

**AALTO-YLIOPISTON TEKNILLINEN KORKEAKOULU**

Informaatio- ja luonnontieteiden tiedekunta

Informaatioverkostojen tutkinto-ohjelma

## **Sähköinen viestintä päiväkotikontekstissa**

**Taija Niku**

Kandidaatintyö, joka on jätetty opinnäytteenä tarkastettavaksi tekniikan kandidaatin tutkintoa varten

Espoossa 25.4.2010

Ohjaaja: Johanna Viitanen

## TEKNILLINEN KORKEAKOULU

## KANDIDAATINTYÖN TIIVISTELMÄ

Informaatio- ja luonnontieteiden tiedekunta

Tekijä: Taija Niku		
Työn nimi: Sähköinen viestintä päiväkotikontekstissa		
Sivumäärä: 25	Päiväys: 25.4.2010	
Tutkinto-ohjelma: Informaatioverkostot		
Vastuupettaja: Stina Immonen		
Työn ohjaaja: Johanna Viitanen		
<p>Tämän kandidaatintyön aiheena on sähköinen viestintä päiväkotikontekstissa. Tutkielmassa selvitettiin, miten päiväkodin hoitohenkilökunnan työhön liittyvää viestintää voidaan helpottaa sähköisten viestintäjärjestelmien avulla. Tutkimuksessa kuvailtiin myös, mitä käyttökontekstilla tarkoitetaan käyttäjakeskeisessä suunnittelussa, sekä millainen käyttökonteksti päiväkoti tämän määritelmän mukaan on. Työssä keskityttiin päiväkodin hoitohenkilökunnan ja lasten vanhempien väliseen viestintään.</p> <p>Jotta sähköistä viestintää voidaan suunnitella päiväkoteihin, on tärkeää selvittää millainen käyttökonteksti päiväkoti on. Käyttäjakeskeisessä suunnittelussa käytetään kansainvälisen standardoimisjärjestön ISO 9241-11-standardia kontekstin määrittelyssä. Tämän standardin mukaan käyttökonteksti koostuu käyttäjästä, käyttäjän tehtävistä, fyysisestä ja sosiaalisesta käyttöympäristöstä sekä käytettävissä olevista laitteista.</p> <p>Päiväkodin hoitohenkilökunnan ja lasten vanhempien välinen viestintä on perinteisesti ollut suullista ja kirjallista. Suullinen viestintä on rajoittunut lähinnä aamulla ja iltapäivällä käytyihin keskusteluihin lasta vietäessä ja haettaessa, kun taas kirjallisella viestinnällä tarkoitetaan paperisia tiedotteita ja lupalappuja. Tätä viestintää voidaan monipuolistaa esimerkiksi kuva- ja videopäiväkirjasovelluksilla tai verkossa toimivalla kalenteri- ja viestisovelluksella.</p> <p>Päiväkodin hoitohenkilökunnan työhön liittyvää viestintää varsinkin lasten vanhempien kanssa voidaan helpottaa sähköisten viestintäjärjestelmien avulla. Sekä vanhemmat että hoitohenkilökunta ovat olleet tyytyväisiä kokeiluihin sähköisen viestinnän sovelluksista. Jotta päiväkodeissa voitaisiin ottaa käyttöön laajemmin sähköiset viestintäjärjestelmät, tulee päiväkotikontekstia kuitenkin tutkia vielä nykyistä enemmän. Tällä hetkellä ei ole saatavissa kattavaa tietoa siitä, millaisia tietoteknisiä sovelluksia päiväkodeissa jo on. Sähköisiä viestintäjärjestelmiä suunniteltaessa tulee myös ottaa huomioon, että päiväkodin hoitohenkilökunnan pääasiallinen työ on lapsista huolehtiminen. Suunniteltavien sovellusten tulee siis tukea tähän työhön liittyvää viestintää eikä viedä hoitotyöltä liikaa aikaa.</p>		
Avainsanat: Päiväkoti, käyttökonteksti, sähköinen viestintä, ISO 9241-11, käyttäjakeskeinen suunnittelu, päiväkodin hoitohenkilökunta		Julkaisukieli: Suomi

# Sisällysluettelo

1. Johdanto.....	1
2. Käyttökontekstin määrittelmä käyttäjakeskeisessä suunnittelussa.....	3
2.1 Käyttäjä.....	4
2.2 Tehtävät.....	5
2.3 Laitteet.....	6
2.4 Ympäristö.....	6
3. Päiväkotikontekstina.....	8
3.1. Hoitohenkilökunta päiväkotikontekstin käyttäjinä.....	8
3.2 Käyttäjän tehtävät.....	9
3.3 Päiväkotiympäristö.....	10
3.4 Laitteet päiväkotiympäristössä .....	12
4. Sähköinen viestintä päiväkotikontekstissa .....	14
4.1 Päiväkotihenkilökunnan työhön liittyvä viestintä.....	14
4.2 Sähköisen viestinnän sovellukset päiväkotikontekstissa.....	16
4.2.1 Kuva- ja videopäiväkirjasovellukset.....	16
4.2.2 Mobiilimuksu.....	18
5. Johtopäätökset ja pohdintaa.....	20
Lähteet.....	23

## **1. Johdanto**

Helsingin Sanomat (Savolainen 2009) uutisoi viime marraskuussa uudesta ilmiöstä päiväkodeissa. Jo kymmenessä helsinkiläisessä päiväkodissa osaksi arkirutiineja on muodostunut päivän tapahtumien tallentaminen videoin ja kuvin. Nämä kuvat ja videot löytävät tiensä vanhempien tarkasteltavaksi suojattuun internetportaaliin lähes reaaliajassa. Sekä vanhemmat että päiväkodin henkilökunta ovat ihastuneita mahdollisuuksista, joita lasten nettikuvaus tarjoaa.

Sähköiset viestintäjärjestelmät ovat viime aikoina yleistyneet julkisissa palveluissa huimaa vauhtia. Helsingin päiväkodeissa tehdyistä kokeiluista huolimatta sähköinen viestintä ei kuitenkaan ole vielä laajamittaisesti löytänyt tietään suomalaisiin päiväkoteihin. Päiväkodeissa on hyödynnetty muutamaa sähköisen viestinnän sovellusta, mutta vieläkin päiväkodin hoitohenkilökunnan ja vanhempien välinen viestintä rajoittuu pääosin aamun ja iltapäivän lyhyisiin keskusteluihin lasta vietäessä tai haettaessa.

Tässä tutkielmassa selvitän, millä tavoin päiväkodin hoitohenkilökunnan viestintää voidaan helpottaa sähköisten viestintäjärjestelmien avulla. Kerron myös, millainen päiväkotiki on työympäristönä sekä millaista viestintää päiväkodin henkilöstön päivittäiseen työhön kuuluu. Tämän selvityksen perusteella hahmottelen millaista sähköistä viestintää päiväkodin henkilökunta voisi työnsä helpottamiseksi käyttää.

Tutkielmassani selvitän myös, mitä päiväkodin sähköisen viestinnän saralla ei ole vielä tutkittu ja mitä olisi olennaista tietää päiväkotihenkilökunnan työstä sähköistä viestintää suunniteltaessa. Sähköisen viestinnän suunnittelu päiväkotiympäristöön vaatii kattavaa tutkimusta ympäristön asettamista rajoitteista ja mahdollisuuksista.

Tutkielmassa viitekehyksenä toimii päiväkotikontekstin määrittely ja kuvaaminen käyttökontekstin määrittelyä sisältävän standardin avulla. Tämä määrittely tehdään päiväkotihenkilöstön näkökulmasta. Määrittelyn perusteella voidaan taas selvittää, millaiselle sähköiselle viestinnälle päiväkodissa olisi tarvetta sekä miten se voidaan toteuttaa.

Pääpaino tutkielmassa on päiväkodin hoitohenkilökunnan ja päiväkodin asiakkaiden, eli lasten vanhempien välisellä viestinnällä. Käyn työssäni kuitenkin myös läpi

millaista tutkimustietoa päiväkodin muunlaisesta sähköisestä viestinnästä on löydettävissä.

Tutkielmassani ensin kuvailen miten käyttökonteksti määritellään käyttäjakeskeisen suunnittelun näkökulmasta. Tämän jälkeen selvitän, millainen ympäristö päiväkotia on kontekstin määritelmän mukaisesti kuvattuna sähköisten viestintäjärjestelmien näkökulmasta. Neljännessä luvussa käyn läpi millaista viestintää päiväkotihenkilökunnan työhön kuuluu sekä millaisia sähköisen viestinnän sovelluksia on jo käytössä päiväkodeissa.

