



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Kokemuksia varhaiskasvatuksen verkkokonsultaation pilotoinnista

**”Seudullisen yhteistyön kehittäminen erityisvarhaiskasvatuksessa”-hanke
Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

Sarvela, Hannakaarina ja Uusimäki, Mervi

2005

Sisältö

Johdanto	3
1. Verkkokonsultaation käynnistämisen lähtökohtia	3
1.1. Verkkokonsultaatio toimintaympäristönä	4
1.2. Varhaiskasvatuksen työntekijät kysyjinä	5
1.3. Moniammatillinen asiantuntijaryhmä konsultteina	5
1.4. Perehdyttäminen	6
2. Kokemukset pilotoinnista	6
2.1. Käyttäjien kokemuksia	7
2.2. Konsulttien kokemuksia	8
3. Varhaiskasvatuksen verkkokonsultaation kehittäminen jatkuu	9
Lähdekirjallisuutta	10

Johdanto

Varhaiskasvattajien työn sisältö on muuttunut entistä haasteellisemmaksi. Erityisen tuen tarve, lasten ja lapsiperheiden ongelmat ja erityislasten määrän kasvu näkyvät arjen työssä. (vrt. Alasalmi-Husso 2003, Kahiluoto 2002, Parrila 2002, Pihlaja 1998; 2001, Lapin ja Oulun läänien peruspalvelujen arviointiraportit 2004) Erityiskysymyksissä tärkeä tukimuoto on asiantuntijoiden antama konsultaatio henkilöstölle. Suurimmassa osassa kuntia henkilöstöllä ei tällä hetkellä ole mahdollisuutta saada konsultaatiotukea työlleen. (Kahiluoto 2002, Lapin ja Oulun läänien peruspalvelujen arviointiraportit 2004) Kaikki kunnat eivät voi palkata erityislastentarhanopettajia. Syrjäisemmille alueille pätevän henkilöstön rekrytointi on vaikeaa. Useimmissa kunnissa oman kiertävän erityislastentarhanopettajan saaminen on väestöpohjaan ja lapsimäärään nähden epärealistista. Myös kunnissa, joissa erityislastentarhanopettajia ja muita asiantuntijoita on, heidän resurssinsa eivät välttämättä riitä vastaamaan moninaisiin haasteisiin. (Svärd 2001) Lisäksi Pohjois-Suomessa pitkät etäisyydet asettavat omat rajoituksensa konsultaation mahdollistumiselle.

Yhdeksi ratkaisuksi on esitetty sosiaalialan ohjaus- ja asiantuntijatiedon saatavuutta tietoverkkojen kautta. (Kansallinen sosiaalialan kehittämisohjelma, 2003) Esimerkiksi Varhaiskasvatuksen valtakunnallisissa linjauksissa kuvataan varhaiskasvatuksen toimintaympäristön muutoksia ja todetaan, että varhaiskasvatuksen tulee olla tasavertaisesti mukana tietoyhteiskuntaa koskevassa muutoksessa. Koulutushaasteeksi nostetaan tietotekniikan soveltaminen varhaiskasvatuksen työvälineenä ja uudenlaisten työmenetelmien kehittäminen. (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002)

1. Verkkokonsultaation käynnistämisen lähtökohtia

Keväällä 2004 käynnistettiin varhaiskasvatuksen erityishaasteisiin pureutuvan verkkokonsultaation pohtiminen Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (POSKE) Seudullisen yhteistyön kehittäminen erityisvarhaiskasvatuksessa (SYKE) -hankkeessa. Hankkeen yhtenä osatavoitteena oli teknologisten konsultatiivisten mallien kehittäminen erityisvarhaiskasvatukseen.

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen varhaiskasvatuksen toiminnassa yhtenä keskeisenä työtapana on seudullisten työkokousverkostojen koordinointi. Työkokouksissa käsitellään ajankohtaisia varhaiskasvatuksen asioita ja seutujen keskeiseksi kokemia varhaiskasvatuksen teemoja ja kehittämistarpeita. Näissä työkokouksissa nousi esille useaan otteeseen kuntien henkilöstön tarve konsultatiiviselle tuelle varhaiskasvatuksen erityishaasteissa. Kuntien työntekijöiden tuottamat ideat kirjattiin työkokouksissa ylös ja huomioitiin verkkopalvelun kehittämisessä. Samanaikaisesti valmistui selvityksiä varhaiskasvatuksen haasteista, mm. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen varhaiskasvatuksen tilanteesta Pohjois-Pohjanmaalla ja Lapin läänissä (Alasalmi-Husso 2003).

