

Mirva Jaakonaho

VARHAISKASVATUKSEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Huoltajien tyytyväisyys varhaiskasvatuspalveluihin Haapajärvellä

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma
Marraskuu 2018**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Marraskuu 2018	Tekijä/tekijät Mirva Jaakonaho
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn nimi VARHAISKASVATUKSEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY. Huoltajien tyytyväisyys varhaiskasvatuspalveluihin Haapajärvellä		
Työn ohjaaja Leena Raudaskoski		Sivumäärä 52 + 2
Työelämäohjaaja Minna Hattunen		
<p>Huoltajilta tuleva palaute on erittäin tärkeää, jotta varhaiskasvatuspalveluiden toteutumista ja toimivuutta voidaan tarkastella. Palautteen myötä voidaan tarkastella omia toimintatapoja, kehittää niitä tai jopa luoda uusia tapoja toimia.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella kyselylomake ja toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely niille huoltajille, joilla oli lapsia varhaiskasvatuksessa Haapajärvellä. Kyselyn avulla selvitettiin huoltajien tyytyväisyyttä varhaiskasvatuspalveluihin. Samalla selvitettiin, mitä varhaiskasvatuksessa tulisi kehittää. Opinnäytetyössä haettiin vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kuinka tyytyväisiä huoltajat ovat varhaiskasvatuksen palveluihin Haapajärvellä? 2. Mitä kehitettävää varhaiskasvatuksen palveluissa olisi kyselyn vastausten perusteella? <p>Kysely toteutettiin Haapajärvellä ensimmäistä kertaa sähköisesti. Kyselyn toteutuksessa käytettiin Google Forms -sovellusta ja huoltajat pääsivät vastaamaan kyselyyn sähköpostin kautta. Kyselystä saatu aineisto analysoitiin määrällisiä menetelmiä käyttäen.</p> <p>Kyselyn tuloksista selvisi, että huoltajat olivat tyytyväisiä kunnan varhaiskasvatuspalveluihin. Tuloksista kehittämisen kohteiksi nousivat tiedonsaannin lisääminen lapsen varhaiskasvatuspaikan hakuvaiheessa, tiedottaminen sekä vanhempien osallisuuden lisääminen. Vastauksista saatiin myös konkreettisia kehitysideoita. Päikky-sovellus jakoi vahvasti mielipiteitä ja siihen tyytymättömiä oli eniten. Kyselyn tulokset julkistettiin huoltajille ja henkilöstölle.</p> <p>Tärkeää olisi saada huoltajat osallistumaan varhaiskasvatuspalveluiden toimintaan ja sen arviointiin. Asiakastyytyväisyyskysely on yksi hyvä arviointi keino. Kysely tulisi toteuttaa säännöllisesti. Haapajärven kunnalle jäi tästä opinnäytetyöstä kyselylomakepohja, jota voidaan käyttää tulevissa kyselyissä.</p>		
Asiasanat Arviointi, asiakastyytyväisyys, laatu, osallisuus, varhaiskasvatus		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date November 2018	Author Mirva Jaakonaho
Degree programme Degree programme of Social Service		
Name of thesis CUSTOMER SATISFACTION SURVEY IN THE EARLY CHILDHOOD EDUCATION. Custodian`s satisfact on to the early childhood education services		
Instructor Leena Raudaskoski	Pages 52 + 2	
Supervisor Minna Hattunen		
<p>Feedback from the custodians is very important when evaluation the realization and functionality of early childhood education services. Feedback allows one to view one`s own ways of working, develop them or even create new ways to act.</p> <p>The aim of this thesis was to create a questionnaire and execute a customer satisfaction survey to the custodians of children in the early childhood education. The questionnaire was used to find out how satisfied the custodians were with the early childhood education services. At the same time, it was studied what should be developed in the early childhood education. The thesis aimed at finding answers to the following research questions:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. How satisfied are the custodians with the early childhood education services at Haapajärvi? 2. What are the things to develop in the early childhood education on the basis of the answers? <p>The survey was conducted in Haapajärvi for the first time electronically. The questionnaire was carried out using the Google Forms application and the custodians were able to respond to the questionnaire via e-mail. The data from the survey were analyzed using quantitative methods.</p> <p>The results of the survey showed that the custodians were satisfied with the early childhood education services in Haapajärvi. As aspects that would need development, the custodians mentioned information, parental involvement and information when the custodians are applying for a place in early education place to their child. The Päikky application strongly shared the opinions and was the thing the respondents were most dissatisfied with. The results of the survey were published to the custodians and the staff.</p> <p>It would be very important to have custodians participate in the activities of early childhood education and in evaluating them. Customer Satisfaction Survey is one good assessment tool. The survey should be conducted on a regular basis. The questionnaire template drawn up in this thesis was left to the municipality of Haapajärvi to be used in future surveys.</p>		

ABSTRACT

Key words

Assessment, customer satisfaction, quality, inclusion, early childhood education

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	3
2 VARHAISKASVATUSTA OHJAAVAT ASIAKIRJAT	6
2.1 YK:n lapsen oikeuksien sopimus	6
2.2 Varhaiskasvatuslaki	7
2.3 Varhaiskasvatussuunnitelmat	10
3 LAADUKAS VARHAISKASVATUS	13
3.1 Laatu varhaiskasvatuksessa	13
3.2 Varhaiskasvatuksen laadun arviointi	16
3.3 Kodin ja varhaiskasvatuksen yhteistyö	20
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
4.1 Työn tausta ja tavoite	22
4.2 Haapajärven varhaiskasvatus tutkimusympäristönä	23
4.3 Varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely	25
4.4 Kyselyn toteutus ja aineiston kerääminen	26
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	30
5.1 Asiakastyytyväisyyskyselystä saadut tulokset ja niiden analysointi	30
5.1.1 Perustietoja vastaajasta ja perheestä	30
5.1.2 Varhaiskasvatuspaikka ja sisarusten sijoittuminen	31
5.1.3 Lapsen varhaiskasvatuspaikan hakeminen	32
5.1.4 Lapsen varhaiskasvatuksen aloittaminen	34
5.1.5 Lapsen kohtaaminen ja huomioiminen yksilönä	35
5.1.6 Vanhempien osallisuus	38
5.1.7 Viestintä ja Päikky	40
5.1.8 Yleisarvosana varhaiskasvatukselle	43
5.2 Tuloksien hyödyntäminen käytännön toiminnassa	44
6 POHDINTAA	46
LÄHTEET	50
LIITTEET	
LIITE 1	
LIITE 2	
KUVIOT	
KUVIO 1. Laadun rakennetekijät ja laadun prosessitekijät	14
KUVIO 2. Jatkuvan kehittämisen ja arvioinnin prosessi	18
KUVIO 3. Vanhempien osallisuus	39
KUVAT	
KUVA 1. Kyselylomakkeen värimaailma	28

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Varhaiskasvatuspaikan hakeminen.....	33
TAULUKKO 2. Varhaiskasvatuksen aloittaminen.....	35
TAULUKKO 3. Lapsen kohtaaminen ja huomioiminen yksilönä.....	37
TAULUKKO 4. Päikky.....	41
TAULUKKO 5. Viestintä.....	41

1 JOHDANTO

Varhaiskasvatus on historiansa aikana muuttunut hyväntekeväisyytenä tehdystä köyhäinapu-toiminnasta päiväkotitoiminnaksi. Juuret ulottuvat 1800-luvulle, jolloin nopeasti etenevä teollis-tuminen synnytti kaupunkeihin työväestöä, jolla oli tarve saada lapsille hoitoa työpäivän ajaksi. Suomessa pikkulastenkouluja perustettiin 1840- ja 1850-luvuilla ja varsinaisena lastentarha-työn alkuna pidetään 1888 perustettua kansanlastentarhaa. (Hujala, Nivala, Parrila & Puroila 2007, 99-100.) Oikeastaan vasta 1990-luvulla alettiin päivähoitoa tarkastella lapsen kehitystä ja oppimista tukevana varhaiskasvatuksena. Tiedon lisääntyminen varhaiskasvatuksesta on lisännyt myös laatuasioihin kiinnitettävää huomiota. (Parrila & Fonsèn 2016, 171.)

Vuonna 2017 varhaiskasvatukseen osallistui Suomessa 1–6 vuotiaista lapsista noin 71 prosenttia. Alle yksivuotiaat ovat pääsääntöisesti vielä kotihoidossa, kun taas viisivuotiaista varhaiskasvatuksen piirissä oli 85,8 prosenttia. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2017.) Aivan kuten monessa muussakin maassa, myös Suomessa panostetaan nyt varhaiskasvatuksen kehittämiseen ja varhaiskasvatuksen laatua halutaan parantaa (Puroila & Kinnunen 2017, 21). Varhaiskasvatuksen arviointiin ja kehitystyöhön on olemassa monia menetelmiä, kuten varhaiskasvatussuunnitelmaan liittyvät keskustelut, vanhempainillat sekä kaikki päivittäiset kohtaami-set ja keskustelut. Yksi menetelmä on palautteen kerääminen kyselyllä.

Keväällä 2018 suoritin opintoihini kuuluvan kehittämistyönharjoittelun Haapajärven varhaiskasvatuksen palvelutoimistolla ja siellä aloin työstämään huoltajille toteutettavaa asiakastyytyväisyyskyselyä. Samalla sovimme harjoittelun ohjaajan kanssa, että voin tehdä aiheesta myös opinnäytetyön. Edellinen kysely oli toteutettu kaksi vuotta aikaisemmin vuonna 2016, joten uudelle asiakastyytyväisyyskyselylle oli tarvetta. Kyselyn pohjana olivat varhaiskasvatuslaki, varhaiskasvatussuunnitelma ja Haapajärven kaupungin oma varhaiskasvatussuunnitelma.

Sosiaalinen media on tullut vahvasti osaksi arkeamme ja sitä käytetään yhä enemmän hyödyksi myös tutkimuskäytössä. Erilaisia tutkimuskyselyjä tehdään aina vain enemmän sähköisesti, vaikka toki perinteisemmät paperiset kyselylomakkeet ovat edelleen käytettyjä. Postikyselyiden vastausprosentit ovat pienentyneet, mutta verkkokyselyiden vastausprosentit ovat nousseet. (Perkkilä & Valli 2018, 117.) Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin nyt ensimmäistä kertaa Haapajärven varhaiskasvatuksessa kokonaisuudessaan sähköisessä muodossa ja sii-

hen pääsivät vastaamaan kaikki ne huoltajat, joilla tuolloin oli lapsia varhaiskasvatuksen piirissä. Tämä työ rajattiin koskemaan ainoastaan lasten huoltajien tyytyväisyyttä varhaiskasvatuspalveluihin. Kysely toteutettiin sähköisellä kyselyohjelmalla Google Formsilla. Kyselyn lähetyspäivänä varhaiskasvatuksen piirissä oli yhteensä 246 lasta. Kysely lähetettiin yhteensä 178 perheelle ja vastauksia saatiin 95 perheeltä. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentiksi muodostui 53 %. Kysely toteutettiin aikavälillä 13.-27.4.2018.

Kyselyssä oli sekä monivalintakysymyksiä, että avoimia kysymyksiä, joihin huoltaja sai vastata omin sanoin. Kysymykset koskivat vastaajien taustatietoja, varhaiskasvatuspaikkaa ja sen hakemista, hoidon aloittamista, lapsen kohtaamista ja huomioimista yksilönä, vanhempien osallisuutta sekä kodin ja varhaiskasvatuksen välistä viestintää. Kyselyssä oli yhteensä 21 kysymystä, joista monivalintakysymyksiä oli 14 ja avoimia kysymyksiä 7. Monivalintakysymykset mukailivat Likertin asteikkoa ja ne sisälsivät aina viisi eri väittämää, jotka olivat erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, en osaa sanoa, tyytymätön ja erittäin tyytymätön.

Opinnäytetyöni oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa selitetään ilmiöitä ja asioita numeraalisesti, teknisesti ja kausaalisesti (Vilka 2015, 225). Opinnäytetyöni sisältää jonkin verran myös kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen piirteitä, koska kyselyssä oli myös avokysymyksiä. Kyselylomake on yleisin kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä käytetty aineiston keräämisen tapa (Vilka 2015, 94). Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä huoltajat ovat varhaiskasvatuksen palveluihin Haapajärvellä ja mitä kehityskohteita vastauksista nousee. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsiteltiin ja koottiin luottamuksellisesti. Huoltavat vastasivat kyselyyn nimettöminä, eikä heidän henkilötietojään kerätty.

Opinnäytetyössä haettiin vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Kuinka tyytyväisiä huoltajat ovat varhaiskasvatuksen palveluihin Haapajärvellä?
2. Mitä kehitettävää varhaiskasvatuksen palveluissa olisi kyselyn vastausten perusteella?

Opinnäytetyössäni merkittäviä lähteitä olivat Varhaiskasvatuslaki 540/2018 ja Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, koska ne ovat merkittävä osa varhaiskasvatusta. Teoriaosuudessa käsittelen näiden lisäksi myös YK:n lapsen oikeuksien sopimusta, varhaiskasvatuksen laatua ja sen arviointia sekä kodin ja varhaiskasvatuksen välistä yhteistyötä. Merkittävimpiä lähteitä varsinkin laatuun ja sen arviointiin olivat myös Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen (Karvi) julkaisut. Tärkeänä asiana nostan esiin myös huoltajien osallisuuden ja sen merkityksen varhaiskasvatuspalveluissa.

2 VARHAISKASVATUSTA OHJAAVAT ASIAKIRJAT

Varhaiskasvatus on kokonaisuus, johon kuuluu lapsen tavoitteellista ja suunnitelmallista kasvatusta, opetusta ja hoitoa ja siinä painottuu erityisesti pedagogiikka (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, 2 §). Varhaiskasvatus on palvelu, jonka tarkoitus on edistää lasten tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä ehkäistä syrjäytymistä. Lapsen varhaiskasvatuksen piirissä oppimat tiedot ja taidot vahvistavat hänen osallisuuttaan ja aktiivista toimimista yhteiskunnassa. Samalla varhaiskasvatus mahdollistaa huoltajien osallistumisen työelämään ja opiskeluun ja auttaa vanhempia kasvatustyössä. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 14.) Suomalaisessa yhteiskunnassa varhaiskasvatusta ohjaavat lait, asetukset sekä linjaukset. Voidaan katsoa, että ne antavat perustan niin varhaiskasvatuksen toiminnalle kuin myös sen arvioinnille. (Hujala, Nivala, Parrila & Puroila 2007, 160.) Kansainvälisellä tasolla ovat YK, Taloudellisen kehityksen ja yhteistyön järjestö OECD (Organisation for Economic Cooperation and Development) sekä EU laatineet useita varhaiskasvatusta ja sen laadukasta järjestämistä koskevia suosituksia, jotka otetaan huomioon tietenkin myös Suomessa (Karila 2016, 21). Seuraavassa käsittelem vähän tarkemmin YK:n lapsen oikeuksien sopimusta, varhaiskasvatuslakia sekä varhaiskasvatussuunnitelmia.

2.1 YK:n lapsen oikeuksien sopimus

Lasten oikeudet on kirjattu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen, joka on valtioita sitova ihmisoikeussopimus. Sopimus koskee kaikkia alle 18-vuotiaita lapsia ja se luettelee lapsille kuuluvat ihmisoikeudet ja velvoittaa valtiota toteuttamaan ne. Sopimus on hyväksytty YK:ssa 20.11.1989 ja Suomessa se tuli voimaan 1991. (Unicef 2018.) Lapsen oikeuksien sopimus on kaikkein voimaansaattetuin ihmisoikeussopimus maailmassa. Sopimuksessa on samoja asioita kuin muissakin ihmisoikeussopimuksissa, mutta siinä on myös paljon lapsia koskevia oikeuksia. YK:n lapsen oikeuksien komitea on nimennyt sopimuksesta neljä yleistä periaatetta ja ne tulee ottaa huomioon kaikissa sopimuskohtien tulkinnoissa. Nämä neljä yleisperiaatetta ovat:

1. Syrjimättömyys
2. Lapsen edun huomioiminen
3. Oikeus elämään ja kehittymiseen
4. Lapsen näkemysten kunnioittaminen. (Lapsen oikeudet 2018.)

Nämä neljä yleistä periaatetta ovat erityisen tärkeitä, kun määritellään lapsen etua. Tärkeä osa lapsen edun määrittelyä ovat lasten omat mielipiteet, näkemykset ja kokemukset. Lapsen oikeuksien komitea valvoo sopimuksen täytäntöönpanoa ja sopimusvaltiot raportoivat sille toimenpiteistään sopimukseen liittyen. (Lapsen oikeudet 2018.) Komitea on huomauttanut Suomea kuntapalveluiden laadun epätasaisuudesta (Aula & Kiili, 2011, 6).

Suomessa lainsäädäntö vastaa hyvin sopimuksen velvoitteista. Suomen vahvuutena ovat kattava päivähoito ja hyvä peruskoulu. Eniten sopimus on Suomessa vaikuttanut lasten osallisuuden vahvistumiseen ja mielipiteen ilmaisemisen oikeuteen. (Aula & Kiili, 2011, 6.) Lapsen oikeuksien sopimusta voidaan pitää pohjana kaikelle lasten kanssa tehtävälle työlle. Varhaiskasvatuksen puolella painotetaan kaikkia näitä neljää yleistä periaatetta lapsen edun ollessa keskiössä. Kaikissa lasta koskevissa päätöksissä täytyy huomioida lapsen etu. Jokaisella lapsella on oikeus tulla kuulluksi, nähdyksi, ymmärretyksi ja otetuksi huomioon omana itsenään ja yhteisön jäsenenä (Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila, Repo, Salminen, Sulonen & Vlasov 2018, 42).

2.2 Varhaiskasvatuslaki

Lasten päivähoitoa (36/1973) koskevaa lakia on uudistettu vähitellen. Laki lasten päivähoitosta muuttui 1.8.2015 varhaiskasvatuslaiksi, jossa lapsen varhaiskasvatus määriteltiin

lapsen suunnitelmalliseksi ja tavoitteelliseksi kasvatuksen, opetuksen ja hoidon muodostamaksi kokonaisuudeksi, jossa painottuu erityisesti pedagogiikka. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, § 2.)

Lisää muutoksia tuli voimaan 1.8.2016, jolloin subjektiivista varhaiskasvatusoikeutta rajattiin 20 viikkotuntiin ja yli 3-vuotiaiden ryhmissä olevien lasten ja aikuisten suhdelukua nostettiin niin, että yhtä aikuista kohti lapsia saa olla kahdeksan. (Puroila & Kinnunen 2017,2.) Uusin varhaiskasvatuslaki astui voimaan 1.9.2018. Uusi laki nostaa päiväkotien henkilöstön koulutustasoa ja selkiyttää tehtävänimikkeitä. Tämä vahvistaa pedagogiikkaa ja varhaiskasvatuksen laatua. Uusi laki säätää kelpoisuusvaatimukset varhaiskasvatuksen opettajan, varhaiskasvatuksen erityisopettajan, varhaiskasvatuksen sosionomin, varhaiskasvatuksen lastenhoitajan ja päiväkodin tehtäviin. (Opetusalan ammattijärjestö 2018.)

