

”LAPSEN KASVOILTA PAISTAA ONNELLISUUS”

Tyytyväisyyskysely Auta Lasta ry:n päiväkodeissa olevien lasten
vanhemmille

Heli Kuisma

Opinnäytetyö, syksy 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK) + lastentarhanopettajan
virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Kuisma, Heli. "Lapsen kasvoilta paistaa onnellisuus" Tyytyväisyyskysely Auta Lasta ry:n päiväkodeissa olevien lasten vanhemmille. Oulu, syksy 2015. 43 sivua, 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK) + lastentarhanopettajan virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely Auta Lasta ry:n päiväkodeille. Tavoitteena oli saada päiväkodeille hyödyllistä tietoa, jota he voivat hyödyntää kehittäessään toimintaansa.

Työssä käytettiin sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Aineistonkeruumenetelmänä oli verkkokysely. Aineisto analysoitiin määrälliselle tutkimukselle tyypillisesti erilaisten kuvioiden avulla ja kuvaamalla keskiarvoja. Avoimien kysymysten vastauksien analysointiin käytettiin aineistolähtöistä sisälönanalyysiä.

Kyselyn perusteella vanhemmat olivat pääosin tyytyväisiä lastensa päivähöitoon. Erityistä kiitosta sai henkilökunta. Tiedon saamiseen lapsen päivän kuluksa toivottiin parannusta.

Asiasanat: asiakastyytyväisyyskysely, varhaiskasvatus, kasvatuskumppanuus, laadunarviointi.

ABSTRACT

Kuisma, Heli. "Happiness is written on the child's face". Satisfaction survey for the parents whose children are in the kindergarten of Auta Lasta ry. 42 pages, 2 appendices. Language: Finnish. Oulu, autumn 2015.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree title: Bachelor of Social Services + Option of Kindergarten teacher.

The purpose of the thesis was to plan and carry out a satisfaction survey on two kindergartens of Auta Lasta ry, Finland. The object was to get useful information for the kindergartens so that they can develop their activities.

In this thesis both qualitative and quantitative research and analysing methods were employed. The data were collected via an Internet survey. The data were analysed by using diagrams and describing average figures. Verbal answers were analysed by using data-based content analysis.

According to the answers, parents were mainly satisfied with the day care of their children. Especially the staff were praised. Parents hoped to get more information about the course of the day for the child.

Key words: satisfaction survey, early childhood education, companionship of care and education, quality assessment

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
1 JOHDANTO.....	5
2 KASVATUSKUMPPANUUS OSANA LAADUKASTA VARHAISKASVATUSTA	6
2.1 Varhaiskasvatus ja kasvatuskumppanuus.....	6
2.2 Päivähoidon laatu ja laadunarviointi.....	8
2.3 Aiemmat tutkimukset.....	9
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET SEKÄ TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	12
4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI.....	13
4.1 Tutkimusmenetelmät.....	13
4.2 Tutkimusaineiston kerääminen.....	15
4.3 Tutkimusaineiston analysointi.....	20
5 EVÄSREPUN JA LAULULINNUN PÄIVÄKODIT.....	23
6 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	25
7 KESKEISET TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	28
7.1 Hoitopaikan hakeminen ja hoidon aloittaminen.....	28
7.2 Päiväkotiympäristö ja toiminta.....	29
7.3 Yhteistyö henkilökunnan ja vanhempien välillä.....	31
7.4 Risuja ja ruusuja päiväkodille.....	32
8 POHDINTA.....	34
LÄHTEET.....	35
LIITTEET.....	38
LIITE 1: Saatekirje.....	38
LIITE 2: Tyytyväisyyskysely lasten vanhemmille.....	39

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelu ja toteutus Auta Lasta ry:n päiväkodeissa olevien lasten vanhemmille. Kyselyn suunnittelun ja toteutuksen jälkeen analysoin ja raportoin tulokset päiväkodille. Vastausten perusteella päiväkodeissa voidaan ottaa entistä paremmin huomioon asiakasperheiden kokemukset päivähoidosta.

Tarkoituksena oli kartoittaa vanhempien kokemuksia päivähoidon sisällöstä ja laadusta Eväsrepun ja Laululinnun päiväkodeissa. Tätä kartoitin tekemällä päiväkodeissa olevien lasten vanhemmille verkkokyselyn. Tavoitteena oli saada tietoa, jonka avulla päiväkodit voivat kehittää toimintaansa.

Opinnäytetyön aihe nousi esille työelämän tarpeista. Auta Lasta ry:n Päiväkoti Eväsrepussa on kartoitettu asiakastyytyväisyyttä vuonna 2013 tehdyllä tutkimuksella. Yhdistys kuitenkin toivoi uuden kyselyn tekemistä, jota he voisivat itse jatkossa käyttää asiakastyytyväisyyden mittaamiseen molemmissa päiväkodeissaan.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa kerrotaan, mitä varhaiskasvatuksella ja kasvatuskumppanuudella tarkoitetaan. Teoriaosuudessa käydään läpi päivähoidon laatuun vaikuttavia tekijöitä. Aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia tarkastellaan. Tyytyväisyyskyselyn kysymykset nousevat teoriaosuudessa käsiteltävistä päivähoidon laatuun sekä kasvatuskumppanuuteen liittyvistä tekijöistä.

Työssä käydään läpi määrällisen ja laadullisen tutkimuksen sekä asiakastyytyväisyyskyselyn tekemiseen liittyvää teoriaa. Myös eri tapoihin analysoida aineistoa perehdytään. Opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta arvioidaan kriittisesti. Raporttiosuudessa kyselyn tärkeimmät tulokset ja johtopäätökset esitellään. Vastauksia vertaillaan aiemmin Eväsrepussa tehtyyn tyytyväisyyskyselyyn ja arvioidaan, ovatko tulokset kyseisen päiväkodin osalta samanlaisia. Pohdintaosuudessa nostan esille työstäni nousseita jatkotutkimusaiheita.

2 KASVATUSKUMPPANUUS OSANA LAADUKASTA VARHAISKASVATUSTA

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa käsittelen päivähoidon taustalla olevia käsitteitä ja toimintamalleja kuten varhaiskasvatusta ja kasvatuskumppanuutta. Pohdin vanhempien ja päiväkodin välisen yhteistyön merkitystä. Perehdyn päivähoidon laatuun sekä laadunarviointiin.

Vanhempainvapaan jälkeen lapsen isä tai äiti voi jäädä hoitamaan lastaan kotiin hoitovapaalle. Suomi on harvoja maita Euroopassa, jossa vanhemmilla on mahdollisuus valita, hoitaako lasta kotona kotihoidontuen turvin vai viekö lapsen päivähoitoon. (Janta i.a., 13; Kansaneläkelaitos i.a.)

2.1 Varhaiskasvatus ja kasvatuskumppanuus

Varhaiskasvatuksella tarkoitetaan kasvatuksellista vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on lapsen terveen kasvun, kehityksen ja oppimisen edistäminen. Ensisijainen kasvatusoikeus ja -vastuu on lapsen vanhemmilla. Yhteiskunta tarjoaa varhaiskasvatuspalveluja, jotka tukevat kotikasvatusta. Näistä palveluista vanhemmat valitsevat omaan tilanteeseensa sopivat palvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 9; Stakes 2005, 11–12.)

Varhaiskasvatuspalveluilla tarkoitetaan kunnan tai yksityisen tahon järjestämää päivähoitoa ja esiopetusta sekä muuta varhaiskasvatustoimintaa. Esimerkkeinä muusta varhaiskasvatustoiminnasta mainittakoon seurakuntien ja järjestöjen kerhotoiminta sekä kuntien järjestämä avoin varhaiskasvatustoiminta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 10.)

Varhaiskasvatus, jota yhteiskunta järjestää ja valvoo, muodostuu hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuudesta. Se on suunnitelmallista ja tavoitteellista yhteistoimintaa. Lähtökohtana on kokonaisvaltainen näkemys lapsen kasvusta, kehityksestä ja oppimisesta, mikä perustuu monitieteiseen tietoon ja tutkimuk-

seen sekä varhaiskasvatuksen menetelmien tuntemiseen. Lapsen omaehtoinen leikki on avainasemassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 9.)

Vallitsevin yhteiskunnallisen varhaiskasvatuksen toimintaympäristö on päivähoito. Varhaiskasvatus, esiopetus ja perusopetus muodostavat johdonmukaisesti etenevän kasvatuksellisen ja opetuksellisen jatkumon. Esiopetus on suunnitelmallista opetus- ja kasvatustyötä, jota tarjotaan vuotta ennen oppivelvollisuuden alkua. Myös oppivelvollisuusikäiset varhaiskasvatuksen palveluita käyttävät lapset kuuluvat varhaiskasvatuksen piiriin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 9, Stakes 2005, 11–12.)

Kasvatuksellinen kumppanuus ja vuorovaikutus vanhempien, lasten ja varhaiskasvatuksen henkilöstön kanssa on oleellista. Lasta ja perhettä palvelee laaja verkosto, jonka kesken toteutetaan varhaiskasvatuksellista yhteistyötä. Verkostossa on osallisina erilaiset lapsi- ja perhetyötä tekevät järjestöt, yhteisöt ja seurakunnat varhaiskasvatuspalveluineen sekä sosiaali-, terveys- ja opetustoimi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 9; Stakes 2005, 11–12.)

Vanhemmat ja varhaiskasvatushenkilöstö sitoutuvat tietoisesti tukemaan lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista. Tätä kutsutaan kasvatuskumppanuudeksi, jonka tavoitteena on lapsen parhaaksi toimiminen. Molemmilla tahoilla on lapseen liittyvää tietoa, jonka pohjalta luodaan yhteiset toimintalinjat. Kumppanuuden taustalla on molemminpuolinen kunnioitus sekä halu toimia yhdessä. Hyvä kasvatuskumppanuus perustuu kasvatuskumppaneiden avoimelle vuorovaikutukselle sekä keskinäiselle luottamukselle. (Järvinen, Laine & Hellman-Suominen 2009, 118.)

Kasvatuskumppaneilla täytyy olla yhteisymmärrys kasvatuksesta ja sen tavoitteista. Avoin tiedottaminen ja yhteinen päätöksenteko ovat osa kumppanuutta. Pyrkimyksenä on löytää yhteistyö- ja viestintätapoja, jotka aktivoivat ja osallistavat vanhempia. (Järvinen, Laine & Hellman-Suominen 2009, 118.)

