

Tiina Nieminen

## **Palvelun ja palveluosaamisen kehittäminen**

Case: Päiväkoti Kinderi

Opinnäytetyö

Kevät 2015

SeAMK Liiketoiminta ja Kulttuuri

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

**SeAMK** 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketalous ja Kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalous

Suuntautumisvaihtoehto: Taloushallinto

Tekijä: Tiina Nieminen

Työn nimi: Palvelun ja palveluosaamisen kehittäminen: case Päiväkoti Kinderi

Ohjaaja: Anne-Maria Aho

Vuosi: 2015

Sivumäärä: 66

Liitteiden lukumäärä: 3

---

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää asiakas- ja henkilöstönäkökulmasta päivähoiton laatuun vaikuttavia tekijöitä sekä analysoida palvelun laadun toteutumaa Päiväkoti Kinderissä. Lisäksi opinnäytetyössä pyritään kehittämään organisaation palveluosaamista.

Opinnäytetyön johdannossa tarkastellaan yksityisen palvelutuotannon kehitystä päivähoitosektorilla. Lisäksi johdannossa esitellään kohdeorganisaatio, keskeiset käsitteet sekä lainsäädäntö.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään palvelun laatua, koettua kokonaislaatua ja siihen liittyviä kriteereitä koskevaa aiempaa kirjallisuutta. Tässä luvussa myös tuodaan esiin erityisesti varhaiskasvatuksen laatutyö ja siihen liittyvä arviointi. Lisäksi käydään läpi osaamisen johtamisen teoreettisia periaatteita.

Luvussa kolme selvennetään opinnäytetyön tutkimusmenetelmiä. Opinnäytetyö toteutettiin kyselytutkimuksena kinderiläisten vanhemmille ja henkilökunnalle sekä haastattelututkimuksena lapsille. Vanhempien kysely toteutettiin sähköisesti. Opinnäytetyön tutkimusosiossa (luku 4) käydään läpi tuloksia Päiväkoti Kinderin laatukyselystä.

Luvussa viisi tuodaan esille opinnäytetyöstä nousseet asiat ja kehittämisehdotukset. Yhteenvedona kyselystä voidaan todeta, että tärkeimmiksi arvostettujen ulkoisten ja sisäisten laatutekijöiden koettiin toimivan Kinderissä pitkälti joko hyvin tai melko hyvin. Noin kolmasosa vanhemmista kuitenkin toivoi erityisesti uusia leluja ja parempia ulkoleikkimahdollisuuksia, parempaa viestintää ja yhteisiä toimintatapoja henkilökunnan ja perheiden kesken. Toiminnan kehittämisen keskiöön nostettiin osaamisen johtaminen: esimiesvalmennus, perehdytys, kehityskeskustelut, osaamisen varmistaminen ja verkostoitumisen lisääminen nähtiin tärkeinä toiminnan laadun varmistamisessa.

Avainsanat: yksityinen päivähoito, palvelun laatu, kyselytutkimus, palveluosaaminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business Management

Specialisation: Financial Management

Author: Tiina Nieminen

Title of thesis: Improvement of service and service expertise: case Day Care Centre Kinderi

Supervisor: Anne-Maria Aho

Year: 2015

Number of pages: 66

Number of appendices: 3

---

The aim of this study is to find out the factors that influence the quality of day care from the customers' and employees' perspective and to analyse the service quality at Day Care Centre Kinderi. In addition, this study aims to improve the organization's service skills.

The introduction section of the thesis examines the development of the private day care service sector. It also presents the target organization, the key concepts and legislation.

The theoretical framework discusses the quality of service, perceived overall quality and related criteria in the previous literature. This chapter also deals with early childhood education, in particular the quality of service and its evaluation. Moreover, the theoretical principles of knowledge management are presented.

Chapter three presents the technical implementation of the study. The study was conducted as a questionnaire survey among the Kinderi parents and staff, and children were interviewed. The parents' survey was conducted electronically. The research section of the thesis (Chapter 4) focuses on the results of the quality survey at Day Care Centre Kinderi.

Chapter five highlights the results of the thesis, and provides suggestions for improvement. In conclusion, the results from the questionnaires show that the most important internal and external quality factors worked at Day Care Centre Kinderi either well or fairly well. About one third of the parents, however, expressed their wishes for new toys and improved opportunities for outdoor play, better communication and common courses of action for the staff and families. Knowledge management was made the focus of the improvement of the operations: leadership training, orientation, performance reviews, ensuring expertise and improved networking were considered important for ensuring the quality of the services.

Keywords: private daycare, quality of service, questionnaire survey, service expertise

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet .....	9
<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>11</b>
1.1 Opinnäytetyön taustaa .....	11
1.2 Opinnäytetyön tutkimusongelma ja tavoitteet .....	13
1.3 Kohdeorganisaation esittely: Päiväkoti Kinderi .....	15
1.3.1 Palvelu.....	15
1.3.2 Henkilökunta .....	15
1.3.3 Palvelusetelikokeilu .....	16
1.3.4 Vahvuudet ja paikallinen kilpailu .....	16
<b>2 PALVELUN LAATU JA PALVELUOSAAMINEN .....</b>	<b>17</b>
2.1 Palvelun laatu ja kehittäminen .....	17
2.1.1 Laadukas varhaiskasvatus ja sen arviointi.....	22
2.2 Osaamisen johtaminen .....	26
<b>3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät.....	29
3.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti .....	31
3.3 Aineiston keruu .....	32
<b>4 PALVELUN LAATU PÄIVÄKOTI KINDERISSÄ.....</b>	<b>35</b>
4.1 Kyselyiden taustatiedot .....	35
4.2 Päiväkodin ja vanhempien yhteistyö.....	37
4.3 Päivähoidon laatu .....	41
4.4 Vaikuttaminen .....	50
4.5 Lasten haastattelut.....	52
4.6 Miksi Päiväkoti Kinderi? .....	54
<b>5 YHTEENVETO JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....</b>	<b>58</b>
5.1 Toiminnan kehittämisehdotukset.....	61

LÄHTEET.....	64
LIITTEET.....	66

## Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Päivähoidossa olleet lapset palvelun tuottajan mukaan, % 1–6-vuotiaista vuosina 1997–2012.....	13
Kuvio 2. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta .....	18
Kuvio 3. Koettu kokonaislaatu.....	19
Kuvio 4. Varhaiskasvatuksen laadunhallintamalliin liittyvät arviointialueet.....	25
Kuvio 5. Osaamispääoma.....	28
Kuvio 6. Lapsen ikä.....	35
Kuvio 7. Lapsen sukupuoli.....	35
Kuvio 8. Lapsen hoitosuhteen pituus.....	36
Kuvio 9. Lapsen hoitosuhde ennen Päiväkoti Kinderiä.....	36
Kuvio 10. Vanhempien tiedon määrä lapsen hoitopäivästä.....	37
Kuvio 11. Kodin ja hoitopaikan yhteistoimintamuodot.....	38
Kuvio 12. Päivähoidon tarve edistää perheiden tutustumista toisiinsa.....	41
Kuvio 13. Päivähoidon ulkoiset laatutekijät.....	42
Kuvio 14. Ulkoisten laatutekijöiden toteutuma Päiväkoti Kinderissä.....	43
Kuvio 15. Päivähoidon sisäiset laatutekijät.....	44
Kuvio 16. Sisäisten laatutekijöiden toteutuma Päiväkoti Kinderissä.....	45
Kuvio 17. Toiminnallisten laatutekijöiden toteutuma Päiväkoti Kinderissä.....	47
Kuvio 18. Päivähoidon yksilölliset laatutekijät.....	48
Kuvio 19. Yksilöllisten laatutekijöiden toteutuma Päiväkoti Kinderissä.....	49

Kuvio 20. Vanhempien halu vaikuttaa päivähoitoa koskeviin kysymyksiin.....	51
Kuvio 21. Tärkeimmät syyt valitessa Päiväkoti Kinderi hoitopaikaksi.....	54
Kuvio 22. Vanhempien tietoisuus Päiväkoti Kinderin hintatasosta hoitopaikkaa hakiessa.....	55
Kuvio 23. Saitteko tarpeeksi tietoa Kinderin nettisivuilta/Facebookista hoitopaikkaa hakiessa?.....	55
Kuvio 24. Suositteletko Kinderiä hoitopaikaksi muille perheille?.....	56
Kuvio 25. Oletko kiinnostunut ottamaan aktiivisesti osaa Kauhavan Leikkikoulu ry:n toimintaan? .....	57

Taulukko 1. Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä.....	21
Taulukko 2: Laadunarviointi päivähoitossa .....	23
Taulukko 3. Osaamisen johtamisen nelikenttä.....	27
Taulukko 4. Miten helppoa/vaikeaa sinun on keskustella henkilökunnan kanssa seuraavista asioista? (4=helppoa, 1=vaikeaa).....	40
Taulukko 5. Päivähoidon vaikutus lapseen. ....	50



## Käytetyt termit ja lyhenteet

<b>Päivähoito</b>	Lasten päivähoidolla tarkoitetaan tässä laissa lapsen hoidon järjestämistä päiväkotihoidona, perhepäivähoitona, leikkitoimintana tai muuna päivähoitotoimintana (L 19.1.1973/36).
<b>Yksityinen päivähoito</b>	Yksityisellä lasten päivähoidolla tarkoitetaan lasten päivähoitoa, jonka yksityinen henkilö, yhteisö tai säätiö taikka julkisyhteisön perustama liikeyritys tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla (L 19.1.1973/36).
<b>Varhaiskasvatus</b>	Lapsen kotona sekä julkisen palvelujärjestelmän piirissä harjoitettu ammatillinen toiminta, jonka tavoitteena on tukea alle 10-vuotiaan lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista hoidon, kasvatuksen ja opetuksen muodostamana kokonaisuutena (Mahkonen 2012, 25–26).
<b>Palveluseteli</b>	Puhuttaessa palvelusetelistä suomalaisen sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän yhteydessä sitä voitaneen luonnehtia käyttötarkoitukseltaan rajatuksi ostovoimaksi, jonka julkisyhteisö antaa asiakkaalleen huolehtiakseen järjestämisvastuulleen kuuluvista palveluista (Uotinen 2009, 13).
<b>Palvelu</b>	Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja /tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelujen tarjoajan järjestelmät ovat vaikutuksessa keskenään (Grönroos 1998, 52).
<b>Laatu</b>	Laadun käsitteelle ei ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa ja objektiivista määritelmää. Laadun käsitteen kuvaaminen

on aina suhteellista riippuen määrittäjän omista intresseistä, arvoista, uskomuksista, tarpeista ja pyrkimyksistä (Dahlberg, Moss & Pence 1999)

**Varhaiskasvatuksen laadunhallinta** Toimintatapa, jonka avulla lapset, vanhemmat, henkilökunta ja hallinto yhdessä arvioivat ja kehittävät toimintaa tavoitteiden suuntaisesti (Hujala ym. 1999, 56)

**Osaamisen johtaminen** Osaamisen johtamisella tarkoitetaan kaikkea sitä toimintaa, jolla edistetään osaamisen kehittymistä ja hyödyntämistä. Osaamisen johtaminen nähdään tiedon lisäksi ihmisissä olevan taidon ja osaamisen ylläpitona ja lisäämisinä siten, että organisaation tavoitteet voidaan saavuttaa. Kokonaisvaltainen osaamisen johtamisen tarkoittaa osaamisen näkökulman huomioimista kaikissa yrityksen toimissa (Viitala & Jylhä 2013, 293).

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Opinnäytetyön taustaa

Vuonna 2009 astui voimaan lakimuutos, joka antoi kunnille mahdollisuuden järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita palvelusetelijärjestelmää hyödyntäen.

Stakesin vuonna 2011 julkaisemassa selvityksessä ”Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveystaloudissa 2009” todettiin, että yksityisen sektorin osuus sosiaali- ja terveystalouksien henkilöstöstä on kasvanut 2000-luvulla (Arajärvi & Väyrynen 2011, 1). Varsinkin sosiaalipalveluissa tämä kasvu on ollut nopeaa. Vuoden 2008 lopussa sosiaalipalveluissa henkilöstöstä yksityisen osuus oli jo 31 prosenttia. Arajärven ja Väyrysen mukaan vuonna 2009 sosiaalipalveluihin käytettiin yhteensä 8,6 miljardia euroa ja tästä yksityisten palvelutuottajien osuus oli 30 prosenttia. Henkilöstömäärällä mitaten suurimmat sosiaalialan yksityisen sektorin toimialat olivat vuonna 2008 ikääntyneiden palveluasuminen ja hoitolaitokset, lasten päiväkodit sekä lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (mts. 4). Kunnat ovat yksityisten sosiaalipalvelutuottajien merkittävimmät asiakkaat ja kotitaloudet ostavat lähinnä päivähoitoa tai kotipalvelua yksityiseltä sektorilta.

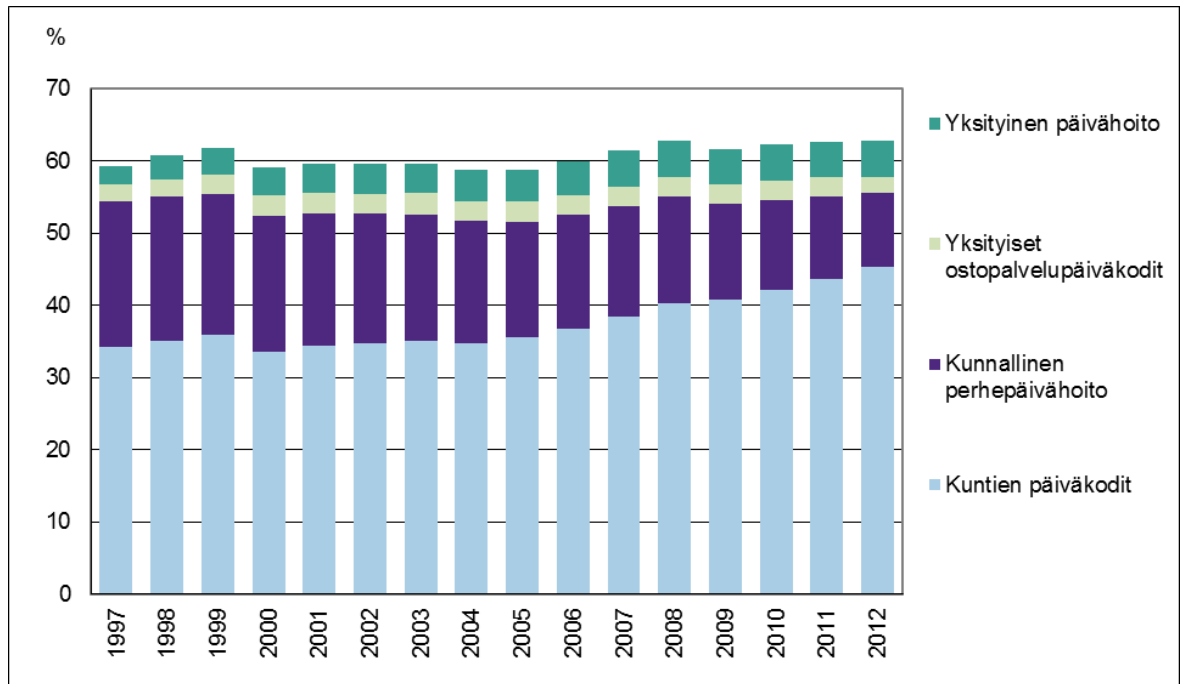
Laki lasten päivähoitosta (L 19.1.1973/36) säättää, että lasten päivähoitoa voivat saada lapset, jotka vielä eivät ole oppivelvollisuusikäisiä sekä milloin erityiset olosuhteet sitä vaativat eikä hoitoa ole muulla tavoin järjestetty, myös sitä vanhemmat lapset. Lain mukaan, päivähoiton tavoitteena on tukea päivähoitossa olevien lasten koteja näiden kasvatustehtävässä ja yhdessä kotien kanssa edistää lapsen persoonallisuuden tasapainoista kehitystä. Päivähoiton tulee myös omalta osaltaan tarjota lapselle jatkuvat, turvalliset ja lämpimät ihmissuhteet, lapsen kehitystä monipuolisesti tukevaa toimintaa sekä lapsen lähtökohdat huomioon ottaen suotuisa kasvuympäristö.

Päivähoitolain (L 19.1.1973/36) 4§:n mukaisesti kunnan on huolehdittava lasten päivähoiton järjestämisestä asukkailleen sisällöltään sellaisena ja siinä laajuudessa kuin tässä laissa säädetään. Lain 10 §:n mukaan kunta voi järjestää lasten päivähoiton alaan kuuluvat tehtävät:

- 1) hoitamalla toiminnan itse;
- 2) sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa;
- 3) olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä;
- 4) hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta;
- 5) antamalla palvelunkäyttäjälle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisen palvelusetelin.

Päivähoitolaki (L 19.1.1973/36) edellyttää, että hankittaessa palveluja yksityiseltä palvelujen tuottajalta kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Lain 15§:ssä erikseen määritellään, että Yksityisellä lasten päivähoidolla tarkoitetaan lasten päivähoitoa, jonka yksityinen henkilö, yhteisö tai säätiö taikka julkisyhteisön perustama liikeyritys tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla.

Lasten päivähoitoa koskevan tilastoraportin (Säkkinen & Kuoppala 2013, 2) mukaan Suomessa oli kaikkiaan 228 981 lasta päivähoidossa vuonna 2012. Noin 63 prosenttia 1–6-vuotiaista lapsista oli joko kunnallisessa tai yksityisessä päivähoidossa Kelan yksityisen hoidon tuen turvin. Lapsista enemmistö eli 92 prosenttia (211 063 lasta) hoidettiin kunnallisessa päivähoidossa. Kunnallisessa päivähoidossa olevista lapsista hoidettiin 78 prosenttia kuntien omissa päiväkodeissa, 18 prosenttia lapsista oli kunnan perhepäivähoidossa ja 4 prosenttia lapsista hoidettiin kuntien yksityisiltä ostamissa ostopalvelupäiväkodeissa. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Päivähoidossa olleet lapset palvelun tuottajan mukaan, % 1–6-vuotiaista vuosina 1997–2012 (Lasten päivähoito 2012, Tilastoraportti).

Tilastoraportin mukaan (Säkkinen & Kuoppala 2013, 2) yksityisessä päivähoidossa, yksityisen hoidon tuella hoidettiin 17 918 lasta vuonna 2012. Yksityisen hoidon tuella hoidettujen lasten määrä on pääsääntöisesti kasvanut ja vuonna 2012 näiden lasten osuus päivähoidosta on 8 prosenttia.

## 1.2 Opinnäytetyön tutkimusongelma ja tavoitteet

Palvelutuottajan siirtyminen ostopalvelujen tuottajasta palvelusetelijärjestelmään tarjoaa yksityiselle palveluntuottajalle mahdollisuuden toiminnan ja palvelujen kehittämiseen yhä paremmin asiakatarpeita vastaavaksi sekä asiakaskunnan laajentamiseen mahdollisesti kunnan rajojen ulkopuolelle (Siren & Tuominen-Thuessen 2009, 18). Koska yksityinen palveluntuottaja hinnoittelee itse tuottamansa palvelut, on palveluntuottajan arvioitava, ovatko asiakkaat valmiita maksamaan esimerkiksi korkealaatuisemmista tiloista tai palvelun sisällöstä, sekä onko asiakaskunta riittävän suuri tehokkaan palvelutuotannon toteuttamiseksi.

Sirenin ja Tuominen-Thuessenin mukaan (2009, 18) päivähoiton palvelusetelituottajan liiketoiminnan kannattavuuteen liittyvät riskit jaotellaan tulo- ja menoriskeihin:

- Tuloriskit: palvelusetelillä toimintansa rahoittava päiväkotipystyvyys vaikuttamaan toimintansa kannattavuuteen lähinnä toiminnan laadun ja maineen avulla ja sen myötä lapsimäärään.
- Menopuolella suurimmat riskit liittyvät henkilöstökuluihin sekä vuokriin. Tilavuokriin sekä henkilöstön ikärakenteesta johtuviin palkkakustannuksiin on vaikea vaikuttaa lyhyellä tähtäimellä, mutta selvityksen mukaan hyvällä johtamisella voi kuitenkin vaikuttaa joihinkin henkilöstökuluihin, etenkin sairauspoissaoloihin.

Opinnäytetyön kohteena oleva Päiväkotipystyvyys laajensi toimintaansa 12-paikkaisesta ryhmäperhepäiväkodista 21-paikkaiseksi päiväkodiksi hyvin nopeassa tahdissa. Toimintaa on rakennettu ja johdettu pitkälti talkoovoimin ja mutuntumalla Kauhavan Leikkikoulu ry:n johtokunnan voimin viimeisen kolmen vuoden ajan. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selittää asiakas- ja henkilöstönäkökulmasta

- a) päivähoiton laatuun vaikuttavat tekijät ja
- b) miten palvelun laatu koetaan Päiväkotipystyvyydessä

Lisäksi opinnäytetyössä pyritään kehittämään organisaation palveluosaamista.

Asiakas nähdäänkin hyvin keskeisenä palvelun laadun määrittäjänä, ja asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena on saada selville päiväkodin laadun vahvuusalueet. Päiväkotitoiminnassa sekä lapsien vanhemmat, että lapset ovat palvelutoiminnan asiakkaita, ja tämän vuoksi myös lasten mielipiteet otetaan mukaan tutkimukseen.

Laadukkaassa palvelutuotannossa osaava ja motivoitunut henkilökunta on ensisijaisen tärkeää. Grönroos (2009, 154) mainitsee, että palvelun laadun tutkimuksesta nousee esiin se, että jokainen työntekijä vaikuttaa osaltaan asiakkaan kokemaan laatuun ja tämän vuoksi laatu kärsii, jos kuka tahansa epäonnistuu asiakaskontaktissa tai taustatehtävissä. Myös Salmela (1997, 64) uskoo, että asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmien yhdistäminen on hyvä tutkimustapa. Opinnäytetyön

tavoitteena on siis myös tutkia henkilökunnan ajatuksia siitä mitä tekijöitä laadukas päivähoito pitää sisällään ja miten tämä toteutuu Päiväkoti Kinderissä.

Grönroos (2009, 106) myös uskoo, että jokaiseen laatuhankeeseen pitäisi ottaa mukaan toteutuksen vastuuhenkilöiden lisäksi markkinoinnin ja markkinointiviestinnän vastuuhenkilöt. Päiväkoti Kinderin tapauksessa Kauhavan Leikkikoulu ry:n johtokunta tulisi sitouttaa laatutyöhän, jotta ulkoinen markkinointi on sopuoinnussa laadun johtamisen kanssa.

