



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Liisa Tervo & Jasmin Niemelä

TOUHULAN PÄIVÄKOTIEN ASIAKAS-  
LUPAUKSET OSANA VARHAISKAS-  
VATUKSEN LAADUNHALLINTAA

Tapaustutkimus Vaasan Touhulan päiväkotien toimintakulttuurissa

Sosiaali-ala  
2019

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Liisa Tervo & Jasmin Niemelä
Opinnäytetyön nimi	Touhulan päiväkotien asiakaslupaukset osana varhaiskasvatuksen laadunhallintaa. Tapaustutkimus Vaasan Touhulan päiväkotien toimintakulttuurissa.
Vuosi	2019
Kieli	suomi
Sivumäärä	86 + 2 liitettä
Ohjaaja	Anne Savola-Vaaraniemi

---

Opinnäytetyön aihe muodostui Touhulan tarpeesta tarkastella asiakaslupauksia osana laadunhallintaa. Opinnäytetyö on tehty yhdessä Touhulan Vaasan päiväkotien kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, millä tavoin Touhulan asiakaslupaukset on sisällytetty pedagogisen toiminnan suunnitteluun varhaiskasvatuksen henkilökunnan näkökulmasta. Asiakaslupausten huomioimista toiminnassa arvioitiin pedagogisen suunnittelun ja sisältöjen näkökulmasta. Alatutkimuskysymyksinä arvioitiin asiakaslupausten sisällön vastaavuutta Touhulan arvojen, sekä Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden kanssa, sekä toimintakulttuurin vaikuttavuutta asiakaslupausten toteuttamiseen.

Opinnäytetyön teoria käsittelee varhaiskasvatuksen laatua, varhaiskasvatuksen toimintakulttuuria, pedagogiikkaa varhaiskasvatuksessa sekä keskeisenä käsitteenä olevaa asiakaslupausten määritelmää. Tutkimus on toteutettu kyselytutkimuksena sähköisen e-lomakkeen kautta Touhulan Vaasan päiväkodin henkilökunnalle. Tutkimusaineisto on analysoitu laadullista tutkimusotetta käyttäen sisällönanalyysin avulla.

Asiakaslupauksia huomioitiin päiväkotien pedagogisen toiminnan suunnittelussa hyvin, ja sisällöissä korostuivat lasten hyvinvointi, erilaiset oppimisympäristöt ja työtavat ja lasten mielipiteiden huomioiminen. Nämä asiat olivat myös yhteneväisiä varhaiskasvatuksen perusteiden ja Touhulan arvojen kanssa. Toimintakulttuuri tuki asiakaslupausten toteuttamista, sillä tiimeillä oli yhteinen näkemys toteutuksista ja sitoutuminen toimintaan koettiin hyvänä. Tutkimus toi esiin Touhulan Vaasan varhaiskasvatustyksiköiden henkilökunnan näkemykset eikä tuloksia voida yleistää koskemaan koko Touhulan toimintaa.

## ABSTRACT

Author	Liisa Tervo and Jasmin Niemelä
Title	Customer Value Proposition of Touhula Daycare Centres as a Part of Early Childhood Education Quality Management. A Case Study in Touhula Daycare Centre Culture in Vaasa.
Year	2019
Language	Finnish
Pages	86 + 2 Appendices
Name of Supervisor	Anne Savola-Vaaraniemi

---

The topic of this bachelor's thesis is the need of Touhula to look at the customer value propositions as a part of quality management. This bachelor's thesis has been done in cooperation with Touhula daycare centres in Vaasa. The objective of bachelor's thesis was to find out how the customer propositions are a part of the pedagogic planning from the point of view of the early childhood education staff. The customer value propositions were evaluated from the point of view of pedagogical planning and contents. Also the values of Touhula daycare centres and the basics of the early childhood education plan were looked at.

The theory of the bachelor's thesis deals with the quality of early childhood education, the culture of early childhood education, pedagogy in early childhood education and the definition of the customer value proposition as a key concept. The survey was carried out with an electronic questionnaire among the staff of Touhula daycare centre staff in Vaasa. The material was analysed with content analysis method.

The customer value propositions were taken into account well and the emphasis was on the wellbeing of the children, different learning environments and ways of working and also on the children's opinions. These were also in line with the basics of early childhood education plan and the values of Touhula. The culture of the daycare centre supported the goals since the teams had a shared vision and they were committed. The results of this survey reflect the views of Touhula Vaasa unit and cannot be generalized to concern all of the Touhula units.

---

Keywords	Early childhood education, the customer value proposition, the culture, pedagogy, quality
----------	---

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
2	VARHAISKASVATUS .....	10
	2.1 Touhula varhaiskasvatuksen tuottajana .....	11
3	LAATU VARHAISKASVATUKSESSA.....	12
	3.1 Laadun käsitteitä .....	12
	3.2 Asiakaslupaukset.....	12
	3.3 Laatutekijät varhaiskasvatuksessa .....	13
	3.3.1 Touhulan arvot .....	14
	3.4 Laadun rakenne- ja prosessitekijät.....	15
	3.4.1 Laadun vaikutukset .....	17
	3.5 Laadun arviointi varhaiskasvatuksessa .....	18
4	VARHAISKASVATUKSEN TOIMINTAKULTTUURI .....	21
	4.1 Toimintakulttuurin muodostuminen ja muokkaaminen.....	22
	4.2 Arvot toimintakulttuurin perustana.....	24
	4.3 Toimintakulttuuri vaikuttaa laatuun.....	25
	4.4 Toimintakulttuurin kehittämisen periaatteet .....	27
5	PEDAGOGIIKKA VARHAISKASVATUKSESSA .....	29
	5.1 Toimijuus ja osallisuus varhaiskasvatuksessa .....	31
	5.2 Pedagoginen toiminta varhaiskasvatuksessa.....	32
	5.3 Pedagogisen toiminnan suunnittelu .....	34
	5.4 Pedagoginen dokumentointi.....	37
	5.5 Pedagogisen toiminnan arviointi ja kehittäminen.....	39
6	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET AIHEESEEN LIITTYEN .....	40
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	44
	7.1 Tutkimuksen kohde.....	44
	7.2 Tutkimuksen rajaaminen.....	44
	7.3 Tutkimusote .....	46

7.4	Aineiston hankinta .....	47
7.5	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	48
8	TUTKIMUSTULOKSET .....	50
8.1	Pedagogisen toiminnan suunnittelun sisältö .....	52
8.1.1	Työntekijöiden näkemykset pedagogisen toiminnan suunnittelun sisällöistä.....	52
8.1.2	Asiakaslupausten huomioiminen pedagogisen toiminnan suunnittelussa.....	54
8.1.3	Näkemykset pedagogisen toiminnan arvioimisesta .....	55
8.2	Asiakaslupaukset päiväkodin toiminnassa.....	57
8.2.1	Työntekijöiden määrittelemät tavoitteet Touhulan asiakaslupauksissa.....	57
8.2.2	Asiakaslupausten merkitys.....	59
8.2.3	Osallisuus asiakaslupausten suunnittelussa.....	60
8.2.4	Oppimisympäristöt ja työtavat huomioituna asiakaslupausten suunnittelussa.....	62
8.2.5	Asiakaslupausten merkitys henkilökunnalle .....	63
8.2.6	Asiakaslupausten luonteva toteuttaminen arjessa .....	64
8.2.7	Asiakaslupausten kehittäminen .....	66
8.3	Toimintakulttuuri ja asiakaslupaukset .....	67
8.3.1	Asiakaslupausten toteuttamista edistävät ja heikentävät asiat ....	68
8.3.2	Tiimin sitoutuminen asiakaslupauksiin.....	70
9	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	73
10	POHDINTA.....	78
	LÄHTEET.....	81

## LIITTEET

**KUVIOLUETTELO**

<b>Kuvio 1.</b> Henkilökunnan työvuodet varhaiskasvatuksessa.	50
<b>Kuvio 2.</b> Henkilökunnan työvuodet Touhulassa.	51
<b>Kuvio 3.</b> Työntekijöiden näkemykset pedagogisen toiminnan suunnittelun sisällöistä.	52
<b>Kuvio 4.</b> Touhulan asiakaslupausten huomioiminen pedagogisen toiminnan suunnittelussa.	55
<b>Kuvio 5.</b> Näkemykset pedagogisen toiminnan arvioimisesta.	56
<b>Kuvio 6.</b> Työntekijöiden määrittelemät tavoitteet Touhulan asiakaslupauksissa.	58
<b>Kuvio 7.</b> Asiakaslupausten keskeisyys päiväkodin toiminnassa.	59
<b>Kuvio 8.</b> Osallisuus asiakaslupausten suunnittelussa.	60
<b>Kuvio 9.</b> Työntekijät huomioivat asiakaslupausten suunnittelussa.	62
<b>Kuvio 10.</b> Työntekijöiden merkittävänä pitämiä asioita asiakaslupauksissa.	63
<b>Kuvio 11.</b> Asiakaslupausten luonteva toteuttaminen arjessa.	65
<b>Kuvio 12.</b> Asiakaslupauksien kehittämisen tarpeellisuus.	67
<b>Kuvio 13.</b> Asiakaslupauksien toteuttamista edistävät ja heikentävät asiat toimintakulttuurissa.	68
<b>Kuvio 14.</b> Työtiimien yhteinen näkemys asiakaslupauksien toteuttamisesta.	70
<b>Kuvio 15.</b> Työntekijöiden sitoutuneisuus asiakaslupausten toteuttamisesta.	71

**LIITELUETTELO****LIITE 1.** Saatekirje**LIITE 2.** Tutkimuskysymykset

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö sai alkunsa, kun Touhulan silloiselta päiväkodin johtajalta kysyttiin, olisiko heillä kiinnostusta ja tarvetta opinnäytetyölle, joka käsittelisi varhaiskasvatuksen laatua. Aihe kiinnosti opinnäytetyön tekijöitä vaikuttavuuden ja ajankohtaisuuden vuoksi. Varhaiskasvatuksen laatu yleisesti on ollut tarkastelun kohteena viimeisten kahden vuoden aikana, erityisesti Kansallisen koulutuskeskus Karvin tekemien kansallisten varhaiskasvatuksen arviointiraporttien kautta. (Arviointiraportit 2019.) Touhulan laatupäälliköltä tuli toive tarkastella varhaiskasvatuksen laatua Touhulan asiakaslupausten kautta, jotka toimivat Touhulan laatulupauksena perheille. Touhulan asiakaslupauksia on aiemmin tutkittu yksittäisen asiakaslupauksen toteutumisen osalta, mutta asiakaslupauksia ei ole tutkittu aiemmin kokonaisuutena ja osana pedagogisen toiminnan suunnittelua.

Tutkimuksen aiheeksi valittiin suunnittelu, sillä tutkimuksen tekijöitä kiinnosti erityisesti se, miten asiakaslupaukset sulautetaan pedagogisen toiminnan suunnitteluun, ja miten varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden määräämät tavoitteet varhaiskasvatukselle sekä Touhulan arvot toteutuvat asiakaslupausten suunnittelussa. Toimintakulttuuri määrittää suunnittelun toteutumista ja tapoja, sekä kuvaa toiminnan laatua, joten sen vuoksi tarkasteluun päätettiin ottaa mukaan myös päiväkotien toimintakulttuuri. Tutkimuksen teoriaosuudessa käsiteltiin laatua, pedagogista suunnittelua varhaiskasvatuksessa ja varhaiskasvatuksen toimintakulttuuria.

Touhula on yksityinen päiväkotiketju, joka tarjoaa päivähoitopalveluja pääasiassa palvelusetelimallilla, täydentäen näin kuntien tarjoamaa päivähoitopalvelua. Touhula on perustettu vuonna 2010 ja tärkein toiminta-ajatus on toteuttaa lapsen oikeutta onnelliseen lapsuuteen ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Ajatuksena on, että lapsi kaipaa touhua ja lämpöä sekä lepoa ja liikuntaa sopivassa suhteessa joka päivä. Toimintatapoja Touhulassa ovat erityisesti kokopäiväpedagogiikka ja pienryhmätoiminta. Kaikki päiväkodit noudattavat Valtakunnallista varhaiskasvatussuunnitelmaa, sekä kunnan omaa vasua toiminnassaan. Salminen & Poikonen (2017, 63) määrittelevät Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet olevan Suomessa



kansallisesti normittava asiakirja, jonka tehtävänä on tasavertaisuuden varmistaminen varhaiskasvatuksen toteutumisessa. Tämä tarkoittaa sitä, että suomalaisessa opetus- ja kasvatusjärjestelmässä aivan pienimpien lasten kasvatusta on myös osa opetussuunnitelmallisesti turvattua sekä pedagogisesti suunniteltua kasvatusta, opetuksen ja hoidon kokonaisuutta.

Näiden lisäksi Touhulassa on käytössä Touhula Rytmi, eli yhteinen pedagoginen vuosisuunnitelma. Touhulan tavoitteena on tuottaa laadukasta varhaiskasvatusta turvallisessa sekä oppimista innostavassa ympäristössä. Touhulan arvoja ovat hyvinvointi, avoimuus, oppimisen ilo sekä vastuullisuus. Näiden pohjalta Touhulaan on muodostettu asiakaslupaukset, joiden tehtävänä on tuoda arvot jokapäiväiseen toimintaan näkyväksi. Touhulan asiakaslupauksia ovat:

1. Liikomme vähintään kaksi tuntia päivässä
2. Kokoonnumme kuukausittain vanhempainkahveille
3. Retkeilemme vastuullisesti lähiympäristössä viikoittain ja
4. Luemme lasten kanssa päivittäin. (Touhulasta 2019.)

Tutkimus toteutettiin laadullisena kyselytutkimuksena tutkimuksena Touhulan Vaasan alueen päiväkotien varhaiskasvatuksen henkilökunnalle. Aineisto kerättiin e-kyselylomakkeella ja analysoitiin pääasiassa sisällönanalyysin avulla sekä tukena käytettiin tutkimuksen teoriaa. Tarkoituksena oli saada henkilökunnan näkökulma ja kokemus asiakaslupausten sisällöistä esille, sekä tuottaa arvokasta tietoa Touhulan organisaatiolle asiakaslupauksien käytöstä osaksi laadunhallintaa.

## 2 VARHAISKASVATUS

*Varhaiskasvatus* on lapselle suunnattu pedagogiikkaan painottuva kokonaisuus, joka sisältää tavoitteellista ja suunnitelmallista kasvatusta, opetusta ja hoitoa. Lapsen kehityksen, kasvun ja oppimisen tukeminen sekä hyvinvoinnin edistäminen ovat tavoitteena varhaiskasvatuksessa. Varhaiskasvatusta on oikeus saada jokaisella alle kouluikäisellä lapsella vanhempien päätöksellä. Perhepäivähoidossa, päiväkodissa tai esimerkiksi leikki- ja kerhotoiminnassa voidaan järjestää varhaiskasvatusta. Lapsen vanhemmat päättävät lapsen osallistumisesta varhaiskasvatukseen, mutta päivähoitoa on oikeus saada jokaisella alle kouluikäisellä lapsella. Valtakunnalliset varhaiskasvatussuunnitelman perusteet laatii ja päättää varhaiskasvatuksen asiantuntijatoimistona toimiva Opetushallitus. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden pohjalta laaditaan paikalliset varhaiskasvatussuunnitelmat. Jokaiselle päiväkodissa ja perhepäivähoidossa olevalle lapselle laaditaan oma henkilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma. (Opetushallitus 2018.)

Varhaiskasvatuksen toimintaa ohjaa varhaiskasvatuslaki. Tämän opinnäytetyön sisältöä tarkastellaan varhaiskasvatuslain kautta. Varhaiskasvatuslaki määrittelee varhaiskasvatuksen lapsen suunnitelmalliseksi ja tavoitteelliseksi kasvatuksen, opetuksen ja hoidon kokonaisuudeksi. Kokonaisuudessa painottuu pedagogiikka. Varhaiskasvatuksen yhtenä tavoitteen on toteuttaa lapsen leikkiin, kulttuuriin, taiteisiin ja kulttuuriperintöön perustuvaa monipuolista pedagogiikkaa ja mahdollistaa lapselle myönteisiä oppimiskokemuksia. Varhaiskasvatuslaki määrää myös, että varhaiskasvatusyksiköissä varhaiskasvatusta on toteutettava suunnitelmallisesti ja toteutusta on arvioitava sekä itse, että ulkopuolisen toteuttamana. Varhaiskasvatuslaki määrittelee myös yksityisen palvelun tuottajan vastuut ja velvollisuudet tuotettaessa varhaiskasvatusta. (L13.7.2018/540.)

Opetushallitus on määrännyt varhaiskasvatuksessa toteuttavaksi Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018 varhaiskasvatuslakiin (L13.7.2018/540) perustuen. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden tarkoituksena on edistää varhaiskasvatuksen yhtäläistä toteutumista koko Suomessa, toteuttaa varhaiskasvatuslaissa mää-

riteltyjä tavoitteita ja ohjata varhaiskasvatuksen laadun kehittämistä. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa määrätään myös keskeisimmät asiat varhaiskasvatuksen toteuttamisen sisällöstä, varhaiskasvatuksen sisällä tehtävästä yhteistyöstä, sekä lasten varhaiskasvatussuunnitelman sisällöistä. Varhaiskasvatuslaki myös määrää, että paikalliset varhaiskasvatussuunnitelmat on laadittava varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden pohjalta.

## **2.1 Touhula varhaiskasvatuksen tuottajana**

*Touhula oy* on laadukasta varhaiskasvatusta sekä esiopetusta oppimaan innostavassa ja turvallisessa ympäristössä tarjoava yksityinen päiväkotiketju, jolla on yli 170 yksikköä ympäri Suomen (Touhula 2019). Touhula on perustettu vuonna 2010 ja sen pääpaikka on Oulu. Touhula on Suomen suurin yksityinen päiväkotiketju ja sen palvelut täydentävät kuntien tuottamaa varhaiskasvatusta. Suurin osa Touhulan palveluista perustuu palvelusetelimalleille, jonka avulla Touhulan yksityinen päivähoito on kaikkien perheiden saatavilla tulotasosta tai perhekoosta riippumatta. Touhulan toiminta perustuu ajatukselle, että lapsella on oikeus onnelliseen lapsuuteen, sekä kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Touhulan pääomistaja on pohjoismainen pääomasijoitusyhtiö EQT:n rahasto, joka on kansainvälinen vastuullinen sijoitusyhtiö. (Touhulasta 2019.) Touhulalla on kolme varhaiskasvatusyksikköä Vaasan alueella ja toiminta on alkanut vuonna 2017. (Provida päiväkodit osaksi Touhulan päiväkotiperhettä 2017).

### 3 LAATU VARHAISKASVATUKSESSA

Asiakaslupauksen toteuttaminen on osa Touhula päiväkotien varhaiskasvatuksen laadunhallintaa. Asiakaslupausten taustalla vaikuttavat varhaiskasvatuksen järjestäjän eli Touhula päiväkotien arvot, sekä lakisääteiset velvollisuudet tehdä arviointia varhaiskasvatuksessa (Touhulan käsikirja päiväkodin arkeen 2018, 2). Tärkeää on kuitenkin ymmärtää, mitä asiakaslupausten ja varhaiskasvatuksen laadulla tarkoitetaan.

#### 3.1 Laadun käsitteitä

*Laatu.* Laatu sanalla on useita eri merkityksiä. Yhteistä merkityksillä on kuitenkin käsitys laadun sisällöstä hyvänä, hyveenä tai jonkun tavoitteen täyttävänä sanana. Kreikkalaisille filosofeille laatu tarkoitti erityisesti hyvettä ja hyvää asiaa. Palveluita tuottaessa laatua on usein verrattu asiakastyytyväisyyteen ja pidetty sanan synonyyminä. Alun perin laatu on kuitenkin tarkoittanut teollisuudessa syntyneitä mielikuvaa tuotteen virheettömyydestä ja toimivuudesta ja kestävydestä. (Hujala & Fonsen 2017, 313.) Nykyisin laadun ajatellaan kuitenkin koostuvan monista eri elementeistä. Näitä ovat esimerkiksi laatu tuotteen virheettömyytenä ja palvelun toimivuutena. Arkisessa käytössä laatu tarkoittaa kuitenkin pääasiassa kahta asiaa, joita ovat käsitys tuotteen tai palvelun virheettömyydestä ja asiakkaan kokemus jostakin palvelun tasosta. (Tuominen & Lillrank 2000, 11, 19.)

Laatu on käsitteenä jatkuvasti muuttuva ja elää yhteiskunnan arvojen mukana. Laadun merkitys onkin aina yhteydessä ympäröivään yhteiskuntaan ja siihen tilaan, jossa laatua tarkastellaan. Laadun käsite on tullut yleiseen tarkasteluun 1920-luvulla tuotteiden kontrolloinnin kautta. Julkisessa puheessa laatu korostui kuitenkin Suomessa vasta 1980-luvulla talouselämän ja julkisten palveluiden arvioinnin yhteydessä. (Nummenmaa 2004, 81.)

#### 3.2 Asiakaslupaukset

*Asiakaslupaus.* Asiakaslupaus yleisesti tarkoittaa asiakkaalle annettua lupaa palvelun sisällöstä tai laadusta. Lupaus voi olla kerrottu tai muodostunut asiakkaalle

markkinoinnin kautta. (Laatusanasto 2017.) Asiakaslupaus voi syntyä asiakkaalle myös ennako-odotuksena kokemuksesta, alan tai yksikön maineesta tai muista ei-dokumentoiduista tiedoista. Organisaation tai yrityksen kannalta lunastamattomalla asiakaslupauksella on suuri vaikutus asiakastyytyväisyyteen (Laatuakatemia 2010). Touhulan asiakaslupaukset ovat näkyvillä Touhulan internet-sivuilla. Asiakaslupaukset antavat työlle raamit, mutta jokainen yksikkö toteuttaa niitä parhaaksi katsomallaan tavalla noudattaen kuitenkin paikallista varhaiskasvatussuunnitelmaa. Asiakaslupaukset on päivitetty uuden varhaiskasvatuslain voimaantulon jälkeen vuonna 2018. (Mäenpää 2019.)

### **3.3 Laatutekijät varhaiskasvatuksessa**

Varhaiskasvatuksen laatu pohjautuu käsitykseen varhaiskasvatuksen arvoista, sillä ne luovat perustan laadun määrittelemiselle ja kertovat, mitä hyvässä varhaiskasvatuksessa tavoitellaan. Arvot ohjaavat viime kädessä kaikkea toimintaa varhaiskasvatuksessa, mutta niiden yhteys käytännön työhön pitää erikseen osoittaa. Arvot myös näkyvät varhaiskasvatuksen arjessa rakenteiden muodostamisen ja toiminnan sisällön kautta, kuten pedagogisessa toiminnassa. Laadun indikaattorit, eli mittarit, tuovat arvopohjan lopulta laatua arvioidessa arjessa näkyväksi. (Vlasov, Salminen, Repo, Karila, Kinnunen, Mattila, Nukarinen, Parrila & Suhonen 2018, 39, 41.) Varhaiskasvatuksen arvopohja muodostuu Suomessa lapsuuden itseisarvosta, ihmisenä kasvamisesta, lasten oikeuksista, terveellisistä elämäntavoista, tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta. (Eerola-Pennanen, Vuorisalo & Raittila 2017, 30).

Varhaiskasvatus perustuu Suomessa yhteiselle ja jaetulle arvopohjalle, jonka pohjalla on käsitys lapsuudesta itseisarvona ja lasten oikeudet. (Salminen & Poikonen 2017, 64.) Suomessa varhaiskasvatuksen arvot on johdettu varhaiskasvatuslaista ja varhaiskasvatussuunnitelman perusteista. Varhaiskasvatuslaissa korostetaan lapsuutta itseisarvona ja lasten oikeuksia. Nämä asiakirjat muodostavat Suomen varhaiskasvatuksen ohjausjärjestelmän, ja niiden perustana on sekä Suomen perustuslaki, että monet maailmanlaajuiset yhteiset säädökset, kuten YK:n lasten oikeuksien julistus. (Vlasov ym. 2018, 41.) YK:n Lasten oikeuksien julistus antaa koko varhaiskasvatukselle oikeudellisen perustan, sillä siinä vaaditaan sopimusvaltioita

mahdollistamaan lapselle oikeus hoivaan, huolenpitoon, koulutukseen ja tasa-arvoon. (Yleissopimus lasten oikeuksista 1989.) Suomessa lasten oikeuksien toteutusta valvoo yleisesti lapsiasiainvaltuutettu. Lasten oikeuksien sopimus vaikuttaa suoraan varhaiskasvatukseen, jonka keskeisin tavoite on lasten hoidon ja opetuksen yhdistäminen arjessa. Lasten oikeuksien toteutumisessa aikuisilla on kuitenkin varhaiskasvatuksessa ratkaiseva rooli, sillä aikuiset toimivat lasten oikeuksien mahdollistajina. (Turja & Vuorisalo 2017, 37–38.)

### **3.3.1 Touhulan arvot**

Osa Touhulan laatua ovat asiakkaille, eli perheille annetut lupaukset, joiden muodostamisen taustalla vaikuttavat Touhulan arvot. Arvot noudattavat varhaiskasvatussuunnitelmaa sekä varhaiskasvatustalakeia. Arvot on muodostettu yhdessä Touhulan päiväkotien lasten ja huoltajien kanssa. Touhulan lapsista sekä huoltajista osa on osallistunut arvojen muodostamiseen. Touhulan arvoja ovat hyvinvointi, avoimuus, vastuullisuus ja oppimisen ilo. (Touhulan arvot 2018, 1.)

Touhulan arvot muodostuvat neljästä osa-alueesta. Hyvinvointi tarkoittaa fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin turvaamista ja edistämistä onnellisen lapsuuden ja hyvän työyhteisön näkökulmasta. Touhulassa jokaisella on oikeus yhdenvertaiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun. Touhulassa sitoudutaan suunnittelemaan ja toteuttamaan arkea, jossa lasten ja henkilöstön välillä on pysyvät ja luottamukselliset vuorovaikutussuhteet. Arjen toiminnan perustana toimii aktiivinen liikkuminen sekä terveellinen ruoka. Avoimuus arvona tarkoittaa Touhulassa sitä, että asioista puhutaan suoraan ja reilusti. Vuorovaikutus täytyy olla myönteistä ja rakentavaa ja hyvän kommunikaation tunnusmerkkeinä arvostetaan kaksisuuntaisuutta. Viesteillä ja keskusteluilla mahdollistetaan luottamuksen rakentaminen niin lasten, huoltajien kuin työntekijöiden kesken. (Touhulan arvot 2018, 4.)