Posken Lapin toimintayksikössä oli jo aiemmin avattu verkkokonsultaatiomahdollisuus sosiaalityöntekijöille lastensuojeluasioissa Sosiaalihuollon ekonsultaation aluehankkeena. (kts. Vesterinen 2004) Varhaiskasvatuksen verkkokonsultaatiota alettiin rakentaa samalle alustalle hyödyntäen Lapin toimintayksikön kokeilusta saatuja kokemuksia. (www.sosiaalikallega.fi/verkkokonsultti)

Edellä esitetyt toimivat pohjana varhaiskasvatuksen verkkokonsultaation kehitystyölle. Mitä verkkokonsultaation kehittämisessä olisi huomioitava kun kyseessä ovat varhaiskasvatuksen työntekijät? Miten verkkoympäristön käyttö soveltuisi päivähoiton toimintakulttuuriin? Voitaisiinko verkkokonsultaatiosta todella saada tukea arjen työlle? Idea verkkoympäristön kehittämisestä alkoi syventyä. Varsinainen pilotointijakso toteutettiin syys-joulukuussa 2004.

1.1. Verkkokonsultaatio toimintaympäristönä

Sosiaalialan verkkokonsultaatio toimii Posken Lapin toimintayksikön tietokannassa ja on toteutettu yhteistyössä Mawell Oy:n kanssa. Palvelu on SSL-suojattu ja mahdollistaa turvallisen suojatun keskusteluyhteyden konsultin ja kysyjän välille. Vain kysyjä ja konsultit sekä varhaiskasvatuksen verkkokonsultaatiopalvelunkehittäjät näkevät tehdyt kysymykset ja annetut vastaukset. Ympäristön turvallisuudesta huolimatta konsultaatioprosessissa ei suositella käytettävän asiakkaan tunnistetietoja. Verkkokonsultaatiossa rohkaistaan työntekijöitä olemaan avoimia vanhempien suuntaan, ja tekemään yhdessä kysymyksiä konsulteille vanhempien kanssa. Palvelu ohjaa tiedottamaan palvelusta asiakkaalle sekä tekemään kysymyksiä yhdessä heidän kanssaan. Verkkokonsultaatioalustalla on tiedote asiakkaalle ja suostumus, jolla voidaan tarvittaessa pyytää kirjallinen lupa vanhemmilta lastaan koskevaan konsultointiin. Pilotointi vaiheessa lähtökohtana on ollut asiantuntijatuen tarjoaminen henkilöstölle. Palvelun kehittyessä on mahdollista, että vanhemmat käyttävät palvelua myös itsenäisesti omilla tunnuksillaan.

Verkkoalustalla on esitelty konsultit henkilökohtaisilla korteilla. (www.sosiaalikallega.fi/verkkokonsultti/varhaiskasvatus) Korteihin konsultit ovat laatineet koulutuksestaan ja erityisasiantuntijuudestaan kuvauksen. Valokuvallinen näkymä tekee konsultaation persoonallisemmaksi sekä tuo sananmukaisesti konsultille kasvot.

Verkkokonsultaatio toimi käyttäjille maksuttomana pilotoinnin aikana. Käytännössä kysymysentekoprosessi etenee siten, että kysyjä kirjautuu omilla tunnuksillaan palveluun ja lähettää kysymyksensä Internet-selaimen kautta konsulttiryhmälle. Samanaikaisesti verkkopalvelin lähettää tiedon kysymyksen saapumisesta konsulttien sähköpostiin. Koska varhaiskasvatuksen verkkokonsultaatiossa konsultit toimivat moniammatillisena etätiiminä, he kaikki saavat tiedon tulleista kysymyksistä ja voivat käsitellä niitä verkossa yhdessä. Verkkoalusta mahdollistaa konsulttien keskinäisen sisäisen kommentoinnin, joka ei näy ulkopuolisille. Pilotoinnissa sovittiin, että kysyjä suuntaa kysymyksensä ensisijaisesti yhdelle valitsemalleen konsultille. Tällöin kyseinen konsultti on vastuussa siitä, että kysyjä saa vastauksen viikon kuluessa kysymyksen saapumisesta, ja huomioi vastauksessa muiden konsulttien näkökulmat. Tilanteissa, joissa kysymystä ei ole suunnattu erityisesti tietylle konsultille, vastaaja sovitaan verkkoalustalla konsulttien keskinäisen kommentoinnin kautta.