### **1.3 Kohdeorganisaation esittely: Päiväkoti Kinderi**

#### **1.3.1 Palvelu**

Kauhavan Leikkikoulu ry:n ylläpitämä Päiväkoti Kinderi aloitti toimintansa keväällä 2012. Kinderi tarjoaa osittain englanninkielistä varhaiskasvatusta 2–6-vuotiaille lapsille. Kinderin toiminta pohjautuu valtakunnalliseen, Kauhavan kaupungin sekä Kauhavan leikkikoulu ry:n omaan varhaiskasvatussuunnitelmaan. Ryhmistä perustettaessa yhdistyksen toiveena oli luoda Kinderiin positiivinen ja avoin ilmapiiri, jossa lapsilla heräisi mielenkiinto vieraisiin kieliin ja kulttuureihin ja suvaitsevaisuus erilaisuutta kohtaan. Kauhavan Leikkikoulu ry halusi aktiivisella toiminnallaan vahvasti tukea seuraavia arvoja: Vastuullisuus, avarakatseisuus, luotettavuus ja oikeudenmukaisuus. Itse päivähoitotoiminnan lisäksi Kinderi järjestää 6–8-vuotiaille koululaisille viikottaista Enkkukerhoa, jossa lapset pääsevät tutuiksi vieraan kielen kanssa jo ennen kuin sen opiskelu koulussa edes alkaa.

#### **1.3.2 Henkilökunta**

Kinderin toiminnan käynnistyessä toimintaa ylläpitävä yhdistys rekrytoi kolme varhaiskasvatuksen ammattilaista päiväkodin arjen pyörittämiseen sekä natiivi-englanninkielisen henkilön, jonka pääasiallisena vastuualueena oli kielikylvyn toteuttaminen. Yhdistys on ymmärtänyt henkilökemioiden tärkeyden pienessä yksi-

kössä ja rekrytointi on sujunut hyvin. Asiantunteva, motivoitunut, idearikas ja kieli-taitoinen henkilökunta nähdään ehdottomasti Kinderin suurimpana vahvuutena.

### **1.3.3 Palvelusetelikokeilu**

Tilastokeskuksen väestörekisterin (Suomen virallinen tilasto) mukaan Kauhavan kokonaisasukasluku 31.12.2012 oli 17 202 henkilöä, josta 0–1-vuotiaita oli 172 henkilöä, 1–3-vuotiaita oli 560 kpl sekä 4–5-vuotiaita 381 kpl. Ilmapiiri yksityisen päivähoitopalvelun tuottajan näkökulmasta on melko positiivinen. Kaupunki aloitti palvelusetelikokeilun vuoden 2014 alusta. Palveluseteli, joka on jo käytössä naapurikunnassa Lapualla, vähentää sekä ylimääräistä hallintoa kaupungin, Kelan ja palveluntuottajan välillä, mutta myös alentaa vanhempien kynnystä käyttää päivähoitopalveluita kunnallisen palvelun ulkopuolella.

### **1.3.4 Vahvuudet ja paikallinen kilpailu**

Kinderin toimintaperiaatteena on tarjota laadukasta, virikerikasta ja osittain englanninkielistä kokopäivähoitoa 2–6-vuotiaille kauhavalaislapsille. Päivähoitopalvelun tarjoaminen osittain englannin kielellä on suurin vahvuus, jolla erottaudutaan kunnallisesta päivähoitopalvelusta, mutta myös laadukas kokonaispalvelu ja pieni ryhmä koko ovat erottavia tekijöitä. Syksyllä 2014 Kauhavalla aloitti toimintansa 120-paikkainen kunnallinen päiväkotito, joten pieni ja yksilöllinen hoitopaikka erottuu positiivisesti kunnallisesta päivähoitotoista. Palvelusetelin myötä on mahdollista pitää lasten vanhemmilta perittävä hinta hyvin lähellä kunnallisen päivähoitoto maksuluokkaa eli hinta/laatusuhde on ehdottomasti myös Kinderin vahvuus.

Kinderin tarjoama osittain englanninkielinen varhaiskasvatus on melko ainutlaatuista näillä leveyspiireillä. Etelä-Pohjanmaan alueella ei täysin vastaavaa päiväkotito löydy, vaan lähin vastaava palveluntuottaja löytyy Kokkolasta (The English Kindergarten of Kokkola ry). Seinäjoen kaupunki tarjoaa osittaista englanninkielistä perusopetusta esiopetusikäisille kielisuihkun muodossa (Seinäjoen kaupunki) ja lisäksi syksyllä 2014 on Duudson Activity Parkin yhteyteen avautunut liikuntapainotteinen päiväkotito Jump, jossa myös tarjotaan kielikyöpyä englanninkielellä.



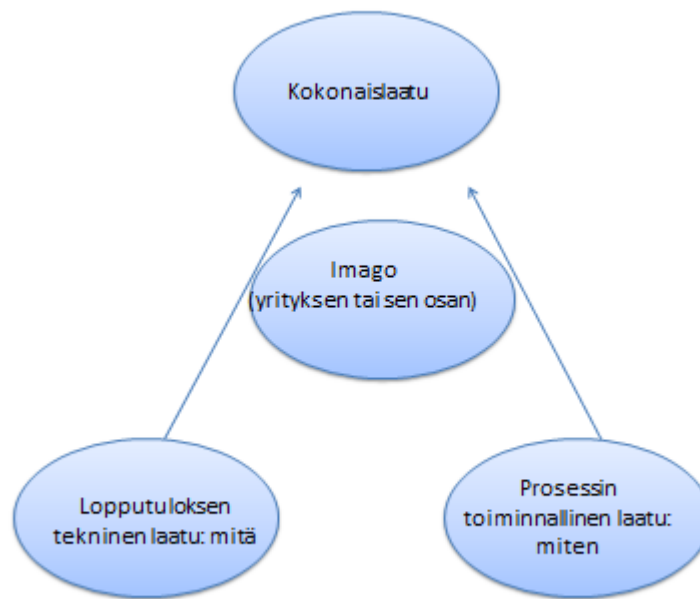
## 2 PALVELUN LAATU JA PALVELUOSAAMINEN

### 2.1 Palvelun laatu ja kehittäminen

Grönroosin (2009, 98) mukaan palvelut ovat väistämättä monimutkaisia, koska ne koostuvat prosesseista, joissa tuotantoa ja kulutusta ei voida täysin erottaa ja joissa asiakas usein osallistuu aktiivisesti tuotantoprosessiin. Grönroos uskookin, että tämä monimutkaisuus johtaa siihen, että palvelujen laatu on väistämättä monisäkeinen asia. Hän uskoo, että palvelujen johtamisen ja markkinoinnin malleja kehitettäessä on tärkeää ymmärtää, mitä asiakkaat odottavat ja mitä he arvioivat pohiessaan palvelun laatua. Tällöin näitä arvioita voidaan myös hallita ja ohjata haluttuun suuntaan.

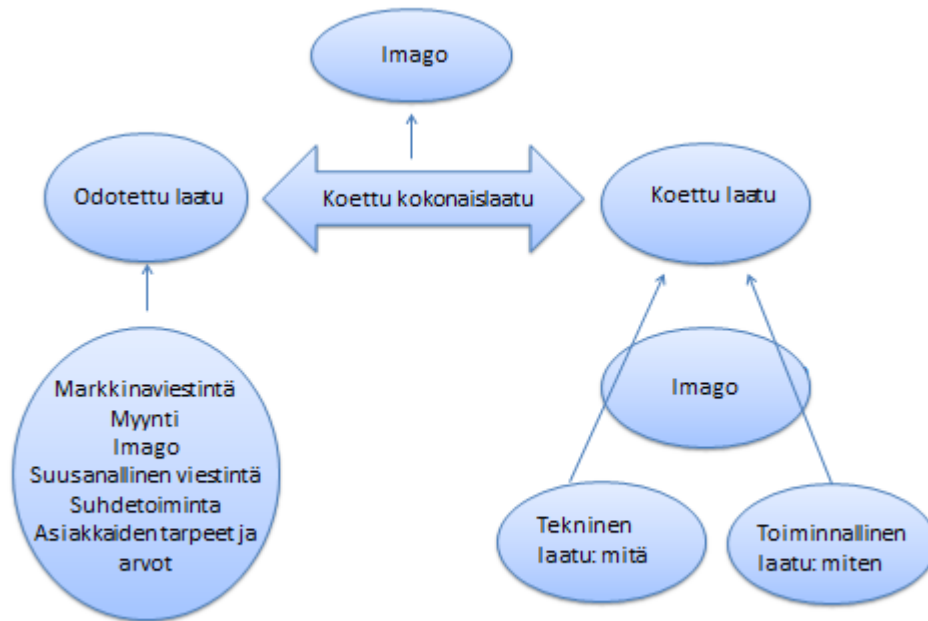
Grönroos (2009, 100) toteaa, että laadun parantaminen mainitaan liian usein sisäiseksi tavoitteeksi määrittämättä selvästi mitä palvelun laadulla tarkoitetaan. Grönroos uskookin, että laatu on tarpeen määrittää samalla tavalla kuin asiakkaat sen määrittävät, sillä muuten laatuhankeissa saatetaan valita väärä toimenpiteitä ja päädytään vain tuhlaamaan aikaa ja rahaa. Grönroosin mukaan onkin tärkeää ajatella laatua juuri sellaisena kuin asiakas sen kokee.

Grönroosin (2009, 101) mukaan asiakkaalle palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta, tekninen eli lopputulosulottuvuus (mitä) ja toiminnallinen eli prosessitulottuvuus (miten).



Kuvio 2. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2009, 103).

Vaikka Grönroosin (2009, 105) mukaan palvelun laatu koetaan suurelta osin subjektiivisesti, hän uskoo, että laadun kokeminen on monimutkaisempi prosessi. Alla oleva kuvio näyttää miten laatukokemukset liittyvät perinteisiin markkinointitoimiin ja johtavat koettuun palvelun laatuun.



Kuvio 3. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2010, 105).

Kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua, on se hyvä. Toisaalta, vaikka laatu olisi objektiivisesti mitattuna hyvä, jos asiakkaan odotukset ovat epärealistisen korkeat, koettu kokonaislaatu voi olla alhainen. Odotettu laatu riippuukin monista tekijöistä: markkinointiviestinnästä, suusanallisesta viestinnästä, yrityksen imagosta ja asiakkaan tarpeista. Grönroos (2009, 106) uskookin, että koettua kokonaislaatua eivät määrää ainoastaan laadun tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus, vaan pikemmin odotetun ja koetun laadun välinen kuilu.

Tilanteet, joissa asiakas on vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan resurssien ja toimintatapojen kanssa, ovat laatukokemuksen kannalta ratkaisevia (Grönroos 2009, 111). Toiminnallinen laadun taso määräytyy ns. totuuden hetkistä eli juuri näistä vuorovaikutustilanteista tai palvelutapaamisista. Grönroos uskookin, että palvelun tuotanto- ja toimitusprosessi on suunniteltava ja toteutettava niin, ettei huonosti hoidettuja totuuden hetkiä pääse syntymään.

Grönroosin (2009, 111) mukaan myös tunteet (esimerkiksi viha, masennus, syyllisyys, ilo, toiveikkuus) ja mieliala voivat vaikuttavat palveluprosessien tiedolliseen kokemiseen laatulementtien rinnalla. Tämä onkin tärkeää huomioida palvelujen laadun johtamisessa.

Palvelun laadun kokemista on tutkittu kahden viime vuosikymmenen aikana laajasti (Grönroos 2009, 112). Näiden tutkimusten perusteella on mahdollista koota lista hyvän palvelun laadun osatekijöistä. Grönroos esittelee yhden tällaisen listan, jossa kootaan hyväksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä:

Taulukko 1. Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä (Grönroos 2009, 122).

<b>1.</b>	<b>Ammattimaisuus ja taidot</b>
	Asiakkaat ymmärtävät, että palveluntarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiensa ammattitaitoiseen ratkaisuun (lopputulokseen liittyvä kriteeri).
<b>2.</b>	<b>Asenteet ja käyttäytyminen</b>
	Asiakkaat tuntevat, että asiakaspalvelijat (kontaktihenkilöt) kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisesti (prosessiin liittyvä kriteeri).
<b>3.</b>	<b>Lähestyttävyys ja joustavuus</b>
	Asiakkaat tuntevat, että palveluntarjoaja, tämän sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät ovat suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti (prosessiin liittyvä kriteeri).
<b>4.</b>	<b>Luotettavuus</b>
	Asiakkaat tietävät, että mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan (prosessiin liittyvä kriteeri).
<b>5.</b>	<b>Palvelun normalisointi</b>
	Asiakkaat ymmärtävät, että aina kun jotain menee pieleen tai kun tapahtuu jotain odottamatonta, palveluntarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun (prosessiin liittyvä kriteeri).
<b>6.</b>	<b>Palvelumaisema</b>
	Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta (prosessiin liittyvä kriteeri).
<b>7.</b>	<b>Maine ja uskottavuus</b>
	Asiakkaat uskovat, että palveluntarjoajan toimiin voi luottaa, että palveluntarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä (imagoon liittyvä kriteeri).

Tätä luetteloja voidaan Grönroosin (2009, 122) mukaan pitää hyvänä palvelujen laadunjohtamisen ohjenuorana, vaikka kriteerien tärkeys vaihtelee alan ja asiakkaan mukaan.

### **2.1.1 Laadukas varhaiskasvatus ja sen arviointi**

Varhaiskasvatussektorilla laatutyön ja siihen sisältyvän arvioinnin keskeisimpänä tavoitteena on varhaiskasvatustoiminnan kehittäminen ja laadukkaan toiminnan ylläpitäminen, laadunhallinta (Hujala ym. 1999, 1). Määritellessä varhaiskasvatuksen laatua, on tärkeää tarkastella sitä laajasti eri näkökulmista. Näin on mahdollista löytää tiettyjä laatutekijöitä, joiden kautta voidaan jäsentää varhaiskasvatuksen laatua. On myös huomioitava, että lainsäädäntö asettaa minimivaatimukset sille, minkälaista varhaiskasvatuksen tulee olla.

Oulun Yliopiston kehittämä Laadun arviointi päivähoitossa on yksi tunnetuimmista laadunarviointimalleista suomalaiseseen päivähoitoon. Hujala ym. (1999, 80) kuvaavat päivähoiton laadunarviointiin liittyviä tekijöitä seuraavasti:

Taulukko 2: Laadunarviointi päivähoitossa  
(Hujala ym. 1999, 80).

Palveluta- so	Puitetekijät	Välillisesti oh- jaavat tekijät	Prosessiteki- jät	Vaikuttavuuste- kijät
SAATA- VUUS ->	Tilojen toimi- vuus	Henkilökunnan ja vanhempien välinen kasva- tusyhteistyö	Aikuinen – lapsi – vuoro- vaikutus	Lapsen myönteis- set kokemukset
	Ihmissuhteiden pysyvyys	Vasutyöskente- ly	Lasten keski- näinen vuoro- vaikutus	Lapsen kasvu, kehitys ja oppimi- nen
RIITTÄ- VYYS ->	Fyysinen ja psykkinen ympäristö	Henkilöstön osaaminen	Lapsilähtöi- syys	Asiakastyytyväi- syys
		Työyhteisö	Lasten osalli- suus	
		Tiedonkulku	Sisällölliset orientaatiot ja oppimi- sen pedagogiikka	

Hujala ym. (1999, 56) uskovat, että omat näkökulmat antavat laadulle subjektiivisen, arvosidonnaisen sekä dynaamisen luonteen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että myös varhaiskasvatuksen laatu näkyy ja tuntuu eri lailla jokaiselle yksilölle, jolla on omat näkemyksensä ja kriteerinsä siitä mikä on hyvää tai huonoa laatua. Nämä näkemykset voivat olla myös aika- tai paikkasidonnaisia ja Hujala ym. näkeekin erittäin tärkeänä sen, että varhaiskasvatuksen määrittelyyn osallistuvat kaikki, joita palvelu koskettaa. Asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa varhaiskasvatuksen kehittämiseen lisääntyvät yhteisesti toteutettavan laadunhallintatyön kautta. Lasten, vanhempien ja henkilökunnan yhteinen toiminnan perusteiden pohdinta sitouttaa Hujalan ym. mukaan myös toimijat jatkuvaan laadunhallintatyöhön.

1990-luvun alussa Podmoren koonti päivähoiton laatutekijöistä nosti kodin ja päivähoiton yhteistyön keskeiseksi päivähoiton laatua selittäväksi tekijäksi. Hujala

ym. (1999, 99) uskoo, että varhaiskasvatuksen haasteena onkin vaikuttaa kokonaisvaltaisesti lapseen ja edistää perheen hyvinvointia.

Hujala ym. (1999, 162) huomauttavat, että vanhempien päivähoitonäkemyksiä tutkittaessa on törmätty ongelmiin. Keskeisimpänä havainto, että vanhemmat voivat olla tyytyväisiä hoidon laatuun sekä hyvä- että huonolaatuisissa päiväkodeissa ja vanhemmat saattavat olla jopa kriittisempiä hyvälaatuisissa hoitopaikoissa kuin huonolaatuisissa. Selitykset tälle eivät ole selviä, vaan osa tutkijoista uskoo, että vanhemmat arvostavat eri asioita kuin varhaiskasvatuksen asiantuntijat. Osa tutkijoista taas uskoo, että vanhemmat eivät voi arvioida päivähoiton laatua, koska heillä ei ole tarpeeksi tietoa siitä kuinka laatutekijät konkretisoituvat päiväkodin arjessa. Hujala ym (1999, 163) kuitenkin esittävät, että vanhempien kokemukset päivähoitosta ohjaavat ja sitovat vahvasti heidän laatuvaatimuksiaan. Toisin sanoen, vanhemmat eivät osaa vaatia laadukkaampaa päivähoitoa ellei heillä ole siitä tietoa tai kokemusta.

Tampereen kaupungin päivähoiton laatutyöryhmän kartoituksen (Laatua lasten päivähoitossa 1998, 2) mukaan ”laadukkaassa päivähoitossa” lasten vanhempien mukaan tärkeimmiksi asioiksi nousi lapsen viihtyvyys, ammattitaitoinen henkilökunta, toiminnan laatu ja neljäntenä päiväkodin ulkoiset puutteet sekä sijainti. Ensimmäiset kolme kartoituksessa mainitut laatuun liittyvät asiat eriteltiin seuraavasti:

**Lapsen viihtyvyyteen** liitettiin päiväkodin sisäinen ilmapiiri, yhteistyökyky, mahdollisuuksia antava toiminta lapsille, kasvatuksen elämyksellisyys, toimintojen tavoitteellisuus ja lapsen yksilöllinen huomiointi.

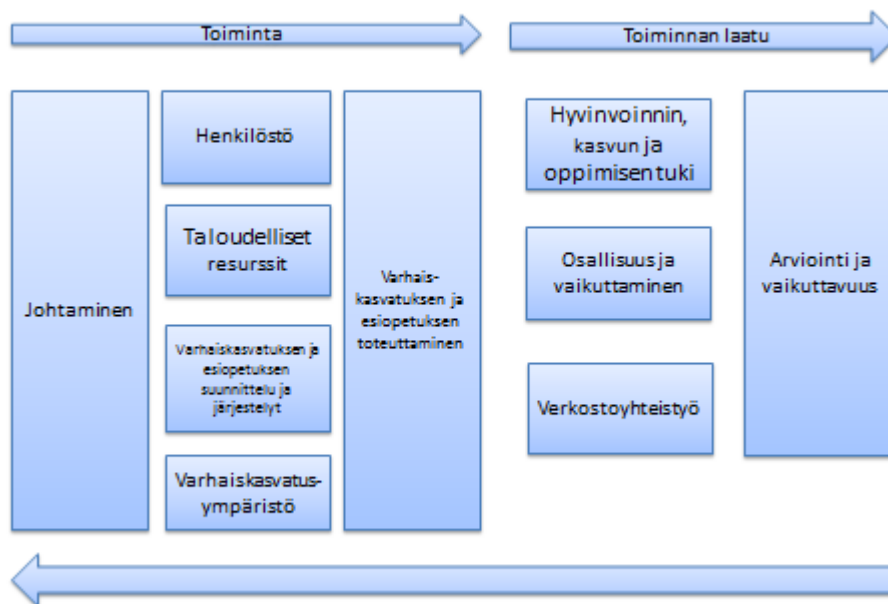
**Ammattitaitoisuuteen** katsottiin kuuluvan henkilökunnan pysyvyys ja täydennyskoulutus, vuorovaikutustaidot vanhempien ja lasten sekä toisten työntekijöiden kanssa. Yhteistyötaidot ja riittävä informaatio olivat tärkeitä. Myös päivähoiton luottamus ja turvallisuus, johon kuului riittävä henkilöstö, liittyi ammattitaitoisuuteen.

**Toimintaa pidettiin monipuolisena** kun siihen kuului perushuolto, lepo, ulkoilu ja ravinto, lapsilähtöinen toiminnan suunnittelu ja toteutus sekä lapsen kokonaisvaltainen kehittäminen.



Lainsäädännön mukaan opetuksen järjestäjän tulee arvioida antamaansa koulutusta ja sen vaikuttavuutta (Karvonen 2010, 5). Paikallisesti voidaan päättää arvioinnin käytännöt, mutta ne on suhtautettava toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin. Kuntaliiton 2009 käynnistyneessä hankkeessa selvitettiin miten eri laadunhallintamallit ja arviointimenetelmät soveltuivat opetustoimen laadun arviointiin.

Hankkeen aikana luotiin myös oma laadunhallintamalli varhaiskasvatukselle, pohjautuen sisällöllisesti ja rakenteellisesti CAF-malliin sekä perusopetuksen laatukriteereihin (Karvonen 2010, 5). Mallissa on kymmenen arviointialuetta ja kullakin näistä 4–6 arviointikohdetta.



Kuvio 4. Varhaiskasvatuksen laadunhallintamalliin liittyvät arviointialueet (Karvonen 2010, 16).

Karvosen mukaan (2010, 8) laatutyön tavoitteena on löytää oman toiminnan vahvuudet ja heikkoudet, sekä sitouttamaan koko organisaatio palvelun laadun kehittämiseen. Karvonen uskoo myös, että palvelun käyttäjillä eli oppilailta ja huoltajilla on yhä suurempi merkitys laadun arvioinnissa. Asiakaskyselyiden tehtävänä hänen mukaansa on tukea ja syventää organisaatioiden itsearviointina suoritettavaa laadun arviointia.

## 2.2 Osaamisen johtaminen

Palvelutoiminnan tärkein raaka-aine on tieto ja osaaminen, ja tärkein prosessi on oppiminen (Ojala 2008, 15). Palvelussa tuloksen ratkaisevat ihminen ja ihmisten osaaminen, luovuus, kekseliäisyys ja halu ratkaista asiakkaan ongelma. Tämä asettaakin palvelutoiminnassa oleville uusia haasteita. Ojala (mts. 18) uskookin, että kilpailukykyä rakennetaan panostamalla ihmisiin, osaamiseen ja yhteistyöhön.

Työvoiman saatavuus vaikeutuu tulevina vuosina, varsinkin sosiaali- ja terveyspuolella. Tulevaisuudessa osaajien rekrytointi ja oikeiden osaajien pitäminen ovatkin yhä keskeisempiä haasteita jokaiselle organisaatiolle. Työssäolo pitää Otalan mukaan (2008, 25) tehdä houkuttavammaksi, jota ihmiset viihtyvät työssä pidempään.

