

Marie Lågland

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN KEHITTÄMINEN SVENSKA
BARNTRÄDGÅRDEN I BJÖRNEBORG PÄIVÄKODILLE

Sosiaalialan koulutusohjelma
2018

Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittäminen Svenska Barnträdgården i Björneborg päiväkodille

Lågland, Marie
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Huhtikuu 2018
Sivumäärä: 28
Liitteitä: 2

Asiasanat: Laatu, varhaiskasvatussuunnitelma, asiakaslähtöisyys, asiakastyytyväisyys

Opinnäytetyöni tarkoitus oli kehittää asiakaspalautemenetelmä Svenska Barnträdgården i Björneborg päiväkodille. Tämän kehittämistyön tarve oli käynyt selväksi Porin kaupungin palvelusetelin käyttöönoton myötä. Palvelusetelillä palvelua tuottavan päiväkodin odotettiin toimittavan raportin palautekyselystä Sivistyskeskukseen. Svenska Barnträdgården päiväkodista tuli palvelusetelipäiväkoti vuonna 2016 eikä heillä ollut olemassa asiakaspalautekyselyä. Kehittämistyöni tavoitteena oli kehittää päiväkodille toimiva asiakaspalautekysely joka toimisi samalla päiväkodin toiminnan kehittämistyökaluna sekä antaisi päiväkodin asiakkaille väylä osallistua ja saada äänensä kuuluviin.

Opinnäytetyöni teoria osuudet painottuivat varhaiskasvatukseen ja kyselyn tekemiseen. Tutkin mitä laadukas varhaiskasvatus pitää sisällään sekä tutkin eri osa-alueita hyvän ja toimivan asiakaspalautekyselyn kehittämiseksi varhaiskasvatukseen.

Asiakaspalautekyselyn kysymykset pohjautuivat uuden Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet asiakirjaan, joka on varhaiskasvatusta ohjaava ja velvoittava asiakirja. Tämä asiakirja astui voimaan elokuussa 2017, joten se soveltui ajankohtaisuutensa ja sisältönsä vuoksi hyvin kyselyn pohjaksi. Tein kyselyn Google Forms sovelluksen avulla, jolloin se on sähköisessä muodossa asiakkaiden helposti käytettävissä. Tein myös paperisen version heille joille ei ole mahdollista käyttää sähköistä versiota. Testasin kyselyn lähettämällä sen testiryhmälle ja heidän vastauksensa perusteella viimeistelin kyselyn lopulliseen muotoonsa.

Tavoitteeni opinnäytetyöni suhteen täyttyivät hyvin. Kehitin päiväkodille asiakaspalautemenetelmän, jota se voi käyttää jatkossakin kehitystyökaluna, jossa vanhemmat ja lapset saavat äänensä kuuluviin, sekä vastauksista saa tehtyä raportin, jota Porin Sivistyskeskus odottaa saavansa palveluseteli päiväkodeilta.

Developing a customer satisfaction survey for the Swedish Day Care Center of Pori

Lågland, Marie

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social services

April 2018

Number of pages: 28

Appendices: 2

Keywords: Quality, the National Core Curriculum for Early Childhood Education and Care, customer-oriented approach, customer satisfaction

The purpose of this thesis was to develop a customer satisfaction survey for the Swedish Day Care Centre of Pori. As the city of Pori started to use service vouchers in day care services, and the Swedish Day Care Centre begun to provide these services in exchange for service vouchers, the need of a customer satisfaction survey became a fact. The service provider was expected to submit a debriefing of a customer survey to the department of education and culture. The Swedish Day Care Centre of Pori had no existing customer satisfaction survey, so my aspiration was to develop a functional survey, that would also work as a tool for developing the daily activity in the day care centre. The survey would also provide a way to the customers to participate and get their voices heard.

The theory parts of the thesis emphasized on early childhood care and on making a survey. I studied what quality in early childhood care means and which fields need to be considered in making of a good, functional customer satisfaction survey for early childhood care.

The questions in the survey were based on the National Core Curriculum for Early Childhood Education and Care. It is a national regulation issued by the Finnish National Agency for Education. The regulation came into effect in August 2017, so because of its current nature and its contents, it suited well for this purpose. I made the survey using Google Forms application. It is in an electronical, easy to use form. For those, who don't have access to internet, I made a paper version of the survey. A group of people tried and reviewed the survey and I finished the survey based on their comments and feedback.

I achieved the objectives. I developed a customer satisfaction survey that the Day Care Centre can use as a tool for developing their daily activity. The parents and the children get their voices heard through the survey and the city of Pori gets the debriefing from the answers.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	6
2.1	Työn tausta.....	6
2.2	Yhteistyökumppani.....	7
2.3	Tavoitteet ja kehittäminen	8
2.4	Toiminnallinen opinnäytetyö	8
3	OPINNÄYTETYÖN KESKEISET TEOREETTISET NÄKÖKULMAT	9
3.1	Laatu varhaiskasvatuksessa	9
3.1.1	Varhaiskasvatus.....	11
3.1.2	Varhaiskasvatussuunnitelma	12
3.2	Arviointi	13
3.3	Asiakaspalaute	14
3.3.1	Asiakaslähtöisyys.....	14
4	ASIAKASPALAUTEKYSELY KEHITTÄMISTYÖNÄ	15
4.1	Kyselylomake.....	15
4.2	Kyselyn painopisteet varhaiskasvatussuunnitelman perusteista.....	16
4.2.1	Yleistä tietoa	16
4.2.2	Yhteistyön sujuvuus.....	17
4.2.3	Vasu-keskustelut.....	17
4.2.4	Lapsen turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen.....	18
4.2.5	Arvoperusteet	19
4.2.6	Lapsen mahdollisuudet vaikuttaa toimintaan	20
4.3	Toteutus	21
5	KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI/ YHTEENVETO	23
6	POHDINTA	25
6.1	Oma oppiminen	25
6.2	Kehittämisideoita	26
	LÄHTEET.....	27
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Miten kehittää toimiva asiakastyytyväisyyslomake varhaiskasvatukseen? Miten asiakaskyselylomaketta voidaan käyttää varhaiskasvatuksen palvelujen kehittämiseen? Näihin kysymyksiin vastaamalla kehitän asiakastyytyväisyyskyselymenetelmän Svenska Barntädgården päiväkodille (jatkossa Ruotsalainen päiväkot). Asiakastyytyväisyyskysely toimii vastaisuudessa yhtenä päiväkodin toiminnan kehitystyökaluna. Työkalu, jonka avulla päiväkot pyrkii tuottamaan mahdollisimman laadukasta varhaiskasvatusta.

Varhaiskasvatuksessa niin valtakunnallisesti kuin paikallisella tasolla on viiden viime vuoden aikana tapahtunut paljon uudistuksia, jotka osaltansa vaikuttavat siihen, että asiakaspalautekyselyn kehittäminen on ajankohtaista juuri nyt. Uusi varhaiskasvatuslaki, varhaiskasvatussuunnitelman perusteet sekä Porin kaupunki velvoittavat varhaiskasvattajan tuottajan teettämään kyselyn asiakkailleen. Porin kaupunki sen tähden, että vaikka päiväkot on yksityinen, on Ruotsalainen päiväkot nykyään palveluseteliä vastaan hoitoa tarjoava toimija. Palvelusetelillä palvelua tuottavien päiväkotien odotetaan raportoivan asiakaspalautteista Porin kaupungille.

Asiakastyytyväisyyskyselyn on tarkoitus jäädä pysyväksi työkaluksi päiväkodille. Vastausten perusteella päiväkot kehittää omaa toimintaansa, ottaen huomioon perheiden toiveita ja ajatuksia. Ajatuksena on luoda kaksi eri kyselyä, toinen kysely on aloituskysely, jossa selvitetään uusilta perheiltä, miten heidän mielestään lapsen aloitus päiväkodissa on sujunut sekä keväällä tehtävä kysely, joka on laajempi ja selvittää mitä mieltä perheet ovat varhaiskasvatuksen laadusta päiväkodissa.

