

TEKNILLINEN KORKEAKOULU
Informaatio- ja luonnontieteiden tiedekunta
Tietotekniikan tutkinto-ohjelma

Päiväkodin ja vanhempien välinen sähköinen viestintä

Kandidaatintyö

Rauno Järvinen

Tietotekniikan laitos
Espoo 2009

Tekijä:	Rauno Järvinen	
Työn nimi:	Päiväkodin ja vanhempien välinen sähköinen viestintä	
Päiväys:	3. joulukuuta 2009	Sivumäärä: 12 + 18
Pääaine:	Ohjelmistoliiketoiminta	Koodi:
Vastuopettaja:		
Työn ohjaaja:	Tekniikan lisensiaatti Johanna Viitanen	
<p>Päiväkodin ja kodin välillä tapahtuu päivittäin eritasoista kommunikaatiota ja kuten niin monissa muussakin sosiaalisessa verkoissa, on näissäkin yhteyksissä ryhdytty käyttämään sähköistä viestintää kommunikaation välineenä. Erilaisia juuri päiväkotien ja kotien väliseen viestintään tarkoitettuja palveluita on kehitetty ja niistä saadut tulokset ovat olleet erittäin positiivisia. Tässä tutkielmassa tutkitaan, millaisia apuvälineitä on kehitetty sekä pyritään käyttäjätutkimuksen avulla selvittämään vanhempien ja päiväkotihoidajien tarpeita ja mahdollisuuksia näiden palveluiden käyttämiseen. (finnish)</p>		
Avainsanat:	päiväkodit, sähköinen viestintä, Connected-Day, Mobiilimuksu, käyttäjätutkimus	
Kieli:	Suomi	

Sisältö

1	Johdanto	1
2	Päiväkotien ja kodin välinen viestintä	3
3	Olemassa olevat palvelut	5
3.1	Mobiilimukuksu	5
3.1.1	Mobiilimukuksun käytettävyyystutkimus	6
3.2	ConnectedDay	6
3.2.1	ConnectedDayn käytettävyyystutkimus	7
4	Käyttäjätutkimus	8
4.1	Vanhempien haastattelu	9
4.2	Päiväkotihoidajien haastattelu	10
5	Haastattelujen tulokset	12
5.1	Vanhempien haastattelu	12
5.1.1	Haastattelu 1	13
5.1.2	Haastattelu 2	13
5.2	Päiväkotihoidajien haastattelu	14
6	Tutkimuksen johtopäätökset	16
	Lähteet	18

Luku 1

Johdanto

Tieto- ja viestintäteknologioiden käytöstä on tullut osa arkipäivää ja erityisesti suomalaiset käyttävät teknologiaa moniin tarpeisiin. Pikaviestejä ja jopa maksusuorituksia pystyy nykyään tekemään liikkeessä. Eri alat ovat myös vaihtaneet vanhat kommunikointivälineensä sähköisiin vaihtoehtoihin, sähköposteihin ja tekstiviesteihin.

Tutkielmassa puhuttaessa päiväkotihoidajista, käsitellään samalla termillä muitakin päiväkotien työnimikkeitä, kuten lastentarhanopettaja ja lastenhoitaja.

Helsingissä on vastikään otettu käyttöön 10 eri päiväkodissa ConnectedDay -niminen palvelu, jossa hoitajien kamerakännykällä päivän aikana otetut kuvat saadaan ladattua helposti vanhempien nähtäville. Palvelu on otettu uusissa päiväkodeissa iloisesti vastaan ja kokeilua aiotaan jatkaa tulevaisuudessakin. Valokuvaaminen onkin yksi nykyaikaisempia asioita, joita päiväkodissa nykyään tehdään. Lapsen kasvua ja kehitystä halutaan arkistoida ja mikä sen mukavampi tapa kuin saada kuvamateriaalia näistä hetkistä. (Savolainen, 2009)

Päiväkotien hoitajien ja päiväkotilasten vanhempien välillä tapahtuu päivittäin eritasoisia kommunikointia. Osa tästä tapahtuu kasvokkain, mutta lisääntyvässä määrin on tämäkin kommunikointi on siirtynyt sähköiseksi. Tätä hyödyntääkseen päiväkodit ovat ottaneet käyttöön erilaisia työkaluja helpottaakseen arkipäiväistä kommunikointia.