Työntekijöiden ja varsinkin avainhenkilöiden sitouttaminen ovat avainasemassa yrityksen kilpailukyvyn säilyttämisessä. Pk-yritysten johtamis- ja kehittämistyökalupakissa (verkkosivusto) todetaankin:

Pystyäkseen kehittämään toimintaansa, yrityksen avainhenkilöiden tulee tietää mitä yrityksessä tehdään ja miten se on toteutettu. Kun yrityksen olennaisin osaaminen ja toimintatavat dokumentoidaan, pystytään löytämään ongelma- ja kehityskohteita, joita ennen ei välttämättä ole havaittu. Samalla monitaitoisten avainhenkilöiden ”päässä oleva” tieto siirtyy myös muiden työntekijöiden käytettäväksi.

Osaamisen johtamisella tarkoitetaan kaikkea sitä toimintaa, jolla edistetään osaamisen kehittymistä ja hyödyntämistä (Viitala 2013, 293). Viitalan mukaan osaamisen johtaminen nähdään tiedon lisäksi ihmisissä olevan taidon ja osaamisen ylläpitona ja lisäämisenä siten, että organisaation tavoitteet voidaan saavuttaa. Hän uskoo, että kokonaisvaltainen osaamisen johtaminen tarkoittaa osaamisen näkökulman huomioimista kaikissa yrityksen toimissa. Viitalan mukaan tämä varmistaa sen, että yrityksessä tiedetään, mikä osaaminen on tärkeää valitun strategian kannalta. Tällöin osaamisen riittävyttä turvataan ennakoiden, sitä kehitetään aktiivisesti ja osaamista hyödynnetään tehokkaasti. Osaamisen johtamisen kokonaisuus on havainnollistettu alla olevassa taulukossa 3.

Taulukko 3. Osaamisen johtamisen nelikenttä  
(Viitala 2013, 294).

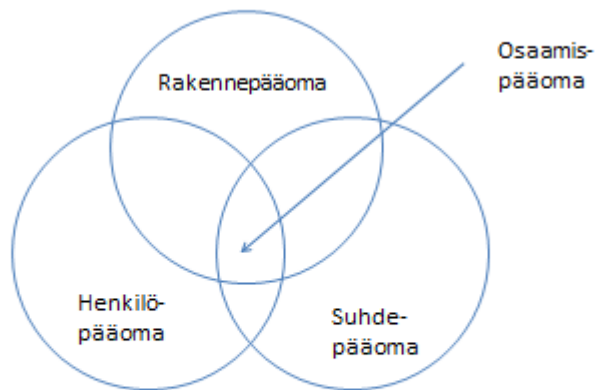
<p><b>Osaamisen määrittely</b></p> <p>Strategiaprosessi Toimintasuunnitelmat Henkilöstösuunnitelmat Roolit ja tehtävänjaot Osaamiskartat</p>	<p><b>Osaamisen hankkiminen ja säilyttäminen</b></p> <p>Työnantajakuvamarkkinointi Rekrytointitoiminta Yritysostot, alihankinta Palkitsemispolitiikka Osaamisriskien hallinta</p>
<p><b>Osaamisen kehittäminen</b></p> <p>Perehdyttämishjelma Työnopastusmallit Urakehityssuunnitelmat Mentor- ja tutorjärjestelmät Koulutus ym. kehittämismenetelmät</p>	<p><b>Esimiestyö</b></p> <p>Kehityskeskustelut Osaamisen arviointi Kehittämissuunnitelmien laadinta Palaverikäytännöt Oppimista tukevat työkäytännöt Työilmapiiriasiat</p>

Strategiseksi osaamiseksi, ns. ydinosamiseksi, kutsutaan sitä tietoa ja taitoa, joka on valitun kilpailustrategian toteutumiselle elintärkeää. Viitalan mukaan (2013, 294) kuitenkin pelkkä tieto ja osaaminen eivät vielä ratkaise menestymistä markkinoilla vaan tämä on myös kyettävä kanavoimaan menestyksekkääksi liiketoiminnaksi yhdistämällä ydinosaminen ja strategiset prosessit.

Otalan (2008, 78) mukaan yritys voi menestyä tällä hetkellä, mutta oppiva organisaatio menestyy huomennakin, koska se kykenee tunnistamaan kilpailijoita nopeammin toimintaympäristön ja asiakkaiden uudet tarpeet ja hankkimaan tehokkaasti tarpeiden vastaamiseen tarvittavaa osaamista. Ojala (2008, 78) huomauttaa myös, että oppivaa organisaatiota kuvaa myös sen kyky hyödyntää kaikkien jäsentensä osaamista ja organisaation rakenteet, jotka tarjoavat kaikille jäsenille mahdollisuuden yhteisen menestyksen luomiseen.

Jotta osaamispääoman eri osioita voi kehittää ja johtaa, on hyvä koota yhteen yrityksen osaamispääoma. Otalan (2008, 83) mukaan listaaminen auttaa selkeyttämään kuvaa siitä, mitä meillä nyt jo on ja arvioimaan onko nykyinen pääoma tehokkaassa käytössä. Listaaminen myös selkeyttää yhteyttä ihmisten osaamisen ja

organisaation rakenteiden välillä ja tuo selvästi esiin, mihin esimiesten tulee kohdentaa kehittämistyö varmistaakseen osaamispääoman lisääntyminen (mp.).



Kuvio 5. Osaamispääoma (Ojala 2008).

On tärkeää joka vaiheessa kehittämissprosessia viestittää henkilökunnalle kehittämisen tarve ja huomioida heidän ideansa ja mielipiteensä tässä prosessissa. Kun organisaatiolla, tiimeillä ja yksilöillä on selkeä visio siitä, mihin ollaan menossa, on myös helpompi saavuttaa muutos.

### 3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Kauhavan Leikkikoulu ry, joka halusi saada palautetta palvelun laadusta ja kehittämisideoita Päiväkotikiinderin asiakailta ja henkilöstöltä.

#### 3.1 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät

Salmela (1997, 27) uskoo, että tutkimusmenetelmän pohdinnassa periaatteena on, että menetelmänvalinta nousee palautteenhankinnalle asetetuista tavoitteista, ei päinvastoin. Joistain tiedonhankintamenetelmistä voi tulla osa päivittäistä toimintaa ja jotkut menetelmät myös mahdollistavat aikavertailujen teon. Salmelan mukaan palautteenhankintaa voi myös ajatella ketjuna, joka hyödyntää monentasoisia hankkeita ja useita menetelmiä. Yleisemmän tason tietoa ja mahdollisuutta yleistämiseen saadaan yleensä kvantitatiivista menetelmää käyttäen, kun taas laadullinen tutkimus auttaa asioiden syvempään ymmärtämiseen, mutta näitä tuloksia on usein vaikea yleistää. Salmela uskoo, että hankkeen tarkoitus ratkaiseekin lähestymistavan valinnan. Tiukka kahtiajako näiden kahden tutkimusmenetelmän kesken on kuitenkin jossain määrin vanhentunut Salmelan mielestä ja hän uskookin, että menetelmät ruokkivat ja täydentävät toisiaan. Salmela (s. 32) uskoo, että vaikka kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen analyysi voidaan erottaa toisistaan, niitä voidaan myös soveltaa samassa tutkimuksessa ja saman tutkimusaineiston analysoinnissa.

Vertaishaastattelussa asiakkaat voivat keskustella palveluista keskenään ja arvioida palvelukokemustaan rauhassa ja näin hälvennetään joitain haastattelumenetelmän huonoja puolia (Salmela 1999, 49). Myös puolistrukturoitu teemahaastattelu sopii käytettäväksi silloin, kun tutkimuksen kohteena ovat emotionaalisesti arat aiheet. Vertaishaastattelua on käytetty Suomessa mm. lasten kunnallisessa päivähoitossa, jossa vanhemmat järjestettiin muutaman hengen ryhmiin keskustelemaan tutkijan antamien teemojen pohjalta. Ongelmana tässä haastattelumuodossa on se, että kun keskustelun kohteena on hyvin arka asia eli oman lapsen päivähoito, voi tilanne olla epämiellyttävä joidenkin vanhempien mielestä. Henkilökoh-

taisessa teemahaastattelu voisi mahdollisesti olla vanhemmille helpompi tilaisuus, mutta vastaavasti vertaishaastattelua myös aikaa vievämpi haastattelumuoto. Sopivan ajan löytäminen haastateltavien kiireisistä kalentereista vaikeuttaa tutkimuksen tekoa kummassakin haastattelumuodossa.

Salmelan (1997, 81) mukaan, kyselytutkimuksen hyvä puoli on sen suhteellinen edullisuus, mahdollisuus tehdä aikavertailuja, mikäli käytetään samoja kysymyksiä, sekä palautteen antajan mahdollisuus säilyä anonyyminä. Grönroosin (2009, 99) mukaan asiakastyytyväisyyden mittaamiseen käytettävät mallit perustuvat vahvistamisen ajatukseen ja sopivat palveluihin hyvin. Koska opinnäytetyön toimeksiantaja toivoi käytettävän tutkimusmenetelmää, jota voitaisiin käyttää myös tulevaisuudessa ja mahdollisesti täten verrata palvelun laadun kehitystä, päätettiin asiakastyytyväisyyskysely suorittaa nettipohjaisena kyselytutkimuksena haastattelututkimuksen sijaan. Kyselyn pieni kohderyhmä mahdollisti kokonaistutkimuksen tekemisen. Kyselytutkimus mahdollistaa suuria joukkoja koskevien yleistysten teon, jos tutkimus on suoritettu kokonaistutkimuksena tai oikein suoritettuna otantana (Salmela 1997, 81). Tässä tapauksessa ei pienen kohderyhmän takia voida kuitenkaan vetää tilastollisia johtopäätöksiä tutkimustuloksista.

Salmela (1997, 82) varoittaa, että kyselyn laatijan kiire ja huolimattomuus voivat usein johtaa sekä vääristyneihin tuloksiin ja turhauttaa vastaajia johtaen puolestaan vastausmotivaation puutteeseen. Salmela myös huomauttaa, että vaikka hyviä kysymyksiä aiemmista kyselyistä voidaan käyttää, on kuitenkin varmistettava, että nämä vastaavat myös omaan tutkimusongelmaan.

Vaikka tämän opinnäytetyön puitteissa ei kokonaista laatujärjestelmää tai laatuarviota ole mahdollista tehdä, asiakaskyselyn tulisi kuitenkin käsitellä mahdollisimman hyvin kaikki varhaiskasvatuksen laatukriteerit, jotta sen avulla olisi mahdollista selvittää kriteerien toteutuminen asiakkaan näkökulmasta. Hujalan ym. (1999, 55) mukaan keskeinen laadun määrittäjä tekijä, asiakasnäkökulman korostuessa, on se, kuka määrittää päivähoidon ja varhaiskasvatuksen asiakkaaksi. Suomalaisen päivähoidon asiakkaiksi nähdään sekä perheet, että yhteiskunta, ja perheen lapset ovat varhaiskasvatuksen välittömiä asiakkaita. Hujala ym. uskookin, että päivähoito vaikuttaa yhteiskunnan toimivuuteen ja hyvinvointiin ja tätä kautta myös yhteiskunta on päivähoidon asiakas. Tämän opinnäyte-

työn puitteissa ei ollut mahdollista laajentaa asiakastytyväisyysanalyysiä ottamalla huomioon myös esim. kaupungin sosiaalitoimen mielipide tarjotun palvelun laatuun, vaan tutkimuksen tässä osiossa keskityttiin ainoastaan perheiden ja lasten mielipiteisiin henkilökunnan kyselyn lisäksi.

Asiakkaille sekä henkilökunnalle menevän kyselylomakkeen pohjana käytettiin Tampereen kaupungin kyselyä päivähoidon sisällöstä ja laadusta vuodelta 1998, joka laadittiin osana Oulun yliopiston 3-vuotista tutkimusta varhaiskasvatuksen ja päivähoiton laadunhallinnasta. Kuntaliiton Laadunhallinta-selvityksen varhaiskasvatuksen asiakaskyselyä (Karvonen 2010, 81) käytettiin myös apuna kyselylomaketta laadittaessa. Koska opinnäytetyön keskiössä on vahvasti liiketoiminnan kehittäminen, eikä niinkään varhaiskasvatuksen laatuperiaatteisiin keskittyvä tutkimus, pidettiin alan asiantuntijoiden aikaisempaa kyselyä hyvänä pohjana itse päivähoiton laatua koskevaan osioon. Lisäksi, koska Päiväkoti Kinderi on ainoa yksityinen päivähoitopalveluiden tuottaja Kauhavalla, oli luontevaa käyttää kunnallisen puolen kyselyä asiakastytyväisyyskyselyn pohjana, jotta tarvittaessa voidaan kyselyn tuloksia verrata keskeiseen kilpailijaan eli kunnalliseen palveluntuottajaan. Kyselyyn haluttiin kuitenkin lisätä myös toimeksiantajaa kiinnostavia kysymyksiä, ja jotka koskivat erityisesti yksityistä palveluntuottajaa, esim. hintajoustoa.

### **3.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti**

Heikkilän (2008, 186) mukaan validiteetti ja reliabiliteetti kuvaavat tutkimuksen luotettavuutta. Validiteetti kertoo kuinka hyvin tutkimus mittaa sitä mitä alkuperäisessä tutkimusongelmassa lähdettiin tutkimaan. Oikeanlainen kysymystenasettelu ja vastausvaihtoehtojen selvyys nostavat tutkimuksen validiteettia. Reliabiliteetti taas kertoo siitä kuinka ei-sattumanvaraisia tuloksia tutkimus tuottaa. Toisin sanoen, tutkimus on reliaabeli, jos se tuotettaisiin useamman kerran ja siitä saataisiin samat tulokset.

Kananen (2013, 136) uskoo, että tutkimuksen luotettavuuskysymykset pitäisi huomioida jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa eikä jälkijättöisesti työn valmistuttua. Tämän työn suhteen tähän pyrittiin huolellisella paneutumisella tutkimusongelman taustalla olevaan teoriaan ennen itse kyselylomakkeen tekoa. Tutkimus-

lomakkeen kysymykset myös esitettiin Kauhavan Leikkikoulu ry:n johtokunnalla (jotka kaikki kinderiläisten vanhempia), jotta välttyttäisiin vaikeaselkoisilta kysymyksiltä tai vastausvaihtoehdoilta. Lopputuloksena aineisto, joka vastasi alkuperäiseen tutkimusongelmaan varmistaen tutkimuksen validiteetin.

Itse tutkittava aihe nostaa kuitenkin kysymysmerkin reliabiliteetin suhteen. Aiemmin tämän työn teoriaosuudessa keskusteltiin yleisesti laadun arvioinnista. Hujala ym. (1999, 56) uskovat, että yksilön omat näkökulmat antavat laadulle subjektiivisen, arvosidonnaisen sekä dynaamisen luonteen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että myös varhaiskasvatuksen laatu näkyy ja tuntuu eri lailla jokaiselle yksilölle, jolla on omat näkemyksensä ja kriteerinsä siitä mikä on hyvää tai huonoa laatua. Nämä näkemykset voivat olla myös aika- tai paikkasidonnaisia eli tähän perustuen voi olla mahdollista, että jos tutkimus toistetaan, samat vastaajat voivat mahdollisesti vastata kysymyksiin eri tavalla, kyseenalaistaen tutkimuksen reliabiliteetin.

Nettipohjainen kysely takasi vanhempien anonymiteetin ja korkea vastausprosentti (yli 90 %) nostaa myös tutkimuksen reliabiliteettia. Koska henkilökunnan määrä on pieni (3 henkilöä) ja taustakysymyksissä kysyttiin työsuhteen kestoa, on henkilökyselyn tuloksista käytännössä mahdollista saada selville vastaajan henkilöllisyys. Henkilökunnalle kuitenkin vakuutettiin, että heidän vastauksensa jäisivät ainoastaan tutkijan tietoisuuteen, eikä henkilökunnan vastauksia analysoidaisi työsuhteen keston perusteella.

### **3.3 Aineiston keruu**

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa kartoitettiin asiakkaat eli päivähoidossa olevien lasten vanhemmat sekä lapset. Tutkimuksen aikana Päiväkoti Kinderissä oli hoidossa 21 lasta, 16 perheestä. Koska tutkimuksen perusjoukko on näinkin pieni, itse asiakastytyväisyyskysely suoritettiin kokonaistutkimuksena jakamalla sähköiset kyselylomakkeet jokaiseen Kinderin perheeseen eli yhteensä 16 kpl. Lisäksi Kinderin lapsille suoritettiin otantana (kolme lasta) haastattelukysely, jotta myös lasten mielipide päivähoidosta tulisi kuulluksi. Henkilökunnalle (3 henkilöä) tehtiin oma kyselylomake, joka peilasi pitkälti vanhempien kyselylomaketta. Tutki-



muksen yhtenä tavoitteena oli myös saada selville kuinka hyvin henkilökunnan ja vanhempien ajatukset yhtenevät siitä, mikä tekee päivähoidosta laadukkaan.

Kyselylomaketta laatiessa pidettiin tärkeänä, että ensin kartoitetaan se, mitä vanhemmat pitävät tärkeänä laadukkaassa päivähoitossa. Tämän jälkeen kysyttiin kuinka hyvin nämä osat toteutuivat Päiväkoti Kinderissä. Tämä on tärkeä tietoa palvelun kehittämistä silmällä pitäen, sillä vaikka asiakas ei ole täysin tyytyväinen johonkin palvelun osa-alueeseen, ei siihen välttämättä tarvitse uhrata resursseja, jos tämä ei myöskään ole asiakkaan mielestä tärkeää palvelun laadun suhteen.

Kyselylomake jaettiin viiteen eri osaan:

1. taustatekijät, jossa kysyttiin lapsen ikä, sukupuoli, hoitosuhteen pituus ja onko lapsi ollut ennen Kinderiä muualla hoidossa
2. päiväkodin ja vanhempien yhteistyö, jossa arvioitiin tiedonkulkua sekä yhteistoimintamuotoja
3. päivähoiton laatu, jossa vanhemmat arvioivat eri päivähoiton osatekijöiden tärkeyttä laadukkaassa päivähoitossa ja sitä, kuinka hyvin tämä toteutui Päiväkoti Kinderissä
4. vaikuttaminen, jossa kyseltiin vanhempien toiveita ja ajatuksia siitä mihin he haluaisivat vaikuttaa lapsensa päivähoitossa ja onko heillä toiminnalle kehittämisehdotuksia
5. miksi Päiväkoti Kinderi, jossa haettiin tietoa mm. siitä miksi vanhemmat olivat valinneet juuri Päiväkoti Kinderin lapsensa hoitopaikaksi, kuinka Kinderin tiedotus toimii ja kuinka paljon vanhemmat olisivat valmiita maksamaan hoidosta verrattuna kunnalliseen palveluun.

Vanhempien kyselylomakkeessa oli yhteensä 27 kysymystä. Osaan kysymyksistä pyydettiin valitsemaan oikea vaihtoehto (ensimmäinen osio). Vaihtoehtoisesti (esim. laatuosiossa) vanhempia pyydettiin arvioimaan annettuja vaihtoehtoja ensin tärkeysjärjestyksessä (kolme tärkeintä) ja sen jälkeen arvioida toteutuma asteikolla 1–4 (1=huonosti, 4=hyvin). Kysymykset pyrittiin laatimaan mahdollisimman yksise-

litteisesti ja joka kysymyksen yhteydessä toistettiin vastausasteikko väärinkäsityksen minimoimiseksi.

Linkki vanhempien Webropol kyselykaavakkeeseen, saatetekstin kera, lähetettiin sähköpostitse kaikille kinderiläisten perheille (16 perhettä) perjantaina 7.11.2014 ja vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Sähköinen muistutusviesti kyselystä lähetettiin torstaina 20.11.2014 luvaten lisääaikaa vastauksille maanantaihin 24.11.2014 saakka. Salmelan mukaan (1997, 85) yleisesti 70 %:n vastausprosentti on tyydyttävä kyselytutkimuksissa, mutta jos yli puolet vastaajista palauttaa lomakkeen, voidaan olla jo tyytyväisiä. Kyselyn aukioloaikana vastauksia saatiin 15 perheeltä, eli vastausprosentti oli erinomainen, 93,8 %.

Henkilökunnan jäsenille jaettiin heidän oma kyselykaavakkeensa paperisena samanaikaisesti kun vanhempien kysely avattiin. Yksi hoitajista oli juuri tuolloin sairaslomalla, joten hänen kaavakkeensa lähetettiin hänelle postitse. Näin kaikilta kolmelta henkilökunnan jäseneltä saatiin arvokas palaute. Henkilökunnan kyselyssä kartoitettiin hoitajan työkokemus, päiväkodin ja vanhempien yhteistyö, päiväkodin sisäinen yhteistyö, päivähoidon laatu ja vaikuttaminen. Yhteensä kysymyksiä oli 22.

Lasten kysely päätettiin suorittaa haastattelukyselynä. Riihelän (1996) haastatteluiden perusteella päivähoidossa tehtyjen kyselyiden mukaan:

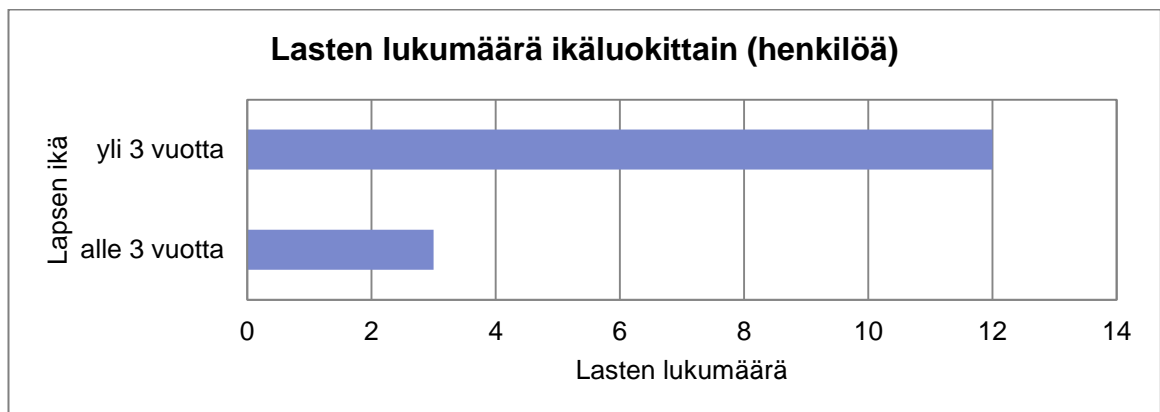
Lapset eivät kovinkaan usein vastaa siten kuin aikuiset toivoisivat. Eikä sen takia, etteivät he ymmärrä, vaan sen takia, että kysymyksiin sisältyy aina myös oletus siitä, minkä suuntaista vastausta halutaan.

Lapsille suunnattujen kysymysten asettelussa yritettiin ottaa tämä huomioon, kuitenkin myös se, ettei lapsi pääsisi vastaamaan kysymykseen pelkästään ei tai kyllä. Lasten vanhemmilta kysyttiin sähköpostitse lupa lasten haastatteluun ja vain viisi vanhempaa antoi suostumuksensa tähän. Lomien ja sairauspoissaolojen vuoksi lopulta vain kolme lasta haastateltiin, mutta näistäkin haastatteluista saatiin hyviä mietteitä ja ajatuksia päiväkotitoiminnan kehittämiseen. Lasten kyselyssä oli yhteensä 13 kysymystä ja heiltä kyseltiin mm. kivasta hoitopäivästä ja hoitajasta, kiusaamisesta, oppimisesta ja leikkimisestä. Haastattelut äänitettiin ja litteroitiin.