Kysyjälle tulee ilmoitus sähköpostiin saapuneesta vastauksesta. Vastauksen hän voi käydä lukemassa kirjautumalla omilla tunnuksillaan verkkopalveluun. Vastaukset kysyjä voi tulostaa itselleen dokumentiksi konsultin kanssa käydystä keskustelusta, ja hyödyntää niitä yhteistyössä työtiimin ja vanhempien kanssa. Konsultti voi antaa kysymykseen uusia näkökulmia, vahvistaa jo

tehtyä toimintaa sekä antaa lisäinformaatiota. Vastuu ja päätöksenteko arjen toiminnasta on aina viimekädessä kysyjällä. Kysyjä myös päättää kysymysprosessin lopettamisesta. Jatkokysymisen mahdollisuus on sekä kysyjällä että konsultilla. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ei säilytä kysymyksiä ja vastauksia, vaan ne tuhotaan tietokannasta määräajoin.

1.2. Varhaiskasvatuksen työntekijät kysyjinä

Pilotoinnista lähetettiin tiedote/kutsu kaikkiin Pohjois-Pohjanmaan ja Lapin läänin kuntiin. Edellytyksenä osallistumiselle oli omassa yksikössä oleva Internet-yhteydellä varustettu tietokone, oma sähköpostiosoite sekä halu lähteä kehittämään uutta työvälinettä. SYKE-hankkeen puolesta tarjottiin kaksi omassa kunnassa tapahtuvaa perehdyttämistilaisuutta verkkoympäristön käyttöön, sekä jatkuva etätuki pilotoinnin aikana. Verkkokonsultaation pilotoinnissa jaettiin yli 80 käyttäjätunnusta. Siihen osallistui päivähoidon, sosiaalitoimen, terveystoimen ja sivistystoimen työntekijöitä seitsemästätoista Pohjois-Pohjanmaan ja kolmesta Lapin läänin kunnasta. Mukana oli yksittäisiä työntekijöitä, kokonaisia päivähoidon yksiköitä ja kuntien moniammatillisia tiimejä.

Kokeiluun lähteneiden tietotekniset taidot vaihtelivat päivittäisestä tietokoneen käytöstä satunnaiseen Internetin tai sähköpostin käyttöön. Osa ei ollut aiemmin lainkaan käyttänyt tietokonetta. Sähköpostiosoitteita oli kunnissa päivähoidon työntekijöillä vaihtelevasti. Kaikilla päivähoidon ja päiväkotien johtajilla oli omat sähköpostiosoitteet. Useissa kunnissa verkkokonsultaation myötä käyttäjille myönnettiin henkilökohtaiset sähköpostiosoitteet, joita heillä ei aikaisemmin ollut. Pääsääntöisesti tietokone oli käytettävissä omassa yksikössä. Ryhmäpäiväkodeissa ei useimmiten omia tietokoneita ollut, jolloin he käyttivät toisen yksikön laitteita. Verkkokonsultaation käyttäjät perustelivat mukaan lähtemistä vähäisillä mahdollisuuksilla saada konsultaatiota omassa kunnassa, lisääntyneellä tuen tarpeella, omalla mielenkiinnolla ja kokeilunhalulla. Lisäksi mainittiin erityisosaamista vaativat uudet työtehtävät ja työkavereiden mukaan lähteminen. Verkkokonsultaatiolta odotettiin vahvistusta omille työskentelytavoille, vertaistukea erityiskysymysten pohdintaan, uusia näkökulmia ja vinkkejä arjen työhön. Esille tuotiin myös tuen tarve perheiden kanssa tehtävässä yhteistyössä ja vuorovaikutustilanteissa. Joissakin kunnissa tukea kaivattiin monikulttuurisuuden ja lastensuojelun haasteisiin.

1.3. Moniammatillinen asiantuntijaryhmä konsultteina

Pilotointivaiheessa mukana oli 6 konsulttia. Konsultit löytyivät luontevasti SYKE-hankkeessa luotujen verkostojen ja yhteistyökokemusten perusteella. Osa konsulteista tuli mukaan yhteistyöpyynnöstä. Vaikka sähköisen etäkonsultaation kannalta paikallisuus ei olekaan välttämätöntä, konsultit olivat Pohjois-Pohjanmaalta ja Lapin läänistä. Koska yhtenä SYKE-hankkeen tavoitteena on luoda pohjoissuomalaista asiantuntijaverkkoa, konsulttien paikallisuus on perusteltua.

Pilotointiin osallistui konsultteja seuraavilta aloilta: erityispedagogiikka, lastensuojelu, kielenkehitys, monikulttuurisuus, ADHD sekä allergia ja astma. Verkkokonsultaatiossa toimiminen edellytti konsulttien sitoutumista oman työn ohella tapahtuvaan konsultointiin pilotoinnin ajaksi. Konsultaatiosta ei maksettu korvauksia.

