

1. Miten kaupunkilaisten tietoa ja osaamista hyödynnetään?

Tiedolla johtamisen ja asiakaskokemuksen kehittymisen seuraamiseksi kaikkiin palvelukokonaisuuksiin ja hallintoon on valmisteltu asiakaskokemuskyselyt. Varhaiskasvatuksen ja vapaan sivistystyön kyselyt uudistettiin. Uudet kyselyt tehtiin hallintoon, perusopetukseen ja lukiokoulutukseen. Ammatillisen koulutuksen valtakunnallista, jatkuvasti auki olevaa opiskelijapalautekyselyä täydennettiin kahdella väittämällä sekä huoltajakyselyllä. Asiakaskokemuskyselyjen toteutuksesta vuosina 2019–2020 vastaa Digitalist Finland Oy.

Varhaiskasvatuksen, vapaan sivistystyön ja hallinnon asiakaskokemuskyselyt toteutettiin syksyllä 2019. Varhaiskasvatuksen kyselyyn vastasi 16 435 huoltajaa, vapaan sivistystyön kyselyyn vastasi 8 717 Työväenopiston sekä Arbiksen opiskelijaa ja hallinnon kyselyyn 208 sisäistä asiakasta.

Oppijat, huoltajat ja asiakkaat osallistuivat kyselyjen laadintaan. Kaikissa kyselyissä toistuvat yhteiset neljä teemaa: osallisuus, palvelukokemus, tavoitettavuus sekä palvelun toteutuminen / odotusten täyttyminen kokonaisuutena. Useassa kyselyssä yhteisinä teemoina on lisäksi kiusaamiseen ja syrjintään puuttuminen sekä ”koko kaupunki oppimisympäristönä”. Yhteisten teemojen pääasiallisena tavoitteena on muodostaa ko. teemalle toimialan kokonaistason tunnusluku, jonka kehittymistä voidaan tulevina vuosina seurata ja hyödyntää palvelujen kehittämisessä. Kyselyjen tulokset raportoidaan yksikkötasolla, palveluittain sekä palvelukokonaisuuksittain. Raportit sisältävät nostot keskeisistä vahvuuksista ja kehittämiskohteista sekä ajallisen vertailun silloin, kun se on mahdollista.

Vuonna 2020 asiakaskokemuskyselyt toteutetaan vapaan sivistystyön ja hallinnon ohella perusopetuksen 1.-, 5.- ja 8. -luokkien oppilaille ja heidän huoltajilleen, lukiokoulutuksen toisen vuosikurssin opiskelijoille ja heidän huoltajilleen sekä ammatillisen koulutuksen aloittaville ja päättävillä opiskelijoille ja heidän huoltajilleen. Varhaiskasvatuksen osalta toteutetaan pääkaupunkiseudun yhteinen asiakaskysely.

Asiakaslähtöisyys ja osallisuus sekä viestintä ja vuorovaikutus ovat kasvatuksen ja koulutuksen toimialan strategiakauden osaamisen kehittämissuunnitelman painopisteitä. Toimialalla on monia erilaisia vakiintuneita verkostomaisen työskentelyn ja vertaisoppimisen rakenteita, kuten asiantuntijaopettajaverkostot, tutoropettajatoiminta, tiimi- ja yhteisopettajuus, vertaismentorointi, yhteistoimintafoorumit ja osaamisen kehittämisen verkosto. Osaan henkilöstökoulutuksista on sisälletty verkostomainen toimintatapa ja osaamisen jakamisen periaate.

Henkilöstön verkostomaista työskentelytapaa jatketaan ja kehitetään. Asiantuntija- ja tutoropettajat edistävät henkilöstön verkostomaista työskentelyä ja vertaisoppimista. He ovat keskeisessä roolissa kehittämässä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan toimintakulttuuria uudenlaisen oppimisen edistämiseksi.

Kaupunkilaajuisesti toimii 40 varhaiskasvatuksen, perusopetuksen ja lukiokoulutuksen asiantuntijaopettajaa. Asiantuntijaopettajat kehittävät ja innovoivat toimintamalleja sekä oppimisympäristöjen ja teknologioiden käyttötapoja yhdessä opettajakollegojen, päiväkotien ja koulujen johdon sekä toimialan hallinnon kanssa. He jakavat toimiviksi havaittuja käytäntöjä ja materiaaleja sekä kouluttavat muita niiden käyttöön.