Aion laatia palautekyselylomakkeen uuden Varhaiskasvatussuunnitelmaan perusteiden painopisteitä pohjana käyttäen. Ennen kuin teen lomakkeen valmiiksi, käytän sitä muutamalla avainhenkilöllä testattavana ja muokkaan sitä sitten heidän palautteidensa mukaisesti lopulliseen muotoonsa.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Työn tausta

Porin kaupunki on ottanut käyttöön palvelusetelit varhaiskasvatukseen ja Ruotsalainen päiväkotikielinen on palvelusetelipäiväkoti. Siirtymä palvelusetelipäiväkodiksi tapahtui vaiheittain. Vuoden 2016 alusta ne porilaiset perheet, joiden äidinkieli oli ruotsi, saivat mahdollisuuden hakea palveluseteliä ja vuoden 2017 alusta muut porilaiset perheet. Ruotsalaisen päiväkodin on palvelusetelisolun myötä toimitettava asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista raportti Porin kaupungille. Porin kaupungin Palveluseteli päivähoito- ja päiväkotihoidon sääntökirjassa (2017, 20) on seuraava lause: ”Mikäli tuottaja tekee omia laatukselyitä, toimittaa hän tulokset tiedoksi Sivistyskeskukseen.” Palvelusetelipäiväkotien ja sivistystoimen edustajien yhteisessä kokouksessa, joihin olen osallistunut Ruotsalaisen päiväkodin johtajan ominaisuudessa, on pyydetty, että päivähoito tuottajat tekevät asiakastyytyväisyyskyselyt, ja toimittavat raportit tuloksista Sivistyskeskukseen. Kyselyitä tulee tehdä kaksi, toinen on aloituskysely, joka tehdään, kun lapsi on tullut uutena päiväkotiin ja on ollut jo hetken hoidossa. Toinen kysely koskee kaikkia perheitä ja on yleinen laatuksely. Porin kaupungin varhaiskasvatuspäällikkö Ritva Välimäen mukaan, vaikka päiväkodin on laadittava raportti Porin kaupungille, kyselyä ei kuitenkaan tehdä kaupunkia varten vaan päiväkotikielinen kerää kyselyllä tietoa oman toimintansa arviointiin ja kehittämiseen. Tärkeintä hänestä on vanhempien kuuleminen ja osallistaminen.

Uusi varhaiskasvatuslaki ja Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet velvoittavat varhaiskasvatuksen järjestäjiä arvioimaan säännöllisesti toimintaansa ja osallistamaan huoltajat ja lapset toimintansa suunnitteluun ja arviointiin. Ruotsalaisella päiväkodilla ei ole tällä hetkellä asiakaspalautekyselyä tai mitään muuta järjestelmää jolla mitata asiakastyytyväisyyttä tai mahdollistaa huoltajien säännöllistä osallistamista toiminnan suunnitteluun ja arviointiin.

Olen työskennellyt viisi vuotta Ruotsalaisen päiväkodin johtajana ja sitä ennen kymmenen vuotta päiväkodissa lastenhoitajana. Olen työssäni huomannut hyvien kehittämistyökalujen olevan vähissä, joten asiakaspalautekyselyn kehittäminen vastaa siihen tarpeeseen hyvin. Opinnäytetyöksi asiakaspalautemenetelmän kehittäminen sopii hyvin, sillä se on ajankohtainen varhaiskasvatuksessa valtakunnallisesti ja paikallisesti tapahtuneiden muutosten vuoksi. Aiheena se on oman työni päiväkodin johtajana kannalta mielenkiintoinen, tarpeellinen ja työn kehittämiseen motivoiva. Valmis tuote on tärkeä työkalu päiväkodin toiminnan kehittämisen kannalta. Se parantaa perheiden ja päiväkodin välistä yhteistyötä.

Kyselylomakkeesta hyötyvät päiväkodin henkilökunta joka saa kehittämistyökalun tuottaakseen laadukasta varhaiskasvatusta. Päiväkodin asiakkaat, eli vanhemmat hyötyvät siten, että he saavat äänensä kuuluviin ja voivat vaikuttaa näin päiväkodin toimintaan. Porin kaupunki hyötyy niin, että kaupunki saa tietoonsa, miten päiväkotitoiminta toimii suoraan asiakkailta ja pystyy tarvittaessa tarttumaan asioihin jotka heidän mielestään vaativat sitä.

2.2 Yhteistyökumppani

Ruotsalainen päiväkotitoiminta on tänä vuonna 120 vuotta täyttävä yksityinen ruotsinkielinen päiväkotitoiminta Porissa, joka tarjoaa palveluitaan porilaisille sekä lähikuntalaisille perheille. Päiväkotitoiminta on ensisijaisesti ruotsinkielisille perheille, mutta myös perheille jotka ovat kiinnostuneita antamaan lapselleen mahdollisuus oppia ruotsia. (Svenska Barntädgården i Björneborgin www-sivut 2018.)

Ruotsalaisessa päiväkodissa on n. 65 lapsipaikkaa, kolme ryhmää 3-6 vuotiaille sekä kaksi perhepäivähoito ryhmää alle 3-vuotiaille. Päiväkodin tärkein tehtävä on antaa laadukasta päivähoitoa ruotsiksi. Se pyrkii säilyttämään suomenruotsalaiset traditiot sekä luomaan perheiden kanssa turvallisen, ystävällisen yhteistyön ja tarjoamaan jatkumon kouluun, Björneborgs Svenska Samskolaniin. Askel koulumaailmaan on helppo, turvallinen ja luonnollinen,

koulun tilojen sijaitessa samassa rakennuksessa päiväkodin kanssa. (Svenska Barntädgården i Björneborgin www-sivut 2018.)

Svenska Barntädgårdenin logossa on lause ”Där svenskan bor och liten blir stor”, vapaasti käännettynä se on Missä ruotsin kieli asuu ja pienestä kasvaa suuri. (Svenska Barntädgården i Björneborgin www-sivut 2018.)

2.3 Tavoitteet ja kehittämistyö

Opinnäytetyön perimmäinen tavoite on toimivan ja pysyvän kehittämistyökalan, eli asiakastytyväisyyskyselyn kehittäminen Ruotsalaiselle päiväkodille. Se toimisi yhteistyökanavana jonka kautta myös perheet pystyvät vaikuttamaan kehittämistyöhön. Kehittämistyöllä tarkoitan kuten Anttila (2007, 12) kirjassaan sen muotoilee, ”aktiivista, tavoitteellista, parempiin tuloksiin tähtäävää toimintaa”.

Samalla se vastaa velvoitteisiin jotka Porin kaupunki, varhaiskasvatustilaki ja varhaiskasvatuksen perusteet ovat asettaneet varhaiskasvatuksen järjestäjälle.

Opinnäytetyön toteutus on toiminnallinen, kehitän palautekyselymenetelmän Ruotsalaiselle päiväkodille.

2.4 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö tuottaa aina jonkin todellisen tuotteen, kuten esimerkiksi kirjan, ohjeistuksen, tietopaketin, portfolion tai tapahtuman. Tärkeää on käytännön toteutuksen ja sen raportointi tutkimusviestinnän menetelmin. Toiminnallisen opinnäytetyön raportti on yhtenäinen ja johdonmukainen kirjallinen esitys, jossa on yleisiä tutkimusviestinnän piirteitä, kuten se, että käytetään lähteitä ja merkitään ne, käsitteet ja termit pohjautuvat viiteke-

hykseen tai tietoperustaan, väitteet, valinnat ja ratkaisut perustellaan, teksti on asiatyylisiä, aika- ja persoonamuotojen sananvalinnat ovat täsmällisiä ja johdonmukaisia. Opinnäytetyön tuotoksen sisältäessä paljon tekstiä, on se tehtävä pitäen kohderyhmä mielessä ja niin että se palvelee tavoitetta, vastaanottajaa ja viestintätilannetta mahdollisimman helppokäyttöisesti, johdonmukaisesti, selkeästi ja ymmärrettävästi. Kun mietitään toteutustavan muotoa, on harkittava, miten se palvelee kohderyhmää parhaiten, vaihtoehtoja ovat esimerkiksi, painotuote, kansio tai sähköinen muoto. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51-53.)

3 OPINNÄYTETYÖN KESKEISET TEOREETTISET NÄKÖKULMAT

3.1 Laatu varhaiskasvatuksessa

Laatu sanaa määritellesämme, pyrimme arvioimaan, miten hyvin palvelusta suoriudutaan, eli miten jokin palvelu kohtaa tavoitteensa tai päämääränsä. Varhaiskasvatus tutkimuksissa yleisesti on kytketty laatu tiettyihin palvelumenetelmiin, kuten lapsen ja aikuisen väliseen vuorovaikutukseen tai palvelujen tiettyihin rakenteellisiin piirteisiin kuten henkilökunnan suhdelukuihin, koulutustasoon, palveluiden saatavuuteen tai tilanormeihin. Nämä menetelmät on valittu sillä perusteella, että niiden on otaksuttu tai todistettu johtavan tiettyihin lopputuloksiin kuten esimerkiksi joihinkin kasvatuksellisiin saavutuksiin tai toimivan indikaattoreita myöhäisempiin saavutuksiin tai epäonnistumisiin. Tutkijat olettavat näiden lopputulosten olevan palveluiden tavoitteita; menetelmät tai toiminnot palvelevat täten palveluiden tavoitteiden hyväksyttävänä mittareina. (Moss 1994, 2.)

Laadukkaan varhaiskasvatuksen määrittely on historiallisesti ollut vaikutusvaltaisten sidosryhmien, kuten valtion asiantuntijoiden, tiettyjen ammattikuntien ja akateemisten tutkimusten etuoikeus. Tästä syystä lähestyminen asiaan on ollut luonteeltaan poissulkevaa, eikä kaikilla asianosaisilla ole ollut

mahdollisuutta kertoa näkemystään siitä mitä on laatu. Ajatustapa on muuttumassa inklusiivisempaan muotoon, ajatellaan että laatu varhaiskasvatuksessa on suureksi osaksi katsojan silmissä- ja tuo katsoja voi olla kuka tahansa tai mikä sidosryhmä tahansa, jolla on kiinnostus varhaiskasvatuspalveluihin. (Moss & Pence, 1994, 172.)