Tämän tutkielman tutkimuskysymyksenä on ‘Millaista sähköistä viestintää päiväkodin ja kodin välillä käydään ja miten sitä voisi kehittää?’ Tutkielmassa tutkitaan päiväkotityöntekijöiden mahdollisuuksia erilaisten työkalujen käyttöön sekä selvittää lasten vanhempien kokemuksia ja tarpeita päiväkotien kanssa viestimisestä. Lisäksi tutkielmassa käsitellään mitä erilaisia työkaluja on kehitetty tätä tarkoitusta varten ja miten hyvin ne toteuttavat tarpeensa. Tämän jälkeen poh-

ditaan myös puuttuuko näistä työkaluista, jotain erityisiä ominaisuuksia, joita vanhemmat tai hoitajat erityisesti kaipaivat. Tietokoneita on käytetty päiväkodeissa jo pitkään myös opetuksen välineenä, mutta tässä tutkielmassa ei käsitellä oppimisympäristöjä lainkaan, vaan keskitytään nimenomaan kommunikointivälineisiin.

Tutkielmassa käsitellään aluksi yleisesti kommunikointia päiväkodeissa. Tämän jälkeen esitellään kaksi suomalaista päiväkotien ja vanhempien väliseen sähköiseen kommunikointiin tarkoitettua palvelua. Tutkimuksia sähköisestä viestinnästä on tehty aikaisemminkin, mutta yleistä vertailua palveluiden ja ongelman välillä ei ole tehty. Tutkielmassa suoritetaan myös käyttäjätutkimuksen menetelmiä lasten vanhempiin sekä päiväkotihenkilökuntaan. Tutkielman lopussa pohditaan saatujen tulosten perusteella millaisille palveluille olisi mahdollisesti vielä kysyntää.

Luku 2

Päiväkotien ja kodin välinen viestintä

Vanhempien ja päiväkotihoitajien kommunikointi jää usein laihalle tasolle ja se kohdistuu nimenomaan lapsen nouto- ja tuontihetkiin. Kun lapsi tuodaan hoitoon, vanhemmat saattavat antaa jotain informaatiota lapsen tilanteesta ja vastaavasti lasta noudettaessa hoitajat voivat kertoa päivän tapahtumista. Endsleyn tekemän tutkimuksen mukaan keskimääräinen keskustelu-aika näissä tapaamisissa on 12 sekuntia. Suurin osa keskusteluista olivat erittäin rutiininomaisia, joissa puhuttiin lapsen terveydentilasta, käyttäytymisestä ja päivästä. Lisäksi tutkimukset osoittivat, että vanhemmat olivat aamuisin vähemmän aktiivisia kuin iltapäivällä. Myös lapsien ikä vaikutti selkeästi keskustelujen pituuteen ja aiheisiin. (Endsley, 1989)

Koska vanhempien ja hoitajien väliseen keskusteluun selkeästi vaikuttavat monet tekijät, ei olekaan itsestään selvää tarvitaanko niiden hoitamiseen erilaisia palveluita. Tutkielman tarkoituksena on nostaa esille, miten erilaiset päiväkotien ja lasten ominaisuudet vaikuttavat tällaisten palveluiden tarpeeseen. Päiväkodeilla tuntuu olevan satunnaisesti erilaisia palveluita käytettävissä eikä Suomessa ole esimerkiksi jotain palvelua, jota kaikki käyttäisivät. Tämä selittää miksi erilaisia palveluita kehitetään ja tutkimuksia tehdään.

Vaikka erilaiset palvelut voivat helpottaa hoitajien työtä, voivat ne myös olla erillisenä rasitteena. Päiväkotihoitajien työelämää tutkinut Vapaavuori listaa selkeästi tavalliseen päiväkotiohjelmaan ainakin 2 tunnin päiväuniajan, jonka aikana hoitajilla on aikaa hetki rauhoittua ja hoitaa mahdollisia muita työtehtäviä. (Vapaavuori, 2002) Juuri tässä ajassa piileekin tutkimuksen mielenkiinto, miten palvelut integroituvat osaksi päiväkotihenkilökunnan tavallista työntekoa mahdollisimman helposti? Tutkielmassa tutkitaan käyttäjätutkimuksen menetelmiä

hyödyntäen mihin kaikkeen päiväkotityöntekijällä oikeastaan on aikaa työpäivänsä muiden askareiden ohessa ja millaisia palveluita he itse haluaisivat käyttää. Tutkielman aikana tullaan haastattelemaan erinäinen määrä hoitajia sekä vanhempia, joilla on omia lapsia päiväkodeissaan. Haastatteluista saatuja tuloksia tullaan tulkitsemaan ja mahdollisia ongelman ratkaisuja etsimään.