Kunnan tehtävänä on järjestää lasten varhaiskasvatus sisällöltään sellaisena ja sen laajuisena kuin varhaiskasvatuslaissa määritellään. Varhaiskasvatusta järjestetään päiväkodissa, perhepäivähoidossa tai muunlaisena varhaiskasvatuksena. Varhaiskasvatuksen tulee olla suunnitelmallista ja tavoitteellista. Sen tulee olla kasvatuksen, opetuksen ja hoidon muodostama kokonaisuus, jossa painottuu erityisesti pedagogiikka. Varhaiskasvatuksen piiriin kuuluvat ne lapset, jotka eivät vielä ole oppivelvollisuuden piirissä, poikkeuksena kuitenkin tästä vanhemmat lapset, jotka erityisten olosuhteiden takia tarvitsevat varhaiskasvatusta. Varhaiskasvatus on pyrittävä järjestämään niin, että se tarjoaa lapsen hoidolle ja kasvatukselle sopivan hoitopaikan. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018.)

Kunta voi järjestää lasten varhaiskasvatuksen joko kokonaan itse tai yhteistyössä jonkin toisen kunnan kanssa. Kunta voi olla myös osa kuntayhtymää tai hankkia palveluita joltakin muulta taholta. Hankittaessa palveluita muualta on kunnan varmistuttava siitä, että palvelut ovat kunnalta edellytettävää tasoa. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, § 5.) Haapajärven kunta järjestää varhaiskasvatuksen palvelut kokonaan itse, eikä yksityisiä palveluntarjoajia ole kunnan alueella.

Kunnan on järjestettävä varhaiskasvatusta siinä määrin ja sellaisin toimintamuodoin, kuin sille kunnan alueella on tarvetta. Kunnan tehtävänä on myös huolehtia siitä, että varhaiskasvatuksen palveluita pystytään tarjoamaan lapsen äidinkielenä olevana suomen-, ruotsin-, tai saamenkielellä. Kunnan on tarjottava varhaiskasvatusta kokopäiväisesti, mikäli lapsen huoltajat työskentelevät, toimivat yrittäjänä tai opiskelevat kokopäiväisesti. Tämän lisäksi kokopäiväistä varhaiskasvatusta täytyy pystyä tarjoamaan siinä tapauksessa, että se on tarpeen lapsen kehityksen, tuen tarpeen tai perheen olosuhteiden takia. Tässä tapauksessa otetaan huomioon lapsen etu ja lapsen hyötyminen varhaiskasvatuksesta. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, § 8 & § 12.)

Hoitopaikassa tulee olla tarvittava määrä henkilöstöä, jotta varhaiskasvatukselle säädetyt tavoitteet voidaan saavuttaa. Henkilöstömitoitusta tulee noudattaa ja hoitopaikan ryhmässä saa olla yhtä aikaa läsnä korkeintaan kolmea työntekijää vastaava määrä. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, § 35.) Tämä tarkoittaa alle 3-vuotiaiden ryhmässä korkeintaan 12 lasta ja yli 3-vuotiaiden ryhmässä korkeintaan 24 lasta. Haapajärvellä on kuitenkin pääosin pystytty pitämään lasten määrä isompienkin ryhmässä alle 24 lapsen.

Lapsen varhaiskasvatusta suunniteltaessa ja toteutettaessa on selvitettävä ja otettava huomioon myös lapsen oma mielipide, hänen ikätasonsa ja kehityksensä. Lapsen huoltajille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lapsen varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Huoltajille on annettava myös mahdollisuus päästä arvioimaan toimintaa. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, § 20.) Varhaiskasvatuksen yleinen suunnittelu, ohjaus ja valvonta kuuluvat opetus- ja kulttuuriministeriölle. Aluehallintovirasto hoitaa näitä tehtäviä omalla toimialueellaan. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto ohjaa aluevirastojen toimintaa sekä ohjaa ja valvoo varhaiskasvatusta varsinkin silloin, kun kysymyksessä ovat esimerkiksi koko maata koskevat asiat. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, § 51.)

Varhaiskasvatusta koskevaa lainsäädäntöä on muutettu viime vuosina useampaan kertaan ja sen vaikutusta varhaiskasvatukseen on tämän takia selvitetty ja seurattu erilaisin selvityksin. Oulun yliopiston tekemän selvityksen mukaan vuoden 2015 lainsäädännön muutokset ovat vaikuttaneet siihen, että nykyisin tarjotaan laadukkaampaa varhaiskasvatusta. Varhaiskasvatus on entistä suunnitelmallisempaa ja monipuolisempaa ja siinä korostuu yhä enemmän pedagogiikka. Samalla myös lapsen osallisuus, oikeudet ja etu ovat keskiössä. Toisaalta vuoden 2016 uudistukset ovat tietyissä paikoissa aiheuttanut sen, että lapsiryhmien koko on kasvanut ja työntekijät kokevat, etteivät pysty huomioimaan yksilöitä tarpeeksi. Työntekijät olivat selvityksen mukaan myös sitä mieltä, että melu, levottomuus, tilojen ahtautek ja vaaratilanteet ovat lisääntyneet. Vanhempien kokemusten mukaan lasten keskinäiset suhteet ovat kärsineet tästä, samoin kuin lasten ja perheiden tasavertaisuus. (Puroila & Kinnunen 2017, 2.) Nähtäväksi jääkin, millaisia muutoksia uusin, 1.9.2018 voimaan tullut laki tuo mukanaan.

Lainsäädännön muutokset ja uudistuneet tavoitteet ovat selvitysten mukaan tuoneet haasteita kaikkiin varhaiskasvatuksen eri muotoihin. Selvitysten mukaan asia koetaan niin, että päiväkohteissa uudet tavoitteet täyttyvät helpommin kuin taas esimerkiksi perhepäivähoitajien kotona tapahtuvassa hoidossa se voi olla haastavampaa. (Puroila & Kinnunen 2017, 39.) Laki haastaa uudenlaisten kumppanuus-, yhteistyö- ja osallisuuskäytäntöjen kehittämiseen ja suunnitteluun. Tässä käytäntöjen kehityksessä on vanhempien osallisuus merkittävässä asemassa. Hyvä esimerkki voi olla vaikka paikallisen tai jopa yksikkö tason varhaiskasvatussuunnitelman laadinta. (Karila 2016, 41.)

2.3 Varhaiskasvatussuunnitelmat

Varhaiskasvatussuunnitelmat ovat kolmitasoinen kokonaisuus, johon kuuluu valtakunnalliset varhaiskasvatussuunnitelman perusteet, paikalliset varhaiskasvatussuunnitelmat ja jokaisen lapsen oma varhaiskasvatussuunnitelma. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden tehtävänä on tukea ja ohjata varhaiskasvatuksen järjestämistä, kehittämistä ja sen toteuttamista käytännössä. Ne myös edistävät laadukkaan ja yhdenvertaisen varhaiskasvatuksen toteutumista koko Suomessa. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa myös määrätään varhaiskasvatuksen keskeisestä sisällöstä ja tavoitteista, varhaiskasvatuksen järjestäjien ja lasten huoltajien välistä yhteistyöstä, monialaisesta yhteistyöstä ja myös yksittäisen lapsen varhaiskasvatussuunnitelman sisällöstä. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 8.)

Haapajärvellä on oma paikallinen varhaiskasvatussuunnitelmansa, joka koskee kaikkia kunnan alueen varhaiskasvatussyksiköitä sekä kotona työskenteleviä perhepäivähoitajia. Paikallinen varhaiskasvatussuunnitelma laaditaan valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden pohjalta ja niissä otetaan huomioon varhaiskasvatuksen järjestämisen kannalta merkittäviä valtakunnallisia perusteita täydentäviä seikkoja (Varhaiskasvatulaki 540/2018, § 22). Paikallinen varhaiskasvatussuunnitelma on velvoittava ja myös sitä tulee arvioida ja kehittää (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 9). Asiakastyytyväisyyskyselyä toteutettaessa otettiin huomioon paikallisessa varhaiskasvatussuunnitelmassa esiin nostettuja asioita. Haapajärven varhaiskasvatussuunnitelmassa nostetaan esiin esimerkiksi huoltajien kanssa tehtävän yhteistyön tärkeys varhaiskasvatuksessa (Haapajärven kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma, 2017, 8). Tämä näkyy myös asiakastyytyväisyyskyselyssä, jossa haluttiin selvittää myös huoltajien tyytyväisyys yhteistyön onnistumiseen.

Paikallinen varhaiskasvatussuunnitelma on myös merkittävä työväline, jolla saadaan lisättyä vanhempien osallisuutta. Sen tekemiseen tulisi ottaa myös lapset ja vanhemmat mukaan. Parhaimmillaan suunnittelutyöstä voi tulla yhteinen prosessi, joka vahvistaa avointa, vuorovaikutteista ja yhteisöllistä kulttuuria. (Heinonen, Iivonen, Korhonen, Lahtinen, Muuronen, Semi & Siimes 2016, 230-231.)

Varhaiskasvatuksen piirissä olevalle lapselle on tehtävä oma henkilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma (vasu), jota tulee tarkistaa vähintään vuosittain. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan kirjataan tavoitteet sekä toimenpiteet tavoitteiden toteuttamiseksi. Suunnitelmaan

kirjataan myös lapsen mahdollinen tuen tarve, tukitoimenpiteet ja niiden toteuttaminen. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelma tehdään yhteistyössä lapsen huoltajien ja henkilöstön kanssa ja mukana voivat olla myös muut tarvittavat tahot, kuten esimerkiksi lapsen kehitystä tukevat asiantuntijat. Varhaiskasvatussuunnitelman laatii varhaiskasvatuksen opettajan kelpoisuuden omaava työntekijä. Aikuisten lisäksi myös lapsen oma mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon varhaiskasvatussuunnitelmaa laatiessa. (Varhaiskasvatustilaki 540/2018, § 23.)

Lapsen oikeus on tulla kuulluksi ja olla osallisena omaan elämäänsä vaikuttavissa asioissa. Varhaiskasvatuksessa kunnioitetaan näitä keskeisiä periaatteita ja tuetaan lasta osallistumaan ja vaikuttamaan sekä kannustetaan oma-aloitteisuuteen. Lapset yhdessä henkilöstön kanssa suunnittelevat, toteuttavat ja arvioivat varhaiskasvatuksen toimintaa. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 18.) Lapsen osallisuus ja oikeus olla mukana vaikuttamassa asioihin muodostaa perustan henkilöstön toiminnalle. Tavoitteelliseen toimintaan täytyy jättää tilaa myös lasten aloitteille ja heidän kiinnostuksensa kohteille. (Karila ym. 2018, 24.)

Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman perusajatus on lapsen etu ja lapsen tarpeet. Suunnitelmassa tulee huomioida lapsen kielellinen ja katsomuksellinen tausta ja niiden vaikutus lapsen varhaiskasvatukseen. Suunnitelmaa tehdessä kuvataan lapsen osaamista sekä hänen vahvuuksiaan, kiinnostuksen kohteitaan ja erilaisia yksilöllisiä tarpeitaan. Tärkeää on, että lapsen varhaiskasvatussuunnitelmassa yhdistyvät sekä lapsen huoltajien että myös henkilöstön näkemykset lapsesta ja hänen kehityksestään, oppimisestaan ja ryhmässä toimimisestaan. Yksi tärkeä välineenä tässä on pedagoginen dokumentointi, joka on keskeinen työmenetelmä varhaiskasvatuksen toteuttamisessa, suunnittelussa, arvioimisessa ja kehittämisenä. Pedagoginen dokumentointi tuottaa monipuolista ja konkreettista tietoa lapsesta sekä lapsiryhmästä esimerkiksi valokuvien ja henkilöstön havaintojen avulla. Se tekee lapsen tiedot, taidot, kiinnostuksen kohteet ja tarpeet näkyviksi. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016, 10, 26.) Pedagoginen dokumentointi on nostettu Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa yhdeksi tärkeäksi kehityskohteeksi. Oikein toteutettuna dokumentointi voi edistää varhaiskasvatuksen laatua. (Helenius & Lumme 2018, 149.)

Arviointi on kaiken kehittämisen ja oppimisen perusta. Sen kautta saadaan perusteltu kuva siitä, mitä omassa toiminnassa tulisi kehittää ja mitkä ovat toiminnan vahvuuksia. Ilman arviointia voivat suunnitelmiin kirjatut asiat jäädä pelkiksi sanoiksi. Arviointi auttaa tarkastelemaan

ja toteuttamaan varhaiskasvatussuunnitelmaan kirjattuja asioita. Tämän lisäksi arvioinnin tulisi olla säännöllistä sekä oma-aloitteista ja suunnitelmallista. (Parrila & Fonsèn 2016, 91.)

3 LAADUKAS VARHAISKASVATUS

Varhaiskasvatustaki takaa alle kouluikäisille lapsille oikeuden kunnalliseen varhaiskasvatukseen, mutta laadunhallinnalla ja sen kehittämisellä tulisi myös taata lapselle oikeus laadultaan korkeatasoiseen varhaiskasvatukseen. Toiminnan arviointi on yksi laatua parantava keino. (Alila & Ruokolainen 2004, 11.) Seuraavassa käsitellään varhaiskasvatuksen laatua, arviointia sekä kodin ja varhaiskasvatuspaikan välistä yhteistyötä.

3.1 Laatu varhaiskasvatuksessa

Laadun määrittäminen varhaiskasvatuksessa on kaiken kaikkiaan haasteellista. Jokaisella voi olla erilainen käsitys laadusta riippuen omista arvoista, näkemyksistä ja mielipiteistä. Laatua voidaan käsitellä monella eri tavalla. Sillä voidaan kuvailla jotakin asiaa tai se voi tarkoittaa sitä, miten hyvin on jossain onnistuttu. Usein kun puhutaan laadusta, tulee mieleen jokin hyvä ja laadukas. Laadunhallinta taas varmistaa korkean laadun ja sen kehittämisen. Laatu-käsitteeseen liittyykin vahvasti kehittäminen. Erilaisten arviointien perusteella tehdään kehittämistyötä laadun parantamiseksi. (Parrila & Fonsèn 2016, 170-171.)

Varhaiskasvatuksen laatuun liittyy suuri määrä indikaattoreita, joita ovat esimerkiksi henkilöstön koulutus ja ammatillinen osaaminen sekä kasvattajien ja johdon toiminta, lapsiryhmä ja sen koostumus, ihmissuhteiden pysyvyys ja vuorovaikutus, ympäristö, yhteistyö huoltajien kanssa, toiminnan suunnitelmallisuus ja arviointi. Näiden lisäksi laadun tärkeitä elementtejä ovat myös asiakkaiden osallisuus, lapsen kasvun, kehityksen, oppimisen ja hyvinvoinnin edistyminen sekä lapsen kokema ilo. (Alila, Estola & Kinos 2014, 57.)

Laatu varhaiskasvatuksessa voidaan jakaa laadun rakennetekijöihin ja laadun prosessitekijöihin. Näiden yhteisvaikutus on keskeinen, koska niiden molempien tulee täyttää laadun vaatimukset. Laadun rakennetekijät ovat varhaiskasvatuksen järjestämiseen liittyviä tekijöitä. Ne liittyvät siihen, kuka varhaiskasvatusta järjestää, missä varhaiskasvatus tapahtuu ja millaiset ovat puitteet. Laadun prosessitekijät kuvaavat taas sitä, miten varhaiskasvatukselle asetettuja

tavoitteita käytännössä toteutetaan. (Karila ym. 2018, 11, 64.) Kuviossa 1 on lueteltuna tarkemmin laadun rakennetekijöitä sekä laadun prosessitekijöitä.

Laadun rakennetekijät	Laadun prosessitekijät
<ul style="list-style-type: none"> • Varhaiskasvatusta ohjaava lainsäädäntö • Varhaiskasvatuksen riittävyys, saatavuus, saavutettavuus ja inklusiivisuus, • Varhaiskasvatusta ohjaava opetus-suunnitelma • Henkilöstön perus- ja täydennyskoulutus sekä osaamisen kehittäminen • Huoltajille suunnattu varhaiskasvatusta koskeva ohjaus ja neuvonta • Varhaiskasvatuspalvelujen ohjaus, neuvonta ja valvonta • Yhtenäinen koulutus- ja kasvatusjärjestelmä sekä siirtymät • Varhaiskasvatuksen arvioinnin ja kehittämisen rakenteet • Varhaiskasvatuksen johtamisjärjestelmä • Henkilöstörakenne ja varhaiskasvatukselle varatut resurssit • Varhaiskasvatuksen työaikarakenteet ja suunnittelu • Lapsiryhmän rakenne ja koko • Varhaiskasvatuksen oppimisympäristöt 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstön ja lapsen välinen vuorovaikutus • Pedagoginen suunnittelu, dokumentointi, arviointi ja kehittäminen • Pedagoginen toiminta ja oppimisympäristöt • Johtaminen pedagogisen toiminnan tasolla • Vertaisvuorovaikutus ja ryhmän ilmapiiri • Henkilöstön keskinäinen vuorovaikutus ja monialainen yhteistyö • Henkilöstön ja huoltajien välinen vuorovaikutus

KUVIO 1. Laadun rakennetekijät ja laadun prosessitekijät (Karila 2018, 69-75)

Tutkimuksissa on todettu henkilöstön koulutuksen olevan yksi keskeisimmistä varhaiskasvatuksen laadun mittareista. Näin ollen varhaiskasvatuksen laatu määräytyy vahvasti myös sen mukaan, minkälaisella koulutuksella, kokemuksella ja osaamisella varhaiskasvatuksen toimin-

nasta vastataan. Tältä osin vastuu laadukkaan varhaiskasvatuksen tarjoamisesta on esimiehillä, jotka huolehtivat, että varhaiskasvatuksen työtehtävissä työskentelee pätevää henkilökuntaa. Usein varhaiskasvatuksen rinnalle nostetaan erilaiset avoimet kerhotoiminnat, joilla varmasti on paikkansa lapsiperheiden arjessa. Ei voi kuitenkaan sanoa, että niissä toteutuisi tavoitteellinen ja suunnitelmallinen pedagoginen toiminta yhtä laadukkaasti kuin esimerkiksi päiväkodissa lastentarhanopettajan johdolla. (Heinonen ym. 2016, 30.)