2.2 Päivähoidon laatu ja laadunarviointi

Laadukkaan päivähoidon toteutuminen riippuu hyvin paljon paikallisista rakenteellisista puitetekijöistä. Tärkeimpiä puitetekijöitä ovat henkilökunnan korkea koulutustaso, sopiva aikuinen–lapsi -suhdeluku sekä sopivan pieni lapsiryhmä. Myös se, kuinka työntekijät toimivat lasten kanssa ja suhtautuvat heihin, sekä mitä asioita kasvatuksessa korostetaan, ovat keskeisessä roolissa. Lasten yksilöllistä huomioimista sekä hyviä vuorovaikutussuhteita lasten ja toisten lasten sekä työntekijöiden ja lasten välillä korostetaan. Toimiva vuorovaikutus sekä lasten tarpeisiin ja mielenkiinnon kohteisiin reagoiminen luovat pohjaa lapsen myöhemmälle myönteiselle kehitykselle. Yhteistyö vanhempien kanssa pohjustaa hyvää kasvatuskumppanuutta. Nämä kaikki asiat ovat osa laadukasta päivähoitoa. (Portell & Malin 2007, 13.)

Laadunarvioinnin tehtävänä on toiminnan säätely ja kehittäminen. Toimintaa säädellään laatukäsitysten pohjalta. Toiminnan kehittämisellä pyritään oppimaan toiminnasta sekä luomaan tavoitteita ja menettelytapoja. Laatua tutkitaan, arvioidaan ja kehitetään. (Nummenmaa 2004, 81.)

Laadunarviointi päivähoitossa antaa myös vanhemmille mahdollisuuden osallistua kasvattamiseen liittyvään keskusteluun ja päätöksentekoon. Sen avulla perheille, päivähoiton henkilökunnalle sekä hallinnolle muodostuu yhteinen perusta ja käsitteistö päivähoitokasvatuksesta, tavoitteista, vahvuuksista ja kehittämishaasteista keskustelemiselle. (Hujala & Fonsén 2009, 4–5.)

Käytin opinnäytetyössäni apuna Hujalan kehittämää laadunarviointimallia. Palvelutason arvioinnilla selvitetään, onko päivähoitoa riittävästi saatavilla. Puitetekijät, kuten lapsiryhmän koko ja rakenne, säätelevät laatua ja ovat ehtona laadullisen kasvatuksen toteuttamiselle. Laatua säätelevät myös välilliset tekijät (yhteistyö vanhempien ja henkilöstön välillä), kasvatustekijät ja kasvatuksen sisältötekijät (toiminnan suunnittelu ja arviointi) sekä vaikuttavuustekijät (lapsen kasvu, kehitys, oppiminen; vanhempien tyytyväisyys). (Hujala & Fonsén 2009, 5.)

Hyödynsin myös Karvosen esittelemää varhaiskasvatuksen laadunhallintamallia. Mallissa on kymmenen arviointialuetta ja jokaisella alueella on neljästä kuuheen eri arviointikohdetta. Arviointialueet ovat johtaminen, henkilöstö, taloudelliset resurssit, varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen suunnittelu ja järjestelyt, varhaiskasvatusympäristö, varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen toteuttaminen, hyvinvoinnin, kasvun ja oppimisen tuki, osallisuus ja vaikuttaminen, verkostoyhteistyö sekä arviointi ja vaikuttavuus. (Karvonen 2010, 16–20.)

Tämän asiakastyytyväisyyskyselyn aiheisällöt nousivat edellä esitetyistä laadunhallintamalleista. Apuna on käytetty myös Oulun kaupungin tekemää päivähoiton asiakastyytyväisyyskyselyä. Kyselyni aihealueet koskivat päivähoitopaikan hakemista ja hoidon aloittamista, päivähoitoympäristöä ja toiminnan sisältöä sekä päiväkodin ja kodin välistä yhteistyötä. (LIITE 2 Kysely vanhemmille.)

2.3 Aiemmat tutkimukset

Oulun kaupunki on tehnyt tyytyväisyyskyselyn päivähoiton asiakasperheille vuonna 2013. Palaute kerättiin aikavälillä 18.2.2013–3.3.2013. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa perheiden ajatuksia palveluiden laadusta, sisällöstä ja toimivuudesta. (Oulun kaupunki 2013.) Tämän kyselyn olivat saaneet myös Päiväkoti Eväsrepussa olevien lasten perheet (Tiina Antila, henkilökohtainen tiedonanto 2014).

Kaupungin kyselyyn vastasi yhdeksän Päiväkoti Eväsrepussa olevan lapsen vanhempaa. Vastausprosentti oli 76,9. Päivähoiton sisältöön, laatuun ja toimivuuteen liittyvät kysymykset oli laadittu siten, että vastaukseksi annettiin arvosana yhdestä viiteen, missä yksi oli huonoin ja viisi paras mahdollinen arvosana. Kysymykset liittyivät esimerkiksi lapsen viihtymiseen hoitopaikassa, kasvatuksellisen tuen saamiseen ja hoitopaikan turvallisuuteen. Kaikkiin kysymyksiin tuli keskiarvosanaksi 4–5, mikä kertoo sen, että vanhemmat olivat hyvin tyytyväisiä päiväkodin toimintaan. Sanallisen palautteen kohdassa vanhemmat toivat ilmi sisäilmaongelmiin liittyviä asioita sekä toiveita ulkoilupihan kehittämiseksi.

Myös kasvatuksellisten neuvojen antamista ongelmatilanteissa toimimiseen toivottiin. (Tiina Antila, henkilökohtainen tiedonanto 2014.)

Yksikkökohtaisen yhteenvedon lisäksi kyselystä kasattiin yhteen kaikkien Oulun päiväkotien vastaukset jaoteltuna yksityisten ja kunnallisten päiväkotien vastauksiin. Keskiarvovastaukset olivat lähes täysin samanlaisia Päiväkoti Eväsrepun sekä muiden oululaisten päiväkotien välillä. Kyselyn mukaan ihmiset ovat hyvin tyytyväisiä käyttämiinsä varhaiskasvatuspalveluihin Oulussa. Kunnallisissa päiväkodeissa olevien lasten vanhemmista 11,7 % vastasi mielikuvansa Oulun kaupungin varhaiskasvatuspalveluista olevan erittäin hyvä, 55,1 % hyvä ja 30 % melko hyvä. Yksityisten päiväkotien asiakkaat eivät ajatelleet näin positiivisesti kyseisistä palveluista. Mielikuvaansa Oulun kaupungin varhaispalveluiden laadusta piti erittäin hyvänä vain 5,6 % vastaajista. 45,7 % mukaan mielikuva oli hyvä ja 39,7 % mukaan melko hyvä. Jopa 8,2 % piti palvelujen laatua huonona. (Ulla Rissanen, henkilökohtainen tiedonanto 2014.)

Kaupungin kyselyn lisäksi päivähoidon asiakastyytyväisyyttä ovat tutkineet opinnäytetöinään esimerkiksi Pirjo Lepistö ja Milla Salminen, Jenni Latvala sekä Erno Nevalainen (Latvala 2011; Lepistö & Salminen 2012 & Nevalainen 2013). Asiakastyytyväisyys on asia, johon kaikkien palveluntarjoajien tulee kiinnittää huomiota. Palveluiden jatkuva kehittäminen parempaan suuntaan on tärkeää, minkä vuoksi myös opinnäytetyöni aihe on tärkeä ja aina ajankohtainen.

Työelämässä tärkeää on, että toimintaa ja muutoksia voidaan tarkastella pitkällä aikavälillä. Tutkimuksen toistaminen samalla kyselyllä antaa vertailevaa ja muu-
tosta kuvaavaa tutkimusaineistoa. (Vilka 2005, 89.) Tämä oli toiveena myös Auta Lasta ry:llä ja mahdollistuu jatkossa tekemäni kyselyn avulla.

Hujala ja Fonsén ovat tutkineet varhaiskasvatuksen laatua Suomessa Johtajuus ja varhaiskasvatuksen laatu -projektissa. Kyselyyn vastasi 2360 vanhempaa ja vanhempien osalta vastausprosentti oli 43. Arviointiasteikko oli yhdestä viiteen, missä yksi kuvasi matalaa laatutasoa ja viisi korkeaa. Kokonaislaatu-arvio eli kaikkien laatutekijöiden keskiarvo oli 4,26, mikä on erittäin hyvä tulos korkeim-

man vastausvaihtoehdon ollessa 5. Kunta- ja yksikkökohtaiset tulokset kuitenkin vaihtelivat. (Hujala & Fonsén 2009, 10.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET SEKÄ TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa Auta Lasta ry:n päiväkodeille asiakastyytyväisyyskysely, joka lähetettiin lasten vanhempien toiveesta molemmille vanhemmille. Tavoitteena oli kyselyn avulla saada päiväkodeille hyödyllistä tietoa, jonka avulla he voivat kehittää toimintaansa entistä parempaan suuntaan. Kyselyn tulokset koottiin yhteen raportiksi, jota päiväkotit voi hyödyntää toiminnassaan.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiä on kaksi:

1. Millaisena vanhemmat kokevat päivähoiton laadun Päiväkoti Eväsrepussa ja Päiväkoti Laululinnussa?
2. Miten päiväkodit voivat kehittää toimintaansa?

4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi opinnäytetyöaiheen valinnalla. Varsinainen raportin kirjoittaminen alkoi viitekehysten päättämällä ja siihen liittyvään teoriaan tutustumisella. Teoriatietoon perehtymisen jälkeen alkoi asiakastytyväisyyskyselyn sisällön suunnittelu. Kyselyn suunnittelun jälkeen kysely testattiin, minkä jälkeen varsinainen kysely lähetettiin vanhemmille. Kun aineisto oli kerätty, se analysoitiin ja raportoitiin.

Pyrkimyksenä oli luoda onnistunut kysely, johon mahdollisimman moni vanhempi vastaisi. Vanhemmat olivat kokeneet mielekkäimmäksi verkkokyselyn, joten kysely toteutettiin sähköisesti. Päiväkodin johto toivoi voivansa toteuttaa juuri heille suunnittelemani asiakastytyväisyyskyselyn tulevaisuudessa 2–4 kertaa vuodessa. (Tiina Antila, henkilökohtainen tiedonanto 2014.)

