

Opinnäytetyö (AMK)  
Sosiaalian koulutusohjelma  
Toiminnalliset menetelmät  
2013

Saana Ristimäki

# VARHAISKASVATUKSEN ASIAKASKYSELYN KEHITTÄMINEN LOIMAAN KAUPUNGISSA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma | Toiminnalliset menetelmät

Marraskuu 2013 | 55+5 sivua

Hanna Kivistö & Airi Ylinen

Saana Ristimäki

# VARHAISKASVATUKSEN ASIAKASKYSELYN KEHITTÄMINEN LOIMAAN KAUPUNGISSA

Tässä opinnäytetyössä käsitellään uuden asiakaskyselyn kehittämistä Loimaan kaupungin varhaiskasvatuspalveluihin. Työn toimeksiantajana toimivat Loimaan kaupungin sivistysjohtaja ja varhaiskasvatusjohtaja. Opinnäytetyön tavoite oli kehittää varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaiden mielipiteitä monipuolisesti mittaava ja vuosittain toistettavissa oleva asiakaskysely. Muita tavoitteita olivat asiakkaiden osallistaminen kehittämistyöhön sekä asiakkaiden ja henkilöstön välisen yhteistyön vahvistaminen.

Opinnäytetyön pääasiallisena kehittämismenetelmänä toimi fokusryhmäkeskustelu. Fokusryhmäkeskusteluja järjestettiin kaksi, ja niissä sovellettiin toiminnallisia menetelmiä. Päivähoidon asiakkaille järjestettyyn fokusryhmäkeskusteluun osallistui kymmenen päivähoitolapsen vanhempaa eri kaupunginosista, edustaen eri päivähoitomuotoja. Varhaiskasvatuspalveluiden henkilöstön fokusryhmäkeskusteluun otti osaa kuusi henkilöstön jäsentä, edustaen erilaisia päivähoitoyksiköitä ja työtehtäviä. Fokusryhmäkeskustelujen tavoitteena oli selvittää, mitä tekijöitä keskustelijat painottavat arvioidessaan varhaiskasvatuksen laatua. Fokusryhmäkeskustelut toteutettiin soveltaen asiakaslähtöiseen laadunarviointiin kehitettyä Bikva-mallia. Asiakkaiden fokusryhmäkeskustelusta saadut tulokset toimivat henkilöstön keskustelun pohjana.

Fokusryhmäkeskusteluissa kerätty aineisto teemoiteltiin teorialähtöisesti. Teemoittelussa käytettiin Kuntaliiton (2010) kehittämien varhaiskasvatuksen laadunhallintamallin ja laatukriteerien sovelluksia. Teemoittelun avulla nähtiin, mitkä tekijät nousivat aineistosta esiin asiakaskyselyn kehittämistyöhön sisältyvillä laadun osa-alueilla.

Lisäksi asiakaskyselyn kehittämistyötä tehtiin kahdessa varhaiskasvatuksen johtoryhmäpalaverissa, sekä useissa erilaisilla kokoonpanoilla järjestetyissä tapaamisissa. Valmiissa asiakaskyselyssä näkyy sekä asiakkaan, että varhaiskasvatuksen ammattilaisen näkemys toimivasta asiakaskyselystä, jonka tavoitteena on saada mahdollisimman todenmukainen asiakasarvio tarjotun varhaiskasvatuksen laadusta.

## ASIASANAT:

Varhaiskasvatus, päivähoito, laatu, laadunarviointi, asiakaslähtöisyys

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Social services | Activating Methods in Social services

November 2013 | 55+5 pages

Hanna Kivistö & Airi Ylinen

Saana Ristimäki

## DEVELOPMENT OF A CUSTOMER SURVEY ON EARLY CHILDHOOD EDUCATION SERVICES IN THE MUNICIPALITY OF LOIMAA

In this thesis, the development of a new customer survey for the early childhood education services in the municipality of Loimaa will be covered. The director of education and the director of early childhood education in the municipality of Loimaa were the clients of this project. The aim of this thesis was to create a customer survey, which is able to measure the opinions of the parents of the daycare children diversely, and which can be repeated annually. Other aims included active participation by customers as well as strengthening the cooperation between customers and staff.

Focus group interviews were the primary development method of the thesis. There were two interviews arranged. Ten parents of daycare children from different quarters of the town, representing different forms of daycare, participated in the focus group interview for the daycare customers. Six staff members participated in the focus group interview for the early childhood education services staff, representing various daycare units and tasks. The aim of the focus group interviews was to find out which factors are emphasized by interviewees while evaluating the quality of early childhood education. The focus group interviews were executed applying the Bikva model developed for customer-based quality assessment, and the interviews contained activating methods. The results of the focus group interview for parents of daycare children served as the basis for the interview for the staff.

The materials collected in the focus group interviews were thematized in a theory-driven manner. In the process of thematizing, an early childhood education quality assessment model developed by the Association of Finnish Local and Regional Authorities in 2010 was applied. With the help of thematizing, the arising factors in different areas related to the quality of the customer survey could be seen.

In addition to the focus group interviews, development work on the customer survey was done in two meetings for the early childhood education management team, as well as meetings arranged in several different line-ups. In the finished customer survey, one can see the views of both a customer and an early childhood education professional on what constitutes a functioning customer survey, the aim of which is to receive the most realistic possible customer assessment on the quality of the provided early childhood education.

### KEYWORDS:

Early childhood education, daycare, quality, quality assessment, client-centeredness

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 VARHAISKASVATUS PÄIVÄHOIDOSSA</b>	<b>7</b>
<b>3 LAADUKAS VARHAISKASVATUS</b>	<b>9</b>
3.1 Laatu käsitteenä	10
3.2 Laadunarviointi varhaiskasvatuksessa	11
3.3 Aikaisempia varhaiskasvatuksen laadunarvioinnin kehittämishankkeita	12
<b>4 VARHAISKASVATUS LOIMAAN KAUPUNGISSA</b>	<b>15</b>
4.1 Varhaiskasvatuksen laatu Loimaan kaupungissa	16
4.2 Laadun ja sen arvioinnin kehittäminen Loimaan kaupungin sivistyspalveluissa	17
<b>5 KEHITTÄMISTYÖHÖN SISÄLTYVÄT LAADUN OSATEKIJÄT</b>	<b>19</b>
<b>6 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE</b>	<b>24</b>
6.1 Asiakkaan osallisuus varhaiskasvatuksen kehittämisessä	25
6.1.1 Bikva - asiakaslähtöinen arviointimalli	27
6.2 Kehittämismenetelmä	29
<b>7 KEHITTÄMISPROSESSI</b>	<b>32</b>
7.1 Kehittämisprosessin eteneminen	33
7.1.1 Suunnittelu ja ideointi	33
7.1.2 Aineiston keruu ja jäsentely	36
7.1.3 Työn viimeistely	43
7.2 Aineiston koonti	44
7.3 Valmis asiakaskysely	46
<b>8 KEHITTÄMISTYÖN EETTISYYS</b>	<b>49</b>
<b>9 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>51</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>53</b>

## LIITTEET

Liite 1. Opinnäytetyön aikataulu.

Liite 2. Kutsu fokusryhmäkeskusteluun osallistuville asiakkaille.

## KUVAT

Kuva 1. Varhaiskasvatuksen laadunhallintamalli (Karvonen (toim.) 2010, 16).	20
Kuva 2. Kehittämistyön kehittämissyklin vaiheet opinnäytetyössä (mukaillen Kananen, 2009).	24
Kuva 3. Vanhemman laatukäsityksen muotoutuminen (Tauriainen 2000, 25).	26
Kuva 4. Bikva-malli varhaiskasvatuksen asiakaskyselyn kehittämisessä (mukaillen Krogstrup 2004, 16).	28
Kuva 5. Asiakaskyselyn kehittämisprosessi.	32
Kuva 6. Asiakkaiden fokusryhmäkeskustelun rakenne.	37
Kuva 7. Henkilöstön fokusryhmäkeskustelun rakenne.	42
Kuva 8. Esimerkki fokusryhmäkeskusteluaineiston teemoittelusta.	45
Kuva 9. Esimerkki fokusryhmäkeskusteluaineiston koonnista.	45

## TAULUKOT

Taulukko 1. Varhaiskasvatuksen laatukriteerit (Karvonen (toim.) 2010, 16-20).	21
Taulukko 2. Fokusryhmäkeskustelut asiakaskyselyn kehittämismenetelmänä.	31

# 1 JOHDANTO

Varhaiskasvatuksen laadun ylläpito vaatii toiminnan arviointia. Valtakunnallinen varhaiskasvatuksen järjestämistä ohjaava asiakirja varhaiskasvatussuunnitelman perusteet (THL 2005) edellyttää varhaiskasvatuspalveluiden tuottajilta toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä (Hujala & Turja 2011, 312). Arviointitiedon avulla pystytään analysoimaan palvelun vahvuuksia ja heikkouksia, rakentamaan kehittämistyötä vahvuuksien perustalle sekä kannustamaan yksilöjä ja yhteisöjä entistä parempiin suorituksiin. (Hujala, Puroila, Parrila & Nivala 2007, 153-154.)

Asiakaskyselyiden järjestäminen on kunnissa suosittu varhaiskasvatuksen laadun arvioinnin menetelmä. Asiakaskyselyn tuloksia voidaan käyttää pohjana hallinnon taholta nousseille tai päivähoitoyksiköiden omille kehittämishankkeille. (Hujala ym. 1998, 198.) Asiakkaiden, joilla tässä opinnäytetyössä viitataan päivähoitolaisten vanhempiin varhaiskasvatuspalveluiden käyttäjinä, näkemysten tutkimisen suosio varhaiskasvatuksen laatututkimuksissa on kasvanut. (Hujala ym. 1998, 196.)

Tämän opinnäytetyön aiheena oli kehittää uusi asiakaskysely Loimaan kaupungin varhaiskasvatuspalveluihin. Työn toimeksiantajana toimivat Loimaan kaupungin sivistysjohtaja ja varhaiskasvatusjohtaja. Toimeksiantaja toivoi muutosta aiemmin käytössä olleeseen asiakaskyselyyn. Opinnäytetyön tavoite oli kehittää tarvetta vastaava, kyllin yksilöityjä vastauksia tuottava asiakaskysely varhaiskasvatuspalveluiden laatutyön välineeksi. Tässä raportissa kuvaillaan keinoja, joilla kehittämistyö eteni valmiiseen tuotokseen, sähköiseen asiakaskyselyyn asti.

Kehittämistyö pohjautui toimeksiantajan toiveesta Kuntaliiton (2010) kehittämään varhaiskasvatuksen laadunhallintamalliin ja laatukriteereihin. Lisäksi opinnäytetyössä sovellettiin Hanne Krogstrupin (2004) kehittämää, asiakaslähteiseen arviointiin suunniteltua Bikva-mallia. Varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaiden näkemyksiä käytettiin kehittämistyön välineenä mallia soveltaen.

## 2 VARHAISKASVATUS PÄIVÄHOIDOSSA

Varhaiskasvatus on päivähoidossa tai esiopetuksessa alle oppivelvollisuusikäisille lapsille toteutettavaa kasvatuksellista vuorovaikutusta, joka koostuu hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuudesta (THL 2005,11). Suomessa kaikilla alle kouluikäisillä lapsilla on subjektiivinen oikeus saada päivähoitopaikka päiväkodissa tai perhepäivähoidossa (Laki lasten päivähoidosta 23.12.1999 2§).

Suomalainen varhaiskasvatus perustuu Yhdistyneiden kansakuntien lasten oikeuksien sopimukseen (1991), perusoikeussäännöksiin sekä muuhun kansalliseen lainsäädäntöön (STM 2002, 15). Varhaiskasvatuksen keskeiset periaatteet ovat lapsen oikeus turvallisiin ihmissuhteisiin, turvattuun kasvuun, kehittymiseen ja oppimiseen, sekä turvattuun ja terveelliseen ympäristöön, joka mahdollistaa monipuolisen leikin. Lapsella on varhaiskasvatuksessa oikeus tulla ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti ymmärretyksi ja kuulluksi, saada tarvitsemaansa erityistä tukea sekä oikeus omaan kulttuuriin, äidinkieleen ja uskontoon. (THL 2005, 12.)

Suomalaisen varhaiskasvatuksen peruslähtökohtana on kautta aikain ollut vanhempien kasvatusoikeus ja -vastuu sekä lapsen etu. Varhaiskasvatuksen tavoitteena on aina ollut yhteistyö vanhempien kanssa ja heidän tukemisensa kasvatustehtävässä. (Helenius & Korhonen 2008, 214.) Nykypäivän päivähoidon vahvuutena pidetään kokonaisvaltaista näkemystä varhaiskasvatuksesta. (Hujala, Puroila, Parrila-Haapakoski & Nivala 1998, 175-176.) Suomalainen päivähoito on tullut kansainvälisestikin tunnetuksi hoidon, kasvatuksen ja opetuksen laaja-alaisesta yhdistämisestä sekä eri sosiaaliryhmien lapsille tasavertaisesti tarjolla olevista varhaiskasvatusmahdollisuuksista (Lujala 2008, 213).

Suomessa käytettävää kokonaisvaltaista lähestymistapaa varhaiskasvatukseen kutsutaan educare-malliksi. Sekä lapsen hoidolliset, kasvatukselliset ja opetukselliset (education) tarpeet, että vanhempien tarve saada

lapselleen hoitopaikka (care) huomioidaan kokonaisvaltaisesti päivähoitopalveluja järjestettäessä. Termi education kuvaa päivähoiton kasvatuksellista ja opetuksellista painotusta. Termi care viittaa hoidon järjestämiseen lapselle, ja se voidaan siten käsittää yhteiskunnan palveluna perheille. (Hujala, Parrila, Lindberg, Nivala, Tauriainen & Vartiainen 1999, 6.) Suomalaisen varhaiskasvatuksen vahvuus rakentuu näiden kolmen tehtävän yhdistymisestä (Hujala ym. 1998, 175-176). Vaikka sanat education ja care saattavat jäädä yksinään hieman ”pelkiksi”, ne muodostavat yhdessä toimivan kokonaisuuden (Kalliala 2012, 36).

Varhaiskasvatuksen pedagogisia tavoitteita ohjaavat myös erilaiset yhteiskunnalliset painotukset ja intressit (Mikkola & Nivalainen 2009, 10). Hujalan (2005, 12) mukaan varhaiskasvatuksen keskeinen tulevaisuuden haaste on päiväkodin mieltäminen merkitykselliseksi ja arvokkaaksi oppimisen ja kasvun paikaksi lapselle. Päivähoidon ja varhaiskasvatuksen tulee suuntautua perhepolitiikan sijaan pedagogiikkaan (Hujala 2005, 12).

On olemassa merkittävää näyttöä, että korkealaatuiseen varhaiskasvatukseen ja esiopetukseen osallistuminen tuo pitkäaikaista hyötyä lapsen kehitykselle ja oppimiselle. (OAJ 2008, 3.) Vaikka kaikilla alle kouluikäisillä lapsilla on subjektiivinen oikeus saada päivähoitopaikka (Laki lasten päivähoitosta 23.12.1999 2§), vain noin puolet suomalaisista alle 6-vuotiaista lapsista osallistuu päivähoitopalveluihin ja päivähoitojärjestelmän tarjoamiin varhaiskasvatuspalveluihin (OAJ 2008, 3). Ero on selvä verraten muihin Euroopan unionin maihin ja Pohjoismaihin, joissa noin 90 % yli 3-vuotiaista lapsista osallistuu varhaiskasvatuspalveluihin (Rauhala 2009, 142-143). Päivähoidon lisäarvo kotihoitoon nähden perustuu siihen, että lapsi oppii aikuisen tavoitteellisen ohjauksen ja vertaisryhmän avulla paljon sellaista, joka ei kotona välttämättä ole mahdollista (Hujala 2005, 12).



### 3 LAADUKAS VARHAISKASVATUS

Varhaiskasvatuksen laatu voidaan laajasti määritellä lasten kokemuksi ja kasvuympäristön piirteiksi, jotka kaikin tavoin tukevat lapsen hyvinvointia, kasvua ja kehitystä. On olemassa lukuisia välittömiä ja välillisiä tekijöitä, joilla on merkityksensä varhaiskasvatuksen laadun muodostumisessa. (Kronqvist & Jokimies 2008, 11.)

Päivähoidon laatuvaatimuksia ohjataan laein, asetuksin ja niihin pohjautuviin päätöksiin. Lait ja asetukset ohjaavat päivähoidon toteuttamista ja toimintaa siten, että laatuvaatimukset täyttyvät (Hujala ym. 1999, 60). Varhaiskasvatuksen toteuttamista säätelevät muun muassa päivähoitolaki ja asetus, laki henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista, kuntalaki, hallintolaki, lastensuojelulaki ja perusopetuslaki (Portell & Malin 2007, 16). Suomalaisista varhaiskasvatusta linjaa valtakunnallinen varhaiskasvatussuunnitelman perusteet (THL 2005), kuntien omat varhaiskasvatussuunnitelmat sekä jokaiselle lapselle luotava, yksilöllinen varhaiskasvatussuunnitelma.

Varhaiskasvatuksen laatua on arvioitu tutkimuksissa hyvin monilla eri mitareilla, mutta keskeisiä ovat kolme laadun näkökulmaa: vanhemman, varhaiskasvattajien ja lapsen orientaatiot. Nämä eivät sulje toisiaan pois, vaan muodostavat yhdessä toisiaan täydentävän kokonaisuuden. (Kronqvist & Jokimies 2008, 11.)

Suomessa on kehitelty varhaiskasvatuksen laadun hahmottamista helpottavia malleja. Oulun yliopisto julkaisi vuonna 1999 varhaiskasvatuksen arviointia helpottavan päivähoidon laadunarviointimallin, jossa päivähoitoa tarkastellaan jakamalla arvioitava kokonaisuus laatutekijöihin. Laadunarviointimallin laatutekijöitä ovat puitetekijät, välillisesti ohjaavat tekijät, prosessitekijät sekä vaikuttavuustekijät (Hujala & Fonsèn 2011, 317). Kullekin laatutekijälle on asetettu laatuvaatimukset ja laatutavoitteet. Tekijät muodostavat yhdessä kokonaisuuden, jonka pohjalta voidaan arvioida päivähoidon laatua kokonaisvaltaisesti. (Hujala ym. 1999, 77-78.)