Kunnan velvollisuus on järjestää laadukasta varhaiskasvatusta (Heinonen ym. 2016, 32). Kunnat ovat kooltaan ja toiminnaltaan hyvin erilaisia, joten jokaisen kunnan on hyvä suunnitella oma varhaiskasvatuksen laadunhallintansa omista tarpeistaan ja lähtökohdistaan käsin (Alila & Ruokolainen 2004, 3). Laadukkaassa varhaiskasvatuksessa on tärkeää vanhempien ja varhaiskasvattajien tekemä tiivis yhteistyö. Tällainen yhteistyö edistää lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista. Hyvin usein lapsi viettää kehityksensä kannalta monta merkittävää vuotta varhaiskasvatuksen piirissä, joten on tärkeää, että vanhemmat ovat kiinnostuneita ja aktiivisesti läsnä lapsen näinkin merkittävän toimintaympäristön toiminnassa. (Heinonen ym. 2016, 229-230.)

Tutkijat ovat nostaneet selvityksissään esiin sen, että tällä hetkellä laadun määrittäminen ja sen arviointi on hyvinkin tutkija- ja asiantuntijälähtöistä. Tärkeää olisi keskittyä laadun määrittämisessä enemmän myös varhaiskasvatuksen sidosryhmien, kuten esimerkiksi koulun ja neuvolan näkökulmiin. Erilaiset näkökulmat ovat merkityksellisiä, kun halutaan kehittää laatua. Eri osapuolten kuunteleminen, heidän näkökulmiensa vertailu ja yhdistäminen laajempaan tarkasteluun saa aikaan tarpeellista keskustelua. (Puroila & Kinnunen 2017, 29-30.)

Tutkittaessa varhaiskasvatusta ja sen asiakkaita on asiakaspiiri laaja. Se koskee kaikkia niitä, joiden kannalta on tärkeää, että palvelut toimivat laadukkaasti. Näin ollen varhaiskasvatuksen asiakkaita ovat itse lapsi, perhe, henkilökunta, hallinto sekä kaikki ne kansalaiset, joille varhaiskasvatukselle on jotain merkitystä. Näillä kaikilla ryhmillä on oma näkökulmansa varhaiskasvatuksen laadusta. (Hujala ym. 2007, 154.) Tässä työssä käsittelen ainoastaan huoltajien ja perheen näkökulmaa.

Suomalaista varhaiskasvatusta pidetään muualla maailmalla laadukkaana. Varhaiskasvatuksemme vahvuutena pidetään sen muodostamaa laajaa perhe- ja lapsipoliittista kokonaisuutta. Lapsista huolehditaan syntymästä saakka: ensin lastenneuvolassa, sen jälkeen päivähoitossa ja koulussa, ja lopulta nuoruudesta aikuisuuteen. (Hujala ym. 2007, 152.) Voidaan kai sanoa, että laadukas varhaiskasvatus on aitoa lasten kohtaamista kiireettömässä ilmapiirissä. Siellä lapsen on mahdollisuus oppia yrittämisen ja erehtymisen kautta. Laadukkaassa varhaiskasvatuksessa vallitsee välittämisen kulttuuri, ilmapiiri on erilaisuutta hyväksyvä ja kasvattajilla on tuntuma lasten tarpeisiin. Tällöin sylit ovat aina avoinna lapsille ja lähellä on aina turvallinen aikuinen, jonka luokse lapsi voi mennä huolineen ja tarpeineen. Laadukas päivähoito muodostuu kaikista päivän tilanteista. (Häkkä, Kuokkanen & Virolainen 2018, 139.)

Laadulla tarkoitetaan yleisesti ottaen vaatimustenmukaisuutta eli laatu täyttää sille asetetut tavoitteet ja määritelmät. Laadun arvioinnissa toimintaa tai asiaa peilataan asetettuihin tavoitteisiin ja pyritään selvittämään, onko asetettuihin tavoitteisiin päästy. Arviointi on tiedon järjestelmällistä keräämistä, analysointia ja tulkintaa. Laadun arviointia ohjaa vahvasti se, millaisiin yhteiskunnallisiin arvoihin laadukas varhaiskasvatus Suomessa perustuu. (Karila ym. 2018, 14-15.)

Lapsen kannalta laadukas varhaiskasvatus on sitä, että hänellä on koko ajan hyvä ja turvallinen olo. Lapsi saa purkaa tunteitaan ja hän tulee hyväksytyksi sellaisena kuin on, omana itsenään. Lapselle on tärkeää, että hän saa viettää hoitopäivänsä turvallisten ja luotettavien aikuisten kanssa. (Häkkä ym. 2018, 138.)

3.2 Varhaiskasvatuksen laadun arviointi

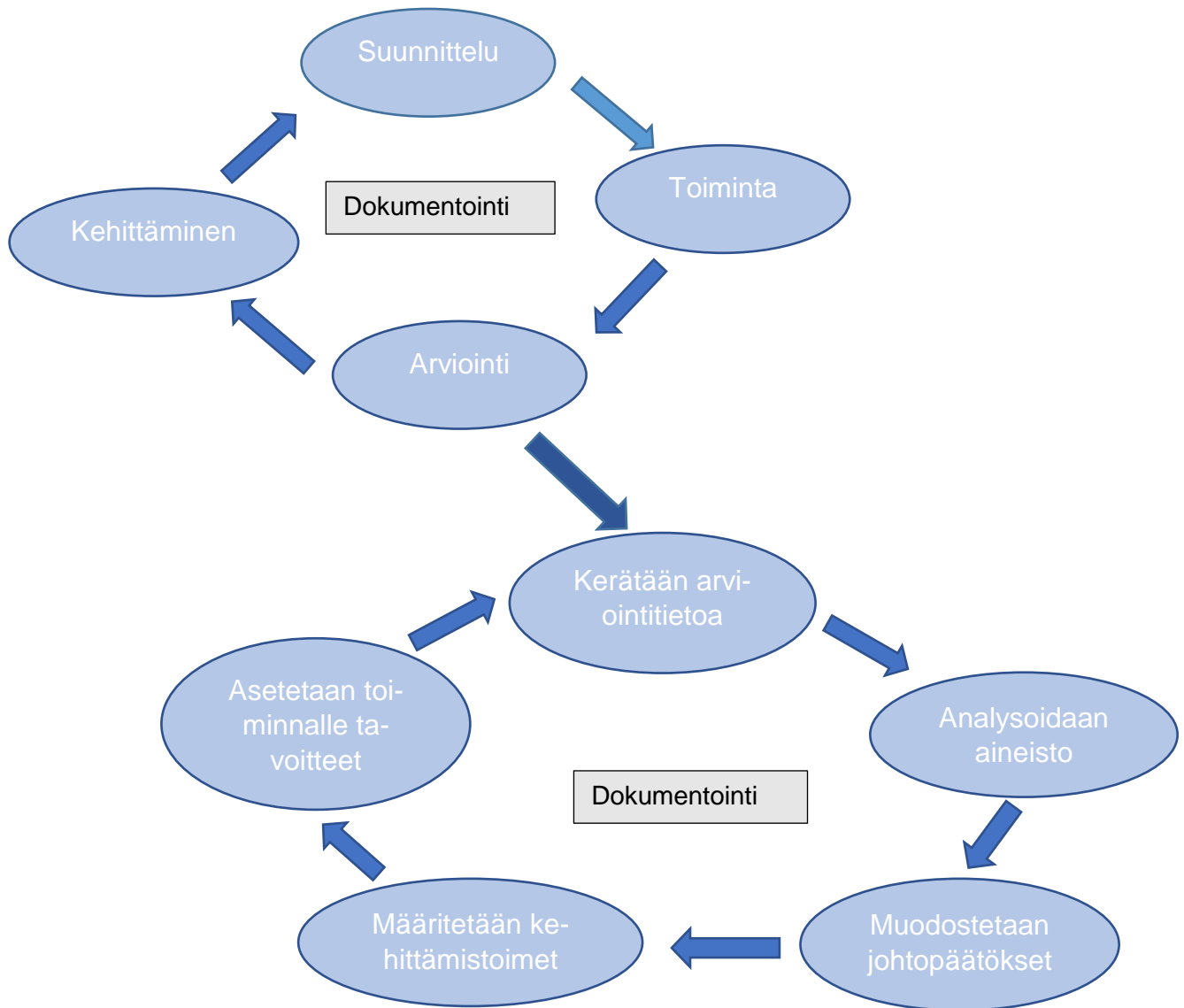
Suomessa varhaiskasvatuksen laadun arviointi voi olla haasteellista, koska erilaiset toimintamuodot poikkeavat niin paljon toisistaan. Toimintamuodot ja henkilöstön koulutuskelpoisuusvaatimukset ovat hyvin erilaiset, kun puhutaan esimerkiksi päiväkodista ja perhepäivähoidosta. Varhaiskasvatuslain tavoitteiden saavuttaminen yhtäläisesti kaikissa toimintamuodoissa on haastavaa. Nämä haasteet on tiedostettu, mutta toistaiseksi niitä ei ole pystytty ratkaisemaan.

Kansallinen koulutuksen arviointikeskus (Karvi) vastaa varhaiskasvatuksen laadun arvioinnin perusteiden ja suositusten laatimisesta. Karvin tehtäväksi on tullut myös varhaiskasvatuksen arviointisuunnitelman laatiminen ja kansallisen varhaiskasvatuksen arvioinnin kehittäminen. (Karila ym. 2018, 14.)

Arviointia voidaan pitää kaiken kehittämistyön perustana. Arviointitiedon avulla pystytään analysoimaan toiminnan vahvuudet ja heikkoudet, minkä jälkeen kehittämistyö rakennetaan vahvuuksien perustalle. Yksilöitä ja yhteisöä kannustetaan entistä parempiin suorituksiin, jotta saadaan aikaan myös kehitystä. (Hujala ym. 2007, 154.) Varhaiskasvatuksen arvioinnin on tarkoitus turvata varhaiskasvatusta tarkoitetun asioiden toteutuminen. Arviointi myös tukee varhaiskasvatuksen kehittämisestä ja edistää lapsen hyvinvoinnin, oppimisen ja kehityksen edellytyksiä. (Varhaiskasvatustalaki 540/2018, § 24.) Ilman arviointia voisi olla mahdollista, että toiminta ei kehittyisi samalla tavoin kuin silloin, kun toimintaa arvioidaan. Olisi tärkeää arvioida toimintaa riittävän usein ja monipuolisesti.

Varhaiskasvatuksen järjestäjän tulee arvioida omaa toimintaansa ja sen lisäksi antaa myös ulkopuolisen arvioida toimintaansa. Sen lisäksi, että toimintaa arvioidaan, tulee arvioinnin keskeisimmät tulokset myös julkistaa. (Varhaiskasvatustalaki 540/2018, § 24.) Oulun yliopiston tekemän selvityksen mukaan varhaiskasvatuksen lainsäädännön muutoksilla on ollut vaikutusta myös varhaiskasvatuksen arviointiin. Niiden nähtiin merkittävästi lisäävän kunnan järjestämää varhaiskasvatuksen arviointia ja tulosten käyttämistä hyväksi laadun parantamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi varhaiskasvatuspaikassa, mutta sen lisäksi myös kunnallisella tasolla. (Puroila & Kinnunen 2017, 66.)

Varhaiskasvatuksen arviointi ja kehittäminen ovat jatkuva prosessi. Karila ym. (2018, 32) kuvaavat tätä prosessia kehämäisenä kuviona, jossa suunnittelu, toiminta, arviointi ja kehittäminen seuraavat toisiaan. Kuviossa 2 on avattu tarkemmin arvioinnin eri vaiheet.



KUVIO 2. Jatkuvan kehittämisen ja arvioinnin prosessi (mukaiillen Karila ym. 2018, 32)

Kansallinen koulutuksen arviointikeskus (Karvi) selvitti vuonna 2017 varhaiskasvatuksen järjestäjien laadunhallinnan ja itsearvioinnin käytäntöjä. Selvitys toteutettiin sähköisenä kyselynä, johon vastauksia tuli 316 varhaiskasvatuksen järjestäjältä. Vastaajista 67 prosentilla oli käytössään systemaattinen itsearvioinnin tapa, loput eivät arvioineet toimintaansa säännöllisesti. Usein arviointi perustuu huoltajilta, lapsilta, työntekijöiltä tai muilta sidosryhmiltä saatavaan palautteeseen sekä arjen keskusteluihin. Vastaajien yleisimmin nimeämiä tapoja toteuttaa itsearviointia olivat esimerkiksi erilaiset asiakas- ja työtyytyväisyyskyselyt. Erilaisia arviointikäytäntöjä on kuitenkin paljon ja se tekee kentästä pirstaleisen. Valtaosa toimijoista on uudistamassa itsearvioinnin käytäntöjään. (Mattila, Mikkola, Paananen, Repo & Vlasov 2017, 8, 29-35.)

Kansainvälisissä tutkimuksissa on todettu, että huoltajien ja asiantuntijoiden arvioinnit varhaiskasvatusyksikön toiminnasta ja sen laadusta voivat poiketa toisistaan. Huoltajat voivat arvioida varhaiskasvatuspaikan hyvin arvosanoin, kun taas asiantuntija voi arvioida saman paikan toiminnan heikkolaatuisiksi. Tämä voi selittyä esimerkiksi sillä, etteivät vanhemmat tiedä, millaista laadukkaan varhaiskasvatuksen tulisi olla. Toisaalta huoltajilla ei välttämättä ole tarpeeksi tietoa lapsensa varhaiskasvatuksen arjesta. Vanhemmat voivat tehdä arvionsa enemmänkin omien toiveidensa tai olettamuksiensa pohjalta. (Parrila & Fonsèn 2016, 108-109.)

Laadunarviointi tekee varhaiskasvatuksesta, sen tavoitteista ja toiminnasta näkyvää. Se antaa huoltajille mahdollisuuden osallistua kasvatusta koskevaan keskusteluun ja päätöksentekoon. Se myös antaa huoltajille tietoa varhaiskasvatuksesta. Laadunarvioinnin myötä huoltajien osallisuus vahvistuu. Systemaattinen laadunarviointi mahdollistaa pitkäjänteisen kehittämistyön. Varhaiskasvatuksen laatututkimukset alkoivat 1970-luvulla Yhdysvalloissa, josta ne saapuivat Suomeen 1990-luvulla. (Hujala & Turja 2016, 314-315.) Varhaiskasvatuksen laadunarvioinnin systemaattinen kehittäminen on ollut kansainvälisesti merkittävää jo pitemmän aikaa. Tutkimuksissa on huomattu laadun systemaattisesta arvioinnista olevan merkittäviä etuja, mutta toisaalta myös haasteita.

Huoltajien tekemää arviointia on niin sanottu päivittäinen arviointi, mutta lisäksi on myös systemaattisempaa arviointia. Molemmat näistä arviointitavoista ovat tärkeitä. Päivittäinen arviointi on lähinnä suullista palautetta, jota huoltaja antaa päivittäisissä kohtaamisissa varhaiskasvattajan kanssa. Tämä palaute liittyy yleensä arkisiin asioihin, kuten lapsen perushoittoon. Systemaattinen arviointi on laajempi ja suunnitelmallisempi arviointi, jossa selvitetään huoltajan mielipiteitä. Tyypillisimpiä systemaattisen arvioinnin menetelmiä ovat erilaiset huoltajille suunnatut kyselyt, niin kunta- kuin yksikkötasolla. Usein nämä kyselyt ovat asiantuntijalähtöisiä, jolloin huoltaja on arvioinnin suunnittelussa passiivinen. Tärkeää olisikin saada huoltajat motivoitua mukaan arviointiin jo ennen arviointia. Huoltajien tietäessä arviointiin osallistumisella olevan oikeasti merkitystä lapsen varhaiskasvatuksen kehittämiseen, he motivoituvat paremmin siihen osallistumaan. Huoltajia saadaan mukaan arviointiin myös käymällä asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset läpi esimerkiksi vanhempainillassa, jossa yhdessä tulosten pohjalta

voidaan tehdä kehittämissuunnitelmia. Asiakaslähtöisessä arvioinnissa huoltajat ovat mukana jo arvioinnin suunnittelussa. (Parrila & Fonsén 2016, 109-111.)

3.3 Kodin ja varhaiskasvatuksen yhteistyö

Perheen ja varhaiskasvatuksen ammattilaisten yhteistyö alkaa jo siinä vaiheessa, kun lapsen siirtymistä varhaiskasvatuksen piiriin vasta valmistellaan. Ensimmäiset kohtaamiset henkilökunnan kanssa vaikuttavat huoltajien odotuksiin ja toiveisiin, huoliin ja pelkoihin. Huoltajat rakentavat kuvaa varhaiskasvatuspalveluiden laadusta ja soveltuvuudesta omalle lapselleen näiden kohtaamisten perusteella. Hoidon aloittaminen sisältää paljon vuorovaikutusta perheen ja henkilökunnan kesken ja se luo pohjan tulevalle yhteistyölle. Se kuitenkin vaatii aina aikaa, keskusteluja ja vastavuoroisuutta. (Hujala & Turja 2016, 80, 85.)

Lapsen huoltajat ovat vastuussa lapsen kasvatuksesta, mutta sen lisäksi varhaiskasvattaja on vastuussa siitä kasvatuksesta, jota lapsi saa ollessaan varhaiskasvatuspaikassa. Tällainen kasvatusvastuun jakaminen edellyttää huoltajien ja varhaiskasvattajien kesken tiivistä ja toimivaa vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Näin kaikki toimivat omilla kentillään lapsen parhaaksi. Voidaan puhua myös vanhempia osallistavasta yhteistyöstä, jossa kasvattajat kannustavat huoltajia yhteistyöhön sekä luovat yhteistyöllä sopivat edellytykset. Kasvattajien on yhteistyön aloittamisen lisäksi myös pidettävä tätä yhteyttä yllä ja parannettava sitä mahdollisuuksien mukaan. (Koivunen 2009, 151-154.)

Varhaiskasvatuksen parissa työskentelevillä on iso vaikutus siihen, miten huoltajat saadaan oikeasti osalliseksi lapsen hoitopaikassa tapahtuvaan toimintaan ja sen suunnitteluun ja arviointiin. Hoitopaikan ovet tulisi olla avoimet myös lapsen perheelle. Tärkeimpiä asioita huoltajien osallisuuden onnistumisessa ovat avoin keskustelu ja tiedon välittäminen. Varhaiskasvattajien on tärkeää huolehtia siitä, että huoltajilla on tarpeeksi tietoa niistä periaatteista ja tavoitteista, joiden pohjalta hoitopaikan toimintaa suunnitellaan. Myös tieto arjen toiminnasta ja tapahtumista on tärkeää. (Parrila & Fonsén 2016, 108.) Vanhempien osallistuminen varhaiskasvatuksen toimintaan on lisääntynyt. Laadukas varhaiskasvatus onkin huoltajien kanssa yhdessä suunniteltua yksilöllistä kasvatusta, jossa lapsen tarpeet, toiveet ja näkökulmat huomioidaan. (Häkka ym. 2018, 139.)