1.4. Perehdyttäminen

Käyttäjille luvattiin kaksi omassa kunnassa tapahtuvaa perehdyttämistä SYKE-hankkeen puolesta. Ensimmäisellä kerralla osallistujat perehdytettiin ympäristön käyttöön parin tunnin tapaamisessa heidän omassa kunnassaan. Perehdyttämisen tarkoituksena oli vahvistaa käyttäjien tietoteknisiä valmiuksia, ja asettaa kynnys kysymysten tekemiselle sekä verkkoympäristön kokeilemiselle mahdollisimman matalaksi. Samalla tarkistettiin laitteiden sopivuus verkkopalvelun käyttöön. Ennen perehdyttämistä käyttäjät olivat selvittäneet oman kunnan atk-tukirakenteen. Perehdyttämiskoulutuksessa harjoiteltiin verkkoon kirjautumista ja tunnusten käyttöä sekä tehtiin harjoituskysymyksiä. Käyttäjät saivat tunnukset ympäristön käyttämiseen sekä kirjalliset ohjeet kysymysten tekemiselle ja vastausten lukemiselle. Toisen perehdyttämiskoulutuksen käyttäjät saivat pyytää tarpeen mukaan. Lisäksi koko pilotoinnin ajaksi luvattiin etätuki verkkoympäristön käyttöön.

Konsulteille järjestettiin pilotoinnin alussa yhteinen tapaaminen jossa he tutustuivat verkkoalustan käyttöön. Samalla käytiin keskustelua verkossa toimimisen periaatteista. Yksi konsulteista oli jo aiemmin toiminut Posken sosiaalialan verkkokonsulttina, joten hänelle ympäristön tekninen käyttö oli tuttua. Yksi konsulteista perehtyi verkkoympäristön käyttöön itsenäisesti puhelin ja sähköpostiohjeistuksella. Kaikille konsulteille tietokoneella työskentely oli ennestään päivittäistä.

SYKE-hankkeesta luvattiin käyttäjille ja konsulteille etätukea koko pilotoinnin ajaksi. Pilotointi aikana tuli ainoastaan yksi käyttöön liittyvä tuen pyyntö. Toista perehdyttämistilaisuutta ei tarvittu kenenkään kohdalla.

2. Kokemukset pilotoinnista

Kokemuksia verkkokonsultaatiosta kerättiin tapaamisissa ja yhteydenotoissa käyttäjien ja konsulttien kanssa, sähköisellä arviointikyselyllä käyttäjille ja konsulteille sekä verkkoalustalle tulleita kysymyksiä ja vastauksia sekä konsultaatioprosesseja analysoimalla.

Palautekysely lähetettiin sekä konsulteille että käyttäjille. Kysely käyttäjille lähetettiin marraskuussa 2004, jolloin pilotointiaikaa oli vielä jäljellä. Kyselyyn oli vastattu joko työtiiminä tai yksittäisesti. Yhteensä kaavakkeita 20 kunnasta palautettiin 27. Palautettuja kaavakkeita tuli verkkopalvelua käyttäneiltä ja työntekijöiltä, jotka eivät vielä olleet tehneet kysymyksiä. Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta heilläkin oli kuitenkin kokemus verkkopalvelusta harjoituskysymyksen teon kautta. Konsulttien kokemuksia kuultiin konsulttien palaverissa, lisäksi heidän kanssaan pidettiin yhteyttä sähköpostitse ja puhelimitse.

Pilotoinnin aloittaminen viipyi luvattua kauemmin. Verkkokonsultaatioon kirjautuminen, ja siinä toimimisen turvallisuus vaativat konsulteilta tällä hetkellä kiinteän ip-osoitteen tietokoneeseensa. Konsultit tulivat mukaan kokeiluun kahdessa vaiheessa saatuaan tietokoneidensa ip-tunnukset kuntoon. Ip-tunnusten puuttumisen takia kaikkia luvattuja konsultteja ei saatu mukaan pilotointiin.

Alustalle tuli pilotoinnin aikana kaikkiaan 43 kysymystä, joista seitsemään tehtiin jatkokysymys. Kysymyksiä tehtiin sekä yksittäisen työntekijän toimesta että yhdessä työtiimin kanssa. Pääsääntöisesti kaikkiin kysymyksiin saatiin vastaus viikon kuluessa kysymyksen saapumisesta.

