

Katja Lumilahti

Tulevaisuuden asiakastarpeet Helsingin varhaiskasvatuspalveluissa

Opinnäytetyö

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (yamk)

Sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen
koulutusohjelma

Opinnäytetyö

11.10.2014

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Katja Lumilahti Tulevaisuuden asiakastarpeet Helsingin varhaiskasvatuspalveluissa 39 sivua + 3 liitettä Syksy 2014
Tutkinto	Sosionomi (Yamk)
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi AMK- tutkinto
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen
Ohjaaja(t)	Yliopettaja, TtT Liisa Kuokkanen
<p>Yhteiskunnan muutostilasta johtuen asiakkaiden tarpeet muuttuvat. Jos asiakkaiden tarpeita ennakoita, palvelut voidaan tuottaa vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeita ja samalla vaikuttaa myös laatuun sekä palvelun tehokkuuteen. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, minkälaisena haastateltavat näkevät varhaiskasvatuspalveluiden tulevaisuuden asiakastarpeet sekä kartoittaa, minkälaisia mahdollisuuksia ja uhkia varhaiskasvatuspalveluihin nähdään kohdistuvan tulevaisuudessa.</p> <p>Aineisto kerättiin haastattelemalla yhteensä kuutta Helsingin varhaiskasvatuspalveluiden asiakasta ja työntekijää. Haastattelut koostuivat avoimista kysymyksistä ja niitä täydentävistä lisäkysymyksistä. Haastatteluaineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysimenetelmällä.</p> <p>Tulokset osoittavat, että keskeisimpiä tulevaisuuden asiakastarpeita ovat joustavammat ja monimuotoisemmat varhaiskasvatuspalvelut. Erikoistuneiden varhaiskasvatuspalveluiden uskottiin lisäävän kysyntää tulevaisuudessa. Erityisen tuen tarpeiden ja monikulttuurisuuden nähtiin lisääntyvän ja korostuvan yhä enemmän eri varhaiskasvatusalueilla sekä lisäävän alueellisia eroja asiakkaiden tarpeissa. Alle kouluikäisten lasten mediakasvatuksen tarpeen nähtiin kasvavan teknologian kehityksen myötä. Yleisesti ottaen varhaiskasvatuspalveluiden kysynnän nähtiin lisääntyvän tulevaisuudessa Helsinkiin suuntautuvan muuttoliikkeen vuoksi. Varhaiskasvatuspalveluiden mahdollisuuksiksi nähtiin uudistuva varhaiskasvatuslaki, ammattitaitoinen ja osaava henkilöstö sekä uudenlaiset teknologiset ratkaisut. Arvojen ja työelämän muutoksissa nähtiin myös mahdollisuuksia. Keskeisimmiksi uhkiksi nousivat lapsen sosiaalisten- ja vuorovaikutustaitojen heikentyminen ja leikin väheneminen. Uhkia nähtiin myös perheiden sosiaalisen hyvinvoinnin vähenemisessä, työvoimapulassa ja vallitsevassa taloustilanteessa.</p> <p>Tulosten perusteella voidaan todeta, että yhteiskunnan sosiaaliset, taloudelliset, teknologiset ja ekologiset muutokset muokkaavat asiakkaiden tarpeita. Toimintaympäristön muutosten huomioiminen on tärkeää palveluja kehitettäessä, jotta resurssit voidaan kohdentaa tehokkaasti ja palvelut suunnitella vastaamaan asiakkaiden keskeisiä tarpeita.</p>	
Avainsanat	Varhaiskasvatuspalvelut, Päivähoito, Asiakastarpeet, Strateginen johtaminen, Ennakointi

Author(s) Title Number of Pages Date	Katja Lumilahti Future customer needs in Helsinki early childhood education services 39 pages + 3 appendices Autumn 2014
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Development and management in Social Services and Health Care
Instructor(s)	Liisa Kuokkanen, PhD, RN, Senior Lecturer
<p>The customer needs change in conjunction with the overall societal changes. Anticipating customers' future requirements and preferences helps to design services that are better in meeting the customer needs, higher in quality, and more efficient in delivery. The aim of the present research is to investigate how interviewees perceive the future customer needs related to early childhood education services, as well as to examine what kind of opportunities and threats may face the early childhood education services in the future. The empirical material was collected by interviewing six customers and employees of the early childhood education services of the city of Helsinki. The interviews comprised of both open-ended questions and supplementary questions. The empirical material was analysed by using content analysis methods.</p> <p>The results of the present research indicate that the most important future customer needs revolve around more flexible and diverse early childhood education services. The demand for specialised early childhood education services is expected to increase in the future. Special needs and multi-culture backgrounds are estimated to become more common, but doing so at an uneven pace across different geographical regions, thus increasing the regional differences in customer needs. Additionally, the technological development is seen to augment the need for media education. In general, the demand for early childhood education services is expected to increase in the future due to urbanisation and the positive net migration of the Helsinki region. The main opportunities for early childhood education services are found from the new law for early childhood education services, professional and skilled personnel, and new technological solutions. Wider changes in values and work life were also seen to contain new positive opportunities. The main identified threats included the deterioration of children's social and interaction skills as well as the marginalization of play. Additional threats were also seen in the worsening social wellbeing of families, shortage of skilled labour, and the prevailing economic situation.</p> <p>The results of the present research confirm that the overall social, economic, technological, and ecological changes in the society shape the customer needs for early childhood education services. Acknowledging and understanding these changes in the operating environment is crucial in service development; as it helps in allocating the scarce resources effectively and designing future service that truly meet customers' most important needs.</p>	
Keywords	Early childhood education services, Day care, Customer needs, Strategic management, Foresight

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoreettiset lähtökohdat	2
2.1	Varhaiskasvatus	2
2.2	Päivähoito varhaiskasvatuksen toimintaympäristönä	3
2.2.1	Päivähoidon synty ja tehtävät	4
2.2.2	Katsaus tulevaan	5
2.3	Strateginen johtaminen	6
2.3.1	Strateginen johtaminen julkisella sektorilla	8
2.3.2	Ennakointi	9
2.3.3	Asiakastarpeet	10
3	Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävät	11
4	Menetelmä	12
4.1	Aineisto	12
4.2	Analyysi	12
5	Tulokset	15
5.1	Varhaiskasvatuspalveluiden asiakastarpeet tulevaisuudessa	15
5.1.1	Lasten tarpeet	15
5.1.2	Vanhempien tarpeet	17
5.1.3	Henkilöstöön liittyvät tarpeet	18
5.1.4	Palveluihin liittyvät tarpeet	19
5.2	Mahdollisuudet haastatteluaineiston perusteella	20
5.3	Uhkat haastatteluaineiston perusteella	23
6	Pohdinta	28
6.1	Tulosten tarkastelu	28
6.2	Tutkimuksen eettisyys	32
6.3	Tutkimuksen luotettavuus	33
7	Päätelmät	35
	Lähteet	37

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

Liite 2. Suostumus haastateltavaksi

Liite 3. Saatekirje

1 Johdanto

Yhteiskunnalle on tunnusomaista jatkuva muutoksen tila. Yhteiskunnan taloudelliset, sosiaaliset, poliittiset, ekologiset ja teknologiset muutokset heijastuvat yhteiskuntaan ja organisaatioihin. Muutokset vaikuttavat myös perheisiin ja asettavat jatkuvasti uudenlaisia haasteita lapsiperheille. Lasten hyvinvointi, vanhemmuus ja yhteiskunnan velvollisuus omalta osaltaan tukea perheiden hyvinvointia on noussut voimakkaasti keskustelun kohteeksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002: 13.) Moninaiset yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat toisaalta perheiden varhaiskasvatuspalveluiden tarpeeseen, mutta toisaalta asettavat haasteita varhaiskasvatuspalveluiden tuottamiselle. Osa tarpeista säilyy muuttumattomina, osa tarpeista muuttuu ja toisaalta syntyy myös uudenlaisia tarpeita. Laadukas varhaiskasvatus pystyy vastaamaan asiakaskunnan muuttuviin tarpeisiin. Tulevaisuudessa perheiden varhaiskasvatuspalveluiden tarpeet ovat yhä erilaisemmat yhteiskunnan asettamista vaatimuksista johtuen. Jos asiakkaan tarpeita ennakoidaan, palvelut voidaan tuottaa vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeita ja samalla vaikutetaan myös laatuun. Varhaiskasvatuspalveluiden laadun kehittämällä on keskeinen tehtävä lasten hyvinvoinnin edistämisessä. (Varhaiskasvatus vuoteen 2020: 29–30.)

Muuttuva toimintaympäristö pakottaa organisaatiot strategiseen pohdintaan ja päättämään, mihin suuntaan toimintaa ja palveluita kehitetään. Yhteiskunnassa tapahtuvat rakenteelliset, kulttuuriset ja taloudelliset muutokset sekä niiden vaikutus perheiden elämään näkyvät selvästi varhaiskasvatuksen piirissä (STM 2007: 29). Viime aikoina on korostettu yhä enemmän asiakaslähtöisyyden merkitystä myös varhaiskasvatuksen toimintaympäristöissä. Tieto asiakkaista on tärkeää, jotta toimintaa voidaan kehittää oikeaan suuntaan. Asiakkaan tarpeita tutkimalla voidaan parantaa palveluiden tehokkuutta ja toiminnan tuottavuutta. (Rantanen 2013: 14–15.)

Tämän työn tarkoituksena oli selvittää, minkälaisena asiantuntijat näkevät Helsingin varhaiskasvatuspalveluiden tulevaisuuden asiakastarpeet sekä minkälaisia mahdollisuuksia ja uhkia niihin nähdään liittyvän.

2 Teoreettiset lähtökohdat

2.1 Varhaiskasvatus

Varhaiskasvatuspalvelulla tarkoitetaan päiväkotihoitoa, perhepäivähoitoa, esiopetusta, koululaisten aamu- ja iltapäivähoitoa sekä avointa varhaiskasvatustoimintaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009:15.) Kunnat vastaavat varhaiskasvatuspalveluiden järjestämisestä, laadusta ja valvonnasta. Kunta voi järjestää varhaiskasvatuspalvelut itse tai se voi hankkia palvelut toiselta julkisen palvelun tuottajalta, yksityiseltä palveluntuottajalta tai tarjoamalla palvelusetelin palvelun käyttäjälle. Varhaiskasvatuspalveluja tarjoavat myös seurakunnat ja järjestöt. Kunnalla on velvollisuus valvoa myös yksityisiä palveluntuottajia ja järjestää perusopetuslain mukaista esiopetusta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014: 33–35.) Yhteiskunnan tarjoamat varhaiskasvatuspalvelut tukevat lapsen kotikasvatusta ja vanhemmilla on mahdollisuus valita lastensa varhaiskasvatuspalvelut. Esiopetus on suunnitelmallista opetus- ja kasvatustyötä, joka on osa varhaiskasvatusta. Varhaiskasvatus, esiopetus ja perusopetus muodostavat johdonmukaisesti etenevän jatkumon. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002: 9.)

Varhaiskasvatus on pienten lasten varhaisvuosien aikana tapahtuvaa tavoitteellista kasvatuksellista vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on edistää tasapainoista kasvua, kehitystä ja oppimista. Yhteiskunta ohjaa, järjestää, tukee ja valvoo varhaiskasvatusta ja se koostuu hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuudesta. Varhaiskasvatus on suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa, jossa korostuu vuorovaikutus, yhteistoiminta ja lapsen omaehtoinen leikki. Perheiden ja kasvattajien yhteistyö eli kasvatuskumppanuus on merkittävässä asemassa. (Varhaiskasvatussuunnitelma 2005: 11.) Varhaiskasvatusta toteutetaan yhteistyössä sosiaali-, terveys- ja opetustoimen sekä erilaisten lapsi- ja perhetyötä tekevien järjestöjen ja seurakuntien varhaiskasvatuspalveluiden kanssa. Päivähoito eri muotoineen on yleisin varhaiskasvatuksen toimintaympäristö. (STM 2002: 9.) Laadun kannalta keskeistä on ammattitaitoinen henkilökunta, jolla on vahva ammatillinen osaaminen ja tietoisuus. (Varhaiskasvatussuunnitelma 2005: 11.) Varhaiskasvatuksen lähtökohtana on monitieteelliseen tieteelliseen tietoon sekä menetelmätietoon perustuva laaja-alainen näkemys lapsen kasvusta, kehityksestä ja oppimisesta. (STM 2002: 9.)

Varhaiskasvatuksen arvopohjan perustana on Yhdistyneiden Kansakuntien lapsen oikeuksien sopimus, perusoikeussäännökset ja kansallinen lainsäädäntö (STM 2009: 20). Lapsen oikeuksien sopimus on lapsia koskeva ihmisoikeussopimus, jonka tärkeimpänä tehtävänä on turvata lapsen perusoikeudet, kuten terveys, koulutus, tasa-arvo, turva ja suojele. Sopimuksessa painotetaan lapsen edun toteutumista, ihmisarvon kunnioittamista ja mielipiteen ilmaisun vapautta. (Unicef 2011.) Perusoikeussäännöksistä keskeisimmät varhaiskasvatuksen toteuttamiseen liittyvät oikeudet ovat yhdenvertaisuus, ihmisarvon loukkaamattomuus, yksilönvapaus ja oikeudet, uskonnon ja kulttuurin vapaus. Lisäksi lapsia tulee kohdella tasa-arvoisesti ja heidän tulee voida vaikuttaa itseään koskeviin asioihin lapsen kehitysvaihe huomioiden. Julkisen vallan on tuettava perhettä ja muita lapsesta huolehtivien edellytyksien turvaamaan lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. (STM 2002: 15.)

Yhteiskunnassa tapahtuvat rakenteelliset, kulttuuriset ja taloudelliset muutokset sekä niiden vaikutus perheiden elämään näkyvät selvästi varhaiskasvatuksen piirissä. Erilaiset muutostrendit kuten globalisaatio ja väestömuutokset näkyvät selvästi varhaiskasvatuksen toimintakentällä. Muutokset tieteessä ja teknologiassa tuovat uusia innovaatiomahdollisuuksia, jotka heijastuvat monella tapaa yhteiskunnan rakenteisiin ja ihmisten käyttäytymiseen. Muutokset myös työn ja henkisten voimavarojen alueella, turvallisuudessa, kestävän kehityksen sekä osaamisen ja kulttuuriympäristön alueilla vaikuttavat omalta osaltaan varhaiskasvatuksen toimintakenttään. Muutostekijöitä voidaan tarkastella siitä näkökulmasta, miten todennäköisiä tai merkittäviä ne ovat lasten ja perheiden sekä varhaiskasvatuksen kannalta. (STM 2007: 29.)