Kirsi Alilan mukaan varhaiskasvatuksen piirissä olevien lasten vanhempia on pyritty saamaan mukaan arvioimaan varhaiskasvatuksen laatua, mutta vanhemmat eivät ole aktiivisesti osallistuneet arviointiin (Alila 2003, 40). Vanhemmille suunnatulla asiakastytyväisyyskyselyllä haluttiin ottaa vanhemmat mukaan laadunarviointiin. Kyselystä pyrittiin tekemään sisällöllisesti mahdollisimman kattava, ja vastaamisen tärkeyttä korostettiin saatekirjeessä vastausprosentin saamiseksi mahdollisimman korkeaksi.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Tässä opinnäytetyössä käytetään sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Aineistonkeruumenetelmänä on määrälliselle tutkimukselle tyypillinen kyselylomake. Kyselyssä on sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä, joten tutkimusaineiston analysoinnissa käytän apuna laadulliseen tutkimukseen liittyvää sisällönanalyysiä määrälliseen tutkimukseen liittyvien analysointimenetelmien lisänä. Käyttämällä molempien tutkimustyylien toimintatapoja varmistan,

että saan tutkimusaineiston analysoitua ja raportoitua mahdollisimman kattavasti ja luotettavasti.

Erilaisiin tutkimuskysymyksiin sopivat erilaiset tutkimustyytit. Eri tutkimustyyppijä ei tästä syystä voi laittaa paremmuusjärjestykseen. Perinteisesti tutkimukset jaetaan laadullisiin ja määrällisiin tutkimustyyppihin. Jakoa on kuitenkin viime aikoina alettu kritisoida, sillä usein tutkimus ei ole puhtaasti kumpaakaan tyyppiä. Joissakin tutkimuksissa on käytetty myös toiseen tutkimustyyppiin kuuluvia menetelmiä. (Alasuutari 2011, 26–27; Hirsjärvi ym. 2009, 161–163; McCusker 2015, 541.) Laadullinen tutkimus on aina kaiken tutkimuksen pohjana (Kananen 2011, 12).

Laadullinen tutkimussuunta on hyvin moninainen ja lukuisia merkityksiä sisältävä kokonaisuus. Laadulliseen tutkimukseen liittyviä termejä, lajeja ja suuntauksia on lukuisia. (Alasuutari 2011, 26–27; Hirsjärvi ym. 2009, 161–163.)

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta tai ilmiötä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Todellisuus on kuitenkin hyvin moninainen, ja tapahtumat muovaavat toisiaan. Tutkimuksen kautta voi löytää uusia, monensuuntaisia suhteita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on havaintojen teoriapitoisuus. Sitä pidetään kaiken tutkimuksen lähtökohtana. Havaintojen teoriapitoisuudella tarkoitetaan sitä, että huomioidaan tutkimuksen tuloksiin vaikuttavan esimerkiksi yksilön käsitys ilmiöstä ja se, millaisia merkityksiä ilmiölle annetaan. Tutkija päättää itse tutkimusasetelmasta, joten tässä mielessä tieto on subjektiivista. Tämän vuoksi painotetaan teorian käyttöä perustelujen tukena. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 20.)

Määrällisessä tutkimuksessa korostetaan syy–seuraus -suhdetta, loogista päätelyä ja johtopäätöksiä. Keskeisiä ovat aiemmat teoriat sekä käsitteiden määrittely. Aineiston kerääminen suunnitellaan, tutkimuksen kohdehenkilöt valitaan, muuttujat muodostetaan taulukkomuotoon ja aineisto tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Päätelmät tehdään havaintoaineistosta tilastollisen analysoinnin avul-

la esimerkiksi käyttämällä prosenttitaulukoita tulosten kuvailuun. (Hirsjärvi ym 2009, 139–140.)

4.2 Tutkimusaineiston kerääminen

Määrällisen tutkimuksen prosessi alkaa suunnittelulla. Teoriaan ja aiempiin tutkimuksiin tutustutaan ja tutkimusongelma muotoutuu. Aineistonkeruumenetelmä päätetään ja suunnitellaan. (Vilka i.a., 168.) Myös tämän työn prosessi käynnistyi suunnittelulla ja teoriaan tutustumisella. Teoreettinen viitekehys käsittelee varhaiskasvatusta, kasvatuskumppanuutta sekä päivähoiton laatua ja laadunarviointia. Tutkimuskysymykset koskivat päivähoiton laatua sekä toiminnan kehittämistä. Päiväkotilasten vanhemmat haluttiin ottaa mukaan laadunarviointiin, joten tutkimuskysymyksiin haettiin vastauksia päättämällä kerätä aineistoa kyselyn avulla.

Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä on verkkokysely. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelman kautta. Päiväkotien vastaavat ohjaajat lähettivät sähköpostilla päiväkotilasten vanhemmille saatekirjeen, jossa oli linkki kyselyyn. Webropol-ohjelman avulla vastaukset olivat suoraan raportoituna ja analysoitavassa muodossa.

Kyseessä on kokonaistutkimus, sillä aineisto kuvaa suoraan perusjoukkoa eli Auta Lasta ry:n päiväkodeissa olevien lasten vanhempia. Kaikki eivät kuitenkaan kyselyyn vastaa, minkä vuoksi tiedonkeruuseen voi jäädä jonkin verran epävarmuuksia. (Vehkalahti 2008, 45.) Tämä kävi ilmi myös tässä tutkimuksessa, sillä vastausprosentti jäi suhteellisen alhaiseksi. Tästä johtuen tutkimuksen perusjoukkona pidetään kaikkia, joille kysely lähetettiin. Otoksena ovat kyselyyn vastanneet henkilöt.

Kyselymenetelmä on tehokas, ja sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimukseen voidaan saada paljon vastaajia sekä siinä voidaan kysyä monia asioita. Huolellisesti suunnitellun lomakkeen saa nopeasti tallennettuun muotoon ja analysoitavaksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Verkossa tehdyssä kyse-

lyssä on paljon hyviä puolia. Vastaukset tallentuvat suoraan sähköisesti, mikä säästää aikaa ja vaivaa. (Vehkalahti 2008, 48.)

Kyselytutkimuksen heikkouksina pidetään aineiston pinnallisuutta sekä teoreettista vaatimattomuutta. Vastausvaihtoehtojen onnistuneisuus voi jäädä epäselväksi ja väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida. Myös vastaamattomuus voi olla ongelma. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Aineiston pinnallisuutta pyrin välttämään tekemällä kyselyyn paljon avoimia kysymyksiä, joiden kautta on mahdollista saada laadukasta ja arvokasta tietoa. Avoimien kysymysten vastauksissa vastaajilla oli mahdollisuus perustella ja tarkentaa vastauksiaan sekä kertoa, jos jokin kysymys oli jäänyt epäselväksi. Näiden vastausten ansiosta aineistosta saatiin laadukas ja hyödyllinen.

Kyselylomakkeen suunnitteluun pitää panostaa, sillä koko tutkimuksen onnistuminen riippuu paljon siitä. Turhat kysymykset pitää jättää pois, mutta kysymyksiä tulee silti olla riittävästi. Samassa kysymyksessä saa kysyä vain yhtä asiaa. Myös sanavalinnat ovat tärkeitä ja turhat sanat karsitaan pois kysymyksistä. (Vilkkä 2005, 87–88.)

Kysymysten järjestykselläkin on merkitystä, sillä niissä tulee olla jonkinlainen juoni. Vastaaminen on helpompaa, kun kysymykset ovat johdonmukaisia. Ryhmittely samaa asiasisältöä koskevien kysymysten kokonaisuuksiin on kannattavaa. (Vilkkä 2005, 87.)

Pyrin tekemään kyselystä mahdollisimman kattavan ja laadukkaan. Kiinnitin huomiota sanavalintoihin, jotta kysymykset olisivat yksiselitteisiä ja helposti ymmärrettäviä. Jaoin kyselyn osioihin aihealueittain, jotta vastaaminen olisi mielekkäämpää. Panostamalla suunnitteluun sain kerättyä laadukkaan aineiston, josta on päiväkodeille paljon hyötyä.

Kysymykset voivat olla joko suljettuja, avoimia tai sekamuotoisia kysymyksiä. Suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat valmiina. Kysymykset ovat standardoituja eli vakioituja. Avoimiin kysymyksiin vastaamista rajataan vain

vähän. Sekamuotoisissa kysymyksissä osa vastausvaihtoehdoista on annettu, mutta mukana on myös vähintään yksi avoin kysymys. (Vilkkä 2005, 84–87.)

Suljetuissa kysymyksissä vaihtoehdot eivät saa mennä päällekkäin. Valmiit vastausvaihtoehdot helpottavat tietojen käsittelyä. Avoimien kysymysten vastauksen käsittely on työläämpää, mutta niiden avulla voi saada selville esimerkiksi sellaista tietoa, joka ei muuten tulisi kyselyssä esille. (Vehkalahti 2008, 24–25.)

Tässä kyselyssä käytettiin avoimia ja suljettuja kysymyksiä. Suljettujen kysymysten kautta pyrin saamaan mahdollisimman paljon tietoa vanhempien mielipiteistä päivähoiton laatuun vaikuttaviin tekijöihin liittyen. Avoimien kysymysten kohdalla vanhemmat pystyivät perustelemaan vastauksiaan, ja niistä saatiin yksityiskohtaisempaa ja tärkeää tietoa tutkittavista asioista.

Mielipidettä, joka perustuu kokemukseen, voidaan mitata asenneasteikon avulla. Tässä kyselyssä on käytössä Likertin asteikko, jonka perusideana on, että asteikon keskikohdasta samanmielisyys kasvaa toiseen suuntaan ja pienenee toiseen. (Vilkkä i.a., 46.) Oma kyselyni poikkeaa perinteisestä Likertin asteikosta siinä, että neutraali vastaus ei ole asteikon keskellä vaan lopussa. Sijoitin neutraalin vastausvaihtoehdon asteikon loppuun, jotta vastaajat pohtisivat kunnolla vastauksiaan, eivätkä niin helposti antaisi kysymykseen neutraalia vastausta. Vastausvaihtoehdot olivat: täysin samaa mieltä (5), osittain samaa mieltä (4), osittain eri mieltä (3), täysin eri mieltä (2) sekä ei samaa eikä eri mieltä (1).

Viittä vastausvaihtoehtoa pidetään sopivana määränä yhtä aikaa ymmärrettäväksi. Luontevaa on, että suurin numero vastaa ”eniten samanmielistä vaihtoehtoa”. On selkeää pitää vaihtoehtojen järjestys samanlaisena koko kyselyn ajan. Sanoja tulee käyttää yksiselitteisesti. Yleensä neutraali vastausvaihtoehto on syytä olla kyselyssä. Jos sitä ei ole, voi vastaaja jättää kokonaan vastaamatta kysymykseen. On parempi saada kysymykseen edes neutraali vastaus kuin jäädä ilman vastausta. (Vehkalahti 2008, 36–38.)