Luku 3

Olemassa olevat palvelut

Suomessa on kehitetty muutamia työkaluja päiväkotihoitajien ja lasten vanhempien väliseen kommunikointiin. Tässä tutkielmassa tarkastellaan kahta hyvin erilaista päiväkotien käyttöön tarkoitettua palvelua. Mobiilimuku keskittyy eräänlaiseen lasten vanhempien tietokannan ylläpitoon, minkä avulla pystytään helposti lähettämään viestejä vanhemmille. ConnectedDay taas on yhteisöllinen kuvapalvelu, joilla päiväkodeista pystytään valokuvien avulla näyttämään vanhemmille lasten päivän kulusta.

3.1 Mobiilimuku

Mobiilimuku (<http://www.mobiilimuku.fi>) on Internetissä toimiva palvelu, jossa päiväkotihoitajat rekisteröivät kunkin hoidossa olevan lapsen eri ryhmiin. Lasten vanhemmat saavat tietoonsa tunnukset, joilla voivat myös kirjautua palveluun. Työkalua käytetään erityisesti hoitajien toimesta lasten vanhemmille kommunikoinnissa. Palvelun avulla vanhemmille pystyy viestimään erilaisista tapahtumista ja tiedotteista joko sähköpostitse tai kännykän avulla. Palvelussa toimii lisäksi kalenteri ja ilmoitustaulu, jonka avulla lasten vanhemmat pystyvät pysymään ajan tasalla päiväkodin ohjelmasta. Serkkolan ja Sukuvaaran tutkimuksista näkyi, että vanhemmat kokivat erityisesti tekstiviestipalvelut ja kalenteriominaisuuden hyödylliseksi, mutta erilainen sosiaalinen keskustelu esimerkiksi ilmoitustaululla koettiin ylimääräiseksi vaivaksi.

3.1.1 Mobiilimuksun käytettävyytutkimus

Mobiilimuksusta tehtiin 16 päiväkodin käyttöön demo ja erilaisista käytettävyytutkimuksista saatiin erinomaiset tulokset. Erityisesti aivan peruspalvelut palvelussa, kuten tekstiviestien ja sähköpostiviestien lähettäminen sai suurta kannatusta, sillä kaikki toimi yhden ja saman sivuston kautta. Toisekseen erilaiset yhteisölliset ominaisuudet kuten foorumi ja keskustelukanava jäivät pienellä käytöllä. Palvelun käytön mukavuudessa on kuitenkin vaatimuksena molempien osapuolien kiinnostus palvelua kohtaan. Molempien osapuolien pitäisi hyödyntää palvelua, jotta palvelun käytöstä olisi jotain hyötyä.

Mobiilimuksulla oli keskimäärin 1-2 pääkäyttäjää päiväkodeissa, jotka ylläpitivät lapsiryhmiä ja kalenteria. Vanhemmista eniten palvelua innostuivat käyttämään vanhempien, 4-6 -vuotiaiden, lasten vanhemmat. Nuorempien lasten vanhempien palvelun vähempää palvelun käyttö selittynee pienempien lasten asioiden pyöriessä lähinnä perusasioiden ympärillä. (Serkkola, 2007)

Mobiilimuksun käyttökontekstissa nousee esille eräs tärkeä piirre. Koska hoitajien ja vanhempien välinen kommunikointi voi olla hyvin erityylistä, voivat jotkut viestit olla sopivampia lähettää sähköpostitse kuin toiset taas tekstiviestitse. Yksinkertainen muistutusviesti 'Muistakaa sadevarusteet' ei varmasti aamuisin tavoita kaikkia vanhempia sähköpostitse, kun taas tekstiviesti voi hyvinkin pelastaa ikävältä ulkoilupäivältä. Toisaalta esimerkiksi puuhapäivän ohjelmaa ei varmasti haluta lukea kännykän ruudulta.

3.2 ConnectedDay

Toinen Suomesta lähtöisin oleva palvelu on Connected Day (<http://www.connectedday.com>). ConnectedDay on myös Internetissä toimiva palvelu, joka keskittyy erityisesti lasten päiväkodeissa koettujen kokemusten jakamiseen vanhemmille. Tämä toteutetaan kuvan- ja videonjakamismahdollisuuksilla, joiden avulla hoitajat voivat halutessaan liittää sivustoon kuvia ja videoita päivän tapahtumista, joita lapsen vanhemmat voivat päivän päätteeksi katsoa omalta kotikoneeltaan. Näin lasten on helpompi kertoa päivistään päiväkodeissa vanhemmilleen. Palvelu on myös suunniteltu yhteisölliseksi ja kuvia ja videoita on mahdollisuus kommentoida. Tämä saattaa herättää aivan toisenasteista keskustelua osapuolien välillä. Palvelu ei kutienkaan varsinaisesti helpota hoitajien työtä päiväkodeissa. Ū päinvastoin se vaikeuttaa sitä, sillä jonkun on otettava valokuvia lapsista ja ylläpidettävä kuvia.