Kaikki huoltajat eivät erinäisistä syistä halua tai myöskään pysty aktiiviseen yhteistyöhön varhaiskasvattajien kanssa. Osalle huoltajista yhteistyö on riittävää silloin, kun he saavat varhaiskasvattajalta tiedon lapsen hoitopäivän kulusta. Huoltajilla on oikeus määrittellä, millaiseen yhteistyöhön he varhaiskasvattajien kanssa haluavat. (Koivunen 2009, 152-154.)

Varhaiskasvatushenkilöstön ja lasten huoltajien välinen luottamuksellinen ja tasavertainen vuorovaikutus vaikuttaa varhaiskasvatuksen prosessin laatuun. Huoltajien osallisuus lasten varhaiskasvatuksessa voi omalta osaltaan parantaa laatua laajemminkin. Osallisuus onkin nyt aiempaa vahvemmin määritelty varhaiskasvatuksen keskeiseksi tavoitteeksi. Hyvät lähtökohdat huoltajien osallisuudelle ja kasvatusyhteistyölle voidaan luoda heti siinä vaiheessa, kun lapsi aloittaa varhaiskasvatuksen. Hoidon aloittamisessa henkilöstön avoimella ja myönteisellä suhtautumisella lapseen ja koko perheeseen on ratkaiseva merkitys. (Karila ym. 2018, 61.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Suoritin osan opintoihini kuuluvasta kehittämistyön harjoittelusta Haapajärven varhaiskasvatuksen palvelutoimistossa keväällä 2018. Osan ajasta olin myös päiväkodinjohtajan mukana yksiköissä. Harjoittelun aikana sain mahdollisuuden alkaa työstämään varhaiskasvatuksen sähköistä asiakastyytyväisyyskyselyä, koska kyselyn tekeminen oli ajankohtaista. Haapajärven varhaiskasvatus toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyjä säännöllisin väliajoin ja edellisen kerran asiakastyytyväisyyskysely huoltajille oli toteutettu kaksi vuotta aikaisemmin vuonna 2016. Kyselylomake on yksi perinteisemmistä keinoista kerätä tutkimusaineistoa ja perinteisen paperisen kyselyn rinnalle ovat tulleet erilaiset sähköiset kyselyt (Valli 2018, 92). Seuraavassa käsittelen tutkimuksen toteutusta ja siihen liittyviä asioita sekä Haapajärven varhaiskasvatusta tutkimusympäristönä.

4.1 Työn tausta ja tavoite

Kyselyyn osallistuivat kaikkien varhaiskasvatuksen piirissä olevien lasten huoltajat, joten kyseessä oli kokonaistutkimus. Kokonaistutkimus tarkoittaa sitä, että mukaan otetaan koko perusjoukko, eikä käytetä otantamenetelmää (Vilkkä, 2015, 98). Sovimme harjoittelun ohjaajani kanssa, että voisin tehdä aiheesta myös opinnäytetyön. Lapsen vanhemmalle tai muulle huoltajalle on tarjottava säännöllisin väliajoin mahdollisuus päästä osallistumaan lapsen varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arviointiin (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, § 20). Huoltajille suunnatun asiakastyytyväisyyskyselyn tavoite oli selvittää, kuinka tyytyväisiä huoltajat ovat Haapajärven varhaiskasvatukseen ja nouseeko kyselystä selkeästi esiin jotakin kehityskohteita. Aineistonkeruu alkaa vasta sitten, kun tutkimusongelmat ovat täsmentyneet, sillä silloin tiedetään, mitä tietoa aineiston keräämisellä pyritään löytämään (Valli 2018, 93).

Tutkimusongelmiin haettiin vastausta seuraavilla kysymyksillä:

1. Kuinka tyytyväisiä huoltajat ovat varhaiskasvatuksen palveluihin Haapajärvellä?
2. Mitä kehitettävää varhaiskasvatuksen palveluissa olisi kyselyn vastausten perusteella?

Varhaiskasvatuksessa on hyvä kerätä palautetta lapsilta ja huoltajilta päivähoiton toiminnasta, siihen liittyvistä asioista sekä henkilökunnan työskentelystä. Varhaiskasvatuspaikan ilmapiiri vaikuttaa lasten, huoltajien ja henkilökunnan hyvinvointiin, joten on tärkeää määräjain arvioida työskentelyä sekä tiloja ja niiden toimivuutta. Kuitenkaan pelkkä palautteen kerääminen ei riitä, vaan yksilöllä ja työyhteisöllä tulisi olla myös mahdollisuuksia ja valmiuksia tehdä korjaavia toimenpiteitä palautteiden ja arvioiden pohjalta. Henkilökunnan olisi hyvä säännöllisesti kerätä tietoa asiakastytyvyydestä. Näin saadaan tietoa siitä, mitkä asiat sujuvat jo hyvin ja mitä pitäisi alkaa kehittämään ja muuttamaan. (Järvinen, Laine & Hellman-Suominen 2009, 187-188.) Tässä opinnäytetyössä toteutetussa asiakastytyvyysskyselyssä kerättiin palautetta vain huoltajilta. Työ rajattiin niin, jotta aineiston määrä ei nousisi liian suureksi. Yksiköissä on käytössä lapsille omat kyselyt, esimerkiksi niin sanotut hyvinvointikyselyt, joita tehdään aina tietynikäisille lapsille.

4.2 Haapajärven varhaiskasvatus tutkimusympäristönä

Haapajärvi sijaitsee Pohjois-Pohjanmaalla ja asukkaita on reilu 7200. Lapsiperheitä on noin 40 prosenttia kaikista perheistä (Haapajärven kaupungin hyvinvointikertomus 2013-2016). Kunnan kuuluu järjestää varhaiskasvatuspalvelunsa niin, että ne täyttävät varhaiskasvatuslain edellytykset ja vastaavat kuntalaisten tarpeisiin. Kunta vastaa laadukkaiden varhaiskasvatuspalveluiden järjestämisestä kaikkien kuntalaisten saataville. Kunta saa itse päättää, järjestääkö varhaiskasvatuksen palvelut kunnallisina tai yksityisinä palveluina ja millaiset ovat toimintamuodot. Kunta saa myös päättää, rajataanko oikeutta kokoaikaiseen varhaiskasvatukseen. Joltain osin kunta saa päättää myös lapsiryhmien aikuisten ja lasten suhdeluista. (Karila ym. 2018, 13.)

Haapajärvellä toimii tällä hetkellä kolme päiväkotia, Päiväkoti Satakieli, Päiväkoti Kartano sekä Päiväkoti Satulaakso. Tämän lisäksi Haapajärvellä työskentelee 13 vakinaista perhepäivähoitajaa, jotka hoitavat lapsia kotonaan. Perhepäivähoitajien määrä on laskenut viime vuosina rajusti ja laskee edelleen. Toisin kuin lähikunnissa, yksityisiä toimijoita ei Haapajärvellä tällä hetkellä ole.

Päiväkoti Satakieli on 87-paikkainen päiväkoti, joka on avoinna arkipäivisin noin klo. 6.30-17.30. Satakielessä toimii viisi ryhmää, joista kolme on isompien eli 3-5 vuotiaiden ja kaksi pienempien eli alle 3 vuotiaiden ryhmää. Pääsääntöisesti ne lapset, joilla on jotakin erityistuen tarpeita, sijoitetaan Päiväkoti Satakieleen. Näin tehdään sen takia, että Päiväkoti Satakieli pysyy parhaiten tarjoamaan heille riittävän tuen.

Päiväkoti Kartanossa vastataan vuorohoidon tarpeeseen eli siellä olevien lasten huoltajat työskentelevät myös iltaisin, öisin tai viikonloppuisin. Varhaiskasvatuslaissa (540/2018) määritellään, että hoitoa on tarjottava sinä vuorokauden aikana, kun lapsi sitä tarvitsee. Päiväkoti Kartanossa paikkoja on 42 lapselle. Päiväkoti Satulaaksossa toimii esikoululaisten aamu- ja iltapäivähoito sekä vielä toistaiseksi niiden lasten hoito, joilla on oikeus 20 tunnin subjektiiviseen varhaiskasvatukseen. Esikoululaiset kulkevat Päiväkoti Satulaaksosta taksilla matkat esikouluun, joka sijaitsee K.J Ståhlbergin ala-asteella.

Syksyllä 2018 avautui Päiväkoti Satulaaksoon uusi päiväkotiryhmä, johon siirtyi työskentelemään myös perhepäivähoitajia kotoaan. Tämä ryhmä tulee vastaamaan perhepäivähoitajien varahoitolasten hoitotarpeeseen ja tämän ansiosta jatkossa varahoitolasten hoitopaikka olisi aina samassa paikassa. Tämä helpottaa vaihtuvuutta muissa hoitopaikoissa ja lapset pääsevät aina tuttuun varahoitopaikkaan. Tähän uuteen ryhmään tulevat jatkossa myös ne lapset, joilla on oikeus 20 tunnin subjektiiviseen varhaiskasvatukseen.

Varhaiskasvatuksen palvelutoimisto toimii Haapajärven kaupungintalolla. Toimistossa työskentelee varhaiskasvatuksen johtaja, varhaiskasvatuksen ohjaaja ja palvelusihteeri. Heidän kauttaan kulkevat erilaiset talouteen ja hallintoon kuuluvat asiat ja yleensä heihin ollaan yhteydessä siinä vaiheessa, kun tulee tarve saada lapselle varhaiskasvatuspaikka. Asiakastytyväisyyskyselyssä haluttiin saada palautetta myös palvelutoimiston toiminnasta ja siitä, kuinka laadukasta palvelua se asiakkailleen tarjoaa.

Syntyvyyden lasku Haapajärvellä ei ainakaan toistaiseksi ole näkynyt varhaiskasvatuksen piirissä. Vaikka lapsia on syntynyt vähemmän, on varhaiskasvatuksen piirissä olevien lasten määrä pysynyt samoissa lukemissa. Hoidossa olevien lasten määrä suhteessa saman ikäisiin

on kasvanut (Haapajärven kaupungin hyvinvointikertomus 2013-2016, 5). Näin ollen yhä useampi lapsi on varhaiskasvatuksen piirissä kotihoidon sijaan. Huoltajat päättävät lapsen osallistumisesta varhaiskasvatukseen. Heillä on oikeus valita joko varhaiskasvatuspaikka tai lapsen kotihoidon ja yksityisen hoidon tuen mukainen tuki. Huoltajat päättävät, järjestetäänkö lapsen hoito kotona vai kodin ulkopuolella. (Heinonen ym. 2016, 34.)

4.3 Varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely

Arviointia suunniteltaessa on hyvä ensin miettiä, mitä kaikkea juuri sillä hetkellä halutaan arvioida sekä miksi, ketä, miten ja milloin. Hyvä on myös miettiä, kuka arvioi. Arviointia voidaan myös toteuttaa ajallisesti eri aikaan, kuten esimerkiksi ennakoarviointina, toiminnan aikana tapahtuvana arviointina tai toiminnan jälkeen tapahtuvana jälkiarviointina. (Parrila & Fonsèn 2016, 92-94.) Tämä Haapajärven varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin toiminnan aikana tapahtuvana arviointina ja sillä haluttiin arvioida huoltajien tyytyväisyyttä Haapajärven varhaiskasvatuspalveluihin. Arviointi toteutettiin sähköisellä kyselyllä 13.-27.4.2018 ja siihen pääsivät vastaamaan kaikki, joilla on lapsia varhaiskasvatuksen piirissä Haapajärvellä. Arvioinnilla haluttiin selvittää myös huoltajilta tulevia mahdollisia kehitysehdotuksia.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin ensimmäistä kertaa Haapajärven varhaiskasvatuksessa sähköisessä muodossa, sillä tähän mennessä kyselyt on tehty paperisina versioina. Sähköisessä muodossa tehty asiakastyytyväisyyskysely on nykypäivää. Kyselyyn vastaaminen pyrittiin tekemään mahdollisimman helpoksi ja nopeaksi, jotta vastauksia saataisiin mahdollisimman monelta. Kyselystä pyrittiin tekemään kattava, mutta kuitenkin sellainen, ettei sen vastaamisen veisi keneltäkään liikaa aikaa. Perinteisiä paperisia kyselyitä ei jaettu ollenkaan. Kun kysely toteutettiin näin, saatiin vastauksia nopeasti ja vastaajat pystyivät helpommin vastaamaan anonymisti. Missään vaiheessa ei käynyt ilmi vastaajien henkilöllisyys tai se, ketkä ovat vastanneet ja ketkä eivät.

4.4 Kyselyn toteutus ja aineiston kerääminen

Nykyisin kyselyitä tehdään yhä enemmän verkossa. Sähköisillä kyselyillä on etuja, kuten esimerkiksi kyselyn taloudellisuus ja sen toteuttamisen vaivattomuus. Sähköisesti toteutetusta kyselystä jää tutkijalta myös aineiston syöttö pois, mikä sitten osaltaan poistaa lyöntivirheet. (Valli 2018, 101.) Kysely toteutettiin sähköisellä kyselyjärjestelmällä Google Formsilla. Harjoitteluni alussa pääsin osallistumaan koulutukseen, jossa opeteltiin kyselyjen tekemistä kyseisellä ohjelmalla. Paikalla oli Haapajärven kaupungin työntekijöitä, koska myös muut kuin varhaiskasvatus tekivät omat asiakastytyväisyyskyselynsä Google Formsilla. Näin ollen en itse päässyt vaikuttamaan ohjelmaan, jolla kysely tehtäisiin.

Kyselyn pohjana olivat varhaiskasvatuslaki, varhaiskasvatussuunnitelma ja Haapajärven kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma. Varhaiskasvatuksen esimiehet olivat myös jo valmiiksi miettineet asioita, joista toivoivat saavansa palautetta. Tältä pohjalta suunnittelin sähköisen asiakastytyväisyyskyselykaavakkeen, joka lähetettiin huoltajille. Kyselyä laadittaessa tulee kysymysten tekemisessä ja niiden muotoilemisessa olla huolellinen, sillä ne ovat tutkimuksen onnistumisen perusta (Valli 2018, 93). Vilkan (2015, 105) mukaan määrällisellä tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tärkein asia on kyselylomakkeen suunnittelu. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia eivätkä sanamuodot epämääräisiä tai häilyviä (Valli 2018, 93). Kyselylomakkeesta laadin sellaisen, että sama kysely sopisi kaikille kyselyyn vastaaville huoltajille (LIITE 1). Näin ollen kysymysten muotoilussa täytyi ottaa huomioon lapsen varhaiskasvatuspaikka, koska päiväkodit, eskareiden aamu- ja iltapäivähoito sekä perhepäivähoitajien kotona tapahtuva hoito eroavat monin tavoin toisistaan. Kyselylomakkeen pituus kannattaa aina harkita tarkasti, sillä liian pitkä lomake saa vastaajan luopumaan vastaamisesta jo ennen kuin hän edes tutustuu siihen (Valli 2018, 95). Kyselyn pituutta rajattiin niin, että siitä tuli pituudeltaan sellainen, että siihen vastaaminen onnistui muutamassa minuutissa.

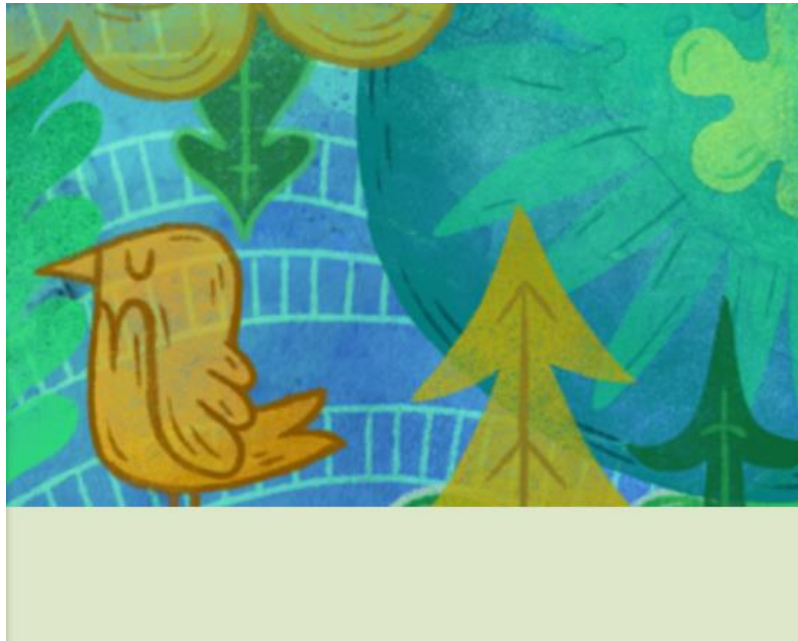
Kyselyyn oli mahdollista vastata suomeksi. Kysymykset koskivat varhaiskasvatuspaikkaa ja sen hakemista, hoidon aloittamista, lapsen kohtaamista ja huomioimista yksilönä, vanhempien osallisuutta sekä kodin ja varhaiskasvatuksen välistä viestintää. Kyselyn alussa kysyttiin vastaajan taustatietoja, jotka koskivat vastaajaa tai hänen perhettään. Nämä kysymykset koskivat vastaajan ikää, perheessä olevien huoltajien määrää sekä niiden lasten määrää, jotka ovat

varhaiskasvatuksen piirissä. Kyselyyn valikoitui sekä monivalintakysymyksiä että kysymyksiä, joihin huoltaja sai vastata omin sanoin. Kyselyssä oli yhteensä 21 kysymystä, joista monivalintakysymyksiä oli 14 kappaletta ja avoimia kysymyksiä 7 kappaletta.

Monivalintakysymyksissä käytettiin Likertin asteikkoa, joka on sopiva silloin, kun kyse on asenteiden ja mielipiteiden mittaamisesta (Valli 2018, 106). Likertin asteikkoa mukaillen monivalintakysymykset sisälsivät aina viisi eri väittämää, jotka olivat erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, en osaa sanoa, tyytymätön ja erittäin tyytymätön. Käyttämällä paritonta määrää vastausvaihtoehtoja oli vastaajalla mahdollisuus valita en osaa sanoa -vaihtoehto. Tämä on hyvä siinä tapauksessa, että vastaaja ei halua jostain syystä ottaa kantaa asiaan tai hänen tietonsa asiasta eivät ole riittävät, jotta hän voisi vastata.

Avoimien kysymysten hyviä puolia on, että niiden vastauksista voi tulla hyviä ideoita ja niissä vastaajan mielipide saadaan selville perusteellisesti. Toisaalta niissä on myös huonoja puolia, kuten se, että niihin saatetaan jättää kokonaan vastaamatta tai vastaukset ovat epätarkkoja. Avoimet kysymykset ovat myös työläitä analysoida, sillä niiden käsittely vie huomattavasti enemmän aikaa kuin monivalintakysymysten tarkastelu. (Valli 2018, 114.)