Perusopetuksessa 200 tutoropettajaa edistää koulujen kokonaisvaltaista kehittämistä koulujen johdon ja kollegojensa tukena. Tutoropettajia toimii jokaisessa perusasteen koulussa. Tutoropettajat tukevat ja edistävät uudenlaisia toimintatapoja kuten esimerkiksi portfoliopedagogiikkaa, yhteisopettajuutta tai monipuolista arviointia.

Vuonna 2019 asiantuntija- ja tutoropettajien verkostomaista työskentelyä on tuettu yhteisillä seminaareilla ja sähköisellä vuorovaikutuskanavalla. Toiminnan koordinaatiota on vahvistettu merkittävästi. Kasvatuksen ja koulutuksen opettajien vertaisoppimista on edistetty kehittämällä asiantuntijaopettajien tiimien organisoimien koulutusten konsepteja ja laatua sekä jakamalla tutoropettajien kesken hyviä vertaiskouluttamisen käytänteitä.

2. Miten kaupunkilaisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia edistetään?

Oppijoiden yhdenvertaisia mahdollisuuksia on edistetty kehittämällä oppimisen tukea sekä hyvinvoinnin edistämistä. Mukana-ohjelmassa haetaan keinoja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Huoltajien yhdenvertaisuutta on edistetty lisäämällä monikielistä viestintää osana maahanmuuttajien kasvatuksen ja koulutuksen kehittämisohjelmaa. Kaikille sopivaa varhaiskasvatusta ja perusopetusta on lähdetty kehittämään yhdessä pilottikoulujen ja -päiväkotien kanssa syksyllä 2018. Varhaiskasvatuksessa kehitetään moniammatillisia toimintarakenteita ja vahvistetaan henkilöstön osaamista alueilla, jossa lapsen näkökannalta on haasteita inklusiivisen periaatteen toteutumisessa. Perusopetuksessa kehitetään inklusiivisen koulun toimintarakenteita siten, että mahdollisimman moni oppilas opiskelee lähikoulussaan ja saa siellä tarvitsemansa tuen. Tavoitteena on kehittää joustavia, esteettämiä ja monimuotoisia toimintatapoja oppilaan tukemiseksi omassa lähikoulussa. Samoin kehitetään rakenteita ja toimintatapoja, jotka vahvistavat inklusiivisen koulun toteutumista esi- ja perusopetuksen nivelvaiheessa. Kehittämistyötä mallinnetaan ja skaalataan kaikkiin päiväkoteihin ja kouluihin tämän ja ensi lukuvuoden aikana.

Mukana-ohjelma edistää yhdenvertaisuutta pyrkimällä systeemiseen muutokseen lasten ja nuorten syrjäytymisen sekä alueellisen eriarvoistumisen ehkäisemiseksi. Ohjelman toimenpiteiden kohderyhmää ovat niin lapset, nuoret, perheet kuin kaupungin omat toimijatkin. Ohjelman valmisteluksi järjestettiin kuusi palvelumuotoilutyöpajaa, joissa oli edustus myös kohderyhmistä. Työpajoissa määriteltiin ohjelman fokukset ja toimenpiteet. Kehitetyt ideat myös testattiin ja validoitiin yhdellä alueella peruskoulun oppilaiden ja heidän vanhempiansa kanssa. Ohjelmassa on ollut myös töissä neljä nuorta yhteensä viiden kuukauden ajan toimimassa nuoruuden asiantuntijoina ja auttamassa ohjelman käynnistämisessä ja rakentamisessa.

Ohjelma kokoaa 32 toimenpidettä kaikilta kaupungin toimialoilta. Toimenpiteistä 28 on käynnissä ja 4 valmistelussa. Valmistelussa olevat toimenpiteet on tarkoitus saada käyntiin kevään 2020 aikana. Toimenpiteissä on edistetty mm. nuorten yhdenvertaisia mahdollisuuksia palkkaamalla nuoria satoja tunteja mm. lastenhoitajiksi ja apuohjaajiksi. Lisäksi Me-koulussa on kehitetty vertaisvalmennuksen malli, jossa vanhemmat oppilaat valmentavat osaamaansa lajia nuoremmille yhdessä Me-koulun työntekijän kanssa.

Esi- ja perusopetuksen erityisen tuen päätösprosessia leanataan asiakaslähtöisesti niin, että prosessi olisi mahdollisimman sujuva ja ymmärrettävä vanhemman näkökulmasta ja, että oppilas saisi tarvitsemansa tuen tarkoituksenmukaisella tavalla. Esi- ja perusopetuksen kolmiportaista tukea avataan ja selkiytetään mm. työpajassa, jossa on mukana varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen erityisopettajien edustus. Tavoitteena on kehittää sopiva

visuaalinen toimintatapa tai -menetelmä, jossa tukitoimia on avattu tarkemmin ja tuen vaikuttavuutta osataan entistä paremmin arvioida.