Tässä opinnäytetyössä sovellettava varhaiskasvatuksen laadunhallintamalli kehitettiin osana Kuntaliiton Kuntien hyvinvointipalvelujen laatuverkosto-hanketta vuosina 2009-2010 (Karvonen (toim.) 2010, 6). Lisätietoa laadunhallintamallista löytyy opinnäytetyön kappaleesta 5 Kehittämistyöhön sisältyvät laadun osatekijät.

### 3.1 Laatu käsitteenä

Laatu ja laadukkuus ovat käsitteinä moniselitteisiä (Hujala & Fonsèn 2011, 313). Laadun käsitteelle on lähes mahdotonta antaa yhtä oikeaa, objektiivista määritelmää. Laadun käsitteen kuvaaminen on aina suhteellista riippuen omista intresseistä, arvoista, uskomuksista, tarpeista ja pyrkimyksistä. (Hujala ym. 1998,181.) Laatu voidaan kuitenkin jäsentää tiettyjen laatutekijöiden kautta hahmottuvaksi kokonaisuudeksi ottamatta vielä kantaa näiden tekijöiden sisältöön (Hujala ym. 1999; 54).

Laatukeskustelu syntyi alun perin teollisuuden piirissä (Helakorpi 2001). Tuotteen hyvä laatu, jota voitiin mitata ja valvoa systemaattisesti, huomattiin tuotteen menestyksen ehdoksi. Syntyi erilaisia laadun standardointijärjestelmiä. Kaupallisella alalla laadun takana on usein kyse asiakastyytyväisyydestä. (Hujala & Fonsèn 2011, 313.) Toisin sanoen laadun katsotaan muodostuvan kokonaisuudessaan niistä tekijöistä, jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyden ilmeneemiseen (Hujala ym. 1998, 181).

Demokraattisen laadunarviointiprosessin edellytyksenä voidaan pitää riittävän tiedon ja vaikutusmahdollisuuksien ulottamista koskemaan kaikkia osapuolia. Asiantuntijoiden rooli on tärkeä nimenomaan tutkimuksellisen tiedon sekä erilaisten perspektiivien välittäjänä. Asiantuntijoiden välittämän tiedon ja kokemusten avulla eri toimijat voivat arvioida ja selventää omia näkemyksiään, tuoda ne julki ja saada näin todellisen mahdollisuuden vaikuttaa päivähoiton laadun määritykseen. (Hujala ym. 1998, 184.)

Tässä opinnäytetyössä painotetaan inklusiivista laadun näkökulmaa ja asiakkaan osallisuutta kehittämistyössä. Inklusiivinen laadunarvioinnin paradigma

haastaa muut näkökulmat laatu keskusteluun. Se kokoaa erilaiset käsitykset yhteen ja muodostaa laadun käsitteen kaikkien toimijoiden yhteisestä näkemyksestä käsin. Se ottaa samanaikaisesti huomioon päivähoiton tavoitteet, asiantuntijatiedon ja tosiasian, että laatu käsitykset ovat aina myös kulttuurisia ja subjektiivisia. Asiantuntijatieto ja kentän toimijat asettuvat tasavertaiseen asemaan laatutekijöiden ja laatu kriteerien määrittelijöinä. (Hujala & Fonsén 2011, 314.)

### 3.2 Laadun arviointi varhaiskasvatuksessa

Valtioneuvoston periaatepäätöksessä varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista asetetaan vaatimus varhaiskasvatuksen laadun arviointimenetelmien kehittämiseksi. Laadun kehittäminen nähdään jatkuvana prosessina asiakaslähtöisyyden, henkilöstön ammatillisen osaamisen, hyvin toimivan työyhteisön sekä johdon sitoutumisen ollessa sen keskeisiä osa-alueita. Varhaiskasvatuksen valtakunnallisissa linjauksissa korostetaan myös lasten ja vanhempien antaman palautteen arvoa varhaiskasvatuksen laadun kehittämis- ja arviointityössä. (STM 2002:9, 22.)

Enää ei riitä, että kyetään määrittelemään, mikä on hyvä tulos, vaan on kyettävä arvioimaan myös, millaista se laadukas toiminta on, jolla hyviä tuloksia pystytään saavuttamaan. Tällainen kuvaileva tieto palvelee suoraan varhaiskasvatuksen laatu työtä. (Tauriainen 2000, 13.)

Suomalaisen varhaiskasvatuksen laadun arvioinnissa voidaan nähdä erilaisia vaiheita. Ensimmäisen vaiheen laatu tutkimukset 1970-luvulla keskittyivät päivähoiton vaikutuksiin lapsessa lähinnä äidin työssäkäynnin ja siihen liittyvien tekijöiden näkökulmasta. Toisen aallon tutkimuksissa 1970-1980-luvuilla tutkittiin eri päivähoitomuotojen vaikutuksia lapsiin. Kolmannen aallon tutkimus 1990-luvulla puolestaan tutki kasvu- ja kehitysympäristön pitkän aikavälin vaikutuksia. 1990-luvun loppupuolta voidaan kuvata siirtymäksi laadun tutkimuksen aikakauteen ja laadusta itsestään on tullut tutkimuksen, arvioinnin ja kehittämisen kohde. Kysymys päivähoiton laadusta siirtyi varhaiskasvatuksen kehitysehtojen ja vaiku-

tusten tutkimisesta palveluiden käyttäjien subjektiivisten kokemusten tutkimiseen. (Nummenmaa 2004, 81-83.)

Arvioinnin kehittäminen on oleellinen osa varhaiskasvatuksen kehittämistyötä, joten sitä voidaan tarkastella työn kehittämisen välineenä. Kehittävä tehtävä toteutuu, kun arviointi on sidottu tiiviisti kehittämiseen ja toiminnan kaikkia vaiheita arvioidaan. (Kupila (toim.) 2004, 4-5.) Reunamon (2007, 144) mukaan arviointi onkin toiminnan suunnittelun peilikuva. Voidaan sanoa, että tapa suunnitella päivähoiton toimintaa sisältää myös arvioinnin kriteerit (Reunamo 2007, 144). Varhaiskasvatushenkilöstön ja päivähoitoyksikköjen säännöllinen oman toiminnan ja käytäntöjen arviointi on tärkeää. (Koivunen 2009, 187.)

Varhaiskasvatuksen laadun arvioinnin ympärille on syntynyt erilaisia koulukuntia. Yhtenä arvioinnin koulukuntana voidaan pitää laadun arvioinnin professionaalisen paradigman kannattajia. He korostavat, että arvioinnin tulee perustua asiantuntija-, teoria- ja tutkimustietoon. Toiset ovat sitä mieltä, että päivähoiton laatua voidaan arvioida vain tavoitteiden pohjalta. Toiset taas esittävät, että laatu on subjektiivinen asia, jota ei voi lainkaan arvioida. Perinteinen näkökulma laatuun on ollut tarkastella sitä niin sanotusti objektiivisesti, ulkoisesti mitattavissa olevien tunnuslukujen avulla. Hallinnon näkökulmasta lähtevä määrällisten arvojen tarkastelu on tuottanut tietoa tarjonnan ja saatavuuden kohtaamisesta sekä kustannustehokkuudesta. Yhteisten standardien avulla on pyritty luomaan universaalia laatumittausta. (Hujala & Fonsén 2011, 313-314.) Heikkoutena tässä on kuitenkin kontekstin, paikallisuuden ja kulttuuristen arvojen merkityksen ohittaminen (Tobin 2005, 430).

### 3.3 Aikaisempia varhaiskasvatuksen laadunarvioinnin kehittämishankkeita

Varhaiskasvatuksen laatuun ja sen mittaamiseen on 2000-luvun kuluessa kiinnitetty jatkuvasti enemmän huomiota. Kunnat toteuttavat aktiivisesti asiakastutkimuksia lasten päivähoiton laatua koskien. (Kronqvist & Jokimies (toim.) 2008, 3.) Varhaiskasvatuksen laatutyön kehittämiseksi on järjestetty erilaisia paikalli-

sia, alueellisia ja valtakunnallisia hankkeita. THL tuotti vuonna 2008 valtakunnallisen tutkimuksen, joka mittasi vanhempien mielipiteitä lapsensa varhaiskasvatuksesta. Kyselyyn vastasi 3564 huoltajaa. (Kronqvist & Jokimies (toim.) 2008, 3, 9.)

Päivähoidon ensimmäinen laadunhallinnan ja -ohjauksen kehittämishanke oli sosiaali- ja terveysministeriön ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (THL, aiemmin Stakes) yhteinen Valoa I, joka toteutettiin vuosina 2000-2003. Valoa I sisälsi paikallisen, alueellisen ja valtakunnallisen varhaiskasvatuksen ohjaus- ja arviointijärjestelmän vahvistamisen tavoitteita.

Toinen Valoa-hanke toteutui vuosina 2003-2005. Sen tavoitteena oli tehdä taustatyötä varhaiskasvatuspalveluiden laadun ja vaikuttavuuden seurantaan ja arviointiin. Hankkeessa tuotiin monipuolisesti esiin erilaisia varhaiskasvatuksen seuranta- ja arviointimenetelmiä, joista painotettiin erityisesti tilastotietojen keruuta, kyselyjä päiväkodinjohtajille, kuntien itsearviointeja, tapaustutkimuksia ja lasten vanhempien ja henkilöstön haastatteluja, kansainvälistä ja kansallista tutkimustietoa, sekä erilaisia varhaiskasvatusta koskevia selvityksiä. (Portell & Malin 2007,37.)

Myös useat muut valtakunnalliset varhaiskasvatuksen laadun arviointiin ja kehittämiseen tähtäävät hankkeet, kuten Laatuva-hanke (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2004-2006) ja Varhaiskasvatuksen laadunarviointi päivähoidossa (Kuntaliitto 2010) ovat tuoneet arvokasta tietoa varhaiskasvatuksen laadunarviointityöhön.

Laatuva-hanke toteutui Oulun läänissä vuosina 2004-2006. Sen tavoitteet linkittyivät erityisesti varhaiskasvatuksen kehittämiseen ja vanhempien osallisuuden vahvistamiseen. (Kronqvist & Jokimies (toim.) 2008, 9.)

Kuntaliiton opetustoimen laadunhallintaan liittyvässä hankkeessa selvitettiin, miten erilaiset laadunhallintamallit ja arviointimenetelmät soveltuvat opetustoimen laadun arviointiin. Perusopetuksen lisäksi myös varhaiskasvatukseen ja lukiokoulutukseen luotiin omat laadunhallintamallit ja laatukriteerit. (Karvonen

(toim.) 2010, 6.) Varhaiskasvatuksen laadunhallintamallia ja laatukriteerejä sovelletaan tässä opinnäytetyössä.

Tampereen yliopiston varhaiskasvatuksen yksikössä toteutetaan kehittämistutkimusta, jonka tarkoituksena on luoda pedagogisen johtamisen rakenteita ja työvälineitä. Tutkimuksessa kerätyt lapsikohtaisen laadunarvioinnin tulokset osoittavat suomalaisen varhaiskasvatuksen vahvuudet ja kehittämishaasteet. Arvioinnin nostamat haasteet tuovat pedagogisen kehittämistyön varhaiskasvatuksen keskiöön. (Hujala 2010, 50.)

Harrist, Thompson ja Norris (2007) tutkivat varhaiskasvatuksen laatua Yhdysvalloissa fokusryhmäkeskustelujen avulla. Fokusryhmät koostuivat päiväkotien omistajatahosta, johtajista, vanhemmista, varhaiskasvatushenkilöstöstä ja poliittisista päättäjistä. Ryhmien esiintuomista teemoista löydettiin kuusi keskeistä laatutekijää. Näitä olivat hyvä vuorovaikutussuhde ja kommunikaatio, kasvattamisen käytännöt ja henkilöstön ominaisuudet. Neljänneksi teemaksi tutkijat nimesivät resurssit ja talouden. Muina tärkeinä laatutekijöinä nähtiin näkyvyys ja osallisuus toimintaan sekä varhaiskasvatuksen ammatillisuus ja sen arvostuksen nostaminen. (Harrist ym. 2007.) Fokusryhmäkeskustelua käytetään varhaiskasvatuksen kehittämistyön välineenä myös tässä opinnäytetyössä.

## 4 VARHAISKASVATUS LOIMAAN KAUPUNGISSA

Loimaa on runsaan 16 800 asukkaan kaupunki Varsinais-Suomessa ([www.loimaa.fi/loimaan\\_kaupunki](http://www.loimaa.fi/loimaan_kaupunki)). Loimaan naapurikuntia ovat muun muassa Oripää, Säskylä, Huittinen sekä Punkalaidun. Loimaan kaupunkiin liittyi vuoden 2005 alusta Loimaan kunta. Mellilän ja Alastaron kunnat liittyivät Loimaan kaupunkiin vuoden 2009 alusta. ([www.loimaa.fi/loimaan\\_kaupunki](http://www.loimaa.fi/loimaan_kaupunki).)

Loimaan varhaiskasvatuspalvelut tarjoaa lapsiperheille päivähoitoa, esiopetusta ja leikkitoimintaa ([www.varhaiskasvatus.profiili.fi/pivhoitopalvelut/](http://www.varhaiskasvatus.profiili.fi/pivhoitopalvelut/)). Varhaiskasvatuspalveluiden toiminnasta vastaa vs. varhaiskasvatusjohtaja Marja Toropainen ([www.varhaiskasvatus.profiili.fi/pivhoitopalvelut/yhteystiedot](http://www.varhaiskasvatus.profiili.fi/pivhoitopalvelut/yhteystiedot)).

Varhaiskasvatusjohtajan 23.10.2013 antaman tiedon mukaan Loimaan varhaiskasvatuspalvelut siirtyi vuoden 2012 tammikuussa Loimaan kaupungin sosiaali- ja terveystalokeskuksen alaisuudesta osaksi Loimaan sivistyspalvelukeskusta. Sivistyspalvelukeskuksen toimialaan kuuluu varhaiskasvatuksen lisäksi opetuspalvelut, nuorisopalvelut, kulttuuripalvelut, kirjastopalvelut sekä liikuntapalvelut. Sivistyspalvelukeskusta johtaa sivistysjohtaja Manne Pärkö. ([www.loimaa.fi/opetus\\_ja\\_koulutus](http://www.loimaa.fi/opetus_ja_koulutus).)

Loimaan kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden rakennemuutos on osa valtakunnallista muutosta. Hallitusohjelman mukaisesti varhaiskasvatuksen ja päivähoitopalvelujen lainsäädännön valmistelu, hallinto ja ohjaus on siirretty sosiaali- ja terveysministeriöstä opetus- ja kulttuuriministeriöön. Siirto perustui väliaikaiseen lakiin, joka vakinaistettiin vuoden 2007 alusta lukien. Kunnat saavat edelleen itse päättää, mikä toimielin huolehtii lasten varhaiskasvatuksen ja päivähoiton järjestämisestä. (Kettunen & Simola 2012, 245.)

Toropaisen (henkilökohtainen tiedonanto 7.8.2013) mukaan Loimaalla toimii syksyllä 2013 yksitoista kunnallista päiväkotia ja kaksi kaupungin ostopalveluna toimivaa yksityistä päiväkotia, kolme ryhmäperhepäiväkotia, 39 perhepäivähoitajaa, yksi varapäivähoitoyksikkö sekä avoin päiväkotia. Loimaan varhaiskasvatuspalveluissa työskenteli yhteensä 129 työntekijää syksyllä 2013.

#### 4.1 Varhaiskasvatuksen laatu Loimaan kaupungissa

Loimaan kaupungin varhaiskasvatuksen linjaukset on kirjattu Loimaan kaupungin varhaiskasvatussuunnitelmaan (2009). Varhaiskasvatussuunnitelmasta (vasu) ilmenee Loimaan kaupungin varhaiskasvatuksen järjestämisen keskeiset periaatteet ja kehittämisen painopisteet. Vasun lähtökohtana ovat valtakunnalliset varhaiskasvatussuunnitelman perusteet (THL 2005). (Loimaan kaupunki 2009, 4.)

Loimaan kaupungin vasu laadittiin varhaiskasvatushenkilökunnan ja asiakkaiden yhteistyöllä (Loimaan kaupunki 2009, 4). Vasu muodostaa kokonaisuuden yhdessä esiopetuksen opetussuunnitelman kanssa ja niiden välillä on selkeä jatkumo. Lapsen yksilöllinen vasu ja lapsen esiopetuksen suunnitelma laaditaan yhdessä vanhempien kanssa, ja ne ohjaavat lapsikohtaisesti varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen toteuttamista. (THL 2005, 8-9.)

Loimaan varhaiskasvatuspalveluiden laatutyö pohjautuu kaupungin omaan vasuun sekä valtakunnallisiin varhaiskasvatuksen perusteisiin (Loimaan kaupunki 2009, 27). Laatutyön keinoja ovat Toropaisen (henkilökohtainen tiedonanto 7.8.2013) mukaan jatkuva havainnointi, päiväkotiyksikköjen tiimisopimukset, varhaiskasvatuksen hallinnon viikoittaiset arviointi- ja suunnitelmapalaverit sekä vuosittain käytävät henkilökunnan ja esimiesten väliset kehityskeskustelut, joissa varhaiskasvattajat suorittavat itsearviointia. Loimaan varhaiskasvatuspalveluissa toimii VAKKA-työryhmä, joka kehittää varhaiskasvatustoimintaa ideoimalla uusia toimintatapoja ja toimintoja. Työryhmä koostuu eri puolilla kaupunkia työskentelevistä varhaiskasvattajista. (Toropainen, henkilökohtainen tiedonanto 7.8.2013.)