Suomessa ei tällä hetkellä ole määritelty kansallis- eikä kuntatasolla mitä laatu varhaiskasvatuksessa on. Kun laadunhallinta on hajanaista ja jäsentymättömyyttä se luo haasteensa varhaiskasvatuksen kenttätöihin. Alilan väitöskirjan mukaan se tiedetään, että laatu on ”subjektiivista, kontekstuaalista ja sosiaalisesti konstruointia sekä näistä syistä dynaamista.” Uusi varhaiskasvatuslaki sanoo, että laadunhallinnan arviointi on varhaiskasvatuksen tuottajille pakollinen, mutta antaa kuitenkin tuottajille liikkumisvaraa toteuttaa se omaan toimintaan sopivalla tavalla. (Soukainen 2016, 172-174.)

Varhaiskasvatuslakien 9. b § ja 7. b § velvoittavat varhaiskasvatuksen järjestäjän arvioimaan toimintaansa ja osallistaa myös vanhemmat ja lapset toimintansa kehittämiseen arvioinnin avulla.

Vastuu varhaiskasvatuksen laadun kehittämisessä on johtajalla ja henkilökunnalla. On tärkeää, että lasten huoltajille annetaan mahdollisuus osallistua varhaiskasvatuksen toiminnan ja kasvatustyön tavoitteiden suunnitteluun ja kehittämiseen yhdessä henkilöstön ja lasten kanssa. Näin edistetään yhteistyössä lasten terve ja turvallinen kasvu, kehitys ja oppiminen. (Opetushallitus 2016, 32-33. Parrila 2017.)

Tiilikka (2005, 59, 65) kirjoittaa väitöskirjassaan, että vanhempien kuuleminen on osa laadukasta varhaiskasvatusta. Haasteena hän kuitenkin näkee vanhempien osallistamista varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Vanhemmat kokevat varhaiskasvatuksen arvioinnin olevan vaikeaa, koska varhaiskasvatuksen arki, termit ja pedagogiikka on heille vierasta tai liian yleisellä tasolla selitettyä. Hänen mielestään tulee luoda toimintatapoja jotka antavat huoltajille uusia mahdollisuuksia ja tapoja osallistua, jolloin heidän mielipiteensä ja ajatuksensa tulisivat vahvemmaksi osaa kasvatusyhteistyötä.

Laadukas varhaiskasvatus rakentaa hyvää lapsuutta, jota lapsi kantaa aina mukanaan. Laadukasta varhaiskasvatusta arvioitaessa ei saa unohtaa päähenkilöä, eli lasta itseään. Tunnusmerkkejä varhaiskasvatuksen laadusta, joita tulee havainnoida lapsessa ovat: Voiko lapsi emotionaalisesti hyvin, eli osoittaako lapsi, että hän tuntee olonsa kotoisaksi päiväkodissa ja voi vapautuneesti osoittaa tunteitaan? Tuntuuko hänestä hyvältä tulla päiväkotiin, tuntuuko hänestä, että hän on tervetullut ja tärkeä? Kykeneekö lapsi sitoutumaan toimintaan, eli uppoutuuko hän esimerkiksi leikkeihin? Jos vastaukset näihin kysymyksiin on kyllä, voi hyvillä mielin jatkaa toimintaansa. Jos taas yhdenkään lapsen kohdalla johonkin vastaus on ei, tulee siihen tarttua ja selvitettävä mistä tämä johtuu ja mitä ryhmän aikuiset voivat tehdä asialle. Hyvä varhaiskasvatus opettaa lasta oppimaan. Tästä hänellä on hyötyä koko elämänsä ajan sen auttaessa koulunkäynnissä sekä auttaessa ehkäisemään syrjäytymistä ja edistämään tasa-arvoa. (Kalliala 2012, 180-181, 191.)

3.1.1 Varhaiskasvatus

Varhaiskasvatustoiminta on olemassa ensisijaisesti lasta varten, mutta myös jotta huoltajilla olisi mahdollista käydä töissä tai opiskella. Ensisijainen vastuu lapsesta ja lapsen kasvatuksesta on huoltajilla. Varhaiskasvatuksen tulee tukea ja täydentää huoltajien kasvatustehtävää. Yhteistyössä huoltajat varhaiskasvatuksen henkilöstön kanssa tulee huolehtia, että varhaiskasvatuksen toiminta tukee lapsen kasvua, kehitystä sekä oppimista. Kaiken toiminnan lähtökohdana tulee olla lapsen hyvinvointi ja turvallisuus. (Opetushallitus 2017, 3.)

Varhaiskasvatus on osa meidän koulutusjärjestelmää joka luo pohjan lapsen kasvuille ja oppimiselle vahvistaen hänen osallisuutta ja aktiivisuutta yhteiskunnassa. Se on palvelu joka edistää tasa-arvoa ja ehkäisee syrjäytymistä. (Opetushallitus 2016, 8, 14.)

Varhaiskasvatus luo pohjan elämänmittaiselle oppimiselle. Arvoperusta, oppimiskäsitys, monipuolinen osaaminen ja toimintakulttuuri ovat asioita jotka sisältyvät useaan koulutusmuotoomme. Lapsen opintopolku tulee nähdä kokonaisuutena, johon varhaiskasvatus sisältyy. (Opetushallitus 2017, 6.)

Varhaiskasvatuslaki astui voimaan 1.8.2015 ja sen myötä päivähoito termi vaihtui varhaiskasvatus termiksi. Päivähoitopalvelut siirtyivät 2013 sosiaali- ja terveysministeriöstä opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalalle. Tämä on Kallialan (2012, 43-44) mukaan herättänyt pelkoa siitä, että loppuuko lapsuus liian aikaiseen, kun päivähoito muuttui varhaiskasvatukseksi, päivähoito ei ole enää sosiaalipalvelu ja samalla varhaiskasvatuksen pedagoginen merkitys vahvistui. Hän esittää vastauksena, että lapsen leikkiympäristön ja toimintojen monipuolistuessa sekä aikuisten ja lasten vuorovaikutuksen lisääntyessä runsaasti, se ei ole uhka lapsena olemiselle tai tarkoita hoivan loppumista. Päinvastoin, ”hyvä varhaiskasvatus on paras vastalääke mekaanisesti suoritettuun hoivaan.” Henkilökunnan ammattitaidon lisäämistä se tosin vaatii.

3.1.2 Varhaiskasvatussuunnitelma

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet on Opetushallituksen laatima ohjausasiakirja, joka on ollut käytössä 1.8.2017 lähtien. Varhaiskasvatuslaki 36/1973 on ohjannut asiakirjan laadintaa. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet on varhaiskasvatuksen järjestäjiä velvoittava asiakirja. Sen pohjalta tulee laatia paikallinen varhaiskasvatussuunnitelma, johon kirjataan mahdolliset paikalliset erityispiirteet kuitenkin sulkematta pois varhaiskasvatuslain tai -perusteiden tavoitteita tai sisältöä. Lisäksi jokaiselle lapselle tulee laatia lapsen oma varhaiskasvatussuunnitelma. (Opetushallitus 2016, 3, 9.)

Jokaisella lapsella on oikeus tulla kuulluksi ja nähdyksi. Varhaiskasvatussuunnitelman mukaan lapsen tulee saada vahvistusta omalle ja myös muiden arvolle. Varhaiskasvatussuunnitelmassa painotetaan osallistamista, niin lasten kuin huoltajienkin osallistamista. Osallistamista on, että ihminen pystyy

vaikuttamaan siihen minkä hän kokee tärkeäksi. Esimerkiksi lapsi voi vaikuttaa päivittäiseen toimintaan ja huoltaja kertoa toiveitaan henkilökunnalle. Yhteistyö huoltajien ja henkilökunnan kesken synnyttää jatkumon ja turvallisuuden tunteen lapsen elämään. Huoltajille tulee varhaiskasvatussuunnitelman mukaan antaa mahdollisuus vaikuttaa suunnitteluun sekä toiminnan arviointiin. (Opetushallitus 2017, 4-5.)

3.2 Arviointi

Arviointia tehdään, jotta tapahtuu kehitystä. Arviointi arvioinnin vuoksi ei ole kehittävää eikä tuloksia tuottavaa. Arviointiin osallistuvien asenne tulisi olla positiivinen, tulisi nähdä, että näin ammatillisuus yksilössä ja yhteisössä kasvaa ja kehittyy. Arvioinnin tulee olla suunnitelmallista ja sitä tulee tehdä säännöllisesti. Asiakkaan osallisuus toiminnan arvioinnissa on tärkeää, näin he saavat äänensä kuuluviin. Varhaiskasvatuksessa arviointi on ammattieettinen velvoite, jonka tarkoitus on taata lapselle oikeus parhaaseen mahdolliseen varhaiskasvatukseen tukemalla hänen oppimista, kehitystä ja hyvinvointia. Se antaa tietoa kehittämistarpeista ja on tukena huoltajien ja henkilöstön yhteistyössä. Jotta pystyy arvioimaan palvelua, on palvelun arvot oltava tiedossa. Varhaiskasvatuksessa on hyvä selvittää ovatko vanhempien ja henkilökunnan arvot samankaltaisia. (Parrila 2017.)