Toisella asteella oppimisen tukea on kehitetty siten, että Stadin ammatti- ja aikuisopiston oppimisen tuen palvelujen rakenteita ja prosesseja on kehitetty vastaamaan ammatillisen koulutuksen lainsäädännön muutosta sekä Stadin ammatti- ja aikuisopiston uutta pedagogista toimintatapaa. Oppimisen tuen palveluja kuvataan vuosittain päivitettävässä Stadin ammatti- ja aikuisopiston oppimisen tuen suunnitelmassa. Erityisopettajan roolia on vahvistettu jatkuvan haun ohjaus- ja hakupäivissä. Verkostoyhteistyön vahvistamiseksi ja hyvien käytänteiden jakamiseksi perustettiin Helsingin ammatillisten oppilaitosten ammatillisen erityisopetuksen verkosto.

Kaupungin lukiossa on ollut oma, päätoiminen erityisopettaja vuoden 2019 alusta alkaen. Erityisopetuksen saatavuuden varmistamiseksi kaupungin lukioiden erityisopettajien tehtäviä vakinaistetaan vuonna 2020. Lukioiden erityisopettajan ja aineenopettajan yhteistyön hyviä käytänteitä on koottu ja kehitetty edelleen lukioiden eri tarpeiden mukaisesti vuonna 2019. Peruskoulun ja toisen asteen siirtymävaiheen tukemiseksi vuonna 2020 järjestetään huoltaja- ja jatko-opintoinfoja toisen asteen oppimisen tuen palveluista yhdessä muiden pääkaupunkiseudun ammatillisten oppilaitosten sekä ammatillisten erityisoppilaitosten kanssa.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla on otettu käyttöön hyvinvoinnin edistämiseksi toimintatapoja, jotka auttavat opiskelijoita luomaan sosiaalisia suhteita, vähentävät yksinäisyyttä, helpottavat ulkopaikkakuntalaisten asettumista Helsinkiin ja antavat vertaistukea erilaisiin tilanteisiin. Kiusaamisen vastainen ohjelma KVO13 sisältää monia hyvinvointia lisääviä ja syrjimistä ehkäiseviä toimia, joita on suunniteltu yhdessä oppilaiden kanssa.

Maahanmuuttajien kasvatuksen ja koulutuksen kehittämissuunnitelma, Make, koskee kaikkia kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla työskenteleviä varhaiskasvatuksesta vapaaseen sivistystyöhön sekä suomen- että ruotsinkielisissä palveluissa. Ohjelman avulla varmistetaan katkeamattomat opinpolut, kehitetään oppimisympäristöjä, toteutetaan kielitietoista opetusta sekä vahvistetaan henkilöstön osaamista. Ohjelman toimenpiteiden sekä viestinnän kohderyhmää ovat oppijat kaikilla oppimistasoilla varhaiskasvatuksesta toisen asteen ja ammattiopintojen opiskelijoihin sekä huoltajat, perheet ja koulujen henkilökunta. Ohjelma on tuottanut uuden Koulu tutuksi -oppaan huoltajille usealla eri kielellä (arabia, englanti, somali, suomi, ruotsi ja venäjä). Monikielisten ohjaajien työtä on tehty tunnetuksi osana 2019 viestintää.

Yhdenvertaisuutta edistävät myös peruskouluissa laaditut lain edellyttämät tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat, joita arvioidaan 1–3 vuoden välein. Suunnitelmat ovat toiminnallisia ja ne laaditaan oppijoiden ja huoltajien kanssa yhteistyössä. Suunnitelmien tulee muodostua näkyväksi osaksi toimintaa.

Suomi ja Helsinki ovat sitoutuneet YK:n Agenda 2030 (Sustainable Development Goals) sopimukseen, jossa yhdenvertaisuus ja tasa-arvo ovat keskeisiä tavoitteita. Osa kouluista on nostanut Agenda 2030 -teeman ilmiöoppimisen jaksoon opiskeltavaksi kokonaisuudeksi.

Joulukuussa 2019 koottiin jo tehtyjä toimenpiteitä liittyen Agenda 2030 tavoitteisiin: mm. tasa-arvo, yhdenvertaisuus, kiertotalous, biodiversiteetti ja ilmastotoimenpiteet. Kaupungin Hiilineutraali Helsinki 2035 toimenpideohjelma (HNNH35) tukee Agenda 2030 tavoitteiden edistämistä liittyen ympäristökasvatuksen edistämiseen ja kehittämiseen mm. ilmastovaikuttamisen ja ilmastotietoisuuden lisäämisellä.