2.1. Käyttäjien kokemuksia

Työntekijöiden motiivina pilotointiin lähtemiselle olivat lasten ja lapsiperheiden ongelmien lisääntyminen ja työntekijän kokema vertais- ja asiantuntijatuken tarve. Verkkokonsultaatio nähtiin mahdollisuutena pohtia ja jäsentää omaa työtään ulkopuolisen kanssa. Verkkokonsulttia arveltiin olevan helppo lähestyä ja siksi tietty etäisyys verkossa toimimisessa nähtiin positiivisena. Aikaan ja paikkaan sitoutumattoman konsultaatiomahdollisuuden kokeileminen kiinnosti erityisesti pienillä paikkakunnilla. Etäkonsultaatio koettiin neutraaliksi mahdollisuudeksi saada tukea erityisesti yksittäiseen lapseen ja perheeseen liittyvissä asioissa. *”Ei niin pientä asiaa, jota ei voisi kysyä verkossa.”* *”Kehtaa paremmin kysyä, kun ei tunne konsulttia.”* *”Ei ajatella, että eikö tuo tuotakaan tiiä.”* *”Pienessä kunnassa kun kaikki tuntevat toisensa.”* Uuden työvälineen kokeilu sekä tieto- ja viestintätekniiikan mahdollisuuksiin tutustuminen mainittiin myös perusteiksi kokeiluun lähtemiselle. Selkeä työväline nähtiin joissakin kunnissa kannustimena henkilöstön tietotekniikan hyödyntämiselle sekä perusteena tietotekniikan hankkimiselle varhaiskasvatuksen työntekijöille. Useissa kunnissa esimerkiksi sähköpostiosoitteet olivat ennestään ainoastaan päivähoiton johtajilla. Pilotoinnin myötä käyttäjät saivat henkilökohtaisen kunnan sähköpostiosoitteen. Verkkokonsultaation kokeilukäyttäjät antoivat positiivista palautetta mukaan lähtemisen matalasta kynnyksestä. Nykyisen projektikehittämisen aikakautena kynnys lähteä mukaan vaativiin kehittämishankkeisiin on henkilöstön mukaan kasvanut. Myös pilotoinnin maksuttomuus sai positiivista palautetta.

Työpaikan ainoan tietokoneen sijainnilla nähtiin olevan merkitystä verkkokonsultaation käyttöönotolle. Johtajan huoneessa oleva tietokone vie kallisarvoisen aikuisen pois lapsiryhmästä. Osa käyttäjistä näki verkkokonsultaation aikaan ja paikkaan sitoutumattomuuden mahdollisuutena. *”Kysymyksen voi tehdä ehtiessään.”* *”Aina löytyy aika muutaman rivin kirjoittamiselle ja kun tietokone on työpaikalla käytössä.”*

Verkossa tapahtuvassa konsultaatiossa käyttäjien mielestä kirjoittamisella on keskeinen rooli. Kirjoittamisen tekninen toteuttaminen tietokoneella ja kysymyksen vieminen verkkoalustalle ei tuottanut ongelmia. Sen sijaan kysymysten sisällöllinen muotoileminen osoittautui haasteelliseksi. Kysymyksen kirjaamisprosessiin liittyy huolen pohtiminen ja jäsentäminen joko yksin tai yhdessä työttömiin tai muun tahon kanssa. Haastavaksi kysymyksen laatimisessa koettiin se, että konsultti toimii pelkästään kysyjän antaman informaation varassa. Kysymyksen kirjaamisen haastetta ja käsitteellistämistä lisäävät yhteisen kielen puuttuminen ja huolen epämääräisyys. Usein jo kysymysentekovaihe auttoi työntekijöitä löytämään ratkaisuja ongelmiin. Kysymystä tehdessään he olivat huomanneet tarpeen henkilöstön yhteiselle keskustelulle ja lasten tarkemmalle havainnoille. *”Pitäisi havainnoida enemmän ja pitäisi olla enemmän aikaa henkilöstön väliselle keskustelulle lapsista, perheistä ja pedagogiikasta.”*

Kun näköpiirissä ei ole omaa erityisasiantuntijaa kuntaan, työntekijät pohtivat verkkokonsultaation mahdollisuuksia kompensoida heitä. Samalla verkkokonsultaation käytettävyyttä arvioitiin myös taloudellisesta näkökulmasta. *”Jos tänne meille asti tilataan asiantuntija käymään esim. kerran, pari kuukaudessa sillä rahalla voisi verkossa kysyä jo vaikka kuinka paljon.”* Vaikka verkkokonsultaatio nähtiin erityisesti oman työn tukivälineeksi, monet pohtivat myös vanhempien osallisuutta konsultaatioprosessissa. *”Olisi mahtavaa päästä tekemään kysymyksiä yhdessä vanhempien kanssa”*