Jotta arviointi voi toimia kehitystyökaluna ja olisi merkityksellistä, on siihen sitouduttava. Ranne (2014, 40-48) puhuu kirjassaan palautteen ja arvioinnin dynamiikasta ja sen toimivuudesta. Arvioinnin voimanlähteen, syyn on oltava riittävän voimakasta, jotta se saa aikaan korjaavan liikkeen, halun kehittyä.

Arvioinnin avulla tunnistetaan ongelmia, joihin tarvitsee puuttua ja pystytään näkemään mihin suuntaan toiminnan on kehityttävä, jotta ongelmaan saadaan ratkaisu. Arvioinnilla voi myös löytää ne positiiviset voimavarat joiden avulla kehitystä tapahtuu. Arvioinnin seurauksena itsetuntemus ja ammattitai-

to lisääntyvät johtaen oman toiminnan ja työn kehittymiseen. (Kupila 2004, 115, 119.)

Varhaiskasvatustyöryhmän muistio, jonka sosiaali- ja terveysministeriä julkaisi vuonna 1999, ottaa kantaa varhaiskasvatuksen laadun kehittämiseksi. Muistiossa laadun arviointi, jossa yhtenä tärkeänä osana on asiakaslähtöinen näkökulma, nähdään tärkeänä osana järjestelmällistä laadunhallintaa. Sen esille nostamat vahvuudet ja kehittämistarpeet luo perustan kehittämistyölle. Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan tulee pohjautua yhteiskunnallisesti ohjauksiin asiakirjoihin. (Alila & Parrila 2004, 14-15.)

3.3 Asiakaspalaute

Sydänmaanlakan (2015) Älykäs julkinen johtaminen kirjan koko sisältö kertoo tulevaisuuden muutos paineista ja kehitystarpeista. Tämän päivä sana tuntuu olevan kehittäminen. Puhutaan muutoksista, jotka tapahtuakseen vaativat työn kehittämistä, niin valtakunnan tasolla kuin maakunnissa, kunnissa, organisaatioissa ja sen myötä kaikilla näillä tasoilla työskentelevien työntekijöiden ja tiimien kehittämisestä.

Asiakaspalaute on työelämässä hyödyllinen ja myös välttämätön osa työn arviointia ja työn kehittämistä. Palautetta tulee hyödyntää silloin kun rakennetaan strategioita, asetetaan tavoitteita, asiakaspalvelussa, yhteistyökanavana sekä johtamisen ja ammatillisen osaamisen kehittäjänä. (Ranne 2014, 15.)

3.3.1 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys on perusteltua huomioida, sillä huoltajat tänä päivänä kokevat aiempaa enemmän epävarmuutta kasvattajina johtuen koulutusjärjestelmämme ja varhaiskasvatuksen laadukkuudesta ja korkeatasoisuudesta. Varhaiskasvatuksen kasvattajilla on enemmän tietoa ja taitoa, mutta se ei missään nimessä korvaa rakastavia vanhempia. Haasteena on luoda yhteis-

työssä perhelähtöinen ammatillisuus joka varhaiskasvatuksessa tarkoittaa kasvatuksen suunnittelua ja toteuttamista huomioiden jokaisen lapsen ja perheen elämäntodellisuus ja tarpeet. On luotava jatkumo kodista päivähöitoon. (Hujala 2004, 84-85.)

4 ASIAKASPALAUTEKYSELY KEHITTÄMISTYÖNÄ

4.1 Kyselylomake

Kyselyn toteuttaminen aloitetaan sen jälkeen, kun kaikki valmistelutyö on tehty huolella. Tulee olla selvä suunnitelma ja ajatus siitä mitä tietoja halutaan kyselyn avulla saada. Tulee myös olla valmiiksi ajateltuna, mikä analysointimenetelmää käytetään vastausten purussa. Kohderyhmä määrittää paljolti minkälaiset kysymystyyppi, kysymysten asettelu, kyselymuoto eli paperinen vai digitaalinen versio ja kyselyn palautustapa ovat. Kysymykset eivät saa olla liian vaikeita ja ammattisanastoa tulee välttää. Kysymysten tulee olla mahdollisimman selkeitä, jotta kaikki ymmärtävät samoin mitä kysymys tarkoittaa. (Bell 1999, 118. Hirsjärvi ym.2008, 198)

Alkuperäiseen tavoitteeseen ja tutkimussuunnitelmaan on hyvä palata, kun tekee päätöksiä mitkä kysymykset tulevat mukaan kyselyyn, jotta saadaan mukaan vain olennaiset kysymykset. Kun kysymykset ovat valittu, on hyvä kirjoittaa ne erillisille lapuille. Näin kysymysten asettelun suunnittelu on helpompaa ja kokonaiskuva säilyy. Kannattaa aloittaa suoraviivaisilla helpoilla kysymyksillä ja edetä vaikeampiin ja arkaluonteisempiin kysymyksiin. (Bell 1999, 119, 125-126.)

Kyselyn valmistelussa tulee tehdä esitutkimus, jolla kokeillaan kyselyn toimivuutta testihenkilöiltä, ennen lopullisen version valmistumista. Näin voi poistaa kysymyksiä joiden huomaa olleen turhia. Testihenkilöitä tulee ohjeistaa ottamaan aika, kuinka kauan kyselyyn vastaaminen kesti, he voivat myös kommentoida jäikö jokin kysymys epäselväksi, tai minkälaiseksi he kokivat

kyselyn ylipäänsä, oliko kysymysten asettelussa jotain kommentoitavaa ja kokivatko he, että kysely vastaa siihen tavoitteeseen joka sille on asetettu. (Bell 1999, 128. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 199.)

Jollei pysty antamaan kyselyä henkilökohtaisesti ja tällöin selittäen mistä on kyse, on hyvä laittaa saatekirje kyselyn mukana. Saatekirjeessä kerrotaan kyselyn tärkeydestä ja merkityksestä sekä milloin on viimeinen palautuspäivämäärä. Kaksi viikkoa on riittävä palautusaika. Siinä ajassa ehtii vastamaan, mutta kysely ei pääse unohtumaan. Saatesanojen tulee olla kohteliaita, ilman että ovat mielisteleviä eikä myöskään tylyjä, käskeviä. (Bell 1999, 129. Hirsjärvi ym. 2008, 199.)

4.2 Kyselyn painopisteet varhaiskasvatussuunnitelman perusteista

Kehittämäni asiakaspalautekyselyn kysymykset pohjautuvat kokonaisuudessaan Varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin, joka on varhaiskasvatusta ohjaava ja velvoittava asiakirja. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa on osio Toimintakulttuurin kehittäminen ja sitä ohjaavat periaatteet. Osio velvoittaa päiväkodin johtajaa huolehtimaan ja tukemaan päiväkodin kehittämisestä, toiminnan arvioimisesta ja saattamaan yhteinen toiminta-ajatus ja toiminnan tavoitteet näkyväksi. Suunnitteluun ja arviointiin osallistuvat kasvattajien lisäksi huoltajat ja lapset. Periaatteet jotka ohjaavat toimintakulttuurin kehittämistä ovat, oppiva yhteisö, leikkiin ja vuorovaikutukseen kannustava yhteisö, osallisuus, yhdenvertaisuus ja tasavertaisuus, kulttuurinen moninaisuus ja kielitietoisuus, hyvinvointi, turvallisuus ja kestävä elämäntapa. Näitä periaatteita olen sisällyttänyt kyselyn eri osioihin seuraavanlaisesti.

4.2.1 Yleistä tietoa

Jossa kysellään sisä- ja ulkotiloista sekä toiminnan ja leikkimisen mahdollisuuksien monipuolisuudesta.

Varhaiskasvatuksen oppimisympäristöt. Oppimisympäristöllä tarkoitetaan kaikkia fyysisiä tiloja, välineitä ja tarvikkeita, sekä psyykkisiä ja sosiaalisia yhteisöjä ja käytänteitä jotka tukevat lapsen kehitystä, oppimista ja vuorovaikutusta. Ne tulee suunnitella yhdessä lasten kanssa ja suunnittelu tarjoaa myös yhteistyömahdollisuuden huoltajien kanssa. (Opetushallitus 2016, 31-32.)

4.2.2 Yhteistyön sujuvuus

Kysymyksiä henkilökunnasta, viestinnästä, vaikutusmahdollisuuksista ja vuorovaikutuksesta

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2016, 32-33) korostetaan vanhempien osallisuutta toimintaan ja yhteistyön tärkeyttä. Kasvattajan tulee olla aktiivinen vuorovaikutuksessa ja hänen tulee osata avata huoltajille, miksi jotain tehdään, eli perustella pedagogisesti toimintaa. Huoltajille tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa tavoitteiden suunnitteluun ja kehittämiseen hänelle parhaiten sopimalla tavalla. Päivittäiset huoltajien ja kasvattajien väliset keskustelut kasvattavat keskinäistä luottamusta turvaten samalla lapsen hyvinvointia. Yhteistyön merkitys korostuu, kun lapsi aloittaa päiväkodissa tai on siirtymässä toiseen päiväkotiin tai esikouluun.