Loimaalla on ollut useita vuosia käytössä vuosittain järjestettävä varhaiskasvatuksen asiakaskysely, joka siirtyi sähköiseksi vuonna 2013 (Toropainen, henkilökohtainen tiedonanto 7.8.2013). Aiemmin käytettyyn asiakaskyselyyn toivottiin muutoksia, joten opinnäytetyö varhaiskasvatuksen asiakaskyselyn kehittämiseksi on tarpeen ja ajankohtainen.



## 4.2 Laadun ja sen arvioinnin kehittäminen Loimaan kaupungin sivistyspalveluissa

Loimaan kaupungin sivistyspalvelut uudistaa ja yhtenäistää varhaiskasvatuspalveluiden lisäksi kaikkien tarjoamiensa palveluiden laadunarviointia. Kehittämisprosessin tavoitteena on, että sivistyspalveluissa käytetään yhtenäistä laadun mittaria ja eri palveluiden asiakkaiden tyytyväisyyttä mitataan samoin luotettavin periaattein. (Pärkö, henkilökohtainen tiedonanto 15.2.2013.)

Loimaan kaupungille on myönnetty vuosille 2012-2013 8000 euroa valtionavustusta Kuntaliiton (2010) kehittämän perusopetuksen laadunhallintamallin ja laatukriteereiden käyttöönottamiseksi. Hankkeen tavoitteena on laatia kuntakohtainen arviointisuunnitelma, jonka avulla voidaan arvioida toimintaa monipuolisesti ja selvittää opetuspalveluiden kehittämiskohteita. Loimaalle on nimetty eri hallinnonalojen edustajista muodostuva ohjausryhmä kehittämistoimintaa varten. Laadunhallintasuunnitelman mukaisen arviointisuunnitelman viimeistely ajoittui keväälle 2013. (Loimaan kaupungin talousarvio 2013, 50.)

Perusopetuksen laajan laadunhallintamallin käyttöönoton lisäksi myös lukion, varhaiskasvatuksen ja kulttuuripalvelujen laadunarviointia tahdotaan uudistaa. Kaikki uudistukset tehdään käyttäen Kuntaliiton laatimia laadunhallintamalleja ja laatukriteerejä. (Pärkö, henkilökohtainen tiedonanto 15.2.2013.) Tässä opinnäytetyössä toteutuu varhaiskasvatuspalveluiden laadunarvioinnin uudistaminen asiakaskyselyn osalta.

Loimaan kaupungin varhaiskasvatuspalvelut on listannut runsaasti toiminnallisia kehittämistavoitteita vuodelle 2013. Tavoitteena on järjestää erilaiset lapset huomioon ottavaa, laadukasta ja tehokasta kasvatusta turvallisessa ja monipuolisessa oppimisympäristössä. Päämäärän saavuttamisen kannalta keskeisiä tekijöitä ovat turvallinen ja ajanmukainen ympäristö, kodin ja päivähoidon välinen yhteistyö sekä yksilöllinen tuki lapselle. Muita kehittämistavoitteen kannalta tärkeitä tekijöitä ovat varhaiskasvatushenkilöstön oikea mitoitus ja työntekijöi-

den työhyvinvoinnista huolehtiminen sekä palveluprosessien kehittäminen ja toiminnan priorisointi. (Loimaan kaupunki 2013, 53.)

Loimaan varhaiskasvatuspalveluiden tärkeitä, kehittämistavoitetta tukevia toimenpiteitä vuonna 2013 ovat kaupungin laatiman päivähoiton palveluverkkoselvityksen mukaisten toimenpiteiden toteuttaminen; Alastaron päiväkotihankkeen eteenpäin vieminen, Pelloisten vuoropäiväkodin toiminnan aloittaminen ja toimintamallien rakentaminen, henkilöstöressurssin ja työtehtävien järjestelyt, päivähoiton palveluverkkoselvityksen päivittäminen sekä selvitys kotihoitontuen kuntalisän käyttöönottamisesta. (Loimaan kaupunki 2013, 53.)

## 5 KEHITTÄMISTYÖHÖN SISÄLTYVÄT LAADUN OSATEKIJÄT

Laadun ja tuloksellisuuden arviointi perustuu aina johonkin arviointiperustaan. Arviointiperustan muodostaa toivottu tila, eli tavoite ja siihen liittyvät arviointikriteerit. (Hujala ym. 1998, 177.)

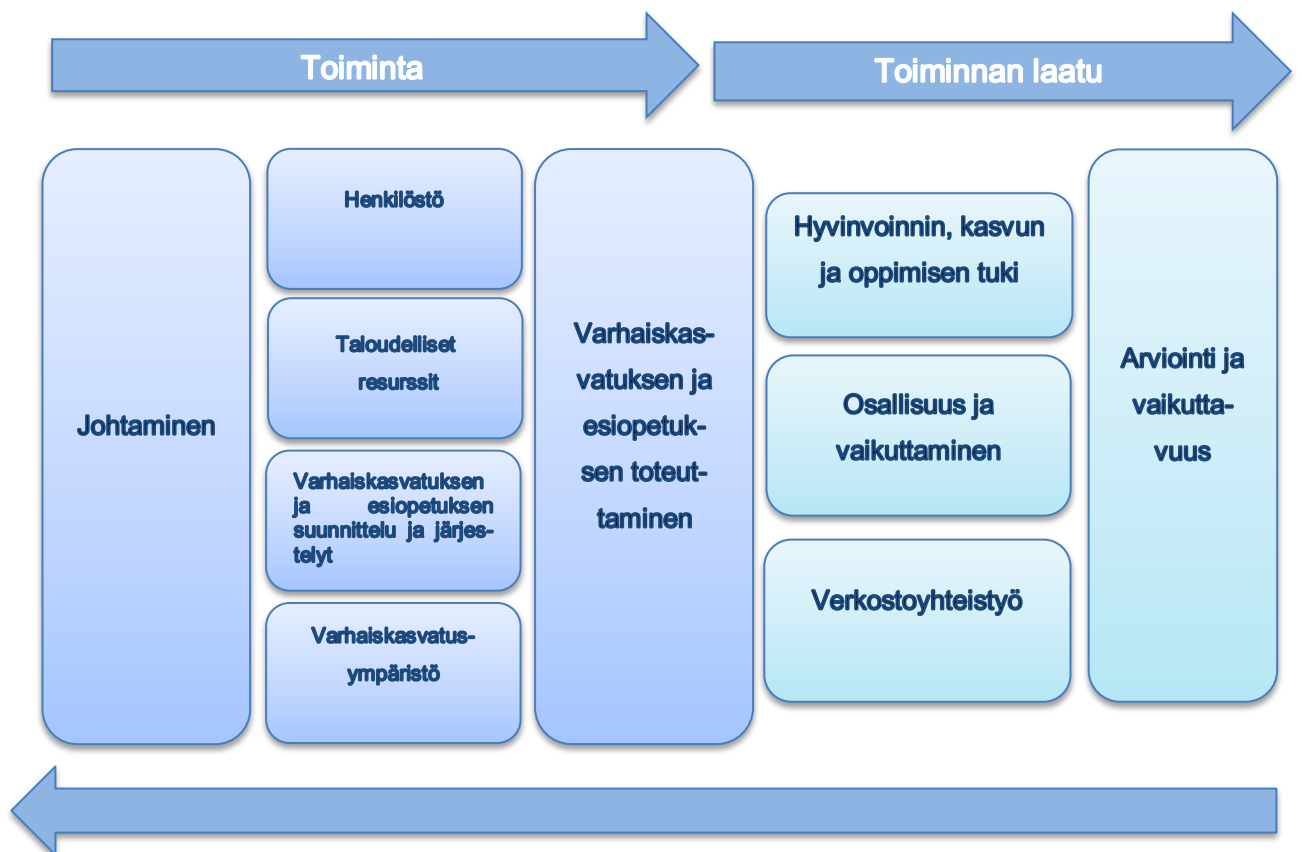
Tässä opinnäytetyössä sovelletaan Kuntaliiton kehittämää varhaiskasvatuksen laadunhallintamallia ja laatukriteerejä. Varhaiskasvatuksen, perusopetuksen ja lukiokoulutuksen laadunhallintamallit ja laatukriteerit kehitettiin osana Kuntaliiton vuosina 2010-2011 toteuttamaa Kuntien hyvinvointipalvelujen laatuverkostohanketta (Karvonen (toim.) 2010, 5). Hankkeeseen osallistuivat Salon kaupunki, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus, Järvi-Pohjanmaan yhteistoiminta-alue, Laitila ja Sastamala (Salon varhaiskasvatuksen laatutyön käsikirja 2011, 3). Hankkeessa mukana olleet kunnat päättivät itse laadunarvioinnin toteutuksesta ja sen laajuudesta (Karvonen (toim.) 2010, 7).

Laatuverkostohankkeessa kiinnitettiin erityistä huomiota opetuspalveluiden laadunarvioinnissa käytettäviin menetelmiin, arvioinnin toteutukseen ja arviointitulosten hyödyntämiseen. Hankkeessa selvitettiin, miten eri laadunhallintamallit ja arviointimenetelmät soveltuvat opetuspalveluiden eri sektoreiden laadun arviointiin. (Karvonen (toim.) 2010, 5.) Hankkeeseen osallistuneissa kunnissa aloitettiin varhaiskasvatuksen, perusopetuksen ja lukiokoulutuksen laadunhallintamallien käyttö toiminnan laadun arvioinnissa ja oman toiminnan kehittämisessä (Karvonen (toim.) 2010, 7).

Laadunhallintamallien avulla on mahdollista luoda pysyvät toimintatavat opetuspalveluiden laadunarviointiin (Karvonen (toim.) 2010, 8). Niiden avulla voidaan varmistaa palveluiden korkea laatu ja sen jatkuva kehittäminen. Laadunhallintamallit kohdentavat arvioinnin oman toiminnan kannalta oleellisiin asioihin. Ne tekevät mahdolliseksi pidemmän aikavälin toiminnan ja laatutyön tulosten seurannan. (Karvonen (toim.) 2010, 9.)

Hankkeessa saatujen kokemusten perusteella laatutyön toteuttamiseen on etenkin ensimmäisellä kerralla paneuduttava erityisen huolella. Laadun arvioinnin onnistunut toteutus edellyttää hyvää johtamista ja hyviä etukäteisvalmisteluja. (Karvonen (toim.) 2010, 5.) Laadunarviointiin liittyvien prosessien avulla koko organisaatio pyrittiin sitouttamaan laadun jatkuvaan kehittämiseen. Hankkeessa toteutettiin laadunarvioinnin tueksi sähköiset asiakaskyselyt palveluiden käyttäjille. Asiakaskyselyjen tehtävänä oli tukea ja syventää itsearvioimalla tehtyä laadunarviointia. (Karvonen (toim.) 2010, 8.)

Laadunhallintamalli laatukriteereineen kehitettiin ensin perusopetuksen tarpeisiin. Varhaiskasvatukseen (kuva1) ja lukiokoulutukseen luotiin omat laadunhallintamallit soveltaen perusopetuksen laadunhallintamallin ja laatukriteerien viitekehystä. (Karvonen (toim.) 2010, 5 & Opetusministeriön julkaisuja 2010:6.)



Kuva 1. Varhaiskasvatuksen laadunhallintamalli (Karvonen (toim.) 2010, 16).

Varhaiskasvatuksen laadunhallintamalli sisältää kymmenen arviointialuetta ja kussakin niistä on neljästä kuuteen arviointikohdetta. Lisäksi kullakin arviointialueella on laadun kehittämisen kysymyksiä (ks. Karvonen 2010, 16.) Arviointialueet arviointikohteineen muodostavat varhaiskasvatuksen laatukriteerit (Taulukko 1). Laadunhallintamalli laatukriteereineen on kokonaisvaltainen työkalu varhaiskasvatuksen laadunarviointiin. Tässä opinnäytetyössä mallia sovelletaan uuden asiakaskyselyn muodostamisen tukena.

Taulukko 1. Varhaiskasvatuksen laatukriteerit (Karvonen (toim.) 2010, 16-20).

Varhaiskasvatuksen laadunhallintamallin laatukriteerit	
Arviointialue	Arviointikohteet
1. Johtaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Määritelty toiminta-ajatus, arvopohja ja strategia, joista kaikki toimijatasot ovat tietoisia.</li> <li>-Johto luo asianmukaiset edellytykset hoidon, kasvatuksen ja opetuksen toteuttamiselle.</li> <li>- Johtamisen painopiste on pedagogisessa johtamisessa, joka on vuorovaikutteista ja osallistavaa.</li> <li>-Johdolla on selkeät tavoitteet hoidon, kasvatuksen ja opetuksen järjestämisen sekä henkilöstön osaamisen kehittämiseksi.</li> </ul>
2. Henkilöstö	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Henkilöstön määrä, rakenne ja osaaminen vastaavat kunkin yksikön toiminnan tarpeita ja noudattavat lain ja asetuksen säädöksiä.</li> <li>-Jokaiselle on määritelty selkeästi vastuut ja tehtäväkuvat.</li> <li>-Henkilöstön kehittäminen ja koulutus on suunnitelmallista ja sitä varten on seurantajärjestelmä.</li> <li>-Henkilökunnan välinen vuorovaikutus ja tiimityö ovat sujuvia.</li> <li>-Varhaiskasvatuksen keskeinen voimavara on ammattitaitoinen ja vahvan ammatti-identiteetin omaava henkilöstö.</li> <li>-Henkilöstön työhyvinvointi on seurannan ja kehittämisen kohteena.</li> </ul>
3. Taloudelliset resurssit	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Varhaiskasvatukselle varatut resurssit mahdollistavat toiminnan toteutuksen lainmukaisesti henkilöstömitoitus huomioiden.</li> <li>-Perheille tarjotaan hyvä ja riittävä palvelutaso.</li> <li>-Talous suunnitellaan pitkällä aikavälillä ja sen toteutumista seurataan systemaattisesti.</li> <li>-Päivähoitoyksikön sisä- ja ulkotilat sekä välineet mahdollistavat monipuolisen leikin ja toiminnan.</li> </ul>
4. Varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen suunnittelu ja järjestelyt	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Lapsiryhmät muodostetaan siten, että lasten hoito, kasvatusta ja opetus voidaan toteuttaa vasujen ja esiopetussuunnitelmien mukaisesti ottaen huomioon lasten erilaiset tarpeet.</li> <li>-Henkilöstön sijoittelussa otetaan huomioon osaamisen monipuolisuus ja ihmissuhteiden jatkuvuus lasten näkökulmasta.</li> <li>-Lapsella on mahdollisuus kehitystään tukevaan monipuoliseen leikkiin ja toimintaan.</li> <li>-Toiminnassa sovelletaan monipuolisesti varhaiskasvatuksen tavoitteiden mukaisia menetelmiä ja työtapoja.</li> <li>-Kunnassa on ajan tasalla olevat kunnan ja yksiköiden vasut ja esiopetuksen suunnitelmat.</li> <li>-Tukipalvelut (esim. ruokahuolto, tilapalvelu) on järjestetty siten, että ne tukevat varhaiskasvatuksen ydintehtävää.</li> </ul>

(jatkuu)

Taulukko 1 (jatkuu)

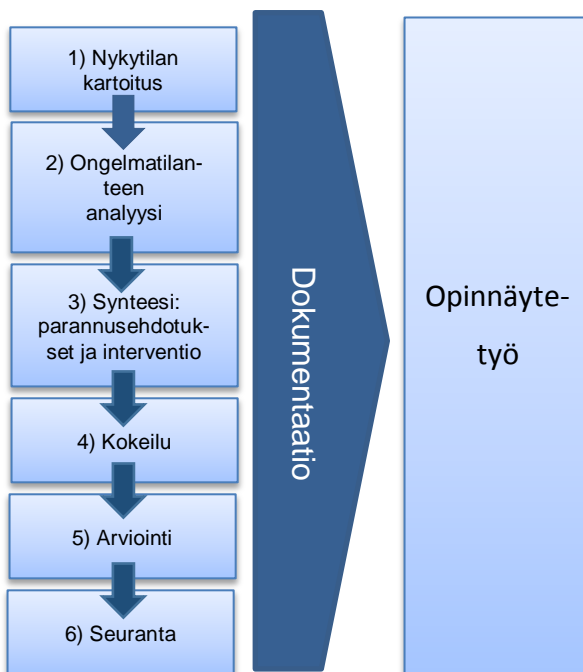
5. Varhaiskasvatusympäristö	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Varhaiskasvatuksen toimintatilat sisällä ja ulkona ovat turvalliset.</li> <li>-Lapsi kokee olonsa turvalliseksi.</li> <li>-Henkilöstö tietää, miten toimitaan tavallisuudesta poikkeavassa tilanteessa.</li> <li>-Varhaiskasvatuksen henkilöstö vastaa siitä, että lapsille on liikkumista, tutkimista, leikkimistä ja taiteellista kokemista vastaavia materiaaleja ja välineitä vapaasti saatavilla.</li> </ul>
6. Varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen toteuttaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Hyvä hoito muodostaa perustan kaikelle toiminnalle varhaiskasvatuksessa.</li> <li>-Yksikön toiminta perustuu kunnan ja yksikön vasuihin. Ryhmän vasu pohjautuu lasten vasuihin. - Henkilöstö on sitoutunut suunnitelmien toteuttamiseen ja havainnoi lapsia säännöllisesti.</li> <li>- Varhaiskasvatus- ja esiopetussuunnitelma toteutetaan kasvatuskumppanuudessa lapsen huoltajien kanssa.</li> <li>-Lasten pääasiallinen toimintamuoto on leikki; myös perushoitotilanteet ovat kasvatuksellisten ja opetuksellisten tavoitteiden mukaisia ja suunnitelmallisia.</li> <li>-Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle tehdään erityisen tuen suunnitelma, jonka laatimiseen kutsutaan tarvittavat lapsen kuntoutuksesta vastuussa olevat tahot. Suunnitelmaa toteutetaan lapsen hoitopäivän aikana.</li> </ul>
7. Hyvinvoinnin, kasvun ja oppimisen tuki	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Lapsen tuki järjestetään mahdollisimman pitkälle yleisten varhaiskasvatuspalveluiden yhteydessä lähipalveluna.</li> <li>-Varhaisen tuen moniammatillinen verkosto toimii suunnitelmallisesti.</li> <li>-Varhaiskasvatuksen, esiopetuksen ja perusopetuksen nivelvaiheiden prosessit on kuvattu. Toiminta toteutetaan prosessikuvausten mukaan.</li> <li>-Lapsen tarvitsemat tukitoimet toteutetaan lapsen hoito- tai esiopetuspäivän aikana suunnitelman mukaisesti.</li> </ul>
8. Osallisuus ja vaikuttaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Huoltajien osallisuus toteutuu kasvatuskumppanuudessa, joka pohjautuu molemminpuoliseen arvostukseen.</li> <li>-Asiakaskyselyt toteutetaan suunnitelmallisesti.</li> <li>-Lapsilähtöinen toiminnan suunnittelu perustuu lapsen havainnointiin.</li> <li>-Huoltajien kanssa sovitut kasvatusperiaatteet ja -tavoitteet näkyvät toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.</li> <li>-Lasta kannustetaan itseilmaisuun ja itsenäiseen päätöksentekoon, ja hän on osallisena toiminnan suunnittelussa.</li> </ul>
9. Verkostoyhteistyö	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tietoa lapsesta siirretään yhteistyökumppaneille vain vanhempien luvalla tai vanhempien läsnäollessa.</li> <li>-Esi- ja alkuopetuksen opettajille järjestetään mahdollisuus yhteisiin koulutuksiin.</li> <li>-Oppilashuollon suunnitelman pohjalta sovittuja prosesseja noudatetaan.</li> <li>-Vasu ja esiopetussuunnitelma sekä alkuopetuksen opetussuunnitelma muodostavat jatkumon.</li> <li>-Lastenneuvolatoiminnan ja lastensuojelun kanssa kehitetään järjestelmä, jolla voidaan yhteistyössä vanhempien kanssa seurata lapsen kasvua ja kehitystä ja tarvittaessa ohjata perhettä hakeutumaan eri palveluihin.</li> <li>-Varhaiskasvatus on osa alle kouluikäisten ennaltaehkäiseviä palveluja tuottavaa moniammatillista verkostoa.</li> </ul>
10. Arviointi ja vaikuttavuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Kaikki toimijatasot ovat tietoisia varhaiskasvatuksen laadunhallintasuunnitelmasta ja toimivat sitä noudattaen.</li> <li>-Jokaiselle lapselle laaditaan yhdessä huoltajien kanssa vasu tai esiopetussuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan vuosittain.</li> <li>-Varhaiskasvatuksen toimintamallit on kuvattu ja niitä arvioidaan säännöllisesti.</li> <li>-Arvioinnin perusteella pyritään ennakoimaan toimintaympäristön muutoksia.</li> </ul>