Vastuullisuudella Touhulassa tarkoitetaan arvona sitä, että Touhulassa halutaan tarjota sekä nykyisille, että tuleville sukupolville mahdollisuudet hyvään elämään. Touhulassa sitoudutaan sosiaalisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestävään kehitykseen. Arjessa toteutetaan kestävä kehityksen periaatteita, jotka näkyvät kohtaamisissa, keskinäisessä työssä ja ympäristön kohtelussa. Oppimisen ilo on arvo, joka

tarkoittaa Touhulassa sekä isoja oivalluksia, että arjen pieniä hetkiä. Oppiminen saa tapahtua kysyen ja kokeillen ja siitä saa kiitosta ja kannustusta. Lasta pidetään oman uteliaisuuden asiantuntijana ja aikuisen tehtävä on ohjata häntä oppimisessa. Lapselle annetaan tilaa osallistua, keksiä, kehittyä sekä erehtyä ja yrittää uudelleen. (Touhulan arvot 2018, 5.)

### **3.4 Laadun rakenne- ja prosessitekijät**

Uudessa, syksyllä 2018 voimaan tulleessa varhaiskasvatuslaissa varhaiskasvatuksella tarkoitetaan suunnitelmallista ja tavoitteellista opetuksen, kasvatuksen ja hoidon kokonaisuutta. Lain lähtökohta on lasten oikeudet, ja varhaiskasvatukselle on asetettu sekä rakenteellisia, sisällöllisiä että pedagogisia vaatimuksia. Yleisesti ne tarkoittavat varhaiskasvatuksen järjestämistä, toiminnan sisältöä ja varhaiskasvatuksen saavutettavuutta yhteiskunnassa. Varhaiskasvatuksen vaatimukset ja tavoitteet vaikuttavat varhaiskasvatuksen laatuun. (L13.7.2018/540.)

Varhaiskasvatuksen laatu jaetaan Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen laatiman Varhaiskasvatuksen laadun arvioinnin perusteiden ja suositusten mukaan laadun rakennetekijöihin ja prosessitekijöihin. Rakennetekijöillä tarkoitetaan yleisesti varhaiskasvatuksen järjestämiseen vaikuttavia asioita, joita ohjaavat lait ja asetukset. Rakennetekijät ovat varhaiskasvatuksessa melko pysyviä, ja ne sisältävät käsitteen siitä, kuka varhaiskasvatuksessa vastaa, millaiset puitteet toiminnalle luodaan ja missä toiminta tapahtuu. Laadun rakennetekijöiksi luokitellaan myös varhaiskasvatuksen opetussuunnitelma eli varhaiskasvatussuunnitelma, jossa velvoitetaan toteuttamaan varhaiskasvatusta lapsen kehitystä tukevalla toiminnalla. (Vlasov ym. 2018, 13, 39 45.)

Laadun prosessitekijät ovat rakennetekijöitä elävämpiä ja sidottu enemmän ympäröivän yhteiskunnan sen hetkisiin arvoihin ja kulttuuriin. Prosessitekijät näkyvät vahvasti varhaiskasvatuksen päivittäisessä toiminnassa, sillä ne ovat varhaiskasvatuksen pääasiallista toimintaa. Ne sisältävät sekä pedagogisen toiminnan että johtamisen, suunnittelun ja arvioinnin sekä kertovat varhaiskasvatuksen käytännön toteuttamisesta. Prosessitekijät jaetaan usein myös osatekijöiksi, joista tärkein on las-

ten ja aikuisten välinen toimiva vuorovaikutus. Toinen osatekijä on ryhmän toiminnan organisointi ja hallinta. Kolmas osatekijä on ohjauksellinen tuki, joka tarkoittaa lapsen kehityksen ja oppimisen tukemista monipuolisilla ja rikkailla toimintatavoilla. (Vlasov ym. 2018, 13, 51–53.)

Lasten ja aikuisten välinen toimiva ja vastavuoroinen vuorovaikutus on yksi laadukkaan varhaiskasvatuksen tunnusmerkeistä (Kalliala 2012, 44). Vuorovaikutuksen tärkein asia on aikuisen herkkyyys lapsen tarpeita kohtaan. Tämä tukee lapsen identiteetin kehittymistä ja lisää ryhmään yhteenkuulumisen tunnetta. Vuorovaikutussuhteen kehittymiseen vaikuttaa kuitenkin myös kontaktien määrä. Suuressa lapsiryhmässä mahdollisuus toimiviin vuorovaikutussuhteisiin vaikeutuu, ja näin ollen aikuisten ja lasten suhdeluilla on varhaiskasvatuksen laadun kannalta merkitystä. Suuret ryhmät eivät kuitenkaan yksistään voi selittää huonoa laatua, vaan useiden tekijöiden yhteisvaikutus on ratkaiseva tekijä laadun kannalta. (Karila 2016, 27.)

Varhaiskasvatuksen Dosentti Kalliala (2012, 157) toteaa kuitenkin kirjassaan, että Suomessa lapsiryhmän koko on yksi laatua olennaisesti haittaava tekijä, sillä ryhmän muodostaminen perustuu edellä mainituille aikuinen- lapsi-suhdeluville ja näin lasten enimmäismäärää ryhmässä ei ole lailla säädetty. Uusi varhaiskasvatuslaki on tuonut kuitenkin tähän tarkennuksen, sillä valtioneuvoston asettaman asetuksen mukaan päiväkodin henkilöstön mitoitus ja näin ollen ryhmien enimmäiskoko on säädetty lailla. Asetuksessa sanotaan, että ”päiväkodissa tulee kasvatustoiminta- ja hoitotehtävissä olla vähintään yksi henkilö, jolla on varhaiskasvatuslaissa L13.7.2018/540 26–28 §:ssä säädetty ammatillinen kelpoisuus, enintään kahdeksaa, enemmän kuin viisi tuntia päivässä varhaiskasvatuksessa olevaa kolme vuotta täyttäneitä lasta kohden.” (L23.8.2018/753.) Asetus myös lisää, että päiväkodissa pitää olla enintään neljää alle kolmivuotiaista lasta kohden yksi ammatillisesti kelpoinen henkilö. Alle viisi tuntia päivässä olevia lapsia koskien on lisäys, että päiväkodissa on oltava vähintään yksi kelpoinen henkilö enintään 13 lasta kohden. (L23.8.2018/753.) Mahkonen (2019, 99) tarkentaa vielä, että uusi varhaiskasvatuslaki 2018 määrää, että päiväkodin yhdessä ryhmässä saa olla samanaikaisesti läsnä lapsia enintään kolmea varhaiskasvatuksen tehtävissä olevaa kasvattajaa vastaava määrä.



Vaikka ryhmän koko vaikuttaa olennaisesti varhaiskasvatuksen laatuun, on henkilöstön koulutus kuitenkin keskeinen laadun osatekijä varhaiskasvatuksessa. Tämä tarkoittaa, että laatu määräytyy vahvasti sen mukaan, millä koulutuksella, osaamisella ja kokemuksella toiminnasta varhaiskasvatuksessa vastataan. (Heinonen, Iivonen, Korhonen, Lahtinen, Muuronen, Semi & Siimes 2016, 30.) Ammattitaito ja kehittymismahdollisuudet vaikuttavat varhaiskasvatuksen laatuun kuitenkin olennaisesti. (Karila 2016, 26.) Henkilöstön ammattitaito näkyy varhaiskasvatuksessa muun muassa vuorovaikutuksessa sekä toiminnan sisällön laatuna (Kalliala 2012, 55). Sheridan tekemässä varhaiskasvatuksen laadun väitöstutkimuksessa ilmenee myös, että koulutus tuo kriittisyyttä omaan työhön ja parantaa näin ollen toiminnan laatua. Hyvä koulutus auttaa myös rakentamaan toimintaa, jossa lapset pääsevät vaikuttamaan ja osallisiksi päivittäisiin askareisiin. (Hujala & Fonsén 2017, 316.) Pedagogisen toiminnan monipuolisuus on näin yksi olennainen laatutekijä (Kalliala 2012, 78). Korkeatasoinen ja nykyaikainen varhaiskasvatus edellyttää korkeasti koulutettua ja osaavaa henkilöstöä, ja tämä vaikuttaa myös korkeatasoisen laadun ylläpitoon (Eerola-Pennanen ym. 2017, 27).

### **3.4.1 Laadun vaikutukset**

Varhaiskasvatuksen laatu on ollut viime vuosikymmeninä myös maailmanlaajuisesti kiinnostuksen kohteena. Kansainväliset organisaatiot, kuten YK ja maailmanpankki ovat ottaneet varhaiskasvatuksen kehittämislistoilleen. Tämän seurauksena on syntynyt varhaiskasvatuksen laatua ja järjestämistä koskevia suosituksia ja ohjelmia, joiden tarkoituksena on kehittää varhaiskasvatusta lapsen kehitystä tukevammaksi ja tasapuolistaa laatua. Laadun vaihtelu onkin todettu erityisesti Suomessa vaihtelevan paljon sekä alueittain, että yksiköittäin. (Karila 2016, 7.) Varhaiskasvatuksen Dosentti Marjatta Kalliala (2012, 15) toteaa, että yksityisellä ja kunnallisella varhaiskasvatuksella ei ole merkittävää eroa laatuun, vaan olennaista on henkilökunnan suhtautuminen lapsiin, sekä oppimisen tavoitteisiin. Kalliala toteaa Ylen Puheen päivän haastattelussa (Yle Areena 2016), että jokaisen varhaiskasvatuksen työntekijän täytyisi pohtia lasten sitoutumista toimintaan ja emotionaalista hyvinvointia. Jos näissä ilmenee huolta, henkilökunnan pitää tehdä jotain

toisin. Laatuun vaikuttaa siis henkilökunnan osaaminen, sekä huoltajien kyky vaatia laadukasta varhaiskasvatusta.

Laadun vaikutuksista ollaan kuitenkin yleisesti yksimielisiä eri tutkijoiden kesken. Laadukkaalla varhaiskasvatuksella on myös yhteiskunnallisesti merkitystä, sillä laadukas varhaiskasvatus vaikuttaa koulutukseen, oppimistuloksiin ja yhteiskunnan hyvinvointiin yleisesti. Euroopan komission tiedonannossa ”Varhaiskasvatuksella parhaat mahdolliset lähtökohdat lasten tulevaisuudelle” on myös todettu, että laadukkaalla varhaiskasvatuksen vaikutukset vastaavat 1–2 vuoden oppimistuloksia. (Heinonen ym. 2016, 66.) Varhaiskasvatus on todettu hyödyttävän eniten lapsia itseään, sillä laadukas varhaiskasvatus vaikuttaa lapsen sosiaalisiin taitoihin, sekä persoonan kehittymiseen. Myös mahdollisiin tuen tarpeisiin voidaan tarttua varhaiskasvatuksessa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. (Pääkirjoitus 2018.)

### **3.5 Laadun arviointi varhaiskasvatuksessa**

Varhaiskasvatuksen laadun tutkimukset ovat rantautuneet Suomeen vasta 1990-luvulla, vaikka arviointi on ollut käytössä Yhdysvalloissa jo 1970-luvulta lähtien. Laadun arviointia toteutetaan monesta eri ajatussuunnasta käsin, joissa olennainen ero on käsitys laadun luonteesta. Toisten mielestä laatua voidaan arvioida vain päiväkodin tavoitteiden pohjalta ja toiset pitävät laatua subjektiivisena kokemuksena. Tavallisesti laatua kuitenkin arvioidaan ulkoisesti ja objektiivisesti. Uusin lähestymistapa laadunarviointiin on inklusioinen, joka huomioi erilaiset käsitykset ja osatekijät arvioinnissa. Tämä tarkoittaa päiväkodin toiminnan ja tavoitteiden huomiointia sekä erilaisten asiantuntijoiden tiedon käyttämistä arvioinnissa. (Hujala & Fonsén 2017, 313–314.) Arviointi itsessään tarkoittaa arvon antamista jollekin asialle. Arvioinnissa myös peilataan toimintaa olemassa oleviin tavoitteisiin. (Vlasov ym. 2018, 27, 31.)

Laadunarvioinnissa olennaista on toimiva laadunarviointijärjestelmä. Järjestelmä sisältää veloitteen, että varhaiskasvatuksen järjestäjän tehtävänä on luoda toimiva laadunhallinta ja arvioinnille otolliset rakenteet. Palvelun järjestäjän tehtävänä on myös osallistua ulkoiseen arviointiin ja huolehtia sekä huoltajien, että lasten osalli-

suudesta arviointiin. (Vlasov ym. 2018, 25.). Laadunhallinta on jatkuvasti meneillään oleva prosessi, johon osallistuu koko varhaiskasvatuksen henkilökunta. Laadunarviointiin on varhaiskasvatuksessa olemassa erilaisia perusteita. Varhaiskasvatus on toimintaa, jota täytyy lakisääteisestikin valvoa ja sen vuoksi viranomaisilla on tarve sekä kontrolloida, että valvoa toimintaa. Tämän lisäksi lasten huoltajat haluavat luonnollisesti tietää, mitä lasten varhaiskasvatus sisältää. Arvioinnin kautta voidaan aina lisätä ymmärrystä työn sisällöstä ja ammatillisuudesta. (Holmlund & Rönnerman 1995, 47–53.)

Laadunarvioinnin tavoitteena on tuottaa tietoa jo toteutuneesta toiminnasta ja tuoda esiin tarkasti ne kohdat, joissa on hyvä tehdä muutoksia pedagogiikkaan ja johtajuuteen. Laadunarviointia voidaan myös pitää varhaiskasvatuksen kehittämisen perustana, sillä sen kautta voidaan saada varhaiskasvatuksen kentällä olevien eri toimijoiden äänet kuuluviin päätöksenteossa. Laadunarviointi toimii myös laadun ylläpidon takeena. (Hujala & Fonsén 2017, 313, 324–325.)

Uuden varhaiskasvatuslain myötä varhaiskasvatuksen ohjaukseen on kiinnitetty enenevässä määrin huomiota ja varhaiskasvatuksen sisältö on suuren tarkastelun kohteena. Varhaiskasvatuslait ja asetukset eivät laita tavoitteita lapsen oppimiselle ja kehittymiselle vaan ohjaavat varhaiskasvatuksen toteuttamista. Tämän vuoksi arviointi kohdistuu henkilöstön toimintaan ja yleisesti varhaiskasvatuksen järjestämistä koskeviin rakenteisiin. (Vlasov ym. 2018, 19, 27.) Varhaiskasvatuslaki (L13.7.2018/540) määrittelee varhaiskasvatuksen laadun varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden tehtäväksi. Laissa sanotaan, että ”varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden tarkoituksena on toteuttaa varhaiskasvatuslaissa olevia tavoitteita ja ohjata varhaiskasvatuksen laadun kehittämistä.” Perusteissa myös määrätään varhaiskasvatuksen tärkeimmistä sisällöistä.

Varhaiskasvatuksen arviointi edellyttää ensin tavoitteiden määrittelemistä ja arvioidavien asioiden ominaisuuksien avaamista. Varhaiskasvatuksen arvioinnissa käytetään systemaattisen arvioinnin mallia, jossa toimintaa arvioidaan säännöllisesti. Arviointi kohdistuu varhaiskasvatuksessa henkilöstön toimintaan, joten tavoitteilla

on keskeinen rooli arvioinnin tulosten kannalta. Kun tavoitteet ovat selvät, niitä kuvaillaan indikaattoreilla, eli laatua kuvaavilla ominaisuuksilla. Indikaattorit ovat konkreettisia arvioinnin mittareita, ja niiden kautta arvioinnin kohde voidaan laittaa arvioitavaan muotoon. Indikaattoreiden tehtävä on myös ohjata varhaiskasvatusta samankaltaisiin toimintatapoihin ja periaatteisiin. Indikaattoreita tarkempia arviointityökaluja ovat kriteerit, jotka sisältävät selviä väittämiä tai kysymyksiä toiminnasta. Kriteerien pohjalta voidaan luoda työkaluja, joilla arviointia toteutetaan, kuten kyselyt ja havainnointi. Näiden pohjalta arvioitavaa asiaa voidaan verrata kriteereihin. (Vlasov ym. 2018, 28–29.) Systemaattisessa laatutyössä käytetään erilaisia harjoituksia ja työkaluja. Työkalut ja mallit tukevat muutosta, jota arvioinnin pohjalta on mahdollista tehdä. Työkalujen ja harjoitusten kautta voidaan ymmärtää paremmin, mitä tehdään ja minkä vuoksi ja mihin toiminta johtaa. (Riddersporre & Erlandsson 2018, 15–16.)

## 4 VARHAISKASVATUKSEN TOIMINTAKULTTUURI

*Toimintakulttuuri.* Varhaiskasvatuksen toimintakulttuuri on Opetushallituksen (2018, 28) julkaiseman Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa määritelty kokonaisuudeksi, johon vaikuttaa ympäristö ja sekä tiedostetut, että tiedostamattomat asiat. Toimintakulttuuri muodostuu muun muassa arvoista, ympäröivästä kulttuurista, tavoista, ilmapiiristä ja päiväkodin rakenteista. Toimintakulttuuri on siis tapa toimia, joka muokkautuu tietynlaiseksi ihmisten kesellä ja kanssakäymisessä. Toimintakulttuuri on asia, johon yhteisön kaikki jäsenet vaikuttavat ja vastaavasti toimintakulttuuri vaikuttaa kaikkiin jäseniin heidän tahdostaan riippumatta. Toimintakulttuurin tehtävä varhaiskasvatuksessa on tukea yhteisöä varhaiskasvatuksen tavoitteiden saavuttamisessa.

Kaikissa yhteisöissä on olemassa oma kulttuuri, joka heijastuu yhteisön jäsenten toimintaan, ajatteluun ja tekoihin. Alasuutari määrittelee kulttuurin elämäntavaksi, jonka yhteisön jäsenet ovat omaksuneet. Engeström puolestaan toteaa, että kulttuuri edustaa yhteisöön muodostunutta tietoa ja osaamista. Kulttuuri omaksutaan ja opitaan sosiaalisissa suhteissa, sekä yhteiskunnan sisällä. (Nummenmaa 2006, 19, 33.)

Parrilan ja Fonsénin (2016, 66–67) mukaan toimintakulttuurin vaikutusta ja olemusta on vaikea ymmärtää, jos työyhteisössä ei pohdita olemassa olevia toimintatapoja ja työkulttuuria. Toimintakulttuuri ei myöskään muodostu koskaan ympäröivästä yhteiskunnasta erillään, vaan voimassa olevat käytännöt, ohjaus ja kasvatukselliset arvot vaikuttavat siihen. Siitä huolimatta toimintakulttuurista työyhteisössä voi muodostua aivan erillinen oma maailma, joka ei vastaa työn tavoitteita. Toimintakulttuuri on kuitenkin asia, jonka ulkopuolinen havaitsee helposti tullessaan päiväkotiin vierailulle. Toimintakulttuuri heijastuu siihen, millä tavalla lapset ja aikuiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään, sekä miten he sitoutuvat omaan päiväkotiyhteisöönsä.

Jokaisessa varhaiskasvatustyksikössä, sekä jokaisella kasvattajalla pitää olla työssä oma arvopohja, sekä käyttöteoria työhön. Tämä tarkoittaa sitä, että kasvattajan toimintaa ohjaa jatkuvasti sisäistetty ymmärrys arvoista, omat kokemukset, sekä teo-

riatieto. Varhaiskasvatustilanne ja varhaiskasvatussuunnitelman perusteet eivät yksistään riitä ohjaamaan kasvattajan työtä arjessa, vaan näiden rinnalle tarvitaan myös tietoa ja ymmärrystä uusimmista kasvatuksesta ja varhaiskasvatukseen liittyvistä tutkimustiedoista. Nämä tiedot ohjaavat myös laadukkaamman varhaiskasvatuksen toteuttamiseen. (Leskisenoja 2019, Vahva teoria synnyttää vahvaa pedagogiikkaa.)

Touhulan asiakaslupaukset ovat muodostuneet Touhulan arvojen eli avoimuuden, hyvinvoinnin, vastuullisuuden ja oppimisen ilon pohjalta. Asiakaslupauksia toteutetaan päiväkotien jokapäiväisessä toiminnassa, joten toimintakulttuuri vaikuttaa niiden sisältöön suuresti. Touhulan toimintatavoissa korostetaan kohtaamista, avoimuutta, vuorovaikutusta ja yhteishenkeä sekä toimintatapoina erityisesti kokopäiväpedagogiikkaa ja pienryhmätoimintaa. (Toimintatapamme 2019.) Kaikki nämä osa-alueet ovat osa päiväkotien toimintakulttuuria. Toimintaperiaatteiden on tärkeä näkyä myös asiakaslupauksien sisällön suunnittelussa ja toteutuksessa.

#### **4.1 Toimintakulttuurin muodostuminen ja muokkaaminen**

Toimintakulttuuri muodostuu yhteisössä puhumalla ja yhteisistä työtavoista sopimalla. Tämän vuoksi toimintakulttuuria voidaan myös muuttaa ja kehittää puheella. (Järvinen & Mikkola 2015, 60–61.) Työyhteisössä muodostuu aina ilmiöitä, joihin toimintakulttuurilla on suuri vaikutus. Puhuminen yhteisössä tuo ilmiöt näkyviksi ja auttavat työntekijöitä oppimaan. Toimiva arki työyhteisön toimintakulttuurissa edellyttää myös yhteisiä sopimuksia, jotka on hyvä myös kirjoittaa muistiin. (Mikkola & Nivalainen 2009, 69, 89.) Työyhteisöön juurtuu usein aikojen kuluessa työtapoja ja käsityksiä, jotka mielletään totutuiksi ja hyviksi havaituiksi toimintatavoiksi. Toimintaa on kuitenkin hyvä pohtia ajoittain arvojen kautta ja kyseenalaistaa totutut toimintatavat, jotta voitaisiin pohtia niiden pedagogisia perusteita. (Parila & Fonsén 2016, 61.) Myös Leskisenoja (2019, Vahva teoria synnyttää vahvaa pedagogiikkaa) toteaa, että monesti aikojen kuluessa päiväkotien toimintakulttuuriin muodostuu paljon osaamista ja kokemustietoa, joka on itsessään arvokasta, mutta myös kyseenalaistettavissa.

Varhaiskasvatuksessa tehdään töitä aina tiimeissä. (Järvinen & Mikkola 2015, 10). Kasvattajatiimillä varhaiskasvatuksessa tarkoitetaan lähes aina yhden lapsiryhmän

kasvattajia. Tiimissä on aina monenlaista asiantuntijuutta, sekä usein työkokemukseltaan ja – iältään eroavia kasvattajia. (Kupila 2017, 306.) Yksilöiden osaaminen muuttuu päiväkodin työyhteisöissä tiimin osaamiseksi ja tämän kautta koko organisaation osaamiseksi. Osaamisen kehittymisen edellytyksenä ovat hyvät vuorovaikutustaidot ja sujuva yhteistyö, sekä yhteinen näkemys toimintatapojen kehittämisestä. Sujuva työskentely vaatii kuitenkin säännöllisiä tiimipalavereita, joiden tarkoitus on ammatillisen keskustelun kautta kehittää ja arvioida toimintaa. Tiimipalavereissa käyty keskustelu ja sopimukset, jäävät kuitenkin merkityksettömiksi, jos ne eivät näy yhteisinä työtapoina arjessa. Tiimin toimivuus edellyttää kaikilta kasvattajilta rohkeutta puuttua epäkohtiin, sekä sitä että kaikilla tiimin jäsenillä on samankaltainen näkemys lapsista ja lapsiryhmän tarpeista. Epäkohtiin puuttuminen on kaikkien työntekijöiden vastuulla, mutta jos tiimi ei löydä ratkaisua, on esimiehen velvollisuus aina puuttua asiaan. Toimivan tiimin perusta on kuitenkin aina hyvä työilmapiiri, joka vaikuttaa myös lapsiin positiivisesti. (Järvinen & Mikkola 2015, 60–66.)

Hyvässä työyhteisössä on työntekijöitä, jotka ovat motivoituneita, ammattitaitoisia ja omasta ammatistaan ylpeitä. Ammattitaitoon vaikuttaa kuitenkin se, että työntekijät ovat valmiita pohtimaan omia työtapojaan kriittisesti, sekä kehittämään päiväkodin arkea toimivammaksi. Kun perustehtävä, rakenteet ja johtajuus ovat kunnossa, muodostuu työilmapiirikin usein automaattisesti hyväksi ja toimintaa kannattelevaksi. Silloin työyhteisössä tehdään oikeita asioita lasten ja perheiden kannalta. (Mikkola & Nivalainen 2009, 7, 71.) Hakkarainen ja kollegat (2002) huomauttavat kuitenkin, että yhteisöllinen toiminta eli luottamus toisen kasvattajan tekemiseen ja toiminnan toimivuuteen heikkenee huomattavasti, jos ryhmän jäsenet vaihtuvat usein. (Kupila 2017, 308.)

Päiväkodeissa toimii eri ammatin omaavia kasvattajia, sekä erilaisen ammatillisen sukupolven kasvattajia. Tämä tarkoittaa sitä, että yhteiskunnassa on eri aikoina arvostettu ja painotettu kasvatuksessa erilaisia asioita. Kasvattajan rooli on vaihdellut perustehtävän ydinsanomana vaihtumisen mukaan aikuislähtöisestä kasvatustavasta lapsilähtöiseen tapaan. Erilaisten sukupolvien kasvatuskäsitteet voivat aiheuttaa jännitteitä ja ristiriitoja päiväkodin toimintakulttuuriin, jos niistä ei puhuta ja jos

työyhteisön johtaja ei tunnista tilannetta. (Parrila & Fonsén 2016, 70–71.) Vaikka lastentarhaopettajat ovat erityisesti vastuussa toiminnan pedagogisesta sisällöstä, kuuluu vastuu lasten kehityksen aktivoimisesta ja oppimisen tukemisesta kaikille tiimin jäsenille. Samanaikaisesti on turvattava lapsen hyvä hoito päivähoiton aikana. Tämä vaatii sitä, että tiimissä löydetään yhteinen näkemys lasten tarpeista ja toimintatavoista, yhteisten kokemusten ja tiedon kautta. Jatkuvaa keskustelua tiimin sisällä tarvitaan, jotta toiminta tiimissä voi kehittyä ja jotta kaikki voivat olla osallisia toiminnan kehittämisessä. (Niss 2018, 89.)

Päiväkodin esimies vastaa viime kädessä siitä, että työyhteisössä on toimivat rakenteet, jotka tukevat päiväkodin perustehtävän toteuttamista. Työntekijöiden vastuulla on kuitenkin se, että yhdessä sovituista säännöistä ja sopimuksista pidetään kiinni ja niiden mukaan myös toimitaan. (Mikkola & Nivalainen 2009, 60.)