Tutkimuskysymyksiä tutkielmassani ovat: Miten käyttökonteksti määritellään käyttäjakeskeisen suunnittelun näkökulmasta? Millainen työympäristö päiväkotia on tämän standardin sisältämän määritelmän mukaan? Millaista viestintää päiväkotihenkilöstön työhön kuuluu ja miten tätä voisi helpottaa sähköisten viestimien avulla? Mitä aiheesta tulisi vielä selvittää, jotta sähköiset viestintäjärjestelmät voisivat yleistyä päiväkodeissa?

## **2. Käyttökontekstin määritelmä käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa**

Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa hyödynnetään usein kansainvälisen standardisoimisjärjestön ISO:n käytettävyyttä kuvaavia standardeja. Standardeilla kuvataan esimerkiksi käyttäjäkeskeisen suunnittelun vaiheita ja suunnitteluun liittyviä määritelmiä. Standardeja käyttämällä voidaan varmistaa, että tuotteen tai palvelun suunnittelussa otetaan huomioon myös käyttäjäkeskeinen näkökulma.

Standardi ISO 13407 (SFS ISO 13407 1999) kuvaa käyttäjäkeskeisen suunnittelun vaiheita ja siihen liittyviä näkökulmia. Keskeinen osa käyttäjäkeskeistä suunnittelua on käyttökontekstin määrittelemine ja kuvaus. Käyttökontekstin kuvauksen avulla voidaan luoda ymmärrys siitä, millaisia lähtökohtia uusien ratkaisujen suunnittelun taustalla on. Jos käyttökontekstin kuvaus on puuttellista, voidaan päätyä tilanteeseen, jossa suunniteltu tuote tai palvelu ei vastaakaan käyttäjän, tehtävien, ympäristön tai laitteiden vaatimuksia.

Käyttökontekstin kuvaaminen on erityisen tärkeää silloin, kun tuotetta tai palvelua suunnitellaan uuteen ympäristöön (SFS ISO 13407 1999). Sähköinen viestintä päiväkodeissa on vielä verrattain uusi ilmiö, joten päiväkotikontekstin määrittely ja kuvaus on ehdottoman tärkeää uusien sovelluksien suunnittelussa. Käyttökontekstin kuvauksen avulla voidaan suunnitella mahdollisimman käytettävä tuote juuri siihen käyttöympäristöön ja niille käyttäjille, joille tuotetta suunnitellaan.

Standardissa ISO 9241-11 (SFS ISO 9241-11 1998) määritellään käyttökonteksti ja siihen liittyvät osatekijät. Standardi koskee näyttöpäätteillä tehtävää toimistotyötä, mutta se on sovellettavissa myös muihin tilanteisiin, joissa käyttäjä käyttää tuotetta päämääriensä saavuttamiseksi. Standardin mukaan tuotteen käytettävyys riippuu siitä kuinka hyvin määrätty käyttäjä voi käyttää tuotetta määrättyssä käyttötilanteessa saavuttaakseen määritetyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi. Käyttökontekstiin standardin mukaan kuuluvat käyttäjä, tehtävät, laitteet sekä fyysinen ja sosiaalinen ympäristö, jossa tuotetta käytetään.

Paul Dourishin artikkelissa *What we talk about when we talk about context* (2004) nostetaan esiin kaksi erilaista näkemystä käyttökontekstista. Käyttökonteksti voidaan tulkita muuttumattomaksi ympäristöksi, jonka sisällä erilaiset aktiviteetit tapahtuvat.

Mikään kontekstin sisällä tapahtuva ei muuta itse kontekstia ja sen määrittelyä millään lailla. Konteksti voidaan siis näin ollen aina määritellä etukäteen eikä se ole millään lailla riippuvainen erilaisista tapahtumista. Toisen näkemyksen mukaan kontekstuaalisuus on ominaisuus objektin ja aktiviteetin välillä. Sen sijaan, että määriteltäisiin, mikä on konteksti, määritellään millä ominaisuuksilla on kontekstuaalista merkitystä aktiviteetin kannalta. Kontekstia ei näin ollen voi myöskään määritellä etukäteen vaan kontekstuaaliset piirteet määritellään dynaamisesti. Tämän näkemyksen mukaan konteksti on näin ollen riippuvainen tapahtumasta ja se syntyy erilaisten aktiviteettien myötä.

Standardin ISO 9241-11 tarjoama määritelmä kontekstista vastaa Dourishin esittelemistä näkemyksistä jälkimmäistä. Vaikka standardissa konteksti määritellään etukäteen tuotteen suunnittelun yhteydessä, se on riippuvainen sekä tehtävistä että tehtäviä suorittavista käyttäjistä. Standardi ei siis oletta, että käyttökonteksti olisi aktiiviteeteista riippumaton.

Kontekstin tarkka määrittely auttaa ymmärtämään niitä olosuhteita, joissa tuotetta käytetään, sekä tunnistamaan tuotteen käyttäjävaatimukset (Maguire 2001). Kontekstin kuvaamisen avulla voidaan siis paremmin ymmärtää, millainen tuote tai palvelu soveltuu kuhunkin käyttötarkoitukseen parhaiten. Tässä tutkielmassa käytän kontekstin määrittelyyn standardin ISO 9241-11 tarjoamaa määritelmää. Seuraavissa alaluvuissa kuvaan tarkemmin käyttökontekstin muodostavia tekijöitä, eli käyttäjää, tehtäviä, laitteita sekä fyysisistä ja sosiaalista ympäristöä.

## **2.1 Käyttäjä**

Käyttäjä on henkilö, joka käyttää tuotetta tai palvelua tietyssä käyttökontekstissa. Käyttäjään liittyy erilaisia ominaisuuksia, jotka vaikuttavat siihen, millainen tuotteen tulee olla. Käyttäjän henkilökohtaisia ominaisuuksia ovat esimerkiksi käyttäjän ikä, sukupuoli sekä kognitiiviset ja fyysiset kyvykkyydet (Maguire 2001).

Käyttäjään liittyviä ominaisuuksia ovat myös käyttäjän tiedot, taidot ja kokemukset. Näillä tarkoitetaan esimerkiksi käyttäjän aikaisempaa kokemusta tuotteen käytöstä, tehtävään olennaisesti liittyviä taitoja ja kielitaitoa. (Maguire 2001.) Käyttäjän koulutus vaikuttaa olennaisesti siihen, millaisia taitoja ja tietoja käyttäjällä on (SFS ISO 9241-11 1998).

Standardin ISO 9241-11 määritelmässä (SFS ISO 9241-11 1998) huomioidaan myös, että toisinaan on tarpeen määritellä erityyppisiä käyttäjiä. Samalla tuotteella voi samankaltaisessa käyttökoneksissa olla erilaisia käyttäjiä, jotka eroavat esimerkiksi koulutukseltaan tai tietotasoltaan toisistaan. Erilaisilla käyttäjillä voi olla myös erilaisia vaatimuksia tuotteen käytölle tai he saattavat suorittaa erilaisia tehtäviä. Tällöin kontekstin määritelmässä tulisi määritellä erikseen erilaiset käyttäjäryhmät.

## **2.2 Tehtävät**

Tehtävillä tarkoitetaan niitä toimia, joiden avulla käyttäjä saavuttaa tavoitteensa. Käyttökoneksin kuvauksessa on olennaista kuvata niitä tehtävien piirteitä, joilla on merkitystä tuotteen käytettävyyden kannalta. (SFS ISO 9241-11 1998.) Tehtävän piirteiden olennaisuus käytettävyyden kannalta riippuu siitä, millaista tuotetta suunnitellaan ja miten suunnittelu toteutetaan. Mikäli tuote suunnitellaan ja sitä arvioidaan hyvin yksityiskohtaisesti, on myös tehtävän erilaisten piirteiden yksityiskohtainen kuvaus tärkeää (SFS ISO 9241-11 1998). Jos tuote taas suunnitellaan jonkin valmiin mallin perusteella, ei tehtävien kuvauksen tarvitse olla yhtä yksityiskohtaista.

Tehtävillä on erilaisia ominaisuuksia, jotka voivat olla käytettävyyden kannalta olennaisia. Näitä ovat esimerkiksi tehtävään liittyvät välivaiheet, tehtävän toistuvuus ja tehtävän kesto (Maguire 2001). Pitkien ja usein toistuvien tehtävien käytettävyyksvaatimukset ovat luonnollisesti korkeammat kuin lyhyiden ja harvoin toistuvien tehtävien. On tärkeää, että ne tehtävät, jotka ovat pitkäkestoisia tai joita käyttäjä joutuu suorittamaan usein, voidaan suorittaa helposti ja vaivattomasti.

