisuuden kehittämisen lisäksi päästään paneutumaan myös varhaiskasvatuksen muihin

osa-alueisiin. Toivon myös, että opinnäytetyöni antaa varhaiskasvatukseen yhden esimerkin siitä, miten palvelumuotoiluprosesseja voidaan käyttää hyväksi käytännön varhaiskasvatustyössä ja sen myötä innostaa muitakin kokeilemaan uusia, asiakaslähtöisiä tapoja kehittää työtä.

Lähteet

Painetut

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Barden, P. 2013. Decoded, The Science Behind Why We Buy. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Bazerman, M. & Moore, D. 2013. Judgment in Managerial Decision Making. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Costello, P. 2003. Action Research. UK: Continuum.

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark.

Helander, N., Kujala, J., Lainema, K. & Pennanen, M. 2013. Avaimia asiakasläheisyyteen. Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere: Suomen Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2016. Tutki ja kirjoita. 21. painos. Porvoo: Bookwell.

Hujala, E. & Turja, L. 2012: Varhaiskasvatuksen käsikirja. 2. painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Kahneman, D. 2011. Thinking, Fast and Slow. London: Penguin Books.

Karila, K., Alasuutari, M., Hännikäinen, M., Nummenmaa A-R. & Rauskuputonen H. (toim.) 2006. Kasvatusvuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Kaskela M. & Kekkonen M. 2006: Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. STAKES. Helsinki: Gummerus.

Kiviniemi, K 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. - Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Näkökulmia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-kustannus.

Kuusela, P. 2005. Realistinen toimintatutkimus? Toimintatutkimus työorganisaatiot ja realismi. Helsinki: Edita Prima.

Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopisto: Tekes.

Löytänä, J. Korhikoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi, rohkeus + rakkaus = raha. Helsinki: Talentum.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. painos. Jyväskylä: Gummerus.

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu -Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Hämäläinen, J. (toim.) 2013. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja: vuosikirja 2013: 14. vuosikerta. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Rauste-von Wright, M., Soini, T. & von Wright, J. 2003. Oppiminen ja koulutus. 9. painos. Helsinki: WSOY

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A & Schneider, J. 2018. This Is Service Design Doing. Canada: O'Reilly Media.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Thaler, R. H. & Sunstein, C. R. 2009. Nudge: improving decisions about health, wealth and happiness. London: Penguin Books.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Vlasov, J., Salminen, J., Repo, L., Karila, K., Kinnunen, S., Mattila, V., Nukarinen, T., Parrila, S. & Sulonen, H. 2018. Varhaiskasvatuksen laadun arvioinnin perusteet ja suositukset. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus. Juvenes Print. Tampere: Suomen Yliopistopaino.

Välimäki, A-L. 1999. Lasten hoitopuu. Lasten päivähoitojärjestelmä Suomessa 1800- ja 1900-luvuilla. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Sähköiset

Alemanno, A. & Spina, A. 2014. Nudging legally: On the Checks and Balances of Behavioral Regulation. International Journal of Constitutional Law, Volume 12, Issue 2, 1. April 2014, Pages 429-456. Viitattu 2.11.2019
<https://doi.org/10.1093/icon/mou033>

Alila, K. & Portell, T. 2007. Leikkitoiminnasta avoimeen varhaiskasvatukseen - Avoimen varhaiskasvatuksen nykytila ja kehittämistarpeet 2007. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:14. Viitattu 29.6.2019
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72270/Selv200814.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Baskerville, R.L. 1999. Investigating Information Systems with Action Research. Communications of the Association for Information Systems: Vol. 2, Article 19. Georgia State University Viitattu 28.9.2019
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.958.7483&rep=rep1&type=pdf>

Bazerman, M. H. & Chugh, D. 2006. Decisions Without Blinders. Harvard Business Review. Viitattu 17.11.2019. Viitattu 21.11.2019
<https://hbr.org/2006/01/decisions-without-blinders>

Cherry, E.C. (1953): "Some experiments on the recognition of speech with one and with two ears". Journal of the Acoustical Society of America, 25, 975-979. Viitattu 16.11.2019
<http://www.ee.columbia.edu/~dpwe/papers/Cherry53-cpe.pdf>

Espoon kaupunki. 2019. Varhaiskasvatus/Avoim varhaiskasvatus. Viitattu 29.6.2019
https://www.espoo.fi/fi-FI/Kasvatus_ja_opetus/Varhaiskasvatus/Avoim_varhaiskasvatus_ja_kerhot