## 4 PALVELUN LAATU PÄIVÄKOTI KINDERISSÄ

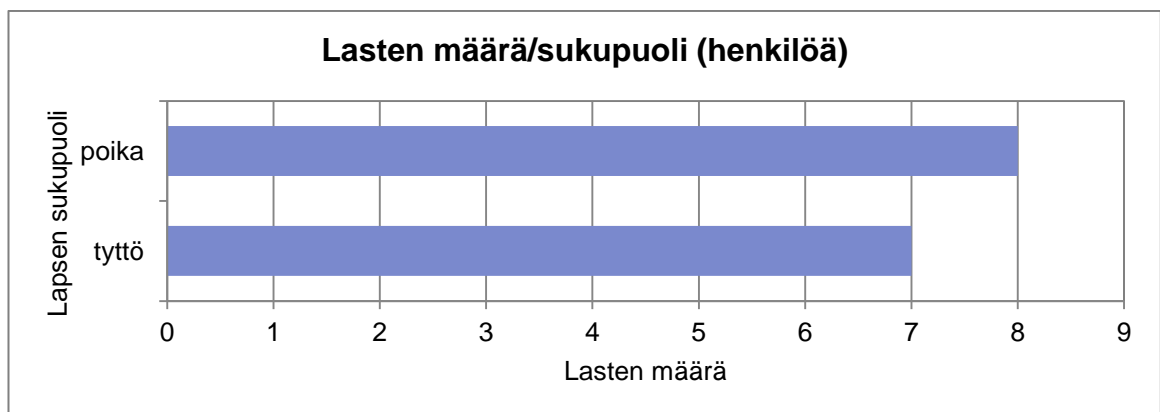
### 4.1 Kyselyiden taustatiedot

Vanhemmille suunnatun kyselyn alussa kartoitettiin taustatietoja hoidossa olevasta lapsesta. Jos perheellä oli hoidossa enemmän kuin yksi lapsi, vanhempia pyydettiin täyttämään kysely vanhimman hoidossa olevan lapsen kannalta.

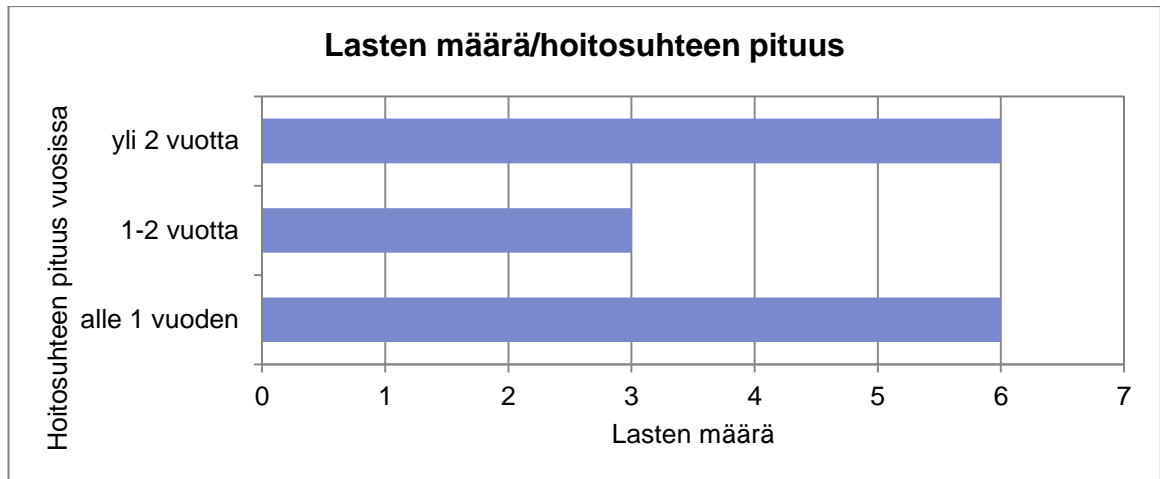


Kuvio 6. Lapsen ikä.

Kyselyyn vastanneiden vanhempien lapsista 12 oli yli 3-vuotiaita ja kolme alle 3-vuotiaita (Kuvio 6). Lapsista kahdeksan oli poikia ja seitsemän tyttöä (Kuvio 7).

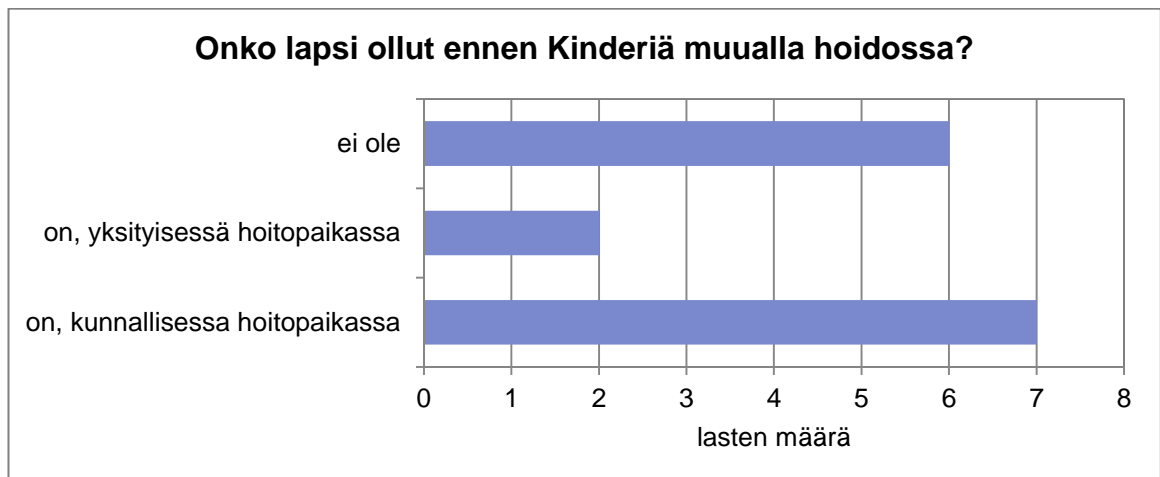


Kuvio 7. Lapsen sukupuoli.



Kuvio 8. Lapsen hoitosuhteen pituus.

Kuusi lasta oli ollut Päiväkoti Kinderissä yli kaksi vuotta, kolme lasta 1–2 vuotta ja kuusi lasta alle vuoden (Kuvio 8). Kuusi lapsista ei ollut ollut ennen Kinderiä muualla hoidossa, kaksi lasta oli ollut muussa yksityisessä hoitopaikassa ennen Kinderiin tuloaan ja seitsemän lasta oli ollut kunnallisessa hoitopaikassa ennen Kinderiä (Kuvio 9).



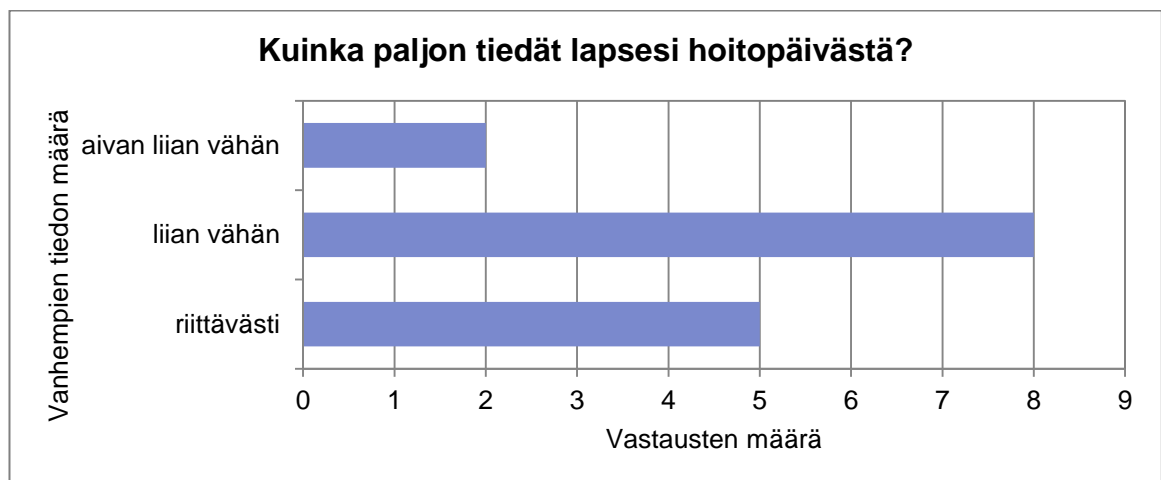
Kuvio 9. Lapsen hoitosuhde ennen Päiväkoti Kinderiä

Henkilökunnan kyselyssä kysyttiin myös vastaajien taustatietoja. Kaksi hoitajaa on työskennellyt päivähoidon työtehtävissä 5–10 ja yksi 1–4 vuotta. Yksi hoitajista oli työskennellyt yksityisellä sektorilla ennen Päiväkoti Kinderiä.

Osana asiakastyytyväisyyskyselyä haastateltiin myös kolme Päiväkoti Kinderissä hoidossa olevaa lasta. Haastateltavista kaksi oli tyttöä (4- ja 5-vuotiaat) ja yksi 5-vuotias poika.

## 4.2 Päiväkodin ja vanhempien yhteistyö

Tässä kyselyn osiossa pyrittiin kartoittamaan päiväkodin ja perheen välistä viestintää ja yhteistyötä.



Kuvio 10. Vanhempien tiedon määrä lapsen hoitopäivästä.

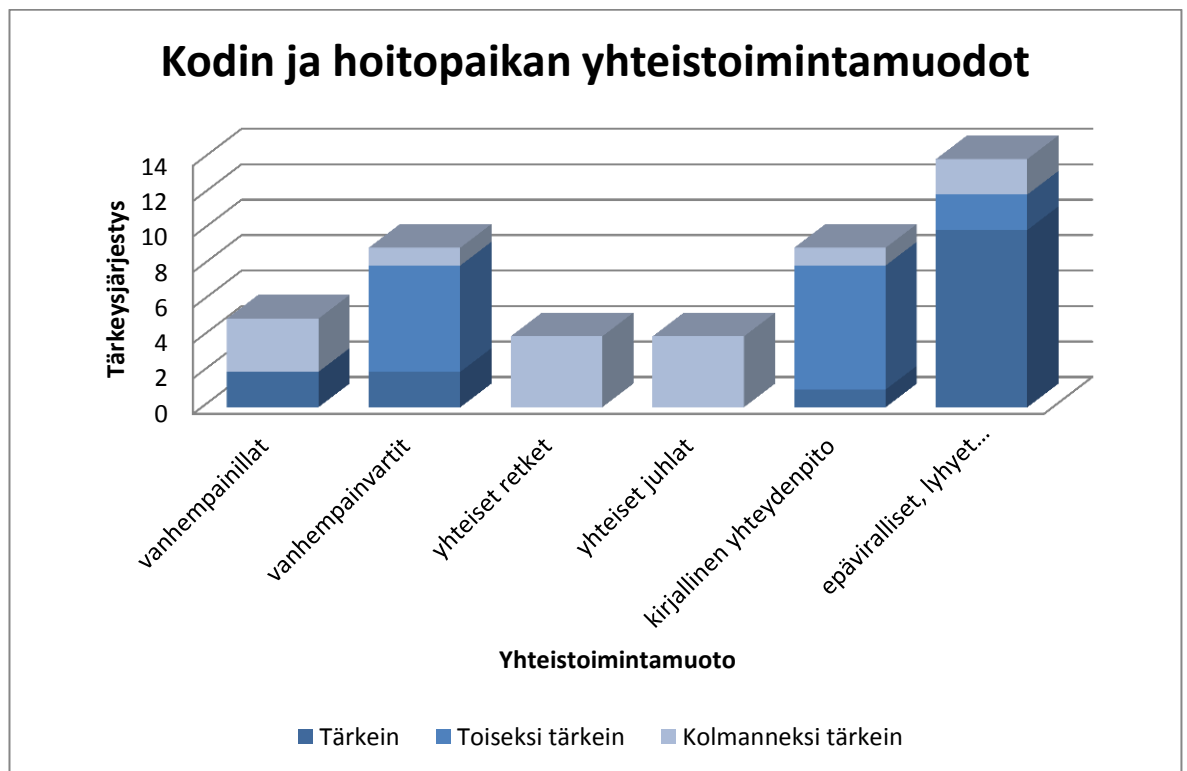
Viisi vanhemmista koki tietävänsä lapsensa hoitopäivästä riittävästi, kun taas kahdeksan vanhempaa koki tietävänsä liian vähän ja kaksi vastaajista aivan liian vähän (Kuvio 10).

Asiat, joista vanhemmat toivoivat saavansa enemmän tietoa, liittyivät ruokailuun, nukkumiseen, lapsen käytökseen, yleisiin tapahtumiin ja retkiin, päivän ohjelmaan sekä päivähoidon englanninkieliseen osioon. Varsinkin käytökseen liittyvät asiat (7 kommenttia) sekä ruokailu (4 kommenttia) nousivat esille eniten vanhempien vastauksissa.

Keskustella ruokailuista, kuinka leikit on sujunu, mahdollisista jäähyistä ja kinasteluista, nukkumisesta - yleensäkin päivän kulusta, koska välillä tuntuu siltä että jotakin on sattunut, mutta lapsi ei itse halua/osaa kertoa siitä.

Henkilöstöltä kysyttiin miten he kokivat lasten vanhempien kanssa keskustelun. Kaikki työntekijät vastasivat keskustelun vanhempien kanssa melko helpoksi.

Sekä vanhempia että henkilökuntaa pyydettiin myös arvioimaan kodin ja hoitopaikan yhteistyömuotoja tärkeysjärjestyksessä. Kaikki listalla olevat yhteistoimintamuodot koettiin tärkeiksi. Kymmenen vanhempaa ja koko henkilöstö koki epäviralliset, lyhyet keskustelutuokiot lasta tuotaessa/haettaessa tärkeimmiksi yhteistoimintamuodoiksi. Myös kirjallinen yhteydenpito (kirjeet, tekstiviestit tai sähköpostit) koettiin tärkeäksi, kuten myös vanhempainvartit ja vanhempainillat.



Kuvio 11. Kodin ja hoitopaikan yhteistoimintamuodot.

Vastaajilta kysyttiin myös mielipiteitä ja ideoita muista yhteistoimintamuodoista. Kaikki vastanneet olivat sitä mieltä, että yhteinen, vapaamuotoinen toiminta erilaisen teemojen ympärillä olisi hyvä yhteistyömuoto.

Yhteiset juhlat, erilaiset talkoot ja yhteinen tekeminen kasvattavat yhteen hiileen puhaltamista. Aikuisien "rento" yhdessäolo ja toisiinsa tutustuminen helpottaa yhteistyötä.

Lisäksi vanhempia pyydettiin pohtimaan millaisiin asioihin he ovat tyytyväisiä/tyytymättömiä kodin ja päivähoitopaikan välisessä yhteistyössä. Kuusi vastaajaa mainitsi ongelmia informaation kulun kanssa. Toisaalta neljä vastaajaa koki, että yhteydenpito vanhempien ja hoitajien välillä oli välitöntä ja vanhempien mielipiteitä kuunnellaan.

Informaation kulku on joskus kankeaa, varsinkin jos lasta haettaessa on paikalla hoitaja, joka on ollut toisella puolella päivän. Tyytyväinen olen siihen, että henkilökunta ottaa vanhempien palautteen hyvin vastaan. Toivoisin kuitenkin lisää tietoa esim. teemoista joita tietyillä viikoilla käsitellään, sillä illalla voi tulla kysymyksiä ja aina ei ole kovinkaan helppoa yhdistää että mihin tämä liittyy. Myös englanninkielisistä tuokioista olisi hyvä saada tietoa, niin voisi vahvistaa tätä oppimista kotona.

Hoitajat puolestaan arvostivat sitä, että vanhempien kanssa oli helppo kommunikoida ja asioista keskustellaan, mutta toivoivat, että vanhemmat muistaisivat, että hoidossa on myös 20 muuta lasten heidän lapsensa lisäksi. Myös aktiivinen vanhempainyhdistys nähtiin positiivisena asiana kuten myös se, että koko Kinderin porukka tuntui läheiseltä ja olivat hyvin mukana yhteisessä tekemisessä.

Seuraavaksi vastaajia pyydettiin arvioimaan kuinka vaikeaa tai helppoa oli keskustella henkilökunnan/perheiden kanssa erilaisista asioista (Taulukko 8). Keskustelunaiheista lapsen perushoito, käyttäytyminen sekä ongelmat olivat sekä vanhempien että henkilökunnan mielestä suhteellisen helppoja aiheita keskustella henkilökunnan kanssa. Myös melkein 90 % vastanneista vanhemmista ja kaikki hoitajat kokivat, että kasvatuseriaateista tai -menetelmistä sekä kasvatuksen näkemyseroista oli joko helppoa tai melko helppoa keskustella. Enemmän mielipideeroja tuli ilmi kun keskustelun aiheena olivat perheen asiat, tyytymättömyys jotakin työntekijää tai päiväkodin toimintaa kohden. Melkein puolet vastanneista vanhemmista koki, että näistä asioista keskustelu oli joko vaikeaa tai melko vaikeaa ja myös henkilökunta koki, että varsinkin perheen asioista oli melko vaikeaa keskustella.

Taulukko 4. Miten helppoa/vaikeaa sinun on keskustella henkilökunnan kanssa seuraavista asioista? (4=helppoa, 1=vaikeaa).

#### Vanhemmat

Keskustelun aihe	1	2	3	4
<b>lapsen perushoito</b>	0	0	2	13
<b>lapsen käyttäytyminen</b>	0	0	4	11
<b>lapsen ongelmat</b>	0	2	3	10
kasvatusperiaatteet ja -menetelmät	0	2	4	9
kasvatuksen näkemyserot	0	2	4	9
<b>perheen asiat</b>	1	1	6	7
<b>tyytymättömyys jotakin työntekijää kohden</b>	2	4	3	6
<b>tyytymättömyys jotakin päiväkodin toimintaa kohden</b>	2	5	1	7
Yhteensä	5	16	27	72

#### Hoitajat

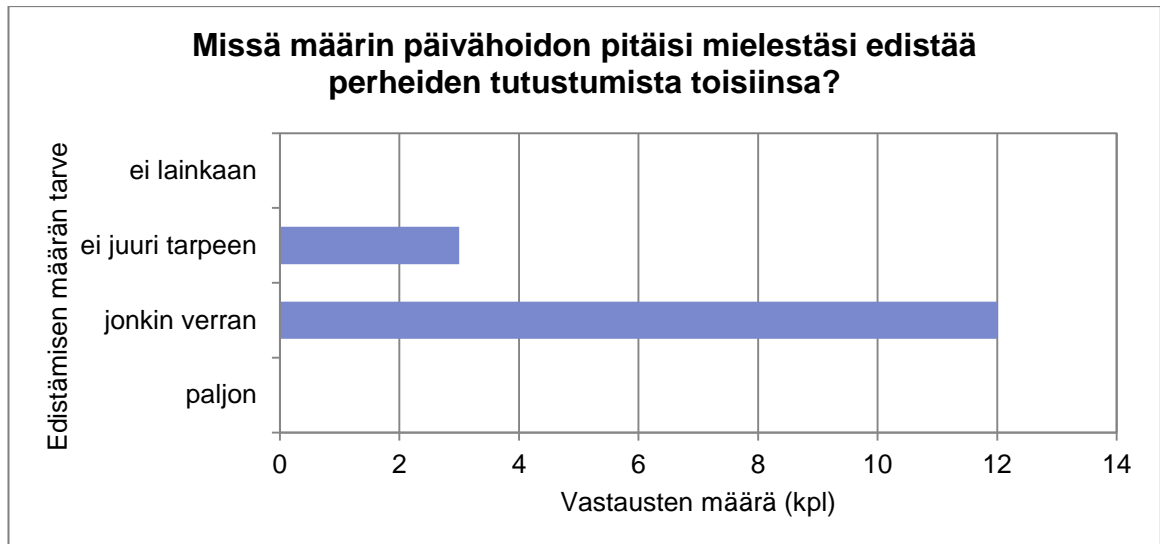
Keskustelun aihe	1	2	3	4
<b>lapsen perushoito</b>				3
<b>lapsen käyttäytyminen</b>			2	1
<b>lapsen ongelmat</b>			3	
kasvatusperiaatteet ja -menetelmät		1	2	
kasvatuksen näkemyserot		1	2	
<b>perheen asiat</b>		2	1	
omiin työtapoihin liittyvät asiat			3	
<b>tyytymättömyys jotakin päiväkodin toimintaa kohden</b>		1	2	
Yhteensä	0	5	15	4

Edellisessä kysymyksessä esiin tulleiden asioiden lisäksi vanhemmat kokivat, että he haluaisivat erityisesti keskustella henkilökunnan kanssa lapsen käyttäytymiseen liittyvistä asioista (4 kommenttia), päivän kulusta (2 kommenttia), lasten ulkoilusta (yksi kommentti) sekä palautteen antoon (yksi kommentti).

Olisi hyvä jos olisi jokin kanava, jonka kautta palautetta voisi antaa "puolueettomalle" taholle. Joissakin asioissa on hankala antaa palautetta suoraan sille henkilölle, joka itse vastaa ko. asiasta. Vrt. kunnallisella puolella voi olla yhteydessä esim. päiväkodin johtajaan, eikä palautetta tarvitse antaa kasvotusten sille henkilölle jota asia koskee.

Lopuksi vanhempia pyydettiin arvioimaan, missä määrin päivähoiton pitäisi edistää perheiden tutustumista. Suurin osa vanhemmista (12) koki, että perheiden tutustumista pitäisi edistää jonkin verran, mutta kolme vastaajaa koki ettei tähän ole juuri tarvetta.