Muuttujalla tarkoitetaan asiaa, jota tutkimuksella halutaan tutkia (Vilkkä i.a., 14). Tässä kyselyssä muuttujia ovat vanhemmilta kyselyssä kysytyt kysymykset.

Muuttujien valinta tulee perustella tutkimuksen viitekehukseen ja tavoitteisiin nojaten. Viitekehys ja keskeiset käsitteet tulee olla päätetty ennen kyselyn tekemistä, jotta niihin liittyvien käsitteiden avulla voidaan tutkia mitattavaa asiaa. Lomakkeella on mitattava sitä, mitä teoreettisilla käsitteillä väitetään mitattavan. (Vilkkä 2005, 81.) Tämän kyselyn kysymykset nousivat suoraan teoreettisesta viitekehuksesta. Tutkimuskysymyksiin etsittiin vastausta keräämällä kattava ja laadukas aineisto.

Kyselyn alussa selvitetään taustamuuttujat eli vastauksia selittävät tekijät, kuten vastaajan sukupuoli. Taustatietojen avulla voidaan ymmärtää, millaista esitietoa, asiantuntemusta tai aihepiiriä koskevaa ymmärrystä vastaajalla entuudestaan on. Tutkija voi itse määritellä tutkimuksen tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin nojaten taustamuuttujat, joilla on merkitystä selittäviin muuttujiin. Lomakekyselyssä taustatietoja ei voi kuitenkaan kysyä kovin laajasti, jotta vastausinto selittäviin muuttujiin säilyy. Selittävät muuttujat, kuten ammattitaito ja palveluasenne, liittyvät teoriasta purettuihin tutkittaviin ilmiöihin. (Vilkkä 2005, 82; 110.)

Päivähoidon asiakastyytyväisyyskyselyyni taustamuuttujiksi valitsin vastaajan oman sukupuolen sekä lapsen tai lasten iän. Vastaajan sukupuolta kysyttiin sen vuoksi, että saataisiin tietää, onko vastausprosentissa eroa naisten ja miesten välillä. Lapsen ikää kysymällä voi osa vastauksista selittyä, sillä eri-ikäisten lasten päivähoito on eri tyyppistä esimerkiksi ohjatun toiminnan osalta. Kysyin myös sitä, ovatko vastaajan lapsi tai lapset Päiväkoti Eväsrepussa vai Päiväkoti Laululinnussa. Tämä oli välttämätön tehdä, jotta päiväkotien vastaukset pystyttiin erottelemaan toisistaan ja vastaukset hyödyntämään mahdollisimman hyvin.

Tässä kyselyssä selittävät muuttujat liittyvät päivähoiton laatuun vaikuttaviin tekijöihin. Taustatietojen jälkeen ensimmäisenä kysyttiin hoitopaikan hakemiseen ja hoidon aloittamiseen liittyviä kysymyksiä. Seuraavaksi keskityttiin päiväkodin toimintaan liittyviin asioihin ja kysymyksiin. Kolmas osio jätettiin erikseen päiväkodin ja vanhempien välisen yhteistyön arvioimiseen. Aivan kyselyn lopussa oli tilaa vanhempien mahdolliselle vapaalle palautteelle.

Kyselyä tulee testata etukäteen. Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat ovat hyviä testaaajia, jotta saadaan todenmukainen käsitys siitä, onko esimerkiksi kysymykset ymmärretty oikein, onko lomakkeessa turhia kysymyksiä tai onko jotain oleellista jäänyt kysymättä. (Vehkalahti 2008, 20; 48.) Testaajien tulee arvioida myös ohjeiden ja kysymysten selkeyttä ja yksiselitteisyyttä, vastausvaihtoehtojen toimivuutta sekä kyselylomakkeen mittaa ja vastaamiseen käytettyä aikaa. Testaajien pitää pystyä perustelemaan antamia kommentteja. (Vilkkä 2005, 88–89.) Jo muutama testaaaja riittää (Vehkalahti 2008, 48).

Tekemäni kysely testattiin loppuvuodesta 2014. Testikysely lähetettiin kahdelle vanhemmalle Päiväkoti Eväsreppuun ja kahdelle Päiväkoti Laululintuun. Testikyselyssä vastaajia pyydettiin muun muassa arvioimaan kysymysten yksiselitteisyyttä ja tarpeellisuutta sekä toisaalta kertomaan, jos kyselystä puuttui jokin tärkeä kysymys. Kyselystä oli myös mahdollista antaa vapaata palautetta. Testikyselystä saadun palautteen perusteella kyselyyn ei tarvinnut tehdä muutoksia.

Kyselylomakkeeseen liitetään aina saatekirje. Saatekirjeestä selviävät tutkimuksen perustiedot. Siinä kerrotaan muun muassa kuka tutkimusta tekee ja mihin tutkimustuloksia tullaan käyttämään. Saatekirje voi motivoida vastaamaan kyselyyn tai saada vastaanottajan hylkäämään koko vastaamisen. Hyvin laaditulla saatekirjeellä voidaan vaikuttaa vastausten luotettavuuteen ja herättää vastaajan kiinnostus. (Vehkalahti 2008, 47–48.)

Tämän opinnäytetyön kyselyyn liitettyssä saatekirjeessä kerrottiin kyselyn perustiedot. Siinä painotettiin vastaamisen tapahtuvan nimettömästi sekä korostettiin vastaamisen tarpeellisuutta. Saatekirjeestä pyrittiin tekemään mahdollisimman selkeä ja houkutteleva, jotta kyselyyn saataisiin mahdollisimman paljon vastauksia.

4.3 Tutkimusaineiston analysointi

Tutkimusaineiston keräämisen jälkeen aineisto käsitellään sekä analysoidaan ja tulkitaan. Aineiston käsittely tarkoittaa vastauslomakkeiden läpikäymistä sekä aineiston muuttamista sellaiseen muotoon, että sitä voidaan numeraalisesti käsitellä. (Vilkka i.a., 106.) Tämä kysely tehtiin verkossa Webropol-ohjelmalla, joka suoraan raportoi tulokset analysoitavaan muotoon. Kävin jokaisen vastauslomakkeen erikseen läpi ja tarkistin, että lomake oli täytetty asianmukaisesti. Yksi lomake oli lähetetty keskeneräisenä, mutta sekin otettiin mukaan analyysiin niiltä osin, miltä oli täytetty.

Tutkimuksen kato tarkoittaa puuttuvien tietojen määrää. Katoanalyysi eli kadon laadun arviointi tulee aina tehdä määrällisessä tutkimuksessa. (Vilkka i.a., 106–107.) Tämän opinnäytetyön asiakastyytyväisyyskyselyn kato oli suurehko. Kokonaisvastausprosentiksi muodostui 26 %. Eväsrepun päiväkodin vastausprosentti oli 28 % ja Laululinnun päiväkodin 24 %. Naiset olivat vastanneet kyselyyn selvästi miehiä useammin. Osa vanhemmista oli vastannut kyselyyn yhdessä, mikä vääristää vastausprosenttia, sillä kysely lähetettiin molemmille vanhemmille erikseen ja tarkoituksena oli, että molemmat antavat omat vastauksensa. Vastaushetkellä Eväsrepun päiväkodissa oli 14 ja Laululinnun päiväkodissa 21 asiakasperhettä. Eväsrepun päiväkodista kyselyyn vastasi 8 asiakasperhettä ja Laululinnusta 6 perhettä. Kyselyn vastausprosentti asiakasperheittäin oli Eväsrepussa 57 % ja Laululinnussa 29 %.

Vaikka vastausprosentti jäi suhteellisen alhaiseksi molempien päiväkotien osalta, pidän aineistoa laadukkaana. Vastausprosentti sellaisenaan ei ole kovin totuudenmukainen luotettavuuden mittari tässä opinnäytetyössä, sillä osa vanhemmista oli vastannut kyselyyn yhdessä, mikä vääristää prosenttilukua. Asiakasperheittäin eriteltynä vastausprosentti olikin suurempi etenkin Eväsrepun osalta. Tyytyväisyyskyselyn avoimien kysymysten ansiosta saatiin paljon hyödyllistä tietoa vanhemmilta. Vastaajat olivat selkeästi paneutuneet kyselyyn vastaamiseen ja vastauksia oli pohdittu tarkkaan. Saatu palaute oli hyödyllistä ja monipuolista. Päiväkodit saivat paljon positiivista palautetta, mutta myös kehittämiskohtia oli tuotu hyvin esille.

Määrällisessä tutkimuksessa analyysitapa valitaan sen mukaan, tutkitaanko yhtä muuttujaa vai useamman muuttujan välisiä riippuvuuksia tai vaikutuksia toisiinsa. Sijaintilukuja, eli havaintoarvojen sijaintia kuvaavia lukuja, käytetään, kun halutaan tietoa yhden muuttujan jakaumasta. Koska yhdestä tunnusluvusta harvoin saa tarkinta mahdollista tietoa aineistosta, kannattaa selvittää useampia muuttujaa kuvaavia tunnuslukuja. Esimerkiksi keskilukua selvitetessä on mielekästä laskea sekä keskiarvo että mediaani. (Vilkka i.a., 119.)

Sijaintilukuja ovat esimerkiksi aritmeettinen keskiarvo, moodi ja mediaani. Aritmeettinen keskiarvo on tunnetuin keskiarvo, ja se kuvaa havaintojen keskimääräistä suuruutta. Mediaani kuvaa jakauman suuruusjärjestyksessä keskimmäistä havaintoa. Moodi on keskiluku, joka kertoo, mitä havaintoarvoa on valittu eniten. (Vilkka i.a., 121–123.) Tämän opinnäytetyön analyysissä käytettiin pääasiassa aritmeettista keskiarvoa, sillä se antaa luotettavimman kuvan siitä, miten kysymykseen on keskimääräisesti vastattu. Taulukoilla ja kuvioilla on pyritty selkeyttämään vastauksia sekä antamaan paljon informaatiota helposti ymmärrettävässä muodossa.

Tämän opinnäytetyön aineiston analysoinnissa käytettiin myös laadulliseen tutkimustyyppiin kuuluvaa aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysin avulla kyselylomakkeen avoimien kysymysten vastaukset saatiin tiiviisti koottua raporttiin.