#### **4.2 Arvot toimintakulttuurin perustana**

Niin kuin kaikissa työyhteisöissä, myös päiväkodissa yhteisön toiminnan pohjalla on oltava arvot, jotka ohjaavat heitä työssään. Arvot varhaiskasvatuksessa kertovat perustehtävästä, kasvatusnäkemyksestä, työn tavoitteista ja arvioinnista. Perustehtävällä tarkoitetaan sitä, mitä varten työ on ylipäätään olemassa. Käytännössä työntekijälle tämä tarkoittaa sitä, mitä hänet on palkattu työpaikalle tekemään ja minkä vuoksi. Toimintakulttuurin toiminnan kannalta on aina olennaista pohtia sitä, miten yksittäinen työntekijä ymmärtää työyhteisön arvot. Arvoista muodostuu kasvatusnäkemys, jonka pitäisi olla niin selkeä, että jokainen työntekijä kykenee omin sanoin kuvailemaan sen ulkopuolisille. Toiminta ei koskaan saisi muuttua sattumanvaraiseksi, vaan kaikki arjessa tapahtuva toiminta pitäisi pystyä perustelemaan. Tämä vaatii työntekijöiltä ammatillista osaamista, jossa ei ole kyse vain tiedosta, vaan erityisesti tiedostamisesta. Kasvattajan täytyy pitää huolta itsestään, sillä kun hän voi itse hyvin, voi oman osaamisensa antaa lapsille ja työyhteisölle. Jokaisella kasvattajalla onkin vastuu oman ammattitaidon kehittämisessä, sekä sitoutumisessa työyhteisön tavoitteisiin. (Mikkola & Nivalainen 2009, 59, 62, 86.)

Salminen (2017, 168) toteaa lisäksi artikkelissaan Kasvattaja kehityksen ja oppimisen tukijana, että kasvatustyötä päiväkodissa tehdään aina omalla persoonalla ja



työntekijän toimintaan vaikuttavat sekä kasvattajan omat arvot ja uskomukset, että käsitys lapsesta oppijana. Parrila ja Fonsén toteavat (2016, 61) myös, että kasvattajien kasvatuskäsitys rakentuu kasvattajan omista kokemuksista, sekä ammatillisen koulutuksen kautta. Myös ympäröivä kulttuuri ja sen muutokset vaikuttavat kasvatuskäsityksiin ja nämä on hyvä tuoda esille yhteisissä keskusteluissa. Kulttuurin vaikutus omaan toimintaan on jokaisen kasvattajan hyvä tiedostaa, sillä se mitä yhteiskunnassa kulloinkin pidämme oikeina tapoina ja tietoina, vaikuttavat käyttäytymiseemme.

Usein päiväkodin arvoissa korostuu kiireettömyys, turvallisuus, hyvinvointi, oikeudenmukaisuus ja avoimuus, jotka kaikki pohjautuvat velvoittavaan varhaiskasvatussuunnitelmaan 2018 (Mikkola & Nivalainen 2009, 14). Järvinen & Mikkola (2015, 61) toteavat kuitenkin kirjassaan, että toimintakulttuurin kannalta on olennaista se, että käsitteet ja arvot yhteisössä avataan ja konkretisoidaan käytännön työtavoiksi päiväkodin arjessa. Parrila & Fonsén (2016, 62) toteavat lisäksi, että päiväkodin arjessa on hyvä pohtia arvoihin perustuvia toiminnan lähtökohtia eli lasten tuntemista, toiminnan suunnittelun tarkoitusta ja tapaa.

Päiväkodin toimintakulttuurissa on aiemmin näkynyt ajatus siitä, että lapselle pitää päivän aikana tarjota mahdollisimman paljon virikkeitä oppimisen edistämiseksi. Myöhemmin on kuitenkin ymmärretty, että lapsen kehityksen kannalta olennaista on se, että toiminta on monipuolista ja sisällöltään lapsen itsetuntoa ja minuutta vahvistavaa. (Mikkola & Nivalainen 2009, 27.) Lisäksi lasten oppimisen kannalta olennaista on yhteisön turvallisuus ja luottamuksellinen ilmapiiri. Nämä ovat myös yhdenvertaisen oppimisyhteisön tunnusmerkkejä. (Eerola-Pennanen & Turja 2017, 201.)

### **4.3 Toimintakulttuuri vaikuttaa laatuun**

Toimintakulttuuri on suoraan vaikuttamassa varhaiskasvatuksen laatuun. Kaikkien päiväkodin työtapojen on oltava sellaisia, että ne tukevat varhaiskasvatuksen tavoitteiden toteutumista ja varhaiskasvatuksen ympäristö muodostuu lapsen kehitystä ja kasvua tukevaksi. (Opetushallitus 2018, 28.) Varhaiskasvatuksen tärkein laatutekijä

on kuitenkin aina kasvattaja, joka pystyy refleктоimaan omaa toimintaansa ja ymmärtää työnsä merkityksen. (Järvinen & Mikkola 2015, 10). Aikuiset luovat omalla toiminnallaan ja puheellaan päiväkodin ilmapiirin. Tämä on osa toimintakulttuuria ja vaikuttaa siihen, millaisen kuvan lapsi muodostaa kyvyistään ja omasta minuudestaan. (Mikkola & Nivalainen 2009, 21.) Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden 2018 mukaan kokonaisvastuu toiminnan suunnittelusta ja toteuttamisesta päiväkodissa on lastentarhaopettajalla. Uusi varhaiskasvatustilaki (L13.7.2018/540) on määritellyt lastentarhanopettajan nimikkeen varhaiskasvatuksen opettajaksi. Arjen toiminnoissa vastuu kuitenkin jaetaan jokaisen ammattiryhmän erityisosaamisalue huomioiden. Toiminnan keskellä on hyvä muistaa, että kasvattajien keskinäinen, tasa-arvoinen ja toisiaan kunnioittava yhteistyö vaikuttaa koko ryhmän ilmapiiriin. (Salminen 2017, 170.)

Lapsen kehityksen kannalta on olennaista se, miten herkkä kasvattaja on lapsen tarpeille ja millaiset vuorovaikutustaidot hänellä ovat. Sosiaalisesti ja emotionaalisesti taitava kasvattaja luo päiväkodin ympäristöstä turvallisen lapsen kehitystä monipuolisesti tukevan, sekä toimii hyvänä käyttäytymisen roolimallina. (Koivula & Laakso 2017, 122; Vuorisalo & Eerola-Pennanen 2017, 248.)

Schein (1987, 31–36) on muodostanut organisaatiokulttuurista teorian, jonka mukaan kulttuuri rakentuu kolmelle eri tasolle. Kulttuurin ylin taso muodostuu ihmisen rakentamista fyysisistä ja sosiaalisista ympäristöstä eli näkyvästä toiminnasta, joista Schein käyttää nimeä ihmistyön aikaansaannokset. Toinen kulttuurin taso muodostuu arvoista, jotka ryhmä on omaksunut ja joita pidetään toiminnan kannalta hyvänä. Kolmas ja viimeinen taso muodostuu perusoletuksista, joita pidetään usein organisaatiossa itsestäänselvyyksinä

Organisaatiokulttuurin tasot kuvataan usein kolmion muotoon, jossa pohjan muodostavat perusolettamukset ja huipulla on näkyvä toiminta. Näkyvällä toiminnalla tarkoitetaan päiväkodin fyysisistä ympäristöä, tiloja ja tarvikkeita, sekä rakenteita, tapoja ja käyttäytymistä. Arvoilla tarkoitetaan usein asioita, joita yhteisössä kerrotaan tekevän ja pitävän tärkeinä. Perusolettamukset puolestaan tarkoittavat yhteisössä vallitsevia asenteita ja kasvattajien uskomuksia. Toimintakulttuurin kannalta

huomionarvoista on se, että toimintaan vaikuttaa ja sitä muokkaa huomattavasti enemmän pohjimmaiset perusolettamukset, kuin näkyvä toiminta tai yhteisön jaetut arvot. Pohjimmaiset perusolettamukset, eli kasvattajien uskomukset ja asenteet vaikuttavat päiväkodin käytäntöihin arjessa ja nämä puolestaan ratkaisevat arvojen toteutumisen arjen käytännöissä. (Parrila & Fonsén 2016, 68–69.)

Leskisenoja (2019, Varhaiskasvatus pedagogisena toimintana) toteaa että, laadukkaan pedagogisen toiminnan taustalla on kasvattajien yhteinen näkemys siitä, miten lasten hyvinvointia ja oppimista voidaan edistää parhaiten. Lisäksi kasvattajilla on yhteinen näkemys siitä, miten omassa yksikössä varhaiskasvatusta toteutetaan ja nämä kaikki vaativat arvojen ja tavoitteiden avaamista ja konkretisoimista arkeen. Jotta paras mahdollinen arki lapsille voisi toteutua, varhaiskasvatukseen tarvitaan kuitenkin osaamisen lisäksi riittävä määrä henkilökuntaa. Jos pätevä henkilökunta jää vajavaiseksi toistuvasti päiväkodista, jäävät varhaiskasvatussuunnitelman hyvät tavoitteet kaukaisiksi ja arjesta voi tulla pahimmillaan selviytymistaistelua. Päiväkotien resurssipula tuo ristiriitaista viestiä julkiseen keskusteluun, jossa varhaiskasvatusta ja siellä tehtävää työtä yleisesti arvostetaan korkealle.

#### **4.4 Toimintakulttuurin kehittämisen periaatteet**

Toimintakulttuuri on muuttuva käsite ja sen vuoksi sitä täytyy myös jatkuvasti kehittää ja arvioida. Toimintaa voidaan kuitenkin kehittää vain, jos kasvattajat ymmärtävät oman työnsä vaikutuksen ja taustat sekä pystyvät kriittisesti arvioimaan niitä. Toimintakulttuurin vaikutusten pohtiminen, ja ei toivottujen asioiden tunnistaminen sekä korjaaminen ovat edellytys toimintakulttuurin kehittämiseksi. Kehittämisessä tärkeintä on löytää kaikkia kunnioittava työtapa, jossa tehdään ratkaisuja lapsen etu edellä. Varhaiskasvatuksessa johtajan tehtävänä on tukea työyhteisön toimintakulttuurin kehittymistä, sekä vastata toiminnan näkyväksi tekemisestä. Toimintakulttuurin muokkaamiseen ja arviointiin on otettava mukaan myös lapset ja huoltajat. (Opetushallitus 2018, 29.)

Varhaiskasvatuksen toimintakulttuuria kehitetään viiden yhteisöä tukevien periaatteiden mukaan, joita ovat oppiva yhteisö, leikkiin ja vuorovaikutukseen kannustava

yhteisö, osallisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo, kulttuurien moninaisuus sekä hyvinvointi, turvallisuus ja kestävä elämäntapa. Oppivan yhteisön tehtävä on kannustaa ja innostaa oppimaan, sekä luomaan ilmapiiri, jossa jokaisella yhteisön jäsenellä on lupa kokeilla uusia asioita virheitä pelkäämättä. (Opetushallitus 2018, 29.)

Leikin merkityksen tunnistaminen lapsen hyvinvoinnille on leikkiin kannustavan toimintakulttuurin ydinajatus. Toimintakulttuurissa huomataan leikkiä rajoittavia tekijöitä ja luodaan ympäristö, sekä ilmapiiri lasten leikkiä mahdollisimman paljon tukevaksi. Osallisuutta toimintakulttuurissa voidaan tukea vain silloin, jos yhteisön kasvattajat tiedostavat omat toimintatapansa vaikutukset sekä rakenteiden merkityksen osallisuuden edistämiseksi. Osallisuutta edistävässä toimintakulttuurissa kaikkien aloitteita arvostetaan, ja kaikki yhteisön jäsenet osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja arviointiin. (Opetushallitus 2018, 30.)

Kulttuurien moninaisuutta voidaan toimintakulttuurissa edistää keskustelemalla erilaisista ajattelu- ja toimintatavoista ja tukemalla lasten kulttuureja, sekä kielen kehitystä monipuolisesti. Olennaista on se, että kasvattajilla on myönteinen asenne, sekä tietoa ja taitoja kaikkia kulttuureja kohtaan. Päiväkodin perustyöhön kuuluvat toimintatavat, jotka edistävät lasten terveyttä, turvallisuutta ja liikkumista. Toimintakulttuuria rakennettaessa on kuitenkin hyvä huomioida päivän rakenne, jotta se tukisi lapsen kehitystä monipuolisesti. Lasten turvallisuus ja hyvinvointi on kuitenkin kaiken toiminnan lähtökohta. (Opetushallitus 2018, 31–32.)

Toimintakulttuurin kehittämisessä painopiste on aina pedagogiikan kehittämisessä ja toiminnan johtamisessa. Päiväkodin johtajan tehtävä on muodostaa rakenteita, jotka auttavat kehittämään toimintakulttuuria. Hyvässä toimintakulttuurissa sallitaan erehdykset ja kannustetaan oppimaan ja kokeilemaan uutta. (Opetushallitus 2018, 28–29.) Parrila ja Fonsén (2016, 67) huomauttavat myös, että toimintakulttuuri voi myös olla estämästä uusien asioiden oppimista ja omaksumista. Toimintakulttuurin näkyväksi tekeminen on arvioinnin ja kehittämisen kannalta välttämätöntä.

## 5 PEDAGOGIIKKA VARHAISKASVATUKSESSA

*Pedagogiikka.* Karikosken & Tiilikan (2017, 85) mukaan varhaiskasvatussuunnitelman perusteet sekä varhaiskasvatustieteellinen laki korostavat varhaiskasvatuksen pedagogiikan painottamista sekä pedagogista merkitystä. Pedagogiikalla tarkoitetaan monitieteiseen, erityisesti varhaiskasvatus- ja kasvatustieteelliseen tietoon perustuvaa, ammatillisesti johdettua sekä ammattihenkilöstön toteuttamaa tavoitteellista ja suunnitelmallista toimintaa lasten hyvinvoinnin ja oppimisen toteutumiseksi. Pedagogiikka perustuu määriteltyyn arvoperustaan, käsitykseen lapsesta, lapsuudesta sekä oppimisesta varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa. (Opetushallitus 2018, 22.)

Pedagogiikassa keskeisiä asioita ovat lapsilähtöisyys, osallisuus sekä pienryhmätoiminta (Parrila & Fonsén 2016, Pedagogisen johtamisen prosessi). Varhaiskasvatuksen pedagogiikka on käytännön toimintaa, joka todentuu sekä lasten ja aikuisten välisessä vuorovaikutuksessa, että arjen kulttuurisissa käytännöissä. Siksi pedagogiikka on yksittäisten opettajien työhön sekä laajemmin päiväkodin kasvatusyhteisöön ja sen toimintakulttuuriin liittyvä asia. (Karila 2017, 10.) Pedagogiikka näkyy kasvatuksen, opetuksen ja hoidon kokonaisuudessa sekä varhaiskasvatuksen toimintakulttuurissa ja oppimisympäristöissä (Opetushallitus 2018, 22).

Erilaiset kasvun seurantalomakkeet, suunnitelmat ja niiden ohjeistukset tuottavat tietynlaista varhaiskasvatuksen pedagogiikkaa sekä lapsen kehityksen ja toiminnan arviointia (Ylitapio-Mäntylä 2017, 279). Pienten lasten kasvatusta ja opetusta on nousut yhteiskunnallisesti keskeiseksi kehittämiskohteeksi maailmanlaajuisesti vasta viime vuosikymmeninä, vaikka varhaiskasvatus on ollut historiallisesti pitkään pedagogisen ideoinnin kohteena, ja monenlaista käytännön toimintaa on ollut jo toistasataa vuotta. Erityisesti tähän on vaikuttanut huomio varhaiskasvatuksesta osana elinikäistä oppimista. (Eerola-Pennanen ym. 2017, 32.) Opetushallitus (2018, 22–23) määrittää varhaiskasvatuksen toteutuvan lasten, henkilöstön ja ympäristön vuorovaikutuksessa, jossa kasvatusta, opetusta ja hoitoa muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden. Varhaiskasvatuksen eri toimintamuodoissa, sekä eri-ikäisten lasten toiminnassa painottuvat eri tavoin kasvatusta, opetusta ja hoitoa.

Kasvatuksen myötä kulttuuriset tavat, arvot ja normit muovautuvat, välittyvät sekä uudistuvat. Lapsia ohjataan kasvatuksen avulla arvioimaan kriittisesti vallitsevia ajattelu- ja toimintatapoja, muodostamaan omia mielipiteitään sekä toimimaan eettisesti kestäväällä tavalla. Ohjataan lasten yksilöllisen identiteetin muotoutumista tietoisesti niin, että lapset oppivat havaitsemaan oman toimintansa vaikutukset toisiin ihmisiin ja ympäristöönsä. Tavoite on siirtää tärkeinä pidettyjä arvoja ja traditioita sekä kulttuuriperintöä seuraavalle sukupolvelle. Lasten kehitystä tuetaan niin, että lapset oppivat käyttämään osaamistaan sekä toimimaan myös toisten hyväksi. (Opetushallitus 2018, 23.)

Opetushallituksen (2018, 23) asettaman Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaan opetuksen tarkoitus on auttaa lapsia luomaan merkityksiä toisista ihmisistä, itsestään ja ympäröivästä maailmasta sekä edistää lasten oppimista. Lapsia motivoidaan ja innostetaan opettelemaan uusia asioita sekä ohjataan käyttämään erilaisia oppimisen tapoja varhaiskasvatuksessa. Lasten mielenkiinnon kohteet, kehittyvät taidot, vahvuudet sekä yksilölliset tuen tarpeet otetaan huomioon opetuksessa. Opetus tukee ja opetuksessa hyödynnetään lasten luontaista tutkimisen halua sekä uteliaisuutta. Lisäksi laaja-alaiselle osaamiselle, pedagogiselle toiminnalle sekä oppimisympäristöille asetetut tavoitteet ovat opetuksen perustana.

Hoito on tunnepohjaista välittämistä ja fyysisistä perustarpeista huolehtimista. Varhaiskasvatuksen hoitotilanteet ovat aina samanaikaisesti kasvatus- ja opetustilanteita, joissa opitaan muun muassa itsestä huolehtimisen taitoja, vuorovaikutustaitoja, omaksutaan hyviä tottumuksia sekä ajanhallintaa. Tavoitteena on, että lapsi tuntee itsensä ymmärretyksi sekä arvostetuksi ja kokee olevansa yhteydessä toisiin ihmisiin. Kunnioittava ja vastavuoroinen vuorovaikutussuhde sekä läheisyys ja myönteinen kosketus muodostavat perustan hyvälle huolenpidolle ja hoidolle. Päivittäin toistuvat tilanteet kuten pukeminen ja riisuminen, ruokailu, lepo ja hygieniasta huolehtiminen, ovat lapsen päivässä keskeinen osa. (Opetushallitus 2018, 23.)

## 5.1 Toimijuus ja osallisuus varhaiskasvatuksessa

Turja & Vuorisalo (2017, 42, 44–45) kertovat artikkelissaan, että toimijuudella viiattavan usein yksilön itsenäisyyteen, valmiuksiin ja aktiivisuuteen osallistua sosiaalisissa yhteisöissä. Toimijuudella ja osallisuudella on läheinen suhde. Toimijuus nostaa esiin lasten arjen tässä ja nyt: miten lapset toimivat, mitä lapset tekevät sekä mitä siitä seuraa. Osallisuuteen liittyvä toimijuus puolestaan kuvaa lapsilla olevia mahdollisuuksia ja kykyjä sekä tilaisuuksia ottaa osaa ja vaikuttaa päätöksentekoon. Näitä kahta käsitettä yhdistää kiinnostus siihen, miten lasten on mahdollista toimia heitä ympäröivissä kulttuurisissa, fyysisissä ja sosiaalisissa toimintaympäristöissä, joista yhden keskeisimmistä muodostaa varhaiskasvatus. Hierarkkisuutta voidaan nähdä käsitteiden keskinäisissä suhteissa siten, että osallisuus oikeastaan on pedagoginen vastaus kysymykseen, miten lasten toimijuus toteutuu, erityisesti sosiaalisissa vuorovaikutussuhteissa. Tarvitaan ajatus toimijuudesta, jotta osallisuus voi toteutua.

Osallisuus on toimijuutta, joka erityisesti toteutuu sosiaalisissa vuorovaikutussuhteissa ja edellyttää tilanteessa olevien kesken vastavuoroisuutta. Osallisuus ei ole vain osallistumista ja mukanaoloa valmiiksi järjestettyyn toimintaan. Siihen sisältyy kaikkien osapuolten niin aikuisten kuin lasten mahdollisuus vaikuttaa aidosti yhteiseen ja omaan toimintaan ja yhdessäoloon, mikä edellyttää muiden kuuntelemista sekä kuulluksi tulemistä. Lasten kuuleminen mahdollistaa sellaisen pedagogisen toiminnan, jossa huomioidaan lasten ajattelu sekä yksilölliset lähtökohdat. Lasten ja aikuisten näkökulmat voivat yllättävästi poiketa toisistaan, mikä haastaa kasvattajia kyseenalaistamaan ja refleктоimaan omaa ajattelua ja toimii näin pontimena ammatilliselle kehittymiselle. Osallisuuteen kuuluu kuulluksi tulemisen lisäksi myös lasten osallisuus päätöksentekoon eli lasten tulisi saada osallistua tietynlaisen prosessin jokaiseen vaiheeseen toimintatarpeen arvioinnista ja alkuideoinnista ratkaisuvaihtoehtojen punnitsemiseen, toiminnan suunnitteluun, päätöksentekoon, suunnitelmien toimeenpanoon sekä toiminnan arviointiin. (Turja & Vuorisalo 2017, 46.)

## 5.2 Pedagoginen toiminta varhaiskasvatuksessa

Kokonaisvaltaisuus kuvaa varhaiskasvatuksen pedagogista toimintaa sekä sen toteuttamista. Lasten oppimisen sekä hyvinvoinnin ja laaja-alaisen osaamisen edistäminen on varhaiskasvatuksen pedagogisen toiminnan tavoitteena. Lasten ja henkilöstön välisessä vuorovaikutuksessa ja heidän yhteisissä toiminnoissaan toteutuu pedagoginen toiminta. Monipuolisista oppimisen alueista huolehtiminen, suunnitelmallinen dokumentointi, arviointi sekä kehittäminen ovat edellytyksenä laadukkaalle pedagogiselle toiminnalle (Opetushallitus 2018, 36–37; Ruokonen 2017, 122).

Salminen & Poikonen (2017, 56–57) ovat sitä mieltä, että opetussuunnitelma toimii pedagogisina reunaehtoina ja suuntaviivoina tuottaen yhteisesti jaettua käsitystä toiminnan sisällöistä ja tavoitteista, joiden avulla henkilöstö voi terävöittää pedagogista toimintaansa ja vastata lasten erilaisiin tarpeisiin. Tällä tavoin jäsennettynä opetussuunnitelma viittaa siis metodeihin sekä sisältöihin, prosesseihin ja pedagogiikkaan, joilla tuetaan lasten oppimista sekä kehitystä varhaiskasvatusympäristössä. Opetussuunnitelman tavoitteena on niin tasoittaa varhaiskasvatusyksiköiden välisiä eroja, kuin noudattaa tietynlaisia reunaehtoja varhaiskasvatuksen toteuttamisessa eri puolilla maata.

Varhaiskasvatuksen käsikirjassa Turjan (2017, 40, 53) mukaan pedagogisten sisältöjen ja teemallisten kokonaisuuksien tulisi rakentua, mahdollistaen lasten aloitteellisuutta ja tiedon rakentumista aikaisemmin opitun perustalle sekä lähtevän lasten kiinnostuksen kohteista ja aiemmista kokemuksista. Yhteiskunnallisia arvojamme, sekä sopimuksiamme noudattaa lasten osallisuutta mahdollistava pedagogiikka. Varhaiskasvatuslaissa (L13.7.2018/540) 20 §:ä määritetään, että varhaiskasvatusta suunniteltaessa, toteuttaessa sekä arvioitaessa on otettava huomioon ja selvitettävä lapsen ikänsä sekä kehityksensä edellyttämällä tavalla lapsen toivomukset ja mielipide. Leskisenoja (2019, Varhaiskasvatus pedagogisena toimintana) on samaa mieltä siitä, että varhaiskasvatuksen toiminnan tulee olla lapsilähtöistä. Toiminnan suunnittelua sekä toteutusta tulee ohjata lasten tunteet, näkemykset, tarpeet, taidot,



tiedot sekä mielenkiinnon kohteet. Kuitenkin kaiken varhaiskasvatustoiminnan tulee olla pedagogisesti perusteltua niin, että toiminnan tavoitteet muodostuvat lapsen edusta ja tarpeista.

Lapsen päivittäistä kehitystä, kasvua sekä oppimista voidaan tukea ohjatun toiminnan avulla. Kasvatustilanteissa lasten ohjaaminen on lapsen kehityksen tukemista. Ohjaamisen tavoitteena on, että lapsi oppii omatoimisesti ja itsenäisesti suoriutumaan kehitystasonsa ja ikänsä mukaisesti eri asioista. Luodaan lapselle tilaisuuksia niin yrittämiseen kuin erehtymiseenkin. Lapsen tulee kuitenkin tuntee tulleensa hyväksytyksi sellaisena kuin hän on. (Järvinen, Laine & Hellman-Suominen 2009, 172.) Myönteisen itsetunnon ja minäkuvan kehittymisen kannalta on tärkeää, että lapsella on mahdollisuus osoittaa monella eri tavalla osaamistaan. Muutoin lapsen taidot eivät tule esille ollenkaan, tai kasvattajan käsitys voi jäädä yksipuoliseksi lapsen taidoista. Lapset tuovat osaamisensa esille erilaisin tavoin sekä erilaisissa tilanteissa. Kasvattajatiimin järjestämät monipuoliset toimintamahdollisuudet sekä kaikessa toiminnassa lapsen osaamisen havainnoiminen varmistavat, että taidot tulevat esille. (Gyekye & Nikkilä 2013, 27.)

Pedagogisesta toiminnasta on muodostunut pitkälti monissa päiväkodeissa kahtia jakautunutta, joka kuvastaa lapsilähtöisen toiminnan pintapuolista toteuttamista. Fröbeliläiseen tapaan lapset saavat vapaan leikin maailmassa toimia itseohjautuvasti. Monesti aikuiset eivät pidä tärkeänä osallistua lasten leikkeihin, vaikka lapset sitä voisivat haluta ja tarvitakin. (Turja 2017, 41.) Varhaiskasvatuksessa kasvattajien tulee tiedostaa tutkimisen, leikkimisen, liikkumisen sekä taiteellisen ilmaisemisen ja kokemisen tavoitteet omassa pedagogiikassaan (Gyekye & Nikkilä 2013, 20).

Arvoperusta, oppimiskäsitys, toimintakulttuuri, monipuoliset oppimisympäristöt, yhteistyö sekä työtavat luovat perustan tavoitteelliselle toiminnalle (Opetushallitus 2018, 37). Vaikka toimintaa ohjaavat arvot olisi määritelty ennalta, edellyttää pedagogiikka kasvattajilta jatkuvaa päivitystä, omien tavoitteidensa uudelleenmäärittelyä sekä tilannekatsauksia (Rutanen 2013, 111).