Asiakaskysely kehitettiin soveltaen laadunhallintamallia ja laatukriteerejä asiakaslähtöisestä näkökulmasta. Laajasta arviointikokonaisuudesta valittiin ja sovellettiin asiakaskyselyn kehittämistyön kannalta oleelliset osat. Laatukriteereistä verkostoyhteistyö sekä arviointi ja vaikuttavuus alkuperäisessä laajuudessaan jätettiin pois, sillä opinnäytetyön tekijä ja toimeksiantaja kokivat, että niiden sisällöt koskivat pääasiassa varhaiskasvatuksen tarjoajaa. Kyseisiin arviointialueisiin liittyvät väittämät integroitiin asiakaskyselyssä muiden arviointialueiden yhteyteen. Opinnäytetyön tekijän tavoite oli, että asiakaskysely käsittelisi varhaiskasvatuksen laatukriteerit ja niiden toteutumisen mahdollisimman laajalaisesti.

## 6 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE

Kuten koko yhteiskunnassa, kehittämistyön merkitys on hyvin suuri hyvinvointi- ja opetuspalveluissa. Kehittämisen erilaisilla kentillä kokeillaan, tutkitaan ja kypytellään uusia ideoita – pyritään uudistumaan. (Seppänen-Järvelä & Karjalainen 2006, 3.) Tämä opinnäytetyö on luonteeltaan kehittämistyö, joka sisältää myös tutkimuksellisia piirteitä. Kuvassa 2 näkyy kehittämistyön syklinen eteneminen kohti tavoitetta.

### Kehittämistyön vaiheet



Kuva 2. Kehittämistyön kehittämissyklin vaiheet opinnäytetyössä (mukaillen Kananen, 2009).

Tämän opinnäytetyön ensisijainen kehittämistavoite oli kehittää asiakaskysely Loimaan kaupungin varhaiskasvatuspalveluihin. Asiakaskyselyn tavoitteena on palautteen keräämisen lisäksi laadunarvioinnin myötä vahvistaa vanhempien osallisuutta asiakkaina ja varhaiskasvatuspalveluiden kehittämisen yhteistyökumppaneina. Toimiva asiakaskysely mahdollistaa vanhempien osallistumisen



kasvatusta koskevaan keskusteluun ja päätöksentekoon entistä paremmin. (Hujala & Fonsèn 2011, 312.)

Opinnäytetyön toinen kehittämistehtävä oli asiakkaiden osallistaminen asiakaskyselyn kehittämistyöhön. Opinnäytetyössä sovelletaan Krogstrupin (2004) asiakaslähtöiseen arviointiin kehittämää Bikva -mallia, jossa asiakkaiden näkemyksillä on keskeinen rooli (Sarvela & Pukari, 6).

Kolmas kehittämistehtävä oli varhaiskasvatuspalveluiden henkilöstön ja asiakkaiden yhteistyön vahvistaminen. Kaikkien toimijoiden yhteistyöllä oli mahdollisuus saavuttaa paras mahdollinen asiakaskysely, sekä osallisuuden tunteita kehittämistyöhön osallistuvilla. Opinnäytetyön tavoite oli esitellä yksi tapa varhaiskasvatuksen asiakkaiden ja henkilöstön väliseen yhteistyöhön.

#### 6.1 Asiakkaan osallisuus varhaiskasvatuksen kehittämisessä

Lainsäädäntö turvaa Suomessa kuntalaisille laajat osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet (Kronqvist & Jokimies (toim.) 2008, 3). Kunnanvaltuuston on huolehdittava siitä, että kunnan asukkailla ja palveluiden käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan (Kuntalaki 17.3.1995/365 § 27).

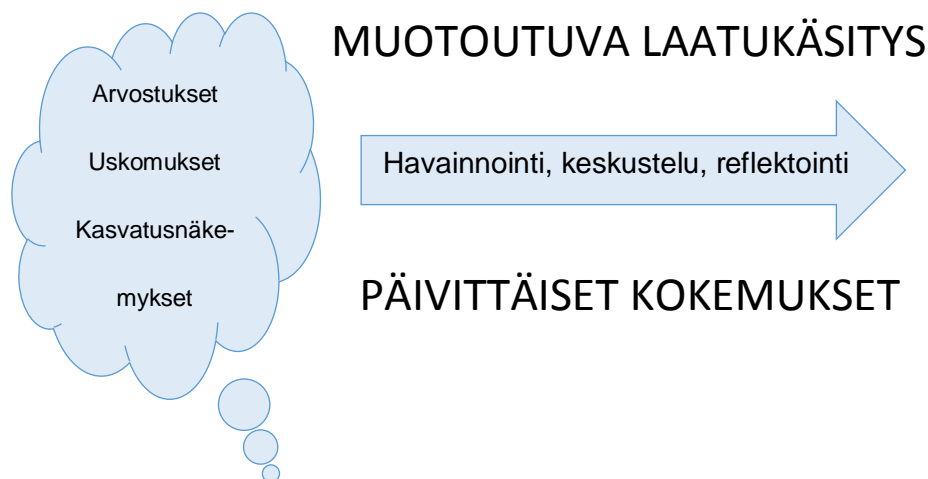
Asiakaslähtöisyys on vallitseva käsite ja tahtotila keskeisissä palveluja määrittävissä ohjelmissa ja asiakirjoissa, kuten hallitusohjelmassa ja sen politiikkaohjelmissa (Kronqvist & Jokimies (toim.) 2008, 3). Palveluiden käyttäjien näkemyksiä pidetään tärkeinä sekä toiminnan ohjauksen, että palveluiden käyttäjien vaikutusmahdollisuuksien lisäämisen kannalta (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 12, 24).

Hujalan, Junkkarin ja Mattilan (peda.net 9/2006) mukaan vanhemmat tahtovat olla mukana kehittämässä lapsensa varhaiskasvatuksen laatua. Päivähoitoyksiköiden arjessa haasteena on luoda käytänteet yhteiselle kasvatustalustalustalle ja suunnittelulle sekä toteutuneen toiminnan arvioinnille. Kaskelan ja Kekkosen (2008,26) mukaan vanhemmalla tulee olla mahdollisuus osallistua varhaiskas-

vatuksen suunnitteluun, ja hänen näkökulmansa tulee olla kehittämisen keskiössä. Tällöin erilaiset näkemykset toimivasta yhteistyösuhteesta nousevat esiin.

Osassa tutkimuksista on osoitettu kritiikkiä vanhempien pätevyyteen arvioida varhaiskasvatuksen laatua. Vanhempien näkemysten päivähoiton laadusta on todettu olevan sidottuja heidän omakohtaisiin kokemuksiinsa. Mikäli vanhemmalla ei ole kokemuksia tai tietoa laadultaan erilaisesta päivähoitosta ja sen vaikutuksista, hän saattaa pitää oman lapsensa varhaiskasvatusta laadukkaana riippumatta sen todellisesta tasosta. (Hujala ym. 1998, 184.)

Tauriainen (2000, 24) taas esittää, että vanhempien varhaiskasvatuksen laatua koskevat toiveet saattavat olla hyvin yleisiä ja satunnaisia, mikäli heillä ei ole tietoa päivähoiton käytännön toiminnasta (Tauriainen 2000, 24). Tauriainen (2000, 24) korostaakin, että lapsen vanhempien laatukäsityksen muotoutumisen kannalta on tärkeää, että heillä on mahdollisuus perehtyä päivähoiton toimintatapoihin. Tällöin vanhempien on mahdollista muodostaa mielipiteitä varhaiskasvatuksen laadusta suhteessa omiin kasvatuseriaatteisiinsa ja näkemyksiinsä (kuva 2).



Kuva 3. Vanhemman laatukäsityksen muotoutuminen (Tauriainen 2000, 25).

Toikko ja Rantanen (2009, 89-90) tuovat ilmi, että asiakkaiden osallistumisesta ja näkemyksistä on monenlaista hyötyä kehittämistoiminnassa. Asiakkaiden osallistumista perustellaan usein sillä, että asiakkailla on tietoa, josta voi olla hyötyä julkisten palveluiden kehittämisessä. Asiakkaiden osallisuuden ei kuiten-

kaan tule olla pelkästään keino parempiin tuloksiin, vaan jo sinänsä tärkeää. Ne, joita kehitettävä asia koskee, ovat oikeutettuja osallistumaan kehittämistyöhön. (Toikko & Rantanen 2009, 90-91; Hujala & Fonsèn 2011, 312.)

### 6.1.1 Bikva - asiakaslähtöinen arviointimalli

Maarit Alasuutari (2010, 124-125) huomasi päivähoitolapsen vanhemman ja henkilöstön edustajan välisiä keskusteluja tutkiessaan, että työntekijä antaa vanhemmalle paljon neuvoja, tarjoten asiantuntijan roolia vanhemmalle vain harvoin. Vanhempi vastaavasti neuvoo työntekijää harvoin. Työntekijä useimmiten torjuu vanhemman ehdotuksen ja tuloksena on yleensä päivähoitopaikan käytännön mukainen toiminta. Keskustelujen tutkimisen perusteella vanhemman rooliin kasvatuskumppanina ei kuulu päivähoitopaikan käytäntöjen pohtiminen.

Tässä kehittämistyössä asiaa lähestyttiin vastakkaiselta kantilta. Päivähoitolas-ten vanhemmista koostuva ryhmä osallistui aktiivisesti kehitystyön eri vaiheisiin. Ransonin ja Stewartin mukaan (1994, 176-178) julkiset organisaatiot saavat tietoa tulevaisuuden vaatimuksista käymällä vuoropuhelua asiakkaiden kanssa menetelmällä, jossa annetaan asiakkaan ilmaista omat ideansa. Tässä kehittämistyössä muutos perustui asiakkaiden ideointiin.

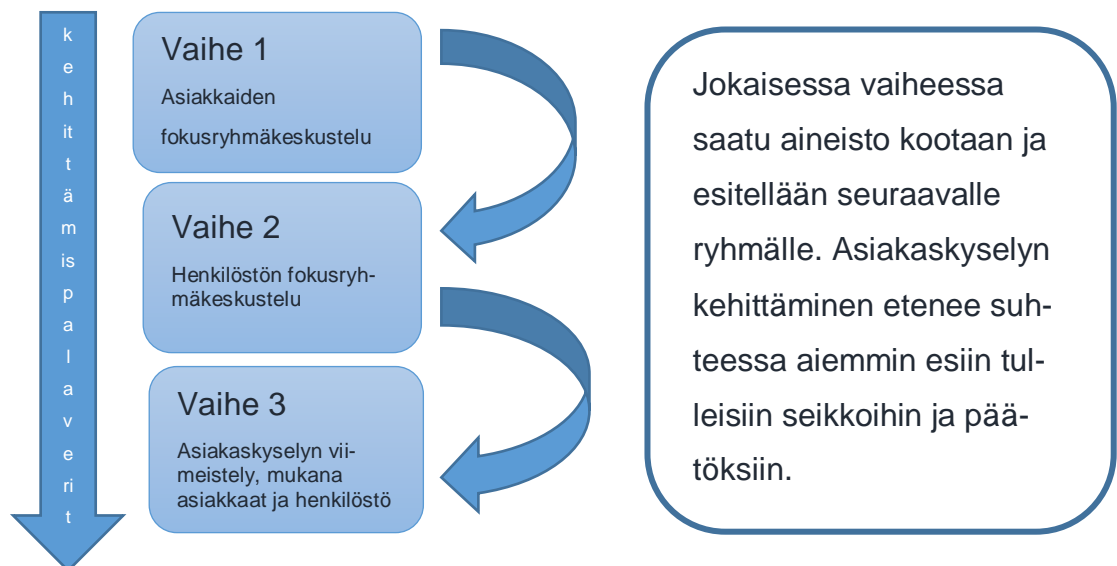
Työssä sovellettiin Hanne Kathrine Krogstrupin asiakaslähtöiseen arviointiin kehittämään Bikva-mallia (Bikva=Brukerindrakelse i kvalitetsvurdering, asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana) (Krogstrup 2004,3). Malli kehitettiin alun perin Tanskassa sosiaalipsykiatrian alalla ja julkaistiin ensimmäisen kerran vuosina 1996/1997 (Krogstrup 2004, 7).

Bikva-mallin kehittäminen sai alkunsa, kun asiakkaan osallisuutta palveluiden laadun arvioinnissa alettiin korostaa yhä enemmän. 1990-luvulla käytettävissä olevat laadunarviointimenetelmät olivat lähinnä asiakastyytyväisyystutkimuksia, joihin alettiin suhtautua entistä kriittisemmin. Olennaisin kritiikki kohdistui siihen, että asiakastyytyväisyystutkimukset eivät usein tosiasias- arvioi asiakkaiden tyytyväisyyttä. Kyselyt eivät pysty vangitsemaan sitä, mitä asiakkaiden mielestä

on tärkeää kertoa, koska niissä käytetään lähtökohtana muiden kuin asiakkaiden valitsemissä kysymyksissä. (Krogstrup 2004, 7.)

Ei ole kuitenkaan voitu tulkita, että Bikva-malli voisi kokonaisuudessaan korvata perinteisemmät asiakastytyväisyystutkimukset. Perinteisten asiakastytyväisyystutkimusten ja Bikva-mallin ominaisuudet voivat myös täydentää toisiaan. (Krogstrup 2004, 7.) Tässä opinnäytetyössä päädyttiin ratkaisuun, jossa Bikva-mallia sovellettiin perinteisen asiakaskyselyn kehittämistyössä.

Kehittämistyössä otettiin perinteisiä asiakaskyselyjä koskeva kritiikki huomioon. Tavoitteena oli kehittää kysely, joka mittaa asiakkaiden tosiasiallisia mielipiteitä. Bikva-mallin käytön tavoitteena oli ottaa asiakkaat mukaan asiakaskyselyn kehittämiseen. Sitä kautta oli mahdollista luoda yhteys asiakkaiden todellisuuden ja palveluiden kehittämisen välille (Sarvela & Pukari 2007, 6), ja saada asiakaskyselyn sisältö mittaamaan aidosti varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaiden mielipiteitä. Tässä opinnäytetyössä tavoitteena oli kerätä asiakkailta monipuolisia ideoita ja ehdotuksia kehitettävää asiakaskyselyä koskien. Kehittämistyön kulku mukaili Bikva-mallin kaavaa (kuva 4).



Kuva 4. Bikva-malli varhaiskasvatuksen asiakaskyselyn kehittämisessä (mukailen Krogstrup 2004, 16).

Bikva-mallin mukaan kehittäminen käynnistyy niin, että asiakkaille tehdään avoin ryhmähaastattelu (Krogstrup 2004, 8), tässä opinnäytetyössä varhaiskas-

vatuksen laatua käsittelevä fokusryhmäkeskustelu. Fokusryhmäkeskustelun tavoitteena oli, että asiakkaat voivat tulkita omin sanoin näkemyksiään tarjotusta palvelusta omasta näkökulmastaan. Keskustelun kootut tulokset esiteltiin Bikva-mallia noudattaen muille toimijoille, tässä tapauksessa varhaiskasvatushenkilöstölle ja johtoryhmälle. Asiakkaiden keskustelun tuloksia käytettiin henkilöstön fokusryhmäkeskustelun pohjana. Asiakkaista koostuva ryhmä osallistui kehittämiseen myös työn viimeistelyvaiheessa testaamalla ja kommentoimalla asiakaskyselyä ja sen toimivuutta. Opinnäytetyössä käytetty menetelmä vastaa Bikva-mallin asiakaskäsitettä (Krogstrup 2004, 8); asiakkaiden osallistamisen taustalla oli kunnioitus heidän näkemyksiään, prioriteettejaan ja valmiuksiaan kohtaan.