Kuvio 12. Päivähoiton tarve edistää perheiden tutustumista toisiinsa

### 4.3 Päivähoiton laatu

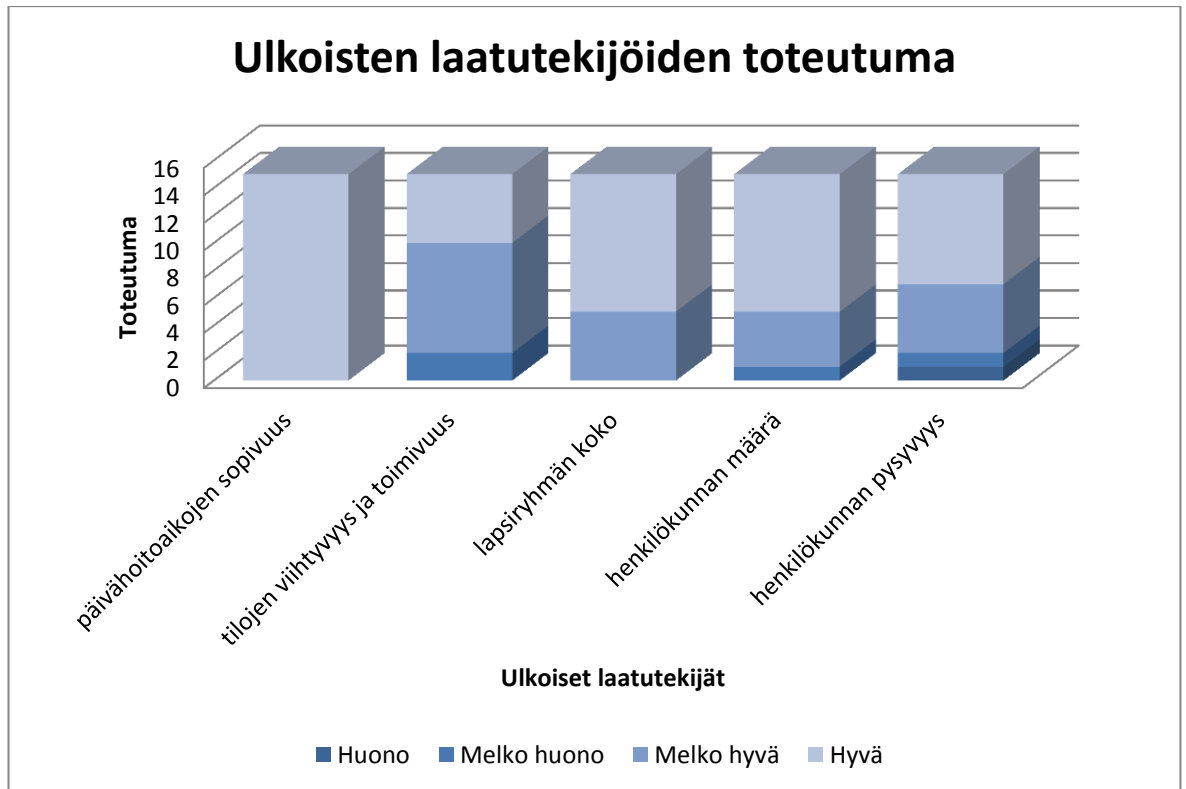
Päivähoiton laatua koskevat kysymykset olivat tämän kyselyn keskeisin anti palvelun kehittämistä ajatellen. Tämä kyselyn osio toteutettiin kaksivaiheisesti siten, että vanhempaa/henkilökuntaa pyydettiin ensin arvioimaan eri toimintojen tärkeys päivähoitopalvelun laadulle ja tämän jälkeen arvioimaan näiden laatutekijöiden toteutunut laatu Päiväkoti Kinderissä.

Ensimmäiseksi vastaajia pyydettiin valitsemaan mitkä kolme ulkoista tekijää (tärkeysjärjestyksessä) olivat heidän mielestään tärkeimpiä päivähoiton laadussa. Henkilökunnan pysyvyys, lapsiryhmän koko ja henkilökunnan määrä arvostettiin tärkeimmiksi ulkoiseen laatuun vaikuttaviksi tekijöiksi sekä vanhempien, että hoitajien mielestä.



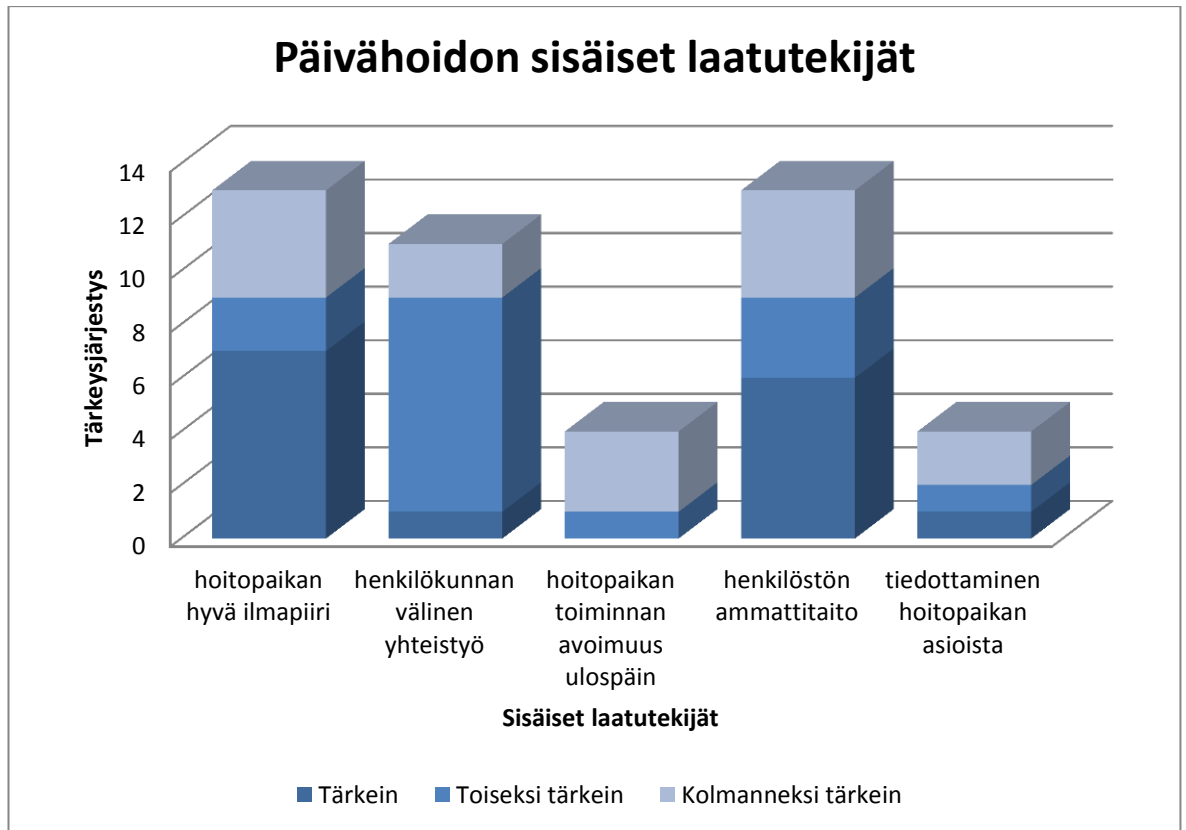
Kuvio 13. Päivähoidon ulkoiset laatutekijät.

Seuraavaksi vastaajia pyydettiin arvioimaan kuinka edellä mainitut ulkoiset laatutekijät toteutuivat Päiväkoti Kinderissä (4=hyvin, 1=huonosti). Yli 80 % vanhemmista koki, että henkilökunnan pysyvyys, joka vanhempien mielestä oli tärkein ulkoinen laatutekijä päivähoitossa, toteutui Päiväkoti Kinderissä hyvin tai melko hyvin. Kaksi vanhempaa oli kuitenkin sitä mieltä, että tämä toteutui joko heikosti tai melko heikosti. Kaksi vastaajista (yksi vanhempi ja yksi hoitaja) oli sitä mieltä, että henkilökunnan määrä toteutui melko heikosti. Kaikki vastaajat kuitenkin kokivat, että lapsiryhmän koko oli joko hyvä tai melko hyvä.



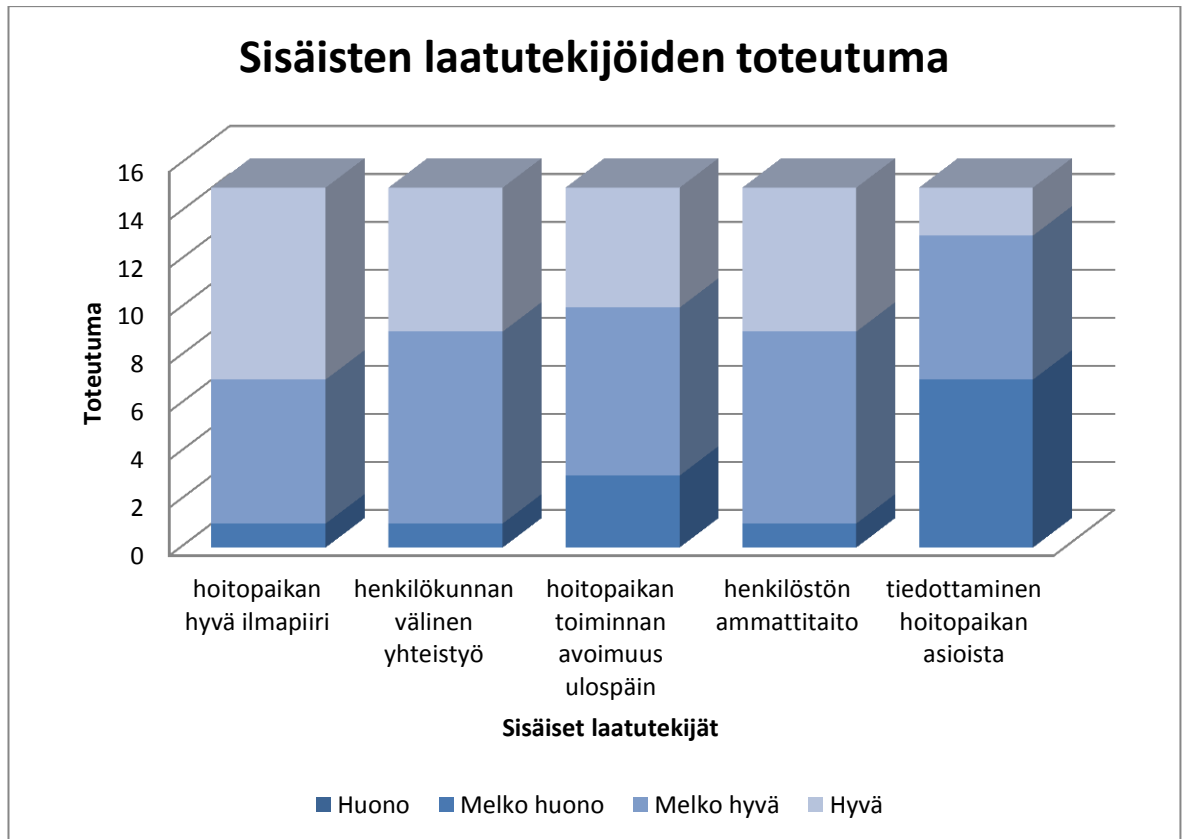
Kuvio 14. Ulkoisten laatutekijöiden toteutuma Päiväkoti Kinderissä.

Seuraavaksi vastaajia pyydettiin valitsemaan mitkä kolme sisäistä tekijää (tärkeysjärjestyksessä) olivat heidän mielestään tärkeimpiä päivähoidon laadussa. Sekä hoitopaikan hyvä ilmapiiri, että henkilöstön ammattitaito nousivat selviksi kärjiksi sisäisissä laatutekijöissä sekä vanhemmille että henkilöstölle, henkilökunnan välinen yhteistyö selvänä kolmosena.



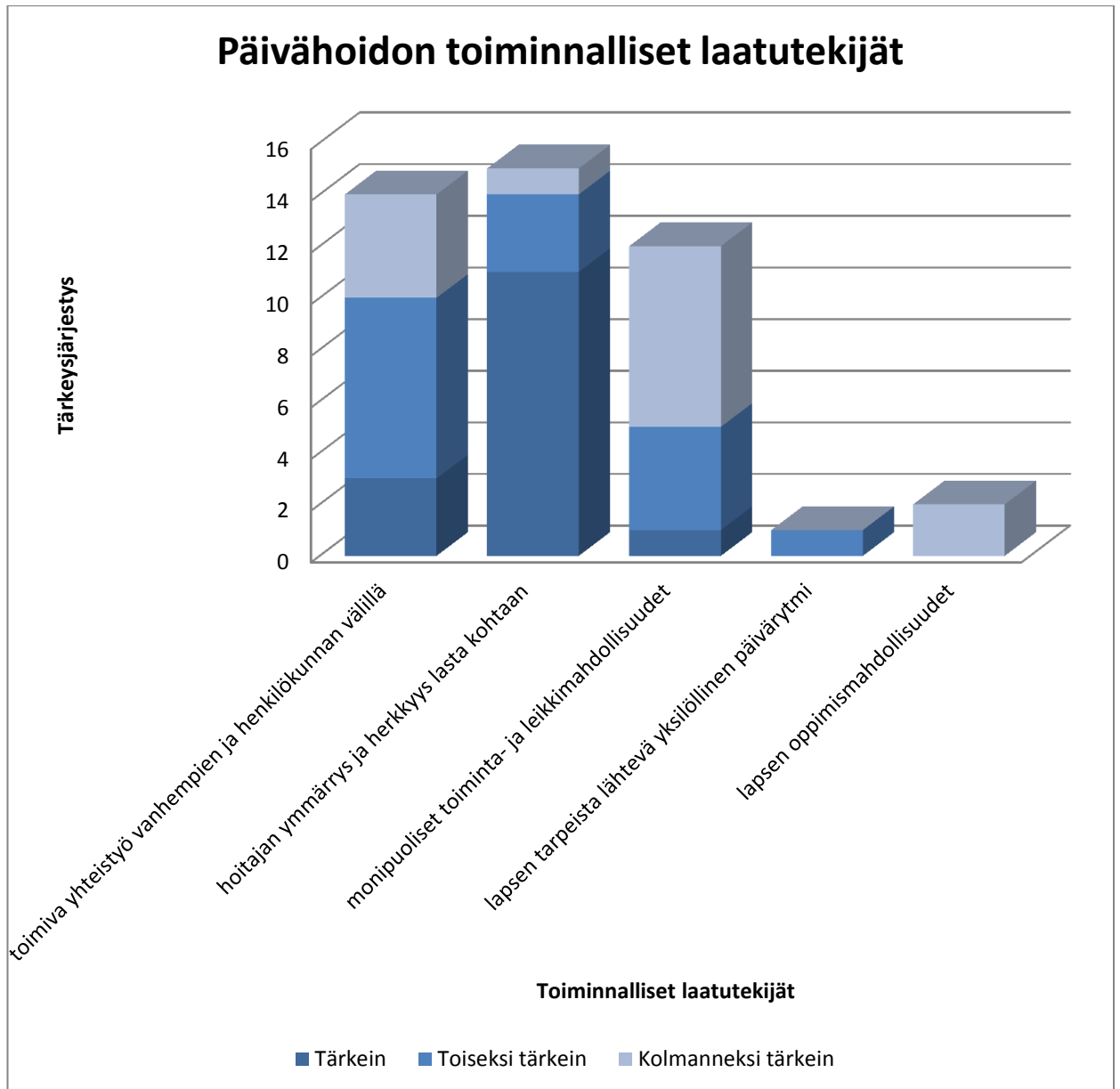
Kuvio 15. Päivähoidon sisäiset laatutekijät.

Seuraavaksi vastaajia pyydettiin arvioimaan kuinka edellä mainitut sisäiset laatutekijät toteutuivat Päiväkoti Kinderissä (4=hyvin, 1=huonosti). Kolme vanhempien mielestä tärkeintä sisäistä laatutekijää (hoitopaikan hyvä ilmapiiri, henkilöstön ammattitaito sekä henkilökunnan välinen yhteistyö) saivat yhtä vanhempaa lukuun ottamatta joko hyvän tai melko hyvän arvosanan. Henkilöstö koki, että kaikki listatut sisäiset laatutekijät toteutuivat Kinderissä joko hyvin tai melko hyvin. Vaikka vanhemmat eivät rankanneet tiedottamista kolmen tärkeimmät päivähoiton sisäisen laatutekijän joukkoon, on silti huomattavaa, että melkein puolet vanhemmista kokivat tiedottamisen olevan melko heikkoa.



Kuvio 16. Sisäisten laatutekijöiden toteutuma Päiväkoti Kinderissä.

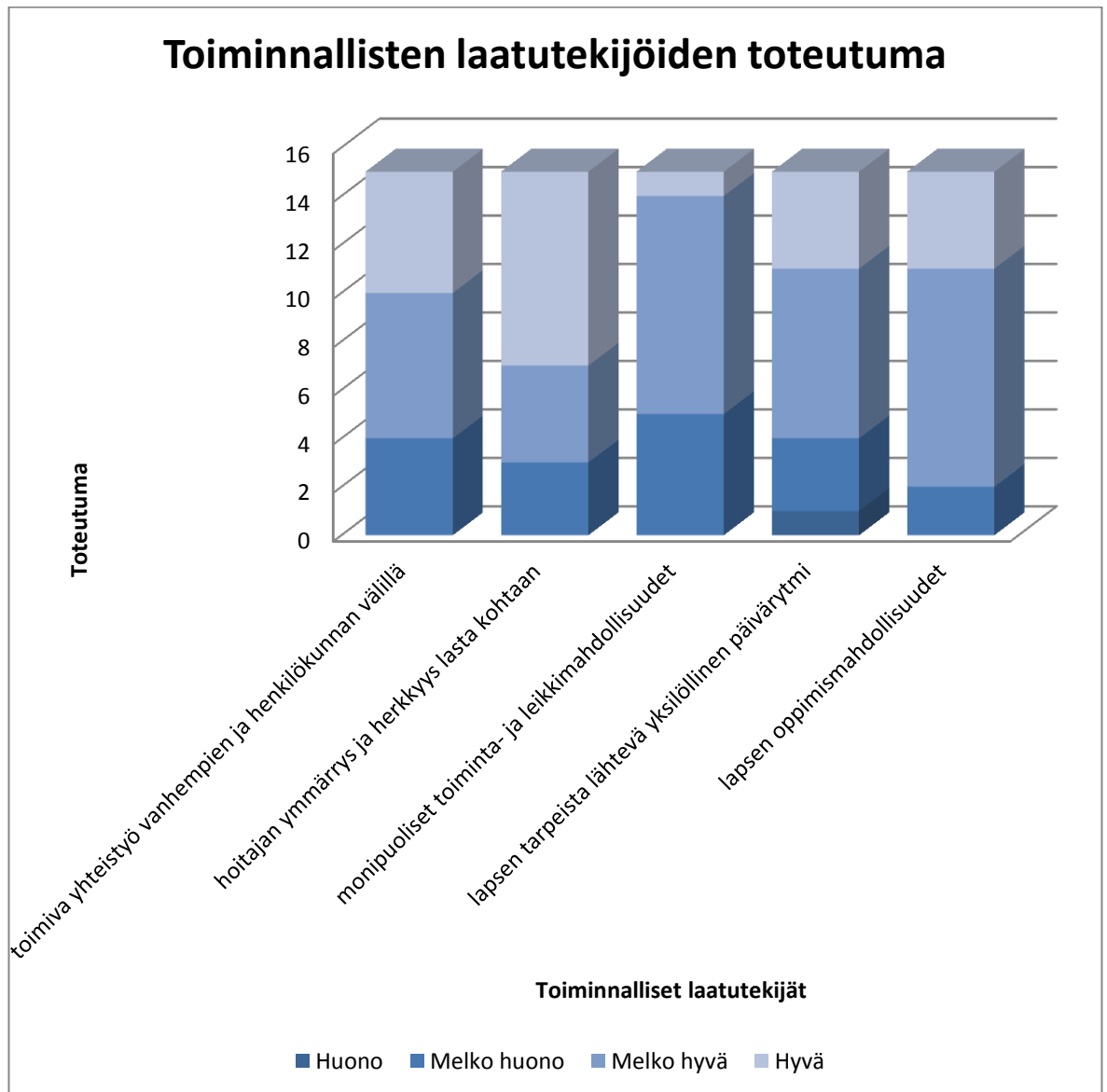
Seuraavaksi vastaajia pyydettiin valitsemaan mitkä kolme toiminnallista tekijää (tärkeysjärjestyksessä) olivat heidän mielestään tärkeimpiä päivähoidon laadussa.



Sekä vanhemmat, että hoitajat pitivät tärkeimpänä laatutekijänä hoitajan ymmärrystä ja herkkyyttä lasta kohtaan, toimivaa yhteistyötä vanhempien ja henkilökunnan välillä sekä monipuolisia toiminta- ja leikkimahdollisuuksia.

Seuraavaksi vanhempia pyydettiin arvioimaan kuinka edellä mainitut toiminnalliset laatutekijät toteutuivat Päiväkoti Kinderissä (4=hyvin, 1=huonosti). Tässä oli havaittavissa selvästi enemmän hajontaa vanhempien mielipiteissä kuin ulkoisten tai sisäisten laatutekijöiden kohdalla. Kun 80 % vastaajista koki, että hoitajan ymmärrys ja herkkyys lasta kohtaan toteutuivat joko hyvin tai melko hyvin ja yli 70 % vanhemmista koki myös vanhempien ja henkilökunnan välisen yhteistyön toimi-

vaksi, noin kolmasosa vanhemmista oli sitä mieltä, että Päiväkoti Kinderissä monipuoliset toiminta- ja leikkimahdollisuudet toteutuivat melko heikosti.



Kuvio 17. Toiminnallisten laatutekijöiden toteutuma Päiväkoti Kinderissä.

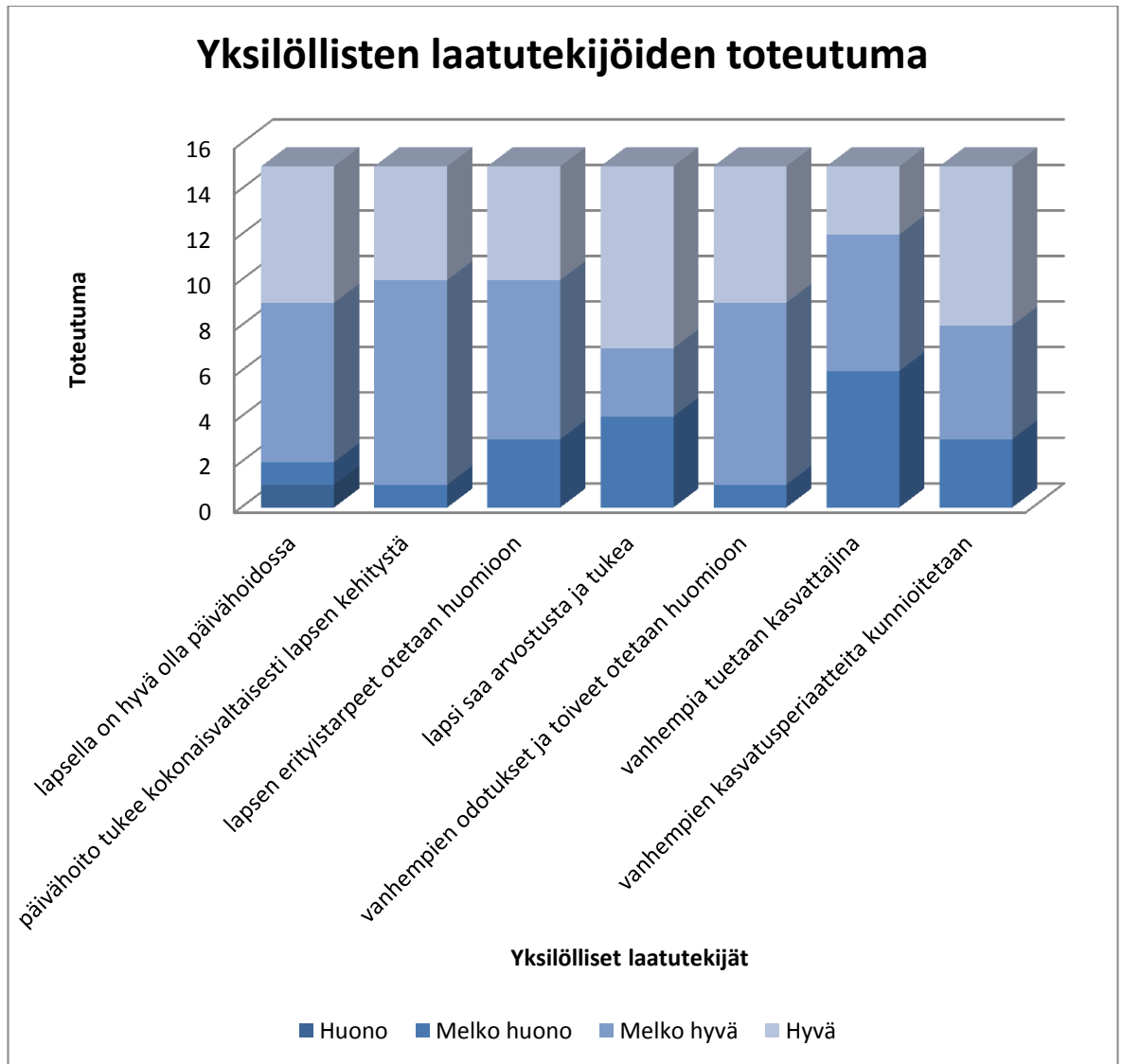
Viimeisenä päivähoiton laatutekijänä kartoitettiin yksilölliset tekijät. Selvästi tärkeimpänä koettiin lapsen hyvinvointi, jonka kaikki vastaajat sijoittivat tärkeimmäksi yksilölliseksi laatutekijäksi. Sekä vanhemmat, että hoitajat arvostivat myös sitä, että päivähoito tukee kokonaisvaltaisesti lapsen kehitystä ja sitä, että lapsi saa arvostusta ja tukea.



