



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Ilolla kehittyvän vähemmistökielitaidon
toimintamallin palvelumuotoilu**

Case: Kotipesä, Lontoo

Marja Virtanen

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (240 op)

4 / 2015

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kulttuurituotannon koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Marja Virtanen	Sivumäärä 48
Työn nimi Ilolla kehittyvän vähemmistökielitaidon toimintamallin palvelumuotoilu – Case: Kotipesä, Lontoo	
Ohjaavat opettajat Minna Hautio & Iina-Maria Piilinen	
Työn tilaaja ja työelämäohjaaja Bilingual Cake & Soile Pietikäinen	
Tiivistelmä <p>Lontoossa on valtava määrä kaksikielisiä aikuisia asukkaita. Monet heidän lapset eivät kuitenkaan kasva kaksikielisiksi nuoriksi ja aikuisiksi. Tämän ilmiön estämiseksi opinnäytetyöni tilaajan taustalla oleva sosiologi Soile Pietikäinen on yhteisöpohjaisen vapaaehtoistyön ja akateemisen tutkimuksen kautta kehittänyt toimintamalleja vähemmistökielten innostavaan oppimiseen. Kehitystyöni Case: Kotipesä on yksi Pietikäisen kehittämistä toimintamalleista. Kotipesä pyrkii kehittämään kaksikielisistä lapsista ilolla korkean tason kaksikielisiä. Opinnäytetyöni tilaaja oli Bilingual Cake -toiminimiyritys.</p> <p>Kotipesän kaksi vuotta kestänyt pilottivaihe on nyt sulkeutumassa ja uusi palvelumalli ollaan siirtämässä Pietikäisen kehitteillä olevan yrityksen toiminnaksi. Opinnäytetyöni keskeisenä sisältönä oli Kotipesän palvelumuotoilu, jotta palvelua on mahdollista monistaa Lontoon eri vähemmistökieliryhmille uuden Bilingual Potential -yrityksen toimintana. Toteutin opinnäytetyöni toimintatutkimuksena ja menetelmäni käytin yhteissuunnittelua, havainnointia sekä tutkimuspäiväkirjaa.</p> <p>Opinnäytetyöni keskittyi palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheisiin. Kehitystyön tuotoksena konseptoin Kotipesän tuotannolliset rakenteet. Tässä vaiheessa palvelumuotoiluprosessia on mahdollista lanseerata Kotipesän uusi palvelumalli. Muille Lontoon vähemmistökielille palvelu voidaan lanseerata aikaisintaan syksyllä 2017, koska henkilökunnan koulutus täytyy järjestää ensin. Bilingual Potential -yrityksen palveluiden monistaminen muille Lontoon vähemmistökielille luo yritykselle laajan potentiaalisen kohderyhmän.</p>	
Asiasanat kulttuurituotanto, palvelumuotoilu, toimintatutkimus, kaksikielisyys, vähemmistökielet	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Cultural Management Degree Programme

ABSTRACT

Author Marja Virtanen	Number of Pages 48
Title Service Design for operational model of developing minority language skills with joy – Case: Kotipesä, London	
Supervisors Minna Hautio & Iina-Maria Piilinen	
Subscriber and Mentor Bilingual Cake & Soile Pietikäinen	
Abstract <p>London has a large bilingual adult population. Unfortunately many of their children do not grow into bilingual teenagers and adults. In order to prevent this phenomenon Sociologist Soile Pietikäinen has developed operational models for inspirational learning of minority languages. This was achieved through community-based voluntary work and academic research. The Case of my thesis is Kotipesä which is one of the operational models developed by Pietikäinen. Kotipesä aims to develop high-level literacy for bilingual children with joy. The Subscriber of my thesis was Sole trader business called Bilingual Cake.</p> <p>The two-year pilot period of Kotipesä is ending and a new service model will be transferred to Pietikäinen`s emerging social enterprise. The main content of my thesis was service design for Kotipesä. Through service design it is possible to extend the new service model to various minority language groups in London as part of the services provided by the new social enterprise called Bilingual Potential. I carried out my thesis as an action research project by using professional teamwork, observation and research diary as my methods.</p> <p>My thesis focused on the first phase of the service design process. As a thesis output I conceptualised Kotipesä`s production structures. At this stage of service design process it is possible to launch the new service model of Kotipesä. However, the service can`t be launched earlier than in autumn 2017 for London's other minority languages, because the staff training program need to take place first. Extending Bilingual Potential services to other London's minority languages the social enterprise can potentially reach an extensive target audience.</p>	
Keywords cultural management, service design, action research, bilingualism, minority languages	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KOTIPESÄ -PILOTTI JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ	7
2.1 Vähemmistökielten asema Iso-Britanniassa	7
2.2 Arvopohja ja tuotannolliset toimintaperiaatteet	9
2.3 Toiminnan sisältö	11
3 PALVELUMUOTOILU	13
3.1 Asiakasymmärrys	14
3.2 Palvelun konseptointi	14
3.3 Koemallinnus ja lanseeraus	18
4 TOIMINTATUTKIMUS JA AINEISTONKERUUMENETELMÄT	20
4.1 Yhteissuunnittelu	21
4.2 Havainnointi	26
4.3 Tutkimuspäiväkirja	27
5 KOTIPESÄN KONSEPTOINTI	29
6 PALVELUKONSEPTIN KOEMALLINNUS	35
7 TULOSTEN JA KEHITYSTYÖN ARVIOINTI	41
7.1 Tulosten arviointi	41
7.2 Kehitystyön arviointi	42
8 LOPPUPÄÄTELMÄT	46
LÄHTEET	49

1 JOHDANTO

Lontoossa asuu huomattava määrä kaksikielisiä aikuisia. Kaksikielisyydestä on hyvin monia erilaisia määritelmiä. Tässä tutkimuksessa käytetään opinnäytetyön tilaajan käyttämää funktionaalista määritelmää, jonka mukaan kaksikielinen ihminen on kuka tahansa, joka pystyy tarvittaessa vaihtamaan käyttämänsä kielen toiseen kieleen. Iso-Britannian tilastokeskuksen viimeisimmän väestölaskennan 2011 mukaan Lontoon asukkaista noin 3 miljoonaa (36,7 %) on syntynyt Iso-Britannian ulkopuolella (Office for National Statistics 2012, 13). Muualla syntyneet aikuiset osallistuvat yhteiskuntaan englannin kielellä, mutta suurimmalla osalla heistä on myös korkean tason kaksikieliset taidot ja syvä kulttuurienvälinen ymmärrys. Vuoden 2011 väestölaskennan mukaan Lontoon asukkaista noin 1,7 miljoonaa (22,1 %) ilmoitti pääkielekseen muun kielen kuin englannin kielen (Office for National Statistics 2013, 1).

Edwards (2011, 27) huomauttaa, että ihmisen etninen tausta ei automaattisesti tarkoita sitä, että ihminen puhuisi esimerkiksi muita kieliä kuin englannin kieltä. Lontoon aikuisten vähemmistökielitaidot on mahdollista siirtää nuoremmalle sukupolvelle, mikä olisi suuri inhimillinen voimavara. Kuitenkin monet kaksikielisten aikuisten Lontoossa syntyneet lapset eivät kasva kaksikielisiksi nuoriksi ja aikuisiksi. (Pietikäinen 2015a, 1) Suurin osa kyseisistä lapsista ja nuorista opiskelee Lontoon kouluissa englannin kieli äidinkielenään.

Opinnäytetyöni tilaaja on Bilingual Cake -toiminimiyritys. Opinnäytetyöni Case: Kotipesä on yksi monista yrityksen luomista toimintamalleista kehittämään kaksikielisten lasten vähemmistökielitaitoa. Kotipesän kaksivuotinen pilottivaihe on nyt sulkeutuksessa ja valmis palvelumalli ollaan siirtämässä uuden yrityksen toiminnaksi. Kyseessä on tänä vuonna (2015) Lontooseen perustettava yhteiskunnallinen yritys nimeltä Bilingual Potential. Yritys pyrkii tarjoamaan palveluita vähemmistökielten innostavaan oppimiseen, palauttamaan jo menetetty vähemmistökieli sekä vieraiden kielten kiinnostavaan oppimiseen. Opinnäytetyöni keskeisenä sisältönä on Kotipesän palvelumuotoilu, jotta palvelua voidaan monistaa eri vähemmistökieliryhmille Bilingual Potential -yrityksen toimintana.

Opinnäytetyöni keskittyy palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheisiin. Kerätyn materiaalin perusteella konseptoin Kotipesän tuotteistamisen rakenteet. Konseptoinnin haasteena on, että asiakkaan voi olla vaikea ymmärtää miten uusi palvelu toimii ja miten palvelun toiminta johtaa vähemmistökielitaidon kehittymiseen. Opinnäytetyöni ei ole tieteellinen tutkimus, vaan organisaation ongelman ratkaisuun tähtäävä ammatillinen kehitystyö. Metodologiana käytän toimintatutkimusta ja menetelminäni käytän yhteissuunnittelua, havainnointia sekä tutkimuspäiväkirjaa.

Kotipesä pilotti on ollut käynnissä syksystä 2013 lähtien. Minä olen ollut mukana syyskuusta 2014, pilotin toisen toimintavuoden alusta lähtien. Uutena tulokkaana oma asemani pilottiin toimii hyvänä lähtökohtana selvittämään toiminnan rakenteita ja sisältöä ulkopuolisen näkökulmasta. Lontooseen muutettuani minusta on tullut maahanmuuttaja sekä vähemmistöryhmän jäsen. Ydinperheeni arkielämä koostuu kolmen eri kielen kieliyhdistelmästä. Vähemmistöryhmän edustajana ymmärtää kuinka tärkeää, mutta myös vaikeaa on siirtää vähemmistökielitaidot seuraaville sukupolville.

2 KOTIPESÄ -PILOTTI JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Opinnäytetyöni tilaajan Bilingual Cake -toiminimiyrityksen taustalla on sosiologi Soile Pietikäinen, joka on omistanut vuosia globaalin maahanmuuton kielikysymysten ymmärtämiseen. Pietikäinen on tehnyt 15 vuotta yhteisöpohjaista vapaaehtoistyötä kokeillen sovellutuksia vähemmistökielten oppimiseen. Samalla Pietikäinen toimi myös tutkijana ja opettajan kouluttajana Lontoon yliopistoissa. Vuosina 2008–2012 Pietikäinen keskittyi Koneen säätiön rahoittamaan yhteisöetnografiseen tutkimukseen, joka käsitteli miten kielen omaksuminen sekä menetys tapahtuvat kaksikielisten perheiden sekä vähemmistöyhteisöjen jokapäiväisessä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Yhteisöetnografian tutkimustieto ei jäänyt vain teoriaksi, sillä Pietikäinen siirsi tutkimuksen aikana kehitetyn oppimismetodologian käytäntöön Kotipesä -pilottina syksyllä 2013. (Pietikäinen 2015b)

Kotipesä -pilotti on ollut toiminnassa vuosina 2013–2015. Opinnäytetyöni käsittelee pääsääntöisesti Kotipesän toista toimintavuotta 2014–2015, koska aloitin tutkimukseni pilotin toisen toimintavuoden alussa. Kotipesän idea perustuu siihen, että koko perhe on mukana toiminnassa.

Vähemmistökielen menetyksen ilmiötä on tutkittu laajasti. Silti monet ihmiset, jotka perustavat kaksikielisen perheen, eivät välttämättä tiedä kuinka ongelmallista on kehittää lapsista kaksikielisiä. (Pietikäinen 2015b) Kotipesän toiminta on suunnattu lapsille ja vanhemmille. Perinteisesti opetus suunnataan pelkästään lapsille. Barbara Zurer Pearson (2007, 399–410) on kuitenkin osoittanut empiirisen tutkimuksen tuloksena, että jopa yli 80 % lapsen vähemmistökielitaidosta riippuu vanhemman toimista. Tässä luvussa esittelen vähemmistökielten asemaa Iso-Britanniassa sekä Kotipesän arvopohjaa, tuotannollisia toimintaperiaatteita ja toiminnan sisältöä.

2.1 Vähemmistökielten asema Iso-Britanniassa

1980-luvun puolivälissä Iso-Britannian valtiovallan taholta asetettiin selkeäksi prioriteetiksi, että lapset opiskelevat kouluissa englannin kieltä ja englannin kielellä. Tämä

on tarkoittanut sitä, että vähemmistökielten opetus on jäänyt suurimmaksi osaksi vähemmistöyhteisöjen vastuulle. Perinteisesti Iso-Britanniassa on keskitytty opettamaan länsieurooppalaisia vieraita kieliä, esimerkiksi ranskaa, saksaa sekä espanjaa. 2000-luvulla linjaukseen on tullut kuitenkin pehmennyksiä ja vieraiden kielten opetusta on laajennettu Euroopan ulkopuolisiin kieliin, esimerkiksi kiinaan sekä arabiaan. Monet ihmiset, mukaan lukien jotkut poliitikot, eivät kuitenkaan suhtaudu kovin positiivisesti keskusteluun, mikä ympäröi uusien vähemmistökielten opetusta. (Edwards 2011, 33.) Toisin kuin Suomessa, Iso-Britanniassa ei ole kotikielen opetusta koulujärjestelmän puitteissa. Muita kieliä opetetaan Iso-Britannian kouluissa vieraina kielinä, ei kehittämään jo olemassa olevaa kotikielitaitoa. (Pietikäinen 2015c.)

Maahanmuutto ja vähemmistökielet nähdään valitettavan usein ongelmana eikä positiivisena voimavarana. Iso-Britannian iltapäivälehdissä on vastustettu, että veronmaksajien rahoja käytetään maahanmuuttajien oman äidinkielen opettamiseen (Jeory 2012). Vähemmistöyhteisöt tarjoavat omille lapsilleen vähemmistökielten opetusta Iso-Britanniassa. Opetus perustuu enimmäkseen vapaaehtoistyöhön ja vahvaan tahtoon auttaa lapsia oppimaan vähemmistökieli. (Pietikäinen 2015b). Vähemmistökielten menetys on vahingollista sosiaaliselle yhteenkuuluvuudelle ja voi johtaa vieraantumiseen, alisuoriutumiseen koulussa sekä kommunikaatio-ongelmiin perheissä (Pietikäinen 2015a, 1).

Erityisesti toisen sukupolven maahanmuuttajat ovat väliinputoajia. Ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajat ovat ihmisiä, jotka muuttavat asumaan kotimaasta toiseen maahan. Toisen sukupolven maahanmuuttajat ovat ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajien lapsia. Kolmannen sukupolven maahanmuuttajat ovat ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajien lastenlapsia. (Pietikäinen 2014.) Ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajilla yleisesti ottaen on oma äidinkielen taito valmiina muuttaessaan uuteen asuinmaahan. Toisen sukupolven maahanmuuttajilla vanhempien äidinkieli ei kuitenkaan kehity suoraan asuinmaan arkielämän kautta.