Sisällönanalyysillä haetaan merkityssuhteita ja -kokonaisuuksia. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä pyritään löytämään aineistosta jonkinlainen logiikka tai tyypillinen kertomus. Analyysi alkaa päätöksellä siitä, mistä logiikkaa tai tyypikertomusta lähdetään etsimään. Seuraavaksi tutkimusaineisto tiivistetään tai pilkotaan osiin, jotta epäolennainen informaatio saadaan tutkimuksesta pois ilman, että mitään tärkeää tietoa menetetään. Tiivistämisen tai osiin pilkkomisen jälkeen aineisto ryhmitellään uudeksi johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. Jokainen ryhmä nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Käsitteitä, luokitteluja tai teoreettinen malli muodostuu tutkimuksen tuloksena. Sen avulla pyritään ymmärtämään merkityskokonaisuutta. (Vilkka 2015, 163–164.)

Opinnäytetyön aineistosta suljetut kysymykset analysoitiin määrällisen tutkimuksen menetelmien mukaan laskemalla kysymysten keskiarvoja ja selkeyttämällä näitä erilaisten kuvioiden avulla. Avoimet kysymykset analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Avoimien kysymysten analysointi alkoi saatujen vastausten kokoamisella yhteen. Kokosin vastaukset mahdollisimman informatiivisiksi ja tiiviiksi. Jaoin vastaukset uusiin aihekokonaisuuksiin sisällön perusteella. Näistä uusista kokonaisuuksista kokosin raporttiin tärkeimmät kyselyssä esille nousseet asiat.

5 EVÄSREPUN JA LAULULINNUN PÄIVÄKODIT

Auta Lasta ry on Oulussa toimiva kristillinen, voittoa tavoittelematon lastensuojeluyhdistys, joka tarjoaa lapsille, nuorille ja perheille yleishyödyllisiä palveluita. Yhdistys ylläpitää Heinäsalmikotia, joka on sijais-, avo- ja jälkihuollon palveluja sekä perhetyötä tarjoava lastenkoti. Lisäksi yhdistyksellä on ollut päiväkotitoimintaa vuodesta 1970 lähtien. Tällä hetkellä päiväkoteja on kaksi, Eväsreppu ja Laululintu. (Auta Lasta ry 2014, c.)

Päiväkoti Eväsreppu sijaitsee Oulun Hietasaarella. Eväsrepussa on paikka kahdellekymmenelle yhdelle 1–6 -vuotiaalle lapselle. Päiväkoti sijaitsee puistomaisessa ympäristössä meren läheisyydessä, mikä mahdollistaa esimerkiksi erilaisten retkien tekemisen luontoon ja lähimaastoon. Pihapiirissä on erillinen liikuntasali. Päiväkodin ruuat valmistetaan paikanpäällä omassa valmistuskeittiössä. (Auta Lasta ry 2014, a.)

Laululinnun päiväkotia avattiin syksyllä 2014 Oulun Intiöön. Hoitopaikkoja on 28:lle 1-6 -vuotiaalle. Molempien päiväkotien toiminnassa painottuvat yleiskristilliset arvot, taidekasvatus ja pienryhmäpedagogiikka. (Auta Lasta ry 2014, a.; Tiina Antila, henkilökohtainen tiedonanto 2014.)

Päiväkodeissa toimitaan kasvatuskumppanuuden periaatteella. Keskinäinen luottamus, tasavertaisuus sekä kunnioitus turvaavat lapsen hyvinvointia. Edellytyksistä tasavertaisen yhteistyön luomiselle vastaa henkilökunta. (Auta Lasta ry 2014, a.)

Päiväkotien lapsiryhmät ovat sisarusryhmiä. Päiväkodeissa toimitaan pienryhmäpedagogiikan mukaisesti, ja jokaisella kasvattajalla on oma pienryhmänsä. Pienryhmässä yhdellä kasvattajalla on vain kolmesta seitsemään lasta, minkä ansiosta ohjatussa toiminnassakin lapset saavat yksilöllisempää ohjausta. (Auta Lasta ry 2014, a)

Pienryhmäpedagogiikka on toimintamalli, jonka ajatuksena on ”taata turvallinen varhaiskasvatusympäristö ja rikas vuorovaikutus oman vastuuikäisen kanssa kiireettömän päiväkotipäivän aikana”. Lapsen saatavilla olemisen ja avun antamisen lisäksi kasvattaja vastaa myös toiminnan kokonaisvaltaisesta sujumisesta sekä turvallisten puitteiden luomisesta lapsen hoidolle, kasvatukselle ja opetukselle. (Auta Lasta ry 2014, a.)

Kristillisyys näkyy arkisissa asioissa, kuten jokapäiväisissä ruokarukouksissa ja päiväunille siunaamisessa rukoilemalla jokaisen lapsen kanssa erikseen. Lisäksi päiväkodissa ovat käytössä ”pikku askeleet”, joissa käydään lapsen tasoisesti läpi Raamatun tapahtumia. (Auta Lasta ry 2014, a.)

Toiminta ei ole vakaumuksellista, vaan perustuu kristillisiin arvoihin ja Raamatun kultaiseen sääntöön, jonka mukaan toisia tulee kohdella siten, kuin haluaisi itseään kohdeltavan. Tavoitteena ei ole opettaa Raamatun sisältöä, vaan kasvattaa lapsia oikeudenmukaisuuteen ja toisten ihmisten kunnioittamiseen. (Auta Lasta ry 2014, a.)

Päiväkotien pyrkimyksenä on antaa lapsille eri taiteen lajien kautta elämyksiä ja kokemuksia taiteen parissa. Lasten luovuus ja mielikuvitus rikastuvat taiteen avulla. Sen kautta voi myös purkaa monenlaisia tunteita. Taidetta tehdään ja koetaan sekä yksin että yhdessä. Tämä kehittää lasta yksilönä ja ryhmän jäsenenä. (Auta Lasta ry 2014, b.)

Päiväkodeissa toimii LIIKKIS eli projekti, joka tukee lasten ja nuorten omaehtoista liikkumista. Projektia vetää Auta Lasta ry:n päiväkotien johtaja ja yhteistyötä tehdään Eväsrepun ja Laululinnun päiväkotien, Haukiputaan Pallo ry:n, Oulun kansainvälisen koulun sekä Oulun englanninkielisen leikkikoulun kanssa. (Auta Lasta ry 2014, a.)

6 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimuksessa on noudatettava hyvää tieteellistä käytäntöä, jotta se olisi eettisesti hyväksyttävä ja sen tulokset luotettavia ja uskottavia. Tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattaminen on osa hyvää tieteellistä käytäntöä. Rehellisyys sekä yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten talentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja tutkimustulosten arvioinnissa kuuluvat hyvään käytäntöön. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien tulee olla tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä. Myös avoimuus tutkimustuloksia julkaistessa on osa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja raportointi tulee tehdä yksityiskohtaisesti ja tieteellisen tiedon vaatimusten edellyttämällä tavalla. (Mäkinen 2006, 172–173.)

Eettisyyteen liittyvät seikat on pyritty huomioimaan mahdollisimman hyvin tätä opinnäytetyötä tehdessä. Työssä käytetty lähdeaineisto on ajantasaista ammattialan tietoa. Tutkimus- ja aineiston analyysimenetelmien valinta on perusteltu tarkasti.

Opinnäytetyöprosessin kaikkiin vaiheisiin on panostettu paljon ja huolellisuuteen sekä tarkkuuteen on pyritty koko ajan. Asiakastytyväisyyskysely pyrittiin laatimaan mahdollisimman kattavaksi ja selkeäksi, jotta vastaukset kuvaisivat mahdollisimman totuudenmukaisesti ja luotettavasti päivähoiton laatua Auta Lasta ry:n päiväkodeissa. Opinnäytetyöprosessin etenemistä on kuvattu tarkasti ja rehellisesti. Työtä ja prosessia on pyritty arvioimaan kriittisesti koko prosessin ajan.

Eettisyyden vuoksi myös verkkokyselyä tehdessä tutkimuksen perustiedot ja tietosuojaan liittyvät asiat tulee kertoa kyselyn vastaanottajille. Tietosuojan ja tutkimusetiikan kannalta Internetin ja verkkolomakkeen käyttö on suhteellisen selkeää. (Kuula 2006, 177.)

Tunnistettavuuteen liittyvät asiat kuuluvat myös tutkimuseetiikkaan. Tunnistamattomuuden lupaaminen voi olla edellytys rehellisten vastausten saamiselle, ja voi myös lisätä tutkimukseen osallistumista. (Kuula 2006, 201.)

Verkkokyselyyn vastaaminen tapahtuu Internet-sivun kautta anonymisti. Vastausten perusteella ketään ei voi tunnistaa raportissa. Nämä asiat kerrottiin vastaajille saatekirjeessä. Näiltäkin osin tutkimuseetiikkaan on kiinnitetty huomiota.

Tutkimuksen yleistettävyyttä tulee arvioida jo tutkimusentekovaiheessa. Tutkittavaa asiaa on pystyttävä tarkastelemaan yksittäistapausta yleisemmällä tasolla. Tulkintojen kestävyys ja syvyys ovat ehtona yleistettävyydelle. (Vilka 2005, 157–158.) Tekemäni kysely on suunniteltu erityisesti Auta Lasta ry:n päiväkotien tarpeisiin. Päiväkodit ovat pieniä, yksityisiä päivähoitopaikkoja, joten kyselyn tulokset eivät ole yleistettävissä koskemaan muita päiväkoteja. Myöskään asiakastytyväisyyskysely ei sellaisenaan sovi muissa päiväkodeissa suoritettavaksi, sillä se on suunniteltu juuri Auta Lasta ry:lle.

Opinnäytetyössäni pyrin arvioimaan kriittisesti työni luotettavuutta. Perustelen esimerkiksi tiedonkeruu- ja analyysimenetelmien kohdalla tekemäni valinnat lähteisiin nojaten. Vältän perusteettomien tulkintojen tai ennako-oletusten esiintuomista kaikissa työnteon vaiheissa. Kaikissa tutkimusenteon vaiheissa pyrin perustelevaan tekemiäni valintoja, arvioimaan niitä kriittisesti sekä raportimaan rehellisesti myös ne asiat, jotka omassa opinnäytetyössäni eivät sujuneet parhaalla mahdollisella tavalla. Perustelevalla, kriittisellä ja läpinäkyvällä otteella pyrin lisäämään opinnäytetyöni luotettavuutta.