Kuvio 18. Päivähoidon yksilölliset laatutekijät.

Suurin osa vanhemmista (75–90 %) oli sitä mieltä, että kaikki kolme tärkeimmäksi arvostettua yksilöllistä laatutekijää toteutuivat joko hyvin tai melko hyvin. Hieman huolestuttavaa tässä on kuitenkin se, että kaksi vastaajaa koki, että heidän lapsellaan oli joko huono tai melko huono olla päivähoitossa. Myös 25 % vastaajista koki, että lapsi sai tukea ja arvostusta Päiväkoti Kinderissä melko heikosti.





Kuvio 19. Yksilöllisten laatutekijöiden toteutuma Päiväkoti Kinderissä.

Lisäksi vanhemmilta kysyttiin heidän tuntemuksiaan siitä, kuinka päivähoito on vaikuttanut heidän lapseensa. Tässä osiossa oli myös laajasti hajontaa myönteisistä vastauksista kielteisiin. Silti noin 75 % vastanneista näki päivähoiton vaikutuksen lapsiinsa myönteisesti tai melko myönteisesti. Silti 25 %, jotka näkivät kielteisiä tai melko kielteisiä vaikutuksia tuntuu melko suurelta ja varmasti kaipaavat päiväkodin tukea asiassa.

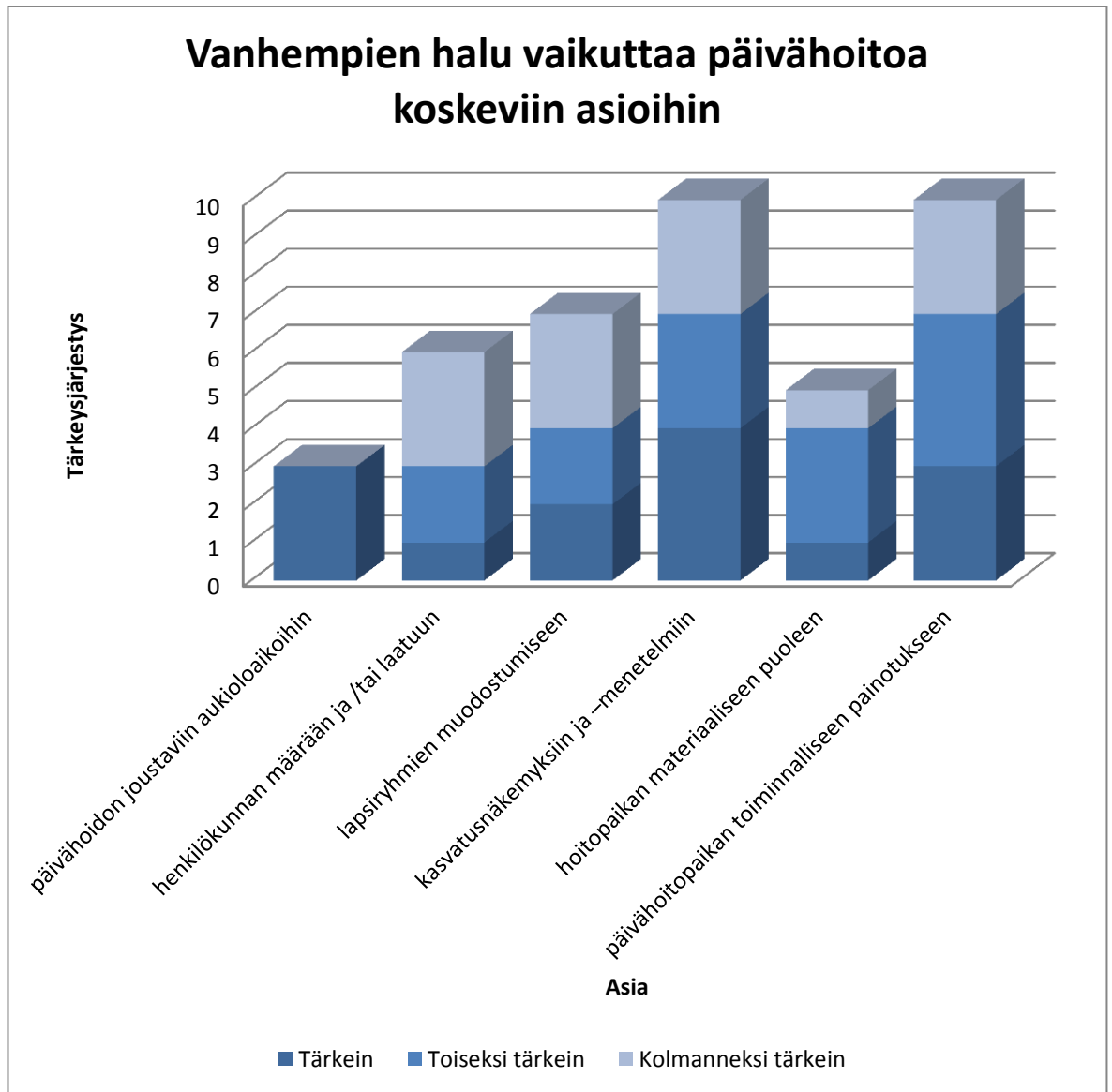
Taulukko 5. Päivähoidon vaikutus lapseen.

<b>Miten päivähoito on mielestäsi vaikuttanut lapseesi?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Lapsi kertoo kotona päivähoitopaikan toiminnasta myönteisesti (1= kielteisesti, 4= myönteisesti)	0	3	7	6
Lapsi kertoo kotona hoitopaikan kavereista myönteisesti (1= kielteisesti, 4= myönteisesti)	0	4	8	4
Lapsi menee yleensä hoitopaikkaan mielellään (1= haluttomasti, 4=mielellään)	0	2	6	7
Lapsella on hoitopaikkaan kohdistuvia pelkoja (1= useita, 4= ei lainkaan)	0	2	3	10
Lapsi on hoitoon menon jälkeen tullut aikaisempaa itsenäisemmäksi (1= riippuvaisemmaksi, 4=itsenäisemmäksi)	1	4	5	7
Lapsi on saanut paljon oppimismahdollisuuksia (1= vähän, 4=paljon)	0	3	9	6
Lapsesta on tullut päivähoitoon menonsa jälkeen tullut avoimempi (1= arempi, 4=avoimempi)	0	5	7	5
Lapsi on saanut päivähoitossa paljon kavereita (1= vähän, 4=paljon)	1	7	6	5
<b>Lapsi kokee useimmiten hoitopäivän mieluisana (1= epämieluisana, 4=mieluisana)</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Yhteensä	3	33	57	56

Lopuksi päivähoiton laatutekijöihin koskevassa osiossa kysyttiin vastaajien mieltä siitä miten lapsen viihtyvyyttä voitaisiin lisätä. Materiaalisella puolella vanhemmat toivoivat sekä uusia leluja, että parempia ulkoleikkimahdollisuuksia (4 kommenttia), sekä myös itse ulkoilun lisäämistä. Hoitoon liittyen toivottiin riittävästi henkilökuntaa, jotta kaikki lapset saisivat huomiota, kiusaamista ei pääsisi tapahtumaan, ja myös ongelmatilanteiden ratkomiseen jäisi aikaa (kolme kommenttia). Myös vanhempainvartteja toivottiin (yksi kommentti), jotta pystyisi rauhassa keskustelemaan lapsesta.

#### 4.4 Vaikuttaminen

Vanhempia ja hoitajia pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä lasten päivähoitoa koskevaa kysymystä (tärkeysjärjestyksessä), joihin heidän mielestään vanhempien tulisi voida vaikuttaa.



Kuvio 20. Vanhempien halu vaikuttaa päivähoitoa koskeviin kysymyksiin.

Vanhempien mielipiteet jakautuivat melko laajasti ja jokainen valittuna oleva kysymys sai vähintään yhden ykköspaikan. Eniten top-3 paikkoja (kuten myös ykkösvaihtoehtoja) sekä vanhemmilta että hoitajilta saivat kasvatuskäytännöt ja -menetelmät sekä päivähoitopaikan toiminnallinen painotus.

Vanhempia pyydettiin myös pohtimaan olisiko heillä muita kommentteja Kinderin ulkoisista puitteista, toiminnallisista tekijöistä tai henkilökunnasta tai olisiko heillä kehittämisehdotuksia toiminnalle. Myös tässä tuli esille vanhempien toiveet pihan kehittämiseen sekä liikunnan lisäämiseen (3 kommenttia).

Olisi mukavaa, jos lasten liikkumiseen kiinnitettäisiin entistä enemmän huomiota. Esim. talvella pihaan voisi tehdä pienet hiihtoladut, jos lunta riittää. Sisällä pidettävät musiikki/jumppahetket ja diskot ovat olleet tosi mieluisia. Tuntuu, että lapsille tulee herkemmin kinaa jos ei ole mielekästä touhuamista, siis sopivia virikkeitä tarvitaan sekä ulos että sisälle. Tässä voisivat ehkä vanhemmatkin kantaa kortensa kekoon.

Yksi vastaaja myös toivoi, että päiväkodin englanninkielinen painotus näkyisi päivittäisessä toiminnassa paremmin.

Koska Kinderi on pääasiallisesti englanninkieleen painottuva päiväkotiti, toivoisin että se näkyisi ja kuuluisi nykyistä enemmän. Mielestäni aikaisemmin käytössä ollut "englanti-päivä" olisi tervetullut takaisin toimintaan. Tällöin lapset oppisivat muodostamaan pieniä lauseita ja hyödyntämään oppimaansa sanastoa. Ja jos joskus lapset katsovat jotakin ohjelmia, niin esim. alkeisenglantia opettavat sarjakuvat voisivat olla mukavia.

Tämän lisäksi toivottiin terveellisempiä välipaloja (1 kommentti), lisää teemapäiviä (1 kommentti), Kinderi-vanhempien aktivoitumista vanhempain yhdistyksessä (1 kommentti) sekä lapsille ns. omahoitajia.

Jonkinlainen "omahoitaja" olisi hyvä, että olisi yksi hoitaja joka tietäisi lapsemme tilanteen ja jonka puoleen me vanhemmat voisimme tarvittaessa kääntyä.

#### **4.5 Lasten haastattelut**

Kuten jo ennaltakin arvioitiin, lasten haastattelut olivat korkeintaan suuntaa-antavia ja vastauksista on vaikea vetää sen suurempia johtopäätöksiä suuntaan tai toiseen.

Lasten mielestä kivointa päivähoitossa oli kaverin kanssa leikkiminen, kuten 4-vuotias vastaaja kiteyttää:

Tehdä Hama-helmillä ja leikkiä lempi-Pokemoneilla Ellan kanssa.

Kivaa taas ei ollut nukkumaan meno tai kiusaamisen kohteeksi joutuminen. 5-vuotiaan pojan mielestä ikävintä oli:

Kun ei saa mennä moottorikelkalla.

Lasten mielestä heillä oli tarpeeksi aikaa leikkiä, mutta silti tyttö 4v. oli sitä mieltä, että:

Äiti tulee yleensä liian aikaisin.

Lapset kertoivat, että he olivat oppineet hoidossa askartelemaan ja hiihtämään. Kysyttäessä, minkälaista on oppia englantia/ovatko he oppineet englantia, vastaukset erosivat melkoisesti:

Hienoa, kun sitten voi puhua englantilaisille ystäville. (Tyttö, 5v.)

Oon, mutta en muista mitä. Sledge on kelkka. (Tyttö, 4v.)

Ei, kukaan ei ymmärrä. Maria ei ymmärrä, en ymmärrä Mariaa. (Poika, 5v.)

Kysyttäessä minkälainen on mukava hoitaja, kummallakin työllä oli selvä mielipide:

Vähän niin kuin X. Kiva ja kaunis. (Tyttö, 5v)

5-vuotias poika taas kertoi:

Y. Se on samanlainen kuin äiti. Aina leikkii. (Poika, 5v)

Lapset eivät pitäneet hoitajista, joilla oli liian jyrkät säännöt.

Z joskus tekee sääntöjä, joista en pidä. Heti hiljaa päiväunilla. Sanoo heti "hys". (Tyttö, 5v.)

Lapset olivat kaikki sitä mieltä, että Kinderin aikuisilla oli tarpeeksi aikaa kuunnella lapsia ja pitää heitä sylissä. Kaikki lapset olivat myös löytäneet ystäviä päiväkodista. Silti kaikki lapset kertoivat, että haluaisivat olla enemmän kotona kuin hoidossa.

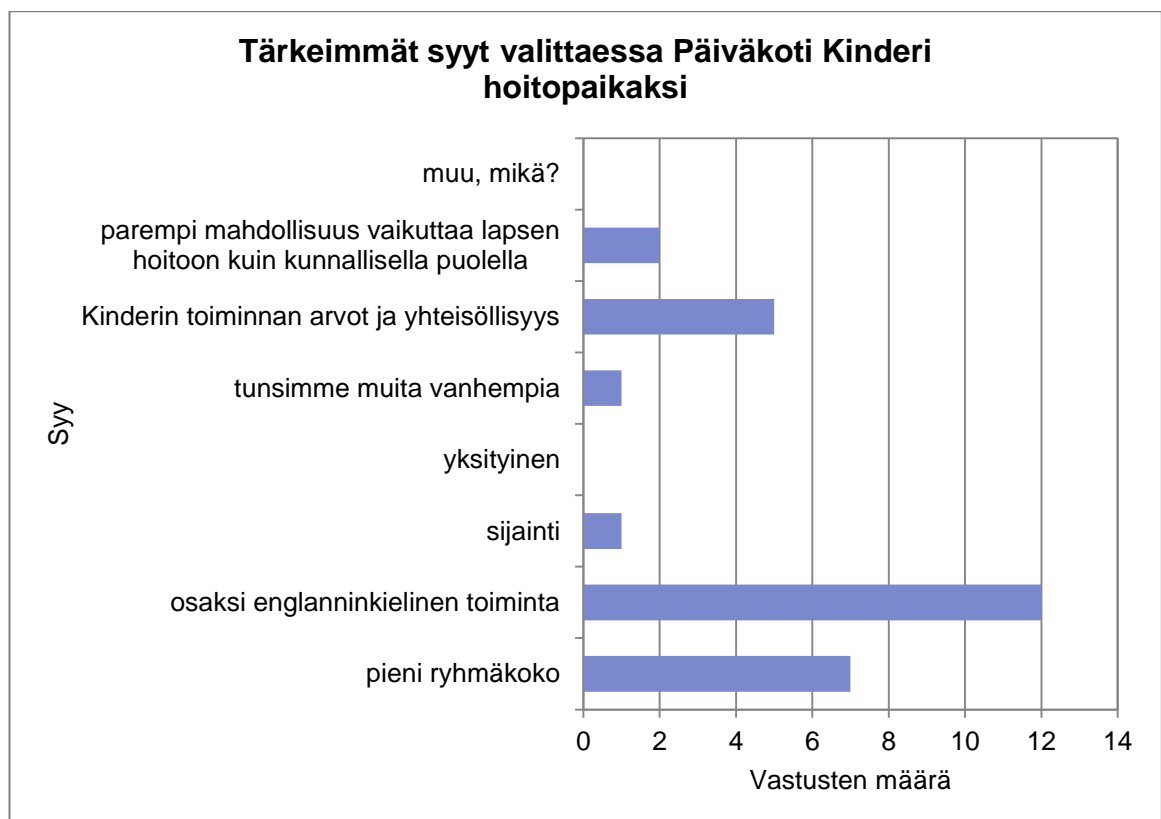
Kiusauksesta kysyttäessä, kaikki lapset kertoivat, että asiasta on puhuttu ja olivat tietoisia siitä, että toisia ei saa kiusata.

Lopuksi lapsilta kysyttiin, mitä he haluaisivat muuttaa Päiväkoti Kinderissä ja ainakin ruokailun suhteen toiveet erosivat melkoisesti vanhempien toiveista.

Joka päivä saisi syödä ison täytekakun. Ja saa puhua aina kun haluaa. Paitsi ei toisen päälle ja pitää viitata kun haluaa puhua. (Tyttö, 5v.)

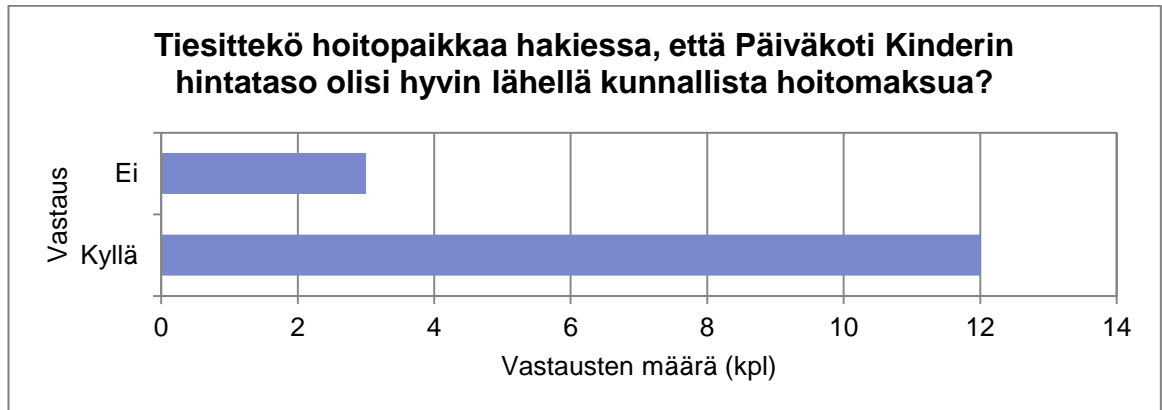
#### 4.6 Miksi Päiväkoti Kinderi?

Tässä kyselyn osiossa pyrittiin saamaan selville erityisesti yksityistä palveluntuottajaa askarruttavia asioita. Ensimmäiseksi kysyimme vanhemmilta, mitkä olivat kaksi tärkeintä syytä miksi he valitsivat Päiväkoti Kinderin lastensa hoitopaikaksi. Kolme selvästi suurinta syytä vanhempien mielestä olivat osaksi englanninkielinen toiminta, toiminnan arvot ja yhteisöllisyys sekä mahdollisuus vaikuttaa lapsen hoitoon enemmän kuin kunnallisella sektorilla.



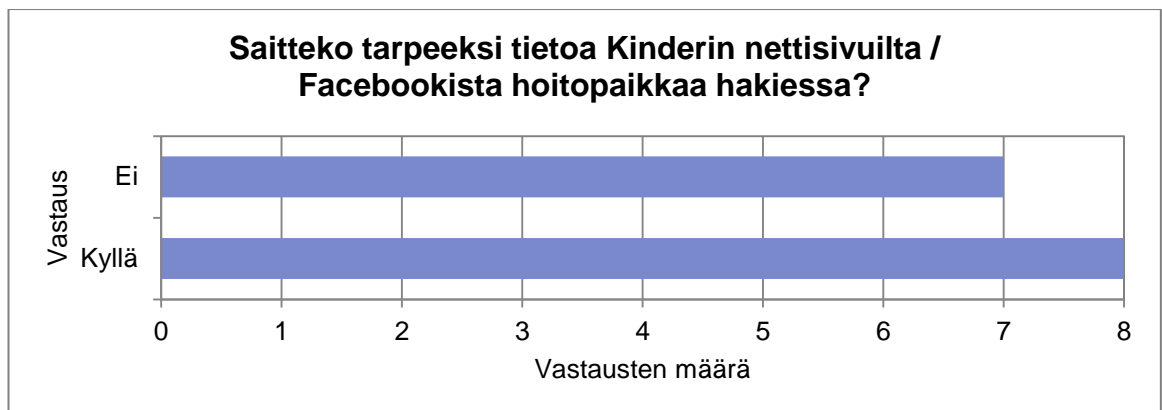
Kuvio 21. Tärkeimmät syyt valitessa Päiväkoti Kinderi hoitopaikaksi

Vaikka vanhemmat tuntuivat olevan suurimmaksi osaksi tietoisia siitä, että Päiväkoti Kinderin hintataso on lähellä kunnallisen päivähoidon hintaa, silti on huomattavaa, että 20 % vanhemmista ei ollut asiasta tietoisia hoitopaikkaa hakiessa.



Kuvio 22. Vanhempien tietoisuus Päiväkoti Kinderin hintatasosta hoitopaikkaa hakiessa.

Melkein puolet vanhemmista (7) oli sitä mieltä, etteivät he saaneet tarpeeksi tietoa Kinderin nettisivuilta tai Facebookista hoitopaikkaa hakiessa.



Kuvio 23. Saitteko tarpeeksi tietoa Kinderin nettisivuilta/Facebookista hoitopaikkaa hakiessa?

Vanhemmat toivoivat, että nettisivuilla olisi selkeä tietopaketti päiväkodin tiloista, henkilökunnasta ja johtoryhmästä. Vanhemmat kaipasivat myös yksityiskohtaisempaa tietoa hoitopaikkojen hausta, vapaista hoitopaikoista ja siitä minkä ikäisille lapsille päiväkotia on suunnattu sekä tietoa palvelusetelin käytöstä.