Espoon varhaiskasvatussuunnitelma. Suomenkielinen varhaiskasvatus. 2017. Viitattu 20.6.2019
<https://www.espoo.fi/download/noname/%7B914A00FA-B9E8-4DCC-9C67-3A72ACB1D954%7D/99789>

Espoon varhaiskasvatussuunnitelma. Suomenkielinen varhaiskasvatus. 2019. Viitattu 13.10.2019

<https://www.espoo.fi/download/noname/%7B8AE13920-A595-4282-8F42-FD6DC965DF9E%7D/119306>

Espoo-tarina 2017-2020 esite. Viitattu 6.10.2019

<https://www.espoo.fi/download/noname/%7B9DD3932B-A3BF-4967-B73A-954754FFB965%7D/100721>

Fonsen, E. 2014. Pedagoginen johtajuus varhaiskasvatuksessa. Väitöskirja. Kasvatustiede. Tampereen yliopisto. Viitattu 2.2.2019

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/95050/978-951-44-9397-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cameron, I., Gill, L. & White, L. 2011. Service co-creation in community based aged healthcare. *Managing service quality*. Vol. 21 No. 2 pp. 152-157. Viitattu 5.10.2019

<https://doi.org/10.1108/0960452111113447>

Deci, E.L. & Ryan, R.M. 2000. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development and well-being. *American Psychologist*, 68-78. Viitattu 18.11.2019

https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SDT.pdf

Gemser, G. & Perks, H. 2015. Co-creation with customers: an evolving innovation research field. *Journal of Product Innovation Management*, Vol. 32 No. no. 5, pp. 660-665. Viitattu 15.11.2019

Hytönen, K. 2014. Päivähoidon toimintamallin kehittäminen palvelumuotoilua hyödyntäen. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, YAMK-opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 13.10.2019

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/87270/Opinnayte_Hytonen_Riitta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97 www.taik.fi/kirjakauppa Helsinki. Viitattu 24.8.2019

<https://shop.aalto.fi/media/attachments/a9bf5/Kayttaja%20tuotekehityksessa.pdf>

Iyengar, S.S. & Lepper, M.R. 2000. When choice is demotivating: Can one desire too much of a good thing? *The Journal of Personality and Social Psychology*, 2000, Vol. 79, No. 6, 995-1006. Viitattu 18.11.2019

Järvi S. 2006: Varhaiskasvatus osallisuuden näkökulmasta. Teoksessa Pukari P. (toim.) 2006: Vanhemmat osallisina - käsitteistöä ja menetelmän kehittelyä. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 28.9.2019

<http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/tyopaperit-ja-muut-julkaisut/Vanhemmatosallisina.pdf>

Kanerva, M. 3.5.2018. Valintamuotoilu ja nudging vaikuttamisen keinona. Kokeileva Suomi-hanke. Poliitiikka-analyysiyksikkö. Viitattu 20.10.2019

https://www.motiva.fi/files/14702/08_Vili_Kanerva_Nudging.pdf

Kurronen, J. 2013. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Espoon sivistystoimi & Aalto yliopisto. Viitattu 3.8.2019

https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 6.10.2019

http://www.epshp.fi/files/5610/Asiakkaan_osallisuus_mielenterveys-_ja_paihdeetyossa._Fenomenografinen_lahestymistapa.pdf

Laki lasten päivähoitosta. 11.1.1973. Viitattu 20.6.2019
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1973/19730036>

Lewis P. ym. 2009. Prevalence, incidence and nature of prescribing errors in hospital inpatients: a systematic review. *Drug Safety* 2009; 32 (5): 379-38. University of Manchester. UK. Viitattu 21.11.2019
https://www.rima.org/web/medline_pdf/PrevalenceIncidenceandNature.pdf

Ly, K., Mazar, N., Shao, M. & Soman, D. 2013. A Practitioner's Guide to Nudging. Viitattu 14.11.2019
<https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=557112031066005067106067068007109122015034023029070035076121020030090089076125065112102121034022126027016025072123103077107005045000073046060084088009101090067104090066076072116106080090072097015115003100067026071082082022005004031024113023065101124&EXT=pdf>

McLeod, S. 2018. Maslow's Hierarchy of Needs. Viitattu 18.11.2019
<https://simplypsychology.org/maslow.html>

Saarinen, K. 2013. Asiakslähtöisyys ja -osallisuus palveluiden kehittämisessä ja johtamisessa. YAMK-opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu. Viitattu 6.10.2019
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/67469/Saarinen_Kaisa.pdf?sequence=1