Myös vastausprosentti kertoo tutkimuksen luotettavuudesta. Vehkalahtien mukaan kyselytutkimuksen tyypillinen vastausprosentti on alle 50. (Vehkalahti 2008, 44.) Luotettavuuden ilmaisun vuoksi vastausprosentin raportointi on tärkeää. Myös saatujen vastausten laatua, esimerkiksi puutteellisten tietojen määrää, voi tutkimuksen tuloksissa esitellä. (Vehkalahti 2008, 44.)

Tässä työssä vastausprosentti jäi suhteellisen alhaiseksi, mistä syystä tulokset eivät välttämättä ole täysin yleistettävissä koskemaan koko perusjoukkoa eli kaikkien Auta Lasta ry:n päiväkodeissa olevien lasten vanhempien mielipiteitä. Eväsrepun asiakasperheistä 57 % vastasi kyselyyn ja Laululinnun perheistä 29 %. Vastaukset olivat kuitenkin hyvin laadukkaita ja niistä huomasi, että vastaamiseen oli panostettu. Vaikka vastausprosentti jäi suhteellisen alhaiseksi, saatiin kyselystä hyvin paljon päiväkodeille hyödyllistä tietoa. Tutkimusaineisto oli laadukasta vastausprosentin alhaisuudesta huolimatta, sillä avoimien kysymysten kautta saatiin vastaajilta arvokasta tietoa.

7 KESKEISET TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

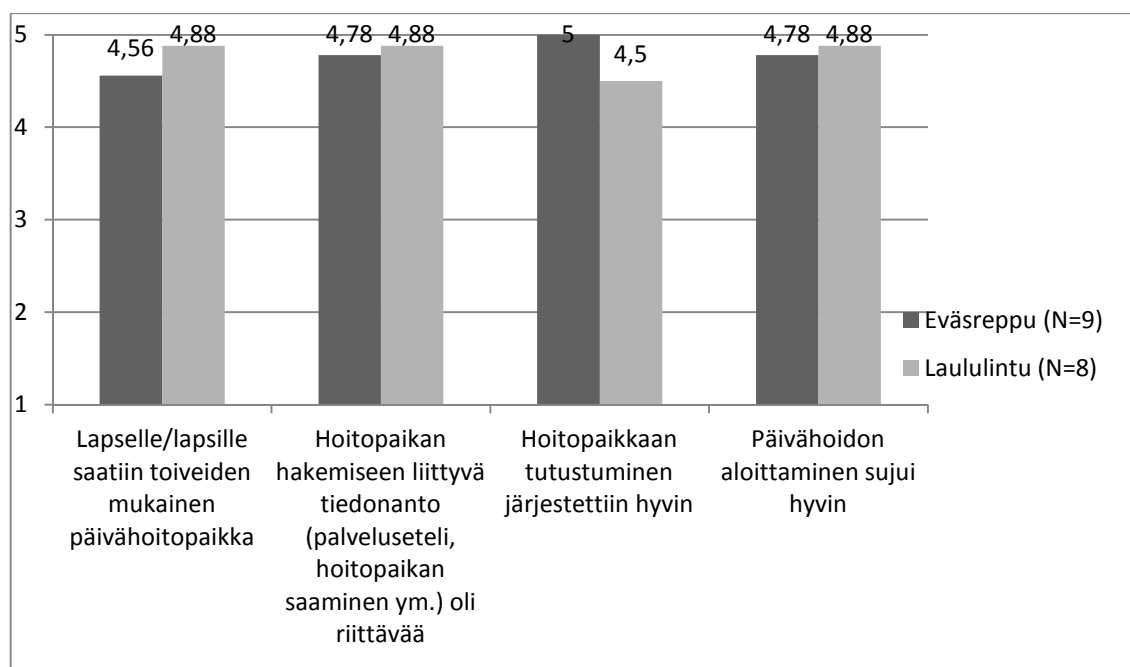
Tyytyväisyyskyselyn perusteella vanhemmat olivat pääosin hyvin tyytyväisiä lastensa päiväkoteihin. Erityistä kiitosta sai molempien päiväkotien vakituinen henkilökunta. Kehitettävää löytyi lähinnä tiedonkulussa päiväkodin ja kodin välillä.

Seuraavassa raportoin kyselyn keskeiset tulokset. Tyytyväisyyskyselyssä oli viisi vastausvaihtoehtoa, joista vastaaja valitsi mielestään sopivimman vastauksen. Vastausvaihtoehdot olivat täysin samaa mieltä (5), osittain samaa mieltä (4), osittain eri mieltä (3), täysin eri mieltä (2) sekä ei samaa eikä eri mieltä (1). Suljettujen kysymysten jälkeen jokaisessa aihekokonaisuudessa oli avoin kysymys, jossa vanhemmat saivat perustella antamiaan vastauksia tai kommentoida muuten aihealuetta.

Kaikkiin aihepiireihin tuli keskiarvoksi molemmissa päiväkodeissa 4–5, mikä on erittäin hyvä tulos parhaan mahdollisen tuloksen ollessa 5. Vastaukset olivat hyvin samanlaisia kuin kaupungin järjestämässä kyselyssä aiemmin. Tämä kysely kuitenkin toi kattavammin esille vanhempien kokemuksia päivähoidon laadusta avoimien kysymysten kautta.

7.1 Hoitopaikan hakeminen ja hoidon aloittaminen

Hoitopaikan hakemiseen sekä hoidon aloittamiseen liittyviä kysymyksiä oli neljä. Vanhemmilta kysyttiin hoitopaikan saamista heidän toiveidensa mukaisesti, tiedonsaannin riittävyttä hoitopaikan hakemiseen liittyen sekä hoitopaikkaan tutustumisen ja hoidon aloittamisen sujumista. (KUVIO 1.)



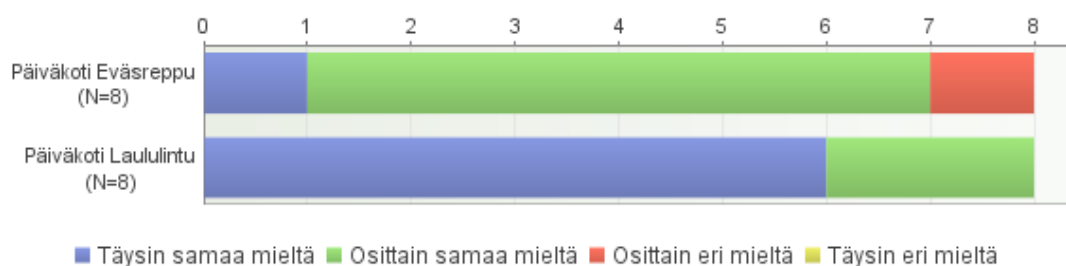
KUVIO 1. Hoitopaikan hakeminen ja hoidon aloittaminen. Vastausten keskiarvot

Sanallinen palaute koski hoidon aloitukseen liittyvää informaatiota sekä päiväkotiin tutustumista. Laululinnun henkilökunnalta oli saatu hyvin tietoa hoitopaikan hakemisesta ja hoidon aloituksesta. Yksi Eväsreppun vanhempi puolestaan koki, ettei henkilökunta riittävästi ohjeistanut ja tukenut hoidon aloittamisessa, minkä vuoksi hoidon alku oli ollut hankalaa. Myös aloituskeskustelu oli jäänyt heidän osaltaan käymättä. Molempiin päiväkoteihin oli päässyt tutustumaan etukäteen, mutta tutustumisjakso oli jäänyt lyhyeksi. Eväsreppussa olevan lapsen vanhempi koki, että lapsi olisi kaivannut pidempään vanhemman läsnäoloa hoidon aloituksen aikaan. Laululinnussa puolestaan myöhään valmistunut remontti oli aiheuttanut sen, että tiloihin oli päässyt tutustumaan vain yhtenä päivänä.

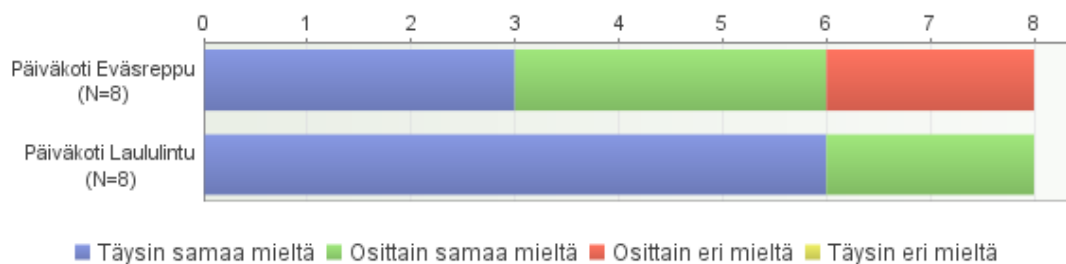
7.2 Päiväkotiympäristö ja toiminta

Tämän osion kysymykset liittyivät päiväkodin tiloihin, lapsiryhmiin, hoitopäivän sisältöön, tarjottavaan ruokaan sekä lapsen kohtaamiseen. Vanhemmat olivat pääosin tyytyväisiä päiväkodissa tarjottavaan ruokaan, vaikkakin joku epäili tarjottavan ruuan ravitsevuutta ja koki tarjottavien olevan usein liian makeita.

Laululinnun päiväkodin tiloja pidettiin viihtyisinä, turvallisina ja monipuolisina. Eräs vastaaja kiitteli erityisesti tilojen viihtyvyyttä sekä jakotilojen määrää. Eväsreppun päiväkodin tiloja ei pidetty yhtä viihtyisinä ja monipuolisina kuin Laululinnun tiloja. Sisustuksen päivittämistä esimerkiksi maalaamalla ehdotettiin. Isommille lapsille toivottiin huonetta, jossa olisi heille paremmin sopivia leluja ja tavaroita. (KUVIO 2 JA KUVIO 3.)