2.2 Päivähoito varhaiskasvatuksen toimintaympäristönä

Lasten päivähoidolla tarkoitetaan päiväkotihoidoa, perhepäivähoitoa, perhepäiväkotihoidoa ja muuta valvottua leikkitoimintaa, jota varten on järjestetty siihen varattu paikka (laki lasten päivähoidosta 1/1973§1.) Päivähoito on yhteiskunnan järjestämää varhaiskasvatuspalvelua, jossa yhdistyvät lapsen oikeus saada varhaiskasvatusta ja vanhempien oikeus saada lapselleen hoitopaikka. Kunnallisen päivähoidon muodot ovat perinteisesti olleet päiväkotihoido, perhepäivähoito ja ryhmäperhepäivähoito. Päivähoito voi olla kokopäiväistä tai osapäiväistä ja hoito on pyrittävä järjestämään sinä vuorokauden aikana, jona sitä tarvitaan. Vaihtoehtoja päivähoidolle tarjoavat kunnan, seurakunnan ja järjestöjen leikkipuisto- ja kerhotoiminta sekä muu avoin varhaiskasvatustoiminta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö.)

Lasten päivähoito on tarkoitettu oppivelvollisuusikäisiä nuoremmille lapsille ja erityistapauksessa myös tätä vanhemmille lapsille. Kaikilla alle kouluikäisillä lapsilla on lakisääteinen oikeus saada päivähoitoa eli subjektiivinen päivähoito-oikeus. Päivähoidon tavoitteena on tukea perheitä kasvatustehtävässään ja yhdessä heidän kanssa tukea lapsen persoonallisuuden tasapainoista kehitystä. Hoito tulee järjestää niin, että se tarjoaa lapselle turvalliset ja jatkuvat ihmissuhteet ja monipuolista toimintaa suotuisassa kasvuympäristössä ikä ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Hoitoa tulee tarjota siihen vuorokaudenaikaan, kun sitä tarvitaan. (Laki lastenpäivähoidosta 1/1973 § 11.) Päivähoidon varhaiskasvatuksen sisällöllistä toteuttamista linjaavat Varhaiskasvatuksen valtakunnalliset linjaukset ja varhaiskasvatussuunnitelman perusteet -asiakirja. Tämän lisäksi varhaiskasvatuksen toteuttamista määrittelee muut kansalliset periaatepäätökset, strategiat ja laatusuositukset. (STM 2009: 20.)

Päivähoitoa rahoitetaan valtionosuudella, kunnan rahoitusosuudella ja asiakasmaksuilla. Lasten päivähoidon suunnittelusta ja ohjauksesta on vastannut 1.1.2013 alkaen Opetus- ja kulttuuriministeriö. (OKM 2014: 33) Päivähoidon siirtyminen 1.1.2013 opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnon alaisuuteen päätti päivähoidon sosiaalipalvelullisen historian ja toi sen osaksi kasvatus- ja koulutusjärjestelmää (OKM 2014: 55).

2.2.1 Päivähoidon synty ja tehtävät

Sotien jälkeen yhteiskunnassa oli käynnissä rakenteellinen muutosvaihe, jolloin muuttoliike kaupunkeihin lisääntyi voimakkaasti. Perheet muuttivat kehittyvän teollisuuden luomien työmahdollisuuksien perässä kaupunkeihin. Perheiden muuttaessa maalta kaupunkeihin maatalous ei ollut enää pääasiallinen työllistäjä yhteiskunnassa. Naisten töihin meno kodin ulkopuolelle vaikutti voimakkaasti päivähoitopalvelun tarpeen muodostumiseen etenkin suurissa kaupungeissa. (OKM 2014: 8; Hänninen – Valli 1986: 147.) Yhteiskunnallinen tilanne loi tarpeen päivähoitopalvelulle ja tästä alkoi rakentua päivähoitojärjestelmä. Päivähoitojärjestelmällä oli vaikutusta yhteiskunnan talouskasvuun, naisten työllistymiseen kodin ulkopuolelle ja opiskelumahdollisuuksien luomiseen. (OKM 2014: 8.) Lastentarhapaikoista oli aluksi pulaa ja vähäiset paikat jaettiin sosiaalisin perustein. Sotien jälkeisenä aikana lasten ongelmat olivat lisääntyneet ja kotien ongelmat heijastuivat lapsiin ja lastentarhoihin. Tilanne vaati, että lasten yksilölliset tarpeet huomioitiin ja poikkeavaa käyttäytymistä ymmärrettiin yhä paremmin. (Hänninen – Valli 1986: 170.)

Vuonna 1973 astui voimaan laki lasten päivähoidosta, joka käynnisti nykymuotoisen päivähoitojärjestelmän kehittämisen (OKM 2014: 8). Laki antoi kunnille aikaisempaa paremmat taloudelliset ja hallinnolliset mahdollisuudet, mutta myös tiukentuneet velvollisuudet päivähoiton järjestämiselle. Tässä yhteydessä uusittiin päivähoiton valtion-apujärjestelmä sekä päivähoiton maksujärjestelmä tulojen mukaan porrastetuksi. Lain voimaan astumisen jälkeen alkoi päivähoitopaikkojen määrällinen kasvu ja päivähoiton laadun valvonta- ja kehittämistyö. (Hänninen – Valli 1986: 197–198.)

Päivähoidolla on ollut erilaisia yhteiskunnallisia tehtäviä, jotka ovat painottuneet eri aikoina eri tavoin. Sosiaalipoliittinen tehtävä viittaa päivähoiton tavoitteeseen tukea perheitä yhdessä muiden lapsi- ja perhepalveluiden kanssa. Tasa- arvoa edistävä tehtävänä on mahdollistaa naisten ja miesten osallistuminen työelämään ja opiskeluun sekä ennaltaehkäistä lasten oppimisvaikeuksien syntyä sekä pienentää eroja, jotka johtuvat kehityksellisistä tai sosiaalisista tekijöistä. Lapsipoliittinen tehtävä on turvata lapsuus ja antaa mahdollisuus osallistua iän ja kehitystason mukaiseen toimintaan. Perhepoliittisen tehtävän kautta päivähoito tukee myös perheitä heidän kasvatustehtävässään sekä työn ja perheen yhteensovittamisessa. Yhdessä perheen kanssa päivähoito tukee lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista. Päivähoidolla on myös työvoima- ja koulutuspoliittinen tehtävä. Työvoimapolitiittinen tehtävä on tarjota turvallinen hoitopaikka työssä ja opiskelussa käynnin ajaksi. Koulutuspoliittisen tehtävän myötä jokaisella lapsella on oikeus saada ohjausta oppimiseen, on oikeus oppimiseen ja saada ohjausta oppimisvalmiuksien kehittämiseen. (OKM 2014: 11.)

2.2.2 Katsaus tulevaan

Sote – ennakointi hankkeen (2011: 122- 123, 126) mukaan tulevaisuudessa päivähoitoyksiköiden nähdään monipuolistuvan ja kasvavan. Joustavammat, monipuolisemmat ja eri kellonaikaan tarjottavat varhaiskasvatuspalvelut lisäävät kysyntää muuttuvien työaikojen myötä. Perhekeskeisyys sekä lasten ja perheiden yksilöllisten palvelutarpeiden korostuminen edellyttää uusia joustavampia palveluja ja toimintatapoja. Yhteiskunnalliset muutokset tekevät palvelujen suunnittelun sekä asiakaslähtöisen ennakkoinnin haastavaksi. Yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat myös lasten erityisen tuen tarpeen lisääntymiseen. Erityisen tuen tarpeen lisääntyminen edellyttää yhä tiiviimpää yhteistyötä koko perheen kanssa, ennaltaehkäisevää toimintaa sekä varhaista puuttamista. Lisäksi henkilöstöltä edellytetään yhä enemmän tietoa ja taitoa ohjata perhettä

asiantuntijaverkostossa. Kansainvälistyminen ja monikulttuurisuus lisääntyvät ja tuovat henkilöstön osaamiselle uudenlaisia haasteita. Erityisosaamisen tarve tulee kasvaamaan. Monikulttuurisuus- ja kasvatuskumppanuusosaamista tarvitaan enenevässä määrin. Varhaiskasvatuksen henkilöstöpulan arvioidaan pahenevan tulevaisuudessa.

Lakia lasten päivähoidosta ollaan uudistamassa. Sen pääkohtia ovat muun muassa päivähoitojärjestelmän kehittäminen joustavammaksi, pienten lasten vanhempien tukeminen perhe- ja työelämän yhteensovittamisessa sekä päivähoiton kehittäminen syrjäytymistä estävänä palveluna. Valtioneuvoston on määrä jättää asiasta lakiesitys 1.1.2015. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2012.) Lainsäädäntö tulee muuttamaan varhaiskasvatuksen sisällöllisiä vaatimuksia. Yhteiskunnalliset muutokset ja jatkuvasti lisääntyvä tutkimustieto lapsen kehityksestä ja varhaisten vuosien vaikutuksesta lapsen kehitykseen ovat luoneet tarpeen uudistaa lakia ja uudelleen määrittellä päivähoiton keskeisiä tavoitteita ja tehtäviä. (OKM 2014: 55.) Nykyinen päivähoiton palvelujärjestelmä ja yhteiskunnallinen toimintaympäristö ovat muuttuneet paljon päivähoitolain voimaan tulon jälkeen. Nykyinen päivähoitolaki ei enää vastaa monilta osin nykypäivän vaatimuksia. Palvelut ovat muuttuneet harkinnanvaraisista työvoimapolittisista päivähoitopalveluista universaaleiksi varhaiskasvatuspalveluiksi, joihin kaikilla lapsilla on oikeus. Lisäksi asiakkaiden palveluntarpeet ovat muuttuneet ja niitä vastaavat varhaiskasvatuspalvelut ovat nykyään moninaisemmat eikä nykyinen laki tunnista tätä monimuotoisuutta kaikilta osin. (STM 2009: 17.)

Varhaiskasvatuksen hallintomallissa eriytyminen hallinnolliseen ja pedagogiseen johtoon tulee todennäköisesti syvenemään. Varhaiskasvatuksessa tarvitaan moninaisempaa osaamista ja erilaiset ammattiryhmät sekä moniammatillinen yhteistyö lisääntyvät entisestään. Tuloksellisuus korostuu tulevaisuudessa yhä enemmän taloudellisen ja hallinnollisen ajattelun voimistumisen myötä. (Sote- ennakointi 2011: 124.)

2.3 Strateginen johtaminen

Strategia- sana pohjautuu Kreikankielen sanaan ”strategos”, joka tarkoittaa sodan johtamisen taitoa. Strategian historia juontaa juurensa suurelta osin sodankäyntiin. (Kamensky 2010: 16.) Strategia- käsitteen määrittely on monimutkaista käsitteen monitahoisuuden vuoksi. Viime vuosina strategiaa on määritelty monin tavoin, mutta yhteistä kaikille määritelmille on liittää strategian käsite kilpailuun. Kamenskyn (2010: 18) mu-

kaan strategia tarkoittaa yrityksen tietoista keskeisten tavoitteiden ja toiminnan valintaa alati muuttuvassa ympäristössä.

Strategisessa johtamisessa on olennaista sovittaa strateginen käyttäytyminen samalle linjalle ympäristön tarjoamien mahdollisuuksien ja uhkien kanssa. Käytettävissä olevan tiedon laatu vaikuttaa, kuinka hyvin tässä onnistutaan. Ympäristön tutkiminen on yksi strategisen johtamisen kriittisistä tehtävistä, koska sen avulla on mahdollista selvittää ympäristön muutossuunnat ja suhteuttaa ne organisaation suorituspotentiaaliin. (Ansoff 1979: 176.)

Yritykset tavoittelevat ympäristön hallintaa strategian avulla. Strategian avulla yrityksen tavoite on tietoisesti hallita ulkoisia ja sisäisiä tekijöitä sekä niiden välisiä suhteita siten, että kannattavuus- jatkuvuus ja kehittämistavoitteet pystytään saavuttamaan. (Kamensky 2010:18.) Menestyneet yritykset eivät pelkästään sopeudu muutokseen vaan ne myös muokkaavat toimintaympäristöään aktiivisesti vaikuttamalla asiakkaiden tarpeisiin ja vaikuttavat viranomaisten toimintatapoihin ja saamalla muutosta aikaan kilpailijoiden toiminnassa. Ne tekevät myös aktiivisesti markkina- tuote- ja kilpailuvalintoja, joilla ne vaikuttavat oman ympäristönsä hallintaan ja tulevaisuuden luontiin. (Kamensky 2010: 19, 20.) Strategia auttaa ulkoisen- ja sisäisen ympäristön sekä niiden välisen vuorovaikutussuhteiden hallinnassa. Strategian avulla sopeudutaan ympäristöön, pyritään muokkaamaan sitä ja tehdään erilaisia valintoja ympäristön suhteen. Tulevaisuus sisältää aina riskejä ja epävarmuustekijöitä ja siksi sitä on vaikeaa hallita. (Kamensky 2010: 320.)

Toiminta organisaatiossa pohjautuu yleensä päätöksiin. Päätökset taas perustuvat arviointeihin, joita tehdään jatkuvasti toimintaympäristöstä ja yrityksestä. Hyvä arviointi ja analysointityö voi auttaa yritystä muodostamaan kokonaisvaltaista näkemystä niin itse yrityksestä kuin ympäristöstä. (Kamensky 2010:.) Analyysit jakautuvat tavallisesti ympäristöanalyysiin ja sisäisen tehokkuuden analyysiin. Ympäristöllä on keskeinen rooli, sillä yrityksen on sopeuduttava ympäristöön, muokattava sitä ja vaikutettava siihen. Tämä on mahdollista vain jos yritys tuntee ja ymmärtää ympäristöä sekä huomaa muutokset siinä. Toimintaympäristön muutos on jatkuvaa ja tästä syystä jokaisella yrityksellä on tarve kehittyä ja muuttua. Yrityksen muutosherkkyys ja tapa reagoida muutokseen vaihtelee yritysten kesken suuresti. Menestyneimmissä yrityksissä valistunut yritysjohto havaitsee tulevat muutokset ennakkoon ja kääntää mahdollisuudet ja toisinaan uhatkin edukseen. Yritykset, jotka pystyvät ennakoimaan tulevaa toimintaympä-

ristöään muita paremmin, saavuttavat myös merkittävää kilpailuetua. (Kamensky 2010: 115, 131.)