Sähköisen kyselylomakkeen yhdeksi vahvuudeksi nousee myös sen visuaalisuus. Ulkoasusta pystytään tekemään monipuolinen ja mahdollisimman miellyttävä, ja mahdollisuuksia on rajattomasti. Kyselyyn on mahdollista esimerkiksi lisätä erilaisia ääni- ja videotiedostoja selkeyttämään kysymyksiä. (Perkkilä & Valli 2018, 117.) Kyselyn ulkoasua suunnitellessani mietin kyselyn kohderyhmää. Halusin, että kyselyn ulkoasu oli selkeä ja värimaailmaltaan miellyttävä, mutta siinä olisi mukana vähän leikkisyyttä. En kuitenkaan halunnut sen olevan liian lapsenomainen. Vilka (2015, 190) pitää hyvin tärkeänä kyselylomakkeen visuaalista ilmettä, koska se voi vaikuttaa kyselystä kiinnostumiseen ja siihen vastaamiseen. Kyselylomakkeen värimaailmaan valikoitui luonnollisia sävyjä, kuten eri ruskean ja vihreän sävyjä (KUVA 1). Lomakkeessa näkyi myös luontoteema eläimiseen ja puineen. Haapajärvellä Päiväkoti Kartano on luontopäiväkoti, jonka toiminnassa näkyvät voimakkaasti luonto ja kestävä kehitys. Näin ollen oli luontevaa ottaa kyselyyn luontoteema, vaikka se ei yhtä voimakkaasti näy muissa yksiköissä.



KUVA 1. Kyselylomakkeen värimaailma

Vilkan (2015, 108) mukaan kyselylomaketta tulisi testata ja arvioida aina ennen varsinaista mittausta. Tein asiakastytyväisyyskyselyllä esitestauksia, jotta pystyin varmistumaan sen toimivuudesta. Kokeilin lähettää linkin ensin itselleni sähköpostitse ja kokeilin, kuinka siihen vastaaminen onnistui. Tämän jälkeen lähetin linkin myös kolmelle eri varhaiskasvatuspalveluiden esimiehelle, jotta he saivat kokeilla kyselyn toimivuutta. Sain esimiehiltä myös palautetta kyselystä ja sen kysymyksistä, minkä jälkeen tein vielä muutamia korjauksia. Samalla pystyin seuraamaan, kuinka vastauksien koonnit kerääntyivät. Esitestausten jälkeen nollasin vastaukset, jotta ne eivät jääneet lopullisiin koonteihin.

Linkki kyselyyn lähetettiin huoltajien sähköpostiin, josta he pääsivät vastaamaan kyselyyn. Linkki lähetettiin molemmille vanhemmille, mikäli he olivat molemmat ilmoittaneet sähköpostiosoitteensa varhaiskasvatuspaikkaa hakiessaan. Kysely lähetettiin yhteensä 353 sähköpostiosoitteeseen. Kymmenen sähköpostin lähetys epäonnistui, koska sähköpostiosoite oli virheellinen tai se ei ollut enää käytössä. Linkki lähetettiin huoltajille 13.4.2018 ja sinä päivänä varhaiskasvatuksen piirissä oli 246 lasta, joilla sillä hetkellä voimassa oleva hoitosopimus. Niille

huoltajille, joilla oli varhaiskasvatuksen piirissä useampi kuin yksi lapsi, sähköposti meni useamman kerran. Olettamus kuitenkin oli, että huoltaja vastaa kyselyyn vain kerran, vaikka sähköposteja tulisikin useampi. Samoin oletettiin, että useammista perheistä kyselyyn vastaisi vain toinen huoltajista tai huoltajat yhteensä. Tämän takia laskimme sen hetkisen perheiden määrän, jotta kyselyn loputtua voisimme verrata kyselyyn vastanneiden määrää perheiden lukumäärään. Yhteensä näitä perheitä oli kyselyssä mukana 178 kappaletta. Päiväkoti Satakielessä oli 80 perhettä, Päiväkoti Kartanossa 30 perhettä, Päiväkoti Satulaaksossa 22 perhettä ja perhepäivähoidossa hoitajan kotona 46 perhettä.

Kysely toteutettiin aikavälillä 13.-27.4.2018. Kyselyn loputtua linkki kyselyyn sulkeutui, eikä vastaaminen ollut enää mahdollista. Ennen ajan umpeutumista 23.5. huoltajille laitettiin Päikyn kautta muistutusviesti liittyen kyselyyn vastaamiseen (LIITE 2). Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 95 kappaletta. Kysely lähetettiin yhteensä 178 perheelle. Vastausprosentiksi tuli näin ollen 53 %. Siinä tapauksessa, että vastausprosentti lasketaan sen mukaan, moneenko sähköpostiosoitteeseen kyselylinkki lähetettiin, tulisi vastausprosentiksi 28 %. Olettamus kuitenkin on, että suurin osa perheistä vastaa kyselyyn vain kerran, joten vastausprosenttina voidaan pitää 53 %. Vastausprosenttia voidaan pitää kohtalaisen hyvänä. Vastauksia tuli määrällisesti paljon. Vastausmäärät vaihtelivat yksiköittäin huoltajien aktiivisuuden mukaan.

Kysely tavoitti huoltajat nopeasti ja alkuun vastauksia tuli nopeassa tahdissa. Ensimmäisen tunnin aikana vastauksia saapui 20 kappaletta ja 13.4.2018 – 16.4.2018 välisenä aikana vastauksia saapui 60 kappaletta. Tämän jälkeen vastauksia saapui hitaammin. Muistutusviestin jälkeen, joka lähetettiin 23.4.2018, vastauksia saapui hetkellisesti nopeammin.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Seuraavassa käsittelen asiakastyytyväisyyskyselystä saatuja tuloksia. Niistä selviää huoltajien tyytyväisyys eri osa-alueisiin, huoltajien tärkeimpinä pitämät viestinnän keinot, sekä vastauksista nousseita kehittämisen kohteita. Käsittelen myös vanhempien tyytyväisyyttä varhaiskasvatuksen palveluihin kokonaisuutena, sekä tuloksien käyttämistä käytännön toiminnassa. Osa tuloksista on koottu taulukoihin tai diagrammeihin, jotta niitä olisi helpompia lukea ja tulkita.

5.1 Asiakastyytyväisyyskyselystä saadut tulokset ja niiden analysointi

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsiteltiin ja koottiin luottamuksellisesti. Huoltavat vastasivat kyselyyn nimettöminä. Kyselyyn vastaamistakaan ei tämän takia rajattu vain yhteen kertaan, koska vastaajien sähköpostiosoitteita ei haluttu kerätä ja tämä olisi ollut välttämätöntä, jotta rajaaminen olisi onnistunut. Kyselyn tuloksia analysoitaessa otettiin huomioon myös kaikki muut sellaiset seikat, jotka voisivat paljastaa vastaajan henkilöllisyyden. Vastauksia analysoitiin eri tavoin sen mukaan, millaisia kysymykset olivat olleet. Monivalintakysymysten vastauksista analysointi tehtiin erilaisin diagrammein sekä taulukoin.

5.1.1 Perustietoja vastaajasta ja perheestä

Kyselylomakkeessa on hyvin usein alussa niin sanottuja taustakysymyksiä, jotka toimivat lämmittelykysymyksinä ennen siirtymistä varsinaiseen aiheeseen. Tämän jälkeen kannattaa sijoittaa helppoja kysymyksiä, joiden jälkeen vasta sijoitetaan arempia aiheita koskevia kysymyksiä, mikäli sellaisia kyselyssä on. Loppuun sijoitetaan muutama helppo jäähdyttelykysymys. (Valli 2018, 94.) Asiakastyytyväisyyskyselyn kuusi ensimmäistä kysymystä koskivat yleisiä perustietoja joko varhaiskasvatuksen toetutumisesta tai kyselyyn vastaajasta. Näitä tietoja olivat lapsien määrä varhaiskasvatuksen piirissä, kyselyyn vastaajan ikä, lapsen huoltajuus, varhaiskasvatuspaikka ja sisarusten sijoittuminen hoitopaikkoihin. Tämän lisäksi kysyttiin myös sitä, kuinka hoitojärjestelyt ovat toteutuneet. Kysymykset olivat kaikki monivalintakysymyksiä.

Kyselyyn saapui vastauksia 95 kappaletta (N=95). Vastausten mukaan yli puolella vastaajista eli 65,3 %:lla (n=62) on yksi lapsi varhaiskasvatuksen piirissä. Melkein kolmanneksella eli 29,5 %:lla (n=28) lapsia on varhaiskasvatuksen piirissä kaksi. Tätä enemmän lapsia tällä hetkellä varhaiskasvatuksen piirissä oli vain muutamilla perheistä. Perheiden lapsiluvun pieneneminen voi vaikuttaa tähän tulokseen. Perheen kokonaislapsilukua ei kuitenkaan tämän vastauksen perusteella tiedetä, koska perheessä voi olla esimerkiksi kouluikäisiä lapsia.

Kyselyssä haluttiin selvittää myös kyselyyn vastanneen huoltajan ikä. Vastausvaihtoehdot olivat: alle 21 vuotta, 21-30 vuotta, 31-40 vuotta, 41-50 vuotta tai yli 50 vuotta. Vastausten perusteella vastaajista (N=95) noin puolet oli 31-40-vuotiaita (n=48). Alle 21-vuotiaita ei vastaajissa ollut yhtään ja yli 50-vuotiaita vastaajista oli muutamia (n=2). 21-30-vuotiaita vastaajista oli 24,2 % (n=23) ja 41-50-vuotiaita oli 23,2 % (n=22). Synnyttäjien keski-ikä nousu voisi luultavasti osaltaan vaikuttaa siihen, ettei joukossa ollut yhtään alle 21-vuotiasta. Toisaalta tämä synnyttäjien iän nousu ei Haapajärvellä näy vielä niin paljon kuin jossain toisaalla, koska kuitenkin 74,9 % (n=71) kyselyyn vastanneista huoltajista oli alle 40-vuotiaita. Osaltaan tämä ikäjakauma voi kertoa myös siitä, että 31-40-vuotiaat olivat kaikkein aktiivisimpia vastaajia.

Kyselyssä haluttiin kartoittaa myös perheissä olevien huoltajien määrää ja miten huoltajuudet jakautuvat. Reilusti suurimmalla osalla, 90,5 %:lla perheistä (n=86) lapsilla huoltajina ovat molemmat biologisista vanhemmista. Alle kymmenessä prosentissa perheistä huoltajuus jakautui jotenkin muuten.

5.1.2 Varhaiskasvatuspaikka ja sisarusten sijoittuminen

Kyselyssä haluttiin selvittää hoidossa olevan lapsen varhaiskasvatuspaikka. Tämä myös mahdollisti sen, että tuloksia pystyttiin myöhemmin kokoamaan erikseen myös yksiköittäin. Mukana oli yhteensä 178 perhettä. Päiväkoti Satakielestä perheitä oli kyselyssä mukana yhteensä 80 ja vastauksia saatiin 59. Päiväkoti Kartanosta perheitä oli mukana yhteensä 30 ja kyselyyn vastasi 15 perhettä. Päiväkoti Satulaaksosta kysely lähetettiin yhteensä 22 perheelle, joista vastasi 14. Sellaisia perheitä, joilla lapsi on hoidossa perhepäivähoitajalla, oli kyselyssä mukana 46, ja näistä perheistä vastasi 33. Näin ollen pystyttiin myös tarkastelemaan vastausprosentteja yksiköittäin. Yksiköittäin laskettuna prosentuaalisesti parhaiten vastasivat niiden lasten huoltajat, joiden lapsi on hoidossa perhepäivähoitajan kotona. Heidän vastausprosenttinsa

oli 72 %. Seuraavaksi eniten vastauksia tuli Päiväkoti Satulaakson huoltajilta, 64 %. Päiväkoti Satakielen ja Päiväkoti Kartanon vastausprosentit olivat hyvin lähellä toisiaan, Päiväkoti Kartanossa vastausprosentti oli 50 % ja Päiväkoti Satakielessä 49 %. Esimiesten mielestä oli hyvä, että tuloksia pystyttiin keräämään myös yksiköittäin, jotta eri yksiköt pystyivät hyödyntämään myös omaa yksikköään koskevaa palautetta.

Samalla kun tarkasteltiin lasten sijoittumista yksiköittäin, tarkasteltiin myös sitä, miten sisarukset sijoittuvat varhaiskasvatuksen piirissä. Suurimmalla osalla oli yksi lapsi varhaiskasvatuksessa, joten kysymys ei niinkään koskenut heitä. Ne, joilla lapsia on useampia hoidossa, pystyivät valitsemaan eri vaihtoehtoista. Suurimmalla osalla sisarukset olivat hoidossa samassa hoitopaikassa, mutta mahdollisesti eri ryhmissä. Vain 5 %:lla (n=5) vastaajista (N=93) sisarusten hoitopaikka oli eri. Avoimissa kysymyksissä toivottiin, että sisarukset voisivat päästä aina samaan hoitopaikkaan. Hoitojärjestelyjen toteutumista pidettiin pääsääntöisesti hyvin tai erittäin hyvin onnistuneena, sillä näin oli vastannut yhteensä 92,7 % (n=87) vastaajista (N=95). Vastaajista 2,1 % (n=2) oli sitä mieltä, että hoitojärjestelyt ovat toteutuneet erittäin huonosti. Loput vastaajista eivät osanneet sanoa.

5.1.3 Lapsen varhaiskasvatuspaikan hakeminen

Kyselyssä haluttiin selvittää, kuinka hyvin on onnistuttu palvelemaan asiakasta varhaiskasvatuspaikan hakuvaiheessa ja kuinka tyytyväisiä saatuun hoitopaikkaan ja sen sijaintiin oltiin. Lapsen varhaiskasvatuspaikan hakemiseen ja siihen liittyviin asioihin oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä (TAULUKKO 1). Perheissä koettiin, että varhaiskasvatuksen vaihtoehdot vastaavat perheiden tarpeita, ja vastaajista (N=95) tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä oli yhteensä 95,8 % (n=91). Varhaiskasvatuspaikan sijaintiin tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä oli 89,5 % (n=85) vastaajista. Kaikkein eniten tyytyväisiä vastaajat olivat saatuun varhaiskasvatuspaikkaan, koska pelkästään erittäin tyytyväisiä oli 61,1 % (n=58) vastaajista ja tyytyväisiäkin oli 34,7 % (n=33). Vastaajista vain 2,1 % (n=2) oli tyytymättömiä saatuun varhaiskasvatuspaikkaan. Vähemmän tyytyväisiä oltiin asiakaspalveluun varhaiskasvatuspaikan hakuvaiheessa, sekä tiedonsaantiin eri varhaiskasvatuksen vaihtoehtoista. Vähiten tyytyväisiä oltiin saatuun tiedonmäärään, sillä tyytyväisiä ja erittäin tyytyväisiä oli yhteensä 71,6 % (n=68), joista erittäin tyytyväisten määrä oli 19,0 % (n=18).

TAULUKKO 1. Varhaiskasvatuspaikan hakeminen (N=95)

Lapsen varhaiskasvatuspaikan hakeminen N=95	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Asiakaspalvelu hoitopaikan hakuvaiheessa	0 %	5,26 %	12,63 %	57,89 %	24,21 %
Tiedonsaanti eri varhaiskasvatuksen vaihtoehdoista	1,05 %	8,42 %	18,95 %	52,63 %	18,95 %
Varhaiskasvatuksen vaihtoehdot vastaavat perheemme tarpeita	0 %	3,16 %	1,05 %	51,58 %	44,21 %
Tyytyväisyys saamaamme varhaiskasvatuspaikkaan	0 %	2,11 %	2,11 %	34,74 %	61,05 %
Varhaiskasvatuspaikan sijainti	0 %	6,32 %	4,21 %	38,95 %	50,53 %

Tyytyväisyys saatuun varhaiskasvatuspaikkaan näkyi myös avoimissa vastauksissa:

Olemme erittäin tyytyväisiä siihen, että omat toiveemme lasten päivähoitopaikoista on pystytty aina toteuttamaan.

Kiitos joustavuudesta aikaisempina vuosina saman hoitopaikkaan sijoittamisesta!

Saimme toivomamme hoitopaikan läheltä kotia ja se on myös toiveissa ollut perhepäivähoito <3

Varhaiskasvatuslaki määrittelee, että lapsen huoltajat ovat oikeutettuja saamaan kunnan puolesta ohjausta ja neuvontaa liittyen heidän käytössään oleviin erilaisiin varhaiskasvatuspalveluihin, kuten eri toimintamuotoihin ja tarjolla oleviin varhaiskasvatuksen vaihtoehtoihin. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, §16.) Useissa avoimen kysymyksen vastauksissa kiiteltiin joustavuutta hakuvaiheessa ja sitä, että hakijoiden toiveita on kuunneltu. Päiväkoti Kartanon sijainti kauempana keskustasta koettiin toisinaan hankalaksi. Muutamia vastauksia tuli koskien myös alkuvaiheen tiedonsaantia, sekä sen parantamista.

Aluksi kun kaikki on uutta niin on paljon kysyttävää, pelkät esitteet eivät kyllä riitä vastaamaan kaikkiin kysymyksiin, onneksi on voinut soittaa teille päin.

Erityisesti ensimmäisen lapsen kohdalla olisi hyvä tarjota jokin lyhyt tietopaketti hoitopaikka-asioista ja eri hoitopaikkavaihtoehdoista esim. eri päiväkotien ”teemat”. Lisäksi olisi hyvä tietää, mitä palveluja pph pystyy hyödyntämään, jotta ko. asioita osaisi varhaiskasvatukselta vaatia. Osa pph hyödyntää paljon tarjontaa, toiset ei ollenkaan.

5.1.4 Lapsen varhaiskasvatuksen aloittaminen

Lapsen varhaiskasvatuksen aloittaminen on suuri muutos koko perheelle, varsinkin jos kyseessä on perheen ensimmäinen lapsi. Mielessä voi myllertää monenlaisia ajatuksia sekä lapsella että myös huoltajilla. Hoidon aloittaminen tuo mukaan paljon uusia käytäntöjä ja ihmisiä. Siksi olisikin tärkeää, että hoidon aloittaminen tehtäisiin kaikille mahdollisimman helpoksi ja yhteistyö käynnistyisi kodin ja hoitopaikan välille heti alusta saakka.