Keväällä 2019 kasvatuksen ja koulutuksen toimiala oli mukana yhdessä neljän eri ministeriön ja muiden toimijoiden kanssa järjestämässä maailman nuorten ilmastohuippukokousta Helsingissä. Syksyllä 2019 kasvatuksen ja koulutuksen toimiala oli mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa Ilmastokoulua osana Helsinki Design Weekiä, mihin osallistui sekä oppilaita että opettajia.

3. Miten vahvistetaan alueellista vaikuttamista?

Alueellista vaikuttamista on kehitetty tekemällä tilaverkkotarkastelua yhteistyössä Kaupunkiympäristön toimialan ja kuntalaisten kanssa. Kaikissa uusissa rakennushankkeissa on huomioitu, että asukkaiden ilta- ja viikonloppukäyttö on tiloissa mahdollista. Uusien tilojen valmistuessa päiväkotien, koulujen ja oppilaitosten tiloja tulee lisää asukkaiden ilta- ja viikonloppukäyttöön.

Alueellista vaikuttamista on vahvistettu ottamalla vanhempainyhdistysten kattojärjestön Helsingin vanhemmat ry:n (Helvary) johtokunta mukaan palveluverkkosuunnittelun periaatteiden valmisteluun. Helvaryn johtokunta oli mukana suunnittelemassa, kuinka huoltajia kuullaan palveluverkkosuunnittelun periaatteiden valmistelussa. Lapsen eheä opinpolku asukasillan viestintä ja ohjelma suunniteltiin yhdessä Helvaryn kanssa.

Alueellista vaikuttamista on edistetty vahvistamalla ja monipuolistamalla päiväkotien, koulujen ja kotien yhteistyötä. Varhaiskasvatuksessa toimipistekohtaiset huoltajien osallisuutta edistävät toimenpiteet on kirjattu varhaiskasvatussyksiköiden toimintasuunnitelmiin ja toteutumista arvioidaan vuosittain. Yleisin huoltajien osallistumisen muoto varhaiskasvatuksessa on lapsen yksilöllisen varhaiskasvatussuunnitelman yhteinen laatiminen, sen tarkentaminen aina tarvittaessa ja toteutumisen arvioiminen ja uuden suunnitelman laatiminen vähintään kerran vuodessa.

Helsingin varhaiskasvatussuunnitelmaa päivitettiin vuonna 2019 ja suunnitelman luonnos oli verkossa avoimesti kommentoitavana. Huoltajille järjestettiin tilaisuuksia, joissa he kertoivat perheille keskeisistä varhaiskasvatukseen toimintaan liittyvistä teemoista.

Huoltajat ovat saaneet vaikuttaa asiakaskokemuskyselyn muotoon ja sisältöön varhaiskasvatuksessa ja perusopetuksessa. Varhaiskasvatuksen asiakaskyselyyn saimme yhteensä 16 435 vastausta ja tuloksia käsiteltiin tammikuussa 2020. Asiakaskyselyn kokonaisarvosanaksi saatiin 6,3/7.

Huoltajia on kuultu varhaiskasvatukseen hakeutumiseen ja paikan saamiseen liittyvissä kysymyksissä osana uuden asiakastietojärjestelmän suunnittelua ja päätösprosessien kehittämistä.

Varhaiskasvatuksessa ja perusopetuksessa monikielisten ohjaajien työkuva on edelleen kehitetty ja toimintaa laajennettu. Monikielisten ohjaajien perustehtävä on maahanmuuttajataustaisten oppijoiden ja heidän perheidensä kotoutumisen tukeminen. Vuoden 2020 alussa monikielisiä ohjaajia toimii eri asteilla yhteensä 16. Varhaiskasvatuksessa toimii viisi ohjaajaa, perusopetuksessa yhdeksän ohjaajaa ja lukioissa sekä aikuisten perusopetuksessa kaksi ohjaajaa. Ohjaajista yhdeksän on somalinkielisiä, kuusi arabiankielisiä ja yksi venäjänkielinen.