### 5.3 Pedagogisen toiminnan suunnittelu

Pedagogisen toiminnan sekä oppimisympäristön suunnittelussa tarvitaan eri näkökulmista nousevaa tietoa. Pedagogiikan suunnittelun perustana ovat yleinen teoreettinen oppimista ja kehitystä koskeva tieto, oppimisen alueita ja laaja-alaisen osaamisen tavoitteita koskeva tieto, eheyttävät kokonaisuudet sekä kunkin lapsen yksilöllisen kehityksen ja oppimisen jatkumoa koskeva arviointitieto. Yleinen teoreettinen oppimista ja kehitystä koskeva tieto ohjaa toiminnan yleisten linjojen suunnittelua eri ikä- ja kehitysvaiheissa sekä opettajan pedagogista toimintaa ja ajattelutapaa. (Heikka, Hujala, Turja & Fonsén 2017, 62.)

Yksi toiminnan suunnittelun lähtökohdista ovat oppimisen alueet, joita ovat kielten rikas maailma, ilmaisun monet muodot, minä ja meidän yhteisömme, tutkin ja toimin ympäristössäni sekä kasvan, liikun ja kehityn. Toiminnan suunnittelua ohjaavat myös osaltaan laaja-alaisen osaamisen tavoitteet, joita ovat ajattelu ja oppiminen, kulttuurinen osaaminen, vuorovaikutus ja ilmaisu, itsestä huolehtiminen ja arjen taidot, monilukutaito ja tieto- ja viestintäteknologinen osaaminen sekä osallistuminen ja vaikuttaminen. (Opetushallitus 2018, 36–37, 40.) Paikalliset varhaiskasvatussuunnitelmat sekä valtakunnalliset perusteasiakirjat edustavat oppimisen alueita ja laaja-alaisen osaamisen tavoitteita koskevaa tietoa. Valtakunnallisten perusteasiakirjojen, paikallisten varhaiskasvatussuunnitelmien sekä yksikköjen mahdollisten suunnitelmien pohjalta muodostetaan runko jokaisen lapsiryhmän pedagogiselle suunnitelmalle. Suunnittelussa pyritään yhä konkreettisempiin ja tarkempiin kuvauksiin tavoitteista, sisällöistä sekä keinoista edettäessä valtakunnallisesta suunnitelmasta kohti paikallista ja ryhmätasoa. (Heikka ym. 2017, 62.)

Lapsille pyritään rakentamaan kokonaisvaltaisia, eri sisältöjä eheyttäviä teemallisia kokonaisuuksia myös ryhmän lasten omaa ääntä kuullen siten, että pedagoginen toiminta näyttäytyy merkityksellisenä lapsille. Jokaisen lapsen yksilöllisen kehityksen ja oppimisen jatkumoa koskeva arviointitieto sekä yleisen tason suunnitelmätieto yhdistetään toisiinsa lapsiryhmän pedagogiikan suunnittelussa. (Heikka ym. 2017, 62.)

Järvinen ym. (2009, 125) ovat kirjoittaneet suunnitelmallisen varhaiskasvatustyön perustan olevan lapsen henkilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma. Opetushallitus (2018, 37) määrittelee varhaiskasvatussuunnitelmien perusteissa lasten varhaiskasvatussuunnitelmien lisäksi, paikallisen varhaiskasvatussuunnitelman olevan lähtökohtana lapsiryhmän toiminnan suunnittelussa. Salmisen & Poikosen (2017, 64) mielestä lapsen varhaiskasvatussuunnitelman avulla taataan, että lapsen oikeus saada tavoitteellista ja suunnitelmallista opetusta, kasvatusta ja hoitoa toteutuu, osallistui lapsi varhaiskasvatukseen sitten missä osassa tahansa maata.

Toiminnan suunnittelun lähtökohtana ovat myös lasten mielenkiinnon kohteet ja tarpeet sekä heidän kasvuympäristöönsä liittyvät merkitykselliset asiat (Opetushallitus 2018, 37). Toiminnan suunnittelussa tulisi huomioida lapsen kasvun ja kehityksen koko ympäristö ja vuorovaikutus, lasten vahvuudet ja tuen tarpeet, pienryhmien ja koko ryhmän toiminta, ryhmädynamiikkaan liittyvät tekijät sekä kasvattajien oma toiminta (Koivunen & Lehtinen 2015, 97). On erittäin tärkeää tunnistaa ja tiedostaa lasten yksilölliset tarpeet toimintaa suunniteltaessa, jotta toiminta olisi kaikille lapsille mielekästä (Ahonen 2017, 173).

Koivunen & Lehtinen (2015, 97) kirjoittavat toiminnan suunnittelun perustuvan tulokinnan, analysoinnin, havainnoinnin sekä dokumentoinnin avulla saatuihin tuloksiin, joiden pohjalta asetetaan tavoitteet. Lasten tulee saada osallistua suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin kokonaisuuteen, josta puhutaan lyhyesti opetussuunnitelmaa ohjaavissa asiakirjoissa. Aikuisille lienee helpompaa olla tarjoamatta lapsille mahdollisuuksia osallistua koko ideointi-, suunnittelu-, päätöksenteko-, valmistelu-, toteutus- ja arviointiprosessiin, kuin ottaa lapsilta vastaan ryhmän toimintaa koskevia ideoita sekä muokata ne itse toiminnaksi. (Turja 2017, 48–49.) Lasten yhdenvertaisten osallisuuden mahdollisuuksien turvaamiseksi on hyvin tärkeää, että kasvattajat ottavat tietoisesti lapset jo etukäteen mukaan toiminnan pitkäjänteiseen suunnitteluun sekä huolehtivat, että jokaisella lapsella on mahdollisuus vaikuttaa sekä tulla kuulluksi hänelle sopivilla tavoilla. On tärkeää myös suunnitella toiminnan tavoitteet lapsikohtaisesti. Toiminnan tavoitteiden lapsikohtainen suunnittelu kumpuaa aina lapsen sekä hänen tarpeidensa tuntemisesta. Lasten osallistuminen toiminnan suunnitteluun on tärkeää ja lapsen motivaatiota ruokkivaa. (Ahonen

2017, 176–177; Turja & Vuorisalo 2017, 53.) Lasten ja henkilöstön yhdessä ideoima, lasten omaehtoinen sekä henkilöstön johdolla suunniteltu toiminta täydentävät toisiaan (Opetushallitus 2018, 36). Toiminnan toteuttamisessa painottuvat lapsen yksilölliset ominaisuudet huomioiva vuorovaikutus sekä ryhmän kasvattajien sitoutuneisuus yhteisiin sopimuksiin (Koivunen & Lehtinen 2015, 97–98).

Toiminnan suunnittelussa tulee aina huomioida myös varautuminen muutoksiin. Toimintasuunnitelman toteuttaminen käytännössä osoittaa vasta sen, onko suunnitelma ollut toimiva ja hyvä kaikille lapsille. Työskentely lasten kanssa vaatii aina hetkessä elämistä. (Ahonen 2017, 180.) Leikkipedagogiikan sekä ohjatun toiminnan lisäksi on Järvisen & Mikkolan (2015, 52) mukaan organisoitava, suunniteltava ja ohjattava siirtymätilanteiden, ruokailujen, lepo hetken ja ulkoilun pedagogiikkaa. Päivärytmin on oltava ennakoitava ja säännöllinen, mutta myös samalla muuttuviin tilanteisiin reagoiva ja joustava, sillä jokainen päivä on erilainen. Keskeinen osa pedagogiikkaa on suunnitella päivittäiset toiminnot sujuviksi ja lapsen kehitystä ja kasvua tukeviksi, koska lapsen sosiaalinen asema on aina aikuisten vastuulla.

Raittilan (2013, 71–72, 75, 94.) mukaan varhaiskasvatuksen pedagoginen toimintaympäristö rakentuu jatkuvasti arjen käytännöissä. Se ei ole pelkkä neutraali tila. Varhaiskasvatuksen pedagoginen toimintaympäristö on tiedostamatta sekä tietoisesti tietynlaiseksi rakennettu sekä rakentunut paikka. Päiväkodin pedagogisen toimintaympäristön rakentumisessa on lapsilla tärkeä asema. Vaikka leikkialuepedagogiikka, parityöskentely sekä pienryhmätoiminta voidaan organisoida monella tavalla, on johtoajatuksena tietynlaisten sovittujen periaatteiden mukaan pedagogisen toimintaympäristön rakenteistaminen. Näin ollen leikkialuepedagogiikka, parityöskentely ja pienryhmätoiminta kuvaavat niitä yleisimpiä ideologisia ja kulttuurisia periaatteita, jotka on otettu käyttöön varhaiskasvatuksen pedagogisen toimintaympäristön järjestämisessä.

Oppimisympäristöjen suunnitteluun ja rakentamiseen, johtajuuteen sekä pedagogisen toiminnan huolelliseen suunnitteluun tulisi kiinnittää enemmän huomiota (Kronqvist 2017, 28). Varhaiskasvatuksessa pedagogiikan suunnittelu on jatkuva

prosessi, jossa itse suunnitelma sekä sen perustana oleva tieto muuttuvat ja rakentuvat toimijoiden ja sosiokulttuurisen kontekstin vuorovaikutuksessa (Heikka ym. 2017, 63).

#### **5.4 Pedagoginen dokumentointi**

Opetushallituksen (2018, 37) määrittämän Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaan varhaiskasvatuksen suunnittelun, toteuttamisen, arvioimisen sekä kehittämisen keskeinen työmenetelmä on pedagoginen dokumentointi. Se mahdollistaa lasten sekä huoltajien osallistumisen toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen sekä arviointiin. Rintakorpi (2017, 27) kirjoittaa artikkelissaan pedagogisen dokumentoinnin vaativan ajankäytön, suunnittelua, ammattiroolien ja toimintarakenteiden kriittistä tarkastelua sekä kehittämistä.

Pedagoginen dokumentointi on jatkuva prosessi, jossa dokumentit, havainnot sekä niiden vuorovaikutuksellinen tulkinta muodostavat ymmärrystä pedagogisesta toiminnasta (Opetushallitus 2018, 37). Pedagoginen dokumentointi on myös vuorovaikutteinen prosessi, jossa dokumenttien tulkitseminen lasten, vanhempien ja henkilöstön kanssa rakentaa henkilökohtaisia ja yhteisöllisiä merkityksiä sekä tuottaa uutta ymmärrystä. Pedagoginen dokumentointi on sekä toimintaa yhdessä lasten kanssa, että toiminnan muokkaamista, suuntaamista ja kehittämistä sen perusteella, mitä pedagogisen dokumentoinnin prosessi herättää tai avaa. (Rintakorpi 2017, 27.)

Suunnitelmallisen dokumentoinnin tavoitteena on, että henkilöstö oppii ymmärtämään lasten välisiä suhteita, tuntemaan yksittäistä lasta sekä ryhmän lasten ja henkilöstön välisen vuorovaikutuksen luonnetta. Lapsilähtöisen varhaiskasvatuksen toteuttaminen on pedagogisen dokumentoinnin tarkoituksena. Dokumentoinnin avulla saatuja tietoja sekä ymmärrystä hyödynnetään esimerkiksi oppimisympäristöjen, työtapojen, toiminnan tavoitteiden, sisältöjen ja menetelmien jatkuvassa muokkaamisessa lasten tarpeita ja kiinnostusta vastaavaksi. Myös lasten kehityksen ja oppimisen tuen tarpeiden arvioinnissa tarvitaan suunnitelmallista pedagogista dokumentointia. (Opetushallitus 2018, 37.)

Pedagoginen dokumentointi tuottaa tietoa lasten kehityksestä, elämästä, ajattelusta, kiinnostuksen kohteista, tarpeista ja oppimisesta sekä lapsiryhmän toiminnasta monipuolisella ja konkreettisella tavalla (Opetushallitus 2018, 37). Dokumentoinnilla on yleisesti tarkoitettu lapsen kehityksen, toiminnan sekä oppimisen näkyväksi tekemistä ja tallentamista esimerkiksi lapsen omien piirrosten, valokuvaamisen sekä aikuisen tekemien muistiinpanojen avulla. (Rintakorpi & Vihmari-Henttonen 2017, 10.) Pedagogisen dokumentoinnin kautta tulevat näkyväksi lasten jo saavuttamat taidot ja tiedot, tarpeet sekä kiinnostuksen kohteet ja ovat lisäksi toiminnan suunnittelun perusta (Opetushallitus 2018, 37).

Lapselle tehtävä henkilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma muodostaa pedagogisen dokumentoinnin rungon. Ollakseen osa pedagogisen dokumentoinnin prosessia lapsen varhaiskasvatussuunnitelman sisältämien asioiden täytyy myös siirtyä käytäntöön, kehittyä lapsen kasvun, osaamisen ja ympäristön muuttumisen myötä sekä muokata tavoitteita ja toimintatapoja. (Rintakorpi 2017, 28.) Opetushallitus (2018, 37) on uudessa Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa määrittänyt lapsen varhaiskasvatussuunnitelman olevan osa pedagogisen dokumentoinnin prosessia.

Tiimin pedagogisen toiminnan ja suunnittelun tukena voidaan käyttää varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin pohjautuvaa ryhmäkohtaista varhaiskasvatussuunnitelmaa. Ryhmäkohtainen varhaiskasvatussuunnitelma on valtakunnallisen ja paikallisen varhaiskasvatussuunnitelman sekä lasten henkilökohtaisen varhaiskasvatussuunnitelmien ohelle laadittu työväline. Ryhmävasu on kasvattajien toimintasuunnitelma, joka kertoo tarkasti, miten toiminta ryhmässä on kokonaisuudessaan rakennettu ja miten toiminta vastaa lasten tarpeita. Lisäksi ryhmävasu on lupaus vanhemmille siitä, millaista toimintaa ryhmässä toteutetaan. Ryhmävasu ohjaa henkilöstöä pedagogisen toiminnan arviointiin ja kehittämiseen sekä yhteisten toimintamallien ja kasvatuskäytännöiden löytämiseen. (Leskisenoja 2019, Varhaiskasvatustieteiden tutkimuskeskus pedagogisena toimintana.)

## 5.5 Pedagogisen toiminnan arviointi ja kehittäminen

Opetushallituksen (2018, 61) mukaan pedagogisen toiminnan arvioinnin tarkoitus on lasten oppimisen ja kehityksen edellytysten parantaminen sekä varhaiskasvatuksen kehittäminen. Lasten varhaiskasvatussuunnitelman sekä paikallisen varhaiskasvatussuunnitelman toteutumisen seuranta, kehittäminen ja säännöllinen arviointi ovat osa tätä tehtävää. Varhaiskasvatuksen toimintaa arvioidaan ja kehitetään kansallisen tason sekä yksilö-, yksikkö- ja järjestäjätason näkökulmista.

Pedagogista toimintaa arvioidaan varhaiskasvatuksessa pääasiassa itsearvioinnin kautta. Itsearviointi on yksi arvioinnin muoto, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa erityisesti oman yksikön käyttöön. Itsearviointi varhaiskasvatuksessa edellyttää työntekijöiltä kykyä pohtia omaa toimintaa ja peilata sitä tavoitteisiin. Lisäksi työntekijän täytyy osata arvioida kehittymistarpeitaan eli tiedostaa omia toimintatapoja ja niiden perusteluita. (Vlasov ym. 2018, 13, 25.) Jatkuvasti arvioidaan pienryhmätoimintaa ja sen merkitystä lapsiyksilöiden kehitykselle sekä oppimiselle. Pedagogiikan suunnittelussa käytetään arviointitietoa. (Heikka ym. 2017, 57.)

Todennäköisesti lapset sitoutuvat paremmin sekä oppiminen mahdollistuu monipuolisemmin, kun opetettavia sisältöjä tuodaan lapselle ominaiseen toimintaan. Kasvattajien tulee tarkastella arviointia toteuttaessaan, mitä tekemällä ja missä tilanteissa lapsilla on mahdollisuus oppia, sekä miten lapsi voi osoittaa osaamistaan. Lapsen oppiminen on prosessi, johon vaikuttavat monet eri tekijät. Tämä on toiminnan pedagogisessa suunnittelussa sekä arvioinnissa lähtökohtana. (Gyekye & Nikkilä 2013, 21, 27.)

Opetushallitus (2018, 62) on kirjannut Varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin henkilöstön suunnitelmallisen ja tavoitteellisen itsearvioinnin olevan keskeisessä asemassa varhaiskasvatuksen laadun kehittämisessä sekä ylläpitämisessä. Arvioinnin kohteena voi olla muun muassa pedagogisen työtavat, ryhmässä vallitseva ilmapiiri, toiminnan sisältö, henkilöstön vuorovaikutus lasten kanssa tai oppimisympäristöt.

## 6 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET AIHEESEEN LIITTYEN

Varhaiskasvatuksen laatua on tutkittu monipuolisesti useissa pro gradu- tutkimuksissa, sekä arvioinneissa. Varsinaisia asiakaslupauksiin liittyviä laajoja tutkimuksia varhaiskasvatuksessa ei löytynyt, mutta laatuun liittyviä tutkimuksia sitäkin enemmän. Asiakaslupaukset eivät ole varhaiskasvatuksessa yleisesti käytössä oleva laadunhallintaan liittyvä termi vaan osa yksityisen päiväkodin laadunhallintaa. Asiakaslupausten sisältö löytyy kuitenkin Varhaiskasvatussuunnitelman perusteista, joka toimii ohjaavana työkaluna varhaiskasvatuksessa valtakunnallisesti. Varhaiskasvatuksen laatua on tutkittu sekä pedagogisen johtajuuden, laadun toteutumisen, että käyttäjien kokemusten näkökulmasta. Tutkimuksia on tehty myös liittyen varhaiskasvatuksen toimintakulttuuriin ja pedagogiikkaan.

Varhaiskasvatuksessa laadunarvioinnin mittarina on usein käytetty varhaiskasvatuksen laadunarvioinnin mallia. Alkuperäinen mittari on kehitetty Oulun yliopiston projektissa Laadunarviointi päivähoidossa 1997—2000 professori Eeva Hujalan johdolla. Tämän mittarin lähtökohtana on ollut varhaiskasvatuksen pedagogisen johtajuuden tukeminen. Päivitetty malli koostuu ajatuksesta, että varhaiskasvatuksen laatu muodostuu tasoittain eri laatutekijöistä, joissa edellytykset toiminnalle ja toteuttamiseen liittyvät tekijät muodostavat kokonaisuuden. Vaikuttavuustekijät mallissa mittaavat lasten ja huoltajien tyytyväisyyttä ja kokemusta koetusta varhaiskasvatuksen laadusta. (Fonsen 2010, 131–132.)

Ajankohtaisin tutkimus varhaiskasvatuksen laadun tiimoilta on tehty syksyllä 2019 Kansallisen koulutuskeskus Karvin toimesta. Varhaiskasvatuksen laatu arjessa (Repo, Paananen, Eskelinen, Mattila, Lerkkanen, Gammelgård, Ulvinen, Marjanen, Kivistö & Hjelt 2019, 14—15, 157—163) on vuonna 2017—2019 tehty kansallinen arviointi, jossa tarkastellaan varhaiskasvatusta ohjaavan varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden, sekä sen pohjalta tehtyjen varhaiskasvatussuunnitelmien toteutumista päiväkotien lapsiryhmissäryhmissä. Arviointihanke on kaksiosainen ja ensimmäinen osa käsittelee varhaiskasvatussuunnitelmien käyttöönottoa ja suunnitelmien sisältöjä arjessa. Toinen osa hankkeesta käsittelee henkilöstön pedagogista



toimintaa, sekä Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden sisältöä ja niiden toteutumista. Tutkimus on kohdistettu sekä kunnalliseen, että yksityiseen päivähoitoon ja toteutettu sähköisenä kyselynä. Keskeinen tulos arvioinnissa on ollut se, että varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden asettamat tavoitteet varhaiskasvatuksen sisällölle eivät toteudu kaikkialla perusteiden edellyttämällä tavalla. Varhaiskasvatuksen laatu siis vaihtelee alueittain ja yksiköittäin. Varhaiskasvatuksen henkilöstö arvioi pedagogisen toiminnan sisällöt pääasiassa myönteisiksi ja hyvin toteutuvaksi, vaikka yleisesti arviointi tuo esiin, että varhaiskasvatussuunnitelmat eivät toteudu kaikissa päiväkodeissa odotetulla tavalla. Erityisesti lasten kielellinen ympäristön sisältö ja taiteellinen ilmaisu jäävät osissa päiväkodeissa vajavaiseksi. Nämä puutteet korostuvat erityisesti alle kolme—vuotiaiden ryhmissä. Syitä pedagogisen toiminnan puutteille mainittiin muun muassa lapsiryhmän koostumiseen liittyvät syyt, lasten kiinnostuksen puute ja rakenteellisten tekijöiden heikkoudet. Tutkimuksen johtopäätöksissä todetaan, että varhaiskasvatuksen toimintakulttuurin muuttaminen edellyttää päättäjien ja järjestäjien yhteistä tahtoa resursoida varhaiskasvatukseen riittävästi.

Stakesin julkaisussa Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina (Kronqvist & Jokimies 2008, 5, 39) kuvataan vanhempien näkemyksiä varhaiskasvatuspalveluiden laadusta. Tutkimus on toteutettu sähköisesti strukturoiduilla kysymyksillä, joita on järjestetty erilaisten aihealueiden ympärille. Kysymykset tässä tutkimuksessa ovat käsitelleet kuntien varhaiskasvatuksen palveluita ja niiden tärkeyttä, sekä varhaiskasvatuksen toimintaympäristöä ja perheen voimavaroja. Tutkimuksen aineistossa vanhemmat ovat saaneet myös kertoa näkemyksensä laadukkaasta varhaiskasvatuksesta. Vastaaajia tutkimukseen on saatu 285:stä kunnasta Suomessa. Tutkimuksen keskeisin tulos on, että vanhemmat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä varhaiskasvatuksen palveluihin Suomessa. Tutkimuksen pohdinnassa todetaan, että tutkimuksen tulokset ohjaavat varhaiskasvatuspalveluiden avoimempaan ja monipuolisempaan toteutukseen, sekä laadun kehittämiseen.

Karin (2012, 2, 95) kasvatustieteen pro gradun tutkimuksen kohteena on ollut varhaiskasvatuksen pedagogisen johtajuuden toteutuminen varhaiskasvatuksen eri toi-

mijatasoilla. Tutkimuksen yhtenä lähtökohtana on ollut se, että laadukkaan varhaiskasvatuksen edellytys on vahva pedagoginen asiantuntijuus koko työyhteisössä. Tutkimuksen pääpaino on ollut pedagogisessa johtajuudessa ja sen jakamisessa eri varhaiskasvatuksen toimijoille. Pedagogiikka määrittellään tutkimuksessa kasvatuksiksi ja opetuksiksi. Keskeinen tulos on ollut se, että jaettu pedagoginen johtajuus on oleellinen tekijä laadukkaan varhaiskasvatuksen toteuttamisessa. Tutkimuksen huomio on ollut se, että varhaiskasvatuksen rakenteita mietittäessä tämä näkökulma täytyy huomioida.

Varhaiskasvatuksen laatua on myös tutkittu toimintakulttuurin näkökulmasta. Toimintakulttuurin kehittäminen lapsen itsetuntoa vahvistavaksi on ollut Koiviston (2007, 14, 56, 118) kasvatustieteen pro gradun tutkimuksen aihe. Kyseinen tutkimus on valmistunut ennen kuin Opetushallitus (2016, 28) määritteli toimintakulttuurin varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa. Tutkimuksen lähtökohtana on kuitenkin ollut myös varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukainen toimintakulttuurin ajatus siitä, että kasvatuskäytännöt ja toimintatavat vaikuttavat lapsen itsetuntoon. Tutkimuksen lähtökohtana on ollut teoriatieto lapsen itsetuntoa vahvistavista tekijöistä. Tutkimus on toteutettu toimintatutkimuksena yhdessä päiväkodissa, mutta tutkimukseen on osallistunut myös päiväkodin arkeen kiinteässä yhteydessä olevat perhepäivähoitajat lapsineen. Tutkimusote on ollut laadullinen. Tutkimuksen keskeinen tulos on ollut päiväkodin yhteisön arvopohjan muutos, sillä toiminta-ajatus on muuttunut tutkimuksen edetessä enemmän käytännölliseksi ja lapsen itsetuntoa konkreettisesti vahvistavaksi.

Niinimäki (2016, 2) on kasvatustieteiden pro gradu -tutkielmassaan tarkastellut päiväkodin toimintakulttuuria määrittäviä tekijöitä ymmärryksen lisäämiseksi toimintakulttuurin rakentumisesta sekä siihen vaikuttamisesta. Tutkimuksen tulosten mukaan päiväkodin toimintakulttuuria määrittävät epäselvä perustehtävä, työn sujumisen tavoite sekä haasteet pedagogisessa johtamisessa. Pedagogiset tavoitteet ja pedagogiikka eivät määrittäneet toimintakulttuuria tutkimuksen tulosten mukaan. Niinimäki on tutkimuksensa pohjalta todennut johtopäätöksensä, että mikäli halutaan

painottaa pedagogiikkaa varhaiskasvatuksessa, tulisi pedagogiikan olla myös määrittämässä toimintakulttuuria. Pedagogiset ratkaisut huomioiden tulisi rakentaa toimintakulttuuria.

## **7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN**

Tutkimus toteutettiin Touhulan Vaasan varhaiskasvatusyksiköissä. Tutkimuksessa ei mainita erikseen Touhulan Vaasan eri varhaiskasvatusyksiköitä nimeltä, sillä tutkimuksen tarkoitus on tuottaa tietoa yleisesti asiakaslupausten sisällyttämisestä pedagogisen toiminnan suunnitteluun. Tutkimus tuottaa yleisesti Touhulalle paikallisella tasolla tietoa siitä, miten toimintakulttuuri eli työtavat ja asenteet tukevat asiakaslupausten järjestämistä.

Tutkimus tuottaa Touhulan organisaatiolle myös tietoa siitä, miten hyvin asiakaslupaukset sisällytetään varhaiskasvatuksen pedagogiseen toimintaan, ja miten Touhulan arvot näkyvät asiakaslupausten toteutuksessa. Touhulan Vaasan päiväkodeille tutkimus tuottaa tietoa siitä, miten yksiköiden toimintakulttuuri on sitoutunut asiakaslupausten toteuttamiseen. Lisäksi tutkimus tuo esiin Vaasan alueen Touhulan päiväkodeille sen, miten pedagogista toimintaa ja asiakaslupausten toteutumista suunniteltaessa huomioidaan lapsen luontaiset tavat oppia ja tutkia maailmaa.

### **7.1 Tutkimuksen kohde**

Tutkimus toteutettiin Touhulan Vaasan kolmessa päiväkodissa varhaiskasvatuksen henkilökunnalle. Henkilökunnan ammattinimikkeitä ei tutkimuksessa kysytä, koska kysymykset koskivat koko tiimin toimintaa yleisesti. Tutkimus kohdistettiin koko varhaiskasvatuksen henkilökunnalle, joita on Touhulan Vaasan varhaiskasvatusyksiköissä yhteensä 25 ja vastauksia tutkimuksen kyselyyn saatiin yhteensä kymmenen.