Käytännön esimerkkinä vähemmistökielen asemasta esittelen Kotipesän yhden lapsen peruskoulun opettajan edellistä työpaikkaa. Opettaja kuvasi oppilailleen, että eräässä peruskoulussa Lontoon East End:issa suurin osa koulun oppilaista puhuu äidinkielenään bengalin kieltä. Koulun yleisenä käytäntönä on, että bengalin kieltä ei

saa puhua koulupäivän aikana. Jos oppilaat jäävät kiinni bengalin kielen käyttämisestä esimerkiksi välitunnilla, oppilaille annetaan jälki-istuntoa.

Kotipesä on kaksikielisyyden ammattitaitoon perustuvan oppimismetodologian myötä kehitetty toimintamalli kaksikielisille perheille. Kotipesässä ei opiskella vähemmistökieltä. Sen sijaan vähemmistökieltä käytetään kiinnostavien asioiden tekemiseen syntyperäisten puhujien eli vanhempien kanssa. Toiminta on perhekeskeistä. Perheille tarjotaan menetelmiä, joiden avulla lasten vähemmistökielitaidon on mahdollista kehittyä arkielämän sosiaalisen vuorovaikutuksen, Kotipesän yhteisön sekä innostavan oppimisen myötävaikutuksena.

2.2 Arvopohja ja tuotannolliset toimintaperiaatteet

Kotipesän oppimismetodologian kolme tärkeintä arvoa ovat demokraattisuus, kestävä tulevaisuus sekä lapsen oikeus oman perheen kieleen ja kulttuuriin. Demokraattisuus tarkoittaa Kotipesän yhteydessä lasten ja aikuisten mahdollisuutta vaikuttaa Kotipesä toiminnan sisältöön. Erityisesti luvussa 4.1 kuvaan miten demokraattisuus toteutuu Kotipesän toiminnassa. Kotipesän oppimismetodologia tähtää myös siihen, että lapset ja vanhemmat yhdessä selvittävät maailmanlaajuisen ympäristöongelman lähtökohtia ja kestäviä tulevaisuuden ratkaisumalleja.

Sukupolvien välisen kielellisten oikeuksien periaatteet on täsmennetty vuonna 1989 YK:n yleissopimuksessa lapsen oikeuksista (United Nations Human Rights 1989). Alla oleva sopimuksen 30 artikla käsittelee vähemmistökielten oppimisen ja käyttämisen oikeutta asuinmaasta riippumatta. Kotipesän oppimismetodologian ja yhteisön avulla vaalitaan edellä mainittuja arvoja.

Article 30

Every child has the right to learn and use the language, customs and religion of their family, regardless of whether these are shared by the majority of the people in the country where they live (Unicef United Kingdom 2015).

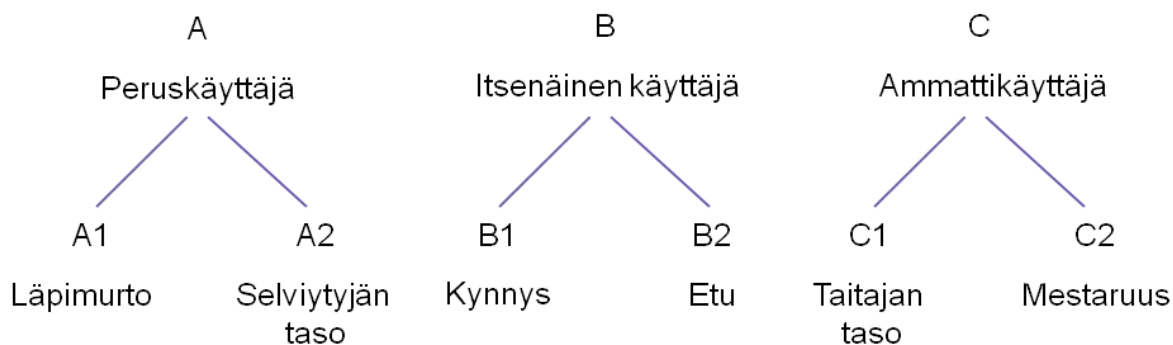
Kotipesä toimii oppivana yhteisönä, joka luo edellytyksiä yhdessä oppimiseen ja tutkimiseen sekä innostumisen ja onnistumisen kokemuksiin. Lasten ja aikuisten yh-

dessä tekeminen ja osallisuuden kokemukset vahvistavat yhteisöä. Yhteisön jäsenet voivat luoda myönteisen ja realistisen käsityksen itsestään ja kehittää luontaista koekielun ja tutkimisen haluaan. Fyysistä aktiivisuutta hyödynnetään oppimisessa. Oppiva yhteisö rohkaisee jäseniään yrittämään ja oppimaan myös virheistä. Yhteisö tukee vahvuuksien löytämistä ja hyödyntämistä. (Opetushallitus 2015a.) Luvussa 4.1 annan esimerkkejä siitä kuinka Kotipesä toimii oppivana yhteisönä.

Kotipesän toisena toimintavuonna mukana on ollut seitsemän perhettä. Osa perheitä asuu Lontoossa ja osa perheitä asuu muualla Iso-Britanniassa. Lapsia on yhteensä 13 ja he ovat 8–13-vuotiaita. Neljä perhettä on kokonaan suomalaisia ja kolmessa perheessä vanhemmista yksi on suomenkielinen ja toinen vanhempi puhuu muuta kieltä. Neljä toisen toimintavuoden perheitä oli mukana myös Kotipesän ensimmäisenä toimintavuotena 2013–2014.

Lontoossa asuessani olen huomannut, että ulkosuomalaisilla lapsilla iän karttuminen ei välttämättä tarkoita suomen kielitaidon kasvua. Ilmiön vuoksi Kotipesässä jokaisen lapsen vähemmistökielitaidon kehittymistä edistetään henkilökohtaisen kielitaitotason mukaisesti, mutta silti kaikki lapset toimivat samassa oppivassa yhteisössä. Kotipesän lasten kielitaidon tasoa mitataan Eurooppalaisen kielitaidon viitekehyksen mukaisesti.

Euroopan johtava ihmisoikeusjärjestö Euroopan neuvosto (Council of Europe 2015a) on kehittänyt Eurooppalaisen kielitaidon viitekehyksen Common European Framework of Reference for Languages (CEFR). Kielitaidon viitekehys tarjoaa yhteisen perustan muun muassa kielen opetusohjelmien, opetussuunnitelmien, tutkimusten ja oppikirjojen laatimiseen Euroopassa. Kielitaidon viitekehyksessä on asetettu taitotasoasteikko, jonka avulla on mahdollista mitata kielitaidon edistymistä. (Council of Europe 2015b, 1.) Kielitaidon osa-alueet on jaettu ymmärtämiseen, puhumiseen ja kirjoittamiseen. Nämä osa-alueet on jaettu myös taitotasoille, jotka yksinkertaisen mallin mukaan määräytyvät seuraavan kaavion mukaisesti. (mt. 23–26).



Kaavio 1: Eurooppalaisen kielitaidon viitekehyksen taitotasoasteikko

Lähde: Council of Europe 2015b, 23

2.3 Toiminnan sisältö

Kotipesän yhteen toimintavuoteen kuuluu 10 kontaktipäivää. Ennen jokaista kontaktipäivää Kotipesän aikuisille lähetetään uutiskirje, jossa käsitellään tulevan kontaktipäivän sisältö. Kontaktipäivät sijoittuvat yleisesti ottaen jokaisen kuukauden viimeiseen sunnuntaihin syyskuusta kesäkuuhun. Lontoon Merimieskirkko on toiminut Kotipesän yhteistyökumppanina syksystä 2013 lähtien ja tarjonnut tilat kontaktipäiville. Tilan kokonaisvaltainen hyödyntäminen on tärkeässä osassa Kotipesän idean toimivuutta. Tilaa saa hyödyntää oman tarpeensa mukaan. Voi esimerkiksi istua sohvilla, maata pöydillä tai vaikka kieriskellä lattialla. Ennen kontaktipäiviä lapset tekevät kotona vuoden projektiin ja kirjallisuuteen liittyviä tehtäviä.

Ensimmäisenä pilottivuonna projektina oli lasten toivomuksesta oma dokumenttielokuva Roskapyörre, joka kertoo valtameriin ajautuneesta muovijätteestä. Toisena toimintavuonna projektina on kokeiltu aikuisten toivomuksesta Etäkoulu Kulkurin tarjoamia äidinkielen kursseja kotiopetuksessa. Etäkoulu Kulkuri tarjoaa Suomen peruskoulun mukaisia etä- ja verkkokursseja ulkosuomalaisille lapsille suomen kielen opiskeluun (Etäkoulu Kulkuri 2015). Ensimmäisenä toimintavuonna kokeiltiin myös Etäkoulu Kulkurin historian kurssia. Se ei kuitenkaan toiminut Kotipesässä ja kurssi jätettiin pois. Kahden pilottivuoden aikana kirjallisuutta on käsitelty otsikolla Kunnari.

Kunnari perustuu alun perin Netlibris-kirjallisuuspiirien luomaan lukudiplomiin, jolle opetushallitus on rahoittanut nettisivut (Opetushallitus 2015b). Joka kuukausi lapset lukevat kotona kirjan suomen kielellä lukudiplomin kirjatarjottimien alta. Lapset kirjoittavat myös kuukausittain elämäspäiväkirjaa lukemansa kirjan henkilön näkökulmasta. Elämäspäiväkirjat esitellään tulevana kontaktipäivänä.

Kontaktipäivien sisällöt ovat vaihdelleet eri kuukausina, mutta rakenne on pysynyt suhteellisen samanlaisena. Kontaktipäivät alkavat kaikkien yhteisellä lämmittelyllä, jossa käytetään draaman keinoja. Syksyllä 2014 kontaktipäivien aikana keskityttiin tekemään omaa sanomalehteä ja keväällä 2015 on valmisteltu teatteriesitystä Kotipesän kevätjuhlaan. Toisena toimintavuonna on ollut ensimmäistä kertaa käytössä Kotipesän vanhemman ehdottama ja toteuttama Suomen historian oppikokonaisuus lapsille. Historian tunnin aikana muut aikuiset pitävät kokouksen kotona tehtävien peruskoulun äidinkielen kurssien kotiohjauksesta. Kunnari-tunnilla lapset lukevat ääneen kotona kirjoitetut elämäspäiväkirjat ja muut lapset kuuntelevat esimerkiksi tyynyjen päällä maaten. Kunnari-tunnin aikana tehdään myös kirjallisuusanalyysiä kotona luetuista kirjoista. Kontaktipäivä päättyy kaikkien yhteiseen lopetukseen, jonka aikana tehdään lyhyt kokoava draamallinen harjoitus.

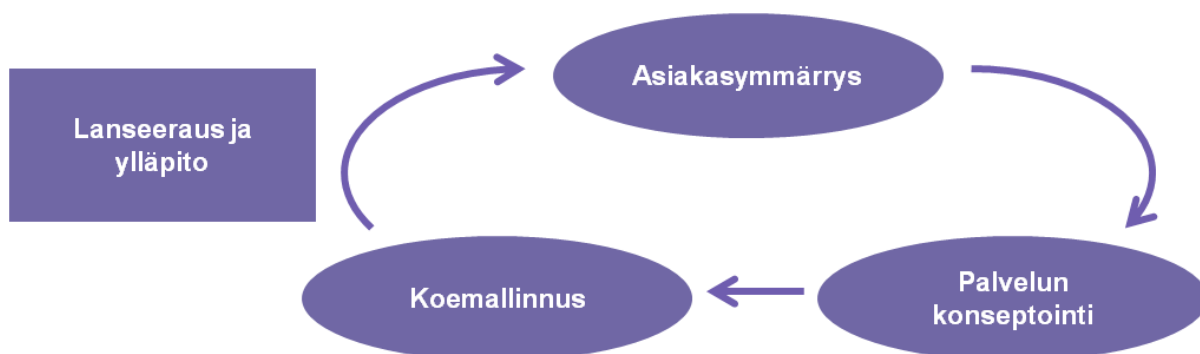
Kaksi vuotta kestäneen Kotipesä -pilotin tarkoituksena on ollut selvittää mikä on paras mahdollinen palvelumalli Kotipesälle. Kahden vuoden aikana kokeiltiin kahta hyvin erilaista tapaa toimia. Ideat pilotin tulevaisuudesta ovat vaihtuneet ja muokkautuneet monesti lyhyessäkin ajanjaksossa opinnäytetyöni prosessin aikana. Kotipesässä kilpailevat keskenään lasten sekä vanhempien tarpeet. Molempien tarpeita täytyy pystyä tyydyttämään. Vanhemmilla on kuitenkin enemmän valtaa, koska he tekevät päätöksen ryhmään osallistumisesta, vaikka Kotipesän prioriteetti on lasten tarpeissa. Kotipesän palvelumuotoilun lähtökohtana on siirtää uuteen palvelumalliin molempien pilottivuosien parhaat puolet.

3 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilun avulla palveluiden kehitystyötä tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa luovan työn pohjalta. Yhteissuunnittelu käyttäjän kanssa yhdistää kulttuurisen, sosiaalisen sekä inhimillisen vuorovaikutuksen alueet. Tämä palvelujen alaa viime vuosina vallannut luova ihmiskeskeinen suunnittelun prosessi toimii vuorovaikutteisen työskentelyn avulla sykleissä luomalla koemalleja sekä testaamalla niitä. (Miettinen 2011, 21–27.)

Muotoiluaajattelussa (design thinking) tunnetaan empatiaa muita kohtaan, huomataan asiat, joita muut eivät huomaa ja hyödynnetään tätä innovaation lähteenä. Muotoiluaajattelun keinoa käytetään yrityksissä kehittämään innovatiivisia ratkaisumalleja ja liiketoimintamalleja. Koiviston (2009) mukaan palvelumuotoilun tavoitteena on palvelukokonaisuus, joka on asiakkaalle haluttava ja käyttökelpoinen sekä palvelun tuottajalle tehokas. Palvelumuotoilun prosessista on erilaisia määritelmiä. Prosessia sovelletaan kehitystyön käyttötarkoituksen mukaisesti. (mt. 27–35.)

Opinnäytetyössäni käytän Miettisen (2011, 35–37) esittämien kaavioiden mukaista palvelumuotoiluprosessin mallia. Kehitystyöni pääpaino on palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheissa eli asiakasymmärryksessä, palvelun konseptoinnissa sekä koemallinnuksessa. Prosessin alkuvaiheiden syklien jälkeen palvelu usein pilotoidaan tai lanseerataan. (mt. 27–38.) Tässä luvussa käsittelen palvelumuotoiluprosessin vaihteita.