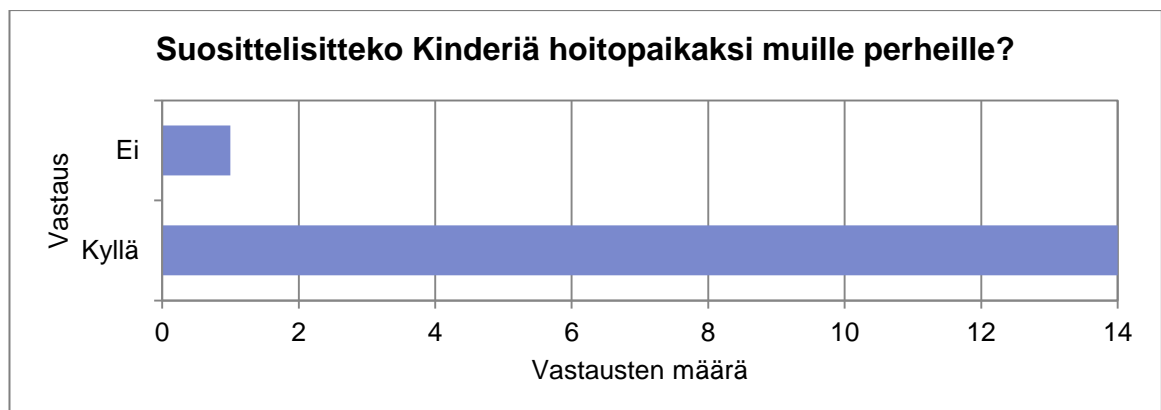
Kun vanhemmilta kysyttiin, minkälaisen he uskoivat Kinderin yleisen kuvan olevan kauhavalaisten perheiden keskuudessa, yhdeksän vastaajaa uskoi Kinderin tietoisuuden olevan suppeaa ja viisi vastaajaa uskoi yleiskuvan olevan kallis.

Monikaan ei tiedä, että tällainen hoitopaikka on olemassa, eikä sitä et-  
tä se on lähes samanhintainen kuin kunnallinen hoito (luullaan kalliiksi). Englanninkielen painotus hoidossa ei ole selvillä kovinkaan monel-  
la. Jotkut ovat kuulleet, mutta eivät ole selvittäneet asiaa enempää  
juuri sen vuoksi että luulevat sen olevan paljon kalliimpaa ja hanka-  
lampaa hakea paikkaa.

Kinderin hinta-laatusuhteen vanhemmat arvioivat vastaavan odotuksia joko hyvin  
(10 vastausta) tai melko hyvin (5 vastausta). Positiivista on se, ettei yksikään vas-  
taaja kokenut hinta-laatusuhdetta heikoksi tai melko heikoksi. Vanhemmilta kysyt-  
tiin myös kuinka paljon he olisivat valmiita maksamaan nykyisestä toiminnasta  
kunnalliseen päivähoitoon verrattuna (tällä hetkellä vain 20 euron kielillisä kunnalli-  
seen tulosidonnaiseen hoitomaksuun verrattuna). Vastaukset vaihtelivat nykyises-  
tä hoitomaksusta (+20 euroa) sataan euroon, vastausten keskiarvona kolmen-  
kymmenen euron lisämaksu kunnalliseen päivähoitomaksuun verrattuna.

Palvelusetelin käytöstä kysyttäessä 9 vanhempaa koki sen käytön helpoksi, kolme  
melko helpoksi ja kolme vastaajaa melko vaikeaksi.

Melkein kaikki vanhemmat kertoivat olevansa valmiita suosittelemaan Päiväkoti  
Kinderiä hoitopaikaksi muille perheille. Huolestuttavaa kuitenkin on, että yksi van-  
hempi ei ollut varauksettomasti valmis suosittelemaan palvelua vaan kertoisi sekä  
hyvät, että huonot puolet.

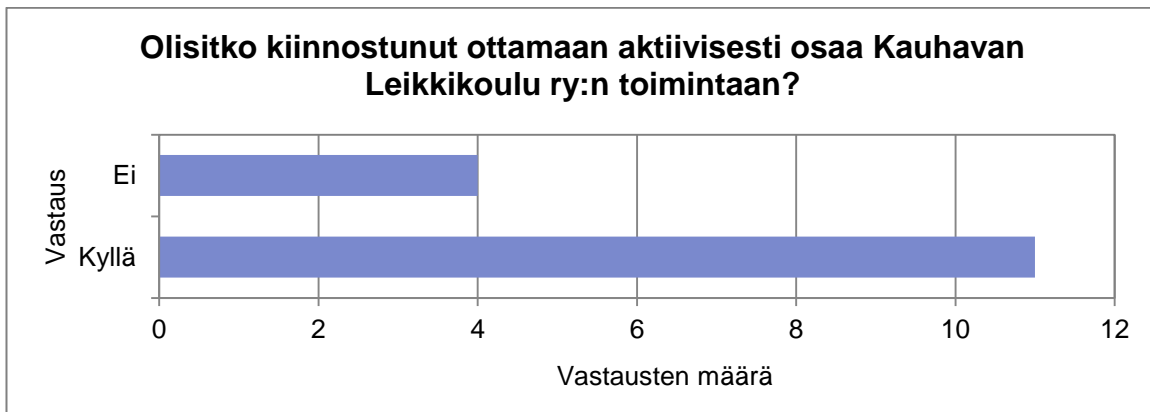


Kuvio 24. Suosittelisitteko Kinderiä hoitopaikaksi muille perheille?

Koska Päiväkoti Kinderi on Kauhavan Leikkikoulu yhdistyksen pyörittämää toimin-  
taa, kiinnosti palveluntuottajaa myös vanhempien aktiivisuus lähteä käytännön  
toimintaan mukaan. Ilahduttavasti suurin osa vanhemmista (73%) kertoo olevansa



kiinnostunut ottamaan aktiivisesti osaa yhdistyksen toimintaan ja vain neljä perhettä kertoo etteivät he ole kiinnostuneita. Vastajilla, jotka eivät olleet kiinnostuneita ottamaan osaa toimintaan, oli syynä ajan puute tai vieras aihealue.



Kuvio 25. Oletko kiinnostunut ottamaan aktiivisesti osaa Kauhavan Leikkikoulu ry:n toimintaan?

## 5 YHTEENVETO JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tämän opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena oli tutkia asiakas- ja henkilöstönäkökulmasta

- a) päivähoidon laatuun vaikuttavat tekijät ja
- b) laatutekijöiden toteutuma Päiväkoti Kinderissä.

Oli ilahduttavaa, että vastausprosentti kyselyyn oli todella korkea (yli 90 %) ja vanhemmat olivat myös ottaneet aikaa vastataksaan avoimiin kysymyksiin. Tämä osoittanee sen, että päivähoidon laatuasiat ovat erittäin tärkeitä lasten vanhemmille, mutta myös sen, että vanhemmat arvostavat mahdollisuutta vaikuttaa lapsensa päivähoitopaikan kehittämiseen. Positiivisena voidaan myös pitää sitä, että vanhempien ja hoitajien mielipiteet siitä, mikä tekee päivähoidosta laadukkaan, olivat hyvinkin samankaltaiset.

Kuten aiemmin tässä opinnäytetyössä on todettu, kaksivaiheisen laatukselyn tavoitteena oli erityisesti saada selville ne laatuasiat, joita pidettiin tärkeinä, mutta joiden toteuma kyselyyn vastanneiden mielestä ei välttämättä ollut laadukasta. Tutkimuksesta nousi erityisesti esiin seuraavat kohdat:

Kaksi kolmasosaa vanhemmista koki, että he tiesivät joko liian vähän tai aivan liian vähän lapsensa hoitopäivästä. Vanhemmat toivoivat erityisesti tietoa syömisestä, nukkumisesta, päivän teemoista ja tapahtumista (leikit, laulut, retket) sekä englanninkielisestä ohjelmasta. Myös lapsen yleisestä käyttäytymisestä päivän aikana toivottiin palautetta, kuten myös mahdollisista kiusaamistapauksista. Vanhemmat kokivat tärkeimmäksi tietokanavaksi lapsen päivän suhteen epäviralliset tuokiot lasta tuotaessa ja hakiessa, ja olisikin tärkeää, että hoitajat olisivat työvuoroa/puolta vaihtaessaan tietoisia kaikkien lasten päivittäisistä tapahtumista. Myös nettisivut voitaisiin ottaa paremmin käyttöön tiedottamisessa esim. ruokalistat ja päivän ohjelmat voitaisiin laittaa nettiin. Varsinkin englanninkielisen ohjelman suhteen toivottiin tietoa käsiteltävistä asioista ja teemoista, niin näitä voitaisiin kotonaakin harjoitella perheen kesken. Tämäkin tieto voisi olla joko nettisivuilla tai vaihtoehtoisesti esim. viikoittaiset uudet sanat/laulut voitaisiin jakaa vanhemmille paperi-

versiona. Vanhemmat toivoivat myös, että tieto sijaisista ja harjoittelijoista jaettaisiin vanhemmille. Tulevaisuudessa päiväkodin johtava hoitaja voisikin jo ennen harjoittelijan/pitempiaikaisen sijaisen tuloa laittaa pienen esittelyn tekstiviestillä tai sähköpostilla vanhemmille. Olisi myös tärkeää, että sijaiset/harjoittelijat rohkeasti esittelisivät itsensä vanhemmille ensimmäisenä päivänä. Harjoittelijoille voisi myös tehdä nimilaput niin ei tule sekaannusta kuka on harjoittelija ja kuka sijainen.

Vanhemmat ehdottivat myös uusia yhteistyömuotoja kodin ja päivähoitopaikan välille: matalan kynnyksen yhteistä toimintaa erilaisten teemojen ja juhlapäivien ympärille rakennettuna (esim. joululeivonta, Thanksgiving jne.) ja vanhemmillemme/sukulaisille tarkoitettu tutustumispäivä. Kirjalliset yhteydenotot (sähköposti, tekstiviestit) koettiin tärkeimmiksi viestintäkanaviksi, koska aina ei ole aikaa lasta tuottaessa tai hakiessa pidempään jutteluun. Myös vanhempainvartit koettiin tärkeiksi, eli nämä pitäisi ehdottomasti sisällyttää Kinderin vuosikelloon.

Vanhemmat kokivat, että varsinkin perheen asiat, sekä tyytymättömyys, joko työntekijää tai päiväkodin toimintaa kohtaan, olivat erityisen vaikeita keskustelun aiheita. Olisikin toivottavaa, että vanhemmilla olisi ainakin toiminnan ja työntekijöiden suhteen kanava, jonka kautta antaa palautetta ”puolueettomalle” taholle (esim. Leikkikouluyhdistyksen puheenjohtaja). Nämäkin yhteystiedot voisivat olla Kinderin nettisivujen alla.

Itse laatukselyssä tärkeimmiksi arvostettujen ulkoisten ja sisäisten laatutekijöiden koettiin toimivan Kinderissä pitkälti joko hyvin tai melko hyvin. Noin kolmasosa vanhemmista kuitenkin koki, että toiminnallisissa laatutekijöissä monipuoliset leikki- ja toimintamahdollisuudet toteutuivat melko heikosti. Vanhemmat toivoivat erityisesti uusia leluja ja parempia ulkoleikkimahdollisuuksia. Uusia sisäleluja varten voitaisiin järjestää lelukeräys ja pihalle toivottiin myös leikkimökkiä, liukumäkeä ja kiipeilytelinettä. Vanhemmat toivoivat, että lasten ulkoilua yleensäkin lisättäisiin. Talvella voitaisiin lapsia kannustaa hiihtämiseen ja sisällä huonon sään sattuessa voitaisiin järjestää musiikki-/jumppahetkiä. Voitaisiin myös miettiä, pitäisikö iltapäivän ulkoilua varhaistaa siten, että jo neljältä hoitopäivänsä lopettavat lapset saisivat leikkiä iltapäivän ulkoleikit ennen kuin menevät kotiin.

Yksilöllisissä laatutekijöissä kaikki vanhemmat nostivat tärkeimmäksi sen, että lapsella on hyvä olla päivähoidossa. Vaikka suurimmalla osalla tätä tuntui toteutuvan, huolestuttavasti kaksi vastaajaa koki, että heidän lapsellaan oli joko huono tai melko huono olo päivähoitossa. Tässä asiassa toivoisikin, että parempi ja tiiviimpi yhteistyö, tiedottaminen ja yhteiset toimintatavat päiväkodin ja perheiden kesken johtaisivat nolla-toleranssiin pahan olon suhteen. Vanhempainvartit, jossa voitaisiin keskustella rauhassa lasten asioista ja kasvatuksesta tulisi toteutua vähintään kerran vuodessa ja useammin jos ongelmia esiintyy. Kiusaamistilanteissa olisi myös tärkeää, että päiväkotitiedottaa sekä kiusaajan, että kiusatun perheille ja keskustellaan yhteisestä toimintamallista tämän suhteen, jotta kotona voidaan asiaa myös käsitellä. Vanhemmat toivoivat myös sitä, että lapsille opetetaan kuinka asiat selvitetään ongelmatilanteissa ja kuinka opitaan leikkimään ja tulemaan toimeen kaikkien lasten kanssa.

Vanhemmat toivoivat myös, että osittain englanninkielinen varhaiskasvatus näkyisi Kinderin arjessa enemmän, esim. aiemmin käytössä ollut enkkupäivä voitaisiin ottaa uudelleen ohjelmaan. Ehdotettiin myös sitä, että jokaisella lapsella olisi ns. Oma-hoitaja, jonka puoleen vanhemmat voisivat kääntyä tarvittaessa.

Kyselyn viimeisessä osiossa kyselimme erityisesti toimeksiantajaa askarruttavia käytännön kysymyksiä. Vanhemmat mainitsivat tärkeimmiksi syiksi Päiväkotitiedotus Kinderin valinnassa lapsensa hoitopaikaksi osittain englanninkielisen toiminnan ja pienen ryhmäkoon. Vastauksista selvisi, että 20 % vanhemmista ei ollut tietoinen Kinderin hintatasosta päivähoitopaikkaa haettaessa ja uskoivat myös kuvan kauhavalalaisten keskuudessa olevan kalliin. Melkein puolet vanhemmista koki, etteivät he saaneet tarpeeksi tietoa Kinderin nettisivuilta/Facebookista. Nettisivujen päivitys tulisikin ottaa mitä pikemmin työn alle. Vanhemmat toivoivat erityisesti lisätietoa toiminnasta, tiloista, hoitajista, johtoryhmästä, hoitopaikkojen hausta, hoitomaksuista ja palvelusetelin käytöstä. Kuten aiemmin jo mainittiin myös ruokalistat, Kinderin päivärytmi ja ajankohtaiset teemat voitaisiin lisätä nettisivuille.

Lopuksi ilahduttavan moni vanhemmista kertoi olevansa kiinnostunut Kauhavan Leikkikoulu ry:n toiminnasta (vanhempainyhdistys). Aktiivisempi ja laajempi vanhempainyhdistyksen toiminta kasvattaisi Me-henkeä ja tätä kautta voitaisiin myös yhdessä pohtia kasvatuksen ja arjen ongelmatilanteita yhdessä. Kaikkia vanhem-

pia tämä ei tietenkään välttämättä kiinnostaa, mutta ehkä vanhempainyhdistys voisi jakeantua erilaisten teemojen alle eli osa vanhemmista voisi olla ns. pihavas- taavia, toiset taas mieltisivät yhteisiä teemapäiviä tai retkiä ja osa keskittyisi kas- vatuksellisiin asioihin riippuen omasta kiinnostuksesta ja tieto-aidosta.

Tämän opinnäytetyön puitteissa ei ollut mahdollista laajentaa analyysiä ottamalla huomioon myös esim. kaupungin sosiaalitoimen mielipide tarjotun palvelun laa- tuun, mutta tämä on ehdottomasti tutkimisen arvoinen alue tulevaisuudessa.

## **5.1 Toiminnan kehittämisehdotukset**

Nopeasti muuttuvassa toimintakentässä ja premium palvelun tuottajana ei Kinderil- lä ole varaa jäädä jälkeen kehityksestä ja osaamisesta. Henkilökunnan koulutus on Kauhavan kaupungin laatukriteerit täyttävä, mutta on selvää, että jos halutaan pysyä ajan hermolla, on jatkuvasta oppimisesta tultava osa Kinderin arkea. Osaa- misspääoman kehittäminen vaatii myös oppimista tukevien rakenteiden kehittämis- tä. Varsinkin tilanteessa, jossa työntekijöillä on erityisosaamista joka toisilta puut- tuu, olisi tietojen ja taitojen jako henkilökunnan kesken hyvin tärkeää. Vaikka Kin- derin henkilökunta on iältään ja peruskoulutukseltaan melkoisen homogeeninen, on jokaisen avainosaamisessa jotain uniikkia Kinderin sisällä. Tämän osaamisen kehittäminen ja jakaminen, sekä tukiosaamisen parempi käyttöönotto toiminnassa tulisi ottaa kehittämisen kohteeksi.

Otala (2008, 57) uskoo, että esimiesten rooli ja valmiudet oppivassa organisaati- ossa ovat erittäin tärkeät, koska heidän on kyettävä tukemaan sekä yksilöiden että organisaation oppimista. Myös ilmapiirimittaukset isoissa yrityksissä osoittavat, että ihmisten työhyvinvointi ja hyviin työtuloksiin vaikuttavat eniten esimiehiltä saa- tu kannustus ja tuki (mts. 293). Vaikka Päiväkoti Kinderin johtaja on koulutuksel- taan pätevä yksikön johtajana, on hänellä vielä suhteellisen vähän esimieskoke- musta. Johtavalle hoitajalle tulisi järjestää pikaisesti esimiesvalmennusta, johon kuuluu esim. viestintä- ja dialogitaidot, tietotekniikan käyttömahdollisuuksien tun- teminen, sekä taito selvittää henkilöstön osaamistarpeita.

Uusien työntekijöiden ja varsinkin natiivi englantilaisen henkilön perehdytys on ollut minimaalista. Hiljaista tietoa on vaikea pukea sanoiksi, sillä se perustuu ihmisen arvoihin, uskomuksiin, käsityksiin, tunteisiin, ideaaleihin, tietotaitoon, kokemukseen ja intuitioon (Ojala 2008, 26). Ojala uskookin, että tiedon siirto ei tapahdu itsestään vaan sitä on ohjattava ja yleensä tarvitaan uudenlaisia työtapoja tai menetelmiä, jotta hiljainen tieto siirtyy nuoremmille tai uusille työntekijöille.

Rakennepääoman puolella on myös puutteita: Kehityskeskustelujärjestelmä ja riittävän palautteen saaminen ja palautteen vastaanottokyky ovat oppimisen ja kasvun lähtökohtia. Tavoitteena tulisikin olla prosessit palautteen systemaattiseen keräämiseen, analysoimiseen ja jakamiseen. Kehityskeskustelut, sekä henkilökohtaiset, että tiimikeskustelut, tulisi olla osa Päiväkodin arkea. Näiden keskustelujen perusteella kartoitetaan edelleen mahdollisia puutteita henkilöstön osaamisessa, sekä myös työntekijöiden henkilökohtaisia kiinnostuksen kohteita, ja suunnitellaan työntekijöille mahdollista lisäkoulutusta.

Yhteenvetona, tavoitteena tulisi olla yhtenäinen osaamispääoman tukemisstrategia, jolla voidaan varmistaa, että Kinderin henkilökunta pysyy osaavana, motivoituneena ja hyvinvoivana ja samalla palvelun laatu korkeana. Kiireellisimpiä kehittämisen kohteita ovat toimivat perehdytys- ja rekrytointijärjestelmät, sekä tietotekniikan päivitys. Yrityksen oma ”oppiwiki”, jossa on määritelty ja kuvattu yrityksen osaamisen johtamisen keskeiset termit, prosessit ja työkalut, toimii esimiehelle työkaluna ja koko organisaatiolle tiedon lähteenä, tietoarkistona, yhteisen näkemysluomispaikkana ja kokemusten vaihtopaikkana (Ojala 2008, 83). Lisäksi oppiwiki tarjoaa hyvän sisäänajon yrityksen oppimiskulttuuriin ja kehittämisen toimintatapoihin uusille työntekijöille.

Vaikka suhteet Kauhavan kaupunkiin toimivat hyvin, on muu verkostoituminen oppilaitosten tai vertaisjärjestöjen kanssa minimaalista. Verkostoitumista voisi kehittää esim. luomalla yhteyksiä maakunnan oppilaitoksiin, esim. SeAMK (Nursing koulutusohjelma) ja Lapuan Kristillinen Opisto (lastenhoitajakoulutus). Oppilaitosyhteydet voivat luoda mahdollisuuden rekrytoida organisaatiolle sopivia osajia mahdollisimman varhain ja usein työharjoittelupaikan tarjoaminen voi poikia pysyvän työntekijän. Myös oppimismatkat muihin varhaiskasvatuksen kielikylyyksiköihin voivat poikia mahdollisuuden yhteistyöhön esim. natiivin palkkauksessa.

Työyhteisön hyvinvointi on keskeistä ja henkilökuntaa tulisi kannustaa liikkumaan ja virkistymään ryhtymällä jakamaan puolivuositain liikunta- ja kulttuuriseteleitä. Kehityskeskusteluissa myös kartoitetaan mahdollista tarvetta muunlaiseen tykytoimintaan.

Otala uskoo (2008, 301–302), että on myös tärkeää valita kehittämistoimenpiteille mittari sekä tapa jolla asiaa voidaan seurata ja siitä saadaan tietoa. On parempi seurata muutamaa tärkeintä mittaria kuin valtavaa mittariviidakkoa, jolloin tärkeät asiat usein unohtuvat. Osaamisesta ei tarvita tiuhaa raportointia vaan tilanne katsaus kerran vuodessa riittää kuvaamaan miten osaamispääomaa on vaalittu ja lisätty yrityksessä. Oppimisilmapiiritutkimukset voidaan tehdä tiiviimmällä tahdilla ja isojen vuosittaisten testien lomassa voidaan suorittaa pikatestejä.

Toivottava tulos tässä esitettyjen kehittämistoimenpiteiden käyttöönotosta olisi osaamispääoman kehittyminen. Otala (2008, 303) uskoo, että tämän pitäisi käytännössä näkyä edistyksellisenä, laadukkaana sekä kilpailukykyisenä palveluna, asiakastyytyväisyytenä ja -uskollisuutena, joka johtaisi kustannussäästöihin ja parempaan kannattavuuteen, mahdollisuuteen rekrytoida hyviä ja motivoituneita osaajia yritykseen sekä työssä olevien hyvinvointina ja yhteistyönä.