### **7.2 Tutkimuksen rajaaminen**

Tutkimuksen aihetta lähdettiin tarkastelemaan yksiköiden pedagogisen suunnittelun ja toimintakulttuurin kautta. Nämä valikoituivat näkökulmaksi, koska toimintakulttuuri vaikuttaa olennaisesti varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaan laatuun ja asiakaslupaukset ovat laajemmin osa päiväkotien toiminnan suunnittelu-työtä. Toimintakulttuurilla on myös olennainen merkitys siihen, miten varhaiskasvatusta yksiköissä toteutetaan ja varhaiskasvatussuunnitelman mukaiset tavoitteet

saavutetaan. (Opetushallitus 2018, 28.) Asiakaslupaukset ovat osa varhaiskasvatussuunnitelman mukaista pedagogista toimintaa Touhulan varhaiskasvatusyksiköissä. Varhaiskasvatuksen pedagoginen toiminta tarkoittaa laajasti kasvatuksen, opetuksen ja hoidon kokonaisuutta. Pedagoginen toiminta toteutuu aina lasten ja henkilöstön välisessä vuorovaikutuksessa ja yhteisessä toiminnassa. (Opetushallitus 2018, 36) Pedagogisen toiminnan vaikuttavuuden vuoksi oli luontevaa lähteä tarkastelemaan sitä, miten asiakaslupaukset sisällytetään toiminnan pedagogiseen suunnitelmaan Vaasan Touhuloissa, ja miten toimintakulttuurissa olevat työtavat ja asenteet tukevat asiakaslupausten toteutumista arjessa. Kolmantena osa-alueena tutkimukseen otettiin asiakaslupausten sisältö ja niiden merkityksellisyys henkilökunnalle, jotta voitiin tuoda esiin yhteneväisyydet Touhulan arvojen ja valtakunnallisen Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden kanssa.

Tutkimus kohdistettiin koko henkilökunnalle, vaikka pedagogisen suunnittelun päävastuu kuuluu Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaan aina varhaiskasvatuksen opettajalle. Tämä valittiin ratkaisuksi sen vuoksi, koska vastaajien määrä olisi jäänyt hyvin pieneksi ja varhaiskasvatuksen toimintakulttuuriin vaikuttaa aina koko päiväkodin henkilöstö. Asiakaslupaukset myös koskevat koko henkilökunnan toimintaa ja niiden toteuttamista ei ole erikseen määrätty minkään ammattiryhmän toteutettavaksi.

Tutkimusta ei kohdistettu minkään yksittäisen lapsiryhmän- tai lasten iän mukaisiin kohteisiin. Edelleen ajatuksena on ollut, että asiakaslupaukset on annettu koko päiväkodin toimintaan ja kohdistettu kaikkiin lapsiryhmiin. Tämän vuoksi tutkimuksessa ei ollut tarpeen nostaa minkään lapsiryhmän erityishuomioita esiin asiakaslupausten sisältöjen suunnitelmia tehtäessä. Touhulan toiminta-ajatuksena myös on, että asiakaslupaukset on kohdistettu perheille ja jokainen varhaiskasvatusyksikkö toteuttaa niitä parhaaksi katsomallaan tavalla noudattaen kuitenkin varhaiskasvatussuunnitelmaa. (Mäenpää 2019.)

### 7.3 Tutkimusote

Tutkimus tehtiin pääasiassa laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimuksessa käytetään myös määrällistä eli kvantitatiivista menetelmää. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2013, 140) määrittelevät kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän keskeisiksi asioiksi muun muassa käsitteiden määrittelyn, sekä havaintoaineiston sopivuuden numeeriseen mittaamiseen.

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla tutkimuskysymykseen saatiin kuvattua todellisuus asiakaslupauksen toteutumisesta luotettavimmin. Metodiksi tutkimukseen valikoitui kysely. Sähköisen e-lomakkeen täyttäminen mahdollisti tutkimukseen osallistuvien vastaamisen silloin, kun heille ja työtiimille parhaiten sopii. Kysely haluttiin tehdä sähköisenä eettisyyden, luotettavuuden ja käytännöllisyyden vuoksi. Tutkimuksen kysymykset muodostettiin tutkimuksen teorian pohjalta. Saadut vastaukset luokiteltiin teemoihin ja vastauksia analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Tutkimuksen aineiston vertailupohjana käytettiin Opetushallituksen Varhaiskasvatussuunnitelman perusteita 2018 sekä Touhulan käsikirjaa.

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä lähtee tutkittavien omien kokemusten ja käsitysten selvittämisestä ja lopputuloksena ovat tulokset, jotka tutkittavat itse ymmärtävät. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarvitaan aineistoperusteista teoriaa, sillä aineiston sisältö ohjaa käsitteiden ja teorian muodostamista. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on kuvata ja ymmärtää tutkimuksen kohdetta, kohteena ovat usein toimijoiden tulkinnat ja lopputuloksena tapauksien kuvaukset. Keskeistä kvalitatiivisessa tutkimuksessa on merkitysten sisällön ymmärtäminen ja kuvaaminen. (Tuomivaara 2008, 28–30.) Hirsjärvi ym. (2013, 161) kirjoittavat, että kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on keskeisenä tavoitteena paljastaa tai löytää tosiasioita, kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä.

Laadullisen tutkimuksen yksi peruslähtökohta on havaintojen teoriapitoisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen tuloksiin vaikuttaa yksilön ilmiölle annettu käsitys, se, millaisia merkityksiä tutkittavalle ilmiölle annetaan, sekä se, millaisia väli-

neitä tutkimuksessa käytetään. Laadullista tutkimusta voidaan toteuttaa teorialähtöisesti tai empiirisesti eli kuvauksista lähtevästi. Näiden ero liittyy analysoinnin tarkastelun eroavaisuuksiin. Empiirisessä tutkimuksessa korostuu aineiston keräämis- ja analyysimetodit, kun taas teoreettinen analyysi perustuu havaintojen luotettavaan lähdeaineiston käyttöön. Laadullinen tutkimus samaistetaan usein sisällysanalyysiin, jossa aineistoa käytetään inhimillisen vuorovaikutuksen tutkimiseen, ihmisten kokemusten ja käsitysten tutkimiseen sekä elämäntavan kuvaamisen tutkimiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018)

Tutkimuskysymykset muotoiltiin teorian pohjalta Varhaiskasvatussuunnitelman perusteita hyödyntäen ja käyttäen pääasiassa avoimia kysymyksiä. Tavoitteena on ollut lähestyä tutkimuskysymyksiä monen eri kysymyksen kautta, jotta saadaan mahdollisimman todenmukainen kuva toiminnasta. Saadut vastaukset on kuvattu osittain graafisesti, mutta pääasiassa avattu sanallisesti. Tutkimuksen johtopäätöksissä pohditaan tutkimuskysymysten toteutumista tutkimusaineiston kautta.

#### **7.4 Aineiston hankinta**

E-lomake kyselyn internetlinkki lähetettiin Touhulan Vaasan päiväkotien omiin sähköposteihin. Tutkimuksen aineisto kerättiin e-kyselylomakkeen avulla Touhulan Vaasan yksiköiden henkilökunnalta, joita on 25 yhteensä. Vastaukset tallentuivat e-lomakkeelle, joka on tutkimuksen tekijöiden omien käyttäjätunnuksien ja salasanan takana.

Tutkimuskysymykset tehtiin avoimiksi kysymyksiksi e-lomakkeelle. Tutkimuskysymykset laadittiin tutkimuksen teoria-aineiston pohjalta, erityisesti varhaiskasvatussuunnitelman pedagogisen toiminnan viitekehystä hyödyntäen.

Kyselylomakkeen kysymykset on viitattu opinnäytetyön loppuun, jossa ne ovat erikseen liitteenä. E-lomaketta testattiin työntekijöillä, ennen kyselyn vastaamisen alkamisaikaa. E-lomake tavoitti vastaajat Touhulan Vaasan varhaiskasvatussyksiköiden sähköpostin kautta. Vastausaikaa työntekijöille annettiin aluksi kaksi viikkoa. Muistutusviestejä kyselyn vastaamiseen laitettiin yhteensä kaksi ja vastausaikaa lisättiin heikon vastausmäärän vuoksi vielä kolmella lisäpäivällä. Myös tästä

lisääjasta ilmoitettiin erikseen päiväkodin henkilökunnalle ja johtajalle. Tavoitteena oli saada tutkimukseen mahdollisimman runsas vastausmäärä, sillä vastausmäärä vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Tavoitteena oli saada vastauksia kyselyyn vähintään puolelta henkilökunnan osalta, ja että jokaisesta yksiköstä saataisiin vastauksia.

## **7.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys**

Tutkimuksen e-kyselylomakkeen toiminta testattiin ennen lähettämistä Touhulan Vaasan varhaiskasvatusyksiköihin. E-lomakkeen avulla saatu aineisto säilytettiin e-lomake -ohjelmassa tutkimuksen raportin valmistumisen ajan. Aineiston analysoinnin aikana aineistoa siirtyi Microsoft Word ja -Excel -asiakirjaan, joka on tallennettu One Driveen. Näin aineiston analysointi on ollut mahdollista molemmilla tutkimuksen tekijöillä samaan aikaan. Tutkimuksen valmistumisen jälkeen kyselyllä kerätty aineisto on hävitetty One Drivesta sekä e-lomake ohjelmasta, jotta aineistoa ei voi käyttää myöhemmin väärin. Aineistoon pääsyyn käsittelyn aikana ei ulkopuolisilla ole mahdollisuutta, sillä ohjelmaan pääsy edellyttää henkilökohtaisia tunnuksia palveluun.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa kyselyn vastausmäärä. Tutkimuksessa on huomioitava, että otanta on pieni ja tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää koskemaan koko Touhulan toimintaa valtakunnallisesti. Tutkimus antaa kuitenkin melko luotettavan kuvan Touhulan Vaasan varhaiskasvatusyksiköiden henkilökunnan näkemysten kautta asiakaslupausten osalta, sillä tutkimukseen saatiin vastauksia lähes puolet vastaajien määrästä (10/25). Luotettavuutta lisää kysymysten monipuolisuus ja vastausten laajuus, joissa asiakaslupauksia on käsitelty sekä pedagogisen sisällön, että henkilökunnan oman toiminnan ja näkemysten kautta. Vastaukset antavat monipuolisen kuvan yksiköiden toiminnasta ja sitoutumisesta asiakaslupausten toteuttamiseen ja kysymyksiä on selkeästi vastauksissa pohdittu oman toiminnan kautta. Tämä tuo esiin sen, että vastaajat ovat vastanneet kyselyyn itsenäisesti. Luotettavuuden kannalta täytyy kuitenkin huomata se, että tutkimus ei tuo esiin sitä, mistä päiväkotiyksiköistä vastaukset on annettu. Tutkimus ei siis tuo esiin sitä,



ovatko kaikki päiväkodit mukana vastausmäärässä, mutta vastausmäärästä voidaan päätellä, että mukana on ainakin kaksi päiväkotiyksikköä.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimus toteutettiin e-kyselylomakkeena Touhulan Vaasan kolmeen päiväkotiin ja vastaajina toimivat varhaiskasvatuksen henkilökunta. Tutkimuksen e-kyselylomake lähetettiin Touhulan varhaiskasvatustyöyksiköiden sähköposteihin. Tutkimuksen kyselyssä ei kysytty ammattinimikkeitä sekä varhaiskasvatustyöyksiköitä anonymiteetin varmistamiseksi. Lisäksi tutkimuskysymysten kannalta ei ollut tarpeellista saada tietoa varhaiskasvatustyöyksikkökohtaisista tuloksista. Vastauksia saatiin kokonaisuudessaan kymmenen. Tutkimustulosten vastaukset on ryhmitelty kolmen eri osa-alueen alle. Tutkimuksessa saatuja avoimia vastauksia on karkeistettu tutkimustuloksissa anonymiteetin varmistamiseksi.

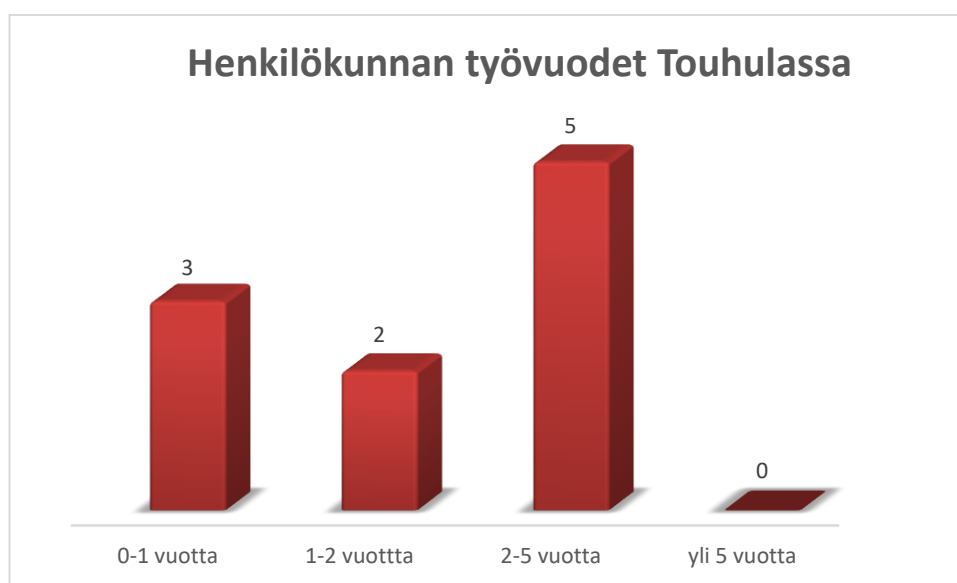
Kyselylomakkeessa kysyttiin taustakysymyksenä varhaiskasvatuksen henkilökunnan työvuosien määrää yleisesti varhaiskasvatuksessa (Kuvion 1.) mukaisesti. Kysymyksellä haluttiin tuoda esille vastaajien kokemus varhaiskasvatustyöstä. Vastaukset painottuivat kahteen eri vaihtoehtoon. Kymmenestä vastaajasta neljä on työskennellyt varhaiskasvatuksessa 1–5 vuotta. Toiseksi eniten vastaajista on työskennellyt varhaiskasvatuksessa 5–10 vuotta.



**Kuvio 1.** Henkilökunnan työvuodet varhaiskasvatuksessa.

Vastauksista voi päätellä, että työkokemusta on yleisesti kohtalaisen paljon. Kokeemus voi vaikuttaa henkilökunnan kasvatusnäkemykseen sekä tietoon ja taitoihin. Nämä voivat näkyä erityisesti pedagogisen toiminnan suunnittelussa sekä toimintakulttuurissa taitoina ja asenteina (ks. luku 4.2).

Toisena taustakysymyksenä kysyttiin varhaiskasvatuksen henkilökunnan työvuosien määrää Touhulassa (Kuvion 2.) mukaisesti. Kysymyksellä haettiin vastausta siihen, miten henkilökunnan työvuodet Touhulassa ovat suhteessa asiakaslupauksien sisältöihin liittyvien kysymysten kanssa. Työvuosilla on myös merkitystä toimintakulttuurin toimivuuden kannalta. Vastauksia saatiin kymmenen ja ne painotettiin 2–5 työvuoden väliin.



**Kuvio 2.** Henkilökunnan työvuodet Touhulassa.

Vastauksista voidaan huomata, että työvuosien määrä on Touhulassa suhteellisen vähäinen. Vastauksista täytyy huomioda, että Touhula on toiminut Vaasassa vuodesta 2017 alkaen (Provida päiväkodit osaksi Touhulan päiväkotiperhettä 2017).

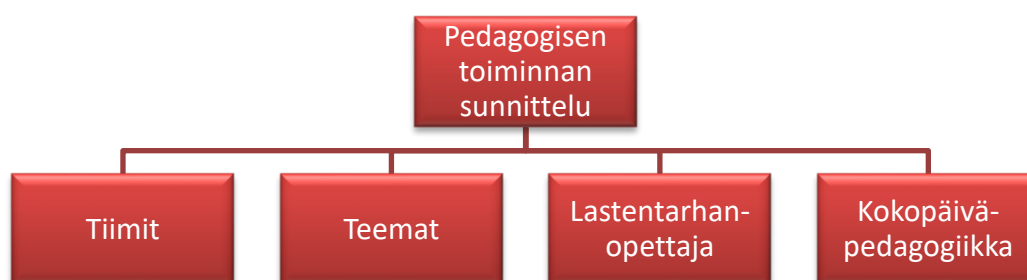
(ks. luku 2.1). Osa työntekijöistä on vastausten mukaan ollut kuitenkin jollain toisella paikkakunnalla töissä Touhulassa. Työntekijöiden pysyvyys ja vaihtuvuus vaikuttavat usein toimintakulttuurin kehittymiseen ja laatuun. (ks. luku. 4.3).

## 8.1 Pedagogisen toiminnan suunnittelun sisältö

Pedagogisen toimintaan liittyvillä kysymyksillä haettiin vastauksia siihen, millaisissa toimintaympäristöissä sekä millaisilla tavoilla pedagogista toimintaa suunnitellaan päiväkodeissa. Asiakaslupaukset sisältyvät pedagogisen toiminnan suunnitteluun.

### 8.1.1 Työntekijöiden näkemykset pedagogisen toiminnan suunnittelun sisällöistä

Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin työntekijöiden kuvauksia ryhmässä tehtävästä pedagogisen toiminnan suunnittelusta yleisesti päiväkodeissa. Vastaajia oli yhteensä kymmenen. Vastaajat kuvasivat toimintaympäristöä ja tapoja, joilla pedagogista toimintaa suunnitellaan (Kuvion 3.) mukaisesti.



**Kuvio 3.** Työntekijöiden näkemykset pedagogisen toiminnan suunnittelun sisällöistä.

*Tiimit.* Kaikkein eniten vastaajat korostivat pedagogisen toiminnan suunnittelua tiimin yhteisenä toimintana. Vastauksista ilmeni, että suunnittelu on luonnollinen osa

tiimin toimintaa ja sen kautta hahmotetaan lapsiryhmän tarpeita ja toimintaa ryhmässä.

*”Suunnitellaan yhdessä tiimipalaverissa pedagogista toimintaa.”*

*”Tiimissä suunnitellaan toiminnan kulkua.”*

*Teemat.* Seuraavaksi eniten vastauksissa näkyi teemat ja vuodenaikoihin sidotut aiheet pedagogisen toiminnan suunnittelun apuna. Vastausten perusteella tiimeissä suunniteltiin toimintaa vuodenaikojen vaihtumisen mukaan. Myös lapset oli huomioitu toiminnan ideoimisessa. Rytmi eli Touhulan toiminnan suunnittelun apuväline oli myös joissakin ryhmässä käytössä.

*”...teemana ollut sadonkorjuu...”*

*”Rytmi toiminnan pohjana.”*

*Lastentarhanopettaja.* Toiseksi vähiten vastauksissa ilmeni vastuunjako, joissa korostui Lastentarhanopettajan olevan päävastuussa pedagogisen toiminnan suunnittelusta. Myös opettajalle varattu aika suunnittelulle nostettiin vastauksissa esiin. Tiimin yhteinen vastuu ja hyvä yhteistyö toiminnan suunnittelusta kuitenkin korostui vastauksissa.

*”Varhaiskasvatuksen opettajalla on päävastuu pedagogisen toiminnan suunnittelusta.”*

*”Toimii hyvin ja päävastuu on lastentarhaopettajalla...”*

*Kokopäiväpedagogiikka.* Vähiten vastauksia liittyi kokopäiväpedagogiikkaan osana pedagogisen toiminnan suunnittelua. Kokopäiväpedagogiikka nostettiin esiin osana päivittäistä toimintaa erityisesti pienten ryhmässä.

*”Ryhmässä korostuu kokopäiväpedagogiikka.”*

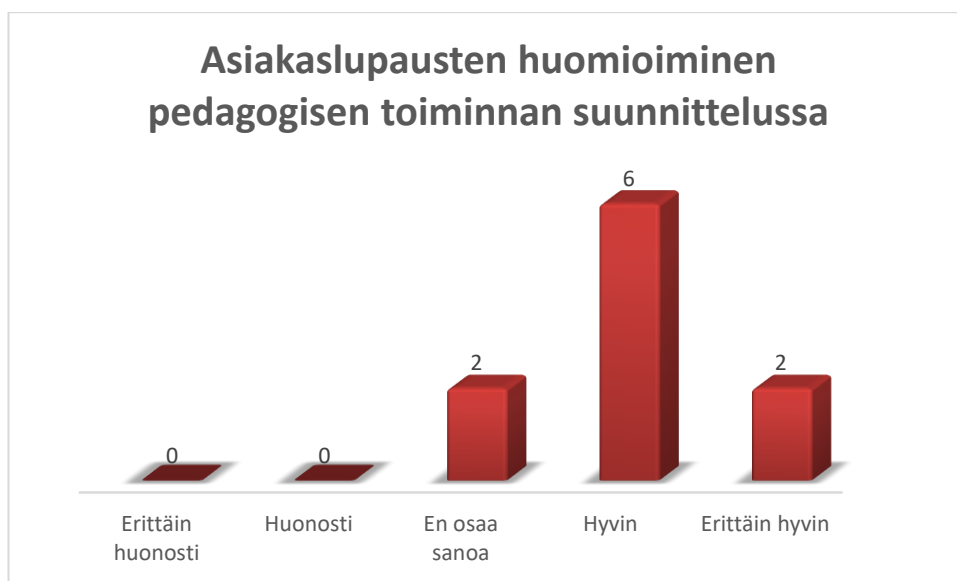
Kysymyksestä pedagogisen toiminnan suunnittelusta voidaan todeta, että vastaajat painottivat asioita, jotka kuvaavat hyvin päiväkodin arjessa tapahtuvaa pedagogisen toiminnan suunnittelua. Vastaajat myös nostivat esiin Touhulan arvoista nousevia

toimintamenetelmiä, joissa korostui avoimuus sekä yhteistyö tiimin sisällä. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaan pedagogista toimintaa kuvaa kokonaisvaltaisuus eli se on kasvatuksen, opetuksen ja hoidon muodostama kokonaisuus (Opetushallitus 2018, 36) (ks. luku 4). Touhulan arvoja ovat hyvinvointi, avoimuus, vastuullisuus ja oppimisen ilo, jotka näkyvät erityisesti yhteistyön korostamisessa (ks. luku 2.2.1).

### 8.1.2 Asiakslupausten huomioiminen pedagogisen toiminnan suunnittelussa

Tutkimuksen kyselylomakkeessa haluttiin vastaajien arvioivan, miten Touhulan asiakslupaukset huomioidaan pedagogisen toiminnan suunnittelussa vastaajien mielestä (Kuvion 4.) mukaisesti. Vastaajia oli yhteensä kymmenen. Arvioinnissa oli vaihtoehtoina:

1. Erittäin huonosti
2. Huonosti
3. En osaa sanoa
4. Hyvin
5. Erittäin hyvin.



**Kuvio 4.** Touhulan asiakaslupausten huomioiminen pedagogisen toiminnan suunnittelussa.

Vastauksista suurin osa kohdentui arviointiin ”Hyvin” asiakaslupausten huomioimisesta pedagogisen toiminnan suunnittelussa. Yhtä paljon vastaajista arvioi asiakaslupausten huomioimisen pedagogisen toiminnan suunnittelussa joko ”Erittäin hyvin” tai ”En osaa sanoa”. Kukaan vastaajista ei arvioinut asiakaslupausten toteutumista pedagogisen toiminnan suunnittelussa toteutuvan ”Erittäin huonosti” tai ”Huonosti”.

Vastauksista voidaan päätellä suurimmaksi osin asiakaslupausten huomioiminen pedagogisen toiminnan suunnittelussa hyvin tai erittäin hyvin. Vastaajista kaksi taas ei osannut sanoa, miten asiakaslupaukset huomioidaan pedagogisen toiminnan suunnittelussa. Tämä voi kertoa siitä, että joko asiakaslupauksia ei huomioida pedagogisen toiminnan suunnittelussa tai ne huomioidaan, mutta se ei välttämättä näy kaikille työntekijöille. Jokainen toteuttaa asiakaslupauksia parhaaksi katsomallaan tavalla, ja näin ollen niiden suunnittelu näkyy eri tavoin tiimeissä (ks. luku 3.2).

### **8.1.3 Näkemykset pedagogisen toiminnan arvioimisesta**

Pedagogisen toiminnan suunnitteluun kuuluu olennaisesti myös toiminnan arviointi. Tarkoituksena on kehittää kokonaisvaltaisesti niitä asioita, jotka vaikuttavat lasten oppimiseen sekä kehitykseen (Opetushallitus 2018, 61). Pedagogisen toiminnan suunnittelun arviointia kuvailtiin monipuolisesti kertomalla työtapoja sekä sitä, kuinka usein arviointia tiimissä tapahtui. Vastauksia saatiin kymmenen ja niiden sisältö on ryhmitelty (Kuvion 5.) mukaisesti.



**Kuvio 5.** Näkemykset pedagogisen toiminnan arvioimisesta.

*Arviointitavat.* Vastaukset liittyivät eniten erilaisiin arviointitapoihin. Touhulan Rytmiä eli vuosisuunnittelun apuvälinettä hyödynnettiin myös toiminnan toteutumisen arvioinnissa. Suullisen arvioinnin osuus korostui vastauksissa ja arvioinnissa huomioitiin toteutumisen onnistuminen sekä kehittämistarpeet. Vastauksissa tuli myös esiin näkemys siitä, että varhaiskasvatuksen opettajalla on vastuu toiminnan arvioimisesta.

*”...Touhulan Rytmi -pohjan mukaan suunnitelman toteutumista arvioidaan...”*

*”...mietitään mikä oli onnistunutta ja missä tulisi kehittää.”*

*Arviointiaika.* Toiseksi eniten vastauksia tuli liittyen arviointiaikaan. Arviointia tehtiin heti toiminnan jälkeen sekä teemojen tai jaksojen päätyttyä. Vastaajat toivat esiin viikkokirjeen huoltajille, jossa toimintaa käytiin läpi. Arviointia tehtiin myös talon sekä tiimipalavereissa, mutta niiden säännöllisyys ei tullut ilmi vastauksista.

*”...heti tilanteiden päätyttyä...”*

*Tiimit.* Vastauksia tuli yhtä paljon liittyen tiimin toimintaan kuin arviointiaikaan. Tiimipalaverit olivat luontevin arviointitapa ja -paikka vastaajille. Arviointia tehtiin keskustelemalla tiimikavereiden kanssa toiminnan toteutumisesta sekä kehittämisestä. Myös tiimiarvioinnissa tuotiin esiin Touhulan Rytmi toiminnan suunnittelun pohjan käyttö arvioinnissa.