Monikielisten ohjaajien tehtäviin kuuluu kodin ja koulun tai päiväkodin yhteistyön tukeminen sekä koulunkäynnin tai päiväkodin arjen tuki ja ohjaus. Lisäksi ohjaajat tukevat oppijoiden ja

huoltajien osallisuutta sekä tuovat lasten ja nuorten ääntä kuuluviin. Ohjaajat ovat pyydettyinä mukana huoltajatapaamisissa ja vanhempainilloissa. Syksyllä 2019 on aloitettu kokeilu, jossa neljä ohjaajaa keskittyy erityisesti hiljattain maahan tulleiden perheiden tukemiseen sekä siirtymävaiheiden tukeen, esiopetuksesta alkuopetukseen sekä perusopetuksesta toiselle asteelle.

Kouluvalmentaja-kokeilu on käynnissä 2018-2020 kymmenessä koulussa. Kouluvalmentajien tehtävänä on mm. edistää koulun ja kodin yhteistyötä sekä oppimaan oppimisen ja osallisuuden taitoja.

Perheluokka-kokeilu toteutetaan moniammatillisesti Keinutien ala-asteella lukuvuonna 2019-2020. Perheluokassa järjestetään rajatulle huoltajajoukolle laaja-alaisia vanhempainiltoja, vanhemmuuden tukea ja ohjauksellista neuvontaa. Samalla tehdään vahvemman tuentarpeen kartoitusta.

Uusi kotoutumisen tukimalli on kehitetty varhaiskasvatuksen, esi- ja perusopetuksen aloitusvaihetta varten hiljattain maahan muuttaneille perheille ja oppijoille. Malli luotiin yhdessä perheiden, henkilökunnan ja järjestöjen kanssa syksyn 2019 työpajatyöskentelyn ja haastattelujen kautta. Somalin- ja arabiankielisiin ryhmähaastatteluihin osallistui 16 huoltajaa ja viisi huoltajaa yksilöhaastatteluihin.

Monikielinen koulutulokkaiden vanhemmille suunnattu Tervetuloa kouluun -tapahtuma järjestettiin Stoassa tammikuussa 2019. Tapahtumassa oli Wilma-neuvontaa ja ohjausta monella kielellä. Kävijäkyselyn mukaan osallistujat saivat tarvitsemaansa tietoa tapahtumassa.

Helsingin opinto-ohjauksessa toteutettiin syksyn 2019 aikana perusopetuksen ja toisen asteen koulutuksen yhteistyönä alueelliset yhteiset vanhempainillat neljällä perusopetuksen alueella. Vanhempainillat toteutettiin eri koulutusasteiden opinto-ohjaajien yhteistyönä alueen yhden oppilaitoksen tiloissa. Alueen perusopetuksen huoltajat osallistuivat tapahtumaan ja saivat mahdollisuuden keskustella jatko-opinnoista, tutustua vaihtoehtoihin ja verkostoitua.

Uusi lukiolaki astui voimaan 1.8.2019 ja myös lukion opetussuunnitelmat uudistetaan. Opetushallitus julkaisi 7.11.2019 Lukion opetussuunnitelman perusteet 2019. Uusien perusteiden mukainen opetus aloitetaan 1.8.2021.

Helsingin kaupungin lukioiden opetussuunnitelmatyössä on 60 lukiolaista ollut aktiivisesti mukana työryhmissä, joissa rakennetaan koko kaupungin yhteistä opetussuunnitelmaa. Tämän lisäksi opiskelijakuntien hallitukset kommentoivat opetussuunnitelman yhteisen osan lukuja ja tuovat näin esille lukiolaisten omaa kokemusta ja toiveita lukiokoulutuksesta. Lukuvuoden 2019-2020 aikana lukiolaisille järjestetään myös avoimia työpajoja heidän itsensä toivomista teemoista: osallisuus, työelämä- ja korkeakoulu-yhteistyö, arviointi sekä ohjaus ja oppimisen tuki. Työpajoissa nuoret pohtivat yhdessä ratkaisuja lukiokoulutuksen kehittämiseksi.

Marraskuussa järjestettiin kaksikielinen LOPS2021 -vanhempainilta yläkoululaisten huoltajille. Tilaisuudessa kerroimme LOPS-uudistuksesta ja nuorten hyvinvoinnin tukemisesta lukioissa.

4. Miten vahvistetaan kaupunkilaisten omaehtoista ja -aloitteista toimintaa?

Oppijoiden omaehtoista- ja oma-aloitteista toimintaa on vahvistettu Helsingissä ottamalla käyttöön osallistuva budjetointi. Osallistuvan budjetoinnin ja kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan RuutiBudjetin äänestykset yhdistettiin siten, että äänestysaika oli sama ja molemmat

äänestykset tapahtuivat samalla digitaalisella alustalla. Osallistuvasta budjetoinnista ja RuutiBudjetista viestittiin yhteisesti kouluille ja oppilaitoksille.