2.3.1 Strateginen johtaminen julkisella sektorilla

Yhteiskunnan näkökulmasta voittoa tavoittelematon ja ympäristöä palvelevan organisaation kaupallista tehokkuutta voidaan mitata sillä, kuinka hyvin palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita ja kuinka suurella tehokkuudella resursseja käytetään asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen. (Ansoff 1979: 23.) Strategian merkitys ja sen sisältö ovat erilaiset kilpailutilanteessa ja ei-kilpailutilanteessa olevalle yritykselle. Strategia voidaan nähdä välttämättömäksi kilpailutilanteessa olevalle yritykselle sen olemassaolon ja kilpailussa menestymisen kannalta. Kilpailun puute muuttaa strategian sisältöä, mutta ei tee sitä tarpeettomaksi. Strategia on tärkeä myös ei-kilpailutilanteessa olevalle organisaatiolle. Jokaisella organisaatiolla on jokin perustehtävä, jolla se pyrkii vastaamaan ihmisten tai organisaatioiden tarpeisiin muuttuvassa maailmassa. Strategia mahdollistaa toiminnan oikeanlaisen kohdistamisen asiakkaisiin ja tarpeisiin sekä huomaamaan tarvittavat muutokset ajoissa. Strategian avulla on myös mahdollista käyttää ja kohdentaa resurssit oikein. Näin strategia parantaa myös ei- kilpailutilanteessa olevan organisaation toimintaa (Kamensky 2010: 17.)

Strategisen johtamisen tavoitteena on vahvistaa julkishallintoa pitkällä tähtäimellä ja samalla varautua reagoimaan nopeisiin muutoksiin. Julkisen sektorin tehtävä on turvata yhteiskuntarauha ja peruspalvelut sekä luoda mahdollisuudet yhteiskunnan suotuisalle kehitykselle. Tilapäisratkaisut eivät tue julkisen sektorin tehtävän suorittamista, siihen tarvitaan jatkuvuutta. Julkisen sektorin tuottavuuden ja laadun hallinta on hyvinvointivaltion säilymisen kannalta tärkeää. Tavoitteena on turvata laadukkaat palvelut, joiden saatavuus on hyvä. Laadukkaat palvelut joudutaan tuottamaan niukenevin resurssein, jolloin uusien toimintatapojen kehittäminen ja soveltaminen nousee haasteeksi. (Huttunen – Santalainen 1993: 34–35.) Viime vuosina julkisen ja yksityisen sektorin menestystekijäksi on liitetty laadunhallinnan käsite. Menestyvä organisaatio voi vaikuttaa tulevaisuutensa kehittymiseen kartoittamalla asiakastarpeidensa kehittymistä. (Poutanen 2001: 61.)

2.3.2 Ennakointi

Tulevaisuuden ennakointi on oleellinen osa johtamista organisaation näkökulmasta. Ennakointi auttaa kartoittamaan mahdollisia ja haluttuja tulevaisuuksia sekä arvioimaan nykyisten päätösten vaikutusta tulevaan. Ennakointi on tulevaisuuden kuvaamista, analysointijärjestelmien luomista, kehittämistä ja hyödyntämistä. Ennakoinnissa tuotetaan, käsitellään, analysoidaan ja raportoidaan tulevaisuutta koskevaa tietoa. Ennakointisanaa käytetään usein myös viitattaessa erityisesti suunnittelumenetelmiin erottamaan näitä varsinaisesta tulevaisuudentutkimuksesta. Tulevaisuutta ei voida ennustaa, mutta erilaisia mahdollisia tulevaisuuksia voidaan kartoittaa. Ennakointitietoa tuotetaan päätöksenteon tueksi ja päätökset sekä valinnat tässä hetkessä vaikuttavat tulevaisuusi- en muotoutumiseen. Ennakoinnin taustatietoina käytetään tietoa historiasta, nykytilasta ja näkemystietoa tulevaisuudesta. Tiedot koostuvat tavallisesti eri alojen selvityksistä, tutkimuksista ja tilastotiedoista. (Opetushallitus 2010.)

Ennakoinnilla voidaan lisätä tietoisuutta pitkän aikavälin haasteista ja mahdollisuuksista tämän päivän päätösten teossa. Ennakoinnin avulla voidaan myös tunnistaa muutoshaasteita ja löytää keinoja niiden ratkaisemiseen. Ennakointi sisältää toimia, joilla on tärkeä merkitys tulevaisuuden rakentamisen kannalta. Ennakoinnin avulla huomio voidaan kiinnittää tulevaisuuteen ja tulevaisuutta voidaan muokata esimerkiksi uusien innovaatioiden tai niiden soveltamisen avulla. (Opetusministeriö 2008: 10- 11.) Ennakointi voidaan nähdä ajatustyönä, jossa arvioidaan mahdollisia toimintaolosuhteita. Usein ennakoinnin yhteydessä painotetaan uusia laadullisia muutoksia. Ennakoinnin voidaan nähdä tarkoittavan myös muuttumattomien perusasioiden vaikutuksien ennakointia. (Eloranta 2001: 27, 29.)

Ennakointia tarvitaan päätösten teon yhteydessä, kun pyritään parantamaan nykyisten päätösten tietopohjaa ja tarvitaan päätösten pohjaksi uutta tarkempaa tietoa. Ennakointiedolla on tärkeä merkitys strategisessa suunnittelussa, päätöksenteossa ja strategian laadinnassa. Ennakoinnin rooli on erityisen merkittävä valmisteltaessa suuria taloudellisia tai yhteiskunnallisia linjauksia, joilla on vaikutuksia pitkällä aikavälillä. (Opetusministeriö 2008: 11). Ennakointityössä tulisi olla mukana erilaisia toimijoita, kuten päättäjiä, tutkijoita, työelämän edustajia ja muita sidosryhmiä ja ennakoinnin tulisi olla osallistava prosessi. Vain tällä tavoin monipuolisten näkemysten löytäminen mahdollistuu. (Opetushallitus 2010.) Menestyvä organisaatio vaikuttaa omaan tulevaisuuteensa seuraamalla asiakastarpeiden muutoksia ja oppimalla virheistään (Poutanen 2001: 61).

Poutasen mukaan (2001: 65) mukaan organisaation strategian luomisen ja toimintaperiaatteiden määrittelyn tulisi pohjautua suorituskyvyn mittaamiseen ja tutkimustietoon. Kilpailuetujen tunnistaminen, tieto asiakassegmenttejen muutoksista sekä markkinoiden kehittämisestä on silloin keskeisessä asemassa. Jatkuvat muutokset ovat arkipäivää organisaatioille. Muutoshaasteisiin vastaamiseen organisaatio tarvitsee onnistunutta ennakkointia. Pelkkä intuitiivinen toiminta ennakkoinnin välineenä ei johda pitkällä tähtäimellä onnistuneeseen ennakkointiin kuin harvoin. Hyvä ennakkointi vaatii pohjaksi ennakkoinnin sidosryhmien ja verkostojen rakentamista.

2.3.3 Asiakatarpeet

Asiakatarpeet liittyvät kiinteästi asiakaslähtöisyyden ja asiakaskeskeisyyden käsitteisiin. Asiakaslähtöisyys voidaan määritellä toimintamalliksi, jossa asiakkaan tarpeet ja asiakkaan hyöty palvelusta ovat keskeisessä asemassa toiminnan ohjaamisessa. (Rantanen 2013: 14.) Asiakaslähtöisyys on asiakkaiden tarpeiden huomioimista ja sen edellytyksenä on asiakkaiden tarpeiden selvittäminen. (Vuokko1997: 42.) Ylikosken (1999: 34,38–39) mukaan asiakaskeskeisyys on organisaation toimintatapa, jossa toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen. Asiakaskeskeisyys edellyttää asiakkaiden nykyisten ja tulevien tarpeiden tuntemusta. Asiakaskeskeisyudessa on olennaista, että organisaatiossa reagoidaan tarpeita koskevaan informaatioon ja organisaation palvelut ja toiminta sopeutetaan mahdollisuuksien rajoissa asiakkaiden tarpeisiin. Lisäksi asiakastarpeiden tyydyttämiseen tulisi löytää ne keinot, joilla organisaatio parhaiten hyödyntää osaamistaan ja resurssejaan.

Menestyvässä liiketoiminnassa palveluprosessien tehokkuutta ja toiminnan tuottavuutta on parannettu tutkimalla, kuinka asiakas käyttäytyy, mitä hän tarvitsee ja haluaa sekä milloin hän palvelua tarvitsee. Toimintamalli alkaa yleistyä myös julkisella puolella. Asiakaslähtöisyys auttaa näkemään palvelujen järjestämisen kannalta olennaiset seikat ja sen avulla on mahdollista parantaa toiminnan tehokkuutta. Asiakaslähtöisyys on tärkeää strategisessa suunnittelussa, toiminnassa ja arvioinnissa. Tieto asiakkaista on tärkeää, jotta toimintaa voidaan kehittää heille sopivaksi. Asiakaslähtöisyys auttaa palvelun laadun ja tuottavuuden parantamisessa. (Rantanen 2013: 14–15.)

Julkisella sektorilla palveluja muokattaessa asiakaslähtöisiksi on pohdittava, mitä tarpeita palvelunkäyttäjillä on ja miten tarpeet muuttuvat tulevaisuudessa. On pohdittava myös, mitä palveluja palvelunkäyttäjät haluavat ja minkälaisia resursseja palvelunkäyttäjillä on niiden hankkimiseen. Nämä liittyvät asiakaslähtöisyyden periaatteeseen, jonka mukaan on tärkeää tuntea asiakkaiden tarpeet ja resurssit. (Vuokko 1997: 147–148). Kunnan strategiassa määritellään asiakaspalvelutoiminnan pääperiaatteet ja asiakaslähtöisyys nähdään tärkeäksi osaksi asiakaspalvelua. (Rantanen 2013: 14.) Kunnan asiakaspalvelu perustuu asiakkaan tarpeisiin. Asiakaspalvelu toimii silloin parhaiten, kun asiakkaan palveluntarvetta ennakoidaan ja siihen löytyy oikeanlaista osaamista, oikeanlaisia palveluja oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Asiakaspalveluja suunniteltaessa tulee tehdä nykytilan kuvauksen lisäksi myös ennakointia, joka koskee asiakkaita ja heidän tarpeiden muutoksia. Ennakointitietoa käytetään esimerkiksi palveluvalikoiman suunnittelussa, osaamisen resursoinnissa ja asiakaspalvelun yhteistyöverkostojen suunnittelussa. (Rantanen 2013:16, 21.)

3 Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisena Helsingin varhaiskasvatuspalveluiden asiakastarpeet nähdään tulevaisuudessa ja minkälaisia uhkia ja mahdollisuuksia niihin liittyy. Tavoitteena oli kartoittaa varhaiskasvatuspalveluiden asiakastarpeiden tulevaisuuden näkymiä ja tuottaa tietoa varhaiskasvatuksen kehittämis- ja suunnittelutyöhön. Tavoitteena oli lisäksi tuottaa tietoa, jonka avulla palvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisemmäksi ja asiakkaan tarpeita vastaavaksi.

Tutkimustehtävät:

1. Minkälaisia Helsingin varhaiskasvatuspalveluiden asiakastarpeet ovat tulevaisuudessa?
2. Minkälaisia mahdollisuuksia ja uhkia Helsingin varhaiskasvatuspalveluihin liittyy?

4 Menetelmä

4.1 Aineisto

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija kerää haastatteluaineiston tarkoin valituilta haastateltavilta. Haastateltavien tulee tietää tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä tulee olla omakohtaista kokemusta ilmiöstä. Tutkimusraportista tulee ilmetä perustelut haastateltavien valinnoille (Tuomi – Sarajärvi 2009: 85 - 86). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoitus kuvata tai ymmärtää jotakin tapahtumaa tai toimintaa. Aineisto koostuu tavallisesti suhteellisen pienestä tapausmäärästä. (Eskola – Suoranta 2001: 61). Valitsin haastateltavat siten, että he edustivat kattavasti tutkittavaa aihetta, tarkastelivat tutkimusaihetta erilaisista perspektiiveistä ja omasivat laajasti omakohtaista kokemusta tutkittavasta aiheesta. Tässä opinnäytetyössä valitsin haastateltavaksi henkilöitä varhaiskasvatuksen asiakkaista, työntekijöistä ja kahdelta eri johtotasolta. Haastateltavia oli yhteensä kuusi henkilöä ja heihin kuului aluepäällikkö, lastentarhanopettaja, kaksi varhaiskasvatuspalveluiden asiakasta ja kaksi päiväkodin johtajaa. Haastateltavista viisi oli naisia ja yksi mies.

Keräsin aineiston puolistrukturoiduilla haastatteluilla, joissa esitin kaikille haastateltaville samat kysymykset (Liite 1.). Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Litteroitua materiaalia kertyi yhteensä 47 sivua fonttityyppi Ariel 11 rivivälillä 1. Hahmottelin tutkimuksen kannalta keskeisiä yhteiskunnallisia muuttujia PESTE- analyysin avulla, joka on tulevaisuustyöhön kehitetty kartoitusmenetelmä. PESTE- analyysissä tarkastellaan poliittisten, ekonomisten, sosiaalisten, teknologisten ja ekologisten tekijöiden tilaa ja tulevaisuutta suhteessa organisaatioon. (Opetushallitus 2010). PESTE- analyysi on hyvä viitekehys organisaatiolle ympäristön kehityksen seuraamiseen, ennakoimiseen ja tulkitsemiseen (Kamensky 2010: 35).

4.2 Analyysi

Analysoin aineiston induktiivisella, aineistolähtöisellä sisällön analyysimenetelmällä. Sisällön analyysi menetelmällä voidaan järjestää, kuvailla ja kvantifioida tutkittavaa ilmiötä ja se sopii hyvin strukturoimattoman aineiston käsittelyyn. Sisällön analyysissä pyritään muodostamaan malleja, joiden avulla tutkittava ilmiö esitetään tiivistetyssä ja käsitteellistetyssä muodossa. (Kyngäs, Vanhanen 1998: 3). Muodostin aineistolähtöi-

sen sisällön analyysin ensimmäisessä vaiheessa aineistosta analyysiyksiköiksi lyhyitä virkkeitä tai lauseita, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin. Sisällön analyysin ensimmäisessä vaiheessa määritellään analyysiyksikkö, valintaa ohjaa tutkimuskysymykset. Analyysiyksikkö voi olla esimerkiksi sana, lause tai virke. (Kyngäs, Vanhanen 1998: 5). Tämän jälkeen kokosin lauseet ja virkkeet listaksi tutkimuskysymyksiänsä alle. Kirjasin lauseet ja virkkeet listaan mahdollisimman tarkasti samoin sanoin kuin ne olivat alkuperäisessä aineistossa. Aineistoa pelkistetään etsimällä vastauksia tutkimuskysymyksiänsä alle. Asiat, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin kootaan yhteen listaksi ja kirjataan mahdollisimman tarkasti samoin kuin ne on ilmaistu aineistossa. (Kyngäs, Vanhanen 1998: 5). Tämän jälkeen luin litteroitua aineistoa vielä useaan kertaan läpi verraten sitä tutkimustehtäviin.