3.2.1 ConnectedDayn käytettävyystudkimus

Satama on teki pian ConnectedDayn julkaisun jälkeen tutkimusta palvelun käyttöönotosta. Palvelun käyttäjät olivat erittäin tyytyväisiä kokemuksiin ja kokivat palvelun tuovan mielenkiintoista lisätietoa lapsen päivän aikana kokemista asioista. Tutkimuksen mukaan palvelu toimi moitteettomasti, mutta selkeitä puutteita oli sen mahdollisuuksien hyödyntämisessä. Esimerkiksi kommentointi -ominaisuus jäi vanhempien käytössä kokeiluasteelle ja vain 17% käyttäjistä kommentoivat useammin kuin kerran, vaikka käyttäjät kokivatkin päiväkotihenkilökunnan kommenttien lukemisen miellyttävänä.

Suurin osa tutkimukseen osallistuneista halusi ehdottomasti palvelun käytön jatkuvan, vaikkakin osalla heräsi huoli hoitajien huomion kohdistumisesta liikaa palvelun käyttöön lapsenhoitamisen sijaan. Helsingin kaupungin edustajat olivat yllättyneitä palvelun positiivisista palautteista sekä sen palvelun saamasta julkisuudesta. Ymmärrettävästi palvelun laajeneminen on kuitenkin resursointikysymys. (Satama, 2007)

ConnectedDay on Suomessa kehitetty palvelu, joka on ottanut tuulta purjeisiinsa myös ulkomailla. ConnectedDayn toimisto sijaitsee nykyään Lontoossa. Iso-Britannian lisäksi se on toiminut myös Australiassa ja Yhdysvalloissa.

Luku 4

Käyttäjätutkimus

Käyttäjätutkimus on osa käyttäjakeskeistä suunnittelua ja sen avulla pystytään tutkimaan loppukäyttäjien tarpeita erilaisten tuotteiden käytössä. Käyttäjätutkimuksessa on monia erilaisia menetelmiä, joiden avulla käyttäjistä pyritään saadaan tuotteen kannalta tärkeää tietoa. Tutkimusmenetelmät ovat hyödyllisiä useimmissa suunnitteluprosessin ajankohdissa, sillä loppukäyttäjien tarpeet ovat tuotteen menestymisen kannalta elintärkeitä. Käyttäjätutkimuksissa on myös tärkeää ottaa huomioon käyttäjien luontaiset kyvyt ja taidot tuotteiden käytössä. (Hyy-salo, 2009)

Tässä tutkielmassa ei käytetä käyttäjätutkimuksen menetelmiä minkään tietyn tuotteen kehittämiseen vaan pyritään hahmottamaan menetelmien avulla tarkemmin millaista kommunikaatiota päiväkodin ja kodin välillä tapahtuu. Tutkimuksessa tullaan tekemään yksilöhaastatteluja päiväkotiympäristöissä sekä vanhempien luona, jolloin saadaan kommunikoinnin molempien osapuolien näkökulmat ja ideat huomioon. Lisäksi haastattelut tullaan tekemään kontekstuaalisina päiväkotihoitajien työoloissa, jolloin päästään myös tarkemmin selvittämään millaisia resursseja heillä on käytettävissään.

Haastateltavilta pyydettiin lupa nauhoittaa keskustelut ja nauhoitukset kirjoitettiin auki pöytäkirjoiksi, joista jälkepäin etsittiin asiatietoa.

Haastateltavilta ei suoraan pystytä kysymään millaisia palveluita he haluavat, vaan on helpompaa lähestyä ongelmakohtia, joiden kautta mahdolliset uudet ominaisuudet ja palvelut nousevat esiin. Keskustelun herättämiseksi haastattelu on luotu avoimista kysymyksistä, joiden tarkoituksena on herättää ajatuksia ja mielipiteitä. Haastattelujen tarkoituksena on kartoittaa erityisesti seuraavia asioita:

1) Kuinka paljon hoitajat kommunikoivat lasten vanhempien kanssa? Ensimmäisenä tutkimuksen kohteena on, paljonko hoitajat ja lasten vanhemmat oikeastaan

kommunikoivat keskenään. Tämä määrä antaa selvää merkkiä siitä olisiko erilaisille viestintätuotteille edes minkäänlaista tarvetta olemassa.

2) Miten tämä kommunikaatio tapahtuu ja mistä asioista keskustellaan? Tämän tutkintakysymyksen tavoitteena on saada selvää miten hoitajien ja vanhempien välinen kommunikointi tällä hetkellä tapahtuu. Usein se rajoittuu nimenomaan lasten tuomisten ja hakemisten yhteyteen, mutta mahdollisesti myös erilaisia sähköposti- tai tekstiviestejä vaihdellaan.