Mitä nuorempi lapsi, sitä enemmän lapsen tulo ryhmään ja tottuminen hoitopaikkaan edellyttää huoltajien ja varhaiskasvatuspaikan yhteistyötä. Lapsen ja perheen tutustumisvaihe tulisi suunnitella etukäteen. Lapset ovat erilaisia ja näin ollen myös sopeutumisajat ryhmään voivat vaihdella suuresti. (Helenius & Lummelahti 2018, 153-154.) Kyselyn tuloksien mukaan varhaiskasvatukseen liittyviin asioihin oltiin pääosin tyytyväisiä (TAULUKKO 2). Ensivaikutelmaan hoitopaikasta vastaajat olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä, sillä 95,8 % (n=91) vastaajista (N=95) valitsi toisen näistä vaihtoehdoista. Hoitopaikasta tehtyyn kotikäyntiin ja hoitopaikkaan tutustumiseen oli vastaajista 89,5 % (n=85) tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Kyselyn vastausten perusteella pääosa huoltajista oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä siihen, kuinka lapsen ja koko perheen tarpeet huomioitiin varhaiskasvatusta aloitettaessa, sillä näin vastasi 90,5 % (n=86). Vähiten tyytyväisiä oltiin tiedonsaantiin toiminnasta, sillä tyytyväisiä oli 52,6 % (n=50) vastaajista, mutta erittäin tyytyväisiä oli enää 36,8 % (n=35).

TAULUKKO 2. Varhaiskasvatuksen aloittaminen (N=95)

Lapsen varhaiskasvatuksen aloittaminen N=95	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Ensivaikutelma hoitopaikasta	0 %	1,05 %	3,16 %	55,79 %	40,00 %
Hoitopaikasta tehty kotikäynti ja hoitopaikkaan tutustuminen	0 %	2,10 %	8,42 %	41,05 %	48,42 %
Lapsen ja perheen tarpeiden huomioiminen	0 %	4,21 %	5,26 %	42,11 %	48,42 %
Tiedon saanti toiminnasta	0 %	3,16 %	7,37 %	52,63 %	36,84 %

Varhaiskasvatuksen aloittamista koskevaan avoimeen kysymykseen tuli muutamia kommentteja:

Hoitopaikkaan tutustumiseen annettiin aika vähän aikaa.

Kotiin ei oikeastaan koskaan tule tietoa jos ovat menossa jonnekin esim kirkkoon tai retkelle, toisin kuin Satakielessä.

Lapsemme on pomppinut aika paljon kahdessa hoitopaikassa erinäisten syiden takia jonka vuoksi en ole täysin tyytyväinen toteutuneeseen hoitoon.

5.1.5 Lapsen kohtaaminen ja huomioiminen yksilönä

Jokaisella lapsella on oma synnynnäinen temperamenttinsa, jota aikuisen täytyy kunnioittaa. On tärkeää tunnistaa erilaiset temperamentit ja ottaa ne huomioon, jotta lapsen kehitystä voidaan tukea oikein. Lapsen tulee tulla hyväksytyksi sellaisena kuin hän on. (Helenius & Lumelahti 2018, 38.) Huoltajilta kysyttiin mielipiteitä myös lapsen kohtaamisesta ja huomioimisesta yksilönä (TAULUKKO 3). Henkilökunnan ja lasten väliseen vuorovaikutukseen oltiin tyytyväisiä, koska vastaajista (N=95) 94,7 % (n=90) vastasi olevansa siihen tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen. Huolta kuitenkin aiheuttivat henkilökunnan vaihtuvuus ja ryhmäkoot.

Olisiko sijaisten suurelle vaihtuvuudelle jotain tehtävissä?

Liian iso ryhmä ja hoitajapula.

Tyytyväisiä oltiin myös lasten perushoitoon, sillä tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä oli lapsen hyvinvoinnista ja turvallisuudesta huolehtimiseen 94,7 % (n=90). Avoimissa vastauksissa nousivat esiin lapsen allergioihin ja nukkumiseen liittyvät asiat.

Jos lapsen allergioista sanotaan jo epäilyvaiheessa ja pyydetään välttämään näitä esim ruokia olisi se lapsen turvallisuuden kannalta hyvä ottaa tosissaan.

Allergia-asiat otettu vakavasti ja ne ovat tiedossa päivähoitajalla. Hän noudattaa ruokavaliota ja vakavaa pähkinäallergiaa hyvin.

Lasten yli 3v nukuttamista en ymmärrä. Osa voi tarvita päikkäreitä, osa ei.

Toiminta- ja leikkimahdollisuuksien monipuolisuuteen oltiin myös tyytyväisiä, sillä vastaajista (N=95) 91,6 % (n=87) oli vastannut olevansa tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen näihin. Avoimista vastauksista tuli ilmi myös parannettavaa.

Vahva ryhmäyttäminen. Toimintaa kaipaaville lapsilla toivoisin lisää toimintaa, liikuntaa ja haasteita. Turhautumista ollut havaittavissa tilanteissa joissa lapsi kaipaa toimintaa eikä sitä ole, ideoida. (esim. ulkona hoitajat usein seisovat ja lapsille osoitetaan lelut joiden kanssa viihtyä) Laittakaa aikuiset itsenne likoon, juoskaa, pelatkaa, tutkikaa ja seikkaillkaa lasten kanssa. Luovuutta lisää, ja ihan extemporena! Liikunnan lisääminen toiveena.

Lapsen arvioitiin viihtyvän hoitopaikassa pääsääntöisesti hyvin, koska tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä lapsen viihtymiseen oli 95,8 % (n=91) vastaajista (N=95). Kaikki eivät kuitenkaan olleet tyytyväisiä, mikä näkyi myös avoimessa vastauksessa tähän liittyen.

Perhepäivähoidossa oleva lapsi ei ole aina niin tyytyväinen. Lapsi on sanonut että hoidossa pitää olla vain yhdessä huoneessa, vessassa saa käydä ja keittiössä syömässä, mutta muuten täytyy pysyä yhdessä huoneessa. Hoidossa ei saa siis vapaasti istua esim olohuoneessa sohvalla.

Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmassa sovittujen asioiden toteutumiseen ei oltu ihan niin tyytyväisiä. 77,9 % (n=74) vastaajista (N=95) oli vastannut olevansa siihen tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen. Kaikkiaan 19,0 % (n=18) vastaajista oli vastannut, ettei osaa sanoa. Tähän voi olla syynä esimerkiksi se, etteivät he jostain syystä olleet tietoisia tai muistaneet, mitä lapsen varhaiskasvatussuunnitelmassa on sovittu tai että suunnitelman tekeminen tai päivitys on mahdollisesti jäänyt tekemättä. Tämä tuli ilmi myös avoimissa vastauksissa.

En tiedä mitä varhaiskasvatussuunnitelmassa on sovittu.

Jatkuvasti joutunut huolehtimaan lapsen vasun toteutumisesta eikä siltikään riitä henkilökunta että toteutuisivat.

Mahdollisten erityistarpeiden huomioiminen jakoi mielipiteitä. Vastaajista (N=95) 28,4 % (n=27) vastasi, ettei osaa sanoa. Tyytyväisiä oli 33,7 % (n=32) ja erittäin tyytyväisiä oli myös 33,7 % (n=32). Voi olla, että vastaajista noin suuri määrä ei osannut vastata erityistarpeiden huomioimiseen sen takia, ettei omalla lapsella ole mitään sen suurempia erityistarpeita. Avoimissa vastauksissa tuli esiin sekä tyytyväisyyttä että myös tyytymättömyyttä.

Erityistarpeet huomioitu todella hyvin.

Lapsen erityistarpeet otettu loistavasti huomioon hoitopaikassa (päiväkoti satakieli).

Erityislapselle ei saa tarpeeksi tukea. Joutuu koko ajan pitämään puolensa vähäisenkin tuen kanssa.

Erityislapsen kohdalla jutut ei toimi. Liian isot ryhmät eikä aikaa yksilöille saati siten erityislapsen huomioimiseen oikealla tavalla. Rauhatonta.

TAULUKKO 3. Lapsen kohtaaminen ja huomioiminen yksilönä (N=95)

Lapsen kohtaaminen ja huomioiminen yksilönä N=95	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Henkilökunnan ja lasten välinen vuorovaikutus	0 %	1,05 %	4,21 %	51,58 %	43,16 %
Lapsen hyvinvoinnista ja turvallisuudesta huolehtiminen	0 %	1,05 %	4,21 %	40,00 %	54,74 %
Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmassa sovittujen asioiden toetuttaminen	0 %	3,16 %	18,95 %	37,89 %	40,00 %
Mahdollisten erityistarpeiden huomioiminen	0 %	4,21 %	28,42 %	33,68 %	33,68 %
Toiminta- ja leikkimahdollisuuksien monipuolisuus	0 %	3,16 %	5,26 %	41,05 %	50,53 %
Lapsen tiedonhalun ja oppimisen tukeminen	0 %	2,11 %	12,63 %	37,89 %	47,37 %
Lapsen viihtyminen hoitopaikassa	1,05 %	1,05 %	2,11 %	46,32 %	49,47 %
Lapsen mahdollisuudet vaikuttaa toimintaan	0 %	3,16 %	24,21 %	37,89 %	34,74 %

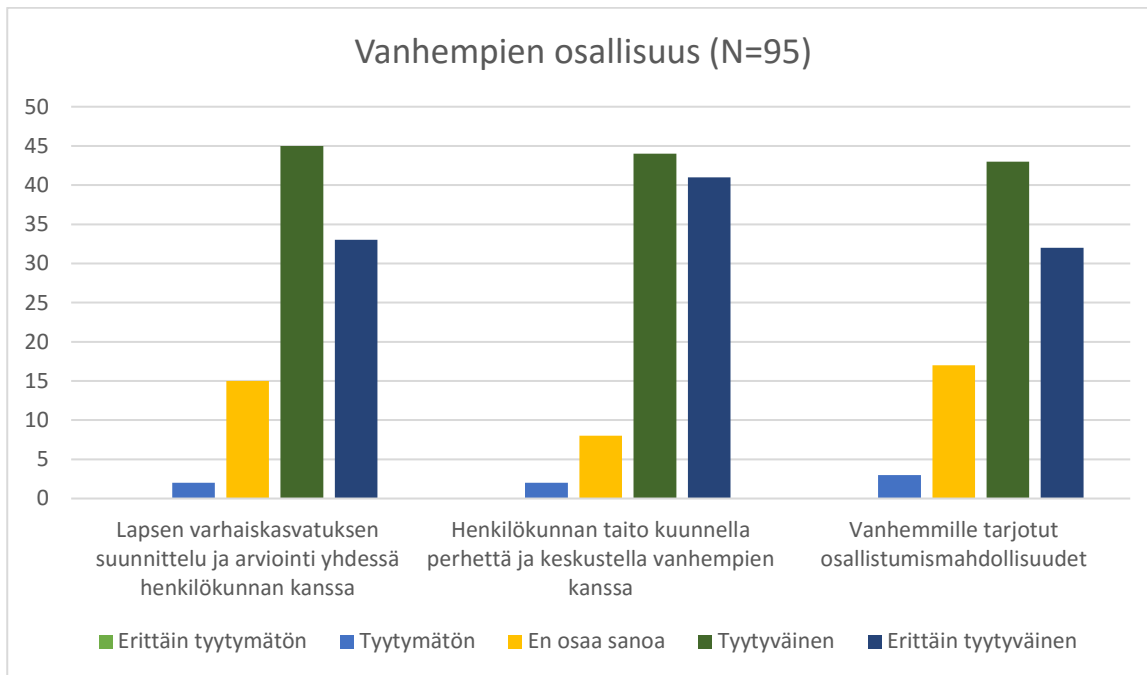
Taulukosta 3 (TAULUKKO 3) selviää, että lapsen tiedonhalun ja oppimisen tukemiseen oli vastaajista (N=95) tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 85,3 % (n=81). Yhteensä 12,6 % (n=12) oli vastannut, ettei osaa sanoa. Lapsien vaikuttamismahdollisuuksiin oli vastaajista (N=95) tyytyväisiä ja erittäin tyytyväisiä yhteensä 72,6 % (n=69) ja en osaa sanoa-vastauksia oli 24,2 % (n=23) vastauksista. Voisi ajatella, että nuo en osaa sanoa -vastaukset johtuvat huoltajien vähäisestä tiedosta koskien näitä asioita. Kaikille huoltajille ei välttämättä ole niin selvää se, kuinka ja miten paljon lapset pääsevät vaikuttamaan toimintaan tai millä tavalla lasten oppimista ja tiedonhalua tuetaan.

5.1.6 Vanhempien osallisuus

Varhaiskasvatuksessa on lähiaikoina ollut paljon puhetta osallisuudesta, mutta se on tähän asti painottunut enemmän kuitenkin lasten osallisuuteen. Uuden varhaiskasvatuslain myötä on nostettu enemmän esiin myös vanhempien ja varhaiskasvatuspaikan välinen yhteistyö sekä vanhempien osallisuus varhaiskasvatuksessa. (Heinonen ym. 2016, 229.) Uudessa varhaiskasvatuslaissa todetaan myös, että vanhemmille annetaan oikeus laajemminkin vaikuttaa siihen, millaista kasvatusta varhaiskasvatuspaikassa annetaan. Aiemmin nämä vaikutusmahdollisuudet ovat rajoittuneet vain omaan lapseen. Tämä tuo omat haasteensa varhaiskasvattajille, koska vanhempien kirjo on laaja ja monikulttuurinen. Vanhempien osallisuus on kuitenkin tärkeää ja sitä tarvitaan, ja nyt täytyy vain löytää toimivat keinot yhteistyön toteuttamiseen. (Lankinen 2016.)

Vanhempien osallisuuden esteiksi on nostettu vanhempien kiire, tietämättömyys päivähoiton sisällöstä sekä välinpitämätön asenne päivähoitoa kohtaan. On koettu, että vanhempien toiveet ovat niin yksilöllisiä, että niitä on vaikeaa toteuttaa ryhmässä. Näihin vanhempien osallisuuden esteisiin voidaan kuitenkin vaikuttaa henkilöstön avoimuudella, aktiivisuudella ja innokkuudella. Vanhemmille tulisi avata varhaiskasvatuksen tavoitteita ja sisältöä. Heillä tulisi olla mahdollisuus nähdä päiväkodin arkea ja osallistua toimintaan, ottaa kantaa asioihin ja päästä verkostoitumaan muiden vanhempien kanssa. Kun vanhempien osallisuudesta tulee osa arkea, se ei myöskään lopu niin helposti kiireen vuoksi. Kun vanhempien tietoisuus toiminnasta ja tavoitteista lisääntyy, vähenee samalla myös välinpitämättömyys päivähoitoa kohtaan. (Heinonen ym. 2016, 230-231.) Vanhemmilla täytyy olla riittävästi tietoa päiväkodin arjesta, jotta

he voivat olla osallisia ja vaikuttaa. He eivät voi myöskään arvioida toimintaa, jos heillä ei ole siitä riittävästi tietoa tai kokemusta.



KUVIO 3. Vanhempien osallisuus

Kyselyyn vastanneet huoltajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä omiin osallistumismahdollisuuksiin (KUVIO 3). Toisaalta en osaa sanoa -vastauksia oli suhteellisen runsaasti, kun kysyttiin lapsen varhaiskasvatuksen suunnittelusta ja arvioinnista (n=15) ja vanhemmille tarjotuista osallistumismahdollisuuksista (n=17). Voi olla mahdollista, että huoltajilla ei esimerkiksi ole tarpeeksi tietoa osallistumismahdollisuuksista. Tähän kohtaan tuli myös muutamia avoimia vastauksia.

Suunnittelu ja keskustelu menee hyvin mutta ei lopulta resursseja toteuttaa.

Olisi ollut mukavaa päästä seuraamaan ihan tavallista hoitopäivää, vaikka koko päiväksi.

Varsinkin silloin kun lapsi oli vasta aloittamassa hoitoa ja päivähoito perheessä uusi ja pelottava asia.

Toisaalta kaikki vanhemmat eivät ole niin innokkaita osallistumaan tai tekemään yhteistyötä varhaiskasvatuspaikan kanssa. He haluavat pitää kodin ja varhaiskasvatuspaikan "erillään" toisistaan ja kokevat liian yhteisen toiminnan olevan enemmänkin rasitteena heidän arjessaan.

Ei liikaa toimintaa vanhemmille kodin ja hoitopaikan yhteistyönä. Perheen yhteinen kotiaika tärkeää.

5.1.7 Viestintä ja Päikky

Digiaika on nykyään osa arkea myös varhaiskasvatuksessa. Osalla kunnista on käytössä varhaiskasvatuksen e-asiointi, jonka kautta voi esimerkiksi hakea varhaiskasvatuspaikkaa lapselle. (Heinonen ym. 2016, 235.) Näin on myös Haapajärvellä, jossa käytössä on nykyisin Päikky. Se on ohjelma, jolla vanhemmat varaavat lapselleen hoitoajat ja jota kautta hoidetaan iso osa viestinnästä. Päikky otettiin Haapajärvellä käyttöön 1.8.2017 alkaen ja sen käyttöönotto on jakanut vahvasti mielipiteitä. Tämä näkyi myös kyselyn tuloksissa (TAULUKKO 4).

Eniten huoltajien tyytymättömyys näkyi Päikkyä koskeissa kysymyksissä. Vastaajista (N=95) oli 17,9 % (n=17) valinnut vaihtoehdon tyytymätön tai erittäin tyytymätön Päikyn käyttöönottoon liittyen. Myös kysymykseen, joka koski Päikyn käytännöllisyyttä hoitoaikoja varatessa, 2,1 % (n=21) vastaajista valitsi tyytymätön tai erittäin tyytymätön. Lisäksi kohdassa, joka koski Päikyn kautta tapahtuvaa viestintää, vastaajista 17,9 % (n=17) oli tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä. Päikkyä koskevaan avoimeen kysymykseen tuli eniten vastauksia, yhteensä 21 kappaletta. Kokonaisuutena Päikkyä pidettiin kätevänä, mutta käytön aloittaminen on tuntunut hankalalle tai jopa vaikealle.

Päikyn käyttöön liittyvä ohjeistus riittämätön. Hoitoajat osaan varata ja poissaolon ilmoittaa. Muut ominaisuudet?

Käyttöönottoon ei ollut koulutusta, varsinkin eskarilaisen hoitoaikojen varaus oli aluksi hankalaa.

Päikyn koettiin olevan kankea ja hidas työväline nimenomaan perheiden kannalta. Huoltajat toivoisivat ohjelman olevan joustavampi, ja Päikky koettiin hankalana varsinkin silloin, kun luokitteeseen suunnitelmaan tulee jokin yllättävä muutos ja hoitoaika täytyisi saada muutettua. Päikyn käyttö koettiin hankalaksi myös silloin, kun hoitoajat tulevat päiväkodilta, sekä silloin, kun huoltajien työajat ovat epäsäännölliset. Päikyn kautta tapahtuvassa viestinnässä oli epätietoutta ja ongelmia.