Seuraavassa vaiheessa etsin pelkistetyistä ilmauksista eroja ja yhtäläisyyksiä ja ryhmittelin yhteen ne, jotka vaikuttivat kuuluvan yhteen. Ryhmittelyssä etsitään pelkistettyjen ilmausten erilaisuuksia ja yhtäläisyyksiä. Samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistetään ja niistä muodostetaan oma kategoria (Kyngäs, Vanhanen 1998: 6). Ryhmittelyn myötä syntyi kategorioita, joille annoin niitä kuvaavat nimet. Jatkoisin analyysiä edelleen siten, että kategorioita yhdisteltiin toisiinsa ja niistä muodostui yläkategorioita. Nimesin yläkategoriat kuvaamaan niiden sisältöä. Kategorioiden yhdistämistä voidaan jatkaa niin kauan, kun se on mielekästä (Kyngäs, Vanhanen 1998: 6). Laadullinen analyysi jakautuu kahteen päävaiheeseen, havaintojen pelkistämiseen ja arvoituksen ratkaisemiseen. Havaintojen pelkistäminen voidaan jakaa kahteen osaan. Aineistossa kiinnitetään huomio teoreettisen viitekehyksen ja tutkimuskysymysten kannalta olennaisiin asioihin, jotka ilmaistaan pelkistetyssä muodossa. Toiseksi pelkistettyjä havaintoja yhdistetään niiden yhtäläisyyksiänsä ja erojen perusteella harvemmaksi joukoksi. (Alasuutari 2001: 39–40.)

Yläluokka	Pääluokka	Alaluokka	Pelkistetty ilmaus
Lapsen tarpeet	Fyysiset tarpeet	Perustarpeet	– Ruoka
			– Päivärytmi
			– Turvallinen päivähoito
	Psyykkiset tarpeet	Turva ja luottamus	– Turvallisen olon kokeminen
			– Kokea luottamusta aikuisiin
			– Luottamus, että huolehditaan
			– Lämmin ja rakastava ympäristö
			– Rajat ja rutiinit
		Rauhallinen ympäristö	– Stressitön ympäristö
			– Pienet ryhmät
		Yksilöllisyyden huomioiminen	– Eläminen siinä hetkessä
			– Saada kokeilla rajojaan
			– Saa olla suorittamatta
			– Saa olla pieni lapsi vertaisryhmässä
	– Tulla nähdyksi ja kuulluksi		
	– Yksilölliset tarpeet		
	Sosiaaliset tarpeet	Sosiaaliset suhteet ja vuorovaikutus	– Jokaisen lapsen erillinen huomioiminen
			– Tarve sosiaalisille suhteille ja leikille
			– Ohjattua ja vapaata leikkiä
			– Leikkitaitojen vahvistamista
			– Tarve sosiaaliselle kanssakäymiselle
	Tuen tarpeet	Monikulttuurisuus	– Kaverisuhteet
			– Tukea oman kulttuuriperinnön ylläpitämiseen
			– Tukea oman uskonnon harjoittamiseen
Erityistarpeet		– Tukea kielen oppimiseen	
	– Erityistarpeisiin tukea		
Varhaiskasvatuksen sisältö	Monipuolinen toiminta	– Motoristen taitojen vahvistamista	
		– Taiteleminen	
		– Tutkiminen	
		– Liikunta	
		– Musiikki	
		– Ulkoilu	
		– Leikki	
– Mediakasvatus			

Kuvio 1. Esimerkkitaulukko aineiston pelkistämisestä

5 Tulokset

5.1 Varhaiskasvatuspalveluiden asiakastarpeet tulevaisuudessa

Seuraavassa kuvaan asiakastarpeet haastateltavien näkemänä. Asiakastarpeet sisältävät neljä yläluokkaa, jotka ovat lasten tarpeet, vanhempien tarpeet, henkilöstöön liittyvät tarpeet ja palveluihin liittyvät tarpeet.

Asiakastarpeet	Lapset	Fyysiset tarpeet
		Psyykkiset tarpeet
		Sosiaaliset tarpeet
		Tuen tarpeet
		Varhaiskasvatuksen sisältö
	Vanhemmat	Tuki
		Neuvonta
		Vuorovaikutus
		Perhekohtaiset erityistarpeet
	Henkilöstö	Ammattitaito
		Pysyvyys
		Vuorovaikutus
		Läsnäolo
	Palvelut	Palvelurakenne
		Alueelliset erot
Tiedonkulku		

Kuvio 2. Asiakastarpeet

5.1.1 Lasten tarpeet

Lasten tarpeiden alaluokiksi muodostuivat fyysiset-, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet, tuen tarpeet ja varhaiskasvatuksen sisältöön liittyvät tarpeet.

Lasten tarpeiden arvioitiin säilyvän tulevaisuudessa suhteellisen muuttumattomina nykyhetken verrattuna. Haastateltavat näkivät, että fyysisten tarpeiden kannalta keskeis-

tä on, että lapsi saa päivähoidossa ruuan, päivärytmin, virikkeet sekä fyysisesti turvallisen päivähoidon. Psykkisten tarpeiden osalta keskeiseksi nousivat turvallisuuden kokeminen ja luottamus hoitajiin. Lapsi tarvitsee päivähoidossa rajat sekä rutiinit ja kokemuksen, että hänestä huolehditaan. Lapsilähtöisyys ja lapsen yksilöllisyyden huomioiminen nousivat myös tärkeiksi tekijöiksi. Lapsen tulee saada kokeilla turvallisesti rajojaan ja jokainen lapsi tarvitsee erillistä huomioimista, vaikka toimitaan ryhmässä. Lapsella on tarve tulla aidosti nähdyksi ja kuulluksi omana itsenään. Haastateltavat katsoivat rauhallisen päivähoitoympäristön olevan lapsen psyykkistä hyvinvointia edistävä tekijä. Pienet päivähoitoryhmät nähtiin tärkeänä lapsen psyykkisen hyvinvoinnin kannalta ja pienissä päivähoitoryhmissä lapsen kokema stressi kuvailtiin vähäisemmäksi kuin suurissa päivähoitoryhmissä.

”Sitähän lapset tarvitsee, et niillä on se turvallinen päivähoito, turvallinen olo siellä päivähoidossa, et on turvallista tulla ja on ne hyvät hoitajat siellä, ammatillisesti hyvät ja lasta arvostavat ja kunnioittavat hoitajat ja et ne vuorovaikutukset hoitajien ja opettajien kanssa toimii siellä, et ne lapselle ominaiset tavat leikkimiset, liikkumiset, taiteilemiset ja tutkimiset, et ne toteutuu”

”Jokainen pieni lapsi pitäisi pystyä siellä erillisesti huomioimaan ja on turvallinen olo ja ympäristö ei ole liian stressaava”

Haastateltavien mukaan lapsella on myös sosiaalisia tarpeita, jotka liittyvät vuorovaikutukseen ja kaverisuhteisiin. Lapsilla on tarve sosiaaliselle kanssakäymiselle ja leikille. Lapsella on tarve kokea olevansa pieni lapsi vertaisryhmässä ja he tarvitsevat päivähoidossa ohjattua ja vapaata leikkiä. Haastateltavat ilmaisivat huolensa lasten leikkitaitojen puolesta. Haastateltavien mielestä lasten leikkitaitojen vahvistamiseen tulee tulevaisuudessa panostaa yhä enemmän. Haastateltavat nostivat yhdeksi keskeiseksi tarpeeksi lapsen tuen tarpeet. Lapsilla on tarve tuelle, jos lapsen fyysisessä, psyykkisessä tai sosiaalisessa kehityksessä ilmenee haasteita tai lapsi tarvitsee tukea monikulttuurisen taustansa vuoksi. Haastateltavat uskoivat, että lasten tuen tarpeet tulevat lisääntymään tulevaisuudessa laman ja sen aiheuttamien sosiaalisten ongelmien vuoksi. Laman vaikutusten heijastuminen lapsiin oletettiin näkyvän selvemmin vasta joidenkin vuosien päästä.

Haastateltavat näkivät, että lapset tarvitsevat tulevaisuudessa varhaiskasvatuksen sisältöiltä pitkälti samoja asioita, mitä heille tällä hetkellä tarjotaan. Haastateltavat pitivät

tärkeänä, että lapsilla on tulevaisuudessakin mahdollisuus tutkimiseen, taiteilemiseen, liikuntaan, leikkiin, ulkoiluun ja musiikkiin päivähoitossa. Haastateltavat katsoivat, että alle kouluikäiset lapset tarvitsisivat lisäksi mediakasvatusta lisääntyneen tietokoneiden ja tablettien käytön vuoksi. Haastateltavat arvioivat, että alle kouluikäisten lasten mediakasvatuksen tarve tulee edelleen lisääntymään tulevaisuudessa.

5.1.2 Vanhempien tarpeet

Vanhempien tarpeiden alaluokiksi muodostuivat tuki ja neuvonta, vuorovaikutus sekä perhekohtaiset erityistarpeet.

Haastateltavat uskoivat, että vanhempien tarpeet tulevaisuudessa liittyvät pääosin tukeen, neuvontaan ja ohjeistukseen. Toimiva vuorovaikutus on vanhemmille tärkeää ja vanhempien henkilökohtaiset arvot suuntaavat perheen tarpeita. Haastateltavat kokivat, että vanhemmat tarvitsevat tukea ja ohjeistusta vanhemmuuteen, kasvatukseen, monikulttuurisuuteen ja lapsen erityiseen tukeen liittyvissä asioissa myös tulevaisuudessa. Vanhemmilla on tarve tuelle erityisesti muuttuneessa perhetilanteessa, kuten vauvan syntyessä perheeseen tai avioerotilanteessa. Tuen puutteen nähtiin johtavan ongelmien kasautumiseen ja vaikuttavan koko perheen hyvinvointiin. Vanhempien nähtiin tarvitsevan tukea myös kasvatustyöhön ja ohjeistusta arkisiin lastenhoitoasioihin. Haastateltavat uskoivat, että vanhempien käytännöntaitojen puute tulee lisääntymään tulevaisuudessa, joka näkyy arjen hallinnan haasteina. Yhä useampi vanhempi ei osaa laittaa ruokaa, huolehtia lapsen vaatteista tai muista arkirutiineista. Haastateltavat näkivät, että vanhempia pitää myös kannustaa viettämään lastensa kanssa enemmän aikaa.

”Nyky aika on täynnä vaihtoehtoja, niin ihmiset on tosi ymmällään niiden edessä. Nyt on niin paljon vaihtoehtoja, et voi jäädä semmonen olennainen lapsen kehitykselle merkityksellinen asia ja mennä ohi. Syömiseen, liikuntaan, nukkumiseen, vuorovaikutukseen ja ihan perusasioihin voi tarvita tukea”

”Lasten erityisyys on sellainen asia, johon vanhemmat tarvii tukea ja vois ajatella sieltä vanhemmasta lähtien sitä erityispäivähoitoa, et vanhemmat ehdottomasti tarvitsee silloin niitä kanssakulkijoita, päivähoitoa ja sellasta paikkaa lapsilleen”

Vanhempien vuorovaikutukselliset tarpeet liittyivät tulosten mukaan tiedon kulkuun ja yhteistyöhön henkilöstön kanssa. Kasvatuskumppanuuden ja sujuvan yhteistyön merkitys korostui haastatteluaineistossa. Haastateltavat korostivat kasvatuskumppanuuden merkitystä erityisesti haastavassa elämäntilanteissa olevien perheiden kohdalla. Vanhemmilla on tarve luottaa päivähoidon henkilöstöön ja vanhempien kerrottiin toivovan avointa vuorovaikutusta, tietoa lapsen päiväkotipäivästä sekä näkyvämpää toimintaa. Näkyvämmällä toiminnalla tarkoitettiin tietoa siitä, mitä lapsen päivähoitopäivän aikana tapahtuu.

”Kenenkään kohdalla se tiivis kasvatuskumppanuus ei ole huono asia, mut erityisesti jos on monikulttuurisia, syrjäytyneitä tai sosiaalisesti haastavassa elämäntilanteessa olevia perheitä, niin niitten kohdalla se on erityisen tärkeää se kasvatuskumppanuus ja vanhemmuuden tukeminen”

Haastateltavat katsoivat, että vanhempien arvot vaikuttavat lisääntyvässä määrin tarpeisiin. Tietoisuus ympäristöasioista ja henkilökohtaiset arvot muokkaavat tarpeita ja vaikuttavat vanhempien vaatimuksiin. Haastateltavat katsoivat, että vanhempien tarpeita ohjaavat ideologiat tulevat tulevaisuudessa lisääntymään ja myös vaikuttamaan siihen, että vanhemmat valitsevat lapsilleen yhä enemmän omia arvojaan vastaavia varhaiskasvatuspalveluita.

5.1.3 Henkilöstöön liittyvät tarpeet

Haastatteluaineistosta nousi omaksi luokakseen henkilöstöön kohdistuvat tarpeet. Henkilöstöön liittyvien tarpeiden alaluokat ovat ammattitaito, pysyvyys, vuorovaikutus ja läsnäolo.

Haastateltavat pitivät tärkeänä, että varhaiskasvatusta toteuttaa tulevaisuudessakin ammattitaitoinen henkilökunta, joka kunnioittaa ja arvostaa lasta. Henkilökunnan pysyvyyttä pidettiin erityisen tärkeänä tekijänä lapsen hyvinvoinnin ja vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön kannalta. Haastateltavat näkivät tärkeäksi henkilökunnan fyysisen ja psyykkisen läsnäolon sekä lasten ja henkilöstön välisen toimivan vuorovaikutuksen. Alueellisten erojen koettiin vaikuttavan paljon, minkälaista varhaiskasvatusta eri alueilla tarvitaan. Alueilla, joilla on paljon monikulttuurisia perheitä tai sosiaalisia ongelmia, varhaiskasvatuksen painopisteet ovat erilaiset. Alueellisten erojen nähtiin haastavan myös varhaiskasvatuksen henkilöstön osaamista.