## LÄHTEET

- Arajärvi, E. & Väyrynen, R. 2011. Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveyspalveluissa 2009. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 9.2.2015]. Saantitapa: [http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2011/Tr33\\_11.pdf](http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2011/Tr33_11.pdf)
- Dahlberg, G., Moss, P. & Pence, A. 2003. Beyond quality in early childhood education and care: Postmodern perspectives. London: RoutledgeFalmer.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: WSOY.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima.
- Hujala, E., Parrila, S., Lindberg, P., Nivala, V., Tauriainen, L. & Vartiainen, P. 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. Oulu: Oulun Yliopistopaino.
- Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.
- Karvonen, J. (toim.) 2010. Laadunhallinta opetustoimessa ja varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Kuntaliitto.
- Kniivilä, S., Lindblom-Ylänne, S. & Mäntynen, A. 2012. Tiede ja teksti: tehoa ja taitoa tutkielman kirjoittamiseen. Helsinki: Sanoma Pro.
- L 19.1.1973/36. Laki lasten päivähoidosta.
- L 24.7.2009/569. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä.
- Laatua lasten päivähoidossa: kuinka arvostan ja miten toteutan: kysely päivähoidon sisällöstä vanhemmilta, henkilökunnalta ja lapsilta. 1998. Tampere: Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimi.
- Lasten päivähoito 2012. Tilastoraportti 34/2013. THL.
- Mahkonen, S. 2012. Päivähoito ja laki. Helsinki: Edita.
- Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Helsinki: WSOYpro.



- Pk-yritysten johtamis- ja kehittämistyökalupakki. Ei päivystä. [Verkkosivusto]. [Viitattu 9.2.2015]. Saatavana: <http://www.oamk.fi/hankkeet/pkk/pakki/etusivu.htm>
- Podmore, V. 1993. Education and care. A review of international studies of the outcomes early childhood experience. Wellington: New Zealand Council for Educational Research.
- Riihelä, M. Haastattelu 12.12.1996 koskien päivähoitossa järjestettäviä kyselyjä.
- Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste: menetelmiä ja esimerkkejä. Helsinki: Stakes.
- Seinäjoen kaupunki. Päivähoito. [Verkkosivu]. [Viitattu 9.2.2015]. Saatavana: [http://www.seinajoki.fi/paivahoito/ilmoittaudu\\_esikouluun.html](http://www.seinajoki.fi/paivahoito/ilmoittaudu_esikouluun.html)
- Siren, K., Tuominen-Thuessen, M. 2009. Palveluseteli päivähoitossa. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Sitra. [Viitattu 9.2.2015]. Saantitapa: <http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2017.pdf>
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkójulkaisu]. ISSN=1797–5379. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 9.2.2015]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>
- Säkkinen, S. & Kuoppala, T. 2013. Lasten Päivähoito 2012. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoraportti 34/2013.
- The English Kindergarten of Kokkola ry. Päiväkoti [verkkosivu]. [Viitattu 9.2.2015]. Saatavana: <http://www3.kokkola.fi/perusturva/english/index.html>
- Uotinen, S. 2009. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli. Helsinki: CC Laki-miesliiton kustannus.
- Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita Publishing Oy.

## LIITTEET

Liite 1. Vanhempien kyselylomake

Liite 2. Henkilökunnan kyselylomake

Liite 3. Lasten haastattelukysymykset

## LIITE 1 Vanhempien kyselylomake

### KYSELY PÄIVÄKOTI KINDERIN LASTEN VANHEMMILLE

Marraskuu 2014

#### TAUSTATEKIJÄT

**(Huom! Jos teillä on enemmän kuin yksi lapsi päiväkotikiinderissä, täyttäkää kysely vanhimman hoidossa olevan lapsen kannalta)**

1. Lapsen ikä           ( ) alle 3 vuotta  
                              ( ) yli 3 vuotta
  
2. Lapsen sukupuoli( ) tyttö  
                              ( ) poika
  
3. Kuinka kauan lapsi on ollut nykyisessä hoitopaikassa?  
                              ( ) alle 1 vuoden  
                              ( ) 1-2 vuotta  
                              ( ) yli 2 vuotta
  
4. Onko lapsi ollut ennen Kinderiä muualla hoidossa?  
                              ( ) on, kunnallisessa hoidossa  
                              ( ) on, yksityisessä hoitopaikassa  
                              ( ) ei ole

#### PÄIVÄKODIN JA VANHEMPIEN YHTEISTYÖ

5. Kuinka paljon tiedät lapsesi päivähoitopäivästä?  
                              ( ) riittävästi  
                              ( ) liian vähän  
                              ( ) aivan liian vähän

Jos et mielestäsi tiedä riittävästi, niin mitä asioita haluaisit tietää lapsesi hoitopäivästä? (avoin kenttä)

6. Arvioi seuraavia kodin ja päivähoitopaikan yhteistoimintamuotoja. Valitse kolme tärkeysjärjestyksessä.  
                              ( ) vanhempainillat  
                              ( ) vanhempainvartit  
                              ( ) yhteiset retket  
                              ( ) yhteiset juhlat

kirjallinen yhteydenpito (kirjeet, tekstiviestit, sähköpostit)

epäviralliset, lyhyet keskustelutuokiot lasta tuotaessa/haettaessa

Muita hyviä yhteistyömuotoja? (avoin kenttä)

7. Millaisiin asioihin olet tyytyväinen/tyytymätön kodin ja päivähoitopaikan välisessä yhteistyössä? (avoin kenttä)

8. Arvioi jokainen kohta asteikolla 1-4 (neljä = helppoa, 1= vaikeaa) kuinka vaikeaa tai helppoa sinun on keskustella henkilökunnan kanssa seuraavista asioista.

lapsen perushoidosta  
 lapsen käyttäytymisestä  
 lapsen ongelmista  
 kasvatuseriaatteista ja menetelmistä  
 kasvatuksen näkemyseroista  
 perheen asioista  
 tyytymättömyydestä jotakin työntekijää kohden  
 tyytymättömyydestä jotakin päiväkodin toimintaa kohden?

9. Mistä asioista haluaisit erityisesti keskustella henkilökunnan kanssa? (avoin kenttä)

10. Missä määrin päivähoidon pitäisi mielestäsi edistää perheiden tutustumista toisiinsa?

- paljon  
 jonkin verran  
 ei juuri tarpeen  
 ei lainkaan

## **PÄIVÄHOIDON LAATU – LAPSEN KEHITTYMINEN JA VIIHTYMINEN**

11.A. Mitkä ulkoiset tekijät ovat mielestäsi tärkeimpiä päivähoidon laadussa? Valitse kolme tärkeysjärjestyksessä.

- päivähoitoaikojen sopivuus  
 tilojen viihtyvyys ja toimivuus  
 lapsiryhmän koko  
 henkilökunnan määrä  
 henkilökunnan pysyvyys

( ) muu? (avoin kenttä)

B. Miten nämä laatutekijät toteutuvat lapsesi nykyisessä hoitopaikassa? Arvioi jokainen kohta asteikolla 1-4 (4= hyvin, 1= huonosti)

päivähoitoaikojen sopivuus  
tilojen viihtyvyys ja toimivuus  
lapsiryhmän koko  
henkilökunnan määrä  
henkilökunnan pysyvyys

12.A. Mitkä sisäiset tekijät ovat mielestäsi tärkeimpiä päivähoidon laadussa? Valitse kolme tärkeysjärjestyksessä.

( ) hoitopaikan hyvä ilmapiiri  
( ) henkilökunnan välinen yhteistyö  
( ) hoitopaikan toiminnan avoimuus ulospäin  
( ) henkilöstön ammattitaito  
( ) tiedottaminen hoitopaikan asioista  
( ) muu? (avoin kenttä)

B. Miten nämä laatutekijät toteutuvat lapsesi nykyisessä hoitopaikassa? Arvioi jokainen kohta asteikolla 1-4 (4= hyvin, 1= huonosti)

hoitopaikan hyvä ilmapiiri  
henkilökunnan välinen yhteistyö  
hoitopaikan toiminnan avoimuus ulospäin  
henkilöstön ammattitaito  
tiedottaminen hoitopaikan asioista

13.A. Mitkä toiminnalliset tekijät ovat mielestäsi tärkeimpiä päivähoidon laadussa? Valitse kolme tärkeysjärjestyksessä.

( ) toimiva yhteistyö vanhempien ja henkilökunnan välillä  
( ) hoitajan ymmärrys ja herkkyys lasta kohtaan  
( ) monipuoliset toiminta- ja leikkimahdollisuudet  
( ) lapsen tarpeista lähtevä yksilöllinen päivärytmi  
( ) lapsen oppimismahdollisuudet  
( ) muu, mikä (avoin kenttä)

B. Miten nämä laatutekijät toteutuvat lapsesi nykyisessä hoitopaikassa? Arvioi jokainen kohta asteikolla 1-4 (4= hyvin, 1= huonosti)

toimiva yhteistyö vanhempien ja henkilökunnan välillä  
hoitajan ymmärrys ja herkkyys lasta kohtaan  
monipuoliset toiminta- ja leikkimahdollisuudet  
lapsen tarpeista lähtevä yksilöllinen päivärytmi  
lapsen oppimismahdollisuudet

14.A. Mitkä yksilölliset tekijät ovat mielestäsi tärkeitä lapsesi päivähoidossa?  
Valitse kolme tärkeysjärjestyksessä.

- lapsella on hyvä olla päivähoidossa
- päivähoito tukee kokonaisvaltaisesti lapsen kehitystä
- lapsen erityistarpeet otetaan huomioon
- lapsi saa arvostusta ja tukea
- vanhempien odotukset ja toiveet otetaan huomioon
- vanhempia tuetaan kasvattajina
- vanhempien kasvatuseriaatteita kunnioitetaan
- muu? (avoin kenttä)

B. Miten nämä laatutekijät toteutuvat lapsesi nykyisessä hoitopaikassa? Arvioi jokainen kohta asteikolla 1-4 (4= hyvin, 1= huonosti)

lapsella on hyvä olla päivähoidossa  
päivähoito tukee kokonaisvaltaisesti lapsen kehitystä  
lapsen erityistarpeet otetaan huomioon  
lapsi saa arvostusta ja tukea  
vanhempien odotukset ja toiveet otetaan huomioon  
vanhempia tuetaan kasvattajina  
vanhempien kasvatuseriaatteita kunnioitetaan

15. Arvioi asteikolla 1-4, miten päivähoito on mielestäsi vaikuttanut lapseesi?

Lapsi kertoo kotona päivähoitopaikan toiminnasta (4= myönteisesti, 1= kielteisesti)  
Lapsi kertoo kotona hoitopaikan kavereista (4= myönteisesti, 1= kielteisesti)  
Lapsi menee yleensä hoitopaikkaan (4= mielellään, 1= haluttomasti)  
Lapsella on hoitopaikkaan kohdistuvia pelkoja (4= ei lainkaan, 1= useita)  
Lapsi on hoitoon menon jälkeen tullut aikaisempaa (4= itsenäisemmäksi, 1= riippuvaisemmaksi)  
Lapsi on saanut oppimismahdollisuuksia (4= paljon, 1= vähän)  
Lapsesta on tullut päivähoitoon menonsa jälkeen tullut entistä (4= avoimempi, 1= arempi)  
Lapsi on saanut päivähoidossa kavereita (4= paljon, 1= vähän)  
Lapsi kokee useimmiten hoitopäivän (4= mieluisana, 1= epämieluisana)

16. Miten lapsen viihtyvyyttä päivähoidossa voisi lisätä? (avoin kenttä)

## VAIKUTTAMINEN

17. Mihin lasten päivähoitoa koskeviin kysymyksiin vanhempien tulisi voida vaikuttaa? Valitse kolme tärkeysjärjestyksessä.

- päivähoidon joustaviin aukioloaikoihin
- henkilökunnan määrään ja /tai laatuun
- lapsiryhmien muodostumiseen
- kasvatusnäkemys ja –menetelmiin
- hoitopaikan materiaaliseen puoleen
- päivähoitopaikan toiminnalliseen painotukseen

18. Mitä muuta haluaisit tuoda esille lapsesi päivähoidosta (Kinderin ulkoisista puitteista, toiminnallisista tekijöistä tai henkilökunnasta) tai onko sinulla kehittämisaikatuksia toiminnalle? (avoin kenttä)

## MIKSI PÄIVÄKOTI KINDERI?

19. Mitkä olivat tärkeimmät syyt valitessanne Kinderin hoitopaikaksi? Valitse kaksi.

- pieni ryhmä koko
- osaksi englanninkielinen toiminta
- sijainti
- yksityinen
- tunsimme muita vanhempia
- Kinderin toiminnan arvot ja yhteisöllisyys
- parempi mahdollisuus vaikuttaa lapsen hoitoon kuin kunnallisella puolella
- muu, mikä (avoin kenttä)

20. Tiesittekö hoitopaikkaa hakiessa, että Kinderin hintataso olisi hyvin lähellä kunnallista hoitomaksua?

- kyllä
- ei

21. Saitteko tarpeeksi tietoa Kinderin nettisivuilta / facebookista hoitopaikkaa hakiessa?

- kyllä
- ei

jos ei, niin mitä tietoa jätitte kaipaamaan? (avoin kenttä)

22. Miten arvioisit Kinderin yleisen kuvan kauhavalalaisten perheiden keskuudessa? (avoin kenttä)

23. Kuinka Kinderin hinta/laatusuhde vastaa odotuksianne. Vastaa asteikolla 1-4 (4= hyvin, 1 = heikosti)

24. Kuinka paljon olisitte valmis maksamaan nykyisestä toiminnasta kunnalliseen päiväkotiin verrattuna kuukaudessa? (avoin kenttä)

25. Kuinka helpoksi/vaikeaksi olette kokeneet palvelusetelin käytön? Vastaa asteikolla 1-4 (4= helppo, 1 = vaikea)

26. Suositteletko Kinderiä hoitopaikaksi muille perheille?

kyllä

ei

Jos ei, niin miksi ei (avoin kenttä)

27. Olisitko kiinnostunut ottamaan aktiivisesti osaa Kauhavan Leikkikoulu ry:n toimintaan?

kyllä

ei

Jos ei, niin miksi ei (avoin kenttä)



## LIITE 2 Henkilökunnan kyselylomake

### KYSELY PÄIVÄKOTI KINDERIN HENKILÖKUNNALLE

Marraskuu 2014

#### TAUSTATEKIJÄT

28. Kuinka kauan olet toiminut kaiken kaikkiaan päivähoidon työtehtävissä

- alle yhden vuoden
- 1-4 vuotta
- 5-10 vuotta
- yli 10 vuotta

29. Oletko aiemmin toiminut yksityisellä sektorilla?

- kyllä
- ei

#### PÄIVÄKODIN JA VANHEMPIEN YHTEISTYÖ

3. Millaista sinun mielestäsi on keskustella vanhempien kanssa heidän lastaan koskevilla asioilla?

- helppoa
- melko helppoa
- melko vaikeaa
- vaikeaa

4. Kuinka helppoa tai vaikeaa sinun on keskustella vanhempien kanssa seuraavista asioista? Arvioi jokainen kohta asteikolla 1-4 (1= vaikeaa, 4= helppoa)

- lapsen perushoito
- lapsen käyttäytyminen
- lapsen ongelmat
- kasvatusperiaatteet ja -menetelmät
- kasvatuksen näkemuserot
- perheen asiat
- omiin työtapoihin liittyvät asiat
- tyytymättömyys jotakin päiväkodin toimintaa kohden

5. Arvioi seuraavia kodin ja päivähoitopaikan yhteistoimintamuotoja. Valitse kolme tärkeysjärjestyksessä (1=tärkein, 2=toiseksi tärkein jne)
- vanhempainillat
  - vanhempainvartit
  - yhteiset retket
  - yhteiset juhlat
  - kirjallinen yhteydenpito (kirjeet, tekstiviestit, sähköpostit)
  - epäviralliset, lyhyet keskustelutuokiot lasta tuotaessa/haettaessa
6. Onko sinulla ehdotuksia muista hyvistä yhteistyömuodoista?
7. Millaisiin asioihin olet tyytyväinen/tyytymätön kodin ja päivähoitopaikan välisessä yhteistyössä?
8. Saatko palautetta ja arviointia työstäsi lasten vanhemmilta?
- saan riittävästi ja monipuolisesti
  - saan jonkin verran
  - en saa mielestäni riittävästi
- jos et saa, niin millaisista asioista haluaisit saada palautetta?
9. Saatko palautetta ja arviointia työstäsi esimieheltäsi?
- saan riittävästi ja monipuolisesti
  - saan jonkin verran
  - en saa mielestäni riittävästi
- jos et saa, niin millaisista asioista haluaisit saada palautetta

10. Saatko palautetta ja arviointia työstäsi Kauhavan Leikkikoulu ry:ltä?

- saan riittävästi ja monipuolisesti
  - saan jonkin verran
  - en saa mielestäni riittävästi
- jos et saa, niin millaisista asioista haluaisit saada palautetta

### **PÄIVÄKODIN SISÄINEN YHTEISTYÖ**

11. Onko mielestäsi päiväkodissanne yhtenevät kasvatuskäytännöt ja –käytännöt?

- kyllä
  - ei
- Jos ei, niin missä asioissa ei?

12. Kuinka usein keskustellette kasvatuskäytännöistä tai -käytännöistä päiväkodissanne

- päivittäin
- viikottain
- harvemmin
- satunnaisesti
- ei lainkaan

13. Pidätkö nykyisestä työstäsi

- kyllä
  - ei
- Jos ei, niin miksi ei?

## PÄIVÄHOIDON LAATU – LAPSEN KEHITTYMINEN JA VIIHTYMINEN

14.A. Mitkä ulkoiset tekijät ovat mielestäsi tärkeimpiä päivähoidon laadussa?  
Valitse kolme tärkeysjärjestyksessä (1=tärkein, 2= toiseksi tärkein jne).

- päivähoitoaikojen sopivuus
- tilojen viihtyvyys ja toimivuus
- lapsiryhmän koko
- henkilökunnan määrä
- henkilökunnan pysyvyys
- muu, mikä?

B. Miten nämä laatutekijät toteutuvat lapsesi nykyisessä hoitopaikassa? Arvioi jokainen kohta asteikolla 1-4 (1= huonosti, 4=hyvin)

- päivähoitoaikojen sopivuus
- tilojen viihtyvyys ja toimivuus
- lapsiryhmän koko
- henkilökunnan määrä
- henkilökunnan pysyvyys

15.A. Mitkä sisäiset tekijät ovat mielestäsi tärkeimpiä päivähoidon laadussa?  
Valitse kolme tärkeysjärjestyksessä (1=tärkein, 2= toiseksi tärkein jne).

- hoitopaikan hyvä ilmapiiri
- henkilökunnan välinen yhteistyö
- hoitopaikan toiminnan avoimuus ulospäin
- henkilöstön ammattitaito
- tiedottaminen hoitopaikan asioista
- muu, mikä?

B. Miten nämä laatutekijät toteutuvat lapsesi nykyisessä hoitopaikassa? Arvioi jokainen kohta asteikolla 1-4 (1= huonosti, 4=hyvin)

- hoitopaikan hyvä ilmapiiri
- henkilökunnan välinen yhteistyö
- hoitopaikan toiminnan avoimuus ulospäin
- henkilöstön ammattitaito
- tiedottaminen hoitopaikan asioista

16.A. Mitkä toiminnalliset tekijät ovat mielestäsi tärkeimpiä päivähoiton laadussa? Valitse kolme tärkeysjärjestyksessä (1=tärkein, 2=toiseksi tärkein jne).

- toimiva yhteistyö vanhempien ja henkilökunnan välillä
- hoitajan ymmärrys ja herkkyys lasta kohtaan
- monipuoliset toiminta- ja leikkimahdollisuudet
- lapsen tarpeista lähtevä yksilöllinen päivärytmi
- lapsen oppimismahdollisuudet
- muu, mikä?

B. Miten nämä laatutekijät toteutuvat lapsesi nykyisessä hoitopaikassa? Arvioi jokainen kohta asteikolla 1-4 (1= huonosti, 4=hyvin)

toimiva yhteistyö vanhempien ja henkilökunnan välillä  
 hoitajan ymmärrys ja herkkyys lasta kohtaan  
 monipuoliset toiminta- ja leikkimahdollisuudet  
 lapsen tarpeista lähtevä yksilöllinen päivärytmi  
 lapsen oppimismahdollisuudet

17.A. Mitkä yksilölliset tekijät ovat mielestäsi tärkeitä lapsesi päivähoitossa? Valitse kolme tärkeysjärjestyksessä (1=tärkein, 2=toiseksi tärkein jne).

- lapsella on hyvä olla päivähoitossa
- päivähoito tukee kokonaisvaltaisesti lapsen kehitystä
- lapsen erityistarpeet otetaan huomioon
- lapsi saa arvostusta ja tukea
- vanhempien odotukset ja toiveet otetaan huomioon
- vanhempia tuetaan kasvattajina
- vanhempien kasvatuseriaatteita kunnioitetaan
- muu, mikä?

B. Miten nämä laatutekijät toteutuvat lapsesi nykyisessä hoitopaikassa? Arvioi jokainen kohta asteikolla 1-4 (1= huonosti, 4=hyvin)

lapsella on hyvä olla päivähoitossa  
 päivähoito tukee kokonaisvaltaisesti lapsen kehitystä  
 lapsen erityistarpeet otetaan huomioon  
 lapsi saa arvostusta ja tukea  
 vanhempien odotukset ja toiveet otetaan huomioon  
 vanhempia tuetaan kasvattajina  
 vanhempien kasvatuseriaatteita kunnioitetaan

18. Miten lapsen viihtyvyyttä päivähoitossa voisi lisätä?

**VAIKUTTAMINEN**

19. Miten tärkeää on mielestäsi se, että vanhemmat vaikuttaisivat nykyistä enemmän päiväkodin kasvatukseen ja kasvatuskäytäntöihin

- erittäin tärkeää
- jokseenkin tärkeää
- ei kovin tärkeää

20. Mihin lasten päivähoitoa koskeviin kysymyksiin vanhempien tulisi voida vaikuttaa? Valitse kolme tärkeintä (1=tärkein, 2=toiseksi tärkein jne).

- päivähoiton joustaviin aukioloaikoihin
- henkilökunnan määrään ja /tai laatuun
- lapsiryhmien muodostumiseen
- kasvatukseen ja -menetelmiin
- hoitopaikan materiaaliseen puoleen
- päivähoitopaikan toiminnalliseen painotukseen
- muu, mikä?

**MUUTA**

21. Mitä muuta haluaisit tuoda esille päivähoiton laatuun vaikuttavista tekijöistä (esim. ulkoisista puitteista, toiminnallisista tekijöistä, yhdistyksen toiminnasta)?

22. Onko sinulla kehittämisajatuksia toiminnalle?

**LIITE 3 Lasten haastattelukysymykset****KYSELY PÄIVÄKOTI KINDERIN LAPSILLE (otanta, 3 lasta)****Tammikuu 2015**

1. Mikä on kivointa päivähoitossa?
2. Mikä ei ole kivaa päivähoitossa?
3. Onko sinulla tarpeeksi aikaa leikkiä hoitopäivän aikana?
4. Mitä olet oppinut päivähoitossa?
5. Minkälaista on oppia englantia?
6. Millainen on mukava hoitotäti?
7. Millainen ei ole mukava aikuinen/hoitotäti?
8. Onko aikuisilla tarpeeksi aikaa kuunnella lapsia?
9. Onko aikuisilla tarpeeksi aikaa pitää sinua sylissä?
10. Tuletko mielelläsi hoitoon Kinderiin?
11. Onko sinulla kivoja kavereita Kinderissä?
12. Onko sinua kiusattu Kinderissä? Miten siihen puututtiin?
13. Mitä muuttaisit Kinderissä?