Kaavio 2: Palvelumuotoiluprosessi

Lähde: Miettinen 2011, 35–37

3.1 Asiakasymmärrys

Palvelumuotoilun ensimmäinen vaihe asiakasymmärrys tarkoittaa asiakkaan tarpeiden, unelmien ja toiveiden hahmottamista. Asiakkaan ymmärtäminen sekä käyttäjätiedon hankkiminen auttaa löytämään kaupallistamisen uusia mahdollisuuksia. Käyttäjätietoa voi kerätä yhdessä käyttäjien kanssa tai itse kokeilemalla oppien. Käyttötilanteessa on hyvä havainnoida eri näkökulmia, asioita ja arvoja, jotka vaikuttavat palvelun käyttömotivaatioon. Palvelumuotoilussa havainnointi perustuu käyttäjien sekä suunnittelutiimin tulkintoihin. Koettu tieto tulkitaan suunnittelutiimin kanssa ja palvelulle luodaan merkityksiä käyttäjän näkökulmasta. (Hämäläinen, Vilkkä & Miettinen 2011, 61–68.) Palvelumuotoilussa yhteissuunnittelun lähestymistapa kuuluu asiakasymmärryksen kartoittamiseen (Miettinen 2011, 37).

Palvelun ideoinnin yhteissuunnittelu toteutuu suunnitteluyhteistyöllä eri alojen asiantuntijoiden kesken ottaen huomioon palvelun loppukäyttäjän roolin suunnittelun innoittajana. Yhteissuunnittelun työtapojen avulla pyritään ymmärtämään ihmisten kokemuksia ja tunteita sekä tukemaan ideoiden ilmaisemista. Yhteissuunnittelu luo mahdollisuuden käsitellä tiettyä asiaa käyttäjien sekä asiantuntijoiden eri näkökulmista. Kun näkökulmat tuodaan yhteen, voi paljastua uusia mahdollisuuksia, ongelmia ja ratkaisuja. (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 77–80.)

Kotipesän asiakasymmärryksen selvittämisen menetelminä käytin yhteissuunnittelua, havainnointia sekä tutkimuspäiväkirjaa. Kuvaan käyttämiäni menetelmiä luvussa 4. Palvelumuotoiluprosessin ensimmäisen vaiheen tuottamien ideoiden ja havaintojen pohjalta palvelu konseptoidaan.

3.2 Palvelun konseptointi

Konsepti konkretisoi palvelun keskeiset ominaisuudet, esimerkiksi palvelun tuotantotavan, rakenteen ja päävaiheet. Palvelukonseptin avulla voidaan myös kuvata palvelun tuottamiseen liittyviä rakenteita. Konsepti ei kuitenkaan vielä määrittele kokonaan

palvelua. Konseptoinnissa on hyvä kuvata miten palvelu tuottaa yritykselle lisäarvoa ja vastaa käyttäjien tarpeisiin. Konsepti toimii hyvänä välineenä uusien palveluideoiden esittämiseen yrityksen sisällä. Visualisointi helpottaa palvelun konseptin esittämistä. (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2011, 105–108.). Parantainen (2011) määrittää selkeän palvelun tuotteistamisen -mallin, jota hyödynsin Kotipesän konseptoinnissa.

Tuotteistamiselle on monta määritelmää. Parantainen (2011, 11) käsitteellistää tuotteistamisen työksi, jonka tuloksena asiantuntemus tai osaaminen jalostuu myynti-, markkinointi- ja toimituskelpoiseksi palvelutuotteeksi. Tuotteistamisen lupausvaiheen aikana on tarkoitus suunnitella sellainen lupaus, että se saa asiakkaan ostamaan palvelun. Seuraavaksi mainittujen lupausvaiheen pääkohtien avulla pystyy luomaan mahdollisimman myyvän lupauksen. Näiden vaiheiden avulla saa selville millaisen myyntipuheen tarvitsee ja samalla syntyvät myös markkinointimateriaalin ydinkohdat. (mt. 135.)

1. Valitse asiakas
2. Tunnista asiakkaasi ongelma
3. Selvitä, miksi ongelma on ratkaisematta
4. Kiteytä törkeä lupaus
5. Erotu kilpailijoista
6. Kerro palvelun hyödyt
7. Anna palvelutuotteellesi naseva nimi
8. Määritä hinta
9. Listaa toimitussisältö
10. Käsittele vastaväitteet

(mt. 6.)

Asiakasryhmän määrittäminen on hyvä aloittaa miettimällä kenen ongelmia halutaan ratkaista. Mitä epämääräisempi ja laajempi asiakasryhmä on, sitä vaikeampi palvelua on tuotteistaa. Asiakkaan ongelman määrittelemisessä kannattaa aloittaa arkisista ja päivittäisistä ongelmista. (mt. 143–152.)

Se miksi asiakkaan ongelmaa ei ole ratkaistu aikaisemmin voi johtua siitä, että 99 % ihmisistä on perässähiittäjiä. Eli monet ihmiset seuraavat tarkasti mitä muut ihmiset tekevät ja perustavat esimerkiksi ostopäätöksensä siihen, mitä enemmistö ajattelee ostoksesta. Voi myös olla, että asiakkaalla on ongelma, mutta hän ei tiedosta tai ei halua tunnustaa sitä. (mt. 161.) Palvelun iskulause asiakkaalle lupaa auttaa asiakasta ongelman kanssa.

Asiakkaalle tulee antaa palvelusta törkeä lupaus, joka saa asiakkaan uteliaaksi ja jopa epäuskoiseksi. Lupauksen tulisi olla helposti mitattavissa ja sen pitäisi erottua kilpailijoiden lupauksista. Ennen kaikkea lupaus houkuttaa ostamaan. (Parantainen 2012, 45.) Iskulausetta ei kuitenkaan kannata jäädä liikaa pohtimaan. Voi ensin esimerkiksi kehittää muutaman minuutin hissipuheen, jonka jokainen kohderyhmään kuuluva asiakas ymmärtää kerta kuulemalta. (Parantainen 2011, 164.) Lupauksen jälkeen on hyvä pohtia miten koko palvelu eroaa kilpailijoista.

Palvelun on viisainta erottua kilpailijoista selvästi. Jos markkinoilla on tarjolla useita samanlaisia palveluja ja asiakas ei huomaa palveluissa oleellisia eroja, asiakkaan näkökulmasta ainoaksi erottavaksi tekijäksi jäävät vain palveluiden hinnat. Tämän takia palvelusta saatu hyöty on syytä miettiä tarkoin. Jos palvelun hyötyä ei ole mahdollista muuttaa rahaksi, täytyy vain myydä lupauksia ja toivoa. Tässä tapauksessa asiakas miettii varmasti, onko luvattu hyöty ollenkaan totta. (mt. 167–171.) Kilpailijoista erottumista voi myös helpottaa palvelun vetoava nimi.

Palvelun nimen valitseminen voi olla haastavaa puuhaa. Hyvä nimi on tärkeämpi kuin moni luulisi. Nimet herättävät tahtomattaan mielikuvia, joko myönteisiä tai kielteisiä. Nimen luomat myönteiset mielikuvat ovat usein mitattavina suoraan rahallisesti. Yksinkertaisuudessaan nimen valintaprosessissa kannattaa etsiä paljon hyviä nimiä, karsia kelvottomat ehdokkaat pois ja valita jäljelle jääneistä ehdokkaista paras. (mt. 173–177.) Nimen kehittämisen jälkeen tulee määrittää palvelun hinta.

Hinnan määrittely kannattaa aloittaa palvelun tuotantokustannuksen laskemisella. Kustannuksen lisäksi hintaan lisätään sopivalta tuntuva kate joka on esimerkiksi 30 % myyntihinnasta. Tämä kustannusperusteinen hinnoittelu voi kuitenkin joissain tapauksissa olla kaikista huonoin hinnoittelutapa. Joskus on järkevämpää hinnoitella

asiakkaan saaman hyödyn mukaan. Ainakin niissä tilanteissa, kun hyöty tai arvo on laskettavissa selkeästi rahaksi. Jos hyöty on suuri, sen perusteella palvelun hintaa voi selvästi nostaa kustannusperusteisesta suuremmaksi. Kuitenkin maksullisten palveluiden täytyy olla asiakkaan mielestä hintansa arvoisia. (Parantainen 2012, 60.) Asiakkaan hyödyn perusteella tehtyä hinnoittelua voi helpottaa palvelun toimitussisällön listaaminen.

Palvelun toimitussisältö tarkoittaa sitä mitä hintaan sisältyy ja mitä siihen ei sisälly. Toimitussisältöön listataan miten palvelu etenee käytännössä sekä millaisella aikataululla ja formaatilla. On myös hyvä huomioida mitä konkreettista asiakas saa luvattujen hyötyjen lisäksi. (Parantainen 2011, 182.)

Palvelua markkinoidessa on hyvä ottaa huomioon seuraavaksi esittelemäni neljä yleisintä asiakkaan vastaväitettä. Väitteet voivat tarkoittaa oikeasti sitä mitä asiakas sanoo. Toinen vaihtoehto on, että vastaväitteiden taustalla on jokin muu syy, jota asiakas ei välttämättä itse tiedosta tai halua kertoa. (mt. 185.)

1. *Meillä on jo kaikki kunnossa*, tulee esille erityisesti, kun asiakkaalle ehdotetaan ratkaisua ongelmaan, jonka asiakkaan tai kilpailijan olisi pitänyt osata hoitaa.
2. *Tuote on liian kallis*, on yleinen asiakkaan hätävalhe, jos esimerkiksi asiakas ei ymmärrä palvelun hyötyjä. Harvat asiakkaat ovat halukkaita tunnustamaan, etteivät ymmärtäneet markkinointihenkilön selityksiä. Hyvä markkinointihenkilö tarkastaakin aina jatkokysymysten avulla, onko asiakas kärryillä palvelusta.
3. *Nyt ei ole aikaa*, on myös läpinäkyvä selitys. Kaikilla on aikaa, kyse on vain siitä mihin aikamme käytämme. Eli jos asiakas sanoo, että ei ole aikaa, niin hän tarkoittaa, että hänellä ei ole aikaa kyseiselle palvelulle. Tämä kertoo kuitenkin palvelun markkinointihenkilölle, että palvelun lupaus ei ole välttämättä tarpeeksi järeä.
4. *Teemme tuon itse*, palveluntarjoajan pahin kilpailija on aina asiakas itse. On erittäin harvinaista, että palvelu ratkaisee niin tuoreen ongelman, ettei asiakas olisi keksinyt siihen omaa ratkaisuaan tai kiertotietään. Markkinointi-

henkilön ehdottaessa palvelua, hän saattaa huomaamattaan esittää asiakkaalle uhkauksen.

(mt. 185–187.)

Sovelsin Kotipesän konseptointiin Parantaisen palvelun tuotteistamisen -mallia lupausvaiheesta (mt. 133–196). Kokosin Kotipesän tuotteistamisen rakenteet taulukoksi, jonka esittelen luvussa 5. Seuraavassa luvussa palaan Miettisen esittämään palvelumuotoiluprosessin kolmanteen vaiheeseen (Miettinen 2011, 35–37). Palvelun konseptoinnin jälkeen konsepti koemallinnetaan.

3.3 Koemallinnus ja lanseeraus

Palvelukonseptin koemallinnuksella eli prototypoinnilla arvioidaan konseptin toteutettavuutta. Kurvinen (2007) toteaa, että prototyyppi sisältää esityksen tuotteesta sekä ihmisten välisen sosiaalisen vuorovaikutuksen. Ideoiden konkretisointi on prototypoinnin lähtökohtana. Prototypoinnissa on tärkeää, että virheet ja ongelmat havaitaan ajoissa, koska muuten ne voivat käydä kalliiksi yritykselle kehitystyön edetessä. Eri-laiset palvelut vaativat erilaisia menetelmiä prototypointiin sekä konseptin arviointiin. (Vaahtojärvi 2011, 129–135.)

Tarinan kerronta oli tärkeässä roolissa Kotipesän prototypoinnissa. Tarinalla on mahdollista välittää konseptin toiminnallisuus ja vakuuttaa palvelun arvo ihmisille myös todellisessa maailmassa. Palvelun prototypoinnin arviointi on haasteellista, koska toimivuuden, haluttavuuden ja asiakkaan tarpeen tyydyttämisen lisäksi palvelun käyttökokemus tulee olla toivotunlainen. Kotipesän prototypoinnin arviointimenetelminä käytettiin työryhmäarviointia sekä fokusryhmäkeskustelua. Työryhmäarvioinnin (Keinonen & Jääskö 2004) tarkoituksena on selvittää asiantuntijan sekä ryhmän näkemystä arvioitavasta konseptista. Fokusryhmäkeskustelussa (Nielsen 1997) ajatukset ja ideat tulevat esiin yleensä spontaanisesti. Nielsen (1997) huomauttaakin, että fokusryhmän kohdalla on hyvä muistaa, että osallistujat voivat sanoa esimerkiksi pitävänsä jostakin tai tarvitsevansa jotakin, vaikka todellisuudessa asia ei olisikaan niin. Prototypointi voi päättyä pilotointiin tai lanseeraukseen. (Vaahtojärvi 2011, 132–139.)

Pilotointi on usein resursseja vaativa ponnistus. Sen vuoksi on hyödyllistä arvioida pilotoitava konsepti sen tuotettavuuden kannalta. Vaahtojärven tekemien palvelusuunnittelijoiden haastattelujen perusteella prototyyppi keskittyy asiakkaan tarpeeseen ja pilotointi on usein järjestelmän testausta. Yrityksillä prototypointi painottuu enimmäkseen pilottiin, jos pilotti pystytään näkemään yhtenä prototypoinnin muotona. Seuraavaksi palvelu lanseerataan ja aloitetaan palvelun seuranta. (mt. 131–137.)

Palvelua julkistettaessa joutuu huolehtimaan useista sidosryhmistä hiukan eri tavoin. Sidosryhmiä voivat olla esimerkiksi palvelun tuotantoon osallistuva henkilökunta, alihankkijat, yhteistyökumppanit, pilottiasiakkaat, asiakkaat sekä tiedotusvälineet. Jokainen on kiinnostunut kaikkein eniten omasta ryhmästään. Jokaiselle ryhmälle tulee esittää uusi palvelu kyseisen ryhmän hyötyjen kannalta. (Parantainen 2011, 225.) Parantainen (2012, 36) huomauttaa myös, että jos tuotteistaa kuukauden, kannattaa varata uutuuden sisäiseen markkinointiin ainakin kuusi kuukautta.