5.1.4 Palveluihin liittyvät tarpeet

Palveluihin kohdistuvien tarpeiden alaluokiksi muodostuivat uudenlainen palvelurakenne, alueelliset erot ja tiedonkulku.

Haastateltavat uskoivat, että uudenlaisten palvelujen kysyntä tulee tulevaisuudessa lisääntymään muun muassa muuttuvien työaikojen ja erilaisten työrytmien lisääntymisen myötä. Uudenlaisten palveluiden lisäksi alueelliset erot ja teknologia muokkaavat palveluihin liittyviä tarpeita. Haastateltavat katsoivat, että asiakkaat tarvitsevat tulevaisuudessa yhä joustavampia, monipuolisempia, monimuotoisempia ja kevyempiä varhaiskasvatuspalveluja. Vanhemmat, joiden työajat ovat epätyypilliset tai jotka ovat kokonaan tarvitsevat enemmän kevyempiä varhaiskasvatuspalveluita, kuten osapäivähoitoa, iltapäivähoitoa ja kerhomuotoisia varhaiskasvatuspalveluita.

Laskutukseen liittyvistä asioista haastateltavat nostivat esille laskutuksen kehittämisen joustavammaksi. Haastateltavien mielestä tuntiperusteinen laskutus saattaisi olla taloudellinen kannustin vanhemmille ja sen uskottiin kannustavan vanhempia käyttämään varhaiskasvatuspalveluita todellisten tarpeidensa mukaisesti. Haastateltavat näkivät, että nykyinen laskutuskäytäntö ei kannusta vanhempia lyhentämään lapsen päivähoitopäivää vaan vanhemmat saattavat hoitaa esimerkiksi arkiaskareita ennen lapsen hakua päivähoitosta. Haastateltavat nostivat esiin myös varhaiskasvatuspalveluiden sijainnin tärkeyden. Haastateltavat korostivat, että vanhemmat tarvitsevat varhaiskasvatuspalveluita kohtuullisen matkan päässä asuinpaikastaan. Haastateltavat kokivat, että varhaiskasvatuspalvelun sijainti ja saatavuus on tärkeässä roolissa ja alueelliset muutokset lasten määrissä olisi ennakoitava paremmin. Pitkien päivähoitomatkojen koettiin kuormittavan paljon perhettä ja vaikuttavan koko perheen jaksamiseen.

”Kyl tosi moni oikeesti ajattelee koko rahalla periaatteella, että jos joka tapauksessa maksetaan täysi maksu niin otetaan sit kaikki irti, kolme ateriaa, mitä on mahdollisuus saada ja kaikki tunnit, et silloin ehkä herkemmin vanhempi käyttää sitä päivähoitoa siihen, että voi käydä asioilla, ruokakaupassa tai jumpassa”

”On tosi tärkeätä, että ihmiset ei joudu viemään lapsia päiväkotiin hirveen pitkälle, se on raskasta. Pitäis pitää huolta, että päiväkoteja on siinä alueella tarpeeksi, se on iso ongelma, jos ne on kaukana kotoa, se vaikuttaa tosi paljon perheen arkeen”

Haastateltavat näkivät, että vanhempien työajat tulevat olemaan yhä erilaisemmat ja tarve erilaisille hoitoajoille lisääntyy. Erilaiset työrytmit ja työajat lisääntyvät jatkuvasti ja erilaisten hoitoaikojen tarve kasvaa. Haastateltavat uskoivat etätöiden lisääntyvän ja vaikuttavan lasten hoitoaikoihin. Myös erikoistuneiden tai painottuneiden varhaiskasvatuspalveluiden uskottiin lisäävän tulevaisuudessa tarvettaan. Haastateltavat näkivät hyvänä mallina sen, että varhaiskasvatus erotettaisiin hoidosta. Kaikilla lapsilla olisi oikeus varhaiskasvatukseen ja sen lisäksi annettava päivähoito olisi tarveharkintaista.

”Perhetilanteet moninaistuu, et kaikki ei tee 8-16 töitä, mutta ei myöskään vuorotyötä, et olis kiva, et olis jotain vaihtoehtoja sille”

”Sellanen iltapäiväryhmä, vähän niinkun joskus kerhoissa on, että aktiivinen toiminta olisi iltpäivällä, silloin se mahdollistais myös sille perheelle enemmän aikaa olla yhdessä eikä sen takia tarttis kiikuttaa lasta aikaisin hoitoon, jos se ei muuten ole tarpeellista”

Alueellisilla eroilla nähtiin olevan paljon vaikutusta siihen, miten paljon ja minkälaista varhaiskasvatusta eri alueilla tarvitaan. Toisilla alueilla erityisen tuen tarve tai monikulttuurisuuteen liittyvät tekijät vaikuttavat voimakkaasti siihen, minkälaista varhaiskasvatusta alueella tarvitaan. Alueellisen erilaistumisen uskottiin tulevaisuudessa edelleen kasvavan. Yleisesti ottaen varhaiskasvatuspalveluiden kysynnän nähtiin lisääntyvän tulevaisuudessa Helsinkiin suuntautuvan muuttoliikkeen vuoksi.

Haastateltavat näkivät, että sähköiselle tiedonkululle olisi tarve. Vanhempien nähtiin haluavan asioida sähköisesti esimerkiksi poissaoloista ilmoittamiseen tai muuhun tiedon välittämiseen liittyvissä asioissa. Haastateltavat uskoivat, että sähköiset kasvunkansiot, tietoa varhaiskasvatuspalveluista, varhaiskasvatuksen näkyväksi tekeminen ja muun tiedotuksen siirtyminen sähköiseksi olisivat tarpeellisia muutoksia, jotka palvelisivat vanhempien tarpeita paremmin.

5.2 Mahdollisuudet haastatteluaineiston perusteella

Tässä tutkimuksessa haastateltavat näkivät varhaiskasvatuksen mahdollisuuksiksi henkilöstön, yksityisen sektorin ja varhaiskasvatusta koskevan päätöksenteon. Lisäksi yhteiskunnan sosiaalisten, ekologisten ja teknologisten muutosten arvioitiin tarjoavan mahdollisuuksia varhaiskasvatukselle.

Varhaiskasvatuspalveluiden mahdollisuudet	Sosiaaliset muutokset	Arvot
		Monikulttuurisuus
		Työaikojen muuttuminen
	Teknologia	Viestintä
		Apuvälineet
	Henkilöstö	Nykyinen resurssi
		Osaaminen
	Päätökset	Asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet
		Varhaiskasvatustilanne
		Uudistukset
Ekologisuus	Ympäristötietoisuus	
Yksityinen sektori	Palveluvaihtoehdot	

Kuvio 3. Varhaiskasvatuspalveluiden mahdollisuudet

Haastateltavat nostivat varhaiskasvatuksen henkilöstöön liittyväksi mahdollisuudeksi henkilöstön osaamisen ja tämän hetkisen henkilöstöresurssin. Henkilöstön osaaminen nähtiin perustuvan vahvaan työmotivaatioon ja hyvään ammattitaitoon. Varhaiskasvatuksessa työskentelevien ulkomaalaisten työntekijöiden määrän nähtiin lisäävän osuuttaan henkilöstössä ja henkilöstön monikulttuuristuminen nähtiin rikkautena.

Yksityisen sektorin rooli varhaiskasvatuspalveluiden tuottajana uskottiin kasvavan tulevaisuudessa. Yksityisen sektorin varhaiskasvatuspalveluiden uskottiin lisäävän kysyntää ja uusia palveluntarjoajia syntyvän yhä enemmän tulevaisuudessa. Myös asiakaskunnan arvojen, ideologioiden ja lisääntyvien erityisvaatimusten nähtiin vaikuttavan yksityisten varhaiskasvatuspalveluiden kysyntään. Haastateltavat uskoivat asiakkaiden kiinnostuksen erikoistuneita varhaiskasvatuspalveluita kohtaan lisääntyvän tulevaisuudessa ja yksityisten palveluntuottajien pyrkivän vastaamaan tähän kysyntään. Näin myös varhaiskasvatuspalvelujen tarjonnan nähtiin lisääntyvän tulevaisuudessa.

”Uskon, et sellanen erikoistuminen on tulevaisuuden tarve, kaikki luomu- ja lähiruoka on monessa perheessä tosi tärkeitä. Ihmisillä on erilaisia painopisteitä, jotka kokee tärkeiksi ja jos olis mahdollisuus valita päiväkotia, joka vastaa niitä omia arvoja niin varmasti helpommin sellasen puoleen kääntyy”

”Et se kysyntä rupee sit jossain vaiheessa luomaan tarjontaa. Mut voisinkin kuvitella, että niitä sit nousisi enemmän yksityisellä sektorilla”

Varhaiskasvatuksen asukasfoorumien ja avoimien asiakasiltojen nähtiin lisäävän vanhempien vaikuttamismahdollisuuksia varhaiskasvatuspalveluita koskevan päätöksenteon suhteen. Myös uudistuva varhaiskasvatuslaki nähtiin mahdollisuudeksi riippuen siitä, minkälaiseksi se sisällöltään tulee muodostumaan. Mikäli laki toisi kaksi lastentarhanopettajaa päiväkotiryhmää kohden, ryhmäkoolle maksimi lapsimäärän ja subjektiivisen päivähoito-oikeuden rajauksen sillä ehdolla, että palveluvalikkoa laajennetaan, koettiin lakiuudistus mahdollisuutena. Siirtyminen tunti-laskutusikäntöön nähtiin mahdollisuutena. Tuntilaskutuksen uskottiin kannustavan vanhempia pitämään lapsiaan hoidossa vain sen ajan, kun hoitoa todella tarvitaan.

Haastateltavat uskoivat yhteiskunnan sosiaalisten muutosten, kuten arvojen ja perinteisten työaikojen muuttumisen sekä monikulttuurisuuden lisääntymisen tarjoavan osaltaan mahdollisuuksia päivähoitolle. Haastateltavat nostivat arvojen muuttumisen useaan kertaan esiin haastatteluissa. Arvojen nähtiin muuttuvan pehmeämmiksi sekä enemmän kotia ja perhe-elämää arvostavaan suuntaan. Lama ja siitä aiheutuvien henkilökohtaisten haasteiden, kuten työttömyyden nähtiin muokkaavan ihmisten arvoja vähemmän materialistiseen suuntaan ja toisaalta antamaan aikaisempaa enemmän aikaa omalle lapselle. Arvojen muutosten seurauksena lapsen hyvinvoinnin uskottiin lisääntyvän.

”Se voi myöskin olla hyvä asia, että vanhempi jää työttömäksi ja joutuu pysähtymään, et onkin aikaa lapselle ja entä jos se onkin sellasta nautinnollista. Kun aikuisen on pakko pysähtyy niin on helpompi olla läsnä”

”Toisaalta sit taas, kun pysähtyy niin huomataankin, et pienemmälläkin tullaan toimeen ja ne arvot on ehkä enemmän henkisiä kuin materialistisia, niin sehän on ihan hirveen hieno mahdollisuus”

Myös etätyömahdollisuuksien lisääntymisen nähtiin lisäävän perheen yhteistä aikaa ja mahdollistavan lapsen päivähoitopäivän ajallisen lyhenemisen. Vanhempien säästäessä työmatkaan kuluvan ajan, heillä on mahdollisuus lyhentää lapsen päivähoitopäivää. Monikulttuurisuus nähtiin positiivisena ilmiönä. Varhaiskasvatuspalveluiden monikulttuurinen asiakaskunta sekä henkilöstö nähtiin rikastuttavan lapsen maailmankuvaa ja

lisäävän heidän käsitystään ja kunnioitustaan muita kulttuureita kohtaan. Suomi toisena kielenä opetus (S2 opetus) ja erilaiset monikulttuurisuus hankkeet koettiin laadukkaiksi kokonaisuuksiksi ja vahvuuksiksi Helsingin varhaiskasvatuksessa.

”Tällä hetkellä on niin ammattitaitosta henkilökuntaa ja taitavaa henkilöstöä. Helsingissä on jouduttu niin siihen monikulttuurisuuteen, on tullut kaikki hankkeet, joissa vahvistetaan ja S2 opettajat ja on niinku tosi vahva halu tehdä niiden perheiden ja lasten eteen töitä”

Tekniikan kehityksen uskottiin tuovan mukanaan uudenlaisia ratkaisuja vanhempien kanssa viestintään sekä helpottamaan työn tekoa. Tekniikan kehityksen nähtiin mahdollistavan myös innovatiiviset ratkaisut ja uudenlaiset apuvälineet tuen tarpeessa olevien lasten hyväksi. Ekologisiin tekijöihin liittyen haastateltavat nostivat mahdollisuudeksi ympäristötietoisuuden lisääntymisen. Ympäristökasvatuksen nähtiin kannustavan lapsia hyötykäyttämään ja kierrättämään tavaroita sekä opettavan hyödyntämään kierrätysmateriaaleja oppimisympäristön rakentamisessa.

5.3 Uhkat haastatteluaineiston perusteella

Tässä tutkimuksessa haastateltavat nostivat varhaiskasvatuspalveluiden uhkiksi henkilöstöön, lapseen ja palveluihin liittyviä tekijöitä.

Varhaiskasvatuspalveluiden uhkat	Henkilöstö	Laadun aleneminen
	Lapseen kohdistuvat	Teknologia
		Taloustilanne
		Sosiaaliset tekijät
		Ekologiset uhkat
	Palvelut	Taloustilanne
		Päätökset
		Aluetekijät

Kuvio 4. Varhaiskasvatuspalveluiden uhkat

Haastateltavat nostivat esille huolen varhaiskasvatuspalveluiden laadun alenemisesta. Haastateltavien mukaan työvoimapula ja sitä seuraava epäpätevä henkilöstö saattavat

olla uhka varhaiskasvatuspalveluiden laadulle. Työvoimapula nähtiin koskevan erityisesti lastentarhanopettajia, mutta myös muusta varhaiskasvatuksen henkilöstöstä nähtiin olevan pulaa. Työvoimapulan kerrottiin johtavan epäpätevien työntekijöiden palkkaamisen, jonka seurauksena varhaiskasvatuspalveluiden laadun koettiin alenevan. Haastateltavat näkivät uhkaksi myös henkilöstön kelpoisuusehtojen alentamisen, johon varhaiskasvatuslain uudistamisen pelättiin johtavan. Henkilöstön kelpoisuusehtojen keventäminen nähtiin väistämättä johtavan varhaiskasvatuspalveluiden laadun alenemiseen. Henkilöstön kiireestä johtuva kuormittuminen ja väsyminen nimettiin myös varhaiskasvatuspalveluiden uhkiksi. Usein tapahtuvat keskeytykset ja muutokset päivittäisissä toimintasuunnitelmissa koettiin lisäävän kasvatushenkilöstön työn stressaavuutta.