Eräs vastaaja koki verkkokonsultaation käytön vielä etäiseksi ja verkkokonsulttien vaativan liikaa taustainformaatiota tapauksesta. Osa koki ajanpuutteen olevan esteenä käyttämiselle. *”Soveltuu siinä määrin kun on aikaa ja koneen äärelle ehtii...”,* *Vie aikaa, päiväkodissa vain yksi tietokone*

joka toimii kynnys korkea kysymyksen laadintaan henkilöstöllä!!!” Osa henkilöstöstä näki verkkokonsultaation käytön hyödynnettävyyden enemmänkin aiempien työkäytänteiden ja ajankäytön uudelleen pohtimisena. ”Aivan mahdollista, täytyy vain sovitella. Jos halua on niin varmasti myös aikaa järjestyy!” Yhdeksi ratkaisuksi ajankäytön ongelmaan esitettiin verkkokonsultaation käytön huomioimista työvuorolistoja tehtäessä.

Verkkokonsultaation vaatima kirjoittamisaika ja keskittyminen nähtiin myös mahdollisuutena keskittyä pohtimaan omaa huolen aihetta. *”Konsultaatioon paneutuminen voi olla helpompaa, kun on kirjoitettava ja varattava se aika siihen.” ”Puhelimesta on aikaa vain rajallisesti ja voi olla vaikea keskittyä, eikä ehdi miettiä tarkasti mitä haluaisi kysyä.”* Eräs vastaajista näki ensisijaiseksi järjestää aikaa työtiin yhteiselle keskustelulle ja huolen jäsentämiselle. Itse kysymyksen tekeminen nähtiin tämän jälkeen teknisenä suorituksena, jolle aika kyllä järjestyy. Sama henkilö koki, että verkkokonsultaatiolla voidaan ohjata kysymyksen tekoon, huolen auki kirjoittamiseen ja jäsentämiseen, mikä saattaa jäädä arjessa muutoin tekemättä.

Konsulttien asiantuntijuusalueet nähtiin suhteellisen kattaviksi. Verkkokonsultaation jatkuessa ehdotettiin konsulttipohjan laajentamista mm. lastenpsykiatrilla, lastenlääkärillä, motorikan ja autismin asiantuntijalla. Verkkokonsultaatiolla nähtiin olevan soveltuvuutta myös esim. työnohjauksen välineenä.

Kysymyksiä suunnattiin kaikille konsulteille. Miltei puolet kysymyksistä suunnattiin ensisijaisesti erityislastentarhanopettajalle. Tämä kuvastaa päivähoiton toimintakulttuuria, jossa erityislastentarhanopettajalla on tutuin konsultoiva rooli. Useimmiten verkkokonsultteihin otettiin yhteys tilanteissa, joissa työntekijällä tai työtiimillä oli noussut huoli yksittäisestä lapsesta tai perheestä. Tilanteessa haettiin vahvistusta työntekijöiden huomioille sekä toivottiin uusia näkökulmia tai selkeitä ohjeita. Neuvoja pyydettiin lapsen, vanhemman ja muiden asiantuntijoiden kohtaamiin ja vuorovaikutustilanteisiin. Kysymysten sisältö vaihteli selkeistä arviointimenetelmiin tai välineistöön liittyvistä kysymyksistä monisyisiin lapsen kokonaiskehitykseen, kielenkehitykseen, huolen puheeksi ottamiseen, lastensuojelullisiin, lapsen seksuaaliseen kehittymiseen, monikulttuurisuuteen ja syömisongelmiin liittyviin kysymyksiin.

Kokeiluvaihe koettiin lyhyeksi, ja useissa vastauksissa toivottiin verkkokonsultaation jatkumista. Verkkokonsultaation jatkosta pilotoinnin jälkeen esitettiin useita kysymyksiä. *”Jatketaanko tätä joulun jälkeen?” Muuttuuko verkkokonsultaatio maksulliseksi?” Pitäisikö varata budjettiin rahaa tätä varten?”*

2.2. Konsulttien kokemuksia

Pilotoinnin yhtenä tarkoituksena oli kokeilla konsultaation toimimisen ehtoja ja mahdollisuuksia työskenneltäessä verkossa. Konsulttien kanssa pidettiin kokeilun aikana kaksi palaveria. Näissä tapaamisissa pohdittiin verkkokonsultaation luonnetta, ja mietittiin verkossa työskentelyn yhteisiä periaatteita.