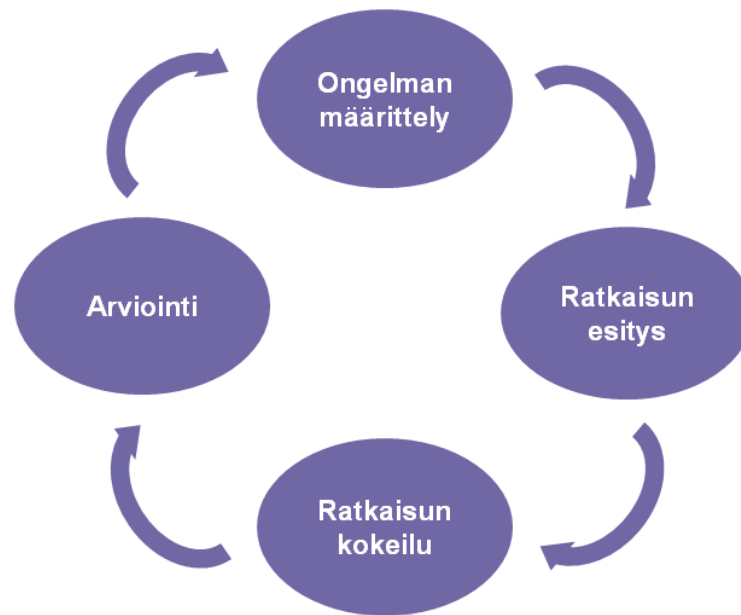
Kotipesän pilottivuosien aikana toimintamallia kehitettiin ja testattiin. Tarkastelen Kotipesän uuden palvelukonseptin prototypointia luvussa 6. Seuraavissa luvuissa 4,5, ja 6 esittelen palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheet kehitystyöni näkökulmasta.

4 TOIMINTATUTKIMUS JA AINEISTONKERUUMENETELMÄT

Toteutin opinnäytetyöni toimintatutkimuksena. Toimintatutkimus on hyödyllinen metodologia muuttamaan ja parantamaan asioita paikallisella tasolla. Toimintatutkimuksen isänä pidetyn Kurt Lewinin oman työn tarkoituksena oli nimenomaan parantaa heikommassa asemassa olevia ryhmien elämän mahdollisuuksia, muun muassa asumista, työllisyyttä, ennakkoluuloja, sosiaalistumista sekä koulutusta. (Cohen, Manton & Morrison 2007, 297.) Luvussa 3 käsitellyn palvelumuotoiluprosessin tapaan (Miettinen 2011, 21–27) toimintatutkimus kohdistuu ihmisten sosiaaliseen toimintaan, joka puolestaan perustuu vuorovaikutukseen (Heikkinen 2008, 16). Toimintatutkimukseen kuuluu olennaisesti toiminnan kehittäminen tai muuttaminen, yhteissuunnittelu, kriittinen arviointi sekä tutkijan osallistuminen muutosprosessiin (Kananen 2012, 41–42).

Toimintatutkimus vaatii tutkijalta syvää ilmiöön perehtymistä, koska toimintatutkimus tähtää muutokseen, sen kokeiluun ja läpiviemiseen. Virhetulkinnat voivat olla taloudellisesta kohtalokkaita tutkimuksen muutoksen läpiviemisessä (Kananen 2009, 24.) Luvussa 3.3 todettiin, että myös palvelun prototyponnissa on tärkeää huomata virheet ajoissa (Vaahtojärvi 2011, 129).

Toimintatutkimus etenee sykleittäin. Syklin vaiheiden perusajatuksena on ongelman määrittely, ratkaisun esitys, ratkaisun kokeilu sekä arviointi. (Kananen 2009, 28.) Useiden peräkkäisten syklien avulla muodostuu kokeilujen sekä kriittisen arvioinnin vuorovaikutuksena etenevä spiraali. (Heikkinen 2008, 19). Seuraavassa kaaviossa ilmenevät toimintatutkimuksen syklin vaiheet. Toimintatutkimuksen syklistä voi huomata samankaltaisuuksia luvussa 3 kuvatun palvelumuotoiluprosessin syklin (Miettinen 2011, 35–37) kanssa.



Kaavio 3: Toimintatutkimuksen sykli

Lähde: Kananen 2009, 28

Toimintatutkimus voi pitää sisällään laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä. Toimintatutkimus voi kuitenkin myös sisältää määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen osia. (Kananen 2009, 22.) Luvussa 3.1 esitetyn palvelumuotoiluprosessin ensimmäisen vaiheen tarkoitus on ymmärtää asiakkaiden tarpeita (Hämäläinen ym. 2011, 61). Asiakasymmärryksen selvittämisen menetelminäni käytin yhteissuunnittelua, havainnointia sekä tutkimuspäiväkirjaa.

4.1 Yhteissuunnittelu

Uuden kehittämisen keskipisteessä on luovuus. Sen lisääminen vaatii kykyä ja uskallusta katsoa asioita uudella tavalla. Luovan ongelmaratkaisun edellytyksenä on avoin ja positiivinen ilmapiiri. Innovaatioiden tuottaminen ei ole suoraviivainen vaan aaltoileva ja kiertävä prosessi. Tämän vuoksi välillä ei synny mitään uutta ja toisinaan uusia ideoita syntyy vuolaasti. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 143.) Tutkimuksessani yhteissuunnittelua tehtiin opinnäytetyön ohjauskokouksissa sekä Kotipesän kontaktipäivien aikana.

Syksy 2014

Syksyllä 2014 opinnäytetyön ohjauskokouksissa kävimme Pietikäisen kanssa läpi Kotipesän toimintaperiaatteita. Kuulin suunnitelman Pietikäisen uudesta yrityksestä, jonka palvelut suuntautuvat vähemmistökielten innostavaan oppimiseen. Kotipesästä oli muodostumassa yksi Pietikäisen uuden yrityksen palvelun toimintatyyppi.

Kotipesän henkilökuntakustannukset ovat korkeat. Kaikkia kustannuksia ei haluta periä asiakkailta, koska silloin vähävaraisemmillä perheillä ei olisi mahdollisuutta osallistua toimintaan. Rahoitusongelmaan tarvittiin ratkaisu toisen toimintavuoden aikana.

Kotipesälle suunniteltiin yritysysteistyön mallia mahdollisena ratkaisuna Kotipesän rahoitusongelmaan. Yritysysteistyö mahdollistaisi myös Kotipesän alkuperäisen konseptin mukaisen tieteen, taiteen sekä kestävän kehityksen opetuksen. Pilottivuosien aikana Kotipesän toiminta on jatkuvasti kehittynyt lasten ja aikuisten esille tuomien toiveiden ja ajatusten mukaisesti.

Kotipesän toiminnassa käydään säännöllisesti keskusteluja lasten sekä aikuisten kanssa toiminnan kehittämistä. Joulukuun kontaktipäivän aikana kysyttiin lasten mielipidettä Kotipesän toimintaperiaatteista. Kyselyn tarkoituksena oli myös osoittaa lapsille, että heidän mielipiteillään on merkitystä toiminnassa. Kyselyyn osallistui joulukuun kontaktipäivään osallistuneet 12 lasta, Pietikäinen ja minä. Ensimmäiseksi lapsilta kysyttiin ihmislämpömittarin avulla kuinka kivaa Kotipesässä on. Varpaat tarkoittivat todella ikävää ja pää todella kivaa. Pietikäinen seiso i keskellä huonetta ja lapset kävivät jokainen omalla vuorollaan näyttämässä kynällä oman mielipiteensä. Suurin osa vastauksista sijoittui leuasta pään päälle. Osa lapsista heitti kynän pään yläpuolelle, josta voi päätellä toiminnan olevan todella mielekästä. Yksi vastaus oli napa ja yksi vastaus varpaat. Varvas vastaus saattoi johtua halusta erottautua joukosta ja saada suosiota ystäviltä, mutta jatkossa on syytä myös tarkkailla onko kyseisellä lapsella oikeasti niin ikävää Kotipesässä. Yksi vastaus oli ensin pään kohdalla, mutta koko kierroksen jälkeen vastaus vaihtui varpasiin. Lopulta selvisi kuitenkin pään olevan oikea vastaus. Mielenmuutos johtui luultavasti ryhmäpaineesta. Ihmis-

lämpömittarin jälkeen lapsilta kysyttiin mikä on Kotipesässä kivaa ja mikä ei, sekä milloin lapset kokevat oppineensa eniten suomen kieltä.

Kontaktipäivistä pidettiin. Historia oli etenkin todella kivaa. Nuorimmat lapset kokivat historian tunnit välillä liian pitkäksi. Sen sijaan vanhimmat lapset toivoivat lisää aikaa historian muistiinpanojen kirjoittamiseen. Kompromissina päätettiin, että historian tunnilla pidetään jatkossa tauko, jolloin tunti ei tuntunut niin pitkältä ja halukkaat saivat enemmän aikaa muistiinpanojen kirjoittamiseen. B-kielitaitotason lasten mielestä omasta luovasta kirjoittamisesta oppi eniten suomen kieltä. A-kielitaitotason lasten mielestä oma kirjoittaminen oli haastavaa.

Kotipesän aikuisten toivomuksesta suoritettavien peruskoulun äidinkielen kurssien työmäärä on ollut suuri. Lasten mielestä peruskoulun äidinkielen kurssit ovat tuottaneet liikaa tehtävää kotona. Keväällä 2015 keskityttiin konkreettisemmin toiminnan kehittämiseen tulevaisuuden toimintamallia ajatellen.

Kevät 2015

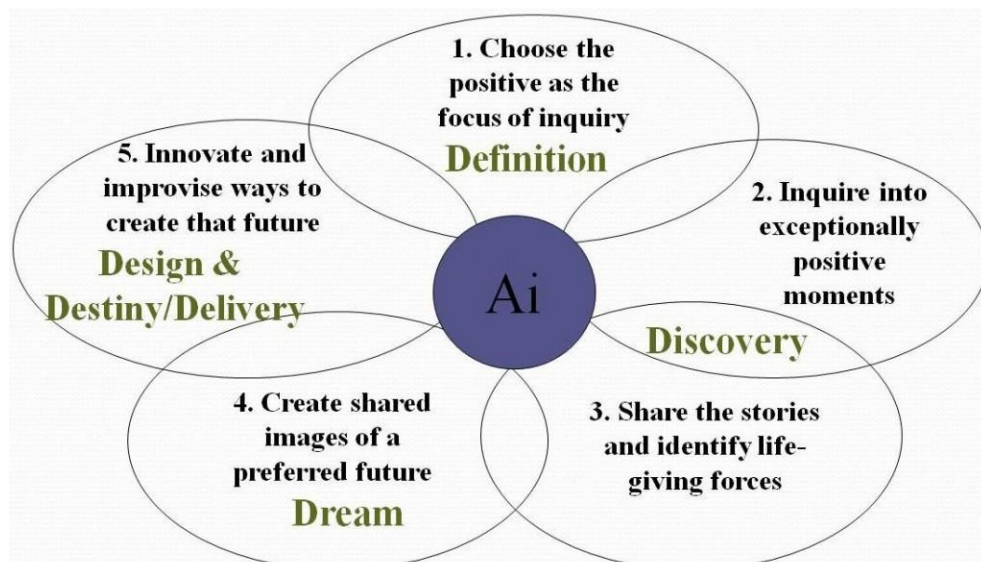
Tammikuusta lähtien opinnäytetyön ohjauskokouksissa käytiin läpi Kotipesän oppimismetodologian taustalla olevia teorioita ja tutkimuksia. Tämä auttoi minua ymmärtämään, miksi Kotipesän lapset lopulta oppivat suomen kieltä niin hyvin. Tammikuussa testattiin myös, mitä minä olin ymmärtänyt Kotipesän toiminnasta syksyn aikana. Pietikäinen opetti minulle viiden minuutin menetelmän. Kirjoitin viidessä minuutissa noin 50 sanan esittelytekstin Kotipesästä. Kiinnitin tekstin vaatekaappini peiliin, jotta teksti pysyisi alitajunnassani. Muutaman päivän aikana muokkasin ja korjasin viisi kertaa olemassa olevaa tekstiä viiden minuutin kirjoitusjaksoissa. Sen jälkeen annoin tekstin luettavaksi ihmiselle, joka ei tiennyt Kotipesästä mitään ja pyysin häntä tekstin perusteella selittämään mikä on Kotipesä. Muokkasin tekstiä aina viisi minuuttia kommenttien perusteella. Yhteensä kysyin kolmen ihmisen mielipidettä. Lopulta esittelytekstistä muotoutui alla oleva englanninkielinen teksti. Se, että käytännössä tiesi mikä Kotipesä on, auttoi hahmottamaan Kotipesän tulevaisuuden suunnittelua.

Kotipesä is a learning environment for multilingual families. The idea is based on Sociologist Soile Pietikäinen`s Community Ethnography. Kotipesä widens children`s thinking processes and life skills by using family learning methodology in a minority language. Children and adults are a connected working team and through these learning methods Kotipesä enriches families` minority language skills.

Osallistuvaa havainnointia käyttäen pääsin seuraamaan Kotipesän toimintamallin kehittämistä. Kotipesän tulevaa toimintamallia pohdittiin Appreciative Inquiry -menetelmää hyödyntäen. Menetelmän tarkoituksena on nostaa esille positiivisia kokemuksia ja niiden pohjalta luoda haluttu tulevaisuus. Menetelmä koostuu seuraavista viidestä vaiheesta. (The Center For Appreciative Inquiry 2015.)

1. Valitse tutkimukseen positiivinen fokus.
2. Tutki poikkeuksellisen positiivisia hetkiä.
3. Jaa tarinat ja tunnista toiminnan voimavarat
4. Luo jaettuja kuvia halutusta tulevaisuudesta.
5. Innovoi ja improvisoi tapoja luoda haluttu tulevaisuus.

(The Center For Appreciative Inquiry 2015.)



* Bernard J Mohr & Jane Magruder Watkins,
The Essentials of Appreciative Inquiry:
A Roadmap for Creating Positive Futures, p. 5

Kaavio 4: Generic Processes of Appreciative Inquiry

Lähde: The Center For Appreciative Inquiry 2015

Tammikuun kontaktipäivänä toteutettiin Appreciative Inquiry -menetelmän ensimmäisen, toisen ja kolmas vaihe. Ensin jakauduttiin pienryhmiin, joissa jokaisessa oli lapsia ja aikuisia. Pienryhmissä keskusteltiin mikä Kotipesässä on kivaa, mikä siitä tekee kivaa sekä milloin Kotipesä toimii ryhmänä. Sen jälkeen yhtenä ryhmänä järjestettiin paneelikeskustelu, jossa jaettiin pienryhmissä syntyneitä ajatuksia muille. Jokainen pienryhmä vuorollaan esitti Kotipesän asiantuntijoita, muut olivat sillä välin yleisönä ja esittivät kysymyksiä asiantuntijoille juontajan avustuksella.

Asiantuntijoilta kysyttiin monesti oliko kotona liian suuri määrä tehtäviä ja yleisesti ottaen kotona on ollut liikaa tehtävää. Kontaktipäiviä pidettiin harrastuksena, mutta kotona tehtävä työ tuntui koululta. Tuntien erilaisuus oli hyvä asia, esimerkiksi joillain tunneilla käytetään fyysistä tekemistä ja toisilla tunneilla istutaan ja kuunnellaan. Historian tunnit ovat olleet suuri menestys.

Kirjallisuusopetuksen ja säännöllisen lukemisen ansiosta suomen kielen lukemisesta on tullut helpompaa kuin ennen. Hyvänä asiana pidettiin myös, että Kotipesässä oppii eritavalla kuin koulussa. Ystäviltä oppii paremmin kuin opettajilta. Oppiminen tapahtuu yhdessä toimimalla, sekä kun on kivaa. Kotipesä toimii silloin, kun perheillä on samansuuntaiset tavoitteet, sekä kun saa höpsöillä. Appreciative Inquiry -menetelmän vaiheet neljä ja viisi toteutettiin palvelun konseptoinnin yhteydessä, jota käsittelen luvussa 5.