Tehtävillä on myös erilaisia vaatimuksia. Tehtävillä saattaa olla fyysisiä ja kognitiivisia vaatimuksia, jotka rajaavat kuka niitä voi käyttää, sekä miten ja missä niitä voidaan käyttää. Monilla tehtävillä on myös turvallisuusvaatimuksia, jotka vaikuttavat siihen, millaisissa olosuhteissa, miten ja kuka voi tehtäviä suorittaa. (Maguire 2001.) Mikäli tehtävänä on esimerkiksi sähköasennus, tulee käyttäjän olla ammatiltaan sähköasentaja ja käyttötilanteessa tulee ottaa huomioon erilaisia turvallisuusvaatimuksia.

## 2.3 Laitteet

Laitteilla tarkoitetaan niitä fyysisiä laitteita, joiden avulla tehtävä suoritetaan. Niihin kuuluvat erilaiset laitteistot, ohjelmistot ja aineistot. (SFS ISO 9241-11 1998 .) Esimerkiksi uutta tietokantasovellusta suunniteltaessa tulee ottaa huomioon, millaisella käyttöjärjestelmällä tietokantasovellusta tullaan käyttämään ja millaisia rajoitteita se tuotteelle asettaa. Toisaalta laitteisto voi kuulua itsessään tuotteeseen; suunnittelussa oleva tuote voi olla uusi tietokone, jolloin laitteisiin kuuluvat tietokoneen erilaiset osat.

Toisin kuin standardissa ISO 9241-11, Maguire (2001) määrittelee laitteet osaksi käyttöympäristöä. Tätä näkökulmaa voi perustella esimerkiksi sillä, että laitteet ovat samalla tavalla käyttäjän fyysisessä käyttöympäristössä kuin esimerkiksi tilan huonekalut tai muut varusteet. Monet laitteet ovat kuitenkin helposti vaihdettavissa ja muutettavissa, jolloin niitä ei voida luokitella kiinteäksi osaksi fyysistä käyttöympäristöä. Laitteisiin luokitellaan myös ohjelmistot ja erilaiset aineistot, jotka eivät myöskään kuvaa käyttäjän käyttöympäristöä. Standardissa ISO 9241-11 (1998) huomioidaan kuitenkin, että laajempi tekninen ympäristö, kuten paikallisverkko, voidaan määritellä osaksi käyttöympäristöä. Näin laitteistoon ja tekniikkaan liittyvä ominaisuus voi olla myös käyttöympäristön ominaisuus.

## 2.4 Ympäristö

Käyttöympäristö muodostuu fyysisestä ja sosiaalisesta ympäristöstä (SFS ISO 9241-11 1998). Fyysiseen ympäristöön kuuluu itse työpaikan ja sen kalusteiden lisäksi ympäristöolosuhteet, kuten käyttöympäristön valaistus, ääniympäristö ja lämpötila. Myös ympäristön turvallisuus ja siihen liittyvät määräykset, kuten esimerkiksi kypärän käyttö rakennustyömaalla, ovat osa fyysistä käyttöympäristöä. (Maguire 2001.)

Sosiaalinen ympäristö muodostuu niistä ihmisistä, joiden kanssa käyttäjä on tuotteen käytön puitteissa yhteydessä. Mikäli tuote on suunniteltu työssä käytettäväksi, sosiaaliseen ympäristöön kuuluvat muut työntekijät, asiakkaat sekä muut mahdolliset tahot, joihin käyttäjä on työnsä puolesta yhteydessä. Sosiaalisen kanssakäymisen lisäksi sosiaaliseen ympäristöön kuuluvat esimerkiksi erilaiset työtavat, organisaatorakenne ja asenteet (SFS ISO 9241-11 1998).

Erilaiset työtavat voivat ilmetä esimerkiksi ryhmätyönä tai sen puutteena. Työpaikan asenne taas voi vaikuttaa siihen, millainen käyttöpolitiikka työpaikalla on tietokoneiden suhteen. Organisaatorakenne vaikuttaa esimerkiksi siihen, millainen johto- ja kommunikaatorakennetyöpaikalla on. (Maguire 2001.) Jos organisaatorakenne on vahvasti hierarkkinen, voi työntekijällä olla vaikeuksia lähestyä johtoasemissa olevia henkilöitä, jolloin mahdollisuudet pyytää apua tai opastusta tehtäviin ovat rajalliset.

### **3. Päiväkoti käyttökontekstina**

Jotta voidaan ymmärtää, millaista sähköistä viestintää päiväkodin henkilökunta voisi työssään hyödyntää, tulee ensin selvittää, millainen ympäristö päiväkotia on. On myös olennaista ymmärtää, millaista arki päiväkodissa on, jotta voidaan suunnitella realistisia ratkaisuja, joita päiväkodin hoitohenkilökunta voi työnsä ohella hyödyntää. Tässä luvussa kuvaan siis päiväkodin käyttökontekstin edellisen luvun määritelmän mukaisesti.

Päiväkotikontekstin kuvauksessa otan huomioon millainen päiväkodin käyttökonteksti on erityisesti sähköisen viestinnän sovellusten kannalta. Kuvaan siis käyttäjistä, tehtävistä, ympäristöstä ja laitteista niitä ominaisuuksia, jotka ovat olennaisia sähköisten viestintäjärjestelmien kannalta. Tässä pääasiallisena lähteenä toimii vuonna 1998 tehty tutkimus (Kangassalo 1998), jossa kartoitettiin tieto- ja viestintäteknikan tilaa ja tulevaisuutta varhaiskasvatuksessa.

#### **3.1 Hoitohenkilökunta päiväkotikontekstin käyttäjinä**

Päiväkotikontekstissa käyttäjänä voi toimia esimerkiksi päiväkodin henkilökunta, hoidettavana olevat lapset tai lasten vanhemmat. Tässä tutkielmassa käyttäjänä on päiväkodin hoitohenkilökunta. Päiväkodin henkilökunta koostuu päiväkodin hallinnollisesta tai ryhmäkohtaisesta johtajasta, lastentarhaopettajista, sosiaalikasvattajista, lastenhoitajista sekä muusta päiväkodin henkilökunnasta, kuten keittiöhenkilökunnasta ja siistiöistä (Vapaavuori 2002). Nämä kaikki eivät kuitenkaan tässä tapauksessa ole käyttäjiä. Koska käyttäjäryhmä on rajattu vain päiväkodin hoitohenkilökuntaan, käyttäjiä ovat henkilökunnasta vain ne, jotka ovat vastuussa lastenhoidollisista tehtävistä. Vapaavuoren (2002) mukaan näitä ovat lastentarhaopettajat, sosiaalikasvattajat ja lastenhoitajat.

Hoitohenkilökunta voi olla koulutustaalaltaan erilaista. Sosiaalikasvattajan tutkinto on opistotason tutkinto, joka antaa pätevyyden toimia sosiaalialan tehtävissä esimerkiksi päiväkodeissa (Talentia 2010). Lastenhoitajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia. Lähihoitajan tutkinto on toisen asteen tutkinto, joka antaa myös valmiudet toimia sosiaalialan tehtävissä, kuten lasten päivähoidollisissa tehtävissä (Opintoluotsi 2010).

Päiväkodin hoitohenkilökunta voi olla koulutukseltaan myös yliopistotasosta. Lastentarhaopettajan koulutukseen vaaditaan alempi korkeakoulututkinto, joka antaa kelpoisuuden toimia lastentarhaopettajana. Yliopistotason opintoja voi kuitenkin jatkaa suorittamalla kasvatustieteen maisterin tutkinnon varhaiskasvatuksesta. Maisteritason tutkinto valmentaa esimerkiksi hallinnollisiin ja kehittämistehtäviin. (Helsingin yliopisto 2010.)

Päiväkodin henkilökunta on sukupuolijakaumaltaan usein varsin naisvaltaista. Päiväkodeissa saattaa olla vain yksi miestyöntekijä tai joissain tapauksissa ei sitäkään. Helsingin kaupungin sivistystoimen palveluksessa toimineista henkilöistä vuonna 2007 kaksi kolmasosaa oli naisia ja yksi kolmasosa miehiä (Helsingin kaupungin henkilöstökeskus 2008). Päivähoidon osalta jakauma on usein kuitenkin vielä jyrkempi. Esimerkiksi Sysmän kunnassa vuonna 2008 ei päivähoidon piirissä työskennellyt yhtään miespuolista henkilöä (Hallintopalvelukeskus 2008).