3) Kuinka paljon hoitajilla on päivän muun askareiden ohessa aikaa? Jotta päiväkotien henkilökunnalla olisi mahdollista aikaa tehdä mitään ylimääräistä muiden tehtäviensä ohessa, on tärkeä selvittää miten paljon henkilökunnalla on aikaa itse lasten hoitamisen sivussa ja miten paljon tästä ajasta kuluu esimerkiksi hallinnollisten tehtävien hoitamiseen. Täten voidaan selvittää miten paljon henkilökunnalla olisi sitten aikaa erilaisten palveluiden käyttämiseen.

Haastattelun lopuksi haastateltavilta myös kysytään tutkimuksessa käsitellyistä ConnectedDay ja Mobiilimuksu -palveluista ja heidän mielipiteistään kyseisten palveluiden hyödyllisyydestä.

4.1 Vanhempien haastattelu

Vanhempien haastattelu toteutettiin yksilöhaastatteluna vanhempien kotitiloissa. Haastattelut kestivät kumpikin noin 15 minuuttia. Haastattelut sujuivat erinomaisesti, sillä puheenaihe oli haastateltaville tietysti erittäin läheinen. Toinen haastattelihoista totesikin sopivasti, että tietenkin nämä asiat kiinnostavat, oman lapsen asiat ovat kuitenkin vanhemmalle äärimmäisen tärkeitä.

Haastateltavien lapset olivat tutkimuksen kannalta kätevästi kahdesta eri päiväkodista, jotka käyttivät eri menetelmiä vanhempien kanssa viestimiseen.

Vanhemmat olivat tutkielman kannalta erittäin hyödyllinen haastattelukohde, sillä heidän kauttaan tuli ilmi miten he kokevat päiväkotien kanssa kommunikoinnin.

Lasten vanhemmilta on myös kysyttävä peruskysymyksiä lasten päiväkotiasioista, sillä lasten ikä, päiväkodin suuruus ym. Tekijät voivat vaikuttaa kommunikaation laatuun ja määrään.

- Lapsen ikä
- Päiväkodin nimi
- Päiväkodin hoitajien määrä

- Päiväkodin lapsien määrä
- Päiväkodin lapsien ikähaitari

Kysymyksiä vanhemmille:

- Saatteko usein viestejä esimerkiksi tulevista tapahtumista päiväkotien hoitajilta ja miten tällaiset viestit toimitetaan perille?
- Miten paljon ja miten kommunikoitte päiväkotihoitajien kanssa?
- Mistä asioista keskustellette?
- Onko sellaisia asioita, joista haluaisitte paremmin tietoa lastenne päivästä tai päiväkodin toiminnasta?
- Olisiko lasten vanhempien ja hoitajien välisessä kommunikaatiossa mielestänne jotain parannettavaa?
- Oletko kuullut palveluista Mobiilimuku tai ConnectedDay?

4.2 Päiväkotihoitajien haastattelu

Päiväkotihoitajien haastattelu toteutettiin päiväkotiympäristössä. 2 hoitajaa osallistui haastatteluun, jossa käsitelimme päiväkotien ja vanhempien välistä sähköistä viestintää. Haastattelu kesti noin 25 minuuttia, jonka aikana keskustelimme yleisesti kommunikoinnista vanhempien kanssa, jonka jälkeen he esittelivät kuinka itse toimivat tietokoneen kanssa. Haastateltava päiväkoti oli pieni omakotitaloalueella sijaitseva huoneistoryhmä. Päiväkodissa oli kerrallaan 3 työntekijää, jotka hoitivat noin 10 lapsen ryhmää.

Hoitajat ovat tämän tutkielman tärkein informaationlähde, sillä heillä on oikeaa kokemusta erilaisten vanhempien kanssa kommunikoinnista. Haastattelulla pyritään saamaan ymmärrys miten hoitajat kokevat kommunikoinnin vanhempien kanssa ja löytää mahdollisia puutteita.

Koulun henkilökunnalta on kysyttävä perustiedot koulusta tutkimusta varten, sillä hoitajien ja lapsien määrä sekä lapsien ikähaitari ovat luultavasti melko suoraan verrannollisia tietokoneiden ja muiden käytettävien resurssien määrään.