Päikyn viestitoiminto ei ole toiminut. Olen laittanut viestiä Päikyn kautta vastausta saamatta.

En ole käyttänyt Päikkyä viestintään. Siellä on kohta, jossa voi lähettää veistin, mutta on jäänyt epäselväksi kuka sen viestin saa ja kuka siihen vastaa.

Vastauksista tuli ilmi myös toiveita ja kehitysideoita. Toivottiin, että Päikkyä kehitettäisiin monipuolisemmaksi ja helpommaksi käyttää niin, että siellä näkyisivät esimerkiksi hoitajan lomat, hoitoaikoja voisi varata sunnuntai-iltaan saakka, sitä voisi käyttää puhelimella, tarvittavan varahoidon voisi varata itse ja muidenkin lähettämiä vanhoja viestejä pystyisi poistamaan. Toivottiin myös, että hoidon laskutusperusteena oleva tuntitoteuma tulisi toteutuneiden tuntien mukaan.

TAULUKKO 4. Päikky (N=95)

Päikky N=95	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Päikyn käyttöön ottaminen	1,05 %	16,84 %	9,47 %	53,68 %	18,95 %
Päikyn käytännöllisyys hoitoaikoja varatessa	5,26 %	16,84 %	9,47 %	47,37 %	21,05 %
Päikyn kautta tapahtuvan viestinnän toimivuus	6,32 %	11,58 %	21,05 %	45,26 %	15,79 %

Kyselyssä oli kysymyksiä myös viestintään liittyen. Tuloksista voi päätellä, ettei internet-sivuja pidetä mitenkään merkittävänä viestinnän kanavana (TAULUKKO 5).

TAULUKKO 5. Viestintä (N=95)

Viestintä N=95	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Päivähoitopaikan toimintaa koskevan tiedonsaannin riittävyys	1,05 %	8,42 %	3,16 %	61,05 %	26,32 %
Internet-sivujen hyödyllisyys tiedonsaannissa	1,05 %	9,47 %	53,68 %	28,42 %	7,37 %
Päivähoitopaikan ja vanhempien välisen viestinnän toimivuus	0 %	5,26 %	5,21 %	55,79 %	34,74 %

Huoltajilta kysyttiin toiveita siitä, miten he toivoisivat saavansa tietoa varhaiskasvatuksen toiminnasta ja tulevista tapahtumista. Vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Eri vaihtoehtoja oli yhteensä kahdeksan: Päikky, tekstiviestit, WhatsApp, Internet-sivut, infokirjeet kotiin, hoitopaikan ilmoitustaulu, päivittäisten kuulumisten vaihto ja sähköposti. Vastausten mukaan huoltajat toivovat kaikkein eniten saavansa tietoa perinteisellä tavalla eli päivittäisellä kuulumisten vaihdolla henkilökunnan kanssa. Tämän kohdan oli valinnut 73 vastaajaa. Kristiina Korpi (2018) sai samanlaisia tuloksia opinnäytetyössään, jossa hän teki asiakastytyväisyyskyselyn Sievin kunnan alueella oleville huoltajille. Myös siellä nousi esiin se, kuinka tärkeässä asemassa huoltajat pitävät kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta. (Korpi 2018, 41-42.) Olisikin tärkeää, että tähän kiinnitettäisiin huomiota ja varattaisiin hetki aikaa kuulumisten vaihtoon. Luonnollisin hetki tähän olisi siinä vaiheessa, kun lasta viedään tai haetaan hoidosta. Parhaiten tämä onnistuisi tietysti niin, että paikalla olisi sellainen henkilö, joka osaisi kertoa muutenkin esimerkiksi lapsen päivän touhuista. Tässä samalla on luontevaa kertoa myös esimerkiksi tulossa olevista tapahtumista. Pelkästään kuulumisten vaihto ei kuitenkaan ole riittävä tiedotusta.

Seuraavaksi toivotuin viestintätapa oli Päikyn kautta tapahtuma viestiminen, jonka oli valinnut 64 vastaajaa. Kuten kyselyn tuloksista selvisi, Päikky jakaa hyvin voimakkaasti huoltajien mielipeiteitä. Siitä huolimatta sitä pidetään yhtenä tärkeimmistä viestintäkeinoista kodin ja varhaiskasvatuspaikan välillä ja sen kautta tapahtuvaa viestintää toivotaan.

Moni huoltajista toivoi saavansa tietoa varhaiskasvatuksen toiminasta ja tapahtumista myös WhatsApp-sovelluksen kautta, joka hyvin useilta huoltajilta jo löytyy puhelimesta. Varsinkin perhepäivähoitajat, jotka hoitavat lapsia omassa kodissaan, käyttävät viestinnässä paljon hyväksien WhatsAppia. Huoltajista 44 piti WhatsAppin kautta tapahtuvaa viestintää toivottavana.

Perinteisemmät tiedotuskanavat, kuten infokirjeet kotiin, tekstiviestit sekä hoitopaikan ilmoitustaulu ovat huoltajien mielestä edelleen toivottavia viestinnän välineitä. Infokirjeitä kotiin toivoi 40 vastaajaa, tekstiviestejä 34 vastaajaa ja viestiä hoitopaikan ilmoitustaululle 28 vastaajaa. Vähiten toivottiin tietoa internet-sivujen tai sähköpostin kautta, sillä internet-sivut oli valittu 11 kertaa ja sähköposti kerran. Internet-sivut ja sähköposti ovat nykypäivää, mutta toiminnasta ja

tapahtumista tiedottamiseen ne eivät ole niin sopivia kuin muut vaihtoehdot. Luultavasti varhaiskasvatuksen piirissä tapahtuvassa tiedotuksessa on hyvä käyttää useampaa menetelmää, niin perinteistä kuulumisten vaihtoa, kuin myös erilaisia sähköisiä tiedotuskanavia. Hyvä olisi kuitenkin miettiä, mitkä olisivat ne tehokkaimmat tavat ja yhdistellä niitä.

5.1.8 Yleisarvosana varhaiskasvatukselle

Kysyttäessä tyytyväisyydestä varhaiskasvatukseen kokonaisuudessaan oli suurin osa vastaajista (N=95) tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Tyytyväisiä kyselyyn vastaajista oli 62,1 % (n=59) ja erittäin tyytyväisiä 34,7 % (n=33). Tyytymättömiä oli 3,2 % (n=3) vastaajista. Tätä voidaan pitää hyvänä tuloksena, vaikkakin parantaakin voisi, jotta suurin osa olisi erittäin tyytyväisiä.

Vastaajien oli mahdollista kirjoittaa vielä palautetta tai kehitysideoita varhaiskasvatuksen toiminnasta kokonaisuutena. Varhaiskasvatukseen kokonaisuutena oltiin tyytyväisiä ja se sai kiitosta, sitä pidettiin laadukkaana ja turvallisenä sekä henkilökunnan työtä arvokkaana. Koettiin, että lapsia on mukava tuoda hoitoon, kun he odottavat hoitopäivää. Kiitosta sai myös se, että varhaiskasvatus Haapajärvellä on tervehenkistä, ja kristillisiä arvoja ja hyviä tapoja pidetään arvokkaina. Myös hyvästä palvelusta ja inhimillisestä kohtelusta tuli kiitosta. Koettiin, että myös ongelmista on helppo puhua.

Vastaajissa huolta aiheuttivat hoitajien kotona tapahtuvan perhepäivähoidon loppuminen ja hoitopaikkojen vähyyys yleisesti. Koettiin myös, ettei varhaiskasvatus aina pysty mukautumaan osa-aikaisesti töissä olevan tarpeisiin ja epävarma hoitopaikka voi estää työllistymisen. Osa koki erilaisten sähköisten tiedonvälityskanavien ja järjestelmien tuovan huoltajille turhia suorituspaineita. Muutama nosti myös esiin lasten päiväunet hoitopäivän aikana ja kyseenalaistettiin niiden tarpeellisuutta. Huolta aiheutti myös se, että koettiin lapsen ryhmän olevan liian iso ja siellä olevan resurssipula, varsinkin kun kyseessä oli erityislapsi.

Avoimessa vastauksessa toivottiin, että infotaululla pyörivät viestit pidettäisiin tarpeeksi ytimekkäinä ja sivujen määrä kohtuullisena. Samoin toivottiin kaikkien viikon asioiden näkyvän viikotaululla, josta ne on helppo katsoa. Toivottiin myös, että päiväkodissa ja perhepäivähoidossa olevilla lapsilla olisivat yhtäläiset mahdollisuudet osallistua esimerkiksi erilaisiin tapahtumiin.

5.2 Tuloksien hyödyntäminen käytännön toiminnassa

Arvioinnin on aina johdettava toiminnan kehittämiseen. Siihen ei riitä pelkästään ulkopuolelta annetut ohjeet tai esimiehen toiminta. Jatkuvaan kehittämiseen tarvitaan myös varhaiskasvattajien vahvaa panostusta ja vastuun jakamista laajemmin. Kehittämistyöllä pyritään aina saamaan aikaan muutosta. Parhaimmillaan kehitystyö etenee niin, että arvioinnin tulokset käsitellään yhdessä työyhteisössä ja niihin myös yhdessä mietitään ratkaisuja ja sitä, miten toteuttaa muutosta. Muutos jää valitettavasti joskus toteuttamatta sen takia, että on helpompaa pitäytyä vanhassa tavassa toimia tai jos koetaan muutoksen olevan mahdotonta toteuttaa. (Parrila & Fonsèn 2016, 111, 175-176.)

Laadin kyselyn tuloksista yhtenäisen koonnin, joka on huoltajien nähtävillä eri yksiköissä. Samoin laadin myös avoimista vastauksista koonnit jokaiselle yksikölle erikseen, jotta he voivat tutustua juuri heidän yksikköään koskeviin palautteisiin. Koonnin valmistuttua ainakin Päiväkoti Satakielen varhaiskasvattajat tutustuivat palautteisiin ja ottivat ne esille omissa tiimipalaverissaan.

Opinnäytetyössä haettiin vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten tyytyväisiä huoltajat ovat varhaiskasvatuksen palveluihin Haapajärvellä?
2. Mitä kehitettävää varhaiskasvatuksen palveluissa olisi kyselyn vastausten perusteella?

Tutkimus onnistui ja molempiin tutkimuskysymyksiin saatiin vastaus. Huoltajat olivat tyytyväisiä varhaiskasvatuksen palveluihin Haapajärvellä. Kyselyn vastauksista nousi kehitysideoita käytännön toimintaan liittyen. Saatujen palautteiden perusteella on tarkoitus kehittää eri yksiköiden toimintaa ja toimintaa yleensä. Palautteet herättävät myös henkilökunnassa paljon keskusteluja siitä, miksi lasten huoltajat ovat vastanneet juuri näin ja mihin jatkossa tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Osa huoltajilta tulleista konkreettisista toiveista siirrettiin käytäntöön heti, kuten esimerkiksi infotaululla vaihtuvien sivujen määrään kiinnitettiin huomiota.

Kehittämiskohteeksi aineistosta nousi lapsen varhaiskasvatuspaikan hakuvaiheen tiedonsaannin lisääminen. Huoltajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saatuun varhaiskasvatuspaikkaan,

mutta he olisivat toivoneet saavansa enemmän tietoa eri varhaiskasvatuksen vaihtoehdoista. Vanhemmat olivat myös jossain määrin epätietoisia varhaiskasvatussuunnitelmassa sovituista asioista ja varhaiskasvatuksen suunnittelusta yhdessä henkilökunnan kanssa. Tietämättömyyttä oli myös lapsen omista mahdollisuuksista vaikuttaa toimintaan sekä vanhemmille tarjotuista osallistumismahdollisuuksista. Nämä olisivat tärkeitä kehittämiskohteita myös, koska näillä saataisiin lisättyä huoltajien osallisuutta. Voisi sanoa, että viestinnän kehittäminen yleisesti olisi hyvä kehittämiskohde. Päikky-sovellus jakoi vahvasti mielipiteitä, mutta ainakin osasyynä tähän voi olla, että se on ollut käytössä vasta lyhyen aikaa.

6 POHDINTAA

Vilkan (2015, 192) mukaan tutkimuksen validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on ollut tarkoituskin mitata. Näin ollen pätevässä tutkimuksessa ei saisi olla systemaattista virhettä. Mielestäni tämä tutkimus on pätevä, koska sillä saatiin vastaukset asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Vilkan (2015, 194) mukaan tutkimuksen luotettavuus eli reliabelius tarkoittaa tulosten tarkkuutta. Tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus muodostavat yhdessä kokonaisluotettavuuden. Kokonaisluotettavuus on hyvä, jos tutkimuksen otos edustaa perusjoukkoa ja sen mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisuuksia. (Vilkka 2015, 223.) Tästä syystä tämän tutkimuksen kokonaisluotettavuutta voidaan pitää hyvänä. Otin huomioon myös työni eettisyyden ja se näkyy esimerkiksi aineiston käsittelyssä ja analysoinnissa. Työ myös toteutettiin niin, että vastaajat pysyivät anonyymeinä koko työn ajan.

Koko tämä opinnäytetyöprosessi oli täynnä uuden oppimista. Koen, että tämän tekeminen on lisännyt ammatillista kehittymistäni. En ollut ennen toteuttanut sähköistä asiakastyytyväisyyskyselyä, joten pelkästään jo uuden ohjelman opettelu antoi paljon. Olen tehnyt aikaisemmin opinnäytetyön toisen alan ammattikorkeakoulussa, mutta silloin tein sen työn toisen opiskelijan kanssa yhdessä. Yksin tekemisessä on hyvät ja huonot puolensa. Yksin tehdessä työtä on enemmän ja sen lisäksi silloin jää käymättä mielenkiintoiset keskustelut aiheesta. Toisaalta taas helpottavana tekijänä pidin sitä, että sain edetä työn kanssa oman aikatauluni mukaan. Tein omalle työskentelylleni aikatauluja ja sovimme ohjaajani kanssa opinnäytetyöni liittyviä esityspäiviä niin, että työni eteni koko ajan. Koen, että tällainen järjestelmällisyys on minulle haasteellista ja vaatii vielä opettelua.

Tutustuin aiheeseen liittyvään teoriaan koko työskentelyni ajan. Olin aloittanut opinnäytetyöni teoriaosuuden kirjoittamisen, kun uusi Varhaiskasvatuslaki tuli voimaan 1.9.2018. Tämän takia jouduin käymään tarkasti läpi kirjoittamani viittaukset Varhaiskasvatuslakiin ja etsimään ne kohdat uudesta laista. Samalla tulin tutustuneeksi uuteen lakiin perusteellisemmin.

Pidin alun alkaen siitä ajatuksesta, että pääsin toteuttamaan sellaista työtä, jolle oikeasti oli tarvetta ja jonka tulokset menivät heti käyttöön. Haapajärven varhaiskasvatuspalveluille jäi käyttöön sähköinen kyselylomake, jota he voivat jatkossa helposti muokata ja käyttää uudelleen. Uuden kyselyn tekeminen on nyt helpompaa, kun tietää mikä toimii ja mikä ei. Kyselyn

laatimisen jälkeen on tullut mieleen paljon uusia kehittämisideoita kyselyn ja sen toteuttamisen suhteen.

Karilan ym. (2018, 32) kuviossa (KUVIO 2) esitetystä jatkuvan kehittämisen ja arvioinnin prosessissa tärkeää on sen jatkuvuus. Nyt voikin ajatella, että kun aineisto on analysoitu, johtopäätökset niistä muodostettu ja kehittämistoimia määritelty, on aika asettaa toiminnalla tavoitteet. Tämän jälkeen palataan taas keräämään uutta arviointitietoa ja selvitetään, ovatko tavoitteet täyttyneet. Dokumentointi on tärkeää kaikissa prosessin osissa.

Jatkoa ajatellen, on mieleen tullut, miten itse kyselylomaketta voisi jatkossa kehittää. Ensimmäkin voisi olla hyvä tarjota huoltajille mahdollisuutta vastata myös muulla kielellä kuin suomeksi, esimerkiksi englanniksi. Tätä asiakastyytyväisyyskyselyä työstäessä ei tullut tietoon, että olisi ollut tarvetta kyselyllä eri kielillä, mutta toisaalta voisi ajatella, että ne, joilla suomen kieli on heikompi, ovat saattaneet jättää vastaamatta kyselyyn.

Seuraavaa kyselyä tehtäessä voisi myös miettiä, että tulisiko kyselyssä ottaa selvää myös siitä, ovatko kyselyyn vastaajien lapset hoidossa esimerkiksi joka päivä vai käyttävätkö he subjektiivista hoito-oikeutta ja lapsi on hoidossa alle 20 tuntia viikossa. Toiminnan arviointi voi olla huomattavasti hankalampaa, jos lapsi on hoidossa vähemmän aikaa. Tämä voi vaikuttaa siihen tiedon määrään, mitä huoltajilla toiminnasta on. Kyselyssä voisi jatkossa kysyä myös sitä, kuinka kauan lapsi on ollut varhaiskasvatuksen piirissä. Vastauksiin voi oleellisesti vaikuttaa se, jos lapsi on juuri aloittanut hoidossa verrattuna siihen, että hoitovuosia on takana jo useampia. Voisi myös miettiä, onko esimerkiksi lapsen iällä merkitystä tai vastaajan sukupuolella.

Google Formsin käyttö on helppoa ja se on ilmainen sovellus, mutta tietojen analysointi oli vähän kankeaa. Osan diagrammeista sai helposti siirrettyä koontiin, mutta osa diagrammeista täytyi tehdä kokonaan uudestaan. Tähän opinnäytetyöhön muokkasin diagrammeista taulukoita selkeyden vuoksi. Kyselyn tekeminen ohjelmalla oli kuitenkin niin helppoa, että sen oppi nopeasti. Kaksi tuntia kestänyt Google Forms-koulutus oli riittävä ohjelman käytön oppimiseen. Koin ongelmalliseksi saada siirrettyä kyselylomake selkeäksi liitteeksi opinnäytetyöhön, koska sitä yrittäessä muuttuivat lomakkeen asetukset. Laitoin liitteeksi (LIITE 1) kuvat kyselystä, niin näkyvissä on nyt myös sen värimaailmaa ja muotoilua. Kysely oli kahdella eri sivulla, ei yhtenäisenä kuten kuvissa.

Itse kyselyn teko onnistui hyvin ja vastausprosenttia voi pitää hyvänä. Tietenkin kyselyn toteuttajana olisin toivonut vielä korkeampaa vastausprosenttia. Hyvä varmasti olisi myös miettiä mahdollisuutta saada täyttää kysely paperisena versiona. Osa vastaajista voisivat pitää sitä mielekkäämpänä keinona vastata. Itse opinnäytetyöprosessista vei paljon aikaa kyselyn tulosten koonti. Varsinkin avoimien kysymysten käsittely oli aikaa vievää, mutta toisaalta niistä tuli ilmi hyviä kehittämissideoita. Kannattaa jatkossa kuitenkin miettiä avoimien kysymysten määrää kyselyssä, jottei aineiston purku ole liian iso projekti.