Päiväkodin hoitohenkilökunnan ja johdon koulutus ei keskity erityisesti sähköisiin palveluihin tai viestintään. Päiväkodin henkilökunnan tietotekniset valmiudet riippuvatkin siis lähinnä henkilökohtaisista kokemuksista ja kiinnostuksen kohteista. Henkilöt, jotka eivät vapaa-ajallaan juurikaan käytä tietoteknisiä sovelluksia, voivat kokea omat tietotekniset valmiutensa työssä heikoiksi. Kangassalon tutkimuksen (1998) mukaan noin kolmasosa hoitohenkilökunnasta koki omat tietotekniset valmiutensa huonoiksi. Tyydyttäväksi taitonsa koki noin puolet. Moni olikin sitä mieltä, että uusien tietoteknisten sovellusten integroiminen osaksi työtä vaatisi erillisen koulutuksen järjestämistä.

### **3.2 Käyttäjän tehtävät**

Lainsäädännön mukaan (Laki lasten päivähoitosta 1973) päiväkodin tehtävä on tukea päivähoitossa olevien lasten koteja kasvatustehtävässä ja omalta osaltaan tarjota lapselle kehitystä tukevaa toimintaa sekä jatkuvat, turvalliset ja lämpimät ihmissuhteet. Hoitohenkilökunnan tärkeimmät tehtävät ovat siis päivähoitossa olevista lapsista huolehtiminen sekä mielekkään toiminnan järjestäminen.

Päiväkodissa työtehtävät voidaan jakaa ammattikuntien perusteella. Perinteisesti lastentarhaopettajat ovat vastuussa toiminnan ja kasvatuksen suunnittelusta, kun taas lastenhoitajat vastaavat lasten arkipäiväisestä hoidosta. Päiväkodin työtehtävien

jakaminen on kuitenkin ryhmäkohtaista, ja nykyään päiväkodeissa tehdäänkin pääasiassa yhteisesti kaikkia töitä. (Vapaavuori 2002)

Päiväkodissa tehtävät etenevät päivän rutiinien mukaan. Päiväkodeille on määritelty tietty päiväohjelma, jota jokainen päiväkoti kuitenkin soveltaa hyväksi katsomallaan tavalla. (Vapaavuori 2002.) Rutiinit ovat kuitenkin päiväkodeissa jokseenkin samanlaisia. Vapaavuoren (2002) mukaan päiväkodin päivä alkaa aamupalalla, jota seuraa toiminnallinen hetki ja ulkoilua. Lounasta ennen voi olla esimerkiksi musiikkituokio ja lounaan jälkeen on päivälevon vuoro. Iltapäivään kuuluu vapaata leikkiä, välipalan nauttimista sekä ulkoilua. Usein ulkoilu ajoitetaan niin, että lapset leikkivät ulkona kunnes vanhemmat tulevat heitä hakemaan.

Päiväkotityö koetaan henkisesti ja fyysisesti raskaaksi. Fyysistä rasitusta aiheuttaa matalilla tuoleilla istuminen, lasten pukeminen huonossa asennossa, lasten nostelu ja muu fyysinen toiminta, esimerkiksi leikkiminen ulkona. (Keskinen ja Virtanen 1999) Päiväkotihenkilöstön työ on myös kiireistä ja vastuullista, mikä tekee siitä henkisesti raskasta (Keskinen ja Virtanen 1999). Työstä ei voi ottaa samalla tavalla kahvitaukoja kuin esimerkiksi toimistotyöstä. Henkistä rasitusta aiheuttaa myös vastuu hoidossa olevien lasten hyvinvoinnista.

Päiväkodin henkilökunnan ensisijaisiin tehtäviin ei siis kuulu erilaisen sähköisten viestinnän sovellusten käyttäminen. Osa hoitohenkilökunnasta kokikin Kangassalon tutkimuksen (1998) mukaan oman työnsä jo tällä hetkellä niin kiireiseksi, ettei aikaa tietotekniikan käyttöön työn ohella juuri ole.

### **3.3 Päiväkotiympäristö**

Päiväkotilain (Laki lasten päivähoidosta) mukaan päiväkoti on tila, jossa järjestetään päiväkotihoidoa. Päiväkodin fyysinen tila on se, jossa tämä päiväkotihoido järjestetään. Sosiaalisen ympäristön luovat tässä tilassa vaikuttavat toimijat.

#### **Päiväkodin fyysinen ympäristö**

Päiväkodin fyysinen ympäristö koostuu tilasta, jossa päivähoito järjestetään sekä tilan kalustuksesta, valaistuksesta ja muista fyysisistä ominaisuuksista. Päiväkotien tilarakenne voi vaihdella, mutta yleensä se on melko samankaltainen kaikissa päiväkodeissa. Sosiaaliviraston suunnitteluohjeiden (2008) mukaan päiväkodin tiloihin

kuuluu niin sanotut kotitilat eli hoitoryhmäkohtaiset tilat, joissa järjestetään suurin osa päivähoitoryhmän toiminnasta. Tämän lisäksi päiväkodissa on yhteiset tilat, joihin kuuluvat sali, kotikeittiö ja pienryhmätilat. Henkilökunnan tiloihin kuuluvat työ- ja neuvottelutilat, toimistotila sekä sosiaaliset tilat. Lisäksi päiväkodista löytyvät tilat vaate-, siivous- ja ruokahuoltoa sekä tavaroiden säilytystä varten.

Hoitoryhmän kotitiloihin kuuluvat ryhmätila, lepotila, pesuhuone sekä eteinen uloskäynnillä. Ryhmätalassa hoitoryhmä ruokailee, taiteilee, leikkii ja pelaa. Ryhmätala on siis se tila, jossa hoitoryhmä viettää suurimman osan sisällä vietettävästä ajasta. Tilasta löytyy ryhmäkoon vaatima ruokailutila, sekä lapsille että aikuisille sopivia huonekaluja, hyllyjä ja muuta säilytystilaa. Mikäli lapsiryhmällä ja sen henkilökunnalla on käytössään tietokone, se sijaitsee usein tämän ryhmätalau rauhallisessa nurkkauksessa. Lepotila taas on tarkoitettu rauhallisempaa toimintaan, rauhoittumiseen ja päiväunia varten. Lepotilassa on vuodepaikat hoitoryhmän lapsille. Tilassa on oltava säädettävä valaistus, jotta tila saadaan päiväunien ajaksi hämäräksi. (Sosiaalivirasto 2008.)

Päiväkodin yhteisiin tiloihin kuuluvassa salissa järjestetään yleensä liikunta- ja musiikkihetkiä sekä myös vapaata leikkiä. Salissa järjestetään yleensä myös päiväkodin yhteiset juhlat, kuten joului- ja kevätjuhlat. Pienissä päiväkodeissa salia voidaan myös hyödyntää nukkumatilana, jos tällaista ei erillisenä ole. Kotikeittiössä keittiöhenkilökunta huolehtii päiväkodin ruokailuun liittyvistä asioista. Pienryhmätaloja käytetään yhteisesti koko päiväkodin kesken. Niissä voi esimerkiksi järjestää rauhallisempaa leikkiä, askartelua tai neuvotteluja vanhempien kanssa. (Sosiaalivirasto 2008.)

Sosiaaliviraston suunnitteluohjeiden (2008) mukaan päiväkodin henkilökunnalla tulee olla käytettävissään toimistotila, neuvottelutila sekä pelkästään henkilökunnalle tarkoitettu työtila. Näitä tiloja käytetään paitsi henkilökunnan sisäisiin kokouksiin ja hallinnollisten tehtävien suorittamiseen, myös kommunikointiin ulkoisten tahojen kanssa. Esimerkiksi vanhempien kanssa käytävät keskustelut tai kokoukset sosiaalitoimen henkilöstön kanssa voidaan järjestää näissä tiloissa. Mikäli päiväkodissa on hallinnollinen johtaja, on hänellä oma toimistonsa. Muussa tapauksessa toimistotila voi olla koko henkilökunnan yhteinen. Toimistotiloissa on yleensä henkilökunnan tarvitsemat tietotekniset laitteet kuten tietokone ja faksi.

Henkilökunnan tiloihin kuuluvat myös sosiaalitulat, joihin kuuluvat henkilökunnan kaapit, pukeutumistilat, suihkut ja vessat.

### **Päiväkodin sosiaalinen ympäristö**

Päiväkodin sosiaaliseen ympäristöön kuuluvat päiväkotitoimintaan liittyvät henkilöt, eli päiväkodin hoitohenkilökunta, muu henkilökunta, hoidettavat lapset sekä lasten vanhemmat (Vapaavuori 2002). Päiväkodin henkilökunta voi työnsä puolesta olla tekemisissä myös muiden tahojen, kuten esimerkiksi kunnan sosiaalitoimen edustajien tai sosiaalialan oppilaitoksen kanssa.