Kaupunginhallituksen päätöksessä (1136 §, 18.12.2017) todetaan, että tavoitteena on sovittaa yhteen kaupungin osallistuva budjetointi, RuutiBudjetti ja Ruuti-raha siten, että niistä tulee helsinkiläisen nuoren näkökulmasta yksi selkeä ja loogisesti etenevä prosessi.

Nuorten osallistuvan budjetoinnin kehittämistyötä jatketaan kaupunginhallituksen päätöksessä mainitun tavoitteen mukaisesti.

Osallistumisen ja vaikuttamisen taitojen edistämistä tarkastellaan kasvatuksen ja koulutuksen toimialan osallisuussuunnitelmassa henkilöstön osaamisen kehittämisen näkökulmasta. Kehittämällä henkilöstön osaamista voidaan vaikuttaa myös oppijoiden taitojen kehittymiseen osallistumisessa ja vaikuttamisessa.

Henkilöstölle on järjestetty vuoden 2019 aikana osallistavien menetelmien käyttöön liittyviä fasilitointikoulutuksia sekä viestinnän ja vuorovaikutuksen kehittämiseen liittyviä tilaisuuksia, koulutuksia ja webinaareja. Osaamisen kehittämisen verkostossa on keskusteltu henkilöstön osaamisen kehittämisen tarpeista liittyen osallisuuteen ja osallistumisen ja vaikuttamisen taitoihin.

5. Miten asioinnin asiakaskeskeisyys ja asiakaskokemus kehittyvät?

Asioinnin asiakaskeskeisyyttä ja asiakaskokemusta on lähdetty kehittämään kasvatuksen ja koulutuksen tietojärjestelmäpalveluissa aloittamalla asiakastietojärjestelmän (ASTI) kehittäminen huoltajien ja työntekijöiden käyttöön. ASTI:n tavoitteena on, että oppijat ja huoltajat saavat käyttöönsä helppokäyttöisen asioinnin tietojärjestelmän varhaiskasvatuksesta toiselle asteelle. Sen välityksellä asiakas voi yhdestä paikasta vuorovaikutteisesti hakeutua ja ilmoittautua kasvatuksen ja koulutuksen palveluihin, huolehtia omista tiedoistaan, valita ja seurata opintoja, suunnitelmien laadintaa ja seurata ja olla vuorovaikutuksessa käyttämiinsä palveluihin ja niihin liittyviin ajankohtaisiin asioihin.

Ensimmäinen vaihe sisältää varhaiskasvatukseen hakeutumisen ja päätöksenteon. Kehitystyössä on huomioitu pääkaupunkiseudun yhteiset varhaiskasvatuksen asiakastytyväisyyskyselyt vuosilta 2011-2018 sekä toimialan varhaiskasvatuksen asiakaskokemuskyselyn tulokset. Kehitystyöhön ovat osallistuneet huoltajat, päiväkodinjohtajat, hallinnon henkilökunta sekä järjestelmäasiantuntijat.

Varhaiskasvatukseen hakeutumisen ensimmäistä versiota testattiin lokakuussa 50 huoltajalla kahdeksassa eri toimipaikassa. Se sai testaaajilta myönteistä palautetta. Käytön helppous sai heiltä arvosanan 4,4/5. Mobiiliversiota testattiin kymmenen huoltajan työpajassa ja käytön helppous sai arvosanan 4,0/5.

Ensimmäistä henkilöstön käyttöön tulevaa versiota sekä hakijoiden sijoittamistoimintoa testattiin seitsemän päiväkodinjohtajan kanssa. Parannuksia tehtiin palautteen perusteella ja toisesta versiosta järjestettiin päiväkodinjohtajille kolme työpajaa. Huoltajat saavat testata valmista hakemusmallia helmikuussa 2020.

Tammikuussa 2020 Kaskossa toteutettiin kokeilu, jossa kaupunki tarjosi kahdella varhaiskasvatusalueella esiopetusikäisten lasten huoltajille esiopetuspaikkaa suoraan tekstiviestillä ilman hakemusta. Palvelua pilotointiin Kulosaari-Herttoniemi-Laajasalo- ja Kaarela-

Pohjoinen -alueilla. Pilotissa kaupunki lähetti tekstiviestin 1058:lle esiopetusikäisen lapsen huoltajalle. Viestissä tarjottiin lapselle esiopetuspaikkaa lähiesikoulusta ja paikan saattoi ottaa paluuviestillä vastaan. Palvelu perustui siihen, että yli 90% ikäluokasta on jo kaupungin varhaiskasvatuksessa ja siten heidän tietonsa kaupungin tietojärjestelmässä.