4.2.3 Vasu-keskustelut

Vasu-keskusteluissa laaditaan yhdessä huoltajien kanssa lapsen oma varhaiskasvatussuunnitelma. Siihen kirjataan huoltajien sekä kasvattajien havainnoinnit lapsen kehityksestä, mahdolliset tuen tarpeet koskien oppimista ja lapsen hyvinvointia. Siihen kirjataan myös lapsen vahvuudet ja osaamiset sekä hänen kiinnostuksen kohteet. Suunnitelmaan laaditaan tavoitteet ja ne pedagogiset toimenpiteet joiden avulla tavoitteet toteutuvat. Jotta voidaan varmistautua toimenpiteiden toimivuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta

on niitä arvioitava vähintään kerran vuodessa ja tarpeen vaatiessa, tulee suunnitelmaa tarkistaa useamman kerran. Suunnitelmaan tulee myös kirjata mahdollinen lääkehoitosuunnitelma ja sopimuksen tekoon osallistuneet muut mahdolliset asiantuntijat. (Opetushallitus 2016, 10-11.)

4.2.4 Lapsen turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen

Turvallisuus varhaiskasvatuksessa on paljon muutakin kuin fyysinen turvallisuus. Siihen kuuluu koko yhteisön fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus joka edistää terveellisiä elintapoja, ei suvaitse kiusaamista ja jossa opitaan ratkomaan kiistatilanteita. (Ahonen 2017, 105. Opetushallitus 2016, 31.)

Kyselyn tässä osiossa on myös kysymyksiä jotka ovat Oppimiskäsitys, Pedagogisesti painottunut kasvatuksen, opetuksen ja hoidon kokonaisuus sekä Laaja-alaisen oppimisen otsikoiden alla Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa.

Ahonen (2017, 35) tiivistää kirjassaan, että uudessa varhaiskasvatussuunnitelman perusteessa oleva uusi käsite, oppimiskäsitys, selittyy hyvin lauseella: oppiminen tapahtuu ilon kautta. Sillä parhaiten oppimista tapahtuu myönteisten kokemusten ja vuorovaikutusten kautta. Lapsen tulee saada olla aktiivinen ja utelias, asiat toistetaan usein ja oppimista tapahtuu koko ajan ja kaikkialla.

Pedagogiikan tulee näkyä kaikessa toiminnassa, oppimisympäristössä sekä otsikon mukaisesti kasvatuksen, opetuksen ja hoidon kokonaisuudessa. Sen takaamiseksi on kasvattajien oltava ammattitaitoista ja heillä on oltava yhteinen käsitys siitä, miten pedagogisesti tuetaan lasta. Kasvatuksella tarkoitetaan kulttuuriperintöjä, arvoja ja traditioita, että lasta kannustetaan itsenäiseen ja eettiseen ajatteluun, sekä heille opetetaan miten omat teot vaikuttavat muihin. Opetus perustuu oppimiskäsitykseen ja siinä huomioidaan lapsen kehitys, vahvuudet ja tuen tarpeet. Opetuksessa huomioidaan tavoitteet, jot-

ka on asetettu oppimisympäristölle, laaja-alaiselle osaamiselle ja pedagogiselle toiminnalle. Hoitoon sisältyy fyysisistä perustarpeista sekä tunteista huolehtiminen. Hoitotilanteet ovat aina samalla myös opetustilanteita, joissa lapsi oppii esimerkiksi huolehtimaan itsestään, ilmaisemaan tunteitaan tai toimimaan vuorovaikutustilanteissa. (Opetushallitus 2016, 20-21.)

Laaja-alainen osaaminen pitää sisällään ajattelun ja oppimisen, eli lapsi harjaantuu leikissä, ihmettelystä, oivaltamisessa ja nauttii ilosta oppia. Siihen kuuluu kulttuurinen osaaminen, vuorovaikutus moninaisten eri kulttuureista ja katsomustaustoista tulevien kanssa ja ilmaisutaitojen harjaantuminen. Lapselle opetetaan arjentaitoja sekä huolehtimaan itsestään. Monilukutaito ja tieto- ja viestintäteknologinen osaaminen on perustaito, jolla ymmärretään esimerkiksi ympäröivän maailman ja siellä tapahtuvan vuorovaikutusten merkitys. Lapsen osallistuminen ja vaikuttaminen päiväkodin toimintaan luo perustan tulevaisuuden yhteisötoimintaan, edellyttäen että häntä kunnioitetaan kuuntelemalla ja vastataan hänen tekemiin aloitteisiin. Näin itseluottamus, itsetuntemus sekä sosiaaliset taidot kehittyvät. (Opetushallitus 2016, 21-22.)

4.2.5 Arvoperusteet

Tässä osiossa, pyysin vanhempia arvottamaan hyvää varhaiskasvatusta, jotta saa käsityksen siitä, mitkä arvot painavat heidän vastaustensa taustalla.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden (2016, 18, 19) mukaiset arvoperustat ovat:

Itseisarvo. Lapsen edut laitetaan ensisijaiseksi, häntä kohdellaan yhdenvertaisena ja tasa-arvoisena, häntä ei saa syrjiä, lapsella on oikeus hyvinvointiin, hänestä huolehditaan ja häntä kuunnellaan ja suojellaan. Jokainen lapsi on ainutlaatuinen ja tulee tulla hyväksytyksi sellaisena, kun hän on.

Ihmisenä kasvaminen. Kasvattajan tulee tukea lasta ja ohjata lapsen kasvua, pyrkien opettamaan totuutta, hyvyyttä, kauneutta, oikeudenmukaisuutta ja rauhaa. Varhaiskasvatuksessa arvostetaan sivistystä ja sen mukaan tulee toimia.

Lapsen oikeudet. Lapsella on oikeus ilmaista itseään, hänellä on oikeus parhaaseen mahdolliseen opetukseen, leikkimiseen ja yhteisöllisyyteen. Yhdenvertaisuus, tasa-arvo ja moninaisuus. Varhaiskasvatuksen tulee antaa kaikille lapsille, riippumatta sukupuolesta, syntyperästä, kulttuuritaustasta tai mistäkään muusta lapseen liittyvistä syistä, samanlainen mahdollisuus kehittää taitojaan.

Perheiden monimuotoisuus. Kasvattajien tulee suhtautua perheiden monimuotoisuuteen kunnioittavasti ja avoimesti, sekä tukea lasta niin että jokainen lapsi tuntee oman perheensä arvokkaaksi.

Terveellinen ja kestävä elämäntapa. Kasvattajan tulee opettaa lapselle terveellisiä ja hyvinvointia edistäviä elämäntapoja, huomioiden kestävien elämäntapojen periaatteet.

Päiväkodin painopisteisiin ja arvoihin kuuluu myös **ruotsin kielen, sen kulttuurin ja traditioiden vaaliminen.**

4.2.6 Lapsen mahdollisuudet vaikuttaa toimintaan

Kun lapselle annetaan mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun ja arviointiin hänelle kehittyy ymmärrys mitä tarkoittaa kuulua yhteisöön, mitä tarkoittaa vastuu, hänen oikeustajunsa kehittyy, ja ymmärrys siitä, että hänen tekemillään valinnoillaan on seuraukset. (Opetushallitus 2016, 30.)

Lähtökohtana on kuitenkin se, miten lapsi kohdataan ja miten hänen mielipiteitään arvostetaan. Eikä ainoastaan sopivissa tilanteissa annettu mahdolli-

suus osallistua riitä. Shierin tasomallin mukaan ensimmäinen askelma on, että lapsi tulee kuulluksi, toisella askelmalla lasta tuetaan ilmaisemaan näkemyksiään, kolmannella askelmalla hänen mielipiteet otetaan huomioon, neljännellä askelmalla lapsi pääsee mukaan tekemään päätöksiä ja viiden-
nellä askelmalla hän jakaa vastuun ja vallan päätöksentekoprosessissa. Tämä vaatii kasvattajalta valmiutta jakaa tämä lasten kanssa, antamaan lapselle sen tilan minkä hän tässä tarvitsee. Jo kolmen ensimmäisen askelman huomioiminen osoittaa lapsen arvostusta toiminnassa. (Ahonen 2017, 59, 68-69.)

4.3 Toteutus

Asiakaspalautekysely pohjautuu uuden varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin, jokaiselle kysymykselle löytyy perusteet sieltä. Laitoin lisäksi kyselyyn yhden kysymyksen, joka pohjautuu päiväkodin erityispiirteeseen, ruotsinkieleen. Kysymyksiä laatiessani olen pyrkinyt muotoilemaan ne niin, että vanhemmat ja lapset saavat oikeasti kertoa mielipiteensä, että vastauksilla on merkitys ja niiden avulla päiväkotitoiminta voi kehittää toimintaansa. Olen välttänyt ammattisanaston käyttöä ja rakentanut lauseet ja väitteet mahdollisimman selkeiksi. Kyselyssä on muutama avoin kysymys, muihin kysymyksiin olen käyttänyt Likertin asteikkoa. Asteikko on viisiportainen. Nimesin asteikkoon ainoastaan ääripäät, eli Täysin samaa mieltä – Täysin eri mieltä, loput jätin tyhjäksi jolloin asteikko on välimatka-asteikko, joka sallii keskiarvon laskemisen ja helpottaa aineiston analyysin.