Tammikuun lopussa kävin Suomessa ja osallistuin Opinnäytetyökliniikkaan Humanistisen ammattikorkeakoulun (Humak) Turun kampuksella. Opinnäytetyökliniikalla esittelin Kotipesän yllä mainitun esittelytekstini perusteella. Opiskelijatoverini eivät kuitenkaan ymmärtäneet esittelyni perusteella mikä on Kotipesä. Opinnäytetyökliniikka osoitti, että käytännössä tiesin mikä on Kotipesä. En ollut kuitenkaan päässyt vielä sellaiselle ymmärtämisen tasolle, että pystyisin selittämään muille mikä on Kotipesä. Helmikuussa yritin kahden Kotipesän lapsen kanssa tehdä selvitystä siitä mikä on Kotipesä.

Keskustelin kahden Kotipesän lapsen kanssa siitä miten tuntemattomalle ulkosuomalaiselle voisi selittää mitä Kotipesässä tehdään. Tunnin keskustelun jälkeen emme osanneet selittää lyhyesti mikä on Kotipesä. Olimme keränneet kuitenkin paljon toi-

minnan hyötyjä. Kotipesän avulla pystyi kehittämään suomen kielen taitoaan muun muassa draaman ja pelien avulla. Erityisen mielenkiintoista oli oppia Suomen historiaa, koska sitä ei opeteta Iso-Britannian kouluissa. Oli myös tärkeää, että lapset saavat vaikuttaa Kotipesän toimintaan. Aikuiset eivät nimittäin usein tiedä mitä lapset haluavat. Kotipesän avulla on saanut myös paljon uusia ystäviä. Yhteissuunnittelun lisäksi toiminnan havainnointi kuuluu oleellisena osana asiakasymmärryksen selvittämiseen. Seuraavaksi esittelen tutkimukseni aikana esille nousseita havaintoja.

4.2 Havainnointi

Havainnointi on hyödyllinen menetelmä tilanteissa, joissa ilmiöstä ei ole tietoa tai tieto on hyvin vähäistä. Havainnoinnin etuna on, että ilmiö tapahtuu sen luonnollisessa ympäristössä ja kontekstissa. Havainnoinnilla saadaan monipuolista tietoa, mutta menetelmän käyttökelpoisuus on riippuvainen tutkittavasta ilmiöstä. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu itse toimintaan. Osallistuvan havainnoinnin etuna on, että tutkija pääsee syvälle tutkittavan ilmiön olemukseen. Ulkopuolisen tutkijan on hyvä muistaa varata riittävästi aikaa päästäkseen sisään tutkimuskohteeseen. Tiedonkerääjärooli voi olla vaikea toteuttaa, koska tutkija on mukana toiminnassa. (Kananen 2009, 67–69.) Havainnoin erityisesti Kotipesän aikuisten kokouksia sekä Kotipesän toimintaa kontaktipäivien aikana.

Syyskuun 2014 alussa järjestetyssä Kotipesän aikuisten syyskokouksessa käytiin läpi alkavan vuoden toimintasisältö sekä keskusteltiin toiminnan rahoitusta. Toinen toimintavuosi pystyttiin tekemään vielä vapaaehtoistyöhön perustuvalla yhteisötyöllä, mutta kolmanneksi toimintavuodeksi tarvittiin uusi palvelu- ja rahoitusmalli. Kotipesän ensimmäiselle toimintavuodelle tehtiin kahdeksan apurahahakemusta suomalaisille säätiöille. Ne kaikki hylättiin. Toiselle toimintavuodelle ei haettu apurahoja. Syyskokouksessa ideoitiin yhdessä rahoitusmahdollisuuksia, mutta ei päädytty mihinkään konkreettiseen ratkaisuun.

Toisen toimintavuoden aikana on ollut käytössä kolme peruskoulun äidinkielen kurssia. Jokaiselle kurssille on osallistunut neljä lasta. Kurseille valittiin yksi vanhempi koordinaattoriksi. Historian tuntien aikana aikuiset keskustelivat äidinkielen kurssien

kotiohjauksesta. Aikuisten keskusteluista ilmeni stressiä etenkin kotona tehtävän työn määrästä. Aika ei tuntunut riittävän peruskoulun äidinkielen kurssin tehtäviin muun muassa Iso-Britannian koulun läksyjen ja lasten harrastusten ohella. Yleisesti ottaen kontaktipäivät ovat helpottaneet aikuisten stressiä.

Muutaman ensimmäisen kontaktipäivän aikana olin pelkästään läsnä ja havainnoin mitä kontaktipäivien aikana tapahtuu. Huomasin, että minulta kesti kauan päästä jyvälle Kotipesän toiminnasta, koska se koostuu niin monesta tekijästä ja laajasta kontekstista. Syksyn 2014 aikana aloin pikkuhiljaa ymmärtää toimintaa ja pystyin itse paremmin hyödyntämään osallistuvaa havainnointia. Keväällä 2015 oppimismetodologian taustalla olevien teorioita käsittelyn jälkeen, oli mielenkiintoista havainnoida kuinka teoriat käytännössä toteutuivat kontaktipäivien aikana. Luvussa 3 esitetyn palvelumuotoilun ajattelussa huomaamattomia asioita voi myös hyödyntää innovaation lähteenä (Miettinen 2011, 27).

Eugene Webb ja hänen kollegansa Donald Campbell, Richard Schwartz ja Lee Sechrest (1981, 2000) mukaan Unobtrusive Measures -menetelmän huomaamattomista toimista, pystytään kekseliäisyydellä ja päättelyllä tarkastelemaan näkökulmia ihmisten käyttäytymisestä. Webb ja hänen kollegojen useimmiten lainattu esimerkki on lattialaattojen kulumisen kuoriutuvien tipujen näyttelyn ympärillä Chicagon Science and Industry -museossa. Kyseisen näyttelyn ympärillä olevat lattialaatat piti vaihtaa kuuden viikon välein, kun museon muiden osioiden lattialaattoja ei tarvinnut vaihtaa vuosiin. Tämä valikoiva eroosio kuvaa näyttelyn suosiota. (Robson 2002, 347.)

Kotipesän kontaktipäivien poissaolot ovat olleet koko toisen toimintavuoden aikana hyvin vähäisiä. Yllä mainitun Unobtrusive Measures -menetelmän avulla poissaolojen vähäisyydestä voi päätellä Kotipesän kontaktipäivien tärkeyden ja mielekkyyden perheille. Jotta kehitystyön aikana tekemiini havaintoihin pystyi helposti palaamaan myöhemmin, kirjoitin havainnoistani tutkimuspäiväkirjaa.

4.3 Tutkimuspäiväkirja

Toimintatutkimuksessa tutkija ja osallistujat suunnittelevat toimintaa havaintojen ja keskustelujen pohjalta. Tämän takia tietoa on vaikea tallettaa muualle kuin tutkimuspäiväkirjaan. Nauhuria ei ole esimerkiksi aina soveliasta käyttää. Olisi myös äärimmäisen vaikeaa vangita nauhalle tutkimukselle merkittävät hetket, ellei havainnoidesa pitäisi nauhuria koko ajan päällä. Tutkija kerää aineistoa käsitteellisen viitekehyyksensä mukaisista teemoista. Aineiston avulla tutkija jäsentää ajatuksiaan. Kehitystyö on teorian, empirian ja kokemusten vuoropuhelua. (Huovinen & Rovio 2008, 106–107.) Aloitin opinnäytetyöni tutkimuspäiväkirjan kirjoittamisen siitä päivästä lähtien, kun soitin Pietikäiselle ja sovimme opinnäytetyöstäni Kotipesä -pilotissa elokuussa 2014.

Kotipesä oli minulle uusi toimintamalli. Tämän takia kirjoitin mahdollisimman tarkkaan ylös kaiken havainnointini muun muassa kokouksista, kontaktipäivistä, tekemistäni töistä, pilotin tulevaisuudesta, Kotipesän herättämistä tunteista sekä kaikista Pietikäisen opettamista teorioista ja tutkimuksista. Jaottelin tutkimuspäiväkirjani opinnäytetyön ohjauskokouksiin, Kotipesän kontaktipäiviin, omiin työskentelypäiviini sekä Pietikäisen kanssa käytyihin puhelin- ja Skype-palavereihin. Tutkimuspäiväkirjan kirjoittaminen ja aikaisempaan tietoon palaaminen auttoi suunnattomasti jäsentämään tutkimusta.

Kotipesä -pilotilla ei ole omia nettisivuja, joista olisi löytänyt tietoa. Tämän vuoksi tutkimuspäiväkirjasta muodostui minulle eräänlainen pilotin käsikirja. Välillä tekemisen yhteydessä havaintojen kirjoittaminen oli haastavaa. Esimerkiksi tammikuun kontaktipäivän paneelikeskustelussa, oli vaikea pitäytyä asiantuntijan tai yleisön roolissa, kun samalla keräsin valtavan määrän muistiinpanoja paneelistä. Jos olisin kirjoittanut muistiinpanot vasta paneelin jälkeen, en olisi varmasti muistanut puoliakaan paneelistä nousseista tärkeistä ajatuksista ja havainnoista. Seuraavassa luvussa esittelen asiakasymmärrys -vaiheen aikana nousseiden ideoiden ja havaintojen pohjalta tehtyä Kotipesän konseptointia.

5 KOTIPESÄN KONSEPTOINTI

Palvelun tuottamiseen liittyviä rakenteita voidaan esimerkiksi kuvata palvelukonseptissa (Miettinen ym. 2011, 107). Kotipesän konseptoinnin, opinnäytetyön tuotoksen, laatimiseen sovelsin luvussa 3.2 esittelemääni Parantaisen palvelun tuotteistamisen mallia lupausvaiheesta (Parantainen 2011, 133–196). Kokosin Kotipesän tuotteistamisen rakenteet taulukoksi. Käsittelen ja arvioin taulukossa tuotteistamisen lupausvaiheen 10 kohtaa. (mt. 6). Kotipesän konseptoinnissa hyödynnettiin joulukuun lasten kyselystä, tammikuun paneelista sekä helmikuun lasten keskustelusta esiin nousseita mielipiteitä ja ajatuksia. Erityisesti huomiota sai liian suuri tehtävien määrään kotona, Kotipesän vahvat ystävyys-suhteet sekä oman luovan työn arvo oppimisen edistäjänä.

Keskustelumuotoisten aineistonkeruumenetelmien avulla nostetaan helposti esille toiminnan ongelmia tai hyötyjä. Usein ei kuitenkaan pohdita ratkaisumalleja. Tämän takia luvussa 4.1 käsittelemäni Appreciative Inquiry -menetelmän neljäs ja viides vaihe toteutettiin Kotipesän konseptoinnin yhteydessä opinnäytetyön ohjauskokouksissa helmikuussa.

4. Luo jaettuja kuvia halutusta tulevaisuudesta.

5. Innovoi ja improvisoi tapoja luoda haluttu tulevaisuus.

(The Center For Appreciative Inquiry 2015.)

Konseptoinnin aikana Kotipesän yritysyhteistyökumppania ei ollut vielä löydetty. Tämä vuoksi hinta ja toimitussisältö eivät olleet vielä varmistuneet. Uusimmat määritelmät hinnasta ja toimitussisällöstä esitän luvussa 6. Seuraavassa taulukossa esittelen Kotipesän konseptoinnin tuotannolliset rakenteet.

Opinnäytetyön tuotos: Kotipesän konseptointi

KONSEPTOINTI	KOTIPESÄ	ARVIOINTI
Asiakas:	Kotipesän kohderyhmä on Lontoossa asuvat perheet, joiden kotikielenä on suomen kieli. Perheiden lasten tulee olla 8–14-vuotiaita ja heillä tulee olla riittävä vähemmistökielen taito entuudestaan, Eurooppalaisen kielitaidon viitekehyksen (CEFR) taitotasosteikon mukaan puhumisessa B1-tasolla, kirjoittamisessa ja luetun ymmärtämisessä A2-tasolla.	Kohderyhmä ei sulje pois muualla Iso-Britanniassa asuvia perheitä, mutta markkinointi kohdistetaan Lontooseen. Kotipesä pilotissakin on ollut perheitä Lontoon ulkopuolelta. Toimintaryhmän maksimi koko on 14 lasta.
Asiakkaan ongelma:	Pilottiryhmän perheet eivät ole löytäneet Lontoosta palvelua, joka auttaisi lasten jo olemassa olevan hyvän suomen kielitaidon kehittämistä. Markkinoilla olevien muiden palveluiden vaatima suomen kielitaidon taso on ollut liian helppo pilottiryhmän lapsille.	Joillekin ulkosuomalaisille vanhemmille varmasti riittää, että heidän lapsensa ymmärtävät ja puhuvat suomen kieltä vain arkikielen tasolla. Tämän vuoksi Kotipesän kohderyhmän ongelma ei ole kaikkien Lontoossa asuvien ulkosuomalaisten ongelma.
Miksi ongelma on ratkaisematta:	Suurin osa kaksikielisistä lapsista Lontoossa opiskelee kouluissa englannin kieli äidinkielenään. Iso-Britannian koulujärjestelmä opettaa muita kieliä vieraina kielinä, mutta lasten jo olemassa olevaa kotikielitaitoa ei oteta huomioon. Vähemmistöyhteisöjen tarjoama vähemmistökielien opetus perustuu usein vapaaehtoistyöhön.	On eri asia opiskella kieltä vieraana kielenä kuin kehittää jo olemassa olevaa kotikielitaitoa. Kuka rahoittaa toisen sukupolven maahanmuuttajien kotikielen kehittämisen kaksikielisyyden ammattitaitoon perustuen?
Törkeä lupaus:	“We guarantee that every child who stays with us one year will make tangible progress in their home language from whatever their baseline may be.”	Lupaus voi saada asiakkaan liian epäuskoiseksi, koska vanhemmat ovat jo nähneet miten vaikeaa kotikielen ylläpito ja kehittäminen on.