Päiväkodissa on usein matala organisaatorakenne (Keskinen ja Virtanen 1999). Erilaisesta koulutustaustastaan huolimatta hoitohenkilökunta tekee samanlaisia tehtäviä eikä suuria hierarkisia eroja juuri ole (Vapaavuori 2002). Tämä tarkoittaa myös sitä, että usein ryhmäkohtainen johtaja tekee samoja töitä muun hoitohenkilökunnan kanssa ja on jokapäiväisessä toiminnassaan samalla ”tasolla” muun henkilökunnan kanssa.

Vapaavuoren (2002) mukaan päiväkotihenkilöstö voi ryhmäkohtaisesti määritellä esimerkiksi päiväkohtaiset rutiinit ja työnjaon henkilökunnan kesken. Päiväkodin työtavat ja asenteet voivat siis vaihdella suurestikin eri päiväkotien ja hoitoryhmien välillä, mikä vaikuttaa myös tietotekniikan käyttöön. Joissain päiväkodeissa tai hoitoryhmissä tietokoneen käyttöön saatetaan kannustaa osana jokapäiväistä toimintaa. Toisissa taas tietokoneen käyttö muuhun kuin hallinnollisiin tehtäviin voidaan kokea työajan tuhlaukseksi.

### **3.4 Laitteet päiväkotiympäristössä**

Kangassalon tutkimuksessa (1998) selvisi, että noin 85 % koko päiväkotihenkilöstöstä käyttää työssään säännöllisesti apuna tietotekniikkaa. Käytössä olevat sovellukset olivat mm. tekstinkäsittelyohjelmia, Internet-sovelluksia sekä hallinnon tarpeisiin tarkoitettuja ohjelmia. Sähköpostia työssään käytti noin puolet hallintohenkilökunnasta, hoitohenkilökunnan osuus oli vieläkin pienempi.

Päiväkodin henkilökunnasta lähes kaikki käyttävät työssään tietoteknisiä apuvälineitä. Tarkempaa selvitystä ei kuitenkaan ole saatavilla siitä, millaisia nämä

apuvälineet ovat. Näin ollen on mahdotonta eritellä millaisia sovelluksia, käyttöliittymiä tai laitteita päiväkodeissa yleensä hyödynnetään.

Päiväkodin henkilökunnan käytössä olevat laitteet ovat hyvin päiväkotikohtaisia. Suunnitteluviraston suunnitteluohjeiden (2008) mukaan päiväkodissa tulee olla sekä ryhmätilassa lasten käytössä ainakin yksi tietokone että henkilökunnan toimistossa hallinnollisiin tehtäviin tarkoitettu tietokone. Mikäli tietokoneita on tämä minimimäärä, ei se vielä riitä sähköisten viestintäjärjestelmien laajamittaiseen käyttöön.

Päiväkodin henkilökunnalla on kuitenkin käytössään myös omia matkapuhelimiaan. Vuonna 2007 lähes jokaisella työikäisellä suomalaisella oli käytössään matkapuhelin (Tilastokeskus 2007). Päiväkotihenkilökunnalla on siis kuitenkin hyvät mahdollisuudet tavoittaa lasten vanhemmat sähköisten viestintäjärjestelmien avulla. Matkapuhelimien lisäksi vuonna 2010 yli kolmessa neljäsosassa suomalaisista kotitalouksista oli laajakaistayhteys (Tilastokeskus 2010).

## **4. Sähköinen viestintä päiväkotikontekstissa**

Tässä kappaleessa tarkastelen millaista viestintää päiväkodin hoitohenkilökunnan työhön kuuluu sekä millä tavalla tätä viestintää voitaisiin helpottaa sähköisten viestintäjärjestelmien avulla. Esittelen myös muutaman suomalaisissa päiväkodeissa käytössä olleen sähköisen viestinnän sovelluksen.

Sähköisellä viestinnällä tarkoitetaan tiedon siirtoa sähköisellä tai digitaalisella päätelaitteella toiselle henkilölle. Sähköistä viestintää voi olla yhden- tai kahdensuuntaista riippuen siitä vastaako toinen osapuoli toisen lähettämään viestiin. Sähköistä viestintää on käytetty päiväkodeissa lähinnä hallinnollisten asioiden hoitamiseen henkilökunnan välillä. (Serkkola ja Sukuvaara 2007.)

### **4.1 Päiväkotihenkilökunnan työhön liittyvä viestintä**

Päiväkodin hoitohenkilökunnan työhön liittyy sekä ulkoista että sisäistä viestintää. Ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan viestintää, jota hoitohenkilökunta käy muiden tahojen kuin päiväkotihenkilökunnan kanssa. Sisäisellä viestinnällä taas tarkoitetaan viestintää päiväkodin sisällä, eli joko hoitohenkilökunnan kesken tapahtuvaa viestintää tai viestintää hoitohenkilökunnan ja muun päiväkotihenkilökunnan välillä.

Päiväkodit ovat usein pieniä organisaatioita, joissa sisäinen viestintä voi tapahtua kasvokkain päivän kuluessa. Ehkä juuri tästä syystä johtuen päiväkodin sisäistä viestintää ei olekaan juuri tutkittu. Mikäli päiväkodin sisäiseen viestintään suunniteltaisiin sähköisiä viestintäjärjestelmiä, tulisikin sisäistä viestintää tutkia nykyistä enemmän. On olennaista tietää, millaista sisäistä viestintää hoitohenkilökunnan työhön kuuluu, sekä millaisia tietojärjestelmiä päiväkodin sisäisessä viestinnässä hyödynnetään. Selvitystä voisi tehdä esimerkiksi siitä, millä tavoin päiväkodeissa kirjataan työtunnit ja ilmoitetaan loma-ajat.

Päiväkodin ulkoisen viestinnän määrä vaihtelee eri päiväkotien välillä. Ulkoiseen viestintään kuuluu esimerkiksi yhteistyö sosiaalitoimen henkilöstön kanssa (Sosiaalivirasto 2008). Päiväkodin sijainnista riippuen päiväkodin hoitohenkilöstö voi myös olla yhteydessä oppilaitoksiin, joissa koulutetaan päivähoidon ammattilaisia (Vapaavuori 2002). Suurin osa päiväkodin ulkoisesta viestinnästä on kuitenkin viestintää päiväkodin asiakkaiden, eli lasten vanhempien kanssa. Tässä

tutkimuksessa keskitynkin juuri päiväkodin hoitohenkilökunnan ja lasten vanhempien väliseen viestintään.

Hoitohenkilökunnan ja vanhempien välinen viestintä on perinteisesti ollut suullista tai kirjallista. Vuonna 1983 tehdyssä tutkimuksessa (Endsley 1989) huomattiin, että suurin osa vanhempien ja päiväkotihenkilökunnan välisestä vuorovaikutuksesta käytiin niinä aikoina, jolloin vanhemmat toivat lapset päiväkotiin tai hakivat lapset sieltä. Tutkimuksen mukaan noin kahdessa kolmasosassa lapsen vienti- tai hakutapahtumissa vanhemmat ja päiväkotihenkilökunta keskustelivat keskenään. Nämä keskustelut kestivät keskimäärin vain 12 sekuntia.

Aamu- ja iltapäiväkeskustelut voitiin jakaa kolmeen luokkaan keskustelun sisällön perusteella: sosiaalisiin, informatiivisiin ja päätöksentekoa koskeviin. Suurin osa näistä keskusteluista oli sosiaalisia keskusteluja, joissa keskusteltiin lapsen päivän kulusta, terveydentilasta tai käyttäytymisestä. Keskustelut käsittelivät lähinnä lasta ja häneen suoraan liittyviä asioita, ei esimerkiksi vanhempien työtilannetta tai päiväkodin yleisiä käytännön asioita. (Endsley 1989.)

Aamu- ja iltapäivisin käytyjen keskustelujen vanhempien ja päiväkotihenkilökunnan välillä huomattiin olevan spontaaneja ja informaaleja keskusteluja, joissa oli lämmin ja ystävällinen sävy. Näissä keskusteluissa ei siis käsitelty vakavia asioita tai ilmaistu esimerkiksi tyytymättömyyttä päiväkotihenkilökunnan toimintaa kohtaan. (Endsley 1989.) Suurin osa näistä keskusteluista käytiin siis lähinnä sosiaalisista syistä eikä esimerkiksi sen takia, että päiväkotihenkilökunta olisi keskustelujen avulla yrittänyt selvittää tietoja, joiden avulla he voisivat toimia työssään paremmin.

Päiväkodin henkilökunnan ja lasten vanhempien väliset keskustelut olivat erityisen tärkeitä vanhemmille, jotka halusivat tietää mitä heidän lastensa päivän aikana tapahtuu. Vuorovaikutus lasten vanhempien kanssa on kuitenkin hyvin tärkeää myös päiväkodin hoitohenkilökunnan työn kannalta. Päiväkodin hoitohenkilökunnan tehtäviin kuuluu lasten hoidosta ja kasvatuksesta huolehtiminen. Päivähoidossa he näkevät lapset osana vertaisryhmää, mutta ollessaan vuorovaikutuksessa lasten vanhempien kanssa he saavat henkilökohtaisia tietoja lapsen elämästä ja voivat näin suunnitella lapsen päivähoitoa tarkemmin (Hujala-Huttunen ja Nivala 1996).