Service, O. ym. 2015. EAST Four simple ways to apply behavioural insights. Behavioural Insights Team. Viitattu 21.11.2019
https://www.behaviouralinsights.co.uk/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST_FA_WEB.pdf

Simons, D. 2010 Monkeying around with the gorillas in our midst: familiarity with an inattentional-blindness task does not improve the detection of unexpected event. *I-Perception* (2010) volume 1, 3-6. Viitattu 22.11.2019
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1068/i0386>

Stanovich, K.E. & West R.F. 2000. Individual differences in reasoning: Implications for the rationality debate? *Behavioral and Brain Sciences* 23, 645-726. Viitattu 1.11.2019
<https://static.cambridge.org/resource/id/urn:cambridge.org:id:binary:201702141147122260909:S0140525X00293436:S0140525X00003435a.pdf>

Talentia ry 2017. Arki, arvot ja etikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 29.9.2019
<https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Tomczak, P. & Traczyk, J. 2017. The mechanism of non-numerical anchoring heuristic based on magnitude priming: is it just the basic anchoring effect in disguise? *Polish Psychological Bulletin; Warsaw* Vol. 48, Iss. 3, 401-410. Viitattu 24.11.2019
<https://search-proquest-com.nelli.laurea.fi/central/docview/1953084678/B1A54CBB1B834767PQ/1?accountid=12003>

Valtionvarainministeriö. 2015. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia. Yhteistyössä palvelu pe-
laa. Viitattu 6.10.2019
<https://verkkojulkaisut.vm.fi/zine/9/article-825>

Varhaiskasvatuslaki. 13.7.2018. Viitattu 29.6.2019
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180540#Pidp448039072>

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2018. Viitattu 29.6.2019
https://www.oph.fi/download/195244_Varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet19.12.2018.pdf

Julkaisemattomat

Espoon avoimen varhaiskasvatuksen suoritteet 2019: Espoon keskuksen avoimen päiväkodin suoritteet 2019. Espoon keskuksen asukaspuistojen suoritteet 2019. Viitattu 23.12.2019

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyöprosessi	7
Kuvio 2: Palvelumuotoiluprosessin pääperiaatteet (Tuulaniemi 2011, 127)	9
Kuvio 3: Ajattelun kaksi muotoa (Barden 2013, 8 - 9; Kahneman 2011, 20 - 30; Kanerva 2018.)	9
Kuvio 4: Toimintatutkimusprosessin vaiheet (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 60; Costello 2003, 7)	14
Kuvio 5: Opinnäytetyön rakenne	15
Kuvio 6: Sivistystoimen palvelupakin mukainen palvelumuotoiluprosessi (Kurronen 2013, 7). ..	21
Kuvio 7: Asiakaskyselykoonti toukokuu 2019, eri tekijöiden vaikutus osallisuuteen	24
Kuvio 8: Asiakaskyselykoonti toukokuu 2019, päivän ohjelman vaikutus osallisuuteen	25
Kuvio 9: Asiakaskyselykoonti toukokuu 2019, omat vaikutusmahdollisuudet	25
Kuvio 10: Espoon keskuksen avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaiden palvelupolku	30
Kuvio 11: Asiakasprofiilit	34
Kuvio 12: Kuukausiohjelman valintamuotoilu	39
Kuvio 13: Yksikön ilmoitustaulu ennen ja jälkeen käyttöönottovaiheen valintamuotoilun	39
Kuvio 14: Toivepuun valintamuotoilu	40
Kuvio 15: Toivepuu ennen ja jälkeen käyttöönottovaiheen valintamuotoilun	41
Kuvio 16: Käyttöönottovaiheen valintamuotoilu: Löydettävyyden ja käytettävyyden helpottaminen	42
Kuvio 17: Asiakaskyselykoonti, eri tekijöiden vaikutus osallisuuteen	43
Kuvio 18: Päivän ohjelman vaikutus osallisuuteen.....	44
Kuvio 19: Asiakaskyselykoonti, omat vaikutusmahdollisuudet	45
Kuvio 20: Asiakaskyselykoonti, osallisuuden kehittämisen huomiointi	45

Liitteet

Liite 1: Kysely Espoon keskuksen alueen avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaille 5/2019.....	61
Liite 2: Asiakkaiden ryhmähaastattelu 9/2019	64
Liite 3: Riippumattomien ryhmien t-testi	65

Liite 1: Kysely Espoon keskuksen alueen avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaille 5/2019

Kehitämme syksyn 2019 aikana asiakkaiden osallisuutta avoimessa varhaiskasvatuksessa. Sama

kysely tehdään alueen viiteen eri avoimen varhaiskasvatuksen yksikköön. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti niin, että vastaajan henkilöllisyyttä ei pystytä tunnistamaan.