		<p>Lupausta mitataan Eurooppalaisen kielitaidon viitekehysten taitotasosteikon perusteella. Lupauksesta on positiivista näyttöä Kotipesän pilottiryhmän osalta.</p>
<p>Kilpailijoista erottuminen:</p>	<p>Kotipesän asiakas on lapsi. Kaikessa Kotipesän työssä ajatellaan lapsen etua.</p> <p>Lapsille tehdään Eurooppalaisen kielitaidon viitekehysten taitotasosteikon mukaiset arvioinnit, joiden perusteella kehitetään yksilöllinen opetussuunnitelma kielitaidon kehittämiseksi. Kotipesä antaa yksilöllisiä ohjeita perheille lapsen kotikielen kehittämiseen.</p> <p>Kotipesän pilottivuosien aikana ryhmästä on muodostunut tiivis yhteisö ja lapset sekä aikuiset ovat muodostaneet syviä ystävyyssuhteita.</p>	<p>Muut markkinoilla olevat palvelut eivät mittaa vähemmistökielten oppimistuloksia. Muut palvelut eivät ota huomioon vanhempia, vaan opetus suunnataan pelkästään lapsille.</p> <p>Kotipesä tukee koko perhettä, vaikka asiakkaana on lapsi.</p> <p>On haasteellista tuoda markkinoille palvelu, jonka toimintamalli on niin uusi, että ihmisten on vaikea käsittää mistä on kysymys.</p>
<p>Hyödyt:</p>	<p>Kotipesä pyrkii kehittämään kaksikielisistä lapsista ilolla korkean tason kaksikielisiä.</p> <p>Kotikieli kehittyy.</p> <p>Puhe-, luku-, ja kirjoitustaito kotikielellä kasvaa.</p> <p>Kotikieli laajenee tieteeseen ja taiteeseen.</p> <p>Vapaudutaan ilmaisemaan ja ajattelemaan kotikielellä.</p> <p>Kotikielitaitoiset ystävät luovat kielelle mielekkään tarkoituksen.</p>	<p>Palvelun hyötyjä ei voi muuttaa suoraan rahaksi, mikä voi vaikeuttaa palvelun uskottavuutta.</p> <p>Minkä arvoinen tosiasia perheille on palvelu, jonka avulla lapsien on mahdollista nähdä kaksikielinen identiteetti positiivisesti ja halu kotikielen kehittymiseen kasvaa.</p>

Nimi:	<p>Bilingual Potential -yritys, joka perustetaan 2015.</p> <p>Yrityksen Enterprise Explorer -palvelu, jonka nimi mukautuu kulloinkin käytettyyn kieleen, esim. Finnish Explorer, Polish Explorer, Italian Explorer.</p> <p>Kotipesä tulee olemaan Finnish Explorer -palvelun ensimmäinen toimintaryhmä.</p>	<p>Pilottiryhmän perheet ovat jo tottuneet Kotipesän nimeen, joten se tulee jatkamaan Finnish Explorer -palvelun ensimmäisen toimintaryhmän nimenä.</p> <p>Jokainen tuleva toimintaryhmä saa päättää ryhmälleen nimen omalla kielellään, esim. Kotipesä.</p>
Hinta:	<p>Kotipesän konseptointi vaiheessa hinta ei ollut vielä selvillä.</p>	<p>Kotipesän konseptointi vaiheessa yritys yhteistyökumppania ei ollut vielä löydetty. Koska ei tiedetty saataisiinko yritys yhteistyökumppanilta rahallista tukea, Kotipesän hinta ei ollut vielä selvillä.</p> <p>Palvelun hintoja ei haluttaisi nostaa, koska palvelun olisi hyvä olla mahdollinen myös vähävaraisemmille perheille. Yritys yhteistyön avulla voisi olla mahdollista sponsoroida paikkoja vähävaraisemmille perheille.</p> <p>(Luvussa 6 esitän Kotipesän tulevan hinnan.)</p>
Toimitussisältö:	<p>Kontaktipäivät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Draama - Kirjallisuus - (Suomen historia) - Projekti yritys yhteistyökumppaneiden kanssa <p>Kotona:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suomenkielisen kirjan lukeminen - Elämispäiväkirjan kirjoittaminen - Projektia edistävä henkilökohtainen kirjoitustehtävä. 	<p>Kotipesän konseptointi vaiheessa yritys yhteistyökumppania ei ollut vielä löydetty. Tämän vuoksi yritys yhteistyökumppanin kanssa tehtävän projektin sisältöä ei vielä tarkkaan tiedetty.</p> <p>Suomen historia tulee olemaan osa toimitussisältöä, jos historian oppikokonaisuutta toteuttanut vanhempi on mukana perheensä kanssa seuraavana toimin-</p>

		<p>tavuonna. Joka tapauksessa toimitussisältöön tulee kuuluumaan osio, jossa lapset oppivat uutta tietoa suomen kielellä</p> <p>(Luvussa 6 esitän Kotipesän uusimman toimitussisällön.)</p>
<p>Vastaväitteet:</p>	<p>1. <i>Meillä on jo kaikki kunnossa:</i> Jos asiakas kokee, että hänen lapset eivät tarvitse korkeampaa kotikielitaitoa tai hän saa sopivaa palvelua muualta, hän ei tarvitse Kotipesää.</p> <p>2. <i>Tuote on liian kallis:</i> Asiakkaalle tulee tehdä selväksi miten palvelu toimii ja mitkä ovat palvelun hyödyt. Lisäksi täytyy tarkastaa jatkokysymyksillä, että onko asiakas ymmärtänyt asian.</p> <p>3. <i>Nyt ei ole aikaa:</i> Jos asiakkaalla ei ole aikaa nyt, niin luultavasti hänellä ei ole aikaa tulevaisuudessaakaan. Kannattaa miettiä, että onko palvelun lupaus tarpeeksi järeä.</p> <p>4. <i>Teemme tuon itse:</i> Asiakas on palvelun pahin kilpailija. Jos asiakas on päättänyt hoitaa itse lastensa kotikielen opetuksen, ei kannata väkisin houkutella häntä Kotipesään.</p>	<p>1. <i>Meillä on jo kaikki kunnossa:</i> Moni vanhempi kokee, että hänen olisi pitänyt itse osata hoitaa asia. Avun hakeminen voi olla vaikeaa. Kaksikielisyys on valtava rikkaus elämässä, mutta samalla se on suuri taakka lapselle sekä vanhemmalle. Tästä vaikeudesta puhutaan jatkuvasti, mutta samalla se on tabu, johon asiallisesti tarttumista ei helposti sallita.</p> <p>2. <i>Tuote on liian kallis:</i> On suuri haaste selittää lyhyesti ja ytimekkäästi, miten Kotipesä toimii ja mitkä ovat Kotipesän hyödyt. Tähän ongelmaan voisi auttaa tekeillä olevat Enterprise Explorer -palvelun esittelyteksti sekä Bilingual Potential -yrityksen nettisivut.</p> <p>3. <i>Nyt ei ole aikaa:</i> Palvelu ei ole kyseisille ihmisille tärkeä. Nämä ovat luultavasti myös niitä ihmisiä, jotka kiinnostuvat palvelusta, kun toiminta vakiintunut ja sen maine on hyvä. Toisaalta tämä vastaus voi liittyä myös ahdistukseen ja syyllisyyteen</p>

		<p>oman lapsen kotikielen menetyksestä. Tässä tapauksessa voi esitellä Bilingual Potential -yrityksen palvelun, joka pyrkii palauttamaan lapsen jo menetetty kotikieli.</p> <p>4. <i>Teemme tuon itse:</i> Mitä nopeammin näistä tilanteista peräännyty, sitä helpompi kyseisten vanhempien on ottaa uudestaan yhteyttä, jos asiat eivät toimi. Asiakas voi nähdä Kotipesän uhkana omalle vanhemmuudelleen.</p>
--	--	---

Kotipesän konseptointi oli keskeisenä osana uuden palvelumallin kehittymistä. Visuaalinen taulukko helpottaa tuotannollisten rakenteiden hahmottamista. Kotipesän konseptoinnin jälkeen siirryttiin palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheiden viimeiseen osioon koemallinukseen (Miettinen 2011, 35–37).

6 PALVELUKONSEPTIN KOEMALLINNUS

Opinnäytetyöni prosessin aikana pääsin palvelumuotoilun todelliseen ytimeen. Syyskuusta 2014 tammikuuhun 2015 selvitettiin luvussa 3 esitettyä palvelumuotoiluprosessin asiakasymmärrystä ja helmikuussa Kotipesä konseptoititiin. Helmikuun lopusta lähtien Kotipesän konseptia on koemallinnettu (prototypoitu) eli Kotipesän palvelukonseptia on arvioitu. (Miettinen 2011, 37.)

Helmikuun kontaktipäivän aikana Kotipesän aikuisille esitettiin koko Bilingual Potential -yrityksen rakenne sekä yrityksen palvelutarjonta. Sen jälkeen käsiteltiin Enterprise Explorer -palvelun konseptia. Kuluneen toimintavuoden aikana on ollut paljon puhetta kotona tehtävän äidinkielen kurssin suuresta työmäärästä. Suurimmalle osalle aikuisista näytti silti tulleen yllätyksenä, että jatkossa ei käytetä Kulkurin Etäkoulun tarjoamia peruskoulun äidinkielen kursseja tai oppikirjoja. Yritysyhteistyöstä ei oltu vakuuttuneita pikemminkin ahdistuneita. Yritysyhteistyökumppanin kanssa tehtävä projektin ajateltiin olevan liian vaativa ja vievän fokusta pois suomen kielen oppimisesta. Kokousta arvioitaessa käytettiin työryhmäarviointia (Kenonen & Jääskö 2004) eli selvitettiin pilottiryhmän ja asiantuntijan näkemystä Kotipesän konseptista. Fokuserhmäkeskustelun (Nielsen 1997) mukaisesti kokouksessa esille nousseet ajatukset olivat spontaaneja. (Vaahtojärvi 2011, 135.) Yritysyhteistyömallin esittelyä vaikeutti se, että yhteistyökumppania ei ollut vielä löydetty.

Parin päivän kuluttua helmikuun kontaktipäivästä yritysyhteistyökumppani löytyi. Yhteistyö ei kuitenkaan aluksi poistaisi Kotipesän taloudellista ongelmaa. Koska yritysyhteistyökumppanilta ei saataisi rahallista tukea, Kotipesän hintoja oli nostettava. Yhteistyökuvio olisi kuitenkin oivallinen Kotipesän oppimismetodologian tueksi laajentamaan lasten suomen kielitaitoa tieteeseen ja kestävään kehitykseen.

Yritysyhteistyökumppani on tarkoitettu opetuskäyntejä varten. Yritys ei odottanut Kotipesältä projektin suhteen mitään lopputulosta. Yritys on ennemminkin innoissaan, että Kotipesä lisäisi heidän käyttöastettaan ja hyödyntäisi heidän resurssejaan uusilla tavoilla, joita he eivät olleet itse tulleet ajatelleiksi. Yritys tarjoaisi tilat muutamalle Kotipesän kontaktipäivälle toimintavuoden aikana. Kyseisinä kontaktipäivinä olisi mah-

dollisuus tutustua yrityksen interaktiiviseen näyttelyyn tulevaisuuden kaupungeista kestäväen kehityksen pohjalta. Näyttelyn eri osastoista voitaisiin tehdä projekteja eri toimintavuosina, jolloin yhteistyön olisi mahdollista jatkaa vuosia. Koska yhteistyöstä on sovittu vasta suullisesti, en mainitse kehitystyössäni yritysyhteiskumppanin nimeä. Yritysyhteiskumppanin löytymisestä lähetettiin sähköpostiviesti Kotipesän aikuisille, mutta ei konkretisoitu tarkasti mitä yhteistyö tarkoittaa.

Kotipesän aikuisille haluttiin ensin jakaa idea Kotipesän tulevaisuudesta ja tarkoitus olisi ollut kehittää yksityiskohdat lasten ja aikuisten kanssa yhdessä. Tämä oli kuitenkin arviointivirhe, koska informaatioaukko herätti ahdistusta ja epävarmuutta. Parantainen (2011, 225) toteaaakin, että palvelun julkistamisvaiheessa jokaiselle sidosryhmälle tulee esittää uusi palvelu kyseisen ryhmän hyötyjen kannalta. Kotipesän uuden palvelukonseptin esittelemisen olisi luultavasti pitänyt aloittaa Kotipesän oppimismetodologian taustalla olevien teorioiden ja tutkimuksien kuvaamisella sekä yritysyhteistyökumppanin tuomien hyötyjen linkittämällä lasten suomen kielitaidon kehittymiseen.

Minä näin selvän yhteyden lasten suomen kielen oppimistulosten ja yritysyhteiskumppanin projektin välillä, koska tiesin Kotipesän oppimismetodologian taustalla olevat teoriat. Kontaktipäivien aikana ei ole kuitenkaan ollut mahdollisuutta käydä aikuisten kanssa läpi mihin oppimistulokset Kotipesässä perustuvat. Yhteinen aika aikuisten kanssa on mennyt Etäkoulu Kulkurin äidinkielen kurssien koordinointiin. Pidin ehdottoman tärkeänä, että myös aikuisten kanssa käydään läpi kyseiset teoriat.

Informaatioaukosta johtuvan konfliktin aiheuttamalle ahdistukselle oli tehtävä jotain pian, koska pelättiin, että perheet lopettavat Kotipesän. Maaliskuun alussa opinnäytetyön ohjauskokouksessa ideoitiin Kotipesän uutiskirjeen erikoispainos, jonka sisältöksi tulivat Kotipesän oppimismetodologian taustalla olevat teoriat sekä Kotipesän vahvat ystävyysuhteet. Pelkkien kuvioiden ja tekstin avulla teoriat jäivät pintapuolisiksi, mutta seuraava kontaktipäivä oli vasta kahden viikon kuluttua.

Ennen maaliskuun kontaktipäivää löydettiin myös suomalaisia yhteistyötahoja, jotka tukisivat yritysyhteistyökumppanin projektia ja laajentaisi lasten suomen kielitaitoa taiteeseen. Aikuisille lähetettiin myös uutiskirjeen toinen erikoispainos, jossa käsitel-

tiin miten koko Kotipesän työ on lapsia ja suomen kielen oppimista varten. Uutiskirjeen erikoispainosten tarkoituksena oli vähentää aikuisten ahdistuksen ja epävarmuuden tunteita.

Konfliktin aikaisista sähköposteista pystyi havainnoimaan aikuisten ahdistusta uutta konseptia kohtaan. Uutiskirjeen erikoispainosten tavoite ei siis onnistunut. Sähköpostiviesteissä ilmeni myös luvussa 3.2 esitettyjä Parantaisen (2011, 185–187.) asiakkaan vastaväitteitä. Nämä vastaväitteet johtuivat luultavasti informaatioaukosta, jonka takia yritysysteistyökumppanin projektin hyötyjä ei ollut ymmärretty lasten kielitaidon kehittymisen kannalta. Luvun 4.2 kuvatun Unobtrusive Measures -menetelmän (Webb ym. 1981, 2000) havaintona Kotipesän kontaktipäivien tärkeydestä ja mielekkyydestä oli, että kaikki perheet osallistuivat Kotipesän maaliskuun kontaktipäivään, vaikka meneillään oli konflikti (Robson 2002, 347). Yksi perhe matkasi jopa Lontoon ulkopuolelta vain kahden ihmisen voimin, kun muut perheenjäsenet olivat estyneitä osallistumaan.