Vanhemmilla on laillinen oikeus tietää lastensa päivähoitoon liittyvistä asioista ja halutessaan vaikuttaa niihin (Laki lasten päivähoitosta 1973). Lain mukaan lasten

hoito tulee järjestää yhteistyössä lasten vanhempien kanssa lapsen kotona saamaa kasvatusta tukien. Tästäkin syystä vanhempien ja hoitohenkilökunnan välinen vuorovaikutus on ehdottoman tärkeää.

Aamu- ja iltapäiväkeskustelujen lisäksi erilaiset vanhemmille suunnatut kyselyt ja lomakkeet ovat tärkeä osa vanhempien ja hoitohenkilökunnan välillä tapahtuvaa viestintää (Holkeri-Rinkinen 2009). Lomakkeiden ja kyselyiden avulla voidaan kartoittaa vanhempien mielipiteitä tai kerätä tarvittavaa tietoa esimerkiksi lapsen terveydentilasta ja muista hoidon kannalta oleellisista asioista. Myös erilaiset lupalaput ovat osa tällaista viestintää.

## **4.2 Sähköisen viestinnän sovellukset päiväkotikontekstissa**

Suomalaisissa päiväkodeissa on tehty kokeiluja erilaisista sähköisen viestinnän sovelluksista. Tässä aluvussa esittelen muutaman päiväkodeissa käytössä olleen sähköisen viestinnän sovelluksen sekä erittelen, millä tavalla ne ovat vaikuttaneet päiväkodin hoitohenkilökunnan toimintaan.

### **4.2.1 Kuva- ja videopäiväkirjasovellukset**

Kuva- ja videopäiväkirjasovellukset ovat sovelluksia, joissa käyttäjät voivat julkaista kuvia ja videoita tiettyjen käyttäjien katsottavaksi. Suomalaisissa päiväkodeissa on hyödynnetty erilaisia kuva- ja videopäiväkirjasovelluksia vanhempien ja päiväkodin hoitohenkilökunnan välisessä viestinnässä. Tällaisia sovelluksia ovat esimerkiksi Meaning ja ConnetedDay.

Meaning on sovellus, jonka käyttöä kokeiltiin Helsingin yksityisessä päiväkodissa yhden kesäkuukauden ajan. Lapsille ja henkilökunnalle annettiin matkapuhelimia, joiden avulla he saivat ottaa kuvia ja videoita päivän aikana. Nämä kuvat ja videot lähetettiin internetpalveluun yhden napin painalluksella, jossa kirjautuneet käyttäjät, eli vanhemmat ja henkilökunta saattoivat katsella niitä myöhemmin. Sovelluksessa oli myös kommentointimahdollisuus, eli sovellukseen lisättyyn kuvaan tai videoon oli mahdollista liittää selittävä kommentti. (Näsänen, Oulasvirta ja Lehmuskallio 2009.)

ConnectedDay on vastaavanlainen sovellus, jonka käyttöä testattiin helsinkiläisissä päiväkodeissa usean kuukauden ajan. Päiväkodeiksi valittiin ne, joissa henkilökunta

oli innostunut kuvaamisesta. Päiväkotihenkilökunnalla oli käytössään kamerapuhelin, jonka avulla he ottavat kuvia ja videoita ja lähettävät niitä vanhempien katsottavaksi suojattuun internetportaaliin. (Savolainen 2009.)

Kuva- ja videopäiväkirjasovellusten käyttäjryhmät käyttivät sovelluksia selkeästi eri tarkoituksiin (Näsänen, Oulasvirta ja Lehmuskallio 2009). Vanhemmat käyttivät sovellusta, jotta saivat tietoa lapsen päivän kulusta. Lapset käyttivät sovellusta kokemustensa ilmaisemiseen ja muiden lasten kanssa leikkimiseen. Päiväkodin henkilökunta hyödynsi sovellusta lapsen kehitystä tukevana apuvälineenä sekä lasten toiminnan raportoimiseen.

Vanhemmat olivat kiinnostuneita katselemaan kuvia ja videoita lastensa päivästä. Lapset ja vanhemmat katsoivat kuvia usein myös yhdessä, jolloin lapset saattoivat samalla selittää mihin tilanteeseen kuva liittyy tai mitä päiväkodissa oli tehty. Näin vanhemmat saivat selkeän kuvan siitä, millainen heidän lastensa päivä oli ollut. Päiväkodin henkilökunta otti kuvia ja videoita erityisesti tilanteista, jotka olisivat muuten olleet vaikeita selittää lasten vanhemmille. (Näsänen, Oulasvirta ja Lehmuskallio 2009.) Tämä helpotti myös päiväkodin henkilökunnan työtä. Heidän ei tarvinnut selostaa päivän tapahtumia vanhemmille yhtä tarkkaan kuin ennen, sillä vanhemmat saivat katsoa päivän kulun myös itse sovelluksen avulla.

Päiväkotihenkilökunta voi kuitenkin hyödyntää kuva- ja videopäiväkirjoja myös itse lastenhoitotyössä. Meaningin kokeilun aikana päiväkotihenkilökunta opetti lapsille sovelluksen avulla uusia kommunikointitapoja (Näsänen, Oulasvirta ja Lehmuskallio 2009). He myös pitivät hyödyllisenä sitä, että lapset saattoivat sovelluksen avulla tarkastella omaa toimintaansa ja oppia siitä. Esimerkiksi liikuntahetkien videoiminen ja katsominen jälkepäin koettiin hyödylliseksi lasten kehityksen kannalta.

Meaning ja ConnectedDay olivat molemmat henkilökunnan mielestä yksinkertaisia sovelluksia, joten niiden käyttö onnistui myös itse hoitotyön ohessa. Yksinkertaisenkin sovelluksen käyttö vaatii kuitenkin aikaa, jota päiväkotihenkilökunnalla ei aina ole. Meaningin käyttökokeilun aikana henkilökunta ei useinkaan käyttänyt sovelluksen kommentointimahdollisuutta ajan puutteen vuoksi. Henkilökunta joutui usein myös neuvomaan lapsia sovelluksen käytössä, mikä vei aikaa itse hoitotyötä. (Näsänen, Oulasvirta ja Lehmuskallio 2009.)

#### **4.2.2 Mobiilimukuksu**

Mobiilimukuksu on kodin ja päivähoidon viestinnän helpottamiseksi suunniteltu sovellus, jota voidaan käyttää sekä henkilökohtaisessa tiedonvaihdossa että ryhmäkohtaisessa viestinnässä. Vanhemmat kirjautuvat mobiilimukuksuun, jossa he pääsevät tarkastelemaan omaa lastaan sekä lapsen hoitoryhmää koskevia asioita. (Serkkola ja Sukuvaara 2007.)

Mobiilimukuksua voidaan hyödyntää vanhempien ja päivähoidon välisessä viestinnässä kolmella eri tavalla: viestien, kalenterin sekä ilmoitusten avulla. Mobiilimukuksusta voi lähettää vanhemmille viestiejä joko sähköpostitse, tekstiviestinä tai molempina. Nämä viestit voivat olla lapsi- tai ryhmäkohtaisia. Jälkimmäisessä vaihtoehdossa lähetetty viesti lähtee siis koko lapsiryhmän vanhemmille. Viesteissä voidaan esimerkiksi kertoa, jos päivän suunnitelmat ovatkin muuttuneet ja lapsi tarvitsee mukaansa sisäliikuntavaatteet ulkolenkkitosujen sijasta. (Serkkola ja Sukuvaara 2007.)

Jokaisella ryhmällä on myös oma kalenterinsa, josta vanhemmat voivat seurata päiväkodin ohjelmaa. Tapahtuman nimeä klikkaamalla käyttäjä saa lisätietoja kyseisestä tapahtumasta. Mobiilimukuksussa on myös ilmoitustaulu, johon voi laittaa ilmoituksia koko lapsiryhmää koskevista asioista. Myös vanhemmat voivat julkaista omia ilmoituksiaan. (Serkkola ja Sukuvaara 2007.)