”Itse työ on silleen stressaavaa, et sehän on kokoajan muuttuvaa, mikään ei pysy paikoillaan. Sun pitää tehdä niitä suunnitelmia, mut välttämättä et voikaan toteuttaa niitä. Ja kun ollaan pienten ihmisten kanssa tekemisissä ja koko ajan kaikki keskeyty ja pätkääntyy niin siinä on aika monta stressitekijää”

”Jos kelpoisuusehtoja kevennetään, se toki heikentää varhaiskasvatuksen laatua”

Lapseen liittyviä uhkia haastateltavat nimesivät useita. Tekniikan kehittymisen nähtiin tuovan mukanaan monenlaisia uhkakuvia lapsen kehitykselle. Haastateltavat pitivät mahdollisena, että teknologian kehityksellä voisi olla negatiivista vaikutusta lapsen sosiaalisiin, kognitiivisiin ja motorisiin taitoihin. Lasten jatkuvasti lisääntyvän tietokoneilla pelaamisen nähtiin korvaavan perinteistä leikkimistä ja johtavan leikkitaitojen heikentymiseen sekä perinteisen pihaleikkikulttuuriin vähenemiseen. Vuorovaikutteisen leikin vähenemisen nähtiin johtavan lapsen sosiaalisten- ja vuorovaikutustaitojen heikentymiseen. Tietokonepelien pelaamisen nähtiin vähentävän myös lasten keskinäistä vuorovaikutusta ja heikentävän lasten sosiaalisia sekä ryhmässä toimimisen taitoja. Lasten motoristen taitojen arveltiin huonontuvan pelaamisen aiheuttaman motorisen passiivisuuden johdosta. Liiallisen pelaamisen nähtiin lisäävän lasten purkamaton fyysistä energiaa, aggressiivisuutta, impulsiivisuutta sekä keskittymishaasteita. Nämä tekijät puolestaan lisäävät lasten oppimishaasteita.

”Ne on jo nyt ne sosiaaliset taidot heikentynyt paljon lapsilla, et se heikentyy entisestään. Mut meidän tehtävä on puolustaa sitä hyvää varhaiskasvatusta ja lapsen sosiaalisia taitoja ja mahdollisuutta leikkiä, et lapset osaa leikkiä”

”Lapset on niinku kauheen impulsiivisia ja aggressiivisia, osa lapsista. Se liittyy tähän menoon, et ollaan paljon tietokoneilla ja sit sitä aikuisen huomioo haetaan paljon. Sellasta on hirveesti, kun ei pääse purkamaan sitä energiaa ja tulee ehkä lisää sellaisia ongelmia, jotka vaatii pienryhmiä.”

Taloustilanteen nähtiin uhkaavan myös perheen sosiaalista hyvinvointia. Työttömyyden, päihde- ja mielenterveysongelmien nähtiin lisääntyvän vaikeassa taloustilanteessa ja heijastuvan lapsen perusturvallisuuteen, hoitoon ja huolenpitoon. Haastateltavat näkivät myös perheen turvaverkoston puutteen aiheuttavan lapsissa turvattomuutta. Useilla perheillä ei ole tukiverkostoa, jonka tarve on suuri vaikeissa elämäntilanteissa. Vanhempien jaksamiseen liittyvät ongelmat ja lasten turvattomuus nähtiin ilmenevän lapsista muun muassa rajattomuutena, väkivaltaisuuksena, epäluottamuksena aikuiseen, vaikeutena olla ryhmässä, sosiaalisina ongelmina, keskittymisongelmina ja tunne-elämän puutteellisina taitoina. Pienryhmiä vaativien ongelmien nähtiin lisääntyvän.

Haastateltavat nostivat esiin myös ekologisia uhkia. Ympäristötekijöihin liittyväksi uhkaksi haastateltavat nostivat ympäristön saastumisen liittyvät haittatekijät ruuassa ja ruokiin käytettävät lisäaineet. Niiden epäiltiin vaikuttavan lasten tarkkaavaisuus- ja keskittymishäiriöiden määrän nousuun.

Teknologian kehittymisen nähtiin saattavan johtaa tilanteeseen, jossa opittuja taitoja alettaisiin menettää. Haastateltavat kertoivat, että tällainen ilmiö on jo havaittavissa lasten leikkitaitojen kohdalla. Haastateltavat olivat havainneet, että paljon tietokonepelejä pelaavilla lapsilla on huomattavasti enemmän puutteita leikkitaidoissaan. Haastateltavat katsoivat lapsen kehityksen kannalta suureksi uhkaksi tilanteen, jossa varhaiskasvatuksen henkilöstön läsnäoloa alettaisiin korvata tekniikalla.

”Tulevaisuudessa voi olla todella haasteita saada lapset leikkimään, et leikkitaitoja”

”Et mä uskon, et se leikin merkityksen korostuminen ja ne sosiaaliset taidot, niin niihin pitää satsata entistä enemmän, kun ollaan tässä peliyhteiskunnassa ja teknologisessa tietoyhteiskunnassa”

Palveluihin liittyvät uhkat liittyivät laatuun, päätöksentekoon ja aluetekijöihin. Nykyisen taloustilanteen katsottiin olevan uhkana varhaiskasvatuksen resursseille. Haastateltavat näkivät mahdollisena, että erityisryhmien määrää vähennetään tulevaisuudessa ja

säästötoimenpiteet saattaisivat johtaa siihen, että erityistä tukea tarvitsevat lapset eivät saa tarvitsemaansa tukea. Tiukentuneet henkilöstöresurssit, jatkuva kiire ja puutteellinen ammattitaito saattaisivat johtaa siihen, että lasten erityisentuen tarpeita ei ehditä huomata tai niitä ei osata tunnistaa. Haastateltavat pitivät mahdollisena, että varhaiskasvatuspalvelu ja perheen tarve eivät välttämättä enää kohtaa ja vanhemmat joutuvat ostamaan lisäpalveluita muualta. Taloudellisten leikkausten uhkana pidettiin myös kunnallisen palvelun supistumista ja varhaiskasvatuksen laadun heikkenemistä. Haastateltavat näkivät taloudellisten leikkausten saattavan johtaa myös päivähoitoryhmien koon kasvattamiseen. Lisäksi haastateltavat nimesivät uhkaksi varhaiskasvatuksen toiminnan sisällön karsimisen. Haastateltavien mukaan tämä saattaisi johtaa tilanteeseen, jossa kunnallinen palvelu ei enää riitä asiakkaille ja ne joilla on varaa, ostaisivat laadukkaampaa palvelua yksityiseltä sektorilta.

”Mutta mitä kunta sit enää pystyy tarjoamaan, niin se on sit se yksi kysymys, että vastaako se sit niitä tarpeita, saako vanhemmat kaiken tuen päivähoidosta vai pitääkö lähteä etsimään jotain erityistä vielä siihen lisäksi, että he saavat lapset tuettua niin, että hän pääsee parhaaseen mahdolliseen kouluvaihtoehtoon”

”Tietenkin tällainen lama voi tuoda päivähoitoon sen, että resurssit niukkenee ja niitä lapsia voi sitten mennä pesuveden mukana. Me ei huomata, me ei ehditä huomata heidän ongelmiaan ja me ei ehditä saada heille tarvittavia apuja”

”Jos tilanne on se, että lapsella on ollut päivähoidossa epäpätevää henkilöstöä ja hänellä on koulussa epäpätevä opettaja, kuka sitten itse asiassa huomaa ne lapsen asiat? Kuka on lapsen puolestapuhuja?”

Varhaiskasvatuspalveluita koskeva päätöksenteko nähtiin uhkana siinä tapauksessa, jos päätöksiä tehdään vain säästömielessä ja ne eivät palvele asiakkaan tarpeita. Eri-laisten terveydenhuollon ja lastensuojelun tukipalvelujen karsiminen ja leikkaukset nähtiin muodostuvan kalliiksi. Leikkausten seuraukset saattavat heijastua lapseen ja siirtyä varhaiskasvatuksen kustannuksiksi, kun lasten tarve erityisryhmäpaikoille ja erityiselle tuelle kasvaa vanhempien vaikeutuvien ja kasautuvien ongelmien myötä. Epätasa-arvoistuminen nähtiin uhkatekijänä, jos kunnallinen palvelu supistuu siinä määrin, että asiakkaat ryhtyvät ostamaan tarvitsemaansa hoitoa ja lisäpalveluita yksityiseltä sektorilta. Lapset ovat tällöin epätasa-arvoisessa tilanteessa perheen varallisuudesta riippuen. Haastateltavat pohtivat myös, kuinka hyvin lasten erityisen tuen tarpeet huomataan

yksityisellä puolella ja miten erityispäivähoidolliset asiat toteutetaan siellä. Haastateltavat toivat esiin myös uuden varhaiskasvatuslain ja subjektiivisen päivähoito-oikeuden rajaamisen. Subjektiivisen päivähoito-oikeuden rajaaminen nähtiin uhkana erityisesti varhaista tukea tarvitseville perheille. Jos subjektiivista päivähoito-oikeutta rajoitetaan, haastateltavat näkivät uhkana, että lasten tarpeita ei huomata riittävän aikaisin ja niihin puututaan vasta kouluikässä.

”Jos se rajaa meidän lapsia päivähoiton ulkopuolelle ja suuntaus on se, että lähdetään etsimään vaik yksityisiä palveluita niin huomataanko siellä kaikki, miten siellä tehdään kaikki mahdollinen erityispäivähoidollinen.”

”Mä niinkun koen, et varhain havaitut asiat kantavat kauas ja lapsella on vielä mahdollisuus saada hyvä koulun alku, kun me ei menetetä niitä vuosia sieltä kahdesta viiteen vuoteen, ne on hirmu tärkeet vuodet”

Helsingin alueellisen erilaistumisen oletettiin kasvavan. Alueellisten erojen nähtiin vaikuttavan tulevaisuudessa yhä enemmän varhaiskasvatuksen asiakasrakenteeseen. Alueilla, joilla esiintyy enemmän huono-osaisuutta ja sosiaalisia ongelmia, on asiakas-kunta haastavampaa ja perheiden tuen tarve suurempaa. Haastateltavat arvioivat, että näille alueille on myös vaikeampi saada työntekijöitä ja pätevien työntekijöiden puute näillä alueilla heikentää varhaiskasvatuspalveluiden laatua. Haastateltavat näkivät uhkaksi, että alueellisen erilaistumisen johdosta syntyy alueita, jossa on pääasiassa vain monikulttuurisia lapsia.

”Kylhän se silleen, et jos huonosti voivii perheitä kasautuu tiettyyn alueeseen, niin kyl siel saattaa helposti olla huonosti voivii lapsii, jotka tarvii sitä tukea yksinkertaisesti enemmän”

Et on päiväkoteja, joissa on todella paljon maahanmuuttajataustaisia ja se näkyy siellä töissä, ei välttämättä mitenkään negatiivisesti, mutta työ vaatii vaan vähän toisella tavalla tekemistä ja resurssointia jossain mielessä. Et jos ihan miettii, et ei ole yhteistä kieltä niin totta kai vanhempien kanssa tehtävä yhteistyö vie enemmän aikaa, et asiat saadaan selväksi”

6 Pohdinta

6.1 Tulosten tarkastelu

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, minkälaisena Helsingin varhaiskasvatuspalveluiden asiakastarpeet nähdään tulevaisuudessa ja minkälaisia mahdollisuuksia ja uhkia niihin liittyy.

Tuloksista voidaan päätellä, että yhteiskunnan muutokset muokkaavat asiakkaiden tarpeita moninaisimmiksi. Asiakaslähtöisyys korostuu tulevaisuudessa yhä enemmän myös varhaiskasvatuspalveluissa. Asiakkaat tarvitsevat tulevaisuudessa yhä joustavampia, monimuotoisempia ja kevyempiä varhaiskasvatuspalveluja, joita tarjotaan kohtuullisen matkan päästä perheen asuinpaikasta. Yksilölliset ja perhekohtaiset palvelutarpeet korostuvat sekä asettavat paineita varhaiskasvatuspalveluiden kehittämislle joustavampaan suuntaan. Muuttuvat työajat ja työrytmit lisäävät tulevaisuudessa uudenlaisten palveluiden kysyntää. Työn luonteen muuttumisen vuoksi varhaiskasvatuspalvelujen monipuolisuuden kehittäminen nousee keskeiseksi tehtäväksi tulevaisuudessa palveluja suunniteltaessa. Työn muuttuminen virtuaaliseksi sekä työn aika ja paikka käsityksen muuttuminen lisäävät tulevaisuudessa monimuotoisempien ja eri aikoihin tarjottavien varhaiskasvatuspalveluiden tarvetta. (Varhaiskasvatus vuoteen 2020: 30.)