Olen tehnyt kyselyn ruotsiksi sekä myös suomeksi, koska päiväkodissa on perheitä, joiden vanhemmat ovat täysin suomenkielisiä ja heidän täytyy ymmärtää kysymykset täysin pystyäkseen vastaamaan kyselyn kysymyksiin niin kuin niihin on tarkoitettu. Vanhemmat saavat sähköpostiinsa linkit molempaan kyselyyn ja he saavat itse valita kumman kieliseen kyselyyn he vastaavat.

Päädyin tekemään kyselyn sähköiseen muotoon, käyttäen Google Formsia sen helppokäyttöisyyden, selkeyden ja myös sen takia että se on ilmainen ohjelma. Formsilla tehtyyn kyselyyn voi vastata tietokoneella, tabletilla tai matkapuhelimella. Vastausten purku ja analysointi onnistuu helposti itse ohjelman avulla. Heille, joilla ei ole mahdollisuutta vastata kyselyyn sähköisesti, tein paperisen version kyselystä. He saavat kyselyn sekä palautuskirjekuoren jossa on valmiina päiväkodin osoite sekä postimerkki.

Kun sain kyselyn valmiiksi, lähetin sen testattavaksi päiväkodin johtokunnan jäsenille. Jäsenillä on joko ollut tai sitten heillä on tälläkin hetkellä lapsia Ruotsalaisessa päiväkodissa, joten heillä on huoltajien näkemys päiväkodin arjesta ja sen toimivuudesta. Laitoin heille saatteeksi ohjeet mitä tarkastella vastatessa, sekä pyysin heitä ottamaan aikaa siitä, kuinka kauan kyselyyn kestää vastata. Puolet vastaajista olivat valinneet vastata suomeksi ja toiset vastasivat kyselyyn ruotsiksi, tämä oli sattumanvaraista, en ollut ohjeistanut heitä siinä. Sain täten molempien kielten kyselyn toimivuuden testattua. Korjasin vastaajien löytämät kirjoitusvirheet sekä muutin parin kysymyksen muotoa heidän ehdotustensa mukaisesti. Yleisesti ottaen vastaajat pitivät kyselyn helppoudesta, selkeydestä ja ymmärrettävyydestä. Heidän mielestä kysymykset olivat hyvät, eikä heillä ollut ehdotuksia aiheista tai asiasta mistä olisi tarvinnut tehdä vielä kysymyksiä. Yhden mielestä asteikon olisi pitänyt olla käänteinen, kun nyt se on niin, että Täysin samaa mieltä on 1 ja Täysin eri mieltä on 5. Jätin sen kuitenkin ennalleen, koska muut eivät kiinnittäneet siihen huomiota ja asteikko käy yhtä hyvin näin. Vastaajilla meni aikaa kyselyn vastaamiseen vaihtelevasti, usealla meni 10 minuutin molemmin puolin ja yksi sai 20 minuuttia aikaa kulumaan. Hänen mielestään kysely oli pitkä, muiden mielestä kysely oli sopivan mittainen. Kun korjaukset oli tehty, oli opinäytetyöni kehittämiskohde, asiakaspalautekysely valmis.

Valmiiden asiakaspalautekyselyiden linkit:

Asiakaspalautekysely: XXXXX

Kundnöjdhetsundersökning: XXXXX

5 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI/ YHTEENVETO

Opinnäytetyön aiheen valinta oli hyvin helppoa, sen tarpeellisuus ja ajankoh-
taisuus suorastaan pakottivat valitsemaan sen aiheeksi. Koska aihe niin sel-
keästi liittyy työhöni ja valmiin työn tuomat edut toimivat motivoivana tekijänä,
on opinnäytetyötä ollut mielekästä tehdä. Alkuperäinen suunnitelma oli laatia
omat kyselyt huoltajille, henkilökunnalle sekä Porin kaupungin varhaiskasva-
tuspäällikölle jossa kyselen heidän ajatuksiaan, minkälainen on hyvä palau-
tekysely ja mitä aiheita heidän mielestään siinä kuuluu olla. Niiden vastaus-
ten sekä Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden pohjalta minun piti laatia
kysymykset asiakaspalautekyselyyn. Totesin kuitenkin opinnäytetyön suunni-
telmaa tehdessäni, että siitä tulee liian laaja aineisto opinnäytetyöksi ja käytin
ainoastaan Varhaiskasvatussuunnitelman perusteita pohjana.

Vaikka aihe oli selkeänä mielessä ja lopputuloksenkin pysytyin hyvin kuvitte-
lemaan, oli työn aloittamisessa hankaluuksia. Opinnäytetyönsuunnitelman
tekeminen ja opinnäytetyöni ohjaajan tarkkuus oli suureksi avuksi juuri aloit-
tamisessa, näistä sain avun kokonaiskuvan luomiseen ja hahmottamiseen.
Opinnäytetyön suunnitelman tekemiseen kuluikin yllättävän paljon aikaa.

Opinnäytetyön aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, on hyvin olemassa ja pystyin
niitä hyödyntämään tässä työssäni. Aiheesta on myös tehty useita opinnäy-
tetöitä sekä valmiita asiakaspalautekyselyitä on paljon, joten oli helppoa löy-
tää tutkimusmateriaalia. Joten, kun olin kirjoittanut ensin sisällysluettelon
valmiiksi, oli työhön helppo ryhtyä.

Käsitteiden avaaminen ja teoriapohjan kirjoittaminen sujui hyvin. Minulla oli
vaikeuksia tehdä itselleni selväksi mikä tutkimusmenetelmä on oikea, työ ei
ole laadullinen opinnäytetyö, mutta mielestäni se ei kokonaisuudessaan ole
määrällinenkään. Jos olisin tehnyt asiakaspalautekyselyn, lähettänyt sen
huoltajille, purkanut ja analysoinut vastaukset tähän opinnäytetyöhön, olisi se
ihan selkeästi ollut määrällinen opinnäytetyö. Opinnäytetyöhöni sisältyy aino-
astaan kuitenkin vain hyvän asiakaspalautekyselymenetelmän kehittäminen.
Kysely kuuluu määrällisen opinnäytetyöhön mutta opinnäytetyön tavoite on

konkreettisen menetelmän kehittäminen. Päädyin siihen, että opinnäytetyöni on määrällinen opinnäytetyö, jonka toteutustapa on toiminnallinen.

Tarkoitukseni on ollut kehittää asiakaspalautekysely, joka oikeasti on hyvä, selkeä ja helppokäyttöinen. Sellainen, että huoltajat jaksavat täyttää sen, eli ei saa olla liian pitkä, ei tule käyttää liian vaikeita sanoja tai lauseita ja kokonaisuuden tulee olla selkeä. Kyselyn sähköinen muoto tekee siitä helppokäyttöisen, vastaajat pysyvät anonyymeinä ja voivat näin vastata rehellisesti mielipiteensä. Tämä mahdollistaa sen, että jos on heidän mielestä jotain kehitettävää, he todennäköisemmin antavat rehellisen vastauksen kuin silloin, jos vastaaja ei olisi anonyymi. Kun vastaukset ovat rehellisiä, mahdollinen kehittämisen tarve nousee helpommin esille ja päiväkotit on saanut itselleen kehittämistyökalun.

Kysymysten pohjautuminen uuteen Varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin takaa sen, että kysymykset ovat suurimmissa määrin oikeutettuja, ne ovat varhaiskasvatukseen ja sen laatuun liittyviä, ne ovat asiakaslähtöisiä ja huoltajia sekä itse lasta osallistavia kysymyksiä. Sähköisessä muodossa oleva googlen Forms on vastaajalle helppokäyttöinen, huoltajan tarvitsee klikata hänelle lähettämäni linkki auki, vastata kysymyksiini, useimpiin riittää pelkkä yksi klikkaus ja lopuksi klikata lataa painiketta. Eli kyselymuodon vaikeus, hankaluus tai vastaamisen ajallisen keston ei pitäisi olla syitä mahdolliselle vastauskadolle. Kyselyn voi myös vastata paperiseen versioon, jos ei ole mahdollisuutta vastata sähköiseen versioon. Silloin tosin anonyymiteetti ei ole taattu, joten voisin kuvitella, että sen tyyppiseen kyselymuotoon ei tule olemaan monta vastaajaa.

Olen mielestäni saavuttanut asettamani tavoitteen. Olen kehittänyt toimivan asiakaspalautekyselyn, joiden vastausten avulla päiväkodin toimintaa voidaan kehittää. Väitteeni paikkansapitävyys selviää tulevaisuudessa, kun olen lähettänyt kyselyn asiakkaille ja vastaukset on analysoitu. Aikatauluun, jonka itselleni asetin, laitoin tavoitteeksi saada opinnäytetyö valmiiksi maaliskuun loppuun mennessä. Tämä ylittyy hieman, lähetän huhtikuun alussa opinnäytetyöni arvioitavaksi.