Konsultit perustelivat mukaantuloaan uuden työmuodon kiinnostavuudella ja oman asiantuntijuusalueen tiedon levittämisen mahdollisuudella. Oman asiantuntijuusalueen konsultit arvioivat soveltuvan hyvin verkkokonsultaatioon mahdollisuuksiin. Konsulttina verkossa toimimiseen ei ole olemassa koulutusta, eikä valmista mallia. Konsulttien keskinäisten toimintaperiaatteiden suunnittelu ja kehittäminen nähtiin merkittäviksi konsultaatioprosessin onnistumisessa. Niillä vahvistetaan myös sisällöllistä laadukkuutta. Varhaiskasvatuksen

erityishaasteet ovat usein hyvin laajoja ja vaativat monitieteistä lähestymistapaa. Kokeilussa mukana olleet konsultit näkivät verkkotyöskentelyn vaativan konsultilta suurta vastuuta. Konteksti ja kyseessä oleva lapsi tai perhe jäävät aina kysyjän tulkinnan ja kuvailun varaan. *”Joskus haluaisi antaa liiankin suoria vastauksia, näkemättä lasta ei kuitenkaan pidä mennä ”diagnosoimaan”.*” Myös konsultin ja kysyjän suhde ja toisensa tunteminen jäävät eri tasolle verkossa kuin kasvokkaisessa konsultaatiossa. *”Mietityttää osaako vastapuoli käyttää vastauksemme ohjeellisina, vaiko lopullisena ratkaisuna kysymykselleen?”* Konsultin roolina ei ole antaa oikeita vastauksia, vaan rohkaista vuorovaikutukseen. Verkkovastausten kautta he pyrkivät tukemaan työntekijää auttamaan itseään ja refleктоimaan omia työtapojaan. *”Yritän antaa kysyjälle ajateltavaa.”* Kysyjän vahvistaminen tiedollisesti ja rohkaisemalla verkkokonsultaation käyttämiseen nähtiin tärkeänä. Kynnystä kysymiseen voi konsultti mielestään alentaa. *”Huonoa kysymystä ei olekaan eli kysyjän rohkaiseminen on tärkeää.”* Haasteeksi koettiin kysymykseen vastaaminen riittävän yksiselitteisesti, mutta asian monimuotoisuus säilyttäen.

Konsultit pitivät verkkoalustan teknistä toimivuutta ja kattavuutta kriittisenä tekijänä verkkokonsultaation käytettävyydelle. *”Tekniikka kaikin puolin kaikkien käyttäjien tukena.”* Konsultit itse kokivat alustan teknisesti helposti käytettäväksi. Konekohtainen ip-tunnus edellytti konsulteilta vastausten laatimista tietyltä tietokoneelta. Tämä koettiin rajoittavana, koska useimmat konsulteista toimivat liikkuvissa työtehtävissä. Alustan kehittämis ehdotuksena esitettiin myös sisäisen kommentoinnin näkymistä kysyjälle, jolloin kysyjä näkisi moniammatillisen tiimin ajatteluprosessin kulun. Nykyiseltään oli sovittu, että yksi konsulteista kokosi konsulttien välisestä keskustelusta vastauksen kysyjälle.

Verkkokonsulttina toimiminen vaatii vahvaa sitoutumista. Koneella työskentely on vaativaa, kun työssä joutuu muutenkin päivittäin vastaamaan esimerkiksi kymmeniin sähköpostiviesteihin. Konsultit, joille kysymyksiä tuli runsaasti, joutuivat välillä kamppailemaan aikataulullisesti. Kirjallinen vastaaminen vie aikaa, erityisesti kun kysymyksiä kasaantuu paljon, tai jos ne vaativat keskustelua muiden konsulttien kanssa. Mitä monisyisemmästä asiasta kysymys esitetään, sitä vaativampaa on konsulttien yhteistyöskentely. Konsultaation onnistuminen vaatiikin konsulttien mielestä panostamista heidän keskinäiseen vuorovaikutukseen sekä verkossa, että yhteisissä tapaamisissa.

Tiimityön tekeminen nähtiin paitsi innostavana myös haasteellisena. Keskinäinen tutustuminen, keskustelu ja toistensa asiantuntijuusalueiden tunnistaminen ovat edellytys toimivalle moniammatilliselle työskentelylle verkossa. Konsultit itse näkivät moniammatillisen tiimin asiantuntemuksen hyödyntämisen arvokkaana. Tiimityöskentely verkossa vaatii konsulteilta selkeitä sopimuksia ja yhteisiä periaatteita toimiakseen. Pilotoinnissa tähän pyrittiin vastaamaan konsulttien tapaamisilla.