- Päiväkodin nimi
- Hoitajien määrä

- Lapsien määrä
- Lapsien ikähaitari
- Tietokoneiden määrä
- Kännyköiden määrä

Kysymyksiä hoitajille:

- Annatteko usein vanhemmille viestejä esimerkiksi tulevista tapahtumista?
- Miten tällaiset viestit annetaan?
- Kuinka paljon teillä on lasten ohjaamisen sivussa tauoilla aikaa muihin askareisiin ja kuinka paljon tästä ajasta menee erilaisten hallinnollisten asioiden hoitamiseen?
- Minkälaista kommunikaatiota käytte lasten vanhempien kanssa?
- Miten kommunikoitte lasten vanhempien kanssa? Onko jotain tiettyjä asioita, joista vanhemmat ovat erityisen kiinnostuneita lasten päiväpuuhista?
- Mistä asioista keskustellette?
- Olisiko lasten vanhempien ja hoitajien välisessä kommunikoinnissa mielestänne jotain puutteita?
- Oletko kuullut palveluista Mobiilimuku tai ConnectedDay?

Luku 5

Haastattelujen tulokset

5.1 Vanhempien haastattelu

Haastattelut suoritettiin pitkälti suunniteltujen kysymysmallien pohjalta, mutta kussakin haastattelussa keskustelu ajautui vanhempien kokemusten ja ajatusten mukaiseen suuntaan. Avoin keskustelu toi mielenkiintoisia asioita esille ja seuraavaksi onkin ensin esitelty joitakin löydöksiä.

Lapsien viemisen ja hakemisen yhteydessä vaihdetaan hoitajien kanssa vain muutama sana lapsen kuulumisesta

Molemmat haastateltavat vahvistivat aikaisempia tutkimuksia mukaillen, että viedessään lapsensa päiväkotiin, sananvaihto hoitajien kanssa rajoittuu hyvin lyhyeksi, maksimissaan muutamaan minuuttiin. Tämä keskustelu keskittyi pelkästään lapsen sen päiväiseen kuulumiseen, esimerkiksi jos hän oli nukkunut yönsä huonosti tai esimerkiksi hieman innokas.

Lapsen hakemisesta oli myös molemmilla haastateltavilla samantyyppinen tarina. Hakemisen yhteydessä vanhemmat ja hoitaja vaihtavat säännöllisesti lapsen päivän kuulumiset. Tässä yhteydessä voidaan myös muistuttaa lähiaikojen tapahtumista tai poikkeuksellisista aikatauluista. Tämä keskustelu on aamun keskustelua selkeästi pidempi ja kestoltaan arviolta 5 minuuttia.

Vanhemmat ovat tyytyväisiä päiväkodeilta saamaansa informaation määrään

Kun kysyin haastateltavilta kiinnostaisiko heitä tietää tarkemmin lapsen päivän ohjelmasta, tuli molemmilta vanhemmilta hieman yllättäen kieltävä vastaus. Lapsen ollessa päiväkodissa aikansa tulee vanhemmille tutuksi päiväkodin ohjelman rutiini. Toinen haastateltava osasi esimerkiksi suoraan mainita, että torstai-iltapäivisin hänen lapsellaan on jumppaa. Lasta hakiessa voidaan vaihtaa sana-

nen siitä miten jumppa esimerkiksi sujui, mutta koska vanhemmat tietävät mitä lapsen ohjelmaan kuuluu jo valmiiksi, ei ole syytä kertoa tarkemmin.

Valokuvat ovat vanhemmille mieluinen tapa saada informaatiota lastensa puuhista

Kumpikin vanhemmista piti valokuvia mieluisena lisänä päiväkotihenkilökunnan tarjoamaa palvelua. Valokuvien avulla vanhemmat pääsevät kokemaan lapsen päivää olematta itse paikalla huomattavasti paremmin kuin kuulopuheiden perusteella. Kuvia on ollut myös mukava katsoa lapsien kanssa, jotka kuvista muistavat paremmin mitä tulikaan tehtyä.

5.1.1 Haastattelu 1

Ensimmäinen haastateltava oli 2-vuotiaan lapsen isä, joka kyyditsi lastaan aktiivisesti päiväkotiin. Hän kertoi lapsensa päiväkodin ottaneen käyttöön ConnectedDay-palvelun vastikään ja palvelua oli käytetty enemmän tai vähemmän aktiivisesti noin kuukauden verran. Palvelua oli toistaiseksi käytetty lähinnä viestien lähettämiseen, sillä palvelun sisällä pystyy vanhemmille lähettämään viestejä. Viesteistä tulee vanhempien sähköpostiin ilmoitus, mutta itse viestit täytyy käydä luke-massa palvelussa itsessään. Tämän palvelun ominaisuuden avulla vanhemmille viestitetään lähinnä ilmoitusluontoisista asioista.