6 POHDINTA

6.1 Oma oppiminen

Tätä opinnäytetyötä tehdessä olen sisäistänyt hyvin uuden Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Koska opiskelen työni ohella ja opiskeluun kuuluu harjoittelujaksoja, en ole kyseiseen asiakirjaan tutustunut aiemmin riittävän hyvin, työaikani kuluessa harjoittelujaksojen aikana kerääntyneiden töiden hoitamiseen. Eli voisi sanoa, että kaksi kärpystä yhdellä iskulla. Varhaiskasvatusta velvoittavaan asiakirjaan tutustuminen sekä toimivan asiakaspalautekyselyn kehittäminen.

Mitä laadukas varhaiskasvatus pitää sisällään on tämän työn myötä konkretisoitunut minulle. Tämä tieto selkeyttää minun omaa työtäni ja tulee jatkossa olemaan punaisena lankana johtaessani päiväkotia pedagogisesti.

Aloittaessani tätä opinnäytetyötä en tiennyt miten monta eri osa-aluetta täytyy miettiä, kun tekee kyselyä. Tai mitä kaikkea täytyy tietää ja ottaa selvää kyselyä tehtäessä. Kun yrittää tehdä hyvän kyselyn, ei riitä, että pistää kysymystä kysymyksen perään ja laittaa kyselyn menemään. On mietittävä mm. kohderyhmää, ulkoasua, kysymysten asettelua ja miksi tekee kyselyn sekä mitä sillä halutaan saada selville. Johtajan ominaisuudessa minulla on mahdollisuus nähdä, miten kysely toimii käytännössä. Voin tarpeen vaatiessa muuttaa kysymyksiä, jos käytäntö osoittaa, että on tarvetta.

Itsestäni olen oppinut sen, että aina ei tarvitse osata tai pärjätä yksin. Olen aina pärjännyt yksin ja päättänyt että osaan itse ja jollen osaa jotain, opetteleen sen ja teen sen myös sitten itse. Työni päiväkodin johtajana on myös vahvistanut tätä piirrettä itsessäni. Se kun on hyvin yksinäinen paikka työyhteisössä ja pakottaa tekijänsä olemaan itsenäinen työssään. Nyt opinnäytetyötä tehdessäni olen pariin otteeseen ollut siinä pisteessä, että työ ei yksinkertaisesti edisty, olen ollut jumissa jossain pulma kohdassa ja on ollut pakko kysyä neuvoa. Kun olen avannut suuni ja kysynyt neuvoa, olen myös joka

kerta saanut neuvoja ja apua, jonka jälkeen olen pystynyt jatkamaan kirjoittamista. On ollut helpottavaa huomata, ettei aina tarvitse itse koittaa selvittää yksin pulmasta, että voi luottaa muiden osaamiseen. Tämä on hyvä asia viädä myös mukaan työhöni.

6.2 Kehittämideoita

Kun kirjoitin Kyselyn painopisteet varhaiskasvatussuunnitelman perusteistakappaletta heräsi ajatus asiakirjasta, johon kirjoittaisin palautekyselyn kysymysten perusteet niille vanhemmille tiedoksi, jotka haluavat tietää enemmän mitä on heidän lapsensa päiväkodin arjen toimintojen pohjalla ja miksi kyselyssä on juuri nämä kysymykset. Se toimisi samalla päiväkodin toimintojen perusteluna sekä auttaisi huoltajia miettimään syvemmin vastauksiaan kyselyyn. Asiakirja voisi olla esimerkiksi tiedostona Facebookissa olevassa päiväkodin vanhempien suljetussa ryhmässä.

Jatkoksi tälle kehittämälleni asiakaspalautekyselylle aion laatia toisen kyselyn, joka on päiväkodin aloituskysely. Siinä kysytään perheen kokemuksia lapsen päiväkodin aloituksesta. Päiväkodin aloittaminen on suuri tapahtuma pienen lapsen elämässä ja koko perheen arkea mullistava tekijä. Sen saaminen mahdollisimman miellyttäväksi ja toimivaksi kokemukseksi lapselle ja huoltajille, helpottaa heidän arkeaan sekä herättää luottamuksen kasvattajiin ja lapsen kasvatusyhteistyö perheiden kanssa saa hyvän pohjan.

LÄHTEET

Ahonen, L. 2017. Vasun käyttöopas. Jyväskylä: PS-kustannus.

Alila, K & Parrila, S. 2004. Laadunhallinnan perusteita ja menetelmiä varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:17.

Aluehallintovirasto 2017. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet ja pedagogiikka varhaiskasvatuksessa. Koulutustilaisuus 6.2.2017.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: AKATIIMI Oy.

Bell, J. 1999 Doing Your Research Project. A guide for first-time researchers in education and social science. 3 uud.p. Philadelphia: Open University Press

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14. uud.p. Helsinki: Tammi.

Hujala, E. 2004. Arviointia perhelähtöisyyden toteutumisesta päivähoitossa. Teoksessa P. Kupila (toim.) Arvioidaan yhdessä. Näkökulmia arviointiin varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Tammi. 84-85.

Kalliala, M. 2012. Lapsuus hoidossa? Aikuisten päätökset ja lasten kokemukset päivähoitossa. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Kupila, P. 2004. Arviointi yhteisöllisenä toimintana. Teoksessa P. Kupila (toim.) Arvioidaan yhdessä. Näkökulmia arviointiin varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Tammi. 115

Moss, P. 1994. Defining Quality: Values, Stakeholders and Processes. Teoksessa P. Moss & A. Pence (toim.) Valuing Quality in Early Childhood Services: New Approaches to Defining Quality. SAGE Publications. ProQuest Ebook Central. 2. Viitattu 27.1.2018.

https://samk.finna.fi/Record/nelli26_samk.2670000000339249

Moss, P. & Pence, A. 1994. Towards an Inclusionary Approach in Defining Quality Teoksessa P. Moss & A. Pence (toim.) Valuing Quality in Early Childhood Services: New Approaches to Defining Quality. SAGE Publications. ProQuest Ebook Central. 172-173. Viitattu 27.1.2018.

https://samk.finna.fi/Record/nelli26_samk.2670000000339249

Opetushallitus 2016. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Määräykset ja ohjeet 2016:17. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 3.2.2018.

http://www.oph.fi/download/179349_varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet_2016.pdf

Opetushallitus 2017. Småbarnspedagogiken är till för barnet – centrala frågor i grunderna för planen för småbarnspedagogik. 2017. Helsinki: Opetushallitus. Opetushallituksen julkaisuja 6/2017.

Parrila, S. 2017. Arviointi uudessa vasussa. Luento Porin kesäyliopiston ja Osaava Satakunnan järjestämässä koulutuksessa. 16.3.2017.

Porin kaupunki 2017. Sivistyskeskus. Varhaiskasvatuksen palveluseteli. Päivähoidon sääntökirja. Viitattu 1.2.2018.

http://www2.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/koulutusvirasto/lomakkeet/paivakodit/palveluseteli/F5ZweP35D/Varhaiskasvatuksen_palveluseteli_1.8.2017_paivitetty.pdf

Ranne, J. 2014. Anna vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttavaa. Helsinki: ai-ai Kustannus.

Soukainen, U. 2016. Laatutyö ja kehittävän työotteen omaksuminen. Teoksessa S. Parrila & E. Fonsén (toim.) Varhaiskasvatuksen pedagoginen johtajuus. Käsikirja käytännön työhön. Jyväskylä: PS-kustannus.

Svenska Barntädgården i Björneborg www-sivut. Viitattu 1.2.2018.

www.barntadgarden.fi

Sydänmaanlakka, P. 2015. Älykäs julkinen johtaminen. Helsinki: Talentum

Tiilikka, A. 2005. Äitien kasvatuskäsityksiä ja arviointeja hyvästä päiväkotikasvatuksesta. Väitöskirja. Oulun yliopisto. Viitattu 19.2.2018.