## 6.2 Kehittämismenetelmä

Kehittämistyössä, jossa tavoitteena on yhteisen kielen, käsitteiden, toimintatapojen ja keskustelun luominen, on mielekästä käyttää ryhmähaastattelua tutkimusaineiston keräämisen keinona (Vilka 2007, 102). Tässä työssä, jossa oli mukana useita toimijoita, oli mielekästä käyttää kehittämismenetelmänä yhtä ryhmähaastattelun muotoa. Tarkoituksena oli saada aikaan yhteinen, vapaaseen keskusteluun motivoiva tilanne asianosaisten kesken (ks. Anttila 2007, 126).

Fokusryhmäkeskustelut toimivat työn pääasiallisena kehittämismenetelmänä. Fokusryhmäkeskustelu on eräänlainen ryhmähaastattelu, johon kutsutaan noin 6-8 henkilöä asiantuntemuksensa perusteella ja voidaan odottaa, että kutsutuilla on vaikutusta tarkasteltavaan asiaan sekä kyky saada aikaan muutoksia (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61-62). Ryhmälle on asetettu tavoite etukäteen (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61-62), tässä tapauksessa varhaiskasvatuksen laadun teki-  
jöistä keskusteleminen sekä uuden asiakaskyselyn kehittäminen. Varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaat ja henkilöstö nähtiin varhaiskasvatuspalveluiden laadun asiantuntijoina, joilla on paras kyky vaikuttaa asiakaskyselyn kehittämiseen. Kuten Anttila (2007, 126) tuo esiin, fokusryhmäkeskustelussa käytetään

hyväksi ryhmadynamiikkaa, joten se ei ole ainoastaan ryhmässä tapahtuva yksittäisten henkilöiden haastattelu. Ryhmän etuna on, että keskustelijat ovat ikään kuin vapaammassa ympäristössä kuin kohdatessaan haastattelijan kahden kesken.

Fokusryhmällä on keskustelun puheenjohtaja, joka on mieluiten ulkopuolinen eikä edusta täsmäryhmän organisaatiota (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61-62). Tässä kehittämistyössä fokusryhmäkeskustelujen puheenjohtajana toimi opinnäytetyön tekijä. Puheenjohtajalta vaadittiin kykyä hoitaa keskustelu niin, että kaikkien osallistujien mielipiteet tulivat tasapuolisesti huomioiduiksi, ja kaikille annettiin yhtäläiset mahdollisuudet tuottaa tietoa (Kananen 2012, 100).

Asiakkaiden fokusryhmäkeskus- telu järjestettiin 15.5.2013. Fokusryhmäkeskus- telu käytiin Ryötin tilalla Loimaan Alastarolla. Keskustelua oli seuraamassa si- vistysjohtaja Manne Pärkö. Osallistujat nauttivat varhaiskasvatuspalveluiden tarjoaman päivällisen fokusryhmäkeskustelun päätteeksi.

Keskusteluun osallistui kymmenen päivähoitolapsen vanhempaa. Osallistujat valikoituivat Loimaan eri osista, edustaen erilaisten päivähoitomuotojen (päivä- koti, perhepäivähoito, ryhmäperhepäivähoito) asiakkaita ja kumpaakin suku- puolta. Kyseisiä osa-alueita painotettiin osallistujia valittaessa. Keskustelijoista seitsemän lapset olivat päivähoidossa päiväkodissa, joista yhden vuoropäivä- kodissa, kolmen ryhmäperhepäiväkodissa sekä yhden perhepäivähoidossa. Yhden keskusteluun osallistujan lapset olivat päivähoidossa kahdessa eri hoi- tomuodossa.

Henkilöstö käsitteli asiakkaiden esiin tuomia teemoja fokusryhmäkeskustelus- saan 27.8.2013. Keskustelu toteutui Loimaan Hirvikoskella päivähoitotoimiston kanssa samassa rakennuksessa sijaitsevassa Elias-salissa. Henkilöstön fokus- ryhmäkeskusteluun otti osaa kuusi henkilöstön edustajaa yhteensä kymmenes- tä kutsutusta. Keskustelijat edustivat niin ikään erilaisia päivähoitomuotoja ja työtehtäviä. Osallistujien ammattinimikkeet olivat lastenhoitaja, ryhmäperhepäi- vähoitaja, päivähoitaja, lastentarhanopettaja ja kiertävä erityislastentarhanopet- taja.

Fokusryhmäkeskustelujen tarkoitus oli osallistaa asiakkaita ja henkilöstöä kehittämistyöhön. Keskustelujen tavoitteena oli selvittää, mitä asioita keskustelijat arvostavat ja toisaalta mitä pitävät ei-toivottuina seikkoina varhaiskasvatuksen laatua arvioidessaan. Näitä seikkoja tutkimalla saatiin tietoa siitä, mitä laadun osatekijöitä asiakaskyselyn tulee käsitellä. Lisäksi molempien keskustelujen tavoitteena oli kerätä fokusryhmältä konkreettisia ideoita ja ehdotuksia asiakaskyselyn sisältöä ja rakennetta koskien.

Fokusryhmäkeskustelujen rakenteet muistuttivat toisiaan (taulukko 2). Keskustelut sisälsivät toiminnallisia elementtejä. Toiminnallisen työskentelyn tavoitteena oli vaikuttaa ryhmän toimintaan positiivisesti käyttämällä hyväksi tekemistä ja liikettä. (Kataja, Jaakkola & Liukkonen 2011, 30.)

Taulukko 2. Fokusryhmäkeskustelut asiakaskyselyn kehittämismenetelmänä.

<b>Fokusryhmäkeskustelut varhaiskasvatuksen asiakaskyselyn kehittämismenetelmänä</b>			
<b>Osallistujat</b>	<b>Keskustelun tavoite</b>	<b>Keskustelun rakenne</b>	<b>Tulosten hyödyntäminen</b>
Asiakkaat	-asiakkaiden osallistaminen -laatukseskustelu -asiakaskyselyn ideoiminen	-orientoituminen aiheeseen -pienryhmätyöskentely -learning cafe -työskentely -asiakaskyselylomakkeen työstäminen	-tulokset koottiin jatkotyöskentelyn pohjaksi
Henkilöstö	-henkilöstön osallistaminen -työskentely asiakkaiden näkemyksiä hyödyntäen	-orientoituminen aiheeseen -learning cafe -työskentely -asiakaskyselylomakkeen työstäminen	-tulokset koottiin jatkotyöskentelyn pohjaksi

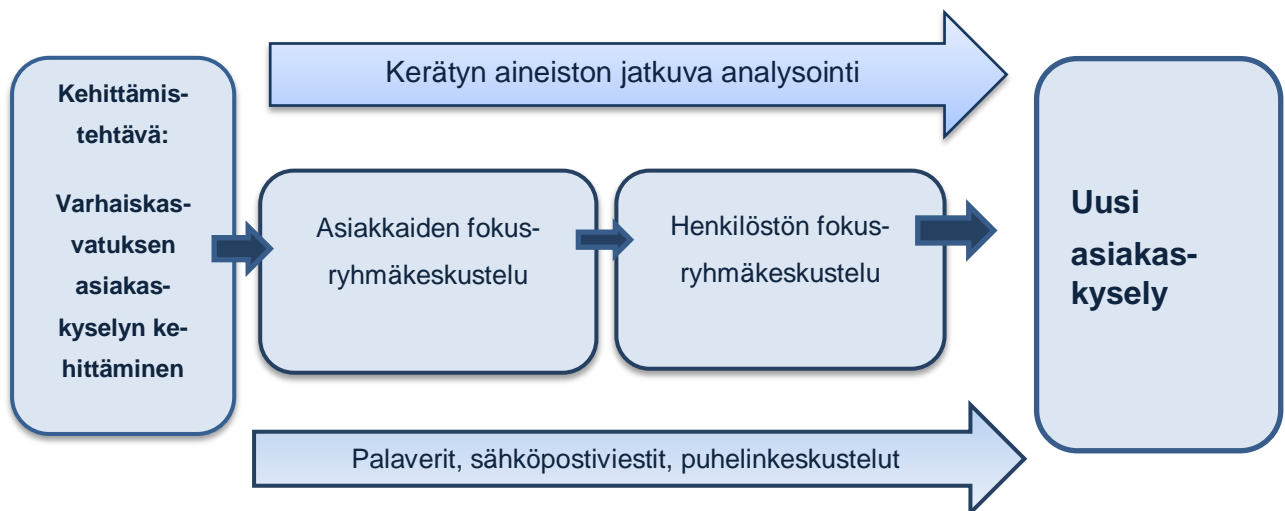
Fokusryhmäkeskustelujen dokumentointikeinoina käytettiin nauhuria, opinnäytetyön tekijän omia muistiinpanoja sekä keskustelijoiden tekemiä muistiinpanoja (keskustelijoita kehoitettiin kirjaamaan ylös ajatuksiaan pienryhmäkeskustelussa sekä learning cafe -työskentelyssä). Tilanteen tallentaminen nauhoittamalla edellytti jokaisen fokusryhmäkeskusteluun osallistuvan luvan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61-62.) Luvat kysyttiin suullisesti osanottajilta ennen fokusryhmäkeskustelujen alkua.

## 7 KEHITTÄMISPROSESSI

Loimaan kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden asiakaskyselyn kehittäminen oli loogisesti etenevä prosessi. Kehittämistyö alkoi joulukuussa 2012 sopimalla toimeksiantajan kanssa yhteistyöstä, ja päättyi marraskuussa 2013 tuloksena uusi varhaiskasvatuksen asiakaskysely. Jatkuva aineistonkeruu ohjasi kehittämistyötä. Kaikella aineistonkeruulla tähdättiin valmiiseen tuotokseen, sähköiseen varhaiskasvatuksen asiakaskyselylomakkeeseen.

Aineistonkeruun kannalta oli oleellista perehtyä laajasti kehittämistyön aihepiiriä koskevaan teoriakirjallisuuteen ja aiempiin tutkimuksiin (Vilkkä 2007, 81; Oulun ammattikorkeakoulu, 2006, 11). Suomalaista ja ulkomaista kirjallisuutta ja varhaiskasvatustutkimusta sovellettiin monipuolisesti parhaan lopputuloksen aikaansaamiseksi. Opinnäytetyöraportissa esiteltävä tietoperusta on monin tavoin ohjannut valintoja asiakaskyselylomaketta työstettäessä.

Pääasiallinen aineistonkeruumuoto oli varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaiden ja henkilöstön edustajille järjestetyt fokusryhmäkeskustelut. Lisäksi aineistoa kerättiin kahdessa johtoryhmäpalaverissa sekä viidessä muussa palaverissa, jotka käytiin opinnäytetyön tekijän ja toimijoiden kesken, kokoonpanon vaihdeltaessa. Asiakaskyselyn kehittäminen eteni myös puhelinkeskusteluissa ja sähköpostinvaihdossa opinnäytetyön tekijän ja toimijoiden välillä (kuva 5).



Kuva 5. Asiakaskyselyn kehittämisprosessi.



Asiakaskyselyn käsiteltyjä työversioita oli yhteensä viisi. Kehittämistyön varrella työstetyt asiakaskyselyversiot olivat käytännön syistä paperiversioita, ja niissä keskityttiin kyselyn rakenteeseen ja sisältöön, tavoitteena kehittää kaikista väit-  
tämistä selkeitä, toistettavissa olevia sekä kaikki päivähoitomuodot käsittäviä.

Opinnäytetyön tekijä toimitti ajantasaisen työstettävän lomakeversion sähköpos-  
titse asianosaisille aina hyvissä ajoin ennen kutakin tapaamista. Lisäksi työn  
tekijä tulosti kuhunkin tapaamiseen jokaiselle osallistujalle paperiversion työstet-  
tävästä lomakkeesta, jotta työskentely olisi mahdollisimman sujuvaa. Asiakas-  
kysely muutettiin sähköiseksi kehittämistyön viimeistelyvaiheessa.

## 7.1 Kehittämisen prosessin eteneminen

Tässä kappaleessa kuvataan Loimaan kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden  
asiakaskyselyn kehittäminen. Kehittämisen prosessi kuvataan jaettuna kolmeen  
vaiheeseen: suunnitteluun ja ideointiin, aineiston keruuseen ja jäsentelyyn sekä  
työn viimeistelyyn. Jokainen prosessin vaihe on jaettu osavaiheiksi numeroimat-  
tomien väliotsikoin. Tavoitteena on tuoda toteutuneen kehittämissuunnitelman kulku  
mahdollisimman selkeästi esiin. Opinnäytetyön tekijä kuitenkin huomauttaa, että  
jako on osin keinotekoinen, sillä kehittämissuunnitelman eri vaiheet limittyivät toi-  
siinsa ja olivat osittain päällekkäisiä.

### 7.1.1 Suunnittelu ja ideointi

Asiakaskyselyn kehittäminen alkoi joulukuussa 2012, jolloin opinnäytetyön teki-  
jä suoritti sosionomi (amk) -opintoihin sisältyvää harjoittelua Loimaan päivähoi-  
totoimistossa. Opinnäytetyön tekijä toi esiin kiinnostuksensa tehdä opinnäytetyö  
yhteistyössä Loimaan varhaiskasvatuspalveluiden kanssa. Toimeksiantajan  
kanssa alettiin hahmottaa opinnäytetyön aihetta pian tämän jälkeen.

## **Ensimmäisen lomakeversion kehittäminen**

Asiakaskyselylomakkeen kehittäminen alkoi aihealueeseen perehtymisellä ja ensimmäisen lomakeversion luomisella. Sen tarkoituksena oli avata keskustelu tulevan asiakaskyselyn sisällöstä ja rakenteesta. Lomake sisälsi neljä taustakysymystä koskien vastaajan sukupuolta, varhaiskasvatuspalveluiden asiakkuuden kestoa, lapsen hoitosopimusta (osapäivä- vai kokopäivähoito) sekä päivähoitomuotoa ja -yksikköä. Lisäksi lomake sisälsi 22 varhaiskasvatuksen laatua käsittelevää väittämää, joihin vastattiin Likertin asteikolla viiden muuttujan skaalalla (täysin samaa mieltä-jokseenkin samaa mieltä-jokseenkin eri mieltä-täysin eri mieltä-en osaa sanoa).

Lomaketta käsiteltiin opinnäytetyön tekijän ja toimeksiantajan välisessä palaverissa 15.2.2013. Toimeksiantaja toivoi, että varhaiskasvatuksen laadunhallintamalli ja sen kriteerit (Kuntaliitto 2010) tuotaisiin asiakaskyselyn rungoksi konkreettisemmin. Valmiin asiakaskyselyn tulisi käsitellä mahdollisimman hyvin kaikki varhaiskasvatuksen laatukriteerit, jotta sen avulla olisi mahdollista selvittää kriteerien toteutuminen asiakkaan näkökulmasta. Palaverissa päätettiin myös, että asiakaskyselyn alkuun lisättäisiin yleistä tietoa Loimaan varhaiskasvatuspalveluista, sekä kyselyn täyttöohje. Lisäksi keskusteltiin kyselyn muotoseikoista ja erinäisten väittämien rakenteesta.

## **Toisen lomakeversion kehittäminen**

Työstettävään lomakeversioon tehtiin muutoksia palaverissa 15.2.2013 sovitun mukaisesti. Lomake lähetettiin toimeksiantajalle ja varhaiskasvatuksen johtoryhmälle tutustuttavaksi ennen 8.4.2013 johtoryhmäpalaveria.

Lomake sisälsi tässä vaiheessa 36 väittämää, neljä taustakysymystä sekä avoimen kysymyksen lomakkeen lopussa. Väittämät oli varhaiskasvatuksen laadunhallintamallia soveltaen jaettu kahdeksaan eri arviointialueeseen, joita ovat varhaiskasvatusympäristö, varhaiskasvatuksen suunnittelu ja järjestelyt, varhaiskasvatuksen toteutuminen, henkilöstö, osallisuus ja vaikuttaminen, kas-

vun ja hyvinvoinnin tuki, johtaminen sekä taloudelliset resurssit. Tämä toimiva jaottelu päättyi valmiiseen asiakaskyselyyn asti.

### **Johtoryhmäpalaveri 8.4.2013**

Varhaiskasvatuksen johtoryhmään kuuluvat toimeksiantajien lisäksi Loimaan kaupungin päiväkotien johtajat, kahden ostopalvelupäiväkodin johtajat, kaksi päivähoidonohjaajaa sekä kaksi kiertävää erityislastentarhanopettajaa. Johtoryhmäpalaverissa 8.4.2013 käsiteltiin asiakaskyselyn toista työstettävää versiota ja organisoitiin varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaille järjestettävää fokusryhmäkeskustelua.

Asiakaskyselyn johdanto sai kiitosta johtoryhmän jäseniltä. Siinä kerrotaan Loimaan tarjoamista varhaiskasvatuspalveluista, avataan käsitteitä ja opastetaan vastaajaa kyselyn täyttämässä. Palaverissa mietittiin taustakysymysten tärkeyttä; millaisesta tiedosta on todellista hyötyä laatutyötä toteutettaessa. Vastaajan lapsen päivähoitomuotoa ja –yksikköä pidettiin tärkeinä taustatietoina, kun taas vastaajan sukupuolen ja varhaiskasvatuspalveluiden asiakkuuden pituuden merkitys kyseenalaistettiin.