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan erikoistuneet varhaiskasvatuspalvelut lisäävät kysyntää tulevaisuudessa. Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden korostuminen sekä ympäristötietoisuuden ja monikulttuurisuuden lisääntyminen vaikuttavat osaltaan erikoistuneiden palveluiden kysyntään. Erilaiset ilmiöt, kuten monikulttuurisuus, sosiaaliset ongelmat ja syrjäytyminen tulevat vaikuttamaan yhä voimakkaammin alueelliseen eriytymiseen sekä asiakas- ja osaamistarpeisiin eri alueilla. Helsinkiin suuntautuva muutto- liike ja vähenevä työikäisten määrä asettavat osaltaan haasteita varhaiskasvatuspalveluiden saatavuudelle ja riittävyydelle tulevaisuudessa. Helsingin tila ja kehitys 2013 (2013: 9, 15) raportista ilmenee, että Helsinki on alueellisesti eriytynyt. Alueellisia eroja on esimerkiksi terveydessä ja hyvinvoinnissa, maahanmuuttajien määrissä, toimeentulotuen saajissa, lastensuojelun asiakasperheiden määrissä, koulutus- ja tulotasossa sekä työllisyydessä. Lastensuojeluasiakkaiden sekä työmarkkina- ja asumistuentuen saajien määrät ovat Helsingissä kasvussa. Raportista ilmenee lisäksi, että Helsingin

asukasluku on noussut nopeasti 2000- luvulla ja sen odotetaan edelleen nousevan. Kasvuun vaikuttavat ulkomainen ja kotimainen muuttovoitto sekä luonnollinen väestön kasvu. Myös lapsiperheiden ja kunnalliseen päivähoitoon osallistuvien määrä on lisääntynyt viimeisen viiden vuoden aikana

Valtakunnallisessa ESR hankkeessa, SOTE -ennakoinnissa on ennakoitu sosiaali- ja terveysalan sekä pienten lasten päivähoidon tulevaisuuden muutoksia ja niiden vaikutuksia. Ennakointihankkeen tulokset ovat samansuuntaisia tulosteni kanssa. SOTE-ennakoinnin (2011: 121- 125) mukaan joustavammat, monipuolisemmat ja eri kellonaikaan tarjottavat varhaiskasvatuspalvelut lisäävät kysyntää muuttuvien työaikojen myötä. Ennakoinnin tulosten mukaan perhekeskeisyys sekä lasten ja perheiden yksilöllisten palvelutarpeiden korostuminen edellyttää uusia joustavampia palveluja ja toimintatapoja. Yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat myös lasten erityisen tuen tarpeiden lisääntymiseen. Erityisen tuen tarpeiden lisääntyminen edellyttää tiiviimpää kasvatuskumppanuutta koko perheen kanssa, ennaltaehkäisevää toimintaa sekä varhaista puuttumista. Ennakoinnin loppuraportissa todetaan, että kansainvälistyminen ja monikulttuurisuuden lisääntyminen luovat tarpeen moninaisemmalle osaamiselle ja erilaiset ammattiryhmät sekä moniammatillinen yhteistyö lisääntyvät entisestään. Myös Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen (2007: 67) mukaan yksilölliset, joustavat ja perheen yksilölliseen tarpeeseen vastaavat päivähoitopalvelut tulevat todennäköisesti lisäämään tulevaisuudessa tarvetta perinteisten päivähoitopalveluiden rinnalla. Opetus- ja Kulttuuriministeriön selvityksessä (2014: 58- 59) todetaan, että tulevaisuudessa perheille pitää tarjota tarpeeksi osapäiväisiä, osaviikkoisia, vuorohoitomuotoisia ja avoimia varhaiskasvatuspalveluja. Palvelujen monipuolisuuden kehittäminen sekä palvelujen riittävästä ja saatavuudesta huolehtiminen on keskeisessä roolissa tulevaisuudessa. Selvityksessä korostetaan, että monipuolisemmat varhaiskasvatuspalvelut palvelevat paremmin lasten ja perheiden tarpeita. (OKM 2014: 58- 59.)

Savolainen (2007: 10- 14, 27) perehtyi tutkimuksessaan Oulun varhaiskasvatuspalveluiden tarpeeseen ja kehittämiseen. Tutkimuksen keskeisiksi tuloksiksi nousivat tiedottaminen, yhteistyö sekä joustavat ja monipuoliset ratkaisut varhaiskasvatuspalveluissa. Päivähoidon ongelmiksi nostettiin muun muassa ahtaat tilat ja suuret lapsiryhmät. Myös palvelun saatavuus lähialueelta nähtiin ongelmana ja se ei toteutunut riittävän hyvin. Savolainen toteaa, että muuttuvassa yhteiskunnassa eri palveluiden toimijoiden yhteistyö korostuu ja palveluista tiedottamiselta vaaditaan selkeyttä ja yhdenmukaisuut-

ta. Kaikkien ammattiryhmien ammattitaitoon ja osaamiseen kuuluu asiakastarpeiden tunnistaminen ja oikeaan palveluun ohjaaminen.

Mikkonen (2002) selvitti pro gradu tutkielmassaan vanhempien näkemyksiä laadukkaasta päivähoidosta. Tutkimuksen taustaoletusten mukaan perheen kokonaistilanne heijastuu siihen, mitä perhe pitää laadukkaana ja mitä toivoo päivähoitolta. Mikkosen (2002: 85- 88) mukaan vanhemmille tärkeitä asioita päivähoidossa olivat muun muassa pienet päivähoitoryhmät, pysyvät hoitajat ja turvallinen fyysinen ympäristö. Tulosten mukaan laadun muita tärkeitä elementtejä olivat avoin yhteistyö, luottamus, lämmin ja välittävä suhtautuminen lapseen, fyysistä tarpeista huolehtiminen sekä rajojen asettaminen. Tuloksissa ilmeni, että sosiaalisten taitojen oppiminen, vuorovaikutus, kaverisuhteet ja monipuolinen toiminta nähtiin myös tärkeinä elementteinä. Tutkimukseni tulokset ovat samansuuntaisen Mikkosen (2002) tulosten kanssa. Tutkimukseni tuloksissa lasten keskeisiksi tarpeiksi nousivat fyysistä tarpeista huolehtiminen, sosiaalisten taitojen oppiminen ja kaverisuhteet. Muita lasten tarpeita olivat turvallinen päivähoito, luottamus aikuisiin, lämmin ja rakastava ympäristö. Myös tarve rajoille, pienet päivähoitoryhmät, pysyvä henkilökunta ja monipuolinen toiminta nousivat esille tuloksissani.

Tämän tutkimuksen tuloksista ilmeni, että lamalla nähdään olevan vaikutusta lasten lisääntyviin ongelmiin ja huolenpidon puutteeseen. Vanhempien ongelmat heijastuvat lapsiin ja näiden perheiden lapsilla on keskimääräistä suurempi riski syrjäytyä. Vanhemmat tarvitsevat tukea ja kasvatuskumppanuuden merkitys korostuu tulevaisuudessa. Yhä useammalta perheeltä puuttuu tukiverkosto ja vanhempien jaksamiseen liittyvät ongelmat tulevat lisääntymään. Varhaiskasvatuspalvelut ovat yksi niistä toimintaympäristöistä, joissa lapsen syrjäytymiskehitystä voidaan ennaltaehkäistä. Lämsä (2009: 219) toteaa väitöskirjatutkimuksessaan, että perhesuhteet ja sosiaaliset verkostot ovat keskeisessä roolissa lapsen syrjäytymiskehityksessä. Ongelmat perhe-elämässä ja lähiverkoston tuen puute lisäävät selvästi syrjäytymisriskiä. Perheeltä ja suvulta saatava tuki vaikuttaa olennaisesti yksilön selviytymiseen erilaisissa elämäntilanteissa. Perhe voidaan nähdä joko lasten hyvinvointia tukevana tai sitä vähentävänä tekijänä. Hyvinvointi 2015 ohjelman (2007: 19) mukaan sosiaalisten verkostojen puute ja työelämän vaatimuksista johtuva vanhempien kuormittuminen uhkaavat lisääntyvissä määrin lasten hyvinvointia. Lapsiperheiden tuloerot ovat kasvussa ja lapsiperheiden köyhyys heijastuu lapsiperheiden hyvinvointiin. Haasteena on köyhyyden ja eriarvoistumisen lisääntyminen sekä niiden vaikutus syrjäytymiskehitykseen.

Varhaiskasvatuspalveluiden keskeisiä mahdollisuuksia ja vahvuuksia ovat tämän tutkimuksen tulosten mukaan henkilöstön osaaminen ja ammattitaito. Myös Teknologian kehityksessä nähtiin mahdollisuuksia. Tekniikan uskottiin mahdollistavan uudenlaisia ratkaisuja henkilöstön ja vanhempien väliseen viestintään ja helpottamaan työntekoa varhaiskasvatuksessa. Suomi toisena kielenä opetus (S2 opetus) ja erilaiset monikulttuurisuushankkeet koettiin laadukkaiksi kokonaisuuksiksi ja vahvuuksiksi Helsingin varhaiskasvatuksessa. Ulkomaalaisten työntekijöiden ja asiakkaiden määrän odotetaan lisääntyvän lähivuosina varhaiskasvatuspalveluissa. Helsingin tila ja kehitys 2013 (2013: 11) raportin mukaan ulkomaalaistaustaisen työvoiman määrä on kasvanut Helsingissä voimakkaasti. Vuoden 2009 lopussa henkilöstöön kuului lähes 33 500 ulkomaalaistaustaista työntekijää. Maahanmuuttajien roolin arvioidaan kasvavan suomalaisilla työmarkkinoilla. Maahanmuuttajien määrä on kasvanut viime vuosina ja määrän ennustetaan edelleen kasvavan. Kasvuun vaikuttaa Suomen avautuminen Eurooppaan ja muualle maailmaan.

Tässä tutkimuksessa keskeiseksi uhkaksi nousi varhaiskasvatuksen laadun aleneminen. Laadun aleneminen liitettiin työvoimapulaan ja epäpätevän henkilöstön palkkaamiseen. Henkilöstön kuormittuminen väsyminen ja kelpoisuusehtojen keventäminen, nostettiin varhaiskasvatuksen laatua uhkaaviksi tekijöiksi. Helsingin tila ja kehitys 2013 (2013: 9) raportissa todetaan, että Helsingin työikäisen väestön määrä on muuttumassa nopealla tahdilla. Työikäisten suhteellinen osuus koko väestöstä on kääntynyt laskuun viime vuosien aikana. Hyvinvointi 2015 – ohjelman mukaan työntekijöistä tulee olemaan vielä nykyistä suurempi pula väestön ikärakenteen vuoksi.

Kronqvist ja Jokimies (2008: 38) raportoivat selvityksessään vanhempien näkemyksiä varhaiskasvatuspalveluiden laadusta. Tulosten mukaan varhaiskasvatuspalveluiden tarjontaan oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Yhteistyö perheen ja henkilöstön kanssa koettiin tärkeäksi, mutta henkilöstön määrä nähtiin riittämättömäksi yhteistyön toteutumisen kannalta. Huolta aiheuttivat suuret lapsiryhmät, henkilöstön jaksaminen ja määrä. Tiedottamiseen oltiin tyytymättömiä erityisesti suurissa kunnissa. Vanhemmat kaipasivat avoimempaa tiedottamista ja enemmän tietoa lapsen päivästä. Vanhemmat olivat tyytyväisiä vanhemmuuteen saadusta tuesta ja toivoivat enemmän keskustelu- ja osallistumismahdollisuuksia.

Tämän tutkimuksen tulokset osoittivat, että lasten mediakasvatuksen tarpeen uskotaan kasvavan ja teknologian kehityksen tuovan mukanaan uhkakuvia lapsen kehitykselle.

Tekniikan kehityksellä arveltiin olevan negatiivista vaikutusta lapsen sosiaalisiin, kognitiivisiin ja motorisiin taitoihin. Vuorovaikutteisen leikin vähenemisen ja tietokoneilla pelaamisen nähtiin johtavan lapsen sosiaalisten- ja vuorovaikutustaitojen heikentymiseen ja käytösongelmien sekä keskittymishaasteiden lisääntymiseen. Näillä tekijöillä nähtiin olevan yhteys lasten oppimishaasteisiin.

Lasten mediabarometri 2013 selvityksen mukaan alle kouluikäisten lasten tarve mediakasvatukselle on kasvussa. Suomalaisten 0–8-vuotiaiden lasten mediankäytössä on tapahtunut muutos 2010-luvulla. Vuonna 2013 yli 90 prosenttia lapsista käytti internetiä, kun vuonna 2010 vastaava tulos oli vajaa puolet lapsista. Lapset käyttävät erilaisia internetpalveluja enemmän ja internetin käytön aloittaminen on aikaistunut verrattuna vuonna 2010 tehtyyn selvitykseen. (Lasten mediabarometri 2013: 70.) Salokoski ja Mustonen (2007: 10–11) selvittivät tutkimuskatsauksessaan median riskitekijöitä ja vaikutuksia lasten- ja nuorten kehitykseen. Tutkimuskatsaus osoitti, että mediasisällöillä on laaja-alaista vaikutusta lasten tiedolliseen, tunne- elämän ja identiteetin kehitykseen sekä fyysiseen ja sosiaaliseen kehitykseen. Katsauksen mukaan vakavimmat median aiheuttamat riskit lasten kehitykselle liittyvät ikätasolle soveltumattoman materiaalin käytöstä. Ikätasolle soveltumaton materiaali voi aiheuttaa muun muassa aggressiivisuutta ja levottomuutta lapsissa.

6.2 Tutkimuksen eettisyys

Eettinen toiminta on kykyä peilata toimintaa omiin ja yhteisön arvoihin sekä pohtia, mikä on oikein ja väärin. Tutkija tekee itse omaa tutkimustaan koskevat eettiset ratkaisut ja vastaa siitä, että tehdyt ratkaisut noudattavat yhteisesti sovittuja periaatteita. Ihmistieteissä vallitsevat eettiset normit koskevat hyötyperiaatetta, vahingon välttämisen periaatetta, autonomian kunnioituksen periaatetta, oikeudenmukaisuuden periaatetta ja luottamuksellisuuden turvaamisen periaatetta. (Kuula 2011: 21, 59.)

Hain tutkimusluvan tätä tutkimusta varten Helsingin kaupungin varhaiskasvatusvirastolta. Lisäksi pyysin jokaiselta haastateltavalta henkilökohtaisen suostumuksen haastatteluun. Haastateltavat täyttivät suostumuslomakkeen ennen haastatteluun osallistumista. Lähetin haastattelupyynnöt sähköpostitse saatekirjeen kanssa. Saatekirjeessä kerroin tutkimuksen tarkoituksesta, haastatteluiden toteutustavasta sekä haastattelumateriaalin käsittelyyn liittyvistä seikoista. Kerroin saatekirjeessä myös, että tutkivalla on mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa tutkimukseen niin halutessaan. Haastateltavilla oli

mahdollisuus kysyä lisätietoja tutkijalta itseltään tai häntä ohjaavalta opettajalta ennen suostumustaan tutkimukseen sekä tutkimuksen aikana. Haastattelupäivän sopimisen jälkeen lähetin haastateltaville haastattelurungon etukäteen tarkasteltavaksi. Tutkittavalle tulee kertoa kaikki olennaiset tutkimuksen kulkuun liittyvät asiat ja hänen on myös oltava kyvykäs arvioimaan rationaalisesti osallistumisestaan tutkimukseen. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2010: 25.)