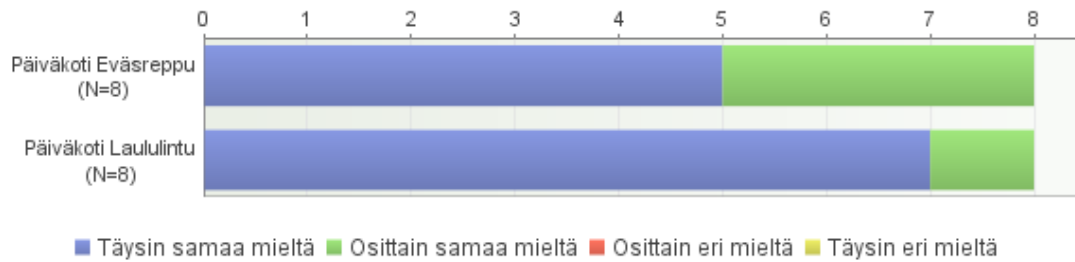
KUVIO 2. Päiväkodin tilat ovat viihtyisät



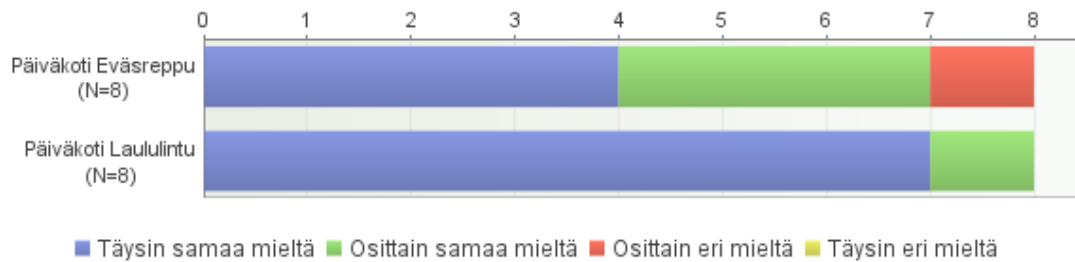
KUVIO 3. Päiväkodin tilat ovat leikin kannalta monipuoliset

Molempien päiväkotien lapsiryhmiä pidettiin sopivan kokoisina. Eväsreppun päiväkodissa kritisoitiin hieman ryhmien rakennetta. Joku vanhempi koki ryhmien ”sukupuolijakaumien vinoutuneen”.

Hoitopäivän sisältöön Laululinnun päiväkodin vanhemmat olivat hyvin tyytyväisiä. Vapaata leikkiä ja ohjattua toimintaa koettiin olevan sopivassa suhteessa. Kristillisiin arvoihin kasvattaminen toteutui vastaajien mielestä luontevasti. Eväsreppun päiväkodissa toivottiin hieman monipuolisempaa taidekasvatusta. (KUVIO 4 JA KUVIO 5)



KUVIO 4. Hoitopäivän aikana on sopivasti sekä vapaata leikkiä että ohjattua toimintaa



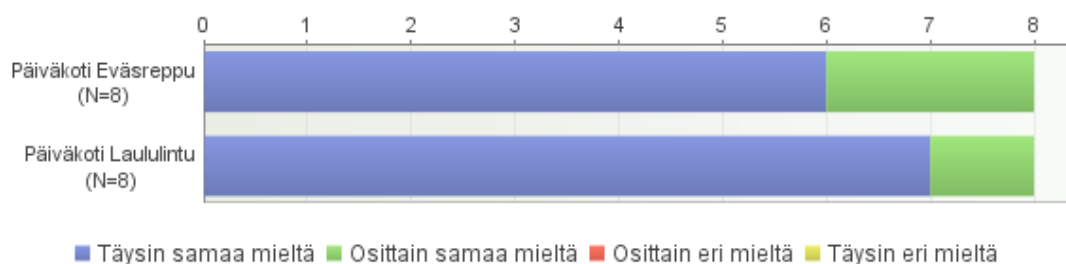
KUVIO 5. Päiväkodin taidekasvatus on monipuolista

Kyselyyn vastanneiden vanhempien lapset viihtyivät hyvin päiväkodissaan. Työntekijät kohtelivat lasta hyvin ja lapsi sai riittävästi aikaa ja huomiota kasvatustajilta. Laululinnun henkilökuntaa kehuistiin erittäin ammattitaitoiseksi ja heihin luotettiin. Joitakin vanhempia molemmissa päiväkodeissa kuitenkin huoletti, että ehtiikö yksi hoitaja huolehtimaan kaikista lapsista, kun joskus yhdellä hoitajalla on niin monta lasta yhtä aikaa vastuullaan.

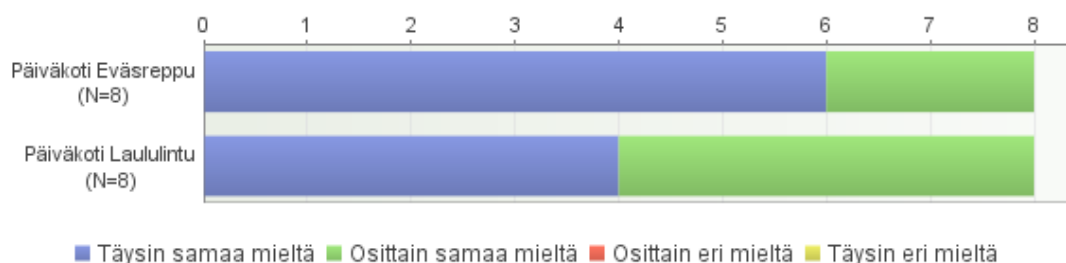
7.3 Yhteistyö henkilökunnan ja vanhempien välillä

Molempien päiväkotien vanhemmat toivoivat enemmän tietoa siitä, kuinka hoitopäivä on sujunut. Kasvatuskumppanuutta toivottiin lisää. Etenkin Laululinnun päiväkodin kohdalla palautetta tuli siitä, että tietoa lapsen päivän kulusta saa vaihtelevasti. Osa koki, että päivän tapahtumista kerrotaan hyvin, mutta osan mielestä ei. Opiskelijat ja vähemmän aikaa olleet hoitajat eivät vanhempien mukaan osanneet kertoa kovin paljoa päivän tapahtumista. Jonkun mielestä päivän aikana sattuneista konfliktitilanteista ei saa tarpeeksi tietoa, jotta niistä voisi keskustella jälkikäteen kotona. Toinen vanhempi taas koki, että tällaisista vai-

keistakin asioista henkilökunta kertoo rehellisesti vanhemmille, mikä lisää luot-
tamusta henkilökuntaan.



KUVIO 6. Lapsi viihtyy päiväkodissa



KUVIO 7. Lapsi saa työntekijöiltä riittävästi aikaa ja huomiota

Sekä Eväsreppun että Laululinnun vanhemmat kokivat, että välillä hoitajia on liian vähän paikalla suhteessa lapsimääriin. Eväsreppun vanhemmilta tuli kritiikkiä henkilökunnan vaihtuvuuteen liittyen.

7.4 Risuja ja ruusuja päiväkodille

Kyselyn viimeisessä osiossa oli tilaa vanhempien vapaalle palautteelle. Tähän osioon tuli hyvin paljon positiivista palautetta. Päiväkotien vakituista henkilökuntaa keuhuttiin ystävällisiksi, hymyileviksi, mahtaviksi, ihaniksi, osaaviksi... Päivittäistä toimintaa keuhuttiin monipuoliseksi ja kehittäväksi. Eväsreppu sai esimerkiksi tällaista palautetta:

Olemme todella tyytyväisiä päiväkodin toimintaan. Päivittäinen ohjelma on sopivan vaihtelevaa, kehittävää eikä meidän mielestä päiväkotilapset tarvitse extremaktiiviteetteja. Retket lähiluontoon ovat piristäviä ja niitä on sopivasti. Lauluja, leikkejä, piirtämistä ja ulkoilua sopivassa suhteessa, niin meidän lapsen kasvoilta loistaa onnellisuus. Kiitos kaikille päiväkodin kasvattajille.

Eväsrepun vanhemmat toivoivat lisää näkyvyyttä päiväkodin johtajalle esimerkiksi osallistumalla vanhempainiltoihin. Henkilökunnan vaihtuvuus ihmetytti ja harmitti.

Laululinnun päiväkoti sai vapaan palautteen kohdalla pelkkää positiivista palautetta. Henkilökuntaa kiitettiin hyvästä ja arvokkaasta työstä sekä lasten ja vanhempien välittävästä kohtaamisesta.

Päiväkodin vakituinen henkilökunta on ihanaa. Kaikki ovat ystävällisiä ja osaavia. Uskon, että he varmasti ajattelevat lasten parasta ja tekevät kaikkensa, että päivät menevät hyvin ja lapsilla on hyvä olla.

Kiitos kaikille hyvästä työstä!

8 POHDINTA

Asiakastyytyväisyyskysely toi päiväkodeille paljon uutta tietoa. Erityistä kiitosta sai vakituinen henkilökunta. Heitä pidettiin ammattitaitoisina ja luotettavina. Kehityskohdat liittyivät tiedon saamiseen lapsen hoitopäivästä. Yksittäiset ihmiset toivoivat esimerkiksi sisustuksen muuttamista sekä päiväkodin johtajan osallistumista toimintaan nykyistä enemmän.

Kyselyn tulokset olivat pääosin samanlaisia kuin edellisessä, vuonna 2013 järjestetyssä kaupungin kyselyssä. Oma kyselyni kuitenkin toi esille uutta ja tarkempaa tietoa vanhemmilta. Huolellisesti juuri näille päiväkodeille laadittu kysely toi esille yksityiskohtaista ja tärkeää tietoa päivähoidon laadusta ja siihen liittyvistä asioista.

Toiminnan tarkastelu on tarpeen, jotta sitä voidaan kehittää. Tein päiväkodille erikseen koosteen kyselyn vastauksista. Vastausten perusteella päiväkotia voi arvioida toimintaansa sekä saada vanhemmilta arvokasta palautetta – sekä kiitosta tehdystä työstä että kehittämisehdotuksia.

Vastausten analysointivaiheessa huomasin kaksi asiaa, jotka kyselyyn olisi voinut muuttaa. Taustatietoja -kohdassa kysyttiin vastaajan sukupuolta, ja vastausvaihtoehtoina oli nainen ja mies. Tähän kohtaan olisi voinut lisätä myös vaihtoehdon molemmat täyttävät kyselyn, sillä jotkut vanhemmista olivat kyselyyn vastanneet yhdessä. Toinen muutettava seikka koski myös vastausvaihtoehtoja. Suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehtoina olivat täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä, täysin eri mieltä sekä ei samaa eikä eri mieltä. Vaihtoehtoja olisi voinut tarkentaa, sillä osittain samaa mieltä ja osittain samaa mieltä -vaihtoehdot tarkoittavat periaatteessa samaa asiaa.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kehitettävänä asiana nousi esille tiedon saaminen lapsen hoitopäivästä. Mahdollinen jatkotutkimusaihe voisi liittyä tiedonkulun kehittämiseen päiväkodin ja kodin välille.

LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti 2009. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Alila, Kirsi 2003. Laadun kehittäminen ja ohjaustoiminta varhaiskasvatuksessa. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003:1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.5.2014.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110991/varhkasvrap.pdf?sequence=1>
- Antila, Tiina 2014. Päiväkodin johtaja, Päiväkoti Eväsreppu. Oulu. Henkilökohtainen tiedonanto. Sähköpostiviestejä ja keskusteluja aikavälillä keuhät 2014–syksy 2014.
- Auta Lasta ry 2014, a. Päiväkoti Eväsreppu. Viitattu 18.9.2015.
<http://www.autalasta.fi/evasreppu.html>
- Auta Lasta ry 2014, b. Päiväkoti Laululintu. Viitattu 18.9.2015.
<http://www.autalasta.fi/laululintu.html>
- Auta Lasta ry 2014, c. Yhdistys. Viitattu 18.9.2015.
<http://www.autalasta.fi/yhdistys.html>
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hujala, Eeva & Fonsén, Elina 2009. Loppuraportti. Johtajuus ja varhaiskasvatuksen laatu -projekti. Tampereen yliopisto: Varhaiskasvatuksen yksikkö. Viitattu 7.9.2014.
<http://www.tsr.fi/tsarchive/files/TietokantaTutkittu/2008/108041Loppuraportti.pdf>
- Janta, Barbara i.a. Caring for children in Europe. How childcare, parental leave and flexible working arrangements interact in Europe. Viitattu 25.10.2015. <http://europa.eu/epic/studies-reports/docs/rr-554-dg-employment-childcare-brief-v-0-16-final.pdf>
- Järvinen, Mervi; Laine, Anne & Hellman-Suominen Kirsi 2009. Varhaiskasvatus- ta ammattitaidolla. Helsinki: Kirjapaja.
- Kananen, Jorma 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118.

- Kansaneläkelaitos 2013. Henkilöasiakkaat. Lapsiperheet. Vanhempainvapaa. Viitattu 10.5.2014. <http://www.kela.fi/vanhempainvapaa>
- Kansaneläkelaitos i.a. Lapsiperheen tuet. Viitattu 25.10.2015. <http://www.kela.fi/lapsiperheet>.
- Karvonen, Juha 2010. Laadunhallinta opetustoimessa ja varhaiskasvatuksessa. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Latvala, Jenni 2011. Laadukasta päiväkotihoidtoa kehittämässä. Vanhempien mielipiteitä päiväkotihoidon kehittämiseen. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 11.5.2014. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36525/Jenni%20Latvala.pdf?sequence=1>
- Lepistö, Pirjo & Salminen, Milla 2012. Päiväkodin asiakastyytyväisyyskysely. Päivähoidon laatu vanhempien näkökulmasta. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosiaalipedagoginen lapsi- ja nuorisotyö. Opinnäytetyö. Viitattu 11.5.2014. http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/44833/Lepisto_Pirjo%20Salminen_Milla.pdf?sequence=1
- McCusker, Kevin 2015. Research using quantitative or mixed methods and choice based on the research. *Perfusion* 30 (7).
- Mäkinen, Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Nevalainen, Erno 2013. ”Tyytyväisiä kokonaisuuteen, tyytymättömiä yksityiskohtiin.” Kyselytutkimus Kemin kaupungin varhaiskasvatuksen laadusta huoltajille. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 11.5.2014. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/66768/OPINNAYTETYO_ERNO_NEVALAINEN_29.11.2013.pdf?sequence=1
- Nummenmaa, Anna Raija 2004. Varhaiskasvatuksen laatu ja sen kehittäminen - yhteistä työtä ja jaettuja merkityksiä. Teoksessa Ruokolainen, Risto & Alila, Kirsi (toim.). Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta, 81–87. Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan ja ohja-

- uksen kehittämishankkeen julkaisu. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6.
- Oulun kaupunki 2013. Sosiaali- ja perhepalvelut. Päivähoito ja esiopetus. Asiakastytyväisyyskysely – päivähoito. Viitattu 10.5.2014.
http://www.ouka.fi/oulu/paivahoito-ja-esiopetus/ajankohtaista/-/asset_publisher/1LKs/content/id/1933257
- Portell, Tuija & Malin, Maili 2007. Taustaa varhaiskasvatuksen laatukatsaukselle. Stakesin työpapereita 9/2007. Helsinki: Stakes. Viitattu 7.9.2014. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76638/T9-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Rissanen, Ulla 2014. Varhaiskasvatusjohtaja. Oulu. Sähköpostiviesti 21.5.2014. Vastaanottaja Heli Kuisma. Tuloste tekijän hallussa.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2002. Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:9. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.5.2014.
<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/varhais2/kasvatus.pdf>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Lapsi- ja perhepolitiikka Suomessa. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 9. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.5.2014.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511570&name=DLFE-25719.pdf
- Stakes 2005. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Sosiaali- ja terveystieteen tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 56. Viitattu 11.5.2014.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77129/Varhaiskasvatussuunnitelmanperusteet.pdf?sequence=1>
- Tuomi & Sarajärvi 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vilka, Hanna i.a. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

LIITTEET

LIITE 1: Saatekirje

Hei Päiväkoti Eväsrepussa/ Päiväkoti Laululinnussa olevan lapsen vanhempi!

Olen Diakonia-ammattikorkeakoulun sosionomi (AMK) -opiskelija ja teen opinnäytetyönäni asiakastytyväisyyskyselyä Päiväkoti Eväsrepussa ja Päiväkoti Laululinnussa olevien lasten vanhemmille. Kyselylomakkeen tarkoituksena on kartoittaa vanhempien mielipiteitä Päiväkoti Eväsrepun/ Päiväkoti Laululinnun toiminnasta. Kysymykset käsittelevät hoitopaikan hakemista, hoidossa aloittamista, päiväkodin toimintaa ja toimintaympäristöä sekä yhteistyötä päiväkodin ja perheiden välillä.

Jokainen vastaus on hyvin tärkeä, jotta päiväkodin toiminnasta saadaan mahdollisimman totuudenmukainen kuva. Vastausten perusteella päiväkodissa voidaan ottaa entistä paremmin huomioon myös vanhempien kokemukset lastensa hoitopaikasta. Kysely auttaa päiväkotia kehittämään toimintaansa.

Vastaaminen tapahtuu **nimettömästi**. Vastaukset kootaan yhteen raportiksi, joka lähetetään Päiväkoti Eväsrepun/ Päiväkoti Laululinnun johtajalle. Raportin tulokset myös opinnäytetyössäni. Raportin perusteella ketään kyselyyn vastannutta ei pysty tunnistamaan.

Mikäli teillä on kysyttävää kyselyyn liittyen, ottakaa yhteys allekirjoittaneeseen. Kysely on avoinna **30.4.2015** saakka. Kyselyyn pääsette vastaamaan viestin lopussa olevan linkin kautta.

Kiitos yhteistyöstä!

Terveisin,

Heli Kuisma

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosionomi (AMK) -opiskelija

s-posti: heli.kuisma@student.diak.fi

Tästä kyselyyn: <https://www.webropolsurveys.com/S/C934CFCFA3E8EC28.par>

LIITE 2: Tyytyväisyyskysely lasten vanhemmille

Kysely Auta Lasta ry:n päiväkodeissa olevien lasten vanhemmille

Taustatietoja

1. Vastaaajan sukupuoli

- Nainen
 Mies

2. Lapsen/ lasten päiväkoti *

- Päiväkoti Eväsreppu
 Päiväkoti Laululintu

3. Päiväkodissa olevan lapsen ikä/ päiväkodissa olevien lasten iät

(Sivu 1 / 6)

Kysely Auta Lasta ry:n päiväkodeissa olevien lasten vanhemmille

4. Hoitopaikan hakeminen ja hoidon aloittaminen

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä
Lapselle/lapsille saatiin toiveiden mukainen päivähoitopaikka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoitopaikan hakemiseen liittyvä tiedonanto (palveluseteli, hoitopaikan saaminen ym.) oli riittävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoitopaikkaan tutustuminen järjestettiin hyvin hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päivähoidon aloittaminen sujui hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Perustelkaa vastauksenne tässä erityisesti, jos valitsitte johonkin kysymykseen vastausvaihtoehdon "Osittain eri mieltä" tai "Täysin eri mieltä". Tähän voitte kirjoittaa myös muita hoitopaikan hakemiseen tai hoidon aloitukseen liittyviä kommentteja.

Kysely Auta Lasta ry:n päiväkodeissa olevien lasten vanhemmille

6. Päiväkotiympäristö ja toiminta

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä
Päiväkodissa tarjoiltu ruoka on ravitsevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päiväkodissa tarjoiltu ruoka on monipuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päiväkodin tilat ovat viihtyisät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päiväkodin tilat ovat leikin kannalta monipuoliset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päiväkodin tilat ovat turvalliset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoitopäivän aikana on sopivasti sekä vapaata leikkiä että ohjattua toimintaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päiväkodin taidekasvatus on monipuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kristillisiin arvoihin kasvattaminen toteutuu päiväkotiarjessa luontevasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsi viihtyy päiväkodissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsen kasvua ja oppimista tuetaan yksilöllisen varhaiskasvatussuunnitelman mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsi saa työntekijöiltä riittävästi aikaa ja huomiota	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijät kohtelevat lasta hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsiryhmät ovat sopivan kokoisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsiryhmien rakenne on sopiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Perustelkaa vastauksenne tässä erityisesti, jos valitsitte johonkin kysymykseen vastausvaihtoehdon "Osittain eri mieltä" tai "Täysin eri mieltä". Tähän voitte myös kirjoittaa muita päiväkodin toimintaan liittyviä kommentteja ja mielipiteitä.

Kysely Auta Lasta ry:n päiväkodeissa olevien lasten vanhemmille

8. Yhteistyö henkilökunnan ja vanhempien välillä

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä
Henkilökuntaa on riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kasvatuksellisiin kysymyksiin saa tarvittaessa tukea ja neuvoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsen päivän kulusta saa riittävästi tietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonkulku päiväkodin ja vanhempien vanhempien välillä on sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajankohtaisista asioista tiedotetaan ajoissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Perustelkaa vastauksenne tässä erityisesti, jos valitsitte johonkin kysymykseen vastausvaihtoehdon "Osittain eri mieltä" tai "Täysin eri mieltä". Tähän voitte kirjoittaa myös muita yhteistyöhön tai henkilökuntaan liittyviä kommentteja ja mielipiteitä.

Kysely Auta Lasta ry:n päiväkodeissa olevien lasten vanhemmille

10. Risuja ja ruusuja päiväkodille

(Sivu 5 / 6)