Maaliskuun kontaktipäivän aikana aikuiset pitivät kokouksen, jossa keskityttiin pelkästään siihen miksi lapset oppivat Kotipesässä suomen kieltä. Kokouksessa käsiteltiin ensin mitä ovat Etäkoulu Kulkuri, Suomen peruskoulu sekä oppikirja. Tämän jälkeen kysyttiin mikä on Kotipesä? Ainoana vastauksena aikuisten joukosta tuli ”sinä” eli Pietikäinen. Luvun 3.3 mukaan prototypoinnissa tarinan kerronnalla on mahdollista välittää konseptin toiminnallisuus ja vakuuttaa palvelun arvo ihmisille myös todellisessa maailmassa (Vaahtojärvi 2011, 132).

Pietikäinen selitti tarinana miten oli ajautunut tutkimaan kaksikielisiä perheitä, omistautumaan globaalin maahanmuuton kielikysymysten ymmärtämiseen sekä kuinka monen vuoden yhteistyö ja akateeminen tutkimus oli lopulta johtanut Kotipesä-pilotin perustamiseen. Tarinan jälkeen käsiteltiin oppimismetodologian taustalla olevat teoriat ja kuinka ne linkittyvät yritysysteistyökumppanin projektiin. Kokouksen lopussa esiteltiin lyhyesti Kotipesän seuraavan toimintakauden toimitussisältö.

Kotipesän oppimismetodologian teorioiden ymmärtäminen ja sisäistäminen vei minulta ajatusprosessina kuukausia. Käsitteelin Pietikäisen kanssa teorioita usean opinnäy-

tetyön ohjauskokouksen yhteydessä. Tästä johtuen Kotipesän aikuisille päätettiin antaa aikaa sulatella maaliskuun kontaktipäivänä esitetyt teoriat.

Huhtikuun kontaktipäivän aikana Kotipesän aikuisten kanssa keskusteltiin uudestaan tulevasta Kotipesän palvelumallista sekä Etäkoulu Kulkurin äidinkielen kurssien pois jättämisestä. Kokouksen aikana aikuiset näyttivät hyväksyneen, että Etäkoulu Kulkuri kurssit eivät enää tule olemaan osa Kotipesän toimitussisältöä. Yritysyhteistyö herätti silti edelleen ahdistusta aikuisten keskuudessa. Aikuisille oli kuitenkin tärkeää, että he saivat kokouksessa purkaa palvelumallista esiin nousseita tuntemuksiaan ja ajatuksiaan.

Pilottivuosien demokraattisuuden vääristymän vuoksi uuden palvelumallin toimitussisältöä ei nähty demokraattisena ratkaisuna. Pilottiryhmän oli vaikea sisäistää vapaaehtoistyöhön perustuvan yhteisötyön siirtyminen yrityksen toiminnaksi. Vaikka demokraattisuus tulee olemaan uuden palvelumallin tärkeä arvo, toiminnan strategisten linjauksien päätösvalta on siirtymässä kehitteillä olevan yrityksen johdolle.

Huhtikuun kontaktipäivän keskustelussa Pietikäinen totesi, että ennen kuin perheet tekevät päätöksiä seuraavaan toimintavuoteen osallistumisesta, täytyy lasten saada mahdollisuus kuulla ja jakaa mielipiteitään uudesta palvelumallista. Lapsille tulee antaa myös mahdollisuus keskustella uudesta palvelumallista keskenään sekä rauhasa omien vanhempien kanssa usean viikon ajan. Aikuiset olivat yhtä mieltä asiasta. Kotipesän uusi palvelumalli esitetään yksityiskohtaisesti lapsille ja aikuisille toukokuun kontaktipäivänä.

Kotipesän uuden konseptin koemallinnuksen jälkeen tuotteistamisen rakenteiden kaikki 10 kohtaa olivat melkein valmiit. Koska ei tiedetä vielä hyväksyvätkö Kotipesän aikuiset ja lapset yritysyhteistyön projektin ja jatkavatko pilottiryhmän perheet Kotipesän seuraavana toimintavuonna, toimitussisältö on vielä keskeneräinen. Seuraavassa taulukossa esittelen Kotipesän uuden hinnan ja melkein valmiin toimitussisällön.

Opinnäytetyön tuotos: Kotipesän konseptoinnin uusi hinta ja toimitussisältö

KONSEPTOINTI	KOTIPESÄ	ARVIOINTI
Hinta:	<p>Yhden lapsen vuosihinta on 900 Englannin puntaa.</p> <p>Hinta koostuu 10 kontaktipäivästä, joihin sisältyy yksi muodollinen Eurooppalaisen kielitaidon viitekehysten taitotasosteikon arviointi.</p> <p>$10 \times 75 = 750$.</p>	<p>Yritysyhteistyökumppanilta ei saada ainakaan aluksi rahallista tukea, joten Kotipesän hintoja on nostettava pilottivuosiin nähden.</p> <p>Kotipesän vuosihintaa korotettiin 25 % pilotin hintoihin nähden. Pilotti toimi 50 % tappiolla.</p> <p>Uudella hinnalla korvataan 75 % palvelun henkilökuntakustannuksista. 25 % edestä henkilökuntakuluille sekä yrityksen kiinteille kustannuksille tarvitaan edelleen rahoittaja.</p>
Toimitussisältö:	<p>Kontaktipäivät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Draama - Kirjallisuus - (Suomen historia) - Tulevaisuuden talot - projekti yritysyhteistyökumppanin ja yhteistyötahojen kanssa <p>Kotona:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suomenkielisen kirjan lukeminen - Elämispäiväkirjan kirjoittaminen - Tulevaisuuden talot - projektia edistävä henkilökohtainen kirjoitustehtävä. 	<p>Pilottiryhmän konflikkin myötä todettiin, että jo ennen ensimmäistä kontaktipäivää uusien toimintaryhmien aloituspalveluiden tulisi kattaa kokouksen, jolloin vanhemmille selitetään Kotipesän oppimismetodologian taustalla olevat teoriat sekä miksi lasten kotikielitaito kehittyy Kotipesässä.</p> <p>Suomen historia tulee olemaan osa toimitussisältöä, jos historian oppikokonaisuutta toteuttanut vanhempi on mukana perheensä kanssa seuraavana toimintavuonna. Joka tapauksessa toimitussisältöön tulee kuulumaan osio, jossa lapset oppivat uutta tietoa suomen kielellä</p>

Kotipesän palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheiden jälkeen uusi palvelukonsepti jää odottamaan lanseerausta. Palvelumuotoilun tarkoituksena oli kehittää palvelu, jota voitaisiin tulevaisuudessa monistaa myös muille Lontoon vähemmistökieliryhmille. Seuraavassa luvussa arvioin opinnäytetyöni tuloksia ja kehitystyötä.

7 TULOSTEN JA KEHITYSTYÖN ARVIOINTI

Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tarkoitus on valmistaa opiskelija tulevaan ammattiin. Hyvä opinnäytetyö vastaa tilaaja organisaation tarpeeseen. Bilingual Cake -toiminimiyritys tarvitsi palvelumallin Kotipesälle, jotta palvelua voidaan tulevaisuudessa monistaa myös muille Lontoon vähemmistökielille. Opinnäytetyöni keskittyi ratkaisukeskeiseen organisaation toiminnan kehittämiseen palvelumuotoilua hyödyntäen ja toimintatutkimuksen menetelmiä käyttäen. Kehitystyössäni arvioin palvelumuotoilun tulosten ja toimintatutkimuksen käyttökelpoisuutta.

7.1 Tulosten arviointi

Arvioin opinnäytetyöni tuloksia tutkimuskysymyksen tavoitteen perusteella. Alun perin tutkimuskysymyksen pohti miten selvitin tieni siihen, että ymmärsin kuinka Kotipesä toimii. Opinnäytetyön tuotoksena oli tarkoitus syntyä markkinointiteksti, jonka avulla uusi potentiaalinen asiakas ymmärtäisi miten Kotipesä toimii. Pilottiryhmän konfliktin seurauksena työpanos piti kuitenkin keskittää konfliktin selvittämiseksi ja Kotipesän konseptin selkiyttämiseksi. Lopullinen tutkimuskysymyksen käsitteli Kotipesän monistamista, joka mahdollistaisi Enterprise Explorer -palvelun toimintaryhmien monistamisen myös muille Lontoon vähemmistökielille.

Muutosprosessi pilotista palveluksi olisi ollut hyvä saada valmiiksi opinnäytetyön prosessin aikana. Kuitenkin palvelukonseptin vieminen lanseeraukseen asti olisi ollut liian suuri työmäärä opinnäytetyöhöni nähden. Myös niin kuin luvussa 3 mainitaan, jos tuotteistaa kuukauden, kannattaa varata uutuuden sisäiseen markkinointiin ainakin kuusi kuukautta (Parantaisen 2012, 36). Konkreettisesti Kotipesää tuotteistettiin ja konseptoitiin helmikuu 2015. Kuitenkin jo syyskuusta 2014 lähtien on tehty Kotipesän palvelumuotoilua opinnäytetyöni myötä. Palvelumuotoilua on tehty myös koko pilottivuosien ajan. Tämän vuoksi sisäisen markkinoinnin prosessi pilottiryhmälle on vielä kesken. Kotipesän seuraavan toimintavuoden Finnish Explorer -palvelun toimintaryhmänä on tarkoitus alkaa syyskuussa 2015.

Pilottiryhmän perheillä on etuoikeus Kotipesän paikkoihin syksyllä 2015. Kesän aikana perheiden on päätettävä lunastavatko he Kotipesän paikkansa. Jos kaikki pilottiryhmän perheet jatkavat Kotipesässä, on vain yhdelle uudelle lapselle paikka avoimena. Jos pilottiryhmän perheet eivät jatka seuraavalle toimintavuodelle, on syytä harkita suljetaanko Kotipesä -ryhmä. Tämä tarkoittaisi sitä, että Bilingual Potential -yritys keskittyisi syksyllä 2015 ensin lanseeraamaan yrityksen muita palveluja, jotka ovat taloudellisesti kannattavampia kuin Enterprise Explorer -palvelu. Jos Kotipesä suljetaan, aikaisintaan syksyllä 2016 avattaisiin uusi Finnish Explorer -palvelun toimintaryhmä.

Opinnäytetyöni tuotoksena konseptoin Kotipesän tuotannolliset rakenteet, jotka esitelin luvuissa 5 ja 6. Pariin vuoteen ei luultavasti vielä avata Enterprise Explorer -palvelua muille Lontoon vähemmistökielille. Ennen toimintaryhmien aloittamista muille kieliryhmille Bilingual Potential -yrityksen täytyy kouluttaa henkilökuntaa. Kotipesän palvelumuotoilu sekä konseptointi toimivat kuitenkin hyödyllisenä ja selkeänä työkaluna, kun Enterprise Explorer -palvelun toimintaa päästään monistamaan.

Pilottivuosien aikana Kotipesän perheillä on ollut paljon päätösvaltaa toiminnan rakentumisessa. Jatkossa toimintaryhmien jäsenillä on edelleen mahdollisuus vaikuttaa toimintaan, mutta strategiset linjaukset tulevat Bilingual Potential -yrityksen puolesta. Läpikäyty konflikti pilottiryhmän kanssa osoitti, että Kotipesästä monistettavat Enterprise Explorer -palvelun eri toimintaryhmät voivat päätyä eri urille, jos toimintaryhmän jäsenet saavat vaikuttaa palvelun strategiaan linjauksiin. Seuraavassa luvussa arvioin kehitystyötäni.

7.2 Kehitystyön arviointi

Toimintatutkimusta voidaan arvioida vertaamalla tuloksia ja tutkimuksen tavoitteita. Toimintatutkimuksen sykli on toteutunut, jos ongelma pystytään poistamaan tai sen vaikutuksia pienentämään. Toimintatutkimuksen arvioinnin suorittavat ne, joita asia koski. Tuloksellisuuden kannalta on tärkeää, että mitataan muutosta. (Kananen 2009, 99.)

Opinnäytetyön aikana tutkin Kotipesän toimintaa sekä sen oppimismetodologian taustalla olevia teorioita. Osallistuin toisen toimintavuoden jokaiseen kontaktipäivään. Havainnoin Kotipesän toimintaa ammattinäkökulmasta sekä Kotipesän lasten ja aikuisten näkökulmasta. Keskustelit usein lasten ja aikuisten kanssa monista eri asioista, saaden hyvän käsityksen heidän mielipiteistään Kotipesän osallistujina. Kehitystyötä tehtiin interaktiivisella yhteissuunnittelulla tilaajan sekä Kotipesän yhteisön kanssa. Olin osallisena Kotipesän aikuisten sähköpostiviestiketjuissa sekä osallistuin aikuisille lähetettävien uutiskirjeiden editointiin. Tämä laaja ja syvä kontakti Kotipesän yhteisön kanssa, sekä monet erilaiset näkökulmat antoivat kehitystyölle sen tarvitseman validiteetin. Opinnäytetyöni antama kuva Kotipesästä heijastelee sen toiminnan luonnetta rehellisesti ja asianmukaisesti.

Kehitystyöni reliabiliteetti on heikko, koska kehitystyöni ei ole toistettavissa. Jos eri ihminen tekisi saman kehitystyön, tulokset voisivat olla erilaiset kuin saamani tulokset. Koska kehitystyöni tapahtui vuorovaikutuksessa Kotipesän yhteisön kanssa, ei olisi myöskään inhimillistä tehdä kehitystyötä uudestaan yhteisön kanssa.

Kanasen (2009, 102) mukaan toimintatutkimusta on arvosteltu tieteellisyyden kriteerien puutteellisuudesta. Opinnäytetyöni ei ollut tieteellinen tutkimus, vaan organisaation ongelman ratkaisuun tähtäävä ammatillinen kehitystyö. Silti opinnäytetyön toteuttaminen tapahtui toimintatutkimuksen metodologiaa käyttäen.

Opinnäytetyössäni toimintatutkimuksen menetelmät mahdollistivat sen, että koko kehitystyö pyrki muutosprosessiin Kotipesän pilotista palveluksi. Kun kehitystyö kohdistuu yhteisöön, jonka interaktiivinen toiminta on jatkuvasti muuttuvaa, täytyy kehitystyön prosessin pyrkiä myös jatkuvaan muutokseen. Luvussa 4 mainitsin toimintatutkimuksen isänä pidetyn Kurt Lewinin oman työn tarkoituksen perustuvan heikommassa asemassa olevien ryhmien elinolojen parantamiseen (Cohen, Manion & Morrison 2007, 297). Opinnäytetyön tilaaja käyttää myös ammattityössään toimintatutkimuksen menetelmiä eli Kotipesän toimintaa johtaa kokenut toimintatutkija oman reflektiivisen oppimisprosessinsa mukaan. Edellä mainittujen syiden vuoksi oli loogista, että valitsin kehitystyöni metodologiaksi toimintatutkimuksen.