Mobiilimukuksun kokeilun aikana päiväkodin henkilökunta koki Mobiilimukuksun käytön jossain määrin hyödylliseksi, mutta toisaalta omat resurssinsa riittämättömiksi sen tehokkaaseen käyttöön (Serkkola ja Sukuvaara 2007). Päiväkodeissa oli keskimäärin yksi tai kaksi tietokonetta, joten koko henkilökunnan oli vaikeaa käyttää sovellusta. Monissa päiväkodeissa sovittiinkin joka ryhmästä vastuuhenkilöt käyttämään sovellusta, jolloin viestintä jäi vain muutaman henkilön vastuulle. Henkilökunta koki myös, että heillä ei aina ollut aikaa käyttää sovellusta sen vaatimalla tavalla. Henkilökunnan tauot ovat lyhyitä ja pitkien sähköpostiviestien kirjoittaminen vie aikaa. Varsinkin pienten lasten ryhmässä perusasioiden hoitoon menee niin paljon aikaa, ettei Mobiilimukuksua ehdi päivän mittaan käyttää.

Vanhemmat pitivät Mobiilimukuksua helppokäyttöisenä ja toivoivat henkilökunnan käyttävän sitä ahkerammin (Serkkola ja Sukuvaara 2007). Henkilökunnan aktiivisuus olisi lisännyt vanhempienkin aktiivisuutta. Mikäli henkilökunta lisää usein tiedotteita

ja kattavia kuvauksia tapahtumista, käyttävät vanhemmatkin ahkerammin sovellusta. Mobiilimukuksu eroaa kuva- ja videopäiväkirjasovelluksista sekä käyttötavaltaan että -tarkoitukseltaan. Kuva- ja videopäiväkirjojen tarkoituksena on informoida vanhempia siitä, mitä kuluneen päivän aikana on tapahtunut. Mobiilimukuksun avulla taas voidaan pitää vanhemmat ajan tasalla päiväkodin tulevaisuuden tapahtumista sekä tavoittaa vanhemmat nopeasti tarpeen vaatiessa. Toisin kuin kuva- ja videopäiväkirjasovelluksia, Mobiilimukuksua käytetään tietokoneella, joten sen käyttö on sidottu yhteen paikkaan. Viestien ja tapahtumakuvausten kirjoittaminen vie myös selkeästi enemmän aikaa kuin kuvan ottaminen ja julkaiseminen. Kamerapuhelimella kuvan ottaminen onnistuu missä vain ja julkaiseminenkin yhden napin painalluksella. Kuva- ja päiväkirjasovellukset ovat siis helppokäyttöisiä ja niiden käyttöön löytyy aikaa kesken kiireisen hoitopäivänkin. Niiden hoitohenkilökunnalle tarjoama hyöty ei kuitekaan ole kovin suuri, vaikka sovellusten käyttö saattaakin vähentää tarvetta selittää vanhemmille päivän tapahtumia. Mobiilimukuksun käyttö sen sijaan vaatii enemmän resursseja kuin kuva- ja videopäiväkirjasovellusten käyttö, mutta siitä koituva hyöty on myös suurempi. Hoitohenkilökunta voi nopeasti tavoittaa koko lapsiryhmän vanhemmat. Mobiilimukuksun avulla säästytään myös lukemattomien tiedotteiden tulostamiselta ja jakamiselta vanhemmille erikseen.

## **5. Johtopäätökset ja pohdintaa**

Sähköisellä viestinnällä voidaan helpottaa päiväkodin hoitohenkilökunnan työtä. Useissa päiväkodeissa on tehty kokeiluja sähköisen viestinnän sovelluksista, joiden avulla hoitohenkilökunta voi olla yhteydessä lasten vanhempiin. Nämä sovellukset on otettu innostuneesti vastaan, ja sekä hoitohenkilökunta että lasten vanhemmat ovat kokeneet nämä sovellukset hyödyllisiksi.

Päiväkodin hoitohenkilökunnan työ on kiireistä ja sekä fyysisesti että henkisesti raskasta. Sähköisen viestinnän sovellusten tulisi olla helposti käytettäviä ja tukea päiväkodin hoitohenkilökunnan pääasiallisia tehtäviä, eli lapsista huolehtimista. Kuten Näsänen, Oulasvirran ja Lehmuskallion tutkimuksessa (2009) huomattiin, sovelluksen sopivuus päiväkotikontekstiin edellyttää sitä, että sovellus on yksinkertainen, eikä sen käyttöön kulu muun työn ohella turhaa aikaa.

Sähköisen viestinnän suunnittelussa tulee ottaa huomioon myös se, että päiväkodin henkilökunta ei ole sähköisen viestinnän ammattilaisia. Uudet sovellukset ja tietotekniset ratkaisut voivat olla heille outoja ja haasteellisia käyttää. Uusien sovellusten käyttöönotto vaatii koulutusta ja totuttelua. Mikäli sovellusta ei koeta helppokäyttöiseksi tai miellyttäväksi, ei sitä myöskään käytetä. Esimerkiksi Mobiilimuksua kokeilleista päiväkodeista yksi otti koko sovelluksen vähäksi aikaa pois käytöstä koettuaan saamansa koulutuksen riittämättömäksi (Serkkola Sukuvaara 2007).

Päiväkodin hoitohenkilökunnan ensisijaista työtä on hoitotyö. Tämä tulee ottaa huomioon sähköisiä viestintäjärjestelmiä suunniteltaessa. Viestintäjärjestelmien tulisi tukea tätä toimintaa ja helpottaa hoitotyöhössä tarvittavaa viestintää. Jos sähköisestä viestinnästä tulee itsetarkoituksellista, haittaavat sähköisen viestinnän sovellukset hoitohenkilökunnan työtä enemmän kuin helpottavat sitä.

Päiväkotien toimintatavat voivat vaihdella päiväkotikohtaisesti. Osassa päiväkodeista voi olla jo käytössä jokin sähköisen viestinnän sovellus, kun taas toisissa sähköinen viestintä rajoittuu päiväkodin johtajan lähettämiin sähköpostiviesteihin. Päiväkodin toimintatavat voivat vaikuttaa myös siihen, millä tavoin päiväkotihenkilökunta ottaa uuden sovelluksen vastaan. Sähköisten viestinnän sovelluksia on tähän mennessä kokeiltu päiväkodeissa, joissa henkilökunta on ilmaissut kiinnostuksensa kokeilua

kohtaan. Kaikissa päiväkodeissa hoitohenkilökunta ei välttämättä suhtaudu uusiin sovelluksiin yhtä positiivisesti. Sovellukset tulevat muuttamaan päiväkodin totuttuja toimintatapoja, eivätkä kaikki ehkä ole valmiita tähän muutokseen.

Päiväkodin hoitohenkilökunnan työhön liittyvästä viestinnästä valtaosa on viestintää henkilökunnan ja lasten vanhempien välillä. Ne sähköisen viestinnän sovellukset, joita on jo kokeiltu päiväkodeissa, onkin suunniteltu juuri vanhempien ja henkilökunnan välistä viestintää helpottamaan. Sähköisen viestinnän sovelluksia voitaisiin kuitenkin hyödyntää yhteydenpitoon muidenkin tahojen kanssa. Myös päiväkodin sisäistä viestintää voitaisiin mahdollisesti helpottaa sähköisten viestintäjärjestelmien avulla.

Päivähoidossa kokeilussa olleet sähköisen viestinnän sovellukset olivat tarkoitettu siihen, että hoitohenkilökunta voi tiedottaa vanhemmille tai antaa vanhemmille lisätietoa. Sähköisen viestinnän sovellukset voisivat kuitenkin toimia myös toisinpäin. Vanhemmat voisivat ilmoittaa sovelluksen avulla esimerkiksi lapsen sairastumisesta tai muuttuneesta hakuajasta. Jokaisella lapsella voisi olla myös sovelluksessa oma kalenteri, johon vanhemmat voisivat merkitä hyvissä ajoin etukäteen ajat, jolloin lapsi tuodaan hoitoon ja haetaan hoidosta. Sovellukselta hoitohenkilökunta näkisi helposti jokaisen lapsen aikataulun eikä sitä tarvitsisi tiedustella vanhemmilta erikseen.

Päiväkodin hoitohenkilökunta voisi hyötyä työssään eniten Mobiilimuksun kaltaisesta palvelusta. Tällaisen palvelun avulla hoitohenkilökunta tavoittaa lasten vanhemmat helposti ja nopeasti. Tiedotteita ei tarvitse erikseen jakaa jokaiselle vanhemmalle lapsen haun yhteydessä vaan vanhemmat voivat lukea ne sovelluksen avulla. Tällaiseen palveluun voitaisiin myös yhdistää vanhemmilta hoitohenkilökunnalle suuntautuva viestintä, esimerkiksi mahdollisuus lähettää viesti lapsen hakuajan muutuessa. Sovelluksen tehokas käyttö edellyttää kuitenkin sitä, että hoitohenkilökunnalla on käytössään tarpeeksi tietokoneita ja työnsä ohella myös aikaa sovelluksen käyttöön.