*”Tiimissä arvioidaan toimintaa ja toteutumista.”*

*”Tiimeissä keskustellaan.”*

*Palaute.* Vastauksia tuli saman verran liittyen palautteeseen. Arvioinnin tukena käytettiin palautetta lapsilta ja huoltajilta. Myös esimies sekä tiimikaverit mainittiin palautteen antamiseen.

*”...vanhemmilta ja lapsilta kysytään.”*

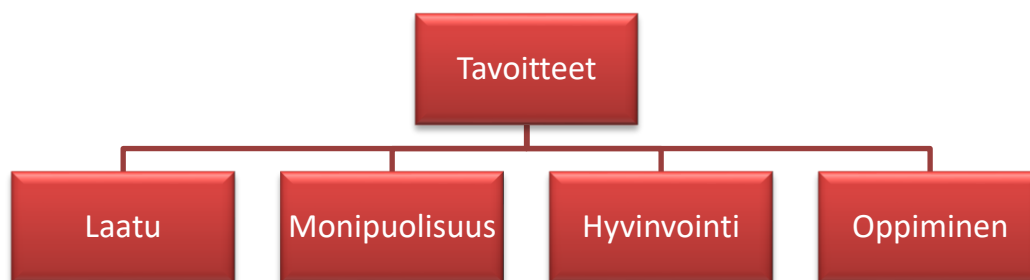
Arvioinnin keskeinen huomio tuloksissa oli arviointitapojen monipuolisuus ja säännöllisyys. Arviointi on merkityksellistä toiminnan seurannan kehittämisen ja perustehtävän kannalta. Erityisesti arvioinnin tehtävä on parantaa lasten hyvinvointia ja oppimisen edellytyksiä. (ks. luku 4.5.)

## **8.2 Asiakaslupaukset päiväkodin toiminnassa**

Touhulan asiakaslupaukset pohjautuvat Touhulan arvoihin, joita ovat hyvinvointi, avoimuus, vastuullisuus ja oppimisen ilo. Asiakaslupausten tavoite on tehdä arvot päiväkodin toiminnassa näkyväksi. Toiminta sisältää myös Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaiset tavoitteet työlle. (ks. luku 3.3.1.) Asiakaslupauksiin liittyvillä kysymyksillä haettiin vastauksia siihen, millaisia tavoitteita työntekijät asiakaslupauksille antavat, millainen merkitys asiakaslupauksilla on arjen toiminoissa, ja millaisia sisällöllisiä tavoitteita asiakaslupauksille asetetaan päiväkodin arjessa. Kysymyksillä ei haettu vastauksia yksittäisten asiakaslupausten sisältöihin tai toteutuksiin.

### **8.2.1 Työntekijöiden määrittelemät tavoitteet Touhulan asiakaslupauksissa**

Kysymykseen Touhulan asiakaslupauksien tavoitteista vastasi yhteensä kymmenen henkilöä. Kysymyksellä haettiin vastausta siihen, millaisia asioita työntekijät määrittelevät asiakaslupausten tavoitteiksi (Kuvion 6.) mukaisesti. Lisäksi kysymyksellä haluttiin tuoda näkyviin se, miten tavoitteet vastaavat Touhulan arvoja.



**Kuvio 6.** Työntekijöiden määrittelemät tavoitteet Touhulan asiakaslupauksissa.

*Laatu.* Eniten vastauksia tuli liittyen laatuun. Vastaajat huomioivat asiakaslupauksen tavoitteet ja toimivan toteutuksen sekä hyvän ja tasalaatuisen varhaiskasvatuksen.

*”Laadukasta varhaiskasvatusta ja siihen riittävät resurssit.”*

*Monipuolisuus.* Toiseksi eniten vastauksissa korostui asiakaslupauksen tavoitteiden monipuolisuus. Vastauksissa näkyi vanhempien ja lasten osallisuus sekä yhdessä hyväksi havaitut työtavat.

*”Tavoitellaan monipuolisuutta...mielenkiinnon kohteiden mukaisella tavalla.”*

*Hyvinvointi.* Seuraavaksi eniten vastauksia tuli liittyen hyvinvointiin. Vastauksessa korostettiin lasten kokonaisvaltaista hyvinvointia.

*”Kokonaisvaltainen hyvinvointi.”*

*Oppiminen.* Saman verran kuin edelliseen vastauksia tuli viimeiseen aiheeseen eli oppimiseen liittyen. Vastaajat korostivat yksittäisiä osa-alueita, kuten liikkumista, lapsen kehitystä sekä kasvua ja oppimista lapsen mielenkiinnon kohteiden mukaisesti.

*”Lapsen kasvua ja kehitystä tukevia asioita.”*

Vastauksista käy ilmi, että työntekijät pitävät asiakaslupausten sisällöissä tärkeinä asioita, joita laadukas varhaiskasvatus edellyttää. Lasten hyvinvointi ja emotionaalisesti turvalliset olosuhteet oppimiselle ja kehitykselle mainittiin huomattavan usein vastauksissa. Vastauksissa kerrottiin myös yksittäisten asiakaslupausten tavoitteita, kuten liikuntaa ja lukeminen lapsille, mutta kokonaisvaltaiset tavoitteet olivat vastausten keskiössä. Lisäksi vastaajat nimesivät asiakaslupauksilla tavoiteltavan laadukasta ja erityisesti tasalaatuista varhaiskasvatusta. (ks. luku 2.1, luku 3.4.1, luku 4.3.) Vastaajat kuitenkin korostivat, että laatu voi toteutua vain riittäväillä resursseilla, joka on myös yksi laadukkaan varhaiskasvatuksen osatekijä (ks. luku 4.1).

### 8.2.2 Asiakaslupausten merkitys

Kysymykseen asiakaslupausten keskeisyydestä päiväkodin toiminnassa vastasi yhteensä kymmenen. Kysymyksellä haluttiin saada tietää, kuinka merkittävänä työntekijät pitävät asiakaslupauksia päiväkodin toiminnassa (Kuvio 7). Vastaajista lähes jokaisen mielestä asiakaslupaukset ovat keskeinen asia päiväkodin toiminnassa. Yksi vastaajista ei ole ollut samaa mieltä muiden vastaajien kanssa.

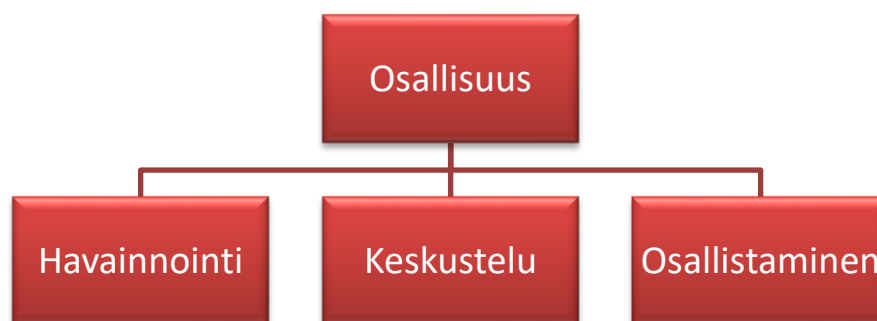


**Kuvio 7.** Asiakaslupausten keskeisyys päiväkodin toiminnassa.

Vastauksista voidaan päätellä, miten merkittävänä henkilökunta pitää asiakaslupauksia päiväkodin toiminnassa. Vastaajista kuitenkin yksi ei pidä asiakaslupauksia merkittävänä päiväkodin toiminnassa. Tästä voidaan päätellä, että suurin osa työntekijöistä pitää asiakaslupauksia merkittävänä päiväkodin toiminnassa, ja näin ollen työntekijät ovat yhtä mieltä Touhulan arvojen merkittävydestä. Asiakaslupauksien on tarkoitus tuoda Touhulan arvot näkyväksi toiminnassa (ks. luku 3.3.1). Yksi vastaajista ei mahdollisesti tästä näkökulmasta ole yhtä mieltä Touhulan arvojen kanssa tai hän on yhtä mieltä arvojen kanssa, mutta pitää yhtä lailla kaikkea muutakin keskeisenä asiana päiväkodin toiminnassa eikä pelkästään asiakaslupauksia.

### 8.2.3 Osallisuus asiakaslupausten suunnittelussa

Kysymyksellä osallisuudesta haluttiin saada vastaus siihen, miten uuden varhaiskasvatussuunnitelman velvoittama lasten ja huoltajien osallisuus on huomioitu asiakaslupausten suunnittelussa. Kysymyksellä haettiin vastausta myös siihen, millaisina tapoina arjessa lasten osallisuus näkyy. Kysymykseen saatiin kymmenen vastausta ja vastaukset on ryhmitelty (Kuviossa 8).



**Kuvio 8.** Osallisuus asiakaslupausten suunnittelussa.

*Havainnointi.* Eniten vastauksia tuli liittyen havainnointiin. Vinkkejä asiakaslupausten suunnitteluun otettiin lasten mielenkiinnon kohteista, leikeistä ja tarpeista.

*”otamme vinkkejä lapsilta siitä, mistä he ovat kiinnostuneet..”*

*”huomioidaan lasten tarpeet ja mielenkiinnon kohteet.”*

*Keskustelu.* Seuraavaksi eniten vastaukset liittyivät keskusteluun ja suoriin kysymyksiin lapsilta tai huoltajilta. Lasten mielipiteiden ja tarpeiden huomioiminen asiakaslupausten suunnittelussa koettiin tärkeänä. Osa vastaajista ei erikseen maininnut osallisuutta asiakaslupausten valossa, vaikka kysymys oli erityisesti aseteltu niin.

*”...vanhempien kanssa voidaan keskustella lasten kiinnostuksen kohteista ja tavoitteista...”*

*”...aamupiirissä tai leikin kautta kysytään sitä, mistä lapset tykkäävät..”*

*Osallistaminen.* Vähiten vastauksia tuli liittyen varsinaiseen osallistuttamiseen. Vastauksista ilmenee, että lapsia osallistetaan toimintaan, mutta osallistamisen sisältöä ei tarkemmin määritellä.

*”...asiakaslupausten sisällön pohjalta voidaan osallistuttaa lapsia.”*

Osallisuus on vastauksissa määritelty pääasiassa kuulluksi tulemisena, osallistuttamisena, sekä lasten tarpeiden ja mielenkiinnon kohteiden huomioimisena toiminnassa. Vastaajat mainitsevat usein, että keskustelu lasten ja huoltajien kanssa tuo esille lasten mielenkiinnon kohteita ja myös huoltajien toiveita. Suorat kysymykset, sekä havainnointi mainitaan myös usein tiedon lähteinä. Vastauksista ei kuitenkaan ilmene se, miten johdonmukaisesti havainnointia ja lasten mielenkiinnon kohteiden kysymistä tehdään. Osallisuuden kautta lapset pystyvät kuitenkin vaikuttamaan asiakaslupausten sisältöön ja toimintaan. Tässä myös toteutuu se, että lapset tulevat kuulluksi ryhmässä (ks. luku 5.1.1). Lasten osallistuttaminen lisää lasten innokkuutta toimintaa kohtaan ja tukee oppimista. Lasten tulee Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaan saada osallistua ja vaikuttaa varhaiskasvatuksen toiminnan sisältöön. (ks. luku 5.3.) Dokumentointi tukee lasten osallisuutta, sillä vain havainnoimalla lasten tarpeita ja mielenkiinnon kohteita voidaan suunnitella toimintaa lapsen kehitystä ja oppimista tukevaksi. (ks. luku 5.4.)

### 8.2.4 Oppimisympäristöt ja työtavat huomioituna asiakaslupausten suunnittelussa

Tutkimuksen kyselyssä pyysimme vastaajia valitsemaan yhden tai useamman vaihtoehdon, joka kuvaa ryhmän toimintaa parhaiten liittyen erilaisiin oppimisympäristöihin sekä työtapoihin, jotka on huomioitu asiakaslupausten suunnittelussa (Kuvio 9). Monivalintakohtaan vastasi kymmenen. Vastaajista kaikki valitsivat useamman kuin yhden vaihtoehdon.



**Kuvio 9.** Työntekijät huomioivat asiakaslupausten suunnittelussa.

Vastausvaihtoehdoista kaikki vastasivat huomioivansa pienryhmäyöskentelyn asiakaslupausten suunnittelussa ryhmässään. Seuraavaksi eniten vastaajat huomioivat toimintatuokioidet. Joustavuutta arjen toiminnoissa huomioitiin toimintatuokioiden jälkeen seuraavaksi eniten. Vastaajat huomioivat yhtä paljon kokopäiväpedagogiikan sekä lepo hetken asiakaslupausten suunnittelussa. Näiden jälkeen vastaajat huomioivat lähiympäristönsä ja seuraavaksi yhteistyötahot. Vähiten vastaajat huomioivat ryhmätilojen muokkaamista asiakaslupausten suunnittelussa.

Näin ollen suurimmaksi osaksi asiakaslupausten suunnittelussa huomioidaan ryhmässä pienryhmätyöskentely, toimintatuokiot, joustavuus arjen toiminnoissa, kokopäiväpedagogiikka sekä lepoaikat. Vähemmälle huomiolle asiakaslupausten suunnittelussa jäävät lähiympäristö, yhteistyötahot sekä ryhmätilojen muokkaaminen. Tästä voidaan päätellä, että erilaisia oppimisympäristöjä sekä työtapoja hyödynnetään paljon asiakaslupausten suunnittelussa, mikä on hyvä toiminnan kannalta. Taivoitteellisen toiminnan perustan luovat muun muassa monipuoliset oppimisympäristöt sekä työtavat (ks. luku 5.2). Oppimisympäristöt sekä työtavat ovat osa varhaiskasvatuksen pedagogisen toiminnan viitekehystä, mutta monipuoliset työtavat edellyttävät myös monipuolisia oppimisympäristöjä. Monipuoliset työtavat ovat sekä opetteluun kohde että oppimisen väline. Oppimisympäristöt tarjoavat lapsille vaihtoehtoja rauhalliseen oleiluun ja lepoon, mieluisaan tekemiseen, leikkeihin ja peleihin sekä vauhdikkaaseen ja monipuoliseen tekemiseen. (Opetushallitus 2018, 32, 36, 38).

### 8.2.5 Asiakaslupausten merkitys henkilökunnalle

Kysymyksellä asiakaslupausten merkityksestä päiväkodin työntekijöille haluttiin tietoa siitä, miten luontevaksi ja tärkeäksi asiakaslupausten toteuttaminen arjessa koetaan, ja tuntuuko joku lupauksista helpommalta tai tärkeämmältä toteuttaa. Kysymyksiä kautta haluttiin myös tietoa siitä, miten työntekijät ovat omaksuneet asiakaslupausten takana olevat arvot omaan toimintaansa. Vastauksia kysymyksiin saatiin kymmenen ja ne tulevat esiin (Kuvion 10.) mukaisesti.



**Kuvio 10.** Työntekijöiden merkittävänä pitämiä asioita asiakaslupauksissa.

*Tasapuolisuus.* Eniten vastauksia tuli liittyen asiakaslupausten toteuttamisen tärkeyteen ja tasapuolisuuteen. Vastaajat korostivat kaikkien lupauksen yhtäläistä tärkeyttä toiminnassa erityisesti lasten hyvinvoinnin näkökulmasta.

*”Kaikki lupaukset ovat yhtä tärkeitä.”*

*Toteutuminen.* Toiseksi eniten vastauksia tuli liittyen asiakaslupausten toteutumiseen. Vastaajat kuvasivat ajatusta niin, että lupaukset ovat keskeinen osa arkea, ja että on tärkeä pitää lupauksista kiinni.

*”Lupaukset voivat olla pääasia siihen, miksi lapsi on haluttu meille hoitoon... kun näin luvataan, niin pidetään siitä kiinni...”*

*Lapsilähtöisyys.* Saman verran kuin edelliseen tuli vastauksia liittyen lasten mielipiteiden ja tarpeiden huomioimiseen asiakaslupausten suunnittelussa. Lasten hyvää oloa korostettiin ja myös yksittäisiä asiakaslupausten sisältöjä nostettiin esiin, kuten lasten oikeutta liikkumiseen ja kirjojen lukemiseen.

*”Lapsella on hyvä olla ja hauskaa.”*

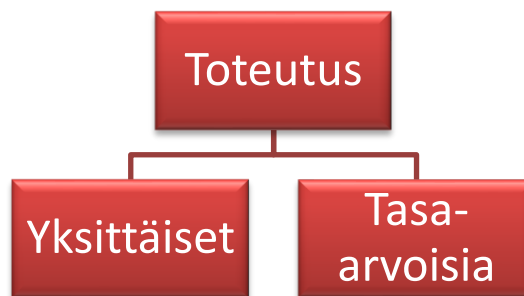
*”...lasten mielenkiinnon kohteet ja tarpeet on huomioitu toiminnassa.”*

Asiakaslupaukset ovat työntekijöille merkityksellisiä toiminnassa ja niiden tarkoitus on sisäistetty hyvin. Vastauksista myös näkyi yhtäläisyyksiä Touhulan arvojen kanssa, kuten lasten hyvinvoinnin turvaaminen ja oppimisen ilon mahdollistaminen. (ks. luku 3.3.1.) Lapsen oikeus hyvään hoitoon, oppimiseen ja huolenpitoon on myös varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaista toimintaa varhaiskasvatuksessa. (ks. luku 2, luku 5.2.)

### **8.2.6 Asiakaslupausten luonteva toteuttaminen arjessa**

Kysymyksellä yksittäisten asiakaslupausten toteuttamisen luontevuudesta haettiin vastausta siihen, miten hyvin asiakaslupaukset on sulautettu toimintaan, ja onko niiden toteuttamisen välillä eroja. Vastauksia tuli yhteensä kymmenen, ja ne näkyvät (Kuviossa 11).





**Kuvio 11.** Asiakslupausten luonteva toteuttaminen arjessa.

*Yksittäiset.* Enemmistö vastauksista koski yksittäisiä asiakslupauksia. Vastauksissa korostui se, että osa asiakslupauksista on luontevampaa toteuttaa ja vastaajat toivat esiin sen, että usein ne kuuluvat ryhmän arjen toimintoihin jo muutoinkin. Vastauksissa oli nostettu esiin erityisesti liikkuminen, jossa mainittiin ulkoilun osuus huomattavana osana päivittäisiä toimintoja. Myös lukeminen lapsille koettiin helppona ja luontevana toteuttaa. Sen sijaan retket pienten lasten kanssa koettiin haastavina ja erikseen mainittiin, että osa asiakslupauksista on helpompi toteuttaa. Vastauksissa myös mainittiin arkeen kuuluvat toiminnot helpoimmiksi, mutta niiden sisältöä ei tarkemmin kerrottu.

*”Liikkuminen päivittäin vähintään kaksi tuntia, koska lapset ovat kiinnostuneita.”*

*”Lukeminen päivittäin, luemme usein ”sohvalla” ja vessassa.”*

*”Arjen eri toiminnot”*

*Tasa-arvoiset.* Loppuosa vastauksista liittyi asiakslupausten tasa-arvoiseen toteutukseen. Vastaajat kokivat asiakslupaukset luontevana osana toiminnassa ja kaikki tulevat näin arjen toiminnoissa toteutuneiksi.

*”Kaikki tulevat jokapäiväisessä arjessa toteutuneeksi.”*

Vastauksista voidaan havaita, että asiakaslupaukset ovat merkityksellistä työntekijöille. Työntekijät pitävät tärkeinä sitä, että asiakaslupaukset toteutuisivat tavoitteiden mukaisesti, mutta usein ryhmälle helpoiten toteutettavat asiat toteutuvat ensisijaisesti ja useimmin. Vastauksista voidaan päätellä, että asiakaslupaukset ovat osan näiden päiväkotien toimintakulttuuria, ja vastauksista näkyy työntekijöiden tärkeinä pitämiä asioita lasten hyvinvoinnin kannalta. Vastaajat toivat vastauksissa ilmi, että sellaisten asiakaslupausten toteuttaminen on helpompaa ja luontevampaa, jotka sisältyvät luontevasti ryhmän toimintaan. Toiminnan kehittäminen edellyttääkin tiedostamista ja asiakaslupausten tavoitteista keskustelemista, jotta lupauksia voidaan kehittää varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden kehittämisen mukaan. (ks. luku 4.4.) Vastauksista kuitenkin näkyy, että työntekijät ovat sisäistäneet asiakaslupausten taustalla olevat arvot hyvin, koska he pitävät kaikkia asiakaslupauksia tärkeinä ja haluavat toteuttaa niitä lupauksen mukaan (ks. luku 3.3.1).

### **8.2.7 Asiakaslupausten kehittäminen**

Kysymyksellä asiakaslupausten kehittämisen tarpeellisuudesta, haluttiin tietää työntekijöiden mielipide asiakaslupausten tärkeydestä päiväkodissa ja mahdollinen perustelu mielipiteelle. Kysymykseen vastasi yhteensä yhdeksän, joista viisi perusteli vastauksensa. Eniten vastaajista ei kokenut tarpeelliseksi kehittää asiakaslupauksia. Näin ollen vähiten vastaajista koki tarpeelliseksi asiakaslupauksien kehittämisen (Kuvio 12). Aiempiin kysymyksiin verraten, tähän kysymykseen yksi vastaaja jätti kokonaan vastaamatta. Tämä voi kertoa siitä, ettei vastaaja ollut varma siitä, pitäisikö asiakaslupauksia hänen mielestään kehittää, vaiko ei.



**Kuvio 12.** Asiakaslupauksien kehittämisen tarpeellisuus.

Vastauksista näkyi, että asiakaslupauksiin ollaan pääosin tyytyväisiä, jolloin niitä ei vastaajien mielestä tarvitsisi kehittää. Vastaajat kuitenkin tuovat myös esiin perusteluissa, että asiakaslupauksia voisi pohtia enemmän myös ryhmäkohtaisesti, koko talon tai yrityksen lupauksen sijaan. Yleinen ilmapiiri kehitykselle on myönteinen ja erityisesti lasten ja vanhempien ääni haluttaisiin asiakaslupauksia kehitettäessä kuuluviin. Vastaajien vastaukset kuvastavat myös sitä, että jatkuva toiminnan arviointi on edellytys varhaiskasvatuksen laadun kehittämiseksi myös laajemmin (ks. luku 3.5). Opetushallitus (2018, 37) myös ohjaa Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa, että vaikka arvot toiminnalle on määritelty, edellyttää pedagogiikka arjessa kuitenkin jatkuvasti omien toimintojen ja käytäntöjen arvioimista, sekä tavoitteiden pohtimista. Kun kasvattajat pohtivat oman toiminnan sisältöä, pyysivät lasten oppimisen ja kehityksen edellytykset monipuolisina ja merkityksellisinä. (ks. luku 5.2, luku 5.5.)

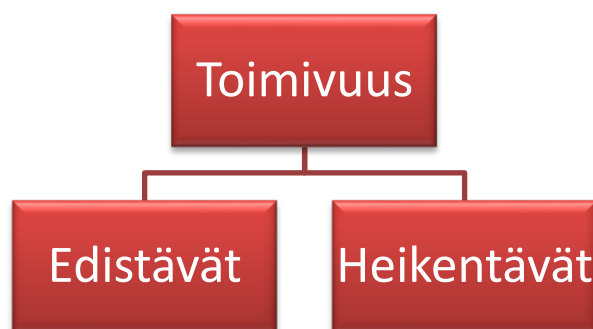
### 8.3 Toimintakulttuuri ja asiakaslupaukset

Asiakaslupaukset toimivat Touhulan arvojen näkyväksi tekemisen takeena. Arvot ovat myös jokaisen työpaikan toimintakulttuurin taustalla, sillä ne ohjaavat työtä.

Varhaiskasvatuksessa toimintakulttuuri vaikuttaa suoraan laatuun, sillä työtavat, ympäristö sekä ilmapiiri vaikuttavat lapsen kasvuun ja kehitykseen. Toimintakulttuuri muodostuu näkyvistä rakenteista, sekä näkymättömistä olettamuksista ja asenteista. Näistä muodostuu päiväkodin arkiset toiminnot. (ks. luku 4.2, luku 4.3.) Toimintakulttuuriin vaikuttaa olennaisesti se, miten pysyvät työtiimit päiväkodissa ovat. Toimintakulttuuriin liittyvillä kysymyksillä haluttiin tietoa toimintakulttuurin vaikutuksesta asiakaslupausten suunnitteluun ja toteutukseen.

### 8.3.1 Asiakaslupausten toteuttamista edistävät ja heikentävät asiat

Kysymyksillä toimintakulttuurin vaikutuksista asiakaslupauksiin, haluttiin vastauksia siihen, miten päiväkodin rakenteet ja työtavat, sekä työilmapiiri ovat vaikuttamassa asiakaslupausten toteutumiseen. Kysymykset on jaettu kahteen eri osioon (Kuvion 13.) mukaisesti. Näin haluttiin tietää, mitkä asiat tukevat asiakaslupausten toteutumista, ja mitkä ovat heikentämässä niiden sisällyttämistä arjen toimintoihin. Vastauksia saatiin yhteensä kymmenen.



**Kuvio 13.** Asiakaslupausten toteuttamista edistävät ja heikentävät asiat toimintakulttuurissa.

*Edistävät.* Eniten vastaukset koskivat asioita, jotka edistivät asiakaslupausten toteuttamista tiimin toimintakulttuurissa. Vastaajat toivat esille vastauksissa merkit-

täviä asioita, kuten yhteiset pelisäännöt ja suunnittelu, sekä hyvä tiimi ja tiimipalaverit. Vastaajat toivat myös esille sen, että asiakaslupaukset otetaan toiminnan suunnittelussa huomioon joka viikko, sekä laajemmin kuukausisuunnitelmissa.

*”Yhteiset pelisäännöt.”*

*”Suunnittelu, tiimipalaverit, kuukausisuunnitelma...”*

*”yhdessä keskusteleminen ja toteuttaminen.”*

*”Hyvä tiimikaveri...”*

*Heikentävät.* Toinen puoli vastauksista koski asioita, jotka heikentävät asiakaslupauksen toteutumista tiimeissä ja toimintakulttuurissa. Monet vastaajat toivat esille kiireen, sairastumiset ja erityistapaukset päivässä, jotka häiritsivät suunnitellun toiminnan toteuttamista. Vastauksissa mainittiin myös yksittäinen asia toteutumiseksi, sillä materiaalien puute koettiin haasteeksi. Monet vastaajat kokivat kuitenkin, ettei asiakaslupauksien toteuttamisessa ole mitään erityisiä ongelmia tiimeissä. Tämä voi kertoa myös siitä, ettei haasteita tunnisteta tai kaikkia asiakaslupauksien sisältöä ei kehitetä.