Asiakaskyselyn vastausvaihtoehdot saivat kritiikkiä; osa johtoryhmän jäsenistä oli tulkinnut vaihtoehdon ”en osaa sanoa” olevan vaihtoehto ”täysin samaa mieltä”. Asiakaskyselyn täyttöohjeet eivät tämän perusteella välittyneet tarpeeksi selvästi vastaajalle. Päätettiin, että asiakaskyselyn ulkoasu tulee suunnitella uudelleen, jotta väärinkäsityksen mahdollisuus poistuu. Palaverissa pohdittiin myös, miten vastaaja motivoitaisiin vastaamaan avoimeen kysymykseen kyselyn lopussa; johtoryhmän kokemusten mukaan avoin kysymys jää usein tyhjäksi asiakaskyselyssä.

Suunniteltiin, ketkä päivähoitoyksikköjen esimiehet auttavat asiakkaiden kutsumisessa fokusryhmäkeskusteluun. Suunnittelussa otettiin huomioon, että Loimaan jokaisesta kaupunginosasta ja päivähoitomuodosta saapuisi edustaja keskusteluun.

Opinnäytetyön tekijä lähetti sovitusti esimiehille sähköpostitse asiakkaille jaettavan fokusryhmäkeskustelukutsun (LIITE 2). Vanhemmalle osoitetun kutsun tavoite oli selventää, mistä fokusryhmäkeskustelussa on kyse ja innostaa vanhempaa osallistumaan keskusteluun. Opinnäytetyön tekijä lähetti asiakaskyselyn työstettävän version asiakkaille tutustuttavaksi, kun näiden osallistuminen fokusryhmäkeskusteluun oli varmistunut.

### 7.1.2 Aineiston keruu ja jäsentely

Asiakaskyselyä käsiteltiin seuraavan kerran yhteisesti palaverissa 10.5.2013. Palaveriin osallistui opinnäytetyön tekijän lisäksi varhaiskasvatusjohtaja ja sivistysjohtaja. Palaverissa keskusteltiin jälleen asiakaskyselyn sisällöstä ja tulevan asiakkaiden fokusryhmäkeskustelun rakenteesta.

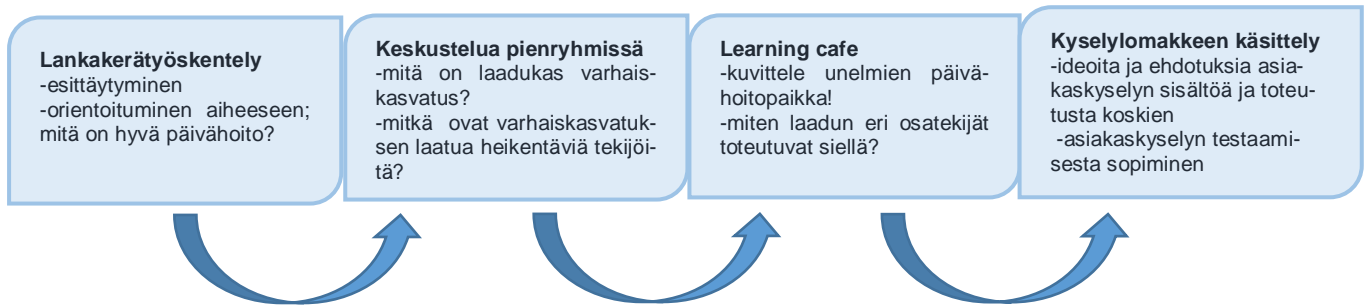
Opinnäytetyön tekijä esitteli fokusryhmäkeskustelun suunnitelman ja sai kommentteja toimeksiantajalta. Toimeksiantaja painotti, miten tärkeää on, että asiakkaat ymmärtävät asiakaskyselyn kysymykset, eikä niissä ole tulkinnanvaraisuutta (Pärkö, henkilökohtainen tiedonanto 10.5.2013).

Palaverissa päätettiin, että henkilöstön fokusryhmäkeskustelu järjestetään elokuussa. Sovittiin, että varhaiskasvatusjohtaja tiedottaa varhaiskasvatuksen johtoryhmää asiasta seuraavassa johtoryhmäpalaverissa.

### **Varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaiden fokusryhmäkeskustelu 15.5.2013**

Asiakkaiden fokusryhmäkeskustelu toteutui 15.5.2013. Fokusryhmäkeskustelun toiminnallisia menetelmiä soveltavissa osioissa (kuva 6) nousi esiin monenlaisia seikkoja varhaiskasvatuksen laatua ja sen osatekijöitä koskien.

Osallistujat valikoituivat eri kaupunginosista, edustaen erilaisten päivähoitomuotojen asiakkaita ja kumpaakin sukupuolta. Kyseisiä tekijöitä painotettiin osallistujia valittaessa. Kaikki kymmenen kutsuttua päivähoitolapsen vanhempaa saapuivat keskusteluun.



Kuva 6. Asiakkaiden fokusryhmäkeskustelun rakenne.

Fokusryhmäkeskustelu aloitettiin lankakerätyöskentelyllä. Keskustelijat istuivat puolimpyrjän muodossa mahdollisimman luontevan vuorovaikutuksen mahdollistamiseksi. Keskustelijat esittäytyivät ja kertoivat, missä perheen lapset ovat päivähoitossa. Lankakerä, ”punainen lanka”, kulki keskustelijoiden välillä niin, että kun keskustelijan puheenvuoro päättyi, hän heitti kerän seuraavalle, pitäen langasta omalta kohdaltaan kiinni. Kun kaikki olivat esitelleet itsensä, keskustelijoiden välille oli muodostunut lankaverkko. Verkko purettiin kerimällä lanka takaisin kerälle vastaten samalla lyhyesti kysymykseen ”Mitä on hyvä päivähoito?”. Työskentelyn tavoite oli ”rikkoa jää” keskustelijoiden väliltä ja suunnata ajatukset illan aiheeseen, varhaiskasvatuksen laatukseskusteluun.

Seuraavaksi toteutettiin pienryhmätyöskentely aiheista ”Mitä on laadukas varhaiskasvatus?” sekä ”Mitkä ovat varhaiskasvatuksen laatua heikentäviä tekijöitä?”. Keskustelijat jakaantuivat kolmeen pienryhmään ja keskustelivat annetuista aiheista kymmenen minuutin ajan. Tämän jälkeen koko ryhmä kokoontui keskustelemaan parityöskentelyssä nousseista ajatuksista yhdessä.

Keskustelu jatkui learning cafe -työskentelyllä (ks. Kupias 2007, 93-94), jonka aiheena oli ”unelmien päivähoitopaikka”. Työskentely tapahtui pareittain niin sanotuissa kahvilapöydissä. Jokaisella pöydällä oli suurikokoinen paperi, ”pöytäliina”. Kunkin paperin otsikkona oli yksi asiakaskyselyssä käytettävistä laadun osa-alueista. Keskustelijoiden tehtävänä oli miettiä ja kirjata ylös sanallisesti tai kuvin, miten laadun eri osa-alueet toteutuisivat unelmien päivähoitopaikassa. Kussakin pöydässä vierailuun oli varattu kaksi minuuttia aikaa, jonka jälkeen puheenjohtaja kehotti pareja siirtymään seuraavaan pöytään. Työskentelyä jatkettiin, kunnes kukin pari oli vierailut jokaisessa kahdeksassa pöydässä. Tar-

koituksena oli, että jokainen keskustelija voi kirjoittaa vapaasti ylös ajatuksiaan käyttäen mielikuvitustaan. Lopuksi keskustelijat esittelivät esiin nousseet näkemykset yhteisesti.

Keskustelun viimeinen osio ennen päivälliselle siirtymistä oli asiakaskyselyn lomakeversion käsittely. Jokainen keskustelija oli tutustunut asiakaskyselyn työversioon etukäteen. Lomaketta käytiin kohta kohdalta läpi. Keskustelijat toivat esiin ideoita ja mielipiteitä kyselyä ja sen järjestämistä koskien.

Asiakaskyselyn laajuus oli keskustelijoiden mielestä ehdoton maksimi. Osa keskustelijoista oli sitä mieltä, että lomake oli liian pitkä. Osa kysymyksistä ja väittämistä sai kritiikkiä. Esimerkiksi vastaajan sukupuolta ei pidetty tärkeänä tietona. Keskustelijat kokivat myös, että heidän on vaikeaa vastata osaan väittämistä niiden vaikeaselkoisuuden vuoksi. Keskustelijat antoivat ehdotuksia kysymysten yhdistämiseksi, jotta välttyttäisiin turhalta toistolta. Usean keskustelijan toive oli, että vastaajalla olisi halutessaan mahdollisuus antaa perhepäivähoitajalle yksilöityä palautetta tämän nimellä.

Keskustelijat ehdottivat, että vastaaja näkisi reaaliaikaisesti asiakaskyselyn etenemisen sitä täyttäessään, välttyäkseen miettimästä, kuinka pitkä lomake mahtakaan olla. Asiakaskyselyn johdantoa pidettiin hyvänä ja selkeyttävänä tekijänä. Keskustelijat olivat kiinnostuneita, voiko kyselyn täyttää useampaan kertaan, mikäli perheessä on useampi päivähoitopalveluja käyttävä lapsi. Keskustelijat pitivät avointa kysymystä kyselyn lopussa tärkeänä, ja kertoivat vastavansa siihen mielellään.

Keskustelua käytiin myös siitä, onko asiakkaiden kannalta tärkeää saada tietoonsa asiakaskyselyn tulokset. Keskustelijat toivoivat yleisluontoista yhteenvevtoa tuloksista esimerkiksi varhaiskasvatuspalveluiden internetsivuille. Keskustelijat eivät nähneet tulosten läpikäyntiä vanhempainilloissa tarpeelliseksi.

Fokusryhmäkeskustelun päätteeksi sovittiin, keskustelijat osallistuisivat asiakaskyselyn kehittämiseen myös viimeistelyvaiheessa täyttämällä asiakaskyselyn sähköisen testiversioon ja kommentoimalla sen toimivuutta. Sovittiin, että

opinnäytetyön tekijä lähettää osallistujille linkin asiakaskyselyn testiversioon sähköpostitse lokakuun 2013 alussa.

### **Kolmannen lomakeversion kehittäminen**

Opinnäytetyön tekijä koosti asiakkaiden fokusryhmäkeskustelussa kerätystä aineistosta muistion, jonka lähetti sähköpostitse varhaiskasvatuksen johtoryhmälle sekä niille ryhmäperhepäiväkotien vastaaville hoitajille, jotka osallistuivat asiakkaiden kutsumiseen keskusteluun. Sähköpostiviestissä tiedotettiin myös, miten asiakaskyselyn kehittämistyö etenee jatkossa.

Opinnäytetyön tekijä käsitteli kesän 2013 ajan erilaista varhaiskasvatuksen tutkimus- ja teorian tietoa laajentaen opinnäytetyön tietopohjaa edelleen. Asiakkaiden fokusryhmäkeskustelussa kerätty aineisto teemoiteltiin ja koodattiin. Tuloksia käytettiin hyödyksi asiakaskyselyn kolmannen työstettävän version kehityksessä.

Kyselyn taustatietokysymyksiä muokattiin sukupuolijaottelusta muotoon ”äiti-isämuu huoltaja”. Väittämien muotoa muutettiin asiakkaan kannalta ymmärrettävämpään muotoon. Esimerkiksi väittämä ”Lasten lukumäärä lapseni ryhmässä on asetusten mukainen” muutettiin takaisin muotoon ”Lasten lukumäärä lapseni ryhmässä on sopiva”.

Osa kyselyn väittämistä yhdistettiin tai poistettiin. Esimerkiksi väittämä ”Päivähoitopaikan henkilöstö ottaa huomioon kasvatustavoitteeni ja tukee perhettämme kasvatustyössä” päätettiin poistaa, sillä sen katsottiin tulevan käsitellyksi väittämässä ”Henkilöstö toimii lapseni varhaiskasvatussuunnitelmassa (vasu) tai esiopetussuunnitelmassa sovitut tavoitteet huomioon ottaen”. Opinnäytetyön tekijä jätti osan asiakkaiden fokusryhmän näkemyksistä pohdintaan, sillä niitä käsiteltäisiin uudelleen henkilöstölle järjestettävässä fokusryhmäkeskustelussa elokuussa 2013. Opinnäytetyön tekijä lähetti asiakaskyselyn kolmannen työstettävän version saatekirjeineen sähköpostitse varhaiskasvatuksen johtoryhmälle elokuun 2013 alussa.

### **Palaveri 7.8.2013**

Palaveriin 7.8.2013 osallistui opinnäytetyön tekijän lisäksi varhaiskasvatusjohtaja, päivähoidonohjaaja, sekä kaksi kiertävää erityislastentarhanopettajaa. Palaverissa keskusteltiin asiakaskyselyn sisällöstä ja kehittämistyön jatkosuunnitelmista.

Palaverissa pohdittiin muun muassa kielenhuollollisia kysymyksiä, muotoiltiin asiakaskyselyn johdantoa entistä toimivammaksi ja suunniteltiin väittämien yhdistämistä. Palaverissa ei kuitenkaan tehty ehdottomia päätöksiä, vaan käsitellyt asiat päätettiin tuoda uudelleen esiin varhaiskasvatuksen johtoryhmäpalaverissa 13.8.2013.

### **Johtoryhmäpalaveri 13.8.2013**

Asiakaskyselyä käsiteltiin seuraavan kerran johtoryhmäpalaverissa 13.8.2013. Palaverissa tehtiin päätökset koskien palaverissa 7.8.2013 käsiteltyjä seikkoja. Vastaajan sukupuolta sekä lapsen osa/kokopäivähoitoa koskevat taustakysymykset päätettiin poistaa kokonaan. Päivähoitomuotovaihtoehtoihin päätettiin lisätä vaihtoehto ”koulun esiopetusyksikkö”. Päätettiin, että perhepäivähoidon asiakkailta on mahdollisuus ilmoittaa lomakkeessa lapsensa perhepäivähoitajan nimi.

Itseään toistavia väittämiä päätettiin yhdistää ja muotoilla uudelleen, tavoitteena muodostaa kompakti ja looginen kokonaisuus. Väittämä ”Lapseni päivähoitopaikassa puututaan varhaisessa vaiheessa mahdollisiin ongelmiin ja kiusaamiseen” päätettiin jakaa; ongelmiin keskittymisen sijaan muotoiltaisiin väittämä, joka koskee varhaista puuttumista tilanteeseen, mikäli huoli lapsesta herää. Kiusaamiseen liittyen muotoiltaisiin oma väittämä.

Johtaminen-arviointialueen väittämää ”Varhaiskasvatuspalveluiden johto luo asianmukaiset edellytykset hoidon, kasvatuksen ja opettamisen toteuttamiselle” ei koettu tarpeeksi selkeäksi. Se päätettiin poistaa ja ideoitiin asianmukaisempia



väittämiä johtamisen laatua koskien. Arviointialueeseen päätettiin lisätä väittämät ”Tiedän, kuka toimii lapseni päivähoitopaikan esimiehenä ja miten tavoittaa hänet” sekä ”Olen tyytyväinen asiointiini päivähoitotoimistossa”.

Palaverissa pohdittiin, miten kyselyn tuloksiin vaikuttaa se, tuleeko kaikkiin esitettyihin väittämiin vastata. Myös väittämien vastausvaihtoehtojen lopullista muotoa sähköisessä asiakaskyselyssä pohdittiin. Tulitiin tulokseen, että sanalliset vastausvaihtoehdot toimivat numeraalisia paremmin väärinkäsitysten välttämiseksi.

Johtoryhmäpalaverissa organisoitiin 27. elokuuta järjestettävää henkilöstön fokusryhmäkeskustelua. Päätettiin ne päivähoitoyksiköt ja tehtäväalueet, joiden edustajia osallistuu keskusteluun.

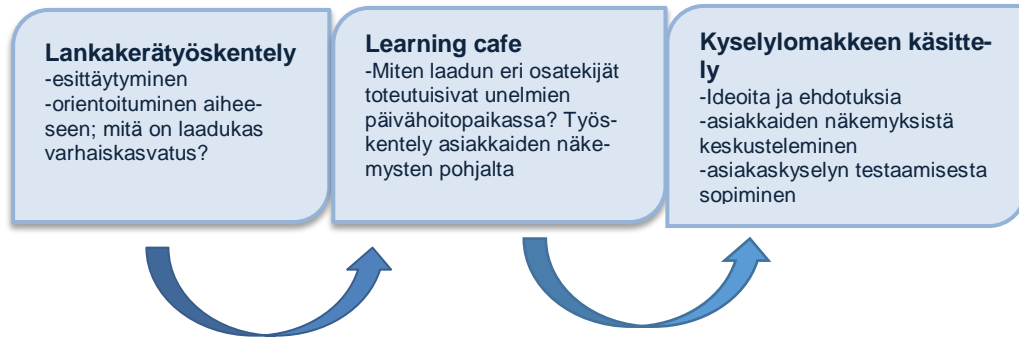
### **Neljannen lomakeversion kehittäminen**

Kehittämistyö eteni asiakaskyselyn työversion päivittämisellä edellisissä palaverissa käytyjen päätösten mukaisesti. Opinnäytetyön tekijä lähetti järjestyksessään neljännen työversion fokusryhmäkeskusteluun osallistuville henkilöstön edustajille. Lomake lähetettiin fokusryhmäkeskustelukutsun ohessa, hyvissä ajoin ennen keskustelua. Sähköposti sisälsi lisäksi Juha Karvosen (2010) toimittaman Laadunhallinta opetustoimessa ja varhaiskasvatuksessa –aineiston sekä lyhyen selonteon, miten teoksessa esiteltävää varhaiskasvatuksen laadunhallintamallia laatuksiteereineen on sovellettu asiakaskyselyn kehittämistyössä.

### **Varhaiskasvatuspalveluiden henkilöstön fokusryhmäkeskustelu 27.8.2013**

Varhaiskasvatushenkilöstön fokusryhmäkeskustelu toteutui 27.8.2013 Eliasalissa Loimaan Hirvikoskella. Paikalle saapui kuusi keskustelijaa yhteensä kymmenestä kutsutusta.

Fokusryhmäkeskustelun rakenne oli samankaltainen kuin asiakkaiden keskustelun rakenne (kuva 7).