Kehitystyön tietopohja perustui teoksiin palvelumuotoilusta, palvelun tuotteistamisesta, toimintatutkimuksesta sekä aineistonkeruumenetelmistä. Palvelumuotoiluprosessin ja toimintatutkimuksen syklit muistuttavat yllättävän paljon toisiaan. Tutustuessani palvelumuotoilun teoriaan huomasin miten palvelumuotoilua on jo sovellettu Kotipesän toiminnassa koko pilottivuosien ajan. Pilottivuosien aikana asiakasymmärrystä on tehty yhteissuunnittelulla. Kotipesän toimintaa on kehitetty asiakasymmärryksen havaintojen perusteella. Toimintaa on arvioitu ja kokeiltu. Kotipesä -pilotin palvelumuotoiluprosessin syklien pohjalta pilotista ollaan lanseeraamassa palvelu.

Tutkijan toiminta tutkimustilanteessa voi herättää luottamuskysymyksen. Aineistonkeruumenetelmien sekä tutkimustulosten tarkka dokumentaatio on tärkeää, koska muuten ulkopuolisen arvioitsijan on vaikea arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Vaikka tutkijan omat mielipiteet eivät saa vaikuttaa tutkimustuloksiin, tutkimus on kuitenkin aina tutkijan näkemys ilmiöstä. (Kananen 2009, 67–98.)

Minä tulin Kotipesään mukaan uutena ja ulkopuolisena toiminnan kehittäjänä. Minulla ei ollut ilmiöstä aikaisempaa tietämystä tai kokemusta, mutta koin suuren kiinnostukseni ilmiötä kohtaan tärkeämpänä kuin aikaisemman tietopohjan. Opinnäytetyön prosessin edetessä huomasin kuuluvani yhteisöön, mikä vaati minulta kypsyttää kohdata yhteisö, sen henkilökemiat sekä yhteisön jäsenenä oleminen suhteessa kehitystyöhöni. Pohdin opinnäytetyöni aikana esimerkiksi vaikuttiko minun havainnointini ja tutkimuspäiväkirjani kirjoittaminen siihen mitä kontaktipäivien aikana sanottiin ääneen ja mitä jätettiin sanomatta.

Arvostan sitä, että minut koettiin osaksi Kotipesän yhteisöä. Esimerkiksi suurta luottamusta herätti se, että Kotipesän aikuiset lähettivät myös minulle luettavaksi konfliktin aikaisia sähköpostiviestejä. Arviointivirheen ja sen mukanaan tuoman informaatioaukon takia keskustelu Kotipesän tulevaisuudesta olisi pitänyt käydä pelkästään kasvotusten. Sähköpostiviestittelyssä on se ongelma, että kirjoitettu asia ei välttämättä aina vastaa kaikkea sitä mitä kirjoittaja olisi halunnut sanoa. Kirjoittajan ja vastaanottajan tunnereaktioita on myös vaikeampi arvioida kirjallisessa viestinnässä kuin kasvotusten keskustellessa. Kuvaan kehitystyössäni paljon tunneprosesseja. Tunnettyö on merkittävä osa toimintaa, joka perustuu toisista ihmisistä välittämiseen. Tun-

teet ovat helposti pinnassa, kun Kotipesän toiminta on kohdistettu omille ja ystävien lapsille.

Kaksikielisyys on valtava rikkaus elämässä, mutta samalla se on iso painolasti lapselle ja vanhemmalle. Loppupeleissä lapsi päättää kiinnostaako häntä oppia perheen vähemmistökieli kunnolla vai onko vähemmistökielen opiskelu esimerkiksi tylsää puurtamista, jonka avulla vähemmistökielitaito ei kehity halutulla tavalla. Tai vähemmistökielen opiskelu ei kiinnosta lasta ollenkaan. Opinnäytetyöprosessin aikana olen ymmärtänyt miksi Kotipesässä ei opiskella suomen kieltä, vaan käytetään suomen kieltä mielenkiintoisten asioiden tekemiseen ja sitä kautta perheoppimismetodologiaa hyödyntäen kehitetään lasten suomen kielitaitoa.

8 LOPPUPÄÄTELMÄT

Opinnäytetyöni tavoitteena oli palvelumuotoilun ja toimintatutkimuksen avulla kehittää Kotipesälle palvelumalli, jota pystyttäisiin monistamaan Lontoon muille vähemmistökieliryhmille. Palvelumuotoilu kohdistui Kotipesän toiminnan mahdollistamiseen niin, että vapaaehtoistyöhön perustuvasta yhteistyöstä voidaan kehittää ammattityö. Kehitystyöni aikana käsiteltiin Kotipesän palvelumuotoilunprosessin alkuvaiheet ja syksyllä 2015 on tarkoitus lanseerata uusi palvelumalli. Opinnäytetyöni tuotoksena konseptoin Kotipesän tuotannolliset rakenteet, jotka esittelin luvuissa 5 ja 6. Työskentelin tiiviisti tilaajan kanssa koko tutkimukseni ajan.

Olen saanut tilaajalta palautetta koko opinnäytetyön prosessin ajan. Pietikäinen käytti valtavan työpanoksen minun perehdyttämiseen sekä ohjaamiseen. Ilman opinnäytetyön ohjauskokouksia, minun ei olisi ollut mahdollista toteuttaa opinnäytetyötäni kahdeksassa kuukaudessa. Tiivis ja innovatiivinen yhteistyöskentely jo osoittaa, että Pietikäinen on ollut tyytyväinen työskentelyyni. Pietikäisen asiantuntijuuden ja oman ammattitaitoni yhdistelmä loi oivallisen tietotaidon Kotipesän palvelumallin kehittämiseen. Palautekeskusteluista ilmeni myös, että minä olen edennyt erittäin nopeasti Kotipesän toimintamallin sisäistämisessä. Pietikäisen mukaan on normaalia, että aikuiselta voi mennä kahdesta kolmeen vuotta hahmottaa mistä Kotipesässä on kysymys. Syksyn 2015 mahdollisen Enterprise Explorer -palvelun lanseerauksen jälkeen täytyy aloittaa Kotipesän seuranta Finnish Explorer -palvelun toimintaryhmänä.

Uuden palvelumallin toimivuutta ja lasten suomenkielen taidon kehitystä tullaan seuraamaan järjestelmällisesti toimintatutkimuksen keinoin yritystoiminnan alettua. Jos Kotipesän pilottiryhmän toiminta ei jatku, jatkotutkimusten kohteena ovat uudet Enterprise Explorer -palvelun toimintaryhmät ja kuinka Kotipesän konseptoinnin monistettavuus on onnistunut. Kun Bilingual Potential -yritys on ollut toiminnassa muutama vuosi, voisi tutkia koko yrityksen konseptia ja miten yritys vaikuttaa ja hyödyntää ammattikenttää.

On hyvä ottaa huomioon, että yrityksen eri palvelut on suunniteltu eri ikäryhmille kattamaan vähemmistökielen innostavan oppimisen alle kouluikäisistä lapsista nuoriin

aikuisiin. Näiden palveluiden ohelle on suunniteltu palvelu, jonka tarkoituksena on palauttaa jo menetetty vähemmistökielitaito. Tämä palvelumalli soveltuu myös vieraan kielen oppimiseen lapsille, nuorille ja aikuisille. Samaan aihepiiriin kuuluvia uusia tutkimuskohteita olisi myös esimerkiksi miten vähemmistökielitaito pystytään siirtämään toisen sukupolven maahanmuuttajille, jos ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajat ovat kirjoitus- ja lukutaidottomia.

Kehitteillä olevan Bilingual Potential -yrityksen tarkoituksena on tuoda apua perheiden kokemaan vähemmistökielen menetyksen ilmiöön Lontoossa. Enterprise Explorer -palvelun pyrkii kehittämään kaksikielisistä lapsista ilolla korkean tason kaksikielisiä. Pilottivuosien aikana Kotipesä on jo osoittanut positiivisia tuloksia lasten vähemmistökielitaidon kehittymisestä, kuten nopeasta luku ja kirjoitustaidon kehittymisestä, oppimismotivaation kasvusta, aitojen ystävyysuhteiden kehittymisestä ja positiivisen kaksikielisen identiteetin kasvusta. Kun Bilingual Potential -yrityksen palveluita, mukaan lukien Enterprise Explorer, pystytään monistamaan muille Lontoon vähemmistökieliryhmille, yrityksellä tulee olemaan laaja potentiaalinen kohderyhmä.

Bilingual Potential -yrityksen palvelut tarjoavat apua Lontoon vähemmistökielien innostavaan oppimiseen. Vuonna 2011 noin 3 miljoonaa Lontoon asukasta oli syntynyt Iso-Britannian ulkopuolella (Office for National Statistics 2012, 13) ja noin 1,7 miljoonaa Lontoon asukasta ilmoitti pääkielekseen jonkun muun kielen kuin englannin kielen (Office for National Statistics 2013, 1). Bilingual Potential -yritys tarjoaa palveluita myös menetetyin vähemmistökielen sekä vieraiden kielten kiinnostavaan oppimiseen. Vieraiden kielten oppimisen kohderyhmään kuuluu esimerkiksi ihmiset, jotka haluavat oppia puolisonsa kielen.

Enterprise Explorer -palvelun markkinoinnin suurin haaste on, että kohderyhmä kuulee asiasta. Enterprise Explorer -palvelu on uuden yrityksen lanseeraama uusi palvelu, eikä esimerkiksi vakiintuneen toimijan uusi palvelu. Kohderyhmä voi tulla myös epäuskoiseksi palvelun lupauksesta, koska asiakkaan voi olla vaikea ymmärtää miten palvelu toimii ja miksi lasten vähemmistökielitaito kehittyy. Toisaalta asiakkaan epäuskoisuus voi saada hänet ottamaan selvää palvelun toiminnasta.

Opinnäytetyöprosessi on jatkuvasti kehittänyt minua kulttuurituottajana. Kehitystyön myötä tuottajan työn taitoni ovat syventyneet ja monipuolistuneet. Yhteiskunnallisesti tärkeä sekä itselle merkityksellinen aihe toimi motivaationa ratkaista tilaajan asettama ongelma. Nyt koen olevani valmiimpi astumaan työelämään kuin esimerkiksi ennen opinnäytetyöni aloittamista. Ihminen ei kuitenkaan ikinä ole valmis, joten ammatillinen kehittyminen jatkuu aina.

LÄHTEET

- Cohen, Louis & Manion, Lawrence & Morrison, Keith 2007. *Research Methods in Education*. Sixth Edition. Oxon: Routledge.
- Council of Europe 2015a. The Council of Europe in brief. Viitattu. 21.4.2015
<http://www.coe.int/en/web/about-us/who-we-are>
- Council of Europe 2015b. *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*. Viitattu 27.3.2015.
http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_EN.pdf
- Edwards, Viv 2011. *Globalization and Multilingualism: the Case of the UK*. *Intercultural Communication Studies XX: 1* (2011), University of Reading. Viitattu 24.4.2015. <http://centaur.reading.ac.uk/20480/1/02VivEdwards.pdf>
- Etäkoulu Kulkuri 2015. Viitattu 9.3.2015. <https://peda.net/kulkuri>
- Heikkinen, Hannu L. T. 2008. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Hannu L. T. Heikkinen & Esa Rovio & Leena Syrjälä (toim.) *Toiminnasta tietoon – Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat*. 3. korj.painos. Helsinki: Kansanvalistusseura, 16–38.
- Huovinen, Terhi & Rovio, Esa 2008. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Hannu L. T. Heikkinen & Esa Rovio & Leena Syrjälä (toim.) *Toiminnasta tietoon – Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat*. 3. korj.painos. Helsinki: Kansanvalistusseura, 94–113.
- Hämäläinen, Kai & Vilka, Hanna & Miettinen, Satu 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) *Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 60–71.
- Jeory, Ted 2012. We pay tutors to teach immigrants their own language. *Express* 15.4.2012. Viitattu 30.3.2015. <http://www.express.co.uk/news/uk/314585/We-pay-tutors-to-teach-immigrants-their-own-language>
- Kananen, Jorma 2009. *Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, Jorma 2012. *Kehittämistutkimus opinnäytetyönä – Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Miettinen, Satu 2011. *Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista*. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) *Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 20–41.
- Miettinen, Satu & Kalliomäki, Anne & Ruuska, Juha 2011. *Palvelun konseptointi*. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) *Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 105–117.
- Office for National Statistics 2012. *International Migrants in England and Wales 2011*. Viitattu. 29.4.2015. http://www.ons.gov.uk/ons/dcp171776_290335.pdf

- Office for National Statistics 2013 Language in England and Wales, 2011. Viitattu 29.4.2015. http://www.ons.gov.uk/ons/dcp171776_302179.pdf
- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Opetushallitus 2015a. Luku 4 Yhtenäisen perusopetuksen toimintakulttuuri. Opetussuunnitelmaluonnos. Viitattu 18.3.2015. http://www.oph.fi/download/156706_opsluonnos_luku_4.pdf
- Opetushallitus 2015b. Kunnari, Lumoava lukudiplomi – lähtölaskenta lukuharrastukselle. Viitattu 21.4.2015. <http://www11.edu.fi/kunnari/>
- Parantainen, Jari 2011. Tuotteistaminen – Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum.
- Parantainen, Jari 2012. Tuotteistamisen perusteet – Tuotteista palvelusi, tuplaa katteesi. Espoo: Ediste Oy. Viitattu 17.3.2015. <http://ediste.fi/wp-content/uploads/2013/01/Ediste-Tuotteistamisen-perusteet.pdf>
- Pietikäinen, Soile 2014. Opinnäytetyön ohjauskokous 25.11.2014. Lontoo: St Martin in the Fields, Café in the Crypt.
- Pietikäinen, Soile 2015a. Bilingual Potential -yrityksen esittelyteksti. Ei julkaistu. Viitattu 30.3.2015.
- Pietikäinen, Soile 2015b. Opinnäytetyön ohjauskokous 16.4.2015. Lontoo: Pietikäisen koti.
- Pietikäinen, Soile 2015c. Opinnäytetyön ohjauskokous 27.4.2015. Lontoo: Skype-palavari.
- Robson, Colin 2002. Real World Research. Second Edition. Oxford: Blackwell Publishing.
- The Center For Appreciative Inquiry 2015. Generic Processes of Appreciative Inquiry. Viitattu 27.3.2015. <http://www.centerforappreciativeinquiry.net/more-on-ai/the-generic-processes-of-appreciative-inquiry/>
- Unicef United Kingdom 2015. YK: n Yleissopimus lapsen oikeuksista. Lapsiystävällinen tiivistelmä. Viitattu 25.2.2015. http://www.unicef.org.uk/Documents/Publications/Child_friendly_CRC_summary_final.pdf
- United Nations Human Rights 1989. Convention on the Rights of the Child. Viitattu 25.2.2015. <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>
- Vaahojärvi, Kristiina 2011. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 129–146.
- Vajaakallio, Kirsikka & Mattelmäki, Tuuli 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Satu Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 76–93.
- Zurer Pearson, Barbara 2007. Social factors in childhood bilingualism in the United States. Applied Psycholinguistics. Volume 28. Issue 03. Cambridge University Press, 399-410. Viitattu. 21.4.2014.

<http://journals.cambridge.org/action/displayAbstract?fromPage=online&aid=1045396&fileId=S014271640707021X>