*”Rikkonaisuus ja joskus riittämätön henkilökunta.”*

*”Jos on erikoinen päivä, ei kaikkea ehdi toteuttaa..”*

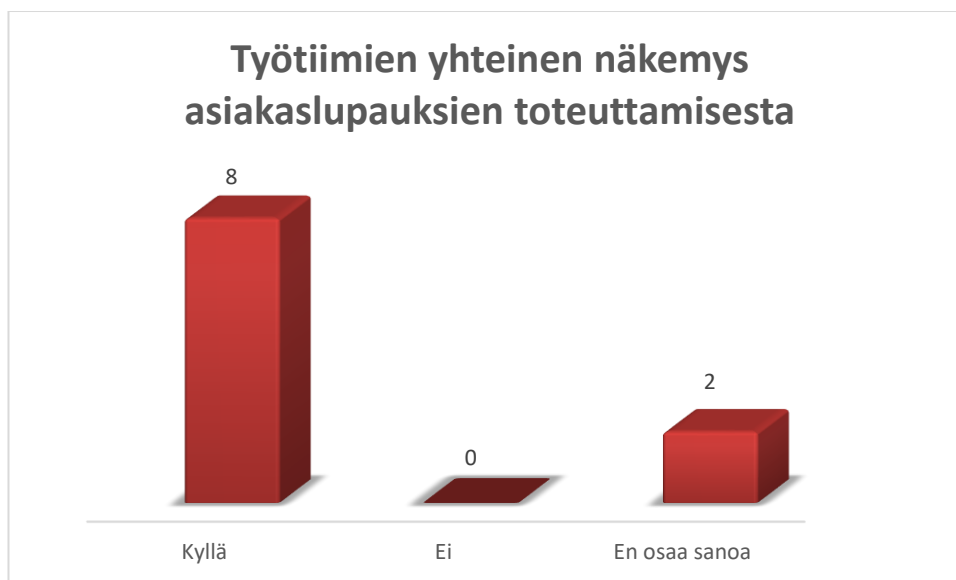
*”kiire, sairastumiset ja joskus sää”*

Toimintakulttuuri päiväkodeissa tukee asiakaslupauksen toteutumista, kun tiimin toimintoja suunnitellaan yhdessä ja tiimeissä on yhteiset pelisäännöt. Yhteiset keskustelut ja päivän toimintojen ennakointi edistävät toimivaa toimintakulttuuria ja myös asiakaslupauksen toteuttamista. Päiväkotityö perustuu tiimityölle, ja hyvä tiimikaveri on avainasemassa yhteisen työn toimivuudelle. Asiakaslupauksen huomiointi systemaattisesti koko toiminnan suunnittelussa kertoo yhteisten arvojen omaksumisesta ja työyhteisön keskinäisestä kunnioituksesta. Asiakaslupauksia heikentävät asiat liittyvät päiväkodin rakenteisiin, jotka koetaan haasteena. Toimintakulttuurin toimivuuden kannalta on olennaista, että yhteisistä lupauksista pidetään

kiinni ja toimintaa voidaan muodostaa pysyvissä tiimeissä toimivilla rakenteilla. Tähän liittyy olennaisesti se, että tiimeissä on riittävästi työntekijöitä, ja ryhmän jäsenillä on toimivat suhteet. (ks. luku 4.1.) Osa vastaajista ei nimennyt tiimin toimintaa heikentäviä asioita lainkaan, joka voi kertoa siitä, että asiakaslupauksien sisältöä ei ole sisäistetty arkeen, tai sitten päinvastoin asiakaslupaukset on sulautettu toimintaan luontevasti.

### 8.3.2 Tiimin sitoutuminen asiakaslupauksiin

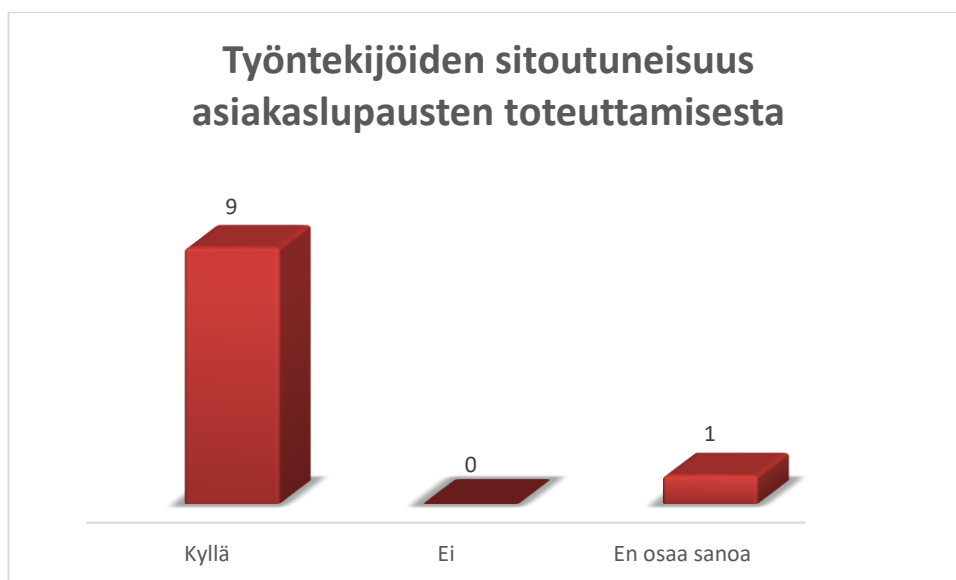
Kysymyksellä sitoutumisesta asiakaslupausten toteuttamiseen haluttiin tuoda esiin mahdolliset yhteiset kasvatusnäkemykset ja tiimin yhtenäinen toiminta. Vastauksia saatiin kysymykseen tiimien yhteisestä näkemyksestä asiakaslupausten toteuttamisesta yhteensä kymmenen (Kuvio 14). Kaikista vastaajista kahdeksan mielestä heillä on tiimissä yhteinen näkemys siitä, miten asiakaslupauksia toteutetaan. Vastaajista kaksi taas ei osaa sanoa, onko heillä tiimissä yhteinen näkemys asiakaslupausten toteuttamisesta. Kukaan vastaajista ei ainakaan selkeästi kokenut, että tiimissä ei olisi yhteistä näkemystä asiakaslupausten toteuttamisesta.



**Kuvio 14.** Työtiimien yhteinen näkemys asiakaslupauksien toteuttamisesta.

Vastauksista voidaan päätellä, että tiimeillä on suurimmaksi osaksi yhteinen näkemys siitä, miten asiakaslupauksia toteutetaan. Kuitenkin kaksi vastaajista ei osaa sanoa tiimin yhteisestä näkemyksestä asiakaslupausten toteuttamiseen, mikä voi johtua siitä, että tiimissä ei mahdollisesti yhdessä käydä läpi asiakaslupausten toteuttamista ryhmässä, vaikka tiimillä tulisi olla sujuva yhteistyö (ks. luku 4.1). Mahdollisesti asiakaslupauksien toteuttamisen vastuu on tiimin varhaiskasvatuksen opettajalla. Näin siksi, että aiemmin tutkimuksessa tuli esiin varhaiskasvatuksen opettajan vastuu pedagogisesta toiminnasta ja asiakaslupaukset ovat osa Touhulan päiväkotien pedagogista toimintaa (ks. luku 8.1.1).

Kysymykseen työntekijöiden sitoutuneisuudesta toteuttamaan asiakaslupauksia päiväkodin toiminnassa vastasi yhteensä kymmenen (Kuvio 15). Vastaajista yhdeksän oli sitä mieltä, että työntekijät ovat sitoutuneita toteuttamaan asiakaslupauksia päiväkodin toiminnassa. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että työntekijät eivät ole sitoutuneita asiakaslupausten toteuttamisessa. Kuitenkin yksi vastaajista ei osaa sanoa sitoutuuko työntekijät toteuttamaan asiakaslupauksia päiväkodin toiminnassa.



**Kuvio 15.** Työntekijöiden sitoutuneisuus asiakaslupausten toteuttamisesta.

Vastauksista voidaan päätellä, että suurin osa työntekijöistä on sitoutunut toteuttamaan asiakaslupauksia päiväkodin toiminnassa. Yksi vastaajista ei osaa sanoa työntekijöiden sitoutuneisuudesta asiakaslupausten toteuttamisesta, mikä voi kertoa siitä, ettei tiimeissä sovita yhdessä asiakaslupausten toteuttamisesta, jolloin yhteinen näkemys toimintatavoista jää hieman toissijaiseksi (ks. luku 4.1).



## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen päätutkimuskysymyksenä oli selvittää, millä tavoin asiakaslupaukset on sisällytetty pedagogisen toiminnan suunnitteluun Touhulan Vaasan päiväkotien toimintakulttuurissa. Päätutkimuskysymystä avatessa otetaan kantaa myös tutkimuksen kolmeen alatutkimuskysymykseen. Ensimmäisenä alatutkimuskysymyksenä on tuoda esiin, miten Touhulan arvot näkyvät asiakaslupauksen toteuttamisen suunnittelussa. Toisena alatutkimuskysymyksenä selvitetään, miten varhaiskasvatussuunnitelman perusteet näkyvät Touhulan asiakaslupauksien toteutumisen suunnittelussa. Kolmannessa alatutkimuskysymyksessä haluttiin saada vastaus siihen, miten Touhulan Vaasan päiväkotien toimintakulttuuri tukee asiakaslupauksien toteutumista. Tutkimuskysymyksiä on useampi, sillä ne liittyvät olennaisesti toisiinsa, jotta saadaan mahdollisimman monipuolinen kuva asiakaslupauksen sisällöistä ja niiden taustoista. Tutkimuksen vastausmäärä on pieni ja se on kohdistettu erityisesti Vaasan alueelle, joten tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää koskemaan koko Touhulan päiväkotien toimintaa. Tutkimusote on laadullinen ja tuloksissa painottuu varhaiskasvatuksen henkilökunnan oma kokemus asiakaslupauksen sisällyttämisestä toimintaan.

Tutkimuksen aineistosta voidaan havaita, että asiakaslupaukset on sisällytetty päiväkotien toimintaan olennaisesti kuuluvaksi. Monissa vastauksissa korostui ryhmässä luontevimmin toteuttavat asiakaslupaukset, kuten ”luemme lapsille päivittäin” ja ”liikumme vähintään kaksi tuntia päivässä”. Ryhmien kokoonpanoja ei otettu erikseen tutkimuksessa huomioon, koska asiakaslupaukset on annettu yleisesti toteuttaviksi kaikissa päiväkotien ryhmissä. Asiakaslupaukset on annettu työhön raamiksi ja jokainen ryhmä toteuttaa niitä parhaaksi katsomallaan tavalla. Tämä näkemys korostui vastauksissa ja niiden perusteluissa. Useimmat vastaajat pitivät yksittäisten asiakaslupauksen toteutumista tärkeämpinä, kuin kaikkien toteutumista tasapuolisesti. Perusteluina mainittiin lasten kiinnostuksen kohteet ja toteuttamisen luontevuus arjessa.

Tutkimuksessa kysyttiin varhaiskasvatuksen henkilökunnan työkokemusta yleisesti varhaiskasvatuksessa sekä Touhulan päiväkodeissa. Suurin osa oli työskennellyt

varhaiskasvatuksen parissa 1–10 vuotta ja Touhulassa 2–5 vuotta. Osassa vastauksissa tuotiin asiakaslupausten merkitys, ja niiden taustalla vaikuttavat arvot esiin kattavilla perusteluilla. Tästä ja henkilökunnan vastauksista voidaan päätellä, että asiakaslupausten on sulautettu henkilökunnan toimintaan luontevaksi osaksi ja työkokemuksen kautta niiden suunnittelu pedagogisessa toiminnassa on tullut monipuolisemmaksi. Useissa vastauksissa näkyi myös hyvin Touhulan arvojen sisäistäminen, sillä niissä korostettiin yhteneväisyyksiä, kuten lasten hyvinvointia ja oppimisen iloa.

Asiakaslupausten otetaan toiminnan pedagogisessa suunnittelussa vastauksien mukaan huomioon hyvin ja pedagogista toimintaa suunniteltiin yleisesti tiimeissä. Asiakaslupausten sisältö muotoutuu tiimien sisällä ja tiimien yhteisillä päätöksillä. Asiakaslupausten sisällöissä korostuu teemojen käyttö sekä Touhulan Rytmii -vuosisuunnittelun hyödyntäminen. Vastauksissa myös näkyy, että asiakaslupausten sisältävät usein kokopäiväpedagogiikkaan ja ryhmän päivittäisiin toimintoihin. On myös huomioitava, että osa varhaiskasvatuksen henkilökunnasta koki epävarmaksi asiakaslupausten huomioimisen pedagogisessa toiminnassa. Tähän voi liittyä se, että osa varhaiskasvatuksen henkilökunnasta on toiminut Touhulassa vasta vähän aikaa, ja siitä johtuen ei välttämättä ole vielä sisäistänyt asiakaslupausten tarkoitusta arjessa tai ettei ole ymmärtänyt asiakaslupausten erityistä huomioimista pedagogisessa suunnittelussa. Pedagogisen toiminnan suunnittelu koettiin osassa vastauksissa varhaiskasvatuksen opettajan vastuualueeksi. Tämä voi johtaa tilanteeseen, jossa asiakaslupausten sisältö ja tarkoitus jää muiden tiimin jäsenten tavoittamattomiin.

Asiakaslupausten ovat kiinteä osa päiväkotien toimintaa. Vastauksista käy ilmi, että osa on toteuttanut niitä jo kauan, ja toiminta on tullut luontevaksi. Huomioitavaa on, että vain osa vastaajista piti tärkeinä lupausten kehittämistä, vaikka toiminnan pohtiminen ja kehittäminen on laadukkaan varhaiskasvatuksen edellytys. Pedagogisen toiminnan arvioinnissa henkilökunta korosti yleisesti lasten mielenpiteiden huomioimista ja toiminnan rakentamista sellaiseksi, että se olisi lapsille mielekäästä ja kehittävästä. Asiakaslupausten arvioinnin osalta jää kuitenkin avoimeksi se, ovatko

lapset ja huoltajat systemaattisesti arvioimassa toimintaa ja luodaanko asiakaslupausten toteuttamisessa vaihtoehtoja lapsille. Varhaiskasvatuksen henkilökunta toi kuitenkin kehittämis ehdotukseksi esiin sen, että asiakaslupaukset olisivat enemmän ryhmäkohtaisia sekä huoltajien ja lasten ääni tulisi paremmin lupauksia kehitettäessä kuuluviin.

Asiakaslupausten sisällöissä näkyi yhteneväisiä asioita varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden kanssa. Näitä olivat oppimisympäristöjen monipuolinen hyödyntäminen asiakaslupausten suunnittelussa, lapsen hyvinvoinnin ja osallisuuden korostaminen sekä ryhmän toimintatapojen monipuolinen toteutus. Lasten mielenkiinnon kohteet ja leikeistä havaitut lasten oppimisen alueet, ajankohtaiset kiinnostuksen kohteet sekä lasten tarpeet nostettiin pedagogisen toiminnan suunnittelun keskiöön. Keskustelua lasten kanssa pidettiin erityisen tärkeänä ja lasten osallisuus huomioitiin asiakaslupausten suunnittelussa. Osallisuuden sisältöä ei perusteltu ja avoimeksi jäi, miten osallisuus ymmärretään tiimeissä ja onko se kokonaisuudessaan sisäistetty toiminnan toteutuksessa.

Monipuoliset oppimisympäristöt kuuluvat varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden sisältöön ja ohjaavat toiminnan suunnittelua. Asiakaslupausten toteutuksessa huomioitavat oppimisympäristöt olivat monipuolisia ja tämä on merkittävää, koska asiakaslupausten sisältö on laaja. Asiakaslupausten sisällöissä on huomioitava lasten liikkuminen, kielellinen ilmaisu, yhteistyö ja osallisuus huoltajien kanssa sekä retkeily. Pienryhmät koettiin luonteviksi toimintatavoiksi ja huomioitavaa on, että pienryhmätyöskentely on myös osa Touhulan toimintaperiaatteita. Toimintatuokioiden käyttö nousi vastauksissa erityisesti esiin. Toimintatuokioiden käyttö voidaan ajatella olevan ohjattua pedagogista toimintaa ja tämä herätti kysymyksen siitä, miten asiakaslupausten sisältö sopii yhteen toimintatuokioiden kanssa. Osa asiakaslupauksista, kuten liikunnan toteuttaminen voidaan luontevasti toteuttaa tuokioiden ja tästä voidaan myös päätellä, että niitä myös toteutetaan eniten. Vastaajat nostivat myös esiin sen, että esimerkiksi lukeminen ja liikkuminen on luontevia toteuttaa arkisessa toiminnassa sisältyen kokopäiväpedagogiikkaan.

Huomionarvoista oppimisympäristöiden toteutuksessa on se, että lähiympäristöä hyödynnettiin verrattain vähän ja yhteistyötahot olivat myös heikosti mainittu. Asiakaslupaukset sisältävät retkeilyn lähiympäristöön, joten tämän monipuolinen hyödyntäminen ja kehittäminen olisi tärkeää. Toimintakulttuurissa mainitut syyt, jotka heikentävät asiakaslupauksen toteuttamista, voivat vaikuttaa myös suoraan oppimisympäristöjen monipuoliseen käyttöön. Vastauksissa mainittiin heikentävinä asioina kiire, sairastumiset, vähäiset resurssit ja materiaalien puutteen. Toimintakulttuuri kuitenkin tuki yleisesti asiakaslupauksen sisällön toteuttamista. Tiimin toimivuuden perustana mainittiin yhteiset pelisäännöt, hyvä suunnittelu, toimiva tiimi sekä tiimipalaverit. Varhaiskasvatuksen henkilökunta oli vastauksien perusteella hyvin sitoutuneita toteuttamaan asiakaslupauksia toiminnassaan ja asiakaslupauksen sisällöistä koettiin olevan yhteinen näkemys koko tiimillä. Pientä huomiota herätti kuitenkin se, että tiimin yhteinen näkemys ja sitoutuminen asiakaslupauksen toteuttamiseen ei vastausten perusteella ollut täysin yhteneväinen. Oppimisympäristöissä mainittiin vähäisesti tilojen käytön muokkaaminen, mutta arjen toiminoissa joustaminen sitä vastoin oli yleistä. Asiakaslupauksia joko sisällytetään tai jätetään kokonaan huomiotta, mikäli ryhmän toiminnassa on jotain arjesta poikkeavaa.

Touhulan arvot nousivat esiin varhaiskasvatuksen henkilökunnan arvioidessa asiakaslupauksen merkitystä pedagogisessa toiminnassa. Varhaiskasvatuksen henkilökunta koki asiakaslupauksen lisäävän erityisesti tasalaatuisuutta ja toiminnan monipuolisuutta sekä lasten hyvinvointia ja oppimista. Asiakaslupauksen sisältö koettiin lapsen kehitystä tukevaksi, toiminnan sisältöä kehittäväksi ja tueksi yhteistyöhön huoltajien kanssa. Touhulan arvoissa korostetaan erityisesti hyvinvointia, oppimisen iloa, vastuullisuutta ja avoimuutta. Tutkimuksen tuloksissa asiakaslupauksia suunniteltaessa koettiin tärkeäksi lasten hyvinvointi, oppiminen ja kehittyminen useissa eri osa-alueissa. Vastuullisuus arvona nousi esiin, kun varhaiskasvatuksen henkilökunta toi esille asiat, joita he itse pitävät tärkeinä asiakaslupauksen toteuttamisessa. Vastajaat kokivat, että on tärkeää pitää se mitä on luvattu, koska lasten huoltajat voivat kokea asiakaslupaukset erityisen tärkeinä.

Tutkimuksen tulos antaa vahvan viestin siitä, että asiakaslupaukset ja niiden taustalla vaikuttavat arvot ovat osa Touhulan päiväkotien työntekijöiden toiminta-ajasta työssä. Suunnittelussa ja tiimeissä asiakaslupaukset nostetaan esiin lasten mielenkiinnon kohteiden kautta ja ne sisällytetään osaksi ryhmän toimintaa vuosisuunnittelun kautta. Tässä tutkimuksessa ei kysytty yksittäisten asiakaslupausten suunnittelua ja toteutumista, mutta kysymykset antavat yleisesti hyvän kuvan niiden kaikkien toteutumisesta arjessa. Tutkimustuloksesta nousee selvästi kuitenkin esiin se, että asiakaslupauksissa otetaan helpoiten huomioon ne lupaukset, jotka solahtavat ryhmän päivittäisiin toimintoihin luontevimmin ja ovat työntekijöille helpoiten järjestettävissä. Vähemmälle huomiolle kaikissa vastauksissa jää yhteistyö huoltajien kanssa, josta kuukausikahvilaa voidaan pitää luontevana toimintamuotona.

Tutkimuksen lopputuloksena voidaan todeta, että pedagogisen toiminnan suunnittelussa asiakaslupaukset on huomioitu hyvin ja näin ollen toiminta asiakaslupausten osalta noudattaa laadunhallinnan sisältöä. Asiakaslupausten sisältö lisää tasalaatuisuutta, sillä lupaukset on kohdistettu kaikkiin ikäryhmiin päiväkodeissa ja ne tuovat monipuolisesti oppimisen alueita lapsille arkeen. Henkilökunta piti myös itse laatua tärkeänä asiakaslupausten toteuttamisessa. Laatua heikentää se, että osa asiakaslupauksista huomioidaan toiminnan suunnittelussa paremmin kuin toiset ja päiväkodin toimintakulttuurin rakennetekijät vaikuttivat asiakaslupausten laatuun heikentävästi.

Tutkimuksen aineisto toi asiakaslupausten sisällyttämisen menetelmät arkeen hyvin esiin. Henkilökunnan näkökulma vastauksissa tuo esiin sen, että asiakaslupauksia suunniteltaessa otetaan huomioon lasten mielenkiinnon kohteet ja kehitystä, sekä oppimista tukevat asiat. Asiakaslupausten sisällöissä myös korostetaan lasten hyvinvointia. Laadun kannalta on tärkeää, että tutkimus tuo esiin henkilökunnan näkemyksen jatkuvasta kehittämisestä asiakaslupausten osalta, korostaen erityisesti resursseja ja vaikuttamista.

## 10 POHDINTA

Opinnäytetyöllä halusimme tuottaa tietoa asiakaslupausten merkityksestä päiväkotien arjessa ja tuoda henkilökunnan näkemys asiakaslupausten toteuttamisessa esille. Aineisto toi monitahoisesti esiin varhaiskasvatuksen henkilökunnan oman näkemyksen asiakaslupausten sisällöistä ja niiden tarpeellisuudesta osana pedagogista toimintaa. Opinnäytetyön edetessä pohdimme sitä, miksi asiakaslupaukset on tehty ja mitä lisäarvoa ne tuovat päiväkotien varhaiskasvatustoimintaan. Tutkimuksen aineisto tuo hyvin esiin sen, että kun asiakaslupaukset on sisäistetty, niiden kautta toimintaa voidaan rakentaa tasalaatuisemmaksi ja tuoda myös huoltajille paremmin esille varhaiskasvatusta ohjaavat normit. Tärkeää on kuitenkin tuoda asiakaslupausten sisältö näkyväksi huoltajille päiväkodeissa, jotta he voivat vaikuttaa asiakaslupausten sisältöihin. Tutkimusta tehdessä huomasimme, että näkyvyyttä asiakaslupauksille tuotiin päiväkodeissa lisää julisteiden muodossa.

Lähtökohta tutkimuksen tekemiseen oli, että asiakaslupaukset ovat osa Touhulan laadunhallintaa ja käytössä kaikissa Touhulan päiväkodeissa, mutta niiden toteuttamista ja vaikutusta ei ole laajemmin tutkittu. Tutkimuksia asiakaslupausten sisältöihin liittyen oli tehty aiemmin vain yksi Turun ammattikorkeakoulussa, jossa Tolonen (2017, 6) on tutkinut kehittämishankkeessa yhden asiakaslupausten sisältöä ja toteutusta yksittäisessä päiväkotiyksikössä. Tarvetta yleiselle tutkimukselle asiakaslupausten toteuttamisesta siis oli ja aiheita oli lähtötietojen puuttuessa luonteva lähteä tarkastelemaan niiden henkilöiden näkökulmasta, jotka asiakaslupauksia toteuttavat arjessa. Tutkimus toi hyvin esiin Vaasan alueen päiväkotien varhaiskasvatushenkilökunnan näkemyksen asiakaslupauksista, mutta ei anna laajempaa käsitystä asiakaslupausten toteuttamisesta.

Opinnäytetyön tekeminen sujui jouhevasti, ja eteni johdonmukaisesti. Yhteistyömme onnistui hyvin ja työn laajuuden vuoksi oli hyvä, että tekijöitä oli kaksi. Erityisesti tutkimuksen rajauksessa oli hyvä, että käytössä oli kaksi eri näkökulmaa ja mielipiteitä asioihin. Teoriaosuutta oli vaikea rajata, sillä asiakaslupausten sisältö koskettaa Varhaiskasvatussuunnitelman perusteita, Touhulan arvoja sekä varhaiskasvatuksen laatua. Korostimme tutkimusotteessa erityisesti luottamuksellisuutta ja

eettisyyttä. Tästä syystä tutkimusta ei tehty haastatteleamalla vaan kyselytutkimuksella. Vaihtoehdoksi kyselyn tekemiseen ehdotettiin ryhmävastausta, mutta päädyimme valitsemaan yksilövastaukset vastausten luotettavuuden varmistamiseksi. Sähköinen kysely antoi mahdollisuuden siihen, että kysymyksiä sai itsenäisesti ja vaihtoehtoisen ajan miettiä. Touhulan Vaasan päiväkotien johtajan pidimme tietoisena kyselyyn vastaamisen ajankohdasta, jotta hän voisi mahdollistaa varhaiskasvatuksen henkilökunnan vastaamisen kyselyyn.

Vaikka tutkimuksen aineistoon vastaajien määrä jäi pieneksi, vastausten laajuus ja perusteellisuus yllätti meidät tutkimuksen aikana. Vastausmäärän osalta tavoite jäi hieman vajaaksi eikä tutkimuksessa voida olla varmoja siitä, ovatko kaikki päiväkotiyksiköt mukana aineistossa. Vastausmäärään vaikutti varmasti monet tekijät, mutta yksi olennainen hidastava tekijä oli tietokoneiden ja työpuhelimien rajallinen määrä. Henkilökunnalla oli vastausten perusteella kuitenkin tarve tuoda oma näkemys asiakaslupausten merkityksestä ja sisällöistä toiminnassa esille. Tutkimuskysymykset auttoivat varmasti myös hahmottamaan oman toiminnan perusteita ja ratkaisujen vaikutuksia päiväkodin ja lasten arkeen. Vastauksissa korostettiin toimintakulttuuriin olennaisesti kuuluvia asioita, kuten tiimityö, yhteiset pelisäännöt ja kaikkien päiväkodissa olevien henkilöiden hyvinvointi arjessa. Varhaiskasvatuksen henkilökunta pitää siten tärkeänä asiakaslupausten toteuttamisessa erityisesti lasten oikeutta hyvään hoitoon ja oppimiseen.