Haastattelut tehtiin rauhallisessa paikassa, jossa ei ollut muita henkilöitä paikalla. Tuhosin haastatteluiden äänitiedostot niiden litteroinnin jälkeen ja hävitin litteroidun aineisto sen käsittelyn ja analyysin jälkeen. Tutkittavien suorat tunnistetiedot on syytä hävittää mahdollisimman pian aineistonkeruun jälkeen (Kuula 2011: 111). Poistin haastateltavien suorat tunnistetiedot ja koodasin haastateltavat litteroituun aineistoon numeroin 1- 6, jotta heidän henkilöllisyys ei paljastu litteroidusta aineistosta. Haastateltavat eivät ole tunnistettavissa lopullisista tuloksista, joten heidän anonymius säilyi. Anonymisoinnissa on olennaista, että ulkopuolinen ei pysty päättämään aineistosta haastateltavien henkilöllisyyttä (Kuula 2011: 112). Osallistuminen tutkimukseen oli vapaaehtoista ja tutkittavalla oli mahdollisuus vetäytyä tutkimuksesta niin halutessaan. Kukaan haastateltavista ei keskeyttänyt osallistumistaan tutkimukseen. Haastateltaessa ihmisiä, eettisiin periaatteisiin kuuluu, että haastateltaville ei aiheudu tutkimuksesta minkäänlaista vahinkoa. Eettisiin periaatteisiin kuuluu myös, että haastateltavaa informoidaan totuudenmukaisesti sekä huolellisesti tutkimuksesta ja haastateltavalta pyydetään suostumus tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuvilla on oltava oikeus yksityisyyteen ja haastateltavan identiteetti ei saa paljastua tutkimuksesta. (Denzin – Lincoln 1994: 372.) Pysin noudattamaan erityistä huolellisuutta, jotta haastateltavien identiteetti ei paljastu ja tutkimus ei tuota minkäänlaista vahinkoa heille. Säilytin tutkimusaineistoa huolellisesti koko tutkimusprosessin ajan ja se ei ole ollut ulkopuolisten nähtävillä. Tutkimuksen tekemiseen sisältyy useita eettisiä kysymyksiä, jotka tutkijan täytyy ratkaista. Yleisesti hyväksytyjen tutkimuseettisten periaatteiden tuntemus ja niiden noudattaminen on jokaisen tutkijan omalla vastuulla. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2010: 23.)

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun. Pidin tärkeänä haastattelun tuomaa joustavuutta aineistonkeruuvaiheessa, koska tämän opinnäytetyön aihetta on tutkittu aikaisemmin vähän asiakasnäkökannalta ja vastausten suuntia oli etukäteen vaikea arvioida. Haastattelu sopii aineistonkeruumenetelmäksi hyvin, kun kysymyksessä on

vähän kartoitettu ilmiö tai jos tiedetään, että aihe tuottaa monitahoisia vastauksia. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2010: 205.)

Aineisto kerättiin puolistrukturoiduilla haastatteluilla, joissa kaikille haastateltaville esitettiin samat kysymykset. Haastateltavat saivat vastata kysymyksiin omin sanoin, jotta haastateltavien omat näkemykset pääsivät esille. Haastateltavat saivat ehdottaa haastattelulle paikan ja ajan, joka sopi heille parhaiten. Neljä haastattelua tehtiin haastateltavien työpaikoilla ja kaksi haastattelua tehtiin puhelimitse, koska sopivaa paikkaa ei ollut käytettävissä. Kaikki haastattelut tehtiin rauhallisissa tiloissa, joissa ei ollut muita henkilöitä paikalla. Yhdessä haastattelussa oli aluksi ongelmia sanelulaitteen kanssa, mutta lopuksi haastattelu saatiin tehtyä ja haastattelumateriaali tallennettua. Muilta osin haastattelut etenivät ilman häiriötekijöitä tai ongelmia. Haastattelututkimuksessa tulee kertoa olosuhteista ja paikoista, joissa haastattelut tehtiin ja aineisto kerättiin. Lisäksi lukijalle olisi hyvä ilmetä haastatteluiden kesto, häiriötekijät ja virheelliset tulkinnat. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2010: 232.)

Haastattelurunko koostui avoimista kysymyksistä ja lisäkysymyksistä. Haastattelurunko ja kysymykset testattiin koehaastattelulla, jotta runkoon olisi voinut tehdä korjauksia ennen varsinaisia haastatteluja. Koehaastattelun perusteella haastattelurunkoon ei tarvinnut tehdä muutoksia. Haastattelut kestivät noin 40- 80 minuuttia ja ne nauhoitettiin digitaalisella sanelulaitteella. Nauhoitukset litteroitiin kokonaisuudessaan, jotta kaikki tutkimustehtävien kannalta olennainen tieto tuli huomioitua.

Tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi kuvasin yksityiskohtaisesti tutkimusprosessin eri vaiheita, etenemistä ja haastattelutilannetta. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan tarkastelemalla koko tutkimusprosessia, jolloin tutkijan tarkka kuvaus tutkimusprosessin eri vaiheista on tärkeässä asemassa. (Eskola – Suoranta 2001: 210–211.) Analyysin yhteydessä esitin esimerkin luokittelun toteuttamisesta. Tulosten raportoinnin yhteydessä käytin suoria lainauksia haastatteluista rikastuttamaan ja perustelemaan saatuja tuloksia. Laadullisen aineiston analyysissä lukijalle tulisi kertoa luokittelun syntyminen ja luokittelun perusteet. Tarkkuuden vaatimus koskee myös tulosten tulkintaa ja tuloksista pitäisi ilmetä, millä perusteella tutkija on päätenyt tuloksiin ja mihin hän päätelmänsä perustaa. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2010: 232.)

Hain aiheeseen liittyviä tutkimuksia eri tietokannoista. Tietokantahauissa osoittautui, että aiheesta on olemassa vähän aikaisempaa tutkimustietoa. Theseus tietokannasta löytyi muutama aiheeseen liittyvä opinnäytetyö, joista hyödynsin lähinnä lähdetietoja. Melinda- ja Arto tietokannoista löytyi aiheeseen viittaavia tutkimuksia, joista suurin osa osoittautui lähemmällä tarkastelulla sisällöltään liian erilaisiksi hyödynnettäväksi omaan tutkimukseeni.

Luotettavuutta olisi lisännyt, jos aineiston olisi analysoinut myös toinen henkilö. Aika-
taulullisista haasteista johtuen tämä ei ollut mahdollista. Haastattelutilanteissa esiintyi vaihtelua ja varmuuteni haastattelijana kehittyi kerta kerran jälkeen. Tutkimusprosessissa palasin useaan kertaan taaksepäin pohtimaan tehtyjä ratkaisuja ja takaisin aineiston lukemiseen. Suunnittelin tarkasti haastateltavien valintaa ja kaikki suunnittelemani haastateltavat suostuivat haastatteluun. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, joka osaltaan parantaa luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuutta saattaa puolestaan heikentää se, että haastateltavilla on usein taipumus antaa sosiaalisesti suotuisia vastauksia haastattelutilanteessa. Laadullisessa tutkimuksessa korostetaan aineistonkeruuseen liittyvän vaihtelun hallitsemista ja tiedostamista. Tutkijan näkemykset ja tulkinat kehittyvät usein tutkimuksen edetessä. Aineistonkeruuseen liittyvä vaihtelu on laadullisen tutkimuksen kehitysprosessiin liittyvä ominaisuus. (Kiviniemi 2007: 81.)

7 Päätelmät

Alueelliset erot kaupunkirakenteessa vaikuttavat asiakastarpeisiin. Eri varhaiskasvatusalueilla korostuvat kullekin alueelle ominaiset asiakastarpeet, jotka asettavat henkilöstön osaamiselle erilaisia haasteita. Kehittämistyötä voisi jatkaa tutkimalla alueellisia eroja eri varhaiskasvatusalueiden asiakastarpeissa sekä kartoittaa asiakastarpeisiin kohdistuvia aluekohtaisia osaamistarpeita. Aluekohtaisten profiilien avulla voisi suunnitella resurssien uudella tavalla kohdentamista ja osaamisen järjestelmällistä kehittämistä eri varhaiskasvatusalueilla.

Varhaiskasvatuksessa hyödynnetään vielä verrattain vähän teknologian tarjoamia mahdollisuuksia. Eläkkeelle jäävät suuret ikäluokat ja pula työntekijöistä asettavat tulevaisuudessa haasteen varhaiskasvatuspalveluiden tuottamiselle. Jatkossa kehittämistyötä voisi tehdä tutkimalla teknologian hyödyntämistä varhaiskasvatuksen toimintaympäristöissä ja kartoittaa, minkälaisia henkilöstön työtehtäviä voisi korvata teknologian

mahdollistamalla ratkaisulla. Esimerkiksi sähköisen tiedonkulunkäytäntöjä voisi kehittää laajemmaksi ja monipuolisemmaksi.

Tutkimus vastasi sille asetettua tarkoitusta tuottaen tietoa varhaiskasvatuspalveluiden asiakastarpeista. Myös aiemmat selvitykset, raportit ja tutkimukset tukevat saatuja tuloksia. Tuloksia voidaan hyödyntää asiakaslähtöisten palveluiden suunnitteluun sekä muihin varhaiskasvatuksen kehittämis- ja suunnittelutehtäviin.

Lähteet

- Ansoff, H. Igor 1979. Strateginen johtaminen. Kustantajatiedot Espoo: Amer yhtymä Oy
Weilin+ Göös kirjapaino VAI alkuperäinen The Macmillan Press 1979
- Denzin, Norman K. – Lincoln, Yvonna S. 1994. Handbook of Qualitative Research. California: SAGE Publications, Inc.v n
- Eloranta, Kari T. 2001. Toimintansa perusteita pohtiva ammattilainen. Teoksessa Mäkelä, K. – Polo, S. – Stenlund, H. (toim.): Ennakoiva tutkimus ja kehittäminen. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Eskola, Jari – Suoranta, Juha 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Helsingin tila ja kehitys 2013. Helsingin kaupungin tietokeskus. Verkkodokumentti. Luettu 1.5.2014.
http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/13_02_11_Tila_ja_kehitys2013.pdf
- Hirsjärvi, Sirkka – Remes Pirkko – Sajavaara Paula 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Huttunen, Timo – Santalainen, Pekka 1993. Strateginen johtaminen julkisessa hallinnossa. Helsinki: Weilin+Göös.
- Hyvinvointi 2015- ohjelma. Sosiaalialan pitkän aikavälin tavoitteita. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2007. Verkkodokumentti. Luettu 22.2.2013.
<http://pre20090115.stm.fi/ak1171526287050/passthru.pdf>
- Hänninen, Sisko-Liisa – Valli, Siiri 1986. Suomen lastentarhatyön ja varhaiskasvatuksen historia. Keuruu. Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Kamensky, Mika 2010. Strateginen johtaminen. Menestyksen timantti. Helsinki: Talentum.
- Kiviniemi, Kari 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani – Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Juva: PS- kustannus.
- Kronqvist, Eeva-Liisa – Jokimies, Jaana 2008. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijana. Tuloksia Vaikuta vanhempi- selvityksestä. Stakesin raportteja 22 / 2008. Helsinki 2008: Valopaino Oy.
- Kyngäs, Helvi – Vanhanen, Liisa. 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede Vol. 11, no 1/- 99.
- Lapsen oikeuksien sopimus. Unicef 2011. Verkkodokumentti. <
<http://www.unicef.fi/LOS> lyhyt>. Luettu 5.11.2012.
- Lasten mediabarometri 2013. 0-8 vuotiaiden mediankäyttö ja sen muutokset vuodesta 2010. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura 2014. Verkkojulkaisuja 75. <
<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/lastenmediabarometri2013.pdf>> Luettu 20.6.2014.

Lämsä, Anna- Liisa 2009. Väitöskirjatutkimus. Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä. Lasten ja nuorten syrjäytyminen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Oulu: Oulun Yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta.

Mikkonen, Kaarina 2012. ”Se on koko perheen elämää” Vanhempien käsityksiä päivähoiton laadusta. Pro Gradu. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Varhaiskasvatuksen laitos. Kasvatustiede.

Opetusministeriö 2008. Selvitys koulutus- ja osaamistarpeiden kehittymisestä sekä ennakoinnin tilasta ja kehittämistarpeista. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2008:5. Verkkodokumentti. <
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2008/liitteet/tr05.pdf?lang=fi>>
Luettu 2.5.2014.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Verkkodokumentti. <
<http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/varhaiskasvatus/?lang=fi>>. Luettu 1.9.2014.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014. Varhaiskasvatuksen historia nykytila ja kehittämisen suuntalinjat. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014: 12. Verkkodokumentti.
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/tr12.pdf?lang=fi>
Luettu 2.5.2014.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2012. Tiedote.
<http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2012/12/varhaiskasvatus.html> Luettu 22.2.2013.

Opetushallitus 2010. Tietopalvelut. Verkkodokumentti.
http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin_sahkoinen_tietopalvelu_ens-ti/menetelmat/environmental_scanning/muutosvoimien_kartoitus. Luettu 18.11.2012.

Poutanen, Matti 2001. Laadunhallinnan haasteena tulevaisuuden ennakointi. Teoksessa Mäkelä, K. – Polo, S. – Stenlund, H. (toim.): Ennakoiva tutkimus ja kehittäminen. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Rantanen, Tanja 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Salokoski, Tarja – Mustonen, Anu 2007. Median vaikutukset lapsiin ja nuoriin. Katsaus tutkimuksiin sekä kansainvälisiin mediakasvatuksen ja – säätelyn käytäntöihin. Helsinki: Mediaskasvatusseura ry.

Sarajärvi, Anneli – Tuomi, Matti 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Jyväskylä: Tammi.

Savolainen, Sanna 2007. Lapsiperheet uudella asuinalueella, ovatko palvelut? Asiakaslähtöinen varhaiskasvatuspalveluiden arviointi Oulun kaupungissa. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Sote- ennakointi. Sosiaali- ja terveysalan sekä varhaiskasvatuksen tulevaisuuden ennakointi. 2011. Etelä-karjalan koulutuskuntayhtymän julkaisuja. Raportteja ja tutkimuksia 3. Verkkajulkaisu. http://www.oph.fi/download/133556_SOTE-ENNAKOINTI_loppuraportti.pdf Luettu 1.2.2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2007. Selvityksiä 2007: 72. Varhaiskasvatus vuoteen 2020. Varhaiskasvatuksen neuvottelukunnan loppuraportti. 2008. Helsinki: Yliopistopaino.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2002. Julkaisuja 2002: 9. Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista. Verkkodokumentti. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/113591/kasvatus.pdf?sequence=1> Luettu 13.11.2012.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Selvityksiä 2009: 28. Varhaiskasvatuksen uudistamisen linjauksia. Varhaiskasvatuksen neuvottelukunnan jaosto varhaiskasvatuksen lainsäädännön kehittämiseksi. Helsinki: Yliopistopaino.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2005. Stakes. Saarijärvi: Gummerus.

Vuokko, Pirjo (toim.) 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Oy Edita Ab.

Ylikoski, Tuire 1999. Unohtuiko asiakas. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