Tämä tutkielma antaa kuvan siitä, millainen käyttökonteksti päiväkodin hoitohenkilökunnan näkökulmasta on. Tämän kuvauksen avulla voidaan hahmotella, millaisia sähköisen viestinnän sovelluksia hoitohenkilökunta voisi työssään käyttää. Sähköisten viestintäpalveluiden laajamittainen suunnittelu ja käyttöönotto päiväkodeissa edellyttää kuitenkin lisätiedon hankintaa päiväkotikontekstista.

Päiväkodeissa olevien tietoteknisten apuvälineiden määrä vaihtelee päiväkotikohtaisesti eikä näistä laitteista ole tehty tarkkaa tutkimusta. Tällä hetkellä ei esimerkiksi ole selvillä, millaisia käyttöliittymiä päiväkodin tietokoneissa on ja millaisia sovelluksia ne tukevat.

Päiväkodin viestintää ja tietoteknisiä järjestelmiä koskevat tutkimukset voivat myös olla vanhentuneita. Kangassalon tieto- ja viestintätekniiikan tilaa päiväkodeissa kartoittava tutkimus (1998) on yli kymmenen vuotta vanha, ja siinä esitetyt tiedot esimerkiksi päiväkotihenkilökunnan teknisistä valmiuksista voivat olla hyvinkin vanhentuneita. Tietotekniset sovellukset ovat yleistyneet huomattavasti 1990-luvun jälkeen, mikä on voinut parantaa hoitohenkilökunnan valmiuksia sähköisen viestinnän sovellusten käyttöön. Myös Endsleyn tutkimus (1989) hoitohenkilökunnan ja lasten vanhempien välillä käydyistä keskusteluista on toistakymmentä vuotta vanha, joten päiväkotien käytännöt ovat voineet muuttua tässä ajassa.

Sähköisten viestinnän sovelluksilla voidaan siis helpottaa päiväkodin hoitohenkilökunnan työtä. Hoitohenkilökunta saavuttaa lasten vanhemmat nopeammin ja helpommin, sekä voi kätevästi informoida vanhempia päivän kulusta. Sovelluksien integroiminen osaksi päiväkotitoimintaa vaatii kuitenkin lisätutkimuksia ja selvityksiä, joiden avulla voidaan hahmottaa millaiset järjestelmät päiväkotikontekstiin parhaiten sopivat.

## **Lähteet**

### **Kirjallisuuslähteet**

**Paul Dourish** 2004. What we talk about when we talk about context. Personal and Ubiquitous Computing, vol. 8:1. S.19-30. ISSN 01617-4909.

**Endsley** 1989. Parent staff communication in day care centers during morning and afternoon transitions. Early Childhood research quarterly, vol 6:2. S. 119-135.

**Liisa Holkeri-Rinkinen** 2009. Aikuinen ja lapsi vuorovaikutusta rakentamassa. Diskurssianalyttinen tutkimus päiväkodin arjesta. Tampereen yliopisto. 260 s. ISBN 9789514476914.

**Eeva Hujala-Huttunen ja Veijo Nivala** 1996. Yhteistyö päiväkodissa. Kasvatuksen lapsikohtainen suunnittelu yhteistyössä vanhempien kanssa. Oulu: Varhaiskasvatus 90.

International standard ISO 13407. 1999. Reference number Iso 13407:1999(E). Human-centered design processes for interactive systems.

**Marjatta Kangassalo** 1998. Varhaiskasvatus. Raportissa Peruskoulujen, lukioiden, ammatillisten oppilaitosten ja varhaiskasvatuksen nykytilanne ja tulevaisuudennäkymät. Osaraportti 3. Liisa Huovinen (toim.)

**Soili Keskinen ja Nana Virtanen** 1999. Päiväkoti työyhteisönä. Tampere: Tammer-Paino Oy. 94 s. ISBN 951-45-8520-8.

**Martin Maguire** 2001. Context of use within usability activities. International Journal of Human-Computer Studies, vol 55:4. S. 453-483. ISSN 01071-5819.

**Näsänen, Oulasvirta ja Lehmuskallio** 2009. Mobile media in the social fabric of a kindergarten. Conference on Human Factors in Computing Systems. Boston, MA, USA. S. 2167-2176. ISBN 978-1-60558-246-7.

**Jaana Savolainen** 2009. Lasten nettikuvaus ihastuttaa ja ihmetyttää Helsingin päiväkodeissa. Helsingin sanomat [verkkolehti]. 18.11.2009, 2. painos. [Viitattu 1.4.2010].

SFS-EN ISO 9241-11. 1998. Näyttöpäätteillä tehtävän toimistotyön ergonomiset vaatimukset. Osa 11: Käytettävyyden määrittely ja arviointi. Helsinki: Suomen

standardoimisliitto SFS.

**Sukuvaara ja Serkkola** 2007. Sähköinen tiedonvaihto ja kommunikaatio kodin ja päiväkodin välillä: Mobiilimuksun arviointi. Lahti: Teknillinen korkeakoulu Lahden keskus. 26 s.

**Elina Vapaavuori** 2002. Lastenhoitajan arkea päiväkodissa, 3-6-vuotiaiden ryhmissä. Jyväskylän yliopisto, Varhaiskasvatuksen laitos. 67 s.

### ***Www-lähteet***

Laki lasten päivähoitosta 19.1.1973/36. Saatavissa

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036> [Viitattu 1.4.2010].

Lastentarhanopettajien liiton julkaisut. Lastentarhaopettajan ammattietiikka.

Saatavissa: <http://www.lastentarha.fi/pls/portal/docs/PAGE/LTOL/01LTOL/00LTOL/06JULKAISUT/ESITTEET/AMMATTIETIIKKA.PDF>. [Viitattu 2.4.2010].

Sosiaaliviraston julkaisut 2008. Päiväkodin tilasuunnitteluohjeita. Päiväkodin toiminnan suunnittelu. Saatavissa

[http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/Sosv/fi/Julkaisut/Muita+julkaisuja/P\\_iv\\_kodin+tilasuunnitteluohjeita/pk\\_tilasuunnittelu\\_toiminta](http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Sosv/fi/Julkaisut/Muita+julkaisuja/P_iv_kodin+tilasuunnitteluohjeita/pk_tilasuunnittelu_toiminta) . [Viitattu 4.4.2010].

Tilastokeskus 2007. Sentraalisantroista kännykkäkansaan – televiestinnän historia Suomessa tilastojen valossa. Saatavissa <http://www.stat.fi/tup/suomi90/syyskuu.html>. [Viitattu 1.4.2010].

Tilastokeskus 2010. Tietokoneiden ja internet-yhteyksien yleisyys kotitalouksissa 2/2001-2/2010. Saatavissa [http://www.stat.fi/til/kbar/2010/02/kbar\\_2010\\_02\\_2010-03-10\\_kuv\\_012.html](http://www.stat.fi/til/kbar/2010/02/kbar_2010_02_2010-03-10_kuv_012.html). [Viitattu 28.03.2010].

Helsingin kaupungin henkilöstökeskus 2008. Helsingin kaupungin henkilöstöraportti 2007. Saatavissa

<http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/555b82004a172587852bed3d8d1d4668/henkrapsu2007.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=555b82004a172587852bed3d8d1d4668>. [Viitattu 18.4.2010].

Hallintopalvelukeskus 2008. Henkilöstöraportti 2008. Saatavissa

<http://www.sysma.fi/filelibrary/documents/hallinto/henkrap2008.pdf> [Viitattu

18.4.2010].

Tietoenator 2007. Mobiilimuksu tukee kodin ja päivähoidon välistä viestintää. Saatavissa <http://www.tieto.fi/?path=408;410;16095;1132;8541;30089> [Viitattu 18.4.2010].

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2010. Tutkinnot. Saatavissa: <http://www.talentia.fi/index.php?&id=468&q=asiantuntijateht%E4viin> [Viitattu 18.4.2010]

Opintoluotsi 2010. Saatavissa: [http://www.opintoluotsi.fi/fi-FI/koulutusalat\\_ja\\_ammait/opetusohjelma.aspx?StudyProgrammeId=84ad5b88-6fd4-4df4-a024-e138266d4b8d](http://www.opintoluotsi.fi/fi-FI/koulutusalat_ja_ammait/opetusohjelma.aspx?StudyProgrammeId=84ad5b88-6fd4-4df4-a024-e138266d4b8d) [Viitattu 18.4.2010].

Helsingin yliopisto. Soveltavan kasvatustieteen laitos. Lastentarhanopettajan koulutus. 2010. Saatavissa: <http://www.helsinki.fi/sokla/opiskelu/lastupaa.htm> [Viitattu 18.4.2010].