Asiakkaat ottivat palvelun erittäin hyvin vastaan: 93% huoltajista vastasi viestiin ja suoraan tekstiviestillä paikan otti lopulta vastaan peräti 880 perhettä eli enemmän kuin neljä viidestä. Muutos sujuvoitti myös päiväkodinjohtajien työtä, koska hakemuksen käsittely vaihe jäi pääosin pois. Koska kokeilu onnistui hyvin, esiopetuspaikan tarjoaminen proaktiivisesti on päätetty laajentaa koko kaupunkiin. Ensi vuonna toteutus tehdään vanhoihin järjestelmiin ja myöhemmin (2022) osana Kaskon uutta asioinnintietojärjestelmää, Astia.

Asiakaskokemuksen kehittämiseksi on perusopetuksen, lukion ja Stadin aikuis- ja ammattiopiston opettajille kehitetty ja julkaistu uusi tiedottamiskanava "opehuone", jonka kehitystyötä jatketaan. Helppokäyttöisten ja käyttäjälähtöisten oppimisympäristöjen ja -työkalujen osalta on aloitettu opettajan arviointityötä helpottavien portfolio työkalun kehittäminen sekä uuden oppimisympäristön hankinta oppijoille.

6. Minkälaiset rakenteet mahdollistavat osallisuuden toteutumisen päätöksenteossa?

Nuoret nostivat oppilas- ja opiskelijakuntien toiminnan yhtenäistämisen ensimmäisen kerran esille vuoden 2018 aikana. Toimialalla on järjestetty yhteistyössä Opinkirjo ry:n kanssa kolme oppilas- ja opiskelijakuntapäivää, joissa mallinnettiin parhaita käytänteitä ja arvioitiin kehittämishaasteita. Keskeisenä nousi esiin vaikuttaminen, oppilaan ja opiskelijan äänen kuuleminen ja heidän osallistumisensa koulun toimintaan. Oppilas- ja opiskelijakuntien kehittämispäivien kehittämisideat ja parhaat käytänteet tuotiin oppilas- ja opiskelijakuntien ohjaavien opettajien kommentoitavaksi heille erikseen järjestetyissä työpajoissa. Näiden havaintojen pohjalta vuoden 2019 syksyllä aloitettiin kokoamaan käsikirjaa, joka kuvaa helsinkiläisnuorten osallisuuden mahdollisuuksia. Osallisuus-käsikirja valmistuu kevätlukukauden 2020 aikana.

Osallistuva budjetointi (OmaStadi) on lisännyt lasten ja nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Oppijoilla oli mahdollisuus ehdottaa ja äänestää, mihin alueellisiin ideoihin 4,4 miljoonaa käytetään. Kaikilla helsinkiläisillä 6.–9. -luokkalaisilla peruskoulujen sekä lukioiden oppijoilla oli mahdollisuus osallistua Wilma-tunnuksilla Suomen suurimpaan sähköiseen äänestykseen. Muilla luokka-asteilla opiskelevilla 12-vuotiailla oli mahdollisuus äänestää tietyissä kirjastoissa. Stadin AO:n helsinkiläisillä opiskelijoilla oli tilaisuus äänestää mobiilivarmenteella tai pankkitunnuksilla. Kaupungin peruskouluissa ja lukioissa 31 prosenttia oppijoista äänesti OmaStadissa.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala vastaa viiden OmaStadi-suunnitelman toteuttamisesta, joista kaksi on lasten ja nuorten ideoimia.

Kaupungin johtoryhmän 24.9.2018 tekemän linjauksen mukaisesti keväällä 2019 toteutettiin kokeilu, jossa nuorisoneuvoston keskuudestaan valitsemille edustajille annettiin läsnäolo- ja puheoikeus kasvatus- ja koulutuslautakunnan kokouksiin. Nuoria oli kolme ja he osallistuivat vuorotellen kokouksiin. Lautakunnan jäsenistä valittiin nuorille kummit, jotka tukivat edustajia lautakuntatyöskentelyssä. Kaupunginhallitus vahvisti 24.6. kokouksessaan nuorisoneuvoston edustajien läsnäolo- ja puheoikeuden jatkamisen toimialalautakunnissa ja myös kasvatus- ja koulutuslautakunnassa edustajat jatkavat osallistumista.