Taustatiedot: Olen Olen Nainen O Mies Ikäni on ____ vuotta

Missä Espoon keskuksen avoimen varhaiskasvatuksen yksikössä pääsääntöisesti käyt? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

- Suvelan asukaspuisto Suviniityn avoin päiväkotikoti Palttinan asukaspuisto
 Järvenperän asukaspuisto Hiirisuon asukaspuisto

Arvioi osallisuutta avoimessa varhaiskasvatuksessa ympäröimällä sopivin vaihtoehto:

1= Täysin erimieltä 2= Jokseenkin erimieltä 3= Ei eri eikä samaa mieltä

4= Jokseenkin samaa mieltä 5= Täysin samaa mieltä

Pystyn vaikuttamaan asukaspuiston/ avoimen päiväkodin toiminnan sisältöön

Täysin erimieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

Henkilökunta kannustaa minua ja lastani osallistumaan asukaspuiston /avoimen

päiväkodin toimintaan

Täysin erimieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa
mieltä

Miten toivoisit henkilökunnan kannustavan sinua ja lastasi osallistumaan toimintaan?

Toiminta on mielestäni monipuolista

Täysin erimieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa
mieltä

Minkälaista toimintaa toivoisit asukaspuistoon/ avoimeen päiväkotiin?

Arvioi seuraavia väitteitä ympyröimällä sopiva vaihtoehto:

Henkilöstö motivoi minua ja lastani osallistumaan toimintaan

Täysin erimieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa
mieltä

Fyysinen ympäristö (tila & tavarat) motivoi minua ja lastani osallistumaan toimintaan

Täysin erimieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa
mieltä

Muut vanhemmat motivoivat minua ja lastani osallistumaan toimintaan

Täysin erimieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa
mieltä

Päivän ohjelma motivoi minua ja lastani osallistumaan toimintaan

Täysin erimieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa
mieltä

Joku muu, mikä? _____ motivoi minua ja lastani osallistumaan toimintaan

Täysin erimieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa
mieltä

Kiitos osallistumisesta 😊

Liite 2: Asiakkaiden ryhmähaastattelu 9/2019

RYHMÄHAASTATTELU _____ . ____ . 2019 / _____ . _____

Asiakkaan osallisuuden kehittäminen Espoon Keskuksen alueen avoimissa varhaiskasvatustyöryhmissä

1. Esittely (kuka olet, miten löysit tänne, miksi tykkäät käydä täällä)
2. Mitä mielestäsi tarkoittaa asiakkaan osallisuus avoimessa varhaiskasvatuksessa?
3. Mikä kannustaa sinua osallistumaan toimintaan? / Mikä toimii hyvin?
4. Mikä ei kannusta sinua osallistumaan toimintaan? / Mikä ei toimi?

Liite 3: Riippumattomien ryhmien t-testi

Group Statistics					
	AIKA	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAIKUTUS TOIMINNAN SISÄLTÖÖN	Toukokuu2019	85	3,86	,804	,087
	Jouluku u 2019	79	4,04	,926	,104
HENKILÖKUNNAN KANNUSTUS	Toukokuu2019	85	4,44	,663	,072
	Jouluku u 2019	80	4,47	,886	,099
MONIPUOLINEN TOIMINTA	Toukokuu2019	85	4,33	,662	,072
	Jouluku u 2019	80	4,43	,823	,092
HENKILÖSTÖN VAIKUTUS OSALLISUUTEEN	Toukokuu2019	85	4,34	,700	,076
	Jouluku u 2019	80	4,47	,826	,092
FYYSISEN YMPÄRISTÖN VAIKUTUS OSALLISUUTEEN	Toukokuu2019	86	4,38	,754	,081
	Jouluku u 2019	79	4,52	,714	,080
VERTAISRYHMÄN VAIKUTUS OSALLISUUTEEN	Toukokuu2019	86	4,01	,847	,091
	Jouluku u 2019	81	3,89	1,162	,129
PÄIVÄN OHJELMAN VAIKUTUS OSALLISUUTEEN	Toukokuu2019	86	4,26	,723	,078
	Jouluku u 2019	81	4,32	,704	,078