Kuva 7. Henkilöstön fokusryhmäkeskustelun rakenne.

Henkilöstön fokusryhmäkeskustelu oli hieman asiakkaiden keskustelua kompaktimpi kokonaisuus aikataulullisten seikkojen vuoksi. Keskustelu järjestettiin osana osallistujien työpäivää, ”lasten päiväuniaikaan”.

Fokusryhmäkeskustelu aloitettiin esittäytymällä ja orientoitumalla aiheeseen käyttäen apuna lankakerätyöskentelyä (ks. väliotsikko varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaiden fokusryhmäkeskustelu s.38). Keskustelijat orientoituivat keskustelun aiheeseen vastaamalla lyhyesti kysymykseen ”Mitä on laadukas varhaiskasvatus?”.

Seuraavaksi keskustelijat työskentelivät Unelmien päivähoitopaikka -learning cafe -menetelmällä (ks. varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaiden fokusryhmäkeskustelu s. 38). Työskentelyn pohjana toimivat asiakkaiden learning cafe -työskentelyssään esiin nostamat seikat. Opinnäytetyön tekijä oli kirjannut asiakkaiden näkemykset valmiiksi ”pöytäliinoin”. Keskustelijat kävivät learning cafe-työskentelyssä vilkasta keskustelua asiakkaiden näkemyksistä. Esimerkiksi lapsen kasvun ja hyvinvoinnin tukeen sekä varhaiskasvatushenkilöstöön liittyviä asiakkaiden mielipiteitä pidettiin erittäin hyvinä. Henkilöstön näkemykset taloudellisia resursseja koskien olivat asiakkaita maltillisempia. Kaiken kaikkiaan työskentelyssä saatiin paljon uusia näkemyksiä siihen, millainen on unelmien päivähoitopaikka.

Kolmanneksi fokusryhmä esitti parannusehdotuksia käsiteltävään asiakaskyselyyn ja kommentoi asiakkaiden ehdotuksia kyselyä koskien. Henkilöstön edustajat esittivät useita ehdotuksia asiakaskyselyn parantamiseksi. Pohdittiin,

tulisiko asiakaskysely laajentaa kattamaan myös avoimen päiväkodin asiakkaat. Keskustelijat pitivät hyvänä asiana sitä, että vastaaja voi halutessaan osoittaa palautteensa nimellisesti perhepäivähoitajalle. Keskustelijat olivat sitä mieltä, että taustakysymys vastaajan asiakkuuden pituudesta on tarpeellinen tieto tuloksia vertailtaessa.

Keskustelijat miettivät, motivoituvatko asiakkaat vastaamaan pitkähköön kyselyyn. Toisaalta tuotiin esiin, että sähköinen lomake on nopea täyttää. Lisäksi keskusteltiin erilaisista ulkoasu- ja rakenneseikoista, joita ei eritellä tässä. Opinnäytetyön tekijä käsitteli henkilöstön fokusryhmäkeskustelusta saadun aineiston ja teki muutokset asiakaskyselyyn tulosten pohjalta, luoden viidennen työversion. Tämä versio oli valmis siirrettäväksi sähköiseen muotoon.

### 7.1.3 Työn viimeistely

Palaverissa 10.9.2013 organisoitiin asiakaskyselyn siirtäminen sähköiseen muotoon. Palaveriin osallistui opinnäytetyön tekijän lisäksi varhaiskasvatusjohtaja sekä asiakaskyselyn it-asioista vastannut Loimaan ympäristötarkastaja Matti Norr. Opinnäytetyön tekijä oli lähettänyt asiakaskyselyn it-vastaavalle ennen tapaamista, ja tämä oli tehnyt ehdotelman sähköisen asiakaskyselyn ulkoasuksi.

Opinnäytetyön tekijä sekä varhaiskasvatusjohtaja toivat omat toiveensa esiin asiakaskyselyn rakennetta ja ulkoasua koskien. Myös it-vastaava toi esiin omat näkemyksensä siitä, mitkä asiat toimivat sähköisessä asiakaskyselyssä, ja millaiset toteutusvaihtoehdot ovat mahdollisia. Sovittiin, että opinnäytetyön tekijä lähettää it-vastaavalle muistion palaverissa tehdyistä päätöksistä. Tämä toteutaisi muutokset sähköiseen asiakaskyselypohjaan muistiossa mainittujen seikkojen mukaisesti.

Asiakaskyselyn testaaminen toteutettiin 1.-8.10.2013. Testiryhmä koostui noin kolmestakymmenestä henkilöstä. Opinnäytetyön tekijä lähetti aiemmin sovitun mukaisesti linkin asiakaskyselyyn saatekirjeineen fokusryhmäkeskusteluun osallistuneille asiakkaiden ja henkilöstön edustajille, sekä varhaiskasvatuksen

johtoryhmän jäsenille. Asiakaskyselyn lopussa oli ylimääräinen avoin kysymys testaajille. Testaajaa pyydettiin kommentoimaan kyselyn sisältöä, ymmärrettävyyttä ja toimivuutta.

Asiakaskyselyn toimivuus ja rakenne sai hyvää palautetta; vastaajat olivat sitä mieltä, että kysely oli nopea täyttää ja kysymykset helposti ymmärrettävissä. Kyselyä pidettiin sopivan pituisena. Testikierroksen perusteella ei ilmennyt tarvetta tehdä muutoksia asiakaskyselyyn. Siihen tehtiin testikierroksen jälkeen opinnäytetyön tekijän toivomia korjauksia, kuten ulkoasun selvennyksiä ja kielenhuoltoa. Valmis asiakaskysely opinnäytetyöraportteineen toimitettiin toimeksiantajalle marraskuussa 2013.

## 7.2 Aineiston koonti

Fokusryhmäkeskusteluista kerätyn aineiston koonnin tarkoitus oli yhtenäistää aineisto luettavaan muotoon. Tavoitteena oli löytää seikat, joita varhaiskasvatuksen asiakkaat ja toisaalta henkilöstö painottavat varhaiskasvatuksen laatua arvioidessaan. Tieto auttoi valitsemaan asiakaskyselyyn väittämät mittaamaan seikkoja, joita asiakkaat ja varhaiskasvatuksen ammattilaiset pitävät tärkeinä laadun osatekijöinä.

Fokusryhmäkeskusteluista saatu aineisto litteroitiin ääninauhalta ja keskustelijoiden kirjallisista muistiinpanoista tekstimuotoon. Opinnäytetyön tekijä käytti erilaisia litteroinnin tasoja fokusryhmäkeskustelujen eri osiin. Kumpaakin fokusryhmäkeskustelua litteroidessa harkittiin tarkoin, millainen litteroinnin taso on riittävä oleellisen tiedon esiintuomiseksi. Litteroitu aineisto teemoiteltiin teorialähtöisesti (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009,113). Teemoina käytettiin varhaiskasvatuksen laadunhallintamallin laatukriteerien sovelluksia, jotka ovat samalla asiakaskyselyn arviointialueita. Aineisto koodattiin käyttäen erivärisiä korostuskyniä merkitsemään kutakin kehittämistyössä sovellettua varhaiskasvatuksen laatukriteeriä. Kuvassa 8 näkyy esimerkki koodaustekniikasta.

”... Sit se monipuolisuus siinä toiminnassa ylipäättään, että siellä on kaiken maailman kevätretkiä ja mitä kaikkee ihanaa siellä onkaan, sit niinku järjestetään niille lapsille, et on tämmöstä toimintaa kanssa. **Motivoitunu henkilökunta, se että annetaan henkilökunnalle mahdollisuus opiskella ja myöskin kehittää itseään halujen mukaan ja motivoidaan työhön, se on tärkeätä. Ja sit, et on mahdollista saada apua varhaiskasvatuksessa, et erilaisia palveluita voisi myös sieltä hoitopaikan kautta tulla esille...**”

**violetti** = varhaiskasvatuksen suunnittelu ja järjestelyt

**turkoosi** = henkilöstö

**keltainen** = kasvun ja oppimisen tuki

Kuva 8. Esimerkki fokusryhmäkeskusteluaineiston teemoittelusta.

Teemoiteltu aineisto koottiin yhteen niin, että kaikki keskustelijoiden kehittämistehtävän kannalta oleelliset puheenvuorot kirjattiin muistiin asiakaskyselyn arviointialueista koostuvien otsikoiden alle. Myös samaa näkemystä ilmaisevat puheenvuorot kirjattiin sellaisenaan niin monta kertaa kuin niitä esitettiin. Näin oli mahdollista nähdä helposti, mitkä laadun osatekijät saivat eniten mainintoja. Negaatiossa ilmaistut lauseet muutettiin positiiviseen kieliasuun aineiston analysoinnin helpottamiseksi. Esimerkiksi asiakkaan virke ”Sitte näitä heikentäviä tekijöitä on liian vähäinen henkilökunta” on muutettu muotoon ”Henkilökuntaa tulee olla riittävästi”. Lisäksi osa puheenvuoroista muutettiin ytimekkäämpään muotoon, säilyttäen kuitenkin kaikki kehittämistyön kannalta oleellinen tieto. Kuvassa 9 näkyy esimerkki teemoitellun aineiston koonnista yhden laatukriteerin osalta.

## 6. Kasvun ja hyvinvoinnin tuki

- Vanhemmilla mahdollisuus saada apua kasvatuksessa
- Olisi hyvä, jos hoitopaikassa informoitaisiin erilaisista lapsiperheille suunnatuista tukipalveluista
- Epäkohtiin tulee kiinnittää huomiota
- Tarpeeksi tukea kaikille tarvitseville
- Tuen antaminen perheelle

Kuva 9. Esimerkki fokusryhmäkeskusteluaineiston koonnista.

Asiakkaiden fokusryhmäkeskustelun tuloksia tutkimalla selvisi, että laadun osatekijöistä turvallisuus toistui keskusteluissa eniten. Muita asiakkaiden usein mainitsemia laadun osatekijöitä olivat pienet ryhmäkoot, henkilökuntaan liittyvät seikat, toiminnan suunnitelmallisuus ja vuorovaikutuksellisuus. Laatua heikentävinä tekijöinä pidettiin resurssien niukkuutta sekä henkilökunnan vähyyttä ja motivaation puutetta. Asiakkaat kokivat myös hoitoaikojen joustamattomuuden ja varhaiskasvatuksen toimintaan sopimattomat tilat uhaksi varhaiskasvatuksen laadulle.

Henkilöstön fokusryhmäkeskustelun tulokset muistuttivat monella tapaa asiakkaiden keskustelusta saatuja tuloksia. Turvallisuus ja toiminnan vuorovaikutuksellisuus olivat eniten toistuvia laatutekijöitä myös henkilöstön välisessä keskustelussa. Toiminnan suunnitelmallisuuden ja ympäristön rauhallisuuden merkitys korostui henkilöstön keskustelun koonnissa verrattuna asiakkaiden fokusryhmäkeskustelun tuloksiin.

Opinnäytetyön tekijä prosessoi fokusryhmäkeskusteluista kerätyn aineiston lisäksi runsaasti erilaisista palavereista kerättyä aineistoa, jota olivat palaverimuistiot, sähköpostiviestit liitteineen sekä opinnäytetyön tekijän omat muistiinpanot. Monipuolista aineistoa kerättiin ja analysoitiin koko kehittämistyön ajan.

### 7.3 Valmis asiakaskysely

Loimaan kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden asiakaskysely on nähtävissä osoitteessa:

<http://digiumenterprise.com/answer/?inv=65530447&chk=4DEZRXEAA>

Kyselylomakkeen suunnittelu edellyttää, että tiedetään, mihin haetaan vastauksia (Heikkilä 2004, 47). Opinnäytetyön tekijä hankki tiedon Loimaan varhaiskasvatuspalveluiden asiakkailta, henkilöstöltä ja johtoryhmältä. Kaikki asiakaskyselyä koskevat päätökset tehtiin eri toimijoiden näkemysten pohjalta. Samalla otettiin huomioon, että asiakaskysely käsittelee kaikkien asiakastytyväisyyden kannalta oleellisten varhaiskasvatuksen laatuksiteerien sisällön.

Osa asiakaskyselyä koskevista seikoista käsiteltiin useaan otteeseen. Esimerkiksi perhepäivähoidon asiakkaiden palautteenanto oli yksi useassa tapaamisessa käsitelty seikka. Henkilökohtaisen palautteen antaminen perhepäivähoitajille asiakaskyselyn välityksellä ei saanut johtoryhmältä kannatusta kehittämistyön alussa. Asiakkaat kuitenkin painottivat fokusryhmäkeskustelussaan henkilökohtaisen palautteen antamisen tärkeyttä. Opinnäytetyön tekijä otti aiheen käsiteltäväksi uudelleen. Myös henkilöstön fokusryhmä kannatti henkilökohtaisen palautteen antamista perhepäivähoitajille. Asiaa käsiteltiin vielä palaverissa 10.9.2013 ja päätettiin, että valmiissa asiakaskyselyssä vastaajan on mahdollista valita, antaako perhepäivähoitajan palautteen tämän nimellä.

Asiakaskyselyn ulkoasu päätettiin pitää mahdollisimman yksinkertaisena. Jokaisella kyselyn lehdellä näkyy Loimaan kaupungin logo sekä varhaiskasvatuspalveluiden yhteystiedot. Tämä koettiin yhtenäistäväksi tekijäksi. Kysely alkaa johdannolla, jossa kerrotaan Loimaan varhaiskasvatuspalveluista, selvennetään kyselyssä käytettäviä käsitteitä ja annetaan ohjeita kyselyn täyttämiseksi.

Taustatieto-kysymyksillä selvitetään, kauanko lapsi on ollut Loimaan varhaiskasvatuspalveluiden käyttäjä, onko lapsi päivähoidossa, esiopetuksessa vai kummassakin, sekä mikä lapsen varhaiskasvatusmuoto on. Seuraavalla lehdellä kysytään lapsen päivähoitoyksikköä. Vastausvaihtoehdot aukeavat sen mukaan, minkä päivähoitomuodon vastaaja valitsi edellisellä lehdellä. Päiväkodit ja ryhmäperhepäiväkodit aukeavat pudotusvalikkona vastaajalle, perhepäivähoitajan nimen vastaaja saa halutessaan kirjoittaa tyhjäan tekstikenttään.

Varsinaisia varhaiskasvatuksen laatua koskevia väittämiä on 33 kappaletta. Väittämät on jaettu kahdeksalle eri lehdelle arviointialueittain, joita ovat varhaiskasvatusympäristö, varhaiskasvatuksen suunnittelu ja järjestelyt, varhaiskasvatuksen toteutuminen, henkilöstö, osallisuus ja vaikuttaminen, kasvun ja hyvinvoinnin tuki, johtaminen sekä taloudelliset resurssit. Arviointialueet ja väittämät pyrittiin järjestämään vastaajan kannalta loogiseen järjestykseen. Vastaajan tulee vastata jokaiseen väittämään päästäkseen siirtymään seuraavaan arviointialueeseen. Tämä ilmaistaan punaisella tähdellä sekä sanallisella selityksellä.

Asiakkailta saadut kehittämissuositukset näkyvät monella tavalla valmiissa asiakaskyselyssä. Esimerkiksi jokaisen lehden alaosassa kulkeva mittari, joka näyttää, kuinka paljon kyselyä on täytetty/jäljellä, lisättiin kyselyyn asiakkaiden toivomuksesta. Väittämät on muotoiltu vastaajaa palveleviksi asiakkaiden ehdotusten pohjalta.

Sekä asiakkaiden että henkilöstön fokusryhmäkeskustelujen tuloksista turvallisuus nousi esiin hyvin tärkeänä laadun osatekijänä. Asiakaskyselyssä onkin kolme suoraan turvallisuutta koskevaa väittämää, jotka löytyvät ”varhaiskasvatustympäristö”-arviointialueelta. Likertin asteikon vastausvaihtoehdot ilmaistaan kyselyssä sanallisesti väärinkäsitysten välttämiseksi. En osaa sanoa-vaihtoehto on sijoitettu skaalan loppuun, jolloin se kerää vähemmän vastauksia kuin keskelle sijoitettuna. ([www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminenhtml #vastausvaihtoehdot](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminenhtml#vastausvaihtoehdot)).



## 8 KEHITTÄMISTYÖN EETTISYYS

Varhaiskasvatuksen asiakaskyselyn kehittämistyö toteutettiin mahdollisimman hyvää eettistä käytäntöä noudattaen. Kaikille fokusryhmäkeskusteluihin osallistuneille kerrottiin, ettei heidän nimiään julkaista missään vaiheessa kehittämistyötä. Lisäksi tuotiin ilmi, että yksin opinnäytetyön tekijä käsittelee ääninauhoitteita, jotka tuhotaan kehittämistyön valmistuttua. Opinnäytetyön toimeksiantaja ei edellyttänyt tutkimusluvan hankintaa kehittämistyölle, jossa ei työskennellä alaikäisten lasten kanssa.

Opinnäytetyön tekijä työskenteli kaikkien toimijaryhmien kanssa mahdollisimman avoimesti, ollen aktiivisesti yhteydessä toimijoihin ja pitäen heidät ajan tasalla. Työn tekijä toi kehittämistyön kuluessa useasti esiin, että antaa mielellään lisätietoja kehittämistyöhön ja esimerkiksi käytettyyn kirjallisuuteen liittyen.

Asiakaskyselyn kehittelyssä sovellettiin Bikva-arviointimallia, joka perustuu siihen, että asiakkaat määrittelevät laadun arviointikohteet ja –kriteerit omien näkemystensä kautta (Högnabba 2008, 10). Tämä ei tapahtunut kokonaisuudessaan tässä opinnäytetyössä, sillä ennen asiakkaiden haastattelua oltiin päätetty, että asiakaskysely rakennetaan Kuntaliiton (2010) kehittämä varhaiskasvatuksen laadunhallintamalli ja sen laatuksiteerit huomioiden. Laadunhallintamallin ja laatuksiteerien käyttäminen ei käytännössä rajannut mahdollisuuksia toteuttaa asiakkaiden kehittämisisideoita. Se saattoi kuitenkin vaikuttaa suuntaa antavasti asiakkaiden mielipiteisiin näiden tutustuttua ennen fokusryhmäkeskustelua asiakaskyselyn työversioon, joka oli laadittu laadunhallintamallia ja laatuksiteerejä soveltaen.