<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9514276280.pdf>

Varhaiskasvatuslaki 36/1973. Viitattu 28.1.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036#L1>

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. 1.-2. uud.p. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

LIITELUETTELO

LIITE 1. Asiakaspalautekysely

LIITE 2. Kundnöjdhetsundersökning

LIITE 1

Ympyröi omaa käsitystäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

YLEISTÄ TIETOA

1. Täysin samaa mieltä - 5. Täysin eri mieltä

1. Olen tyytyväinen lapseni saamaan päivähoidon	1	2	3	4	5
2. Sisätilat ovat toimivat ja kunnossa	1	2	3	4	5
3. Piha on toimiva ja kunnossa	1	2	3	4	5
4. Toiminta- ja leikkimahdollisuudet ovat monipuoliset	1	2	3	4	5

YHTEISTYÖN SUJUVUUS

1. Täysin samaa mieltä - 5. Täysin eri mieltä

5. Vuorovaikutus henkilökunnan kanssa on avointa ja luottamuksellista	1	2	3	4	5
6. Henkilökunta on ammattitaitoista	1	2	3	4	5
7. Koen, että voin vaikuttaa päiväkodin toimintaan	1	2	3	4	5
8. Koen, että voin vaikuttaa päiväkodin tiloihin	1	2	3	4	5

9. Miten itse haluan vaikuttaa; (voit valita useampia vaihtoehtoja)

- Henkilökohtaisesti henkilökunnalle
- Sähköpostitse
- Osallistumalla suunnittelukokoukseen
- Muuten, miten

10. Saan riittävästi tietoa lapseni päivästä	1	2	3	4	5
11. Saan riittävästi tietoa lapseni kehityksestä	1	2	3	4	5

12. Saan riittävästi tietoa päiväkodissa
tapahtuvista asioista

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

13. Haluan saada tietoa päiväkodissa tapahtuvista asioista; (voit valita useampia vaihtoehtoja)

- Paperisella kuukausitiedotteella
 - Suljetussa Facebook-ryhmässä
 - Sähköpostitse
 - Päiväkodin kotisivuilta, ajankohtaista osiosta
 - Muuten, miten
-

VASU-KESKUSTELUT

1. Täysin samaa mieltä - 5. Täysin eri mieltä

14. Minä, tai lapseni toinen vanhempi, on
käynyt vasu-keskustelussa

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

15. Asiat jotka ovat sovittu vasussa, toteutuvat

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

LAPSEN TURVALLISUUDESTA JA HYVINVOINNISTA HUOLEHTIMINEN

1. Täysin samaa mieltä - 5. Täysin eri mieltä

16. Lapsi tulee mielellään päiväkotiin

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

17. Lapsi osoittaa vapautuneesti tunteensa
päiväkodissa

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

18. Päiväkodin ilmapiiri on lasta kannustava
ja kunnioittava

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

19. Lapsen tiedonhalua ja oppimista tuetaan
tavoitteellisesti

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

20. Olen saanut tukea kasvattajilta, jos olen ollut huolissani
lapseni kasvusta ja kehityksestä

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

ARVOPERUSTEET, miten tärkeänä pidät seuraavia arvoja

1. Täysin samaa mieltä - 5. Täysin eri mieltä

21. Kasvattajan aito läsnäolo, kuunteleminen	1	2	3	4	5
22. Arjen kiireettömyys, ajan ja sylin anto	1	2	3	4	5
23. Ympäristöystävällinen toimintatapa	1	2	3	4	5
24. Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus	1	2	3	4	5
25. Tasapainoinen ja hyvinvoiva lapsi	1	2	3	4	5
26. Kunnioitus ja suvaitsevaisuus	1	2	3	4	5
27. Lapsen osallisuus	1	2	3	4	5
28. Leikki ja leikkiympäristö	1	2	3	4	5
29. Kasvatuskumppanuus	1	2	3	4	5
30. Vanhempien osallisuus	1	2	3	4	5
31. Turvallisuus	1	2	3	4	5
32. Kuuleminen ja luottamuksellisuus	1	2	3	4	5
33. Ruotsin kieli, sen kulttuuri ja traditiot	1	2	3	4	5
34. Ammatillisesti toimiva ja työtään kehittävä henkilökunta	1	2	3	4	5
35. Pysyvät ihmissuhteet	1	2	3	4	5
36. Lapsilähtöisyys	1	2	3	4	5
37. Toimintatavat tavoitteellisia ja Suunnitelmallisia	1	2	3	4	5

LAPSEN MAHDOLLISUUDET VAIKUTTAA TOIMINTAAN, kysymykset 38-42 kysytään
lapselta

1. Täysin samaa mieltä - 5. Täysin eri mieltä

38. Lapsi tule toimeen henkilökunnan kanssa	1	2	3	4	5
39. Lapsi kokee, että häntä kuunnellaan	1	2	3	4	5
40. Leikkimiseen on varattu riittävästi aikaa	1	2	3	4	5

41. Jos lapsi saisi toivoa jotain lisää tai muutosta sisätiloihin, mitä se olisi?

42. Jos lapsi saisi toivoa jotain lisää tai muutosta ulkotiloihin, mitä se olisi?

LOPUKSI

43. Mitä muuta haluaisit sanoa?

44. Lapseni on

- 1-3 vuotiaiden ryhmässä
- 3-6 vuotiaiden ryhmässä

Mikäli sinulla on useampi lapsi päivähoitossa, täytä heille omat kyselylomakkeet.

KIITOS VASTAUKSISTASI JA YHTEISTYÖSTÄ!

LIITE 2.

KUNDNÖJDHETSUNDERSÖKNING

Omringa det alternativ som motsvarar din åsikt bäst.

ALLMÄN INFORMATION

1. Helt av samma åsikt – 5. Helt av annan åsikt

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Jag är nöjd med den vård mitt barn får
på daghemmet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Daghemmets utrymmen är funktionella
och i gott skick | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Gårdsplanen är funktionell och i gott skick | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Verksamhets- och lekmöjligheterna
är mångsidiga | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

SAMSPELETS FLYT

1. Helt av samma åsikt – 5. Helt av annan åsikt

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5. Jag har ett öppet och konfidentiellt samarbete
med personalen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Personalen är sakkunnig | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Jag upplever att det är möjligt för mig att
påverka daghemmets verksamhet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Jag upplever att det är möjligt för mig att
påverka daghemmets utrymmen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
9. Jag vill påverka genom att; (du kan välja flera alternativ)
- Diskutera med personalen
 - Skicka epost
 - Delta i ett planeringsmöte
 - Något annat sätt, vilket:
-

10. Jag får tillräckligt med information om barnets dag 1 2 3 4 5
11. Jag får tillräckligt med information om barnets utveckling 1 2 3 4 5
12. Jag får tillräckligt med information om daghemmets allmänna ärenden 1 2 3 4 5

13. Jag önskar få information om daghemmets allmänna ärenden via; (du kan välja flera alternativ)

- Månadsinfo på papper
- Den slutna gruppen för föräldrar på Facebook
- Epost
- Daghemmets hemsidor
- Något annat sätt, vilket:
-

UTVECKLINGSSAMTALEN

1. Helt av samma åsikt – 5. Helt av annan åsikt

14. Jag, eller min make, har deltagit i barnets utvecklingssamtal 1 2 3 4 5
15. Överenskomna ärenden som blev skrivna i barnets plan för småbarnsfostran, har förverkligats 1 2 3 4 5

BARNENS SÄKERHET OCH VÄLBEFINNANDE

1. Helt av samma åsikt – 5. Helt av annan åsikt

16. Barnet kommer gärna till daghemmet 1 2 3 4 5
17. Barnet kan avspänt visa sina känslor på daghemmet 1 2 3 4 5
18. Daghemmets atmosfär stöder och respekterar barnet 1 2 3 4 5

19. Barnets nyfikenhet och inläring stöds

Målenligt 1 2 3 4 5

20. Jag har fått stöd av pedagogerna,

när jag har varit orolig över barnets utveckling 1 2 3 4 5

VÄRDEGRUND: hur viktiga är dessa värden för dig?

1. Helt av samma åsikt – 5. Helt av annan åsikt

21. Pedagogens äkta närvaro 1 2 3 4 5

22. Att man har tid och famn för barnet 1 2 3 4 5

23. Ekologisk verksamhet 1 2 3 4 5

24. Rättvisa och jämställdhet 1 2 3 4 5

25. Balanserade och välmående barn 1 2 3 4 5

26. Respekt och tolerans 1 2 3 4 5

27. Barnens delaktighet 1 2 3 4 5

28. Uppskattning av leken och lekomgivningen 1 2 3 4 5

29. Fostringsgemenskap 1 2 3 4 5

30. Vårdnadshavarens delaktighet 1 2 3 4 5

31. Trygghet 1 2 3 4 5

32. Tillit 1 2 3 4 5

33. Svenska språket, dess kultur och traditioner 1 2 3 4 5

34. Professionell personal som utbildar sig 1 2 3 4 5

35. Hållbara människoförhållanden 1 2 3 4 5

36. Barnperspektiv 1 2 3 4 5

37. Verksamhetsformerna målinriktade och
planenliga 1 2 3 4 5

BARNETS MÖJLIGHET ATT PÅVERKA, frågorna 38–42 besvaras av barnet

1. Helt av samma åsikt – 5. Helt av annan åsikt

38. Barnet kommer bra överens med

pedagogerna 1 2 3 4 5

39. Pedagogerna lyssnar på vad barnet

har att säga 1 2 3 4 5
40. Barnet har tillräckligt med tid för lek
på daghemmet 1 2 3 4 5

41. Finns det något inne i daghemmet som barnet önskar sig mera av eller någon
ändring på?

42. Finns det något ute på gården som barnet önskar sig mera av eller någon
ändring på?

TILL SLUT

43. Har du något mer du vill säga?

Mitt barn är i avdelningen för barn i åldern

1–3 år

3–6 år

Ifall du har fler barn, svara på egen blankett för varje barn.

TACK FÖR DITT SVAR OCH DITT SAMARBETE!