Henkilökunnan, oppijoiden ja huoltajien osallisuutta on vahvistettu tilasuunnittelussa kehittämällä pedagoginen suunnitelma osaksi perusparannusten ja uudisrakennusten hankesuunnitelmaa. Pedagogisen suunnitelman ensimmäistä versiota pilotointiin 2018 kahdessa rakennushankkeessa. Siitä saadun kokemuksen ja palautteen perusteella keväällä 2019 kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle on kehitetty pedagoginen suunnitelma tilasuunnittelua varten. Sen avulla on mallinnettu päiväkodin, koulun tai lukion henkilökunnan osallistuminen perusparannuksen tai uudisrakennuksen suunnitteluun. Pedagogien suunnitelma koostuu henkilökunnan ennakkokyselystä, henkilökunnan työpajaosuudesta sekä valmiista dokumenttipohjasta. Pedagogisen suunnitelman laadinnan yhteydessä yksikön on mahdollista osallistaa myös oppijoita ja huoltajia. Pedagoginen suunnitelma tulee osaksi yksikön hankesuunnitelmaa. Vuoden 2019 aikana pedagogisen suunnitelman laatiminen on otettu käyttöön 11 varhaiskasvatusyksikössä, kymmenessä peruskoulussa ja kolmessa lukiossa. Stadin ammatti- ja aikuisopiston kanssa yhteistyötä on käynnistetty ja mallia tullaan kokeilemaan heidän uusissa kampushankkeissaan.

Pedagogisen suunnitelman prosessista ja rungosta kerätään palautetta tähän osallistuneilta yksiköiltä ja toimintaa ja työkalua kehitetään edelleen. Tällä hetkellä pedagogisesta suunnitelmasta ollaan kehittämässä uutta versiota ja sen suunnittelussa on mukana Helsingin yliopiston Growing Mind -hanke.

Kehittämiskohteena ovat henkilökunnan kuulemisen ja osallistamisen tapojen kehittäminen sekä huoltajien ja oppijoiden osallistaminen aiempaa monipuolisemmin. Tässä osallistamisessa toimialan kehittämispalveluilla on tavoitteena sopivien työkalujen muotoileminen, ei niinkään itse työpajojen toteuttaminen.

Pedagogisen suunnitelman lisäksi rehtori tai päiväkodin johtaja osallistuvat käyttäjäkokouksiin säännöllisesti. Rehtorin tai päiväkodin johtajan on mahdollista ottaa käyttäjäkokouksiin mukaan henkilökuntaa. Käyttäjäkokouksiin osallistuu rehtorin ja päiväkodin johtajan lisäksi kasvatuksen ja koulutuksen sekä kaupunkiympäristön toimialan arkkitehteja, jotka vastaavat hankkeen suunnittelusta ennen rakennusvaihetta.

Kymmenen koulupihan korjaushankkeessa oppijat osallistuivat vuonna 2019 kyseisten koulun pihojen suunnitteluun virtuaalitekniologiaa ja 3D-mallinnusta käyttäen.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla on tunnistettu johtamisen kulmakiviksi eettinen johtajuus, asiakaslähtöisyys ja osaajien johtaminen. Johtamisen keskiössä on vuorovaikutteinen johtaminen, jonka kautta vahvistetaan henkilöstön osallisuutta ja edistetään yhdessä tekemistä. Johtamisen kulmakiviin liittyviä teemoja käsitellään yhteisen työskentelyn kautta toimialalla kaikkien esimiesten kanssa yhteisissä tilaisuuksissa ja seminaareissa ja ne ovat taustaviitekehyksenä myös johtamisvalmennuksissa.

Toimialalla noudatetaan myös sopimusta yhteistoiminnasta Helsingin kaupungilla. Työnantajan ja henkilöstön välisen yhteistoiminnan tavoitteena on vahvistaa vuorovaikutusta, osallisuutta ja yhteistyötä. Yhteistoiminnalla halutaan varmistaa jokaiselle kaupungin palveluksessa olevalle mahdollisuus vaikuttaa oman työnsä ja työyhteisönsä kehittämiseen. Yhteistoimintafoorumia hyödynnetään tiedottamiseen, toimintamallien jalkauttamiseen, asioiden yhdessä työstämiseen sekä toisilta oppimiseen. Foorumit järjestetään palvelutasolla tai laajemmissa yksikkökokonaisuuksissa vähintään kaksi kertaa vuodessa ja niiden toteutumista seurataan ja arvioidaan henkilöstötoimikunnissa vuosittain.