Verkkokonsultaation parhaina puolina konsultit mainitsivat aidon yhteyden kentän arkeen. Samoin parhaana puolena mainittiin konsultin oman oppimisen laajentuminen sekä teknologisesti että sisällöllisesti. Innostavaksi koettiin verkossa toimimisen kehittämisen näköalat.

3. Varhaiskasvatuksen verkkokonsultaation kehittäminen jatkuu

Pilotoinnista saatu palaute osoittaa, että varhaiskasvatuksen verkkokonsultaatiolle on tarvetta. Varhaiskasvatuksen verkkokonsultaatio on herättänyt työntekijöiden kiinnostuksen. Alustalle on esitetty kysymyksiä, ja uusia tunnuksia on jaettu. Verkkokonsultaation maksuttomuus tekee sen käyttöönoton helpoksi, ja on perusteltua kehittelyvaiheessa. Käyttäjien ja konsulttien kuuleminen ja

yhteiset tapaamiset verkkokonsultaation kehittämisessä ovat keskeisiä jatkossakin. Varhaiskasvatuksen työntekijöiden työssä tieto- ja viestintätekniikan hyödyntäminen on vasta käynnistymässä. Puutteellinen välineistö ja atk-tuki hidastavat käyttöönottoa. Myös tietotekniselle perehdyttämislle ja täydennyskoulutukselle on tarvetta. Käyttäjien näkökulmasta uuden työvälineen linkittäminen arjen työhön ja välineen täysimittainen hyödyntäminen vaatii vielä pohtimista.

Verkkokonsultaatiossa kehittämishaasteiksi nousivat alustan toimivuuden ja konsultaatiokäytänteiden kehittäminen sekä konsulttijoukon laajentaminen. Konsulttien keskinäisen sekä käyttäjien ja konsulttien välisen moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen on jatkossakin panostettava. Myös vanhempien osallisuus ja mahdollisuus hyödyntää verkkokonsultaatiota haastaa kehittämään edelleen. Konsulttien asiantuntijuusalueiden kattavuutta ja laajentamista arvioidaan käyttäjien ja konsulttien omien kokemusten perusteella.

Varhaiskasvatuksen verkkokonsultaation kehittämistä jatketaan pilotoinnin kokemusten pohjalta vuoden 2005 aikana Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen SYKE-hankkeen puitteissa yhteistyössä käyttäjien, konsulttien ja Lapin toimintayksikön sosiaalialan verkkokonsultaation kehittelyn kanssa.

Lähdekirjallisuutta

Alasalmi-Husso, A. 2003. Pohjois- Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen selvitys varhaiskasvatuksen tilanteesta sekä koulutus- ja kehittämistarpeesta Lapin läänissä sekä Pohjois-Pohjanmaalla. Julkaisematon.

Kahiluoto, T. 2002. Lasten päivähoiton tilannekatsaus. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2002:14.

Kansallisen sosiaalialan kehittämisprojekti. Selvityshenkilöiden väliraportti. STM 2003:11. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Lapin läänin peruspalvelujen arviointiraportti vuodelta 2003. Lapin lääninhallituksen julkaisusarja 1/2004

Oulun läänin peruspalvelujen arviointiraportti 2003. Oulun lääninhallituksen julkaisusarja 97/2004

Parrila, S. 2002. Perhepäivähoito osana suomalaista päivähoitojärjestelmää. Näkökulmia perhepäivähoidon laatuun ja sen kehittämiseen. Oulu: Oulun yliopisto.

Pihlaja, P. 1998. Päivähoidon syrjällä – erityispäivähoidon tila 1997. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 1998:7.

Pihlaja, P. 2001. Erityiskasvatuksen kehittäminen – hanketyöskentely 1999-2001. Teoksessa Pihlaja, P. ja Kontu, E. (toim.) Työkaluja päivähoiton erityiskasvatukseen. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:14, 11-17.

Svärd, P-L. 2001. Kunta erityispalveluiden järjestäjänä päivähoitossa. Teoksessa Pihlaja, P. ja Kontu, E. (toim.) Työkaluja päivähoiton erityiskasvatukseen. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:14, 31-51.

Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista. 2002. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:9.

Vesterinen, K., 2004. Pohjois-Suomen verkkokonsultaatiohanke. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus: Lapin toimintayksikkö.

(<http://www.sosiaalikollega.fi/lapintoimintayksikko/tyopaperit/verkostokonsultaatio>)