Palvelun pääominaisuutta eli kuvien jakamista oli myös harrastettu, mutta isän sanojen mukaan sitä voisi harrastaa enemmänkin. Kuvia oli ilmestynyt palveluun melko satunnaisesti, ei niinkään esimerkiksi kaikista erikoistapahtumista vaan ihan tavallisista päiväaskareista ja joistakin tapahtumista. Vanhempi epäili kuvien vähyyden johtuvan vielä osittain hoitajien tottumisesta kyseiseen palveluun, mutta totesi kuitenkin, että kuvia oli mukava käydä katsomassa palvelusta.

5.1.2 Haastattelu 2

Toinen haastateltava oli 4-vuotiaan lapsen isä, joka myöskin kyyditsi lastansa aktiivisesti päiväkotiin. Hänkin vahvisti aikaisemmat tiedot lapsen haku- ja nou-totapahtumista. Heidän päiväkodissaan tosin käytettiin vielä vanhanaikaisia me-netelmiä kommunikointiin vanhempien kanssa. Jokaisella lapsella on päiväkodis-saan oma lokero, johon kaikki viestit vanhemmille laitetaan. Päiväkodille tulee myös aina puolivuositain kalenteri, johon on etukäteen merkattu kaikki seuraav-an puolen vuoden tapahtumat ja erikoiset päivämäärät.

Haastateltava oli kuullut aikaisemmin ConnectedDay -palvelusta. Hän kertoikin, että heidän päiväkodissa on jokaisella lapsella oma kansio, johon on tulostettu

kuvia hänen ajastaan päiväkodissa. Vanhemman mielestä kansio on hieno idea, mutta sen ongelmaksi tulee se, että vanhemmilla on harvoin aikaa jäädä lasta viedessä tai hakiessa aikaa jäädä kansiota tarkemmin tutkimaan. Käytännössä kansiota tulee tutkittua vain kun vanhemmat tulevat pidemmäksi aikaa käymään päiväkotiin, esimerkiksi vanhempien illan yhteydessä. Tästä syystä vanhemman mielestä ConnectedDay -tyyppinen palvelu olisi omiaan kyseiselle päiväkodille, sillä jos kerran kuvia otetaan ja niitä on aikaa ja resursseja tulostaa ja mapittaa kansioon, pitäisi aikaa olla myös niiden laittamiseen tietokoneelle ja Internettiin jakamiseen.

Itse kommunikointi päiväkodin ja vanhempien välille rajoittui hyvin pitkälti lokeeroon, johon viestejä vanhemmille lähetettiin. Tekstiviestejä puhumattakaan sähköpostiviesteistä ei ikinä lähetetty ja puhelinsoittoja tehtiin vain jos lapsi tuli sairaaksi kesken hoitopäivän.

5.2 Päiväkotihoitajien haastattelu

Päiväkotihoitajat myönsivät aikaisemmin mainitut tutkimustulokset kasvokkai-
sesta kommunikoinnista. Pääasiallisena kommunikointivälineinä päiväkodin ohjel-
masta ja tapahtumista hoitajat käyttivät sähköpostia. Säännöllisin väliajoin van-
hemmille lähetettiin uutiskirje, jossa oli kaikki lähiaikojen poikkeavuudet. Heillä
oli lapsien vanhemmista luotu sähköpostilista, johon he lähettivät kaikki uutiset.
Hoitajien mukaan vanhempien kanssa sovittiin usein myös tapaamisia ja käytiin
muitakin keskusteluja sähköpostin avulla. Lisäksi Outlook-ohjelmaan oli lisätty
kalenterimerkinnät erikoisista päivämääristä ja sitä hyödynnettiin paljon.

Myös tutkittu päiväkoti oli perustamisesta lähtien ottanut lapsista epäsäännöllis-
esti valokuvia. Valokuvia oli lähetetty vanhemmille yleensä sähköpostitse ja ne
oli lisäksi arkistoitu päiväkodin tietokoneelle mahdollista tulevaisuuden käyttöä
varten. Ottaessani esiin aikaisemmin kuulemani lapsien omat kuvakansiot olivat
he jo askeleen edellä, sellaiset olivat työn alla.

Molemmat haastateltavat olivat kuulleet ConnectedDay -palvelusta ja toiselle
haastateltavista tuttu edellisestä päiväkodista, jossa hän oli työskennellyt. Hä-
nellä oli jäänyt palvelusta hyvin mieluisia kokemuksia, vaikka ei ehtinyt palvelun
hyödyistä kauan nauttia vaihtaessaan päiväkotia. Kumpikin hoitaja piti palvelun
hankkimista näin pienelle päiväkodille kuitenkin ylimääräisenä vaivana. Pienellä
päiväkodilla riittää muissa askareissa tehtävää reippaasti. Kuvien jakaminen In-
ternetissä oli kuitenkin houkutteleva ehdotus ja palvelu olisi erittäin tervetullut
päiväkodin käyttöön. Hoitajat pitivät erityisen tärkeänä, että vanhemmat ovat
tietoisia lastensa päivän sujumisesta.