Opinnäytetyötä tehdessämme huomasimme, että Kansallisen koulutuksen arviointikeskus on tehnyt arviointiraportin koskien varhaiskasvatussuunnitelmien toteutumista päiväkodeissa ja perhepäivähoidossa. Tässä raportissa keskeinen huomioitava tulos oli, että pääosin varhaiskasvatussuunnitelman tavoitteet toteutuvat hyvin, mutta eroja oli erityisesti pedagogisen toiminnan sisältöjen toteutuksissa. Näistä huomattavaa oli erityisesti se, että vain puolet henkilöstöstä kertoi, että lapsille luetaan kirjallisuutta päivittäin ja musiikin, sekä kuvataiteen heikko toteutuminen herätti myös huolta. Asia korostui erityisesti alle 3 -vuotiaiden ryhmissä. (Repo, Paananen, Eskelinen, Mattila, Lerkkanen, Gammelgård, Ulvinen, Marjanen, Kivistö & Hjelt 2019, 4.) Tämä raportti lisäsi vaikutelmaa siitä, että Touhulan asiakaslupa-

ten sisältö on ajankohtainen, sillä se sisältää lupauksen toteuttaa lukemista ja liikumista päivittäin kaikissa lapsiryhmissä. Opinnäytetyö auttoi myös ymmärtämään meitä paremmin varhaiskasvatuksen laadun vaikutuksia ja sisältöä arjen toiminnassa. Kyse on yksittäisten asioiden sujuvuudesta ja kokonaisuuden hallinnasta, sekä hyvän ilmapiirin ja yhteishengen pitämisestä tärkeänä varhaiskasvatuksen arjessa.

Jatkotutkimuksen aiheena asiakaslupausten tiimoilta olisi hyvä olla asiakaslupausten toteutumisen seuranta ja arviointi sekä asiakaslupausten sisällöt. Tämän opinnäytetyön aineistoa voidaan käyttää tueksi asiakaslupausten sisältöä arvioidessa ja seuratussa, sekä verratessa eri näkökulmien kokemuksia asiakaslupauksista. Mielenkiintoista olisi myös tutkia sitä, toteutuuko joku asiakaslupauksista enemmän kuin muut ja olisiko asiakaslupauksia tarpeen kehittää yksikkökohtaisemmiksi.

Yhteistyö Touhulan Vaasan päiväkotien johtajan kanssa ja laatupäällikön kanssa oli sujuvaa ja rakentavaa. Touhulan päiväkodin johtaja on mahdollistanut toiminnallaan tutkimuksen kyselyn tekemisen.



## LÄHTEET

Ahonen, L. 2017. Haastavat kasvatustilanteet. Lämpimän vuorovaikutuksen käsikirja. Jyväskylä. PS-kustannus.

Arviointiraportit 2019. Varhaiskasvatus. Kansallisen koulutuksen arviointikeskus. Viitattu 26.10.2019 <https://karvi.fi/varhaiskasvatus/arviointiraportit/>

Eerola-Pennanen, P. & Turja, L. 2017. Yhdenvertaisuus ja moninaisuus. Teoksessa Valloittava varhaiskasvatus - Oppimista, osallisuutta ja hyvinvointia, 195-207. Toim. Koivula, M., Siippainen, A. & Eerola-Pennanen, P. Tampere. Vastapaino.

Eerola-Pennanen, P., Vuorisalo, M. & Raittila, R. 2017. Johdatus varhaiskasvatukseen. Teoksessa Valloittava varhaiskasvatus – Oppimista, osallisuutta ja hyvinvointia, 21–36. Toim. Koivula, M., Siippainen, A. & Eerola-Pennanen, P. Tampere. Vastapaino.

Fonsén, E. 2010. Pedagogista johtajuutta metsästävässä – kehittämistoiminta osana laadunhallintaa. Teoksessa Suuntana laadukas varhaiskasvatus. Professori Eeva Hujalan matkassa, 127–140. Toim. Turja, L. & Fonsén, E. Tampere. Juvenes Print.

Gyekye, M. & Nikkilä, P. 2013. Arviointiympyrä – Oppimisen mahdollisuudet näkyviin. Saarijärvi. Saarijärven Offset Oy.

Heikka, J., Hujala, E., Turja, L. & Fonsén, E. 2017. Havainnointi ja arviointi varhaispedagogiikassa. Teoksessa Varhaiskasvatuksen käsikirja, 56–68. Toim. Hujala, E. & Turja, L. Jyväskylä. PS-kustannus.

Heinonen, H., Iivonen, E., Korhonen, M., Lahtinen, N., Muuronen, K., Semi, R. & Siimes, U. 2016. Lasten oikeudet ja aikuisten vastuut varhaiskasvatuksessa. Helsinki. PS-kustannus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Porvoo. Bookwell Oy.

Holmlund, K. & Rönnerman, K. 1995. Kvalitetssäkra förskolan. Lund. Sverige. Studentlitteratur.

Hujala, E. & Fonsén, E. 2017. Varhaiskasvatuksen laadunarviointi ja pedagoginen kehittäminen. Teoksessa Varhaiskasvatuksen käsikirja, 312–327. Toim. Hujala, E. & Turja, L. 4. Uudistettu painos. Jyväskylä. PS-kustannus.

Järvinen, K. & Mikkola, P. 2015. Oletko sä meidän kaa? Näkökulmia osallisuuden ja yhteisöllisyyden varhaiskasvatuksessa. Vantaa. Pedatieto.

Järvinen, M., Laine, A. & Hellman-Suominen, K. 2009. Varhaiskasvatusta ammattitaidolla. Helsinki. Kirjapaja.

Kalliala, M. 2012. Lapsuus hoidossa? Aikuisten päätökset ja lasten kokemukset päivähoidossa. Helsinki. Gaudeamus.

Kari, M. 2012. Pedagogisen johtamisen toteutuminen varhaiskasvatuksen organisaatioiden eri toimijatasoilla. Tapaustutkimus Kuopion eri varhaiskasvatuksen organisaatiosta. Varhaiskasvatuksen pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteen laitos. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 14.6.2019. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37912/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201205281746.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Karikoski, H. & Tiilikka, A. 2017. Eheä kasvunpolku – haaste yhteisölle. Teoksessa Varhaiskasvatuksen käsikirja, 78–94. Toim. Hujala, E. & Turja, L. Jyväskylä. PS-kustannus.

Karila, K. 2016. Vaikuttava varhaiskasvatus. Tilannekatsaus toukokuu 2016. Raportit ja selvitykset 2016:6. Opetushallitus. Helsinki. Grano Oy. Viitattu 20.6.2019. [https://www.oph.fi/download/176638\\_vaikuttava\\_varhaiskasvatus.pdf](https://www.oph.fi/download/176638_vaikuttava_varhaiskasvatus.pdf)

Karila, K. 2017. Mitä on varhaiskasvatuksen pedagogiikka? Teoksessa Varhaiskasvatuksen toimintakulttuuri muuttuu – Nyt on pedagogiikan aika! Toim. Lastentarhanopettajaliitto. Viitattu 5.10.2019. <https://www.lastentarha.fi/uploads/2018/10/31eded03-pedagogiikanaikajulkaisu-6.pdf>

Koivisto, P. 2007. ”Yksilöllistä huomiota arkisissa tilanteissa.” Päiväkodin toimintakulttuurin kehittäminen lapsen itsetuntoa vahvistavaksi. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylä Studies in education, psychology and social research. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. Jyväskylä University Printing House. Viitattu 23.6.2019. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13312/9789513929053.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Koivula, M. & Laakso, M-L. 2017. Lapsen varhainen kehitys kommunikaation, vuorovaikutussuhteiden ja leikin näkökulmasta. Teoksessa Valloittava varhaiskasvatus – Oppimista, osallisuutta ja hyvinvointia, 108–129. Toim. Koivula, M., Siippainen, A. & Eerola-Pennanen, P. Tampere. Vastapaino.

Koivunen, P-L. & Lehtinen, T. 2015. Kasvu kiikarissa. Havainnoinnin käsikirja varhaiskasvattajille. Jyväskylä. PS-kustannus.

Kronqvist, E-L. 2017. Varhaispedagogiikan kehityspsykologinen perusta. Teoksessa Varhaiskasvatuksen käsikirja, 10–28. Toim. Hujala, E. & Turja, L. Jyväskylä. PS-kustannus.

Kronqvist, E-L. & Jokimies, J. 2008. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina. Tuloksia vaikuta vanhempi -selvityksestä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja 22:2008. Helsinki. Valopaino Oy. Viitattu 20.6.2019. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77107/R22-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>

- Kupila, P. 2017. Varhaiskasvatuksen asiantuntijuus oppivassa työyhteisössä. Teoksessa Varhaiskasvatuksen käsikirja, 301–312. 4. Uudistettu painos. Toim. Hujala, E. & Turja, L. Jyväskylä. PS-kustannus.
- L 13.7.2018/540. Varhaiskasvatuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 22.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180540>
- L 23.8.2018/753. Valtioneuvoston asetus varhaiskasvatuksesta. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 23.8.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180753>
- Laatuakatemia. 2010. Laatusanasto. Viitattu 28.3.2019. <https://www.kohtilaatua.fi/laatusanasto/>
- Laatusanasto. 2017. Kohtilaatua.fi. Viitattu 28.3.2019. <https://www.kohtilaatua.fi/laatusanasto/>
- Leskisenoja, E. 2019. Positiivinen pedagogiikka varhaiskasvatuksessa - Toteuta käytännössä. E-kirja. Jyväskylä. PS-kustannus.
- Mahkonen, S. 2019. Vuoden 2018 varhaiskasvatuslaki. Helsinki. Edita.
- Mikkola, P. & Nivalainen, K. 2009. Lapselle hyvä päivä tänään –näkökulmia 2010-luvun varhaiskasvatukseen-.Saarijärvi. Pedatieto.
- Mäenpää, H. 2019. Asiakaslupaukset Touhulassa. Sähköposti. Viitattu 1.7.2019.
- Niinimäki, H. 2016. Mikä päiväkodin toimintakulttuuria määrittää? Semioottinen tutkimus erään päiväkodin toimintakulttuurista. Kasvatustieteiden pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Viitattu 30.6.2019. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/99908/GRADU-1476437061.pdf?sequence=1>
- Niss, G. 2018. Det händer i hallen. Trygga övergångar i förskolan. Stockholm. Sverige. Gothia fortbildning.
- Nummenmaa, A.R. 2004. Varhaiskasvatuksen laatu ja sen kehittäminen – yhteistä työtä ja jaettuja merkityksiä. Teoksessa Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta, 81–89. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6. Helsinki. Edita Publishing Oy.
- Nummenmaa, A.R. 2006. Kasvattajien yhteisö ja kasvatuskulttuuri. Teoksessa Kasvatusvuorovaikutus, 19–34. Toim. Karila, K., Alasuutari, M., Hännikäinen, M., Nummenmaa, A.R. & Rasku-Puttonen, H. Tampere. Vastapaino.
- Opetushallitus. 2016. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2016. Määräykset ja ohjeet 2016:17. Viitattu 23.6.2019. [https://www.oph.fi/download/179349\\_varhaiskasvatussuunnitelman\\_perusteet\\_2016.pdf](https://www.oph.fi/download/179349_varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet_2016.pdf)

Opetushallitus. 2018. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018. Määräykset ja ohjeet 2018:3a. Helsinki. Grano Oy. Viitattu 31.7.2019. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/varhaiskasvatussuunnitelman\\_perusteet.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet.pdf)

Parrila, S. & Fonsén, E. 2016. Pedagogisen johtamisen prosessi. Teoksessa Varhaiskasvatuksen pedagoginen johtajuus – Käsikirja käytännön työhön, 59–87. Toim. Parrila, S. & Fonsén, E. Jyväskylä. PS-kustannus.

Provida päiväkodit osaksi Touhulan päiväkotiperhettä 2017. Uutiset 1.8.2017. Touhula päiväkodit. Viitattu 26.10.2019. <https://touhula.fi/news/provida-paivakodit-osaksi-touhulan-paivakotiperhetta/>

Pääkirjoitus. 2018. Päivähoito ei ole ensisijaisesti lasten säilytystä vaan varhaiskasvatusta. Helsingin Sanomat. 11.2.2018. Viitattu 25.5.2019. <https://www.hs.fi/paakirjoitukset/art-2000005561392.html>

Raittila, R. 2013. Pienryhmätoiminta ja leikkialueet: Varhaiskasvatuksen pedagoginen toimintaympäristö rakentuu arkisissa käytännöissä. Teoksessa Varhaiskasvatuksen pedagogiikka, 69–94. Toim. Karila, K. & Lipponen, L. Tampere. Vastapaino.

Repo, L., Paananen, M., Eskelinen, M., Mattila, V., Lerkkanen, M-K., Gammelgård, L., Ulvinen, J., Marjanen, J., Kivistö, A. & Hjelt, H. 2019. Varhaiskasvatuksen laatu arjessa. Varhaiskasvatussuunnitelmien toteutuminen päiväkodeissa ja perhepäivähoidossa. Kansallisen koulutuksen arviointikeskus. Julkaisut 15:2019. Tampere. PunaMusta Oy. Viitattu 26.10.2019. [https://karvi.fi/app/uploads/2019/09/KARVI\\_1519.pdf](https://karvi.fi/app/uploads/2019/09/KARVI_1519.pdf)

Riddersporre, B & Erlandsson, M. 2018. Beprövad erfarenhet i förskolan. En metodbok. Stockholm. Sverige. Natur& Kultur.

Rintakorpi, K. 2017. Pedagoginen dokumentointi varhaiskasvatuksen suunnittelun ja kehittämisen välineenä. Teoksessa Varhaiskasvatuksen toimintakulttuuri muuttuu – Nyt on pedagogiikan aika! Toim. Lastentarhanopettajaliitto. Viitattu 6.10.2019. <https://www.lastentarha.fi/uploads/2018/10/31eded03-pedagogiikanai-kajulkaisu-6.pdf>

Rintakorpi, K. & Vihmari-Henttonen, E. 2017. Tää on meidän maailma! Pedagoginen dokumentointi varhaiskasvatuksessa. Helsinki. Lasten Keskus ja Kirjapaja Oy.

Ruokonen, I. 2017. Lapsen musiikillinen maailma. Teoksessa Varhaiskasvatuksen käsikirja, 121–135. Toim. Hujala, E. & Turja, L. Jyväskylä. PS-kustannus.

Rutanen, N. 2013. Pienten lasten jännitteiset leikin tilat alle 3-vuotiaiden ryhmässä. Teoksessa Varhaiskasvatuksen pedagogiikka, 95–112. Toim. Karila, K. & Lipponen, L. Tampere. Vastapaino.

Salminen, J. 2017. Kasvattaja lapsen kehityksen ja oppimisen tukijana. Teoksessa Valloittava varhaiskasvatus – Oppimista, osallisuutta ja hyvinvointia, 163–177. Toim. Koivula, M., Siippainen, A. & Eerola-Pennanen, P. Tampere. Vastapaino.

Salminen, J. & Poikonen, P-L. 2017. Opetussuunnitelma pedagogisena työvälineenä. Teoksessa Valloittava varhaiskasvatus – Oppimista, osallisuutta ja hyvinvointia, 56–74. Toim. Koivula, M., Siippainen, A. & Eerola-Pennanen, P. Tampere. Vastapaino.

Schein, E.H. 1987. Organisaatiokulttuuri ja johtaminen. Alkuperäisteos Organizational culture and Leadership. Suomentaneet Liljamo, R. & Miettinen, A. Espoo. Weilin-Göös.

Toimintatapamme. 2019. Touhulasta. Touhula päiväkodit. Viitattu 26.10.2019 <https://touhula.fi/touhulasta/toimintatapamme/>

Tolonen, K. 2017. Liikunta näkyväksi vanhemmille. – Mistä Touhula liikuntapäiväkodin asiakaslupauksen mukainen kaksi tuntia liikuntaa koostuu. Opinnäytetyö.amk. Sosiaalialan koulutusohjelma. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 31.10.2019. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/127029/Tolonen\\_Opinnaytetyo%20-%20valmis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/127029/Tolonen_Opinnaytetyo%20-%20valmis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Touhula. 2019. Miksi Touhula? Viitattu 26.3.2019. <https://touhula.fi/miksi-touhula/>

Touhulan käsikirja päiväkodin arkeen. 2018. Touhulan varhaiskasvatuksen perusta. Touhula päiväkodit.

Touhulan arvot. 2018. Touhulan käsikirja päiväkodin arkeen 2018. Oulu. Touhula päiväkodit.

Touhulasta. 2019. Touhula päiväkodit. Viitattu 20.10.2019. <https://touhula.fi/touhulasta/touhula-yrityksena/>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Verkkojulkaisu. Viitattu 3.4.2019.

[https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=h\\_VDDwAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=laadullinen+tutkimus+ja+sis%C3%A4ll%C3%B6nanalyysi&ots=fEtQN5PJTH&sig=bDaMv3444abDgcxnZNbycpoM5Is&redir\\_esc=y#v=onepage&q=laadullinen%20tutkimus%20ja%20sis%C3%A4ll%C3%B6nanalyysi&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=h_VDDwAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=laadullinen+tutkimus+ja+sis%C3%A4ll%C3%B6nanalyysi&ots=fEtQN5PJTH&sig=bDaMv3444abDgcxnZNbycpoM5Is&redir_esc=y#v=onepage&q=laadullinen%20tutkimus%20ja%20sis%C3%A4ll%C3%B6nanalyysi&f=false)

Tuominen, C. & Lillrank, P. 2000. Laatuksitykset suomalaisissa yrityksissä. Toim. Tuurna, S. Kauppa- ja teollisuusministeriön tutkimuksia ja raportteja 24/2000. Helsinki. Oy Edita Ab.

Tuomivaara, T. 2005. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus. Tieteellisen tutkimuksen perusteet /kevät2005/Timo Tuomivaara. Viitattu 3.4.2019. <https://www.mv.helsinki.fi/home/ttuomiva/Y125luku6.pdf>

Turja, L. 2017. Lasten osallisuus varhaiskasvatuksessa. Teoksessa Varhaiskasvatuksen käsikirja, 38–55. Toim. Hujala, E. & Turja, L. Jyväskylä. PS-kustannus.

Turja, L. & Vuorisalo, M. 2017. Lasten oikeudet, toimijuus ja osallisuus oppimisessa. Teoksessa Valloittava varhaiskasvatus – Oppimista, osallisuutta ja hyvinvointia, 36–55. Toim. Koivula, M., Siippainen, A. & Eerola-Pennanen, P. Tampere. Vastapaino.

Virtanen, A. & Runtti, S. 2017. Varhaiskasvatuksen laatu suomalaisten ja portugalilaisten lastentarhanopettajien näkökulmasta – Q -menetelmällinen tutkimus. Varhaiskasvatuksen pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 8.4.2019. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/54242/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201706012625.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vlasov, J., Salminen, J., Repo, L., Karila, K., Kinnunen, S., Mattila, V., Nukarinen, T., Parrila, S. & Sulonen, H. 2018. Varhaiskasvatuksen laadun arvioinnin perusteet ja suositukset. Kansallisen koulutuksen arviointikeskus. Julkaisut 24:2018. Tampere. Juvenes Print. Viitattu 16.5.2019. [https://karvi.fi/app/uploads/2018/10/KARVI\\_vaka\\_laadun-arvioinnin-perusteet-ja-suositukset.pdf](https://karvi.fi/app/uploads/2018/10/KARVI_vaka_laadun-arvioinnin-perusteet-ja-suositukset.pdf)

Vuorisalo, M. & Eerola-Pennanen, P. 2017. Eriarvoistuminen ja kamppailut omasta asemasta. Teoksessa Valloittava varhaiskasvatus – Oppimista, osallisuutta ja hyvinvointia, 234–249. Toim. Koivula, M., Siippainen, A. & Eerola-Pennanen, P. Tampere. Vastapaino.

Yle Areena. 2016. Varhaiskasvatuksen pitäisi olla iloista oppimista. Vieraana Marjatta Kalliala. Puheen päivä. 10.2.2016. Otteita radio-ohjelman kohdasta [09:37–20:00]. Viitattu 25.5.2019. <https://areena.yle.fi/1-3304854>

Yleissopimus lasten oikeuksista 1989. Lasten oikeudet. Unicef jokaiselle lapselle. Viitattu 16.5.2019. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>

Ylitapio-Mäntylä, O. 2017. Sukupuolisensitiivinen varhaiskasvatus. Teoksessa Varhaiskasvatuksen käsikirja, 276–286. Toim. Hujala, E. & Turja, L. Jyväskylä. PS-kustannus.

## LIITE 1

### Hei Vaasan Touhulan päiväkotien työntekijät!

Olemme Vaasan ammattikorkeakoulun sosionomi -opiskelijoita ja teemme opinnäytetyönä tutkimusta Touhulan asiakaslupauksien toteutumisesta Vaasan varhaiskasvatusyksiköissä.

Touhulan Asiakaslupauksia ovat:

1. Liikumme vähintään kaksi tuntia päivässä.
2. Kokoonnumme kuukausittain vanhempainkahveille.
3. Retkeilemme vastuullisesti lähiympäristössämme viikoittain.
4. Luemme lasten kanssa päivittäin.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten Touhulan asiakaslupaukset otetaan huomioon jo pedagogisen toiminnan suunnitteluvaiheessa ja miten päiväkodin toimintakulttuuri tukee asiakaslupauksien toteuttamista. **Tutkimus tuottaa tietoa Touhulan varhaiskasvatuksen laadusta.**

**Tutkimukseen liittyen teemme teille henkilökunnalle kyselyn.** Kyselyn kysymykset käsittelevät pedagogisen toiminnan suunnittelua yleisesti, asiakaslupauksien suunnittelun toteuttamista sekä toimintakulttuuria päiväkodeissa.

**Tutkimus toteutetaan e-kyselynä.** Kysely tehdään **anonymisti** ja vastaukset tulevat vain tutkimuksen tekijöille ja tutkimusta ohjaavan opettajan nähtäville. Kyselyn vastaukset analysoidaan laadullisen sisällönanalyysin avulla ja kootaan tutkimusraporttiin. Tämän jälkeen kyselyt hävitetään. **Tutkimuksen tulokset tullaan esittelemään teille työn valmistuttua.**

Tutkimukseen vastaaminen on vapaaehtoista, mutta tutkimuksen tuloksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että koko henkilökunta osallistuu kyselyyn! Jokaisen vastaajan vastaus on kyselyn tulosten kannalta merkityksellinen. Kyselyssä ei kysytä työyksikön nimeä, sillä tutkimuksen tavoite on luoda kokonaiskuva Vaasan Touhulan toiminnasta asiakaslupauksien osalta. Myöskään työntekijöiden nimiä ja ammattinimikkeitä ei kysellä tutkimuksessa ja ketään ei voida tutkimuksen vastausten perusteella tunnistaa.

**Kyselyyn pääset vastaamaan alla olevaa linkkiä napsauttamalla.** Vastaaminen kestää noin 15 minuuttia. Muistathan lähettää vastauksesi, niin toiminto tallentuu järjestelmään. Toivomme, että mahdollisimman moni teistä vastaisi kyselyyn! Jos kysely herättää sinussa kysymyksiä, vastaamme niihin mielellään.

Ystävällisin terveisin,  
Liisa Tervo ja Jasmin Niemelä  
Vaasan ammattikorkeakoulu

Anne Savola-Vaaraniemi  
Ohjaava opettaja

Linkki kyselyyn: <https://e-lomake.puv.fi/elomake/lomakkeet/7991/lomake.html>  
Kyselyn vastausaika on **12.9.2019–26.9.2019**, jonka jälkeen linkki sulkeutuu.

## LIITE 2

Tämän kyselyn tarkoituksena on tuottaa tutkimustietoa opinnäytetyöhön Touhulan varhaiskasvatuksen asiakaslupauksista ja laadusta Vaasan alueella.

## Tutkimuksen kysely

**Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että jokainen vastaa kyselyyn huolellisesti. Kiitos!**

1. Olen työskennellyt varhaiskasvatuksessa:

- 0-1 vuotta
- 1-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- yli 10 vuotta

2. Olen työskennellyt Touhulan varhaiskasvatusyksiköissä:

- 0-1 vuotta
- 1-2 vuotta
- 2-5 vuotta
- yli 5 vuotta

3. Miten kuvailisit ryhmässäsi tehtävää pedagogisen toiminnan suunnittelua? (avoin)

4. Miten Touhulan asiakaslupaukset huomioidaan pedagogisen toiminnan suunnittelussa? Arvioi asteikolla 1-5.

1. Erittäin huonosti



2. Huonosti



3. En osaa sanoa



4. Hyvin



5. Erittäin hyvin



5. Millaisilla tavoilla toteutunutta pedagogista toimintaa arvioidaan ryhmässäsi? (avoin)

6. Millaisia asioita Touhulan asiakaslupauksilla mielestäsi tavoitellaan? (avoin)

7. Ovatko asiakaslupaukset mielestäsi keskeinen asia päiväkodin toiminnassa?

- Kyllä
- Ei

8. Miten varhaiskasvatussuunnitelman mukainen lasten osallisuus näkyy asiakaslupauksen suunnittelussa? (avoin)

9. Asiakaslupauksen suunnittelussa huomioidaan erilaiset oppimisympäristöt ja työtavat. Valitse ryhmäsi toimintaa parhaiten kuvaava vaihtoehto tai useampi.



- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Pienryhmäyöskentely   | <input type="checkbox"/> Toimintatuokiot               |
| <input type="checkbox"/> Kokopäiväpedagogiikka | <input type="checkbox"/> Yhteistyötahot                |
| <input type="checkbox"/> Lähiympäristö         | <input type="checkbox"/> Ryhmätilojen muokkaaminen     |
| <input type="checkbox"/> Lepohetki             | <input type="checkbox"/> Joustavuus arjen toiminnoissa |

10. Mitä asioita itse pidät tärkeänä asiakaslupauksen toteutumisessa? (avoin)

11. Onko joku asiakaslupauksista luontevampaa toteuttaa ja miksi? (avoin)

12. Onko mielestäsi asiakaslupauksia tarpeellista kehittää?

- Kyllä       Ei      Perustele vastauksesi.

13. Mitkä asiat tiimissäsi edistävät asiakaslupauksen toteuttamista? (avoin)

14. Mitkä asiat tiimissäsi heikentävät asiakaslupauksen toteuttamista? (avoin)

15. Onko työtiimissäsi mielestäsi yhteinen näkemys siitä, miten asiakaslupauksia tulee toteuttaa?

- |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Kyllä                 | Ei                    | En osaa sanoa         |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

16. Ovatko työntekijät mielestäsi sitoutuneet toteuttamaan asiakaslupauksia päiväkodin toiminnassa?

- |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Kyllä                 | Ei                    | En osaa sanoa         |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

---

Muistathan tallentaa vastauksesi!

Kiitos vastauksistasi ja mukavaa syksyä!