Jälkeen päin ajateltuna kyselyä olisi voinut mainostaa enemmän ja siihen olisi ollut hyvä päästä vastaamaan useammasta eri paikasta. Olisi ollut hyvä, jos linkki kyselyyn olisi ollut saatavilla myös muualla kuin huoltajan omassa sähköpostissa. Tällaisia paikkoja olisi voinut olla esimerkiksi Haapajärven kaupungin varhaiskasvatuksen internet-sivu sekä varhaiskasvatuksen Facebook-sivu. Näin ollen myös ne, joille sähköpostilinkki ei koskaan tullut perille, olisivat päässeet helposti vastaamaan kyselyyn. Näitä kanavia pitkin olisi ollut myös käytännöllistä muistuttaa huoltajia vastaamaan. Näillä keinoin olisi voitu päästä vielä suurempaan vastausprosenttiin.

Tätä opinnäytetyötä kirjoittaessa on tullut mieleen monta uutta tapaa, jolla tätä työtä voisi vielä jatkaa. Yksi niistä tavoista on se, että kun on seuraavan asiakastytyväisyyskyselyn toteuttamisen aika, voisi uusia tuloksia verrata tämän työn tuloksiin. Yksi mahdollisuus olisi seuraavaksi ottaa mukaan lapset ja heidän mielipiteensä, koska tämän työn rajasin koskemaan vain huoltajien mielipiteitä. Lapsilla voi olla erilaisia näkemyksiä siitä, miten he varhaiskasvatuksen kokevat. Olen jäänyt myös miettimään, olisiko palvelumuotoilua mahdollista käyttää varhaiskasvatuspalveluiden kehittämisessä. Olisiko se tehokkaampaa kuin tällaisen asiakastytyväisyyskyselyn teko? Ainakin silloin päästäisiin sisälle paremmin asiakkaiden arkeen ja heidän ajatuksiinsa. Tällä tavoin tehtynä ei myöskään otannan tarvitsisi olla niin suuri.

Vastauksia käsitellessäni mietin, olivatko kyselyyn vastanneet vain ne aktiiviset huoltajat, jotka muutenkin ovat vahvasti mukana lasten varhaiskasvatuksen toteutumisessa. Tällöinhän on jäänyt saamatta arvokasta tietoa niiltä vanhemmilta, jotka eivät ole yhtä aktiivisia. Toisaalta näillä aktiivisilla on toiminnasta ja sen toteutumisesta sen verran enemmän tietoa, että vastaa-

minen on heille helpompaa. Hankala on ilmaista mielipiteensä, jos ei asiasta tiedä. Työtä tehdessäni ja varsinkin kyselyn tuloksia avatessani mietin, miten hyvin vanhemmat ovat perillä lapsen varhaiskasvatuksesta, sen toiminnasta ja laadukkuudesta. Joistakin tuloksista voisi päätellä, etteivät vanhemmat olleet tietoisia kaikista varhaiskasvatukseen liittyvistä asioista. On myös todettu, että vanhempien näkemysten tutkimisessa on omat ongelmat. Yksi niistä on se, että hyvin usein vanhempien antamaan arvioon vaikuttavat myös vanhemman omat kokemukset varhaiskasvatuksen piirissä (Hujala ym. 2007, 169). Samoin mietin myös sitä, miten paljon tuloksiin vaikuttavat niin sanotut henkilökemat. Voi olla tapauksia, joissa lapsen varhaiskasvatuspaikkana on perhepäivähoitajan kotona tapahtuva hoito, eivätkä huoltajien ja hoitajan kemat kunnolla kohtaa. Tämä saattaa vaikuttaa suoraan arvioon toiminnan laadusta.

Tätä työtä tehdessäni usein mietin, että kuinka tärkeä merkitys on kodin ja varhaiskasvatuspaikan välisellä yhteistyöllä, varsinkin lapsen aloittaessa hoidossa. Ilman yhteistyötä jää varhaiskasvatuksen toiminta huoltajille epäselväksi. Myös varhaiskasvatuspaikan ja huoltajien välinen viestintä on hyvin tärkeässä osassa ja kuten kirjallisuudesta, niin myös tämän asiakastytyväisyyskyselyn aineistosta nousee päivittäisen viestinnän merkitys arjen eri tilanteissa. Tämä on merkittävä keino, jotta saadaan tehtyä varhaiskasvatuksen toiminta näkyväksi.

On tärkeää saada vanhemmat mukaan varhaiskasvatuksen laadun arviointiin ja kehittämiseen. Tähän tarvitaan luottamuksellinen ja avoin vuorovaikutussuhde ja vanhempien aktiivisuutta. Jotta jotain voidaan alkaa arvioimaan ja kehittämään, tulee asiasta olla kokemusta sekä halua osallistua arviointiin. Vanhempien osallisuutta korostetaan nykyisin yhä enemmän esimerkiksi uudessa Varhaiskasvatuslaissa ja sen tärkeys nousee esiin myös tässä työssä. On hyvin tärkeää kysyä vanhemmilta mielipiteitä ja kehityskohteita, jotta pystytään tarjoamaan mahdollisimman laadukasta varhaiskasvatusta.

LÄHTEET

- Alila, K., Estola, E. & Kinos, J. 2014. Yhteenvetoa: Varhaiskasvatuksen kehittämisen suuntalinjat. Teoksessa Alila, K., Eskelinen, M., Estola, E., Kahiluoto, T., Kinos, J., Pekuri, H-M., Polvinen, M., Laaksonen, R. & Lamberg. Varhaiskasvatuksen historia, nykytila ja kehittämisen suuntalinjat. Tausta-aineisto varhaiskasvatusta koskevaa lainsäädäntöä valmistevan työryhmän tueksi. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:12. Saatavilla: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75258/tr12.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 16.10.2018.
- Alila, K. & Ruokolainen, R. 2004. Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan ja kehittämishankkeen julkaisu. Sosiaali- ja terveystieteiden julkaisuja 2004:6. Saatavilla: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72926/Julka_04_06.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu: 24.10.2018.
- Aula, M. & Kiili, J. 2011. YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus. Suomen YK-liitto. Saatavilla: https://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/lapsen_oikeudet_paino.pdf. Viitattu 11.11.2018.
- Haapajärven kaupungin hyvinvointikertomus 2013-2016. Saatavissa: https://www.hyvinvointikertomus.fi/user_uploads/1617/HVK_Haapaj%C3%A4rvi_2013-2016.pdf. Viitattu 5.7.2018.
- Haapajärven kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma. 2017. Saatavissa: <https://www.haapajarvi.fi/sites/haapajarvi.iict.fi/files/liitetiedostot/vasu.pdf>. Viitattu 5.7.2018.
- Heinonen, H., Iivonen, E., Korhonen, M., Lahtinen, N., Muuronen K., Semi, R. & Siimes U. 2016. Lasten oikeudet ja aikuisten vastuut varhaiskasvatuksessa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Helenius, A. & Lummelahti, L. 2018. Varhaiskasvatus perusteita. Helsinki: BoD-Books on Demand.
- Hujala E. & Turja L. 2016. Varhaiskasvatuksen käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hujala, E., Nivala, V., Parrila, S. & Puroila, A-M. 2007. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Hyvinkää: Edufin
- Häkkä, A., Kuokkanen, H. & Virolainen, A. 2018. Lapsen parhaaksi. Lähihoitaja varhaiskasvattajana. 4., uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Järvinen, M., Laine, A. & Hellman-Suominen, K. 2009. Varhaiskasvatusta ammattitaidolla. Helsinki: Kirjapaja.
- Karila, K. Vaikuttava varhaiskasvatus. Tilannekatsaus toukokuu 2016. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2016:6. Saatavissa: http://www.oph.fi/download/176638_vaikuttava_varhaiskasvatus.pdf. Viitattu 24.10.2016.
- Karila, K. Kinnunen, S. Mattila, V. Nukarinen, T. Parrila, S. Repo, L. Salminen, J. Sulonen, H. & Vlasov, J. 2018. Varhaiskasvatuksen laadun arvioinnin perusteet ja suositukset. Kansallinen

koulutuksen arviointikeskus. Julkaisut 24:2018. Saatavilla: https://karvi.fi/app/uploads/2018/10/KARVI_2418.pdf. Viitattu 11.11.2018

Koivunen, P. 2009. Hyvä päivähoito. Työkaluja sujuvaan arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Korpi, K. 2018. Asiakastytyväisyys varhaiskasvatuspalveluiden laadun kehittämisen tukena. Sievin kunnan varhaiskasvatuspalveluiden asiakastytyväisyyskysely. Opinnäytetyö. Centria-Ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen, ylempi AMK. Huhtikuu 2018. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/151065/korpi_kristiina.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu: 24.10.2018.

Lankinen, T. 2016. Lapsen ehdoilla, vanhemmat enemmän mukana. Saatavissa: <https://aikalainen.uta.fi/2016/05/30/lapsen-ehdoilla-vanhemmat-enemman-mukana/>. Viitattu 5.8.2018.

Lapsen oikeudet 2018. Lapsen oikeuksien sopimus. Saatavissa: <https://www.lapsenoikeudet.fi/lapsen-oikeuksien-sopimus/>. Viitattu 11.1.2018.

Mattila, V., Mikkola, A., Paananen, M., Repo, L. & Vlasov, J. 2017. Varhaiskasvatuksen arvioinnin nykytila. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus Karvi. Julkaisut 22:2017. Saatavilla: https://karvi.fi/app/uploads/2017/10/KARVI_2217.pdf. Viitattu 17.10.2018.

Opetusalan ammattijärjestö 2018. Uusi varhaiskasvatuslaki voimaan 1.9.2018. Saatavilla: <https://www.oaj.fi/cs/oaj/varhaiskasvatuslaki>. Viitattu 10.11.2018.

Parrila, S. & Fonsèn, E. 2016. Varhaiskasvatuksen pedagoginen johtajuus. Käsikirja käytännön työhön. Jyväskylä: PS-kustannus.

Perkkilä, P. & Valli, R. 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Valli, R. (toim): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus

Puroila, A-M. & Kinnunen, S. 2017. Selvitys varhaiskasvatuksen lainsäädännön muutosten vaikutuksista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 78/2017. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160405/78_Loppuraportti%20Vaka-Vai%20051217docx.pdf. Viitattu 10.10.2018.

Terveystieteiden tutkimuskeskus 2017. Varhaiskasvatus 2017. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lasten-paivahoito>. Viitattu 24.10.2017.

Unicef 2018. Lapsen oikeudet. Saatavilla: <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/mika-on-lapsen-oikeuksien-sopimus/>. Viitattu 11.11.2018.

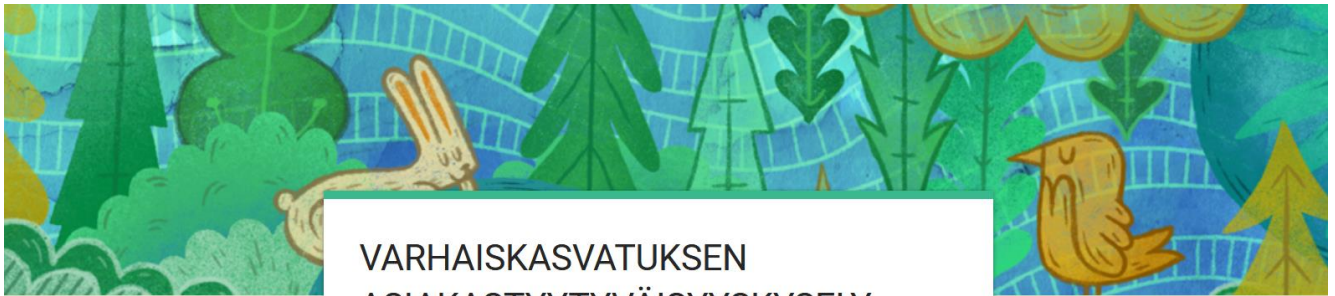
Valli, R., 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Valli, R. (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus

Varhaiskasvatuslaki 19.1.1973/36. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>. Viitattu 26.6.2018.

Varhaiskasvatuslaki 540/2018. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180540#Pidp445982352>. Viitattu 10.11.2018.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016. Opetushallitus. Määräykset ja ohjeet 2016:17. Saatavissa: https://www.oph.fi/download/179349_varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet_2016.pdf. Viitattu 24.10.2018.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus



VARHAISKASVATUKSEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Toimikausi 1.8.2017 - 31.7.2018

Tavoitteenamme ovat mahdollisimman hyvät ja perheiden tarpeeseen vastaavat varhaiskasvatuksen palvelut Haapajärvellä. Siksi meidän on tärkeää saada palautetta, miten juuri Sinun mielestäsi olemme onnistuneet tehtävässämme.

Palautteen keräämiseksi toteutamme arviointikyselyn ajanjaksolla 13.-27.4.2018. Vastaamalla tähän kyselyyn Sinä olet vaikuttamassa varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Kysely osoitetaan kaikille varhaiskasvatuspalveluihin osallistuvien lasten huoltajille ja siihen vastaaminen ei vie aikaa kuin muutaman minuutin.

Kyselyn tulokset kokoaa sosionomiopiskelija Mirva Jaakonaho ja ne tullaan käsittelemään nimettöminä ja luottamuksellisesti. Tiedotamme kyselyn tuloksista asiakkaita keväällä 2018.

*Pakollinen

Vastaajan ja perheen taustatiedot

Kyselyyn vastaajan ikä: *

- alle 21 vuotta
- 21 - 30 vuotta
- 31 - 40 vuotta
- 41 - 50 vuotta
- yli 50 vuotta

Perheessämme on huoltajina: *

- Kummatkin lapsen / lasten biologisista vanhemmista
- Lapsen / lasten äiti
- Lapsen / lasten isä
- Lapsen / lasten äiti ja muu huoltaja
- Lapsen /lasten isä ja muu huoltaja
- Muu: _____

Perheemme lapsista on varhaiskasvatuksen piirissä: *

- 1 lapsi
- 2 lasta
- 3 lasta
- 4 lasta
- 5 lasta
- yli 5 lasta

Lapseni varhaiskasvatuspaikka on: *

- Perhepäivähoito hoitajan kotona
- Päiväkoti Satakieli
- Päiväkoti Kartano
- Päiväkoti Satulaakso

Sisarusten sijoittuminen hoitopaikkoihin:


- Meillä on yksi lapsi varhaiskasvatuksessa
- Lapsemme ovat samassa hoitopaikassa
- Lapsemme ovat hoidossa Päiväkoti Satakielessä, mutta eri ryhmissä
- Lapsemme ovat hoidossa Päiväkoti Kartanossa, mutta eri ryhmissä
- Lapsistamme osa on perhepäivähoidossa ja osa Satakielessä / Kartanossa / Satulaaksossa
- Muu: _____

Edellä oleva sisarusten sijoittuminen joko samaan tai eri hoitopaikkoihin, tai perheen yksittäisen lapsen hoitojärjestelyt ovat toteutuneet: *

- Erittäin huonosti
- huonosti
- Ei hyvin eikä huonosti
- Hyvin
- Erittäin hyvin

SEURAAVA

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.



VARHAISKASVATUKSEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

*Pakollinen

Varhaiskasvatus käytännössä

Lapsen varhaiskasvatuspaikan hakeminen *

	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Asiakaspalvelu hoitopaikan hakuvaiheessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonsaanti eri varhaiskasvatuksen vaihtoehdoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varhaiskasvatuksen vaihtoehdot vastaavat perheemme tarpeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tyytyväisyys saamaamme varhaiskasvatuspaikkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varhaiskasvatuspaikan sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muuta mieleen tulevaa edellisestä:

Oma vastauksesi

Lapsen varhaiskasvatuksen aloittaminen *

	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Ensivaikutelma hoitopaikasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoitopaikasta tehty kotikäynti ja hoitopaikkaan tutustuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsen ja perheen tarpeiden huomioiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon saanti toiminnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muuta mieleen tulevaa edellisestä:

Oma vastauksesi

Lapsen kohtaaminen ja huomioiminen yksilönä *

	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Henkilökunnan ja lasten välinen vuorovaikutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsen turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiminta- ja leikkimahdollisuuksien monipuolisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsen tiedonhalun ja oppimisen tukeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsen viihtyminen hoitopaikassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsen varhaiskasvatussuunnitelmassa sovittujen asioiden toteutuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsen mahdollisuudet vaikuttaa toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisten erityistarpeiden huomioiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muuta mieleen tulevaa edellisestä:

Oma vastauksesi

Vanhempien osallisuus *

	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Lapsen varhaiskasvatuksen suunnittelu ja arviointi yhdessä henkilökunnan kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan taito kuunnella vanhempia ja keskustella vanhempien kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vanhemmille tarjotut osallistumismahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muuta mieleen tulevaa edellisestä:

Oma vastauksesi

Päikky *

	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Päikyn käyttöön ottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päikyn käytännöllisyys hoitoaikoja varatessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päikyn kautta tapahtuvan viestinnän toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muuta mieleen tulevaa edellisestä:

Oma vastauksesi

Viestintä *

	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Päivähoitopaikan toimintaa koskevan tiedonsaannin riittävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet-sivujen hyödyllisyys tiedonsaannista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päivähoitopaikan ja vanhempien välisen viestinnän toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muuta mieleen tulevaa edellisestä:

Oma vastauksesi

Millä tavoin toivotte saavanne tietoa varhaiskasvatuksen toiminnasta ja tapahtumista? *

- Päikky
- Tekstiviesti
- WhatsApp
- Internet-sivut
- Infokirjeet kotiin
- Hoitopaikan ilmoitustaulu
- Päivittäinen kuulumisten vaihto hoitopaikassa henkilökunnan kanssa
- Muu: _____

Yleisarvosana varhaiskasvatukselle *

	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Kuinka tyytyväinen olette varhaiskasvatukseen kokonaisuudessaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä muuta haluaisit meille sanoa?

Oma vastauksesi

TAKAISIN

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formin kautta.

Hei,

Olethan käynyt jo vastaamassa meidän asiakastyytyväisyyskyselyymme, koska sillä tavoin pääset vaikuttamaan varhaiskasvatuspalveluidemme kehittämiseen tulevaisuudessa. Linkki kyselyyn on lähetetty sähköpostitse, mahdollisesti se voi löytyä myös "roskapostin" puolelta.

Aikaa kyselyyn vastaamiseen on vielä 27.4.2018 asti, eikä se vie aikaasi kuin muutaman minuutin.

Kiitoksia ajastasi! 😊