Mobiilimuku ei ollut kummallekaan tuttu palvelu. Palvelu kuulosti heidän korviinsa kuitenkin hyvältä ja erityisesti tekstiviestien ja sähköpostiviestien lähettäminen sekä kalenteripalvelut saman ohjelman alla olivat hoitajien mieleen. Tekstiviestejä ei päiväkodissa muuten lähetetty.

Luku 6

Tutkimuksen johtopäätökset

Tulokset haastatteluista olivat monipuolisia ja erilaisia puolia nousi pintaan. Perinteisestä paperin välityksellä kommunikoinnista on monissa paikoissa selvästi siirrytty sähköiseen viestintään ja mahdollisuudet alalla ovat varmasti vielä osittain hyödyntämättä. ConnectedDay ja Mobiilimukuksu -tyyppisistä palveluista on tehty pilotteja ja ne ovat saaneet erinomaisia vastaanottoja.

Olisiko siis yleispätevä Internet-palvelu suunniteltavissa päiväkodeille, johon otettaisiin mukaan kaikki hyödylliset ominaisuudet? Sekä ConnectedDayn, että Mobiilimukuksun tutkimuksissa tuli ilmi, etteivät ylimääräiset ominaisuudet tuottaneet niinkään iloa loppukäyttäjille vaan nimenomaan perusominaisuudet. ConnectedDay erityisesti toi käyttäjille ikään kuin lisäominaisuuden päivähoitoon. Lapsen jättäminen isoksi osaksi ajastaan vieraitten ihmisten huollettavaksi herättää varmasti monissa vanhemmissa tunteita ja on ymmärrettävää miksi vanhempia kiinnostaisi nähdä kuvia lastensa päivien kulusta.

ConnectedDayn käyttäjätutkimuksissa tuli esille myös ehdotus web-kameran asentamisesta esimerkiksi ruokailutilaan. Vaikka samaisien tutkimuksien mukaan lapset eivät kiinnittäneet erityisempää huomiota heidän valokuvaamiseen, asettaisi web-kamera päiväkotihoitajat alituisen isoveljen valvovan katseen alle.

Mobiilimukuksu taas palveli erityisesti päiväkotihenkilökuntaa tehden vanhemmille viestitsimisestä helpompaa. Mahdollisuudet kirjoittaa uutisia tai tehdä niistä kalenterimerkintöjä selkeytti päiväkotien toimintaa eikä vaatinut hoitajia pitämään muuta tietokantaa lapsien huoltajista.

Mahdollisia uusia palveluita suunnitellessa on tärkeintä muistaa tämäntyyllisen palvelun ylivoimaisesti tärkein ominaisuus: turvallisuus. ConnectedDayn tapauksessa asia on erityisen tärkeässä asemassa. On ehdottoman tärkeää, että kuvat ovat vain palvelun käyttäjien nähtävillä. Vanhemmille lapsen turvallisuus on tär-

keintä.

Tutkielman tutkimuskysymykseen ‘Millaista sähköistä viestintää päiväkodin ja kodin välillä käydään ja miten sitä voisi kehittää?’ -saatiin perusteltuja vastauksia. Päiväkodeilla on käytössä erilaisia systeemejä eikä mitään kaikkien käyttämää palvelua ole olemassa. Itse viestit vanhemmille lähetetään usein sähköpostitse tai uutiskirjein, mutta esimerkiksi valokuvien jakaminen on selkeästi kehittämisen arvoinen asia. ConnectedDayn nimisen palvelun luulisi saavan tulevaisuudessa vielä lisää huomiota, kun vanhemmat tulevat paremmin tietoiseksi palvelusta.

Mahdollisia jatkotutkimuksia ajatellen olisi mielenkiintoista tutustua tarkemmin kuvien jakamisen kehittämiseen ja miten ConnectedDayn -tapaista palvelua saataisiin markkinoitua yhä useamman päiväkodin jokapäiväiseen käyttöön.

Lähteet

Endsley. Parent-staff communication in day care centers during morning and afternoon transitions. 1989.

S Hyysalo. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. 2009.

Satama. Päiväkotien kuva- ja videopäiväkirjapilotti - palautetutkimus. 2007.

Jaana Savolainen. Lasten nettikuvaus ihastuttaa ja ihmetyttää helsingin päiväkodeissa. 2009.

Sukuvaara Serkkola. Sähköinen tiedonvaihto ja kommunikaatio kodin ja päiväkodin välillä. 2007.

Elina Vapaavuori. Lastenhoitajien arkea päiväkodissa, 3-6 -vuotiaiden ryhmissä. 2002.