Sadat loimaalaiset perheet käyttävät Loimaan kaupungin varhaiskasvatuspalveluja. Tähän kehittämistyöhön osallistui kymmenen vanhemman otos, joka on pieni suhteessa asiakkaiden kokonaismäärään. Opinnäytetyön tekijä näkee, että eri päivähoitomuodot ja kaupunginosat tulivat kuitenkin katetuiksi mahdollisimman tasapuolisella tavalla kehittämistyöhön osallistuneessa otoksessa.

Henkilöstölle järjestettyyn fokusryhmäkeskusteluun osallistui kuusi keskustelijaa yhteensä kymmenestä kutsutusta. Vaikka kuusi osallistujaa on sopiva määrä fokusryhmäkeskustelun rakenteen kannalta (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61-62), otannan kattavuus kärsi osallistujakadosta. Jokainen varhaiskasvatuksen ammattiryhmä ei tullut edustetuksi keskustelun osallistujissa. Opinnäytetyön tekijä pohti etukäteen, miten varautua viime hetken peruuntumisiin, mutta katsoi, ettei yli kymmentä osallistujaa tule kutsua. Ryhmä olisi tällöin ollut liian suuri fokusryhmäkeskustelun toimivuus huomioon ottaen, mikäli kaikki ilmoittautuneet olisivat saapuneet paikalle. Jälkeenpäin ajatellen olisi ollut hyvä kehittää varahenkilöjärjestelmä mahdollisten peruuntumisten varalta.

## 9 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiakaskyselyn kehittämistyön tekeminen oli hyvin antoisaa. Kaikki toimijat antoivat oman panoksensa kehittämiseen, joka olisikin ollut mahdoton toteuttaa ulkopuolisena henkilönä yksin.

Jälkeenpäin voidaan miettiä, palvelivatko kaikki kehittämistyön varrella tehdyt ratkaisut asetettuja tavoitteita parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakaskyselyn kehittämistyöhön ja jokaiseen palaveriin sisältyi monia päätöksiä pienistä yksityiskohdista suuriin linjoihin; toisenlaiset päätökset olisivat johtaneet toisenlaiseen asiakaskyselyyn. Opinnäytetyön tekijä kuitenkin näkee, että kehittämistyö oli hyvin onnistunut. Tästä kielii myös asiakaskyselyä testanneiden toimijoiden positiivinen palaute.

Kehittämistyössä onnistuttiin työn tekijän mielestä osallistamaan Loimaan varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaita sekä vahvistamaan asiakkaiden ja henkilöstön välistä yhteistyötä. Opinnäytetyön tekijä sai kuvan, että niin asiakkaat kuin henkilöstö saivat työskentelyn aikana osallisuuden ja vaikuttamisen kokemuksia. Opinnäytetyön tekijä kokee myös, että onnistui esittelemään yhden toimivan mallin varhaiskasvatuksen henkilöstön ja asiakkaiden väliseen yhteistyöhön.

Opinnäytetyön tekijä ei ole mukana asiakaskyselyn toteutusvaiheessa, mikä on hieman harmillista, sillä työn tekijästä olisi ollut erittäin mielenkiintoista nähdä kyselyn toimivuus käytännössä, sekä olla mukana tekemässä erilaisia koonteja tuloksista. Olisi ollut hyvin hedelmällistä pohtia varhaiskasvatuspalveluiden kehittämiskohteita ja -mahdollisuuksia tulosten pohjalta. Työn laajuus ja aikataulu eivät kuitenkaan suoneet mahdollisuutta tähän.

Kehittämistyön kuluessa keskusteltiin seikasta, miten motivoida asiakkaita vastaamaan sähköiseen kyselyyn. Osa toimijoista kritisoi toimeksiantajan päätöstä järjestää asiakaskysely ainoastaan sähköisessä muodossa, paperisen lomakkeen sijaan. Opinnäytetyön tekijä näkee, että asiakkaiden tiedottaminen järjestettävästä asiakaskyselystä on tärkeässä osassa mahdollisimman korkean vastausprosentin saavuttamiseksi.

Varhaiskasvatuksen asiakkaille voitaisiin esimerkiksi jakaa kirjallinen tiedote, jossa kerrottaisiin asiakaskyselystä ja sen tärkeydestä osana varhaiskasvatuspalveluiden laatutyötä. Vanhemmilla olisi mahdollisuus osallistua omalla panoksellaan palveluiden kehittämiseen kertomalla mielipiteensä lapselleen tarjotun varhaiskasvatuksen laadusta.

Opinnäytetyön tekijä koki, että varhaiskasvatuksen laadunhallintamalliin ja laatukriteereihin (Kuntaliitto 2010) perehtyminen oli hyvin mielenkiintoista. Mallia oli mielekästä soveltaa asiakaskyselyn kehittelyssä, ja se toimi hyvin kehittämistyötä ohjaavana tekijänä. Laadunhallintamalli ja laatukriteerit vaikuttivat erittäin toimivalta varhaiskasvatuksen laatutyön välineeltä. Loimaan varhaiskasvatuspalvelut voisi jatkossa hyötyä varhaiskasvatuksen laadunhallintamalliin ja laatukriteerien käyttämisestä kokonaisvaltaisena laatutyön välineenä.

## LÄHTEET

- Alasuutari, M. 2010. Suunniteltu lapsuus. Tampere: Vastapaino
- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: AKATIIMI
- Harrist, A.; Thompson, S. & Norris, D. 2007. Defining quality child care: Multiple stakeholder perspectives. *Early education and development* Vol. 18 No. 2
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita
- Helenius, A. & Korhonen, R. 2008. Pedagogiikan palikat. Johdatus varhaiskasvatukseen ja -kehitykseen. Helsinki: WSOY
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino
- Hujala, E. 2010. Johtaminen laadun tuottajana. Julkaisussa Näkymätön näkyväksi. Varhaiskasvatustutkimuksen kutsuseminaarin 2010 kooste. Helsinki: STM
- Hujala, E. 2005. Pedagogiikka päiväkotityön imagon perustaksi. *Lastentarha* 4/2005; 10-12
- Hujala, E. & Fonsen, E. 2011. Varhaiskasvatuksen laadunarviointi ja pedagoginen kehittäminen. Teoksessa Hujala, E. & Turja, L. (toim.) 2011. Varhaiskasvatuksen käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus
- Hujala, E.; Junkkari, P. & Mattila, S. Päivähoidon toimivuuden arviointia. Verkkolehti *peda.net* 9/2006. [http://www.peda.net/verkkolehti/jyu/varhaiskasvatus?mm=content&a\\_id=42](http://www.peda.net/verkkolehti/jyu/varhaiskasvatus?mm=content&a_id=42) [viitattu 10.10.2013]
- Hujala, E.; Parrila, S.; Lindberg, P.; Nivala, V.; Tauriainen, L. & Vartiainen, P. 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. Oulu: Oulun yliopisto
- Hujala, E.; Puroila, A-M.; Parrila-Haapakoski, S. & Nivala, V. 1998. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Jyväskylä: Varhaiskasvatus 90
- Hujala, E.; Puroila, A-M.; Parrila, S. & Nivala, V. 2007. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Hyvinkää: T-print
- Hujala, E. & Turja, L. (toim.) 2011. Varhaiskasvatuksen käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus
- Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. THL raportteja 34/2008. Helsinki: THL
- Kalliala, M. 2012. Lapsuus hoidossa? Aikuisten päätökset ja lasten kokemukset päivähoidossa. Helsinki: Gaudeamus
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Karvonen, J. (toim.) 2010. Laadunhallinta opetustoimessa ja varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Kuntaliitto
- Kaskela, M. & Kekkonen, M. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta - Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. STM oppaita 63. Helsinki: STM

- Kataja, J.; Jaakkola, T. & Liukkonen, J. 2011. Ryhmä liikkeelle! Toiminnallisia harjoituksia ryhmän kehittämiseksi. Jyväskylä: PS-kustannus
- Kettunen, P. & Simola, H. (toim.) 2012. Tiedon ja osaamisen Suomi. Kasvatus ja koulutus Suomessa 1960-luvulta 2000-luvulle. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura
- Koivunen, P-L. 2009. Hyvä päivähoito. Työkaluja sujuvaan arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus
- Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli. Hyvät käytännöt - menetelmäkäsikirja. Helsinki: THL
- Kronqvist, E-L. & Jokimies, J. 2008. (toim.) Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina. Tuloksia vaikuta vanhempi-selvityksestä. Stakes Raportteja 22/2008. Helsinki: Stakes
- Kuntalaki 17.3.1995/365 27§
- Kupias, P. 2007. Kouluttajana kehittyminen. Helsinki: Yliopistopaino
- Kupila, P. (toim.) 2004. Arvioidaan yhdessä. Näkökulmia arviointiin varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Tammi
- Laadun kehittäminen ja ohjaus varhaiskasvatuksessa. 2003. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003:1. Helsinki: STM
- Laki lasten päivähoitosta 23.12.1999/1290 2§
- Lasten päivähoito 2010 - Kuntakyselyn osaraportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2010. Helsinki: THL
- Loimaan varhaiskasvatussuunnitelma. 2009. Loimaan kaupunki
- Lujala, E. 2008. Suomen julkisen varhaiskasvatuksen peruskiviä - Miksi tuntea, tutkia ja tulkita alan historiaa. Teoksessa Helenius, A. & Korhonen, R. (toim.) 2008. Pedagogiikan palikat. Johdatus varhaiskasvatukseen ja -kehitykseen. Helsinki: WSOY
- Mikkola, P. & Nivalainen, K. 2009. Lapselle hyvä päivä tänään - näkökulmia 2010-luvun varhaiskasvatukseen. Vantaa: Pedatieto
- Nummenmaa, R. 2004. Varhaiskasvatuksen laatu ja sen kehittäminen - yhteistä työtä ja jaettuja merkityksiä. Teoksessa Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 6. Helsinki: STM
- Outinen, M.; Lempinen, K.; Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto, Stakes, Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus
- Opinnäytetyön laadun tekijät ammattikorkeakoulussa. 2006. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu
- Perusopetuksen laatukriteerit. Opetusministeriön julkaisuja 2010:6. Helsinki: Opetusministeriö
- Portell, T. & Malin, M. 2007. Taustaa varhaiskasvatuksen laatukatsaukselle. Työpapereita 9. Helsinki: THL
- Ranson, S. & Stewart, J. 1994. Management for the public domain - Enabling the learning society. United states: St. Martins Press
- Rauhala, P-L. 2009. Child care as an issue of equality and equity: The example of the Nordic countries. Teoksessa Scheiwe, K. & Willekens, H. (toim.) 2009. Child care and preschool development in Europe. Great Britain: Palgrave Macmillan

- Reunamo, J. 2007. Tasapainoinen varhaiskasvatus. Erilaisia tapoja suhtautua muutokseen. Helsinki: WSOY
- Salon varhaiskasvatuksen laatutyön käsikirja. 2011. Salon kaupunki
- Sarvela, H. & Pukari, P. 2007. Perheiden parhaaksi - asiakkaiden kokemuksista palvelujen kehittämiseen. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
- Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. 2006. Kehittämistyön risteyskiä. Helsinki: Stakes
- Talousarvio 2013/Taloussuunnitelma 2014-2015. Kaupunginvaltuusto 17.12.2012. Loimaan kaupunki
- Tauriainen, L. 2000. Kohti yhteistä laatua. Henkilökunnan, vanhempien ja lasten laatukäsitykset päiväkodin integroidussa erityisryhmässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto
- Tobin, J. 2005. Quality in early childhood education: An anthropologist's perspective. Early education & development, Vol. 16, No.4, 421-434
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Vastapaino
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi
- Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista. Julkaisuja 2002:9. Helsinki: STM
- Varhaiskasvatus on lapsen oikeus. 2008. Helsinki: OAJ
- Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2005. Oppaita 56. Helsinki: THL
- Vilka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi
- [www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html#vastausvaihtoehdot](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html#vastausvaihtoehdot) [viitattu 22.10.2013]
- [www.loimaa.fi/loimaan\\_kaupunki](http://www.loimaa.fi/loimaan_kaupunki) [viitattu 23.9.2013]
- [www.loimaa.fi/opetus\\_ja\\_koulutus](http://www.loimaa.fi/opetus_ja_koulutus) [viitattu 23.9.2013]
- [www.varhaiskasvatus.profiili.fi/pivhoitopalvelut/](http://www.varhaiskasvatus.profiili.fi/pivhoitopalvelut/) [viitattu 23.9.2013]
- [www.varhaiskasvatus.profiili.fi/pivhoitopalvelut/yhteystiedot/](http://www.varhaiskasvatus.profiili.fi/pivhoitopalvelut/yhteystiedot/) [viitattu 11.9.2013]

## LIITE 1 Opinnäytetyön aikataulu

Ajankoh- ta	Osalliset	Kehittämisme- netelmä	Dokumentaa- tiotapa	Aineiston hyödyntämistapa	Vai- he
12/2012	varhaiskasvatuk- sen johtoryhmä	johtoryhmäpala- veri	muistio	Työn tekijä tuo ilmi olevansa käytettävissä opinnäytetyön merkeissä, keskustelua mahdollisista työn aiheista.	Suunnittelu ja ideointi
12/2012	sivistysjohtaja varhaiskasvatus- johtaja	keskustelut	omat muistiin- panot	Toimeksianto, aiheen hahmottelua.	
2/2013	sivistysjohtaja varhaiskasvatus- johtaja	palaveri	omat muistiin- panot	Aiheen rajausta, kehittämismenetelmien ja aikataulun hahmottelua.	
3/2013	sivistysjohtaja varhaiskasvatus- johtaja	puhelinkeskustelu, sähköpostiviestit	omat muistiin- panot, sähköpos- tivistit, asiakas- kyselyn 1. työ- versio	Käytännön asioiden suunnittelua, asiakas- kyselyn 1. työversio toimeksiantajalle.	
3/2013	sivistysjohtaja varhaiskasvatuk- sen johtoryhmä	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti, asiakaskyselyn 1. työversio	Asiakaskyselyn 1. työversio saatekirjeineen johtoryhmäpalaverin osallistujille.	
3/2013	Ryötin tilan edustaja	puhelinkeskustelu	omat muistiin- panot	Tila- ja ateriavaraus asiakkaiden fokusryh- mäkeskustelua varten.	
3/2013	sivistysjohtaja varhaiskasvatus- johtaja	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti	Hyväksytyn opinnäytetyösuunnitelman ja opinnäytetyön ohjeiden toimittaminen toi- meksiantajalle.	
4/2013	sivistysjohtaja varhaiskasvatus- johtaja	palaveri	muistio	Toimeksiantosopimuksen allekirjoittaminen, kehitysehdotukset opinnäytetyösuunnitel- maan ja asiakaskyselyn 1. työversioon, jat- kosuunnitelmat.	
4/2013	sivistysjohtaja varhaiskasvatuk- sen johtoryhmä	palaveri	muistio	Kehitysehdotukset asiakaskyselyn 1. työver- sioon, asiakkaiden fokusryhmäkeskustelun organisointi, jatkosuunnitelmat.	

(jatkuu)



## LIITE 1 (jatkuu)

4/2013	sivistysjohtaja varhaiskasvatus- johtaja	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti, kutsu vanhem- mille	Kutsu fokusryhmäkeskusteluun valikoitu- neille asiakkaiden edustajille. Hyväksytys toimeksiantajalla ennen levitystä.	Aineiston keruu ja jäsentely
4/2013	valitut varhais- kasvatuksen johtoryhmän jäsenet, valitut ryhmisten vas- taavat hoitajat	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti, kutsu vanhem- mille	Kutsu fokusryhmäkeskusteluun asiakkaiden edustajille. Levitys kaikille asianosaisille johtajille, joiden sovittu auttavan keskusteli- joiden rekrytoinnissa.	
4/2013	sivistysjohtaja, varhaiskasvatuk- sen johtoryhmä	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti, asiakaskyselyn 2. työversio	Asiakaskyselyn 2. työversio saatekirjeineen johtoryhmäpalaverin osallistujille. Jatko- suunnitelmien kertaaminen.	
4/2013	osa varhaiskas- vatuksen johto- ryhmästä	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti	Muistutus fokusryhmäkeskustelijoiden rek- rytoinnista. (Päivähoitoyksiköihin, joista ei ole vielä ilmoitettu osallistujia.)	
5/2013	fokusryhmäkes- kusteluun osallis- tavat päivähoito- lasten vanhem- mat	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti, asiakaskyselyn 2. työversio	Infoviesti fokusryhmäkeskusteluun ilmoit- tautuneille asiakkaille. Liitteenä asiakas- kyselyn 2. versio, jotta osallistujat voivat perehtyä siihen etukäteen.	
5/2013	Ryötin tilan edustaja	puhelin keskustelu	omat muistiin- panot	Varmistuneen osallistujamäärän ja ruokava- lioiden ilmoittaminen. Tilan käytön suunnit- telu.	
5/2013	sivistysjohtaja varhaiskasvatus- johtaja	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti	Asioiden organisointia, tulevan palaverin asialistaa.	
5/2013	sivistysjohtaja varhaiskasvatus- johtaja	palaveri	omat muistiin- panot	Fokusryhmäkeskustelun rakenteen viimeis- tely, seuraavien vaiheiden organisointia.	
5/2013	sivistysjohtaja, 10 loimaalaista päivähoitolapsen vanhempaa	fokusryhmäkes- kustelu	ääninauha, kes- kustelijoiden kirjalliset tuotok- set, muistio, omat muistiin- panot	Asiakkaiden fokusryhmäkeskustelu 15.5. klo 18 Ryötin tilalla. Keskustelun tavoitteena selvittää, mitä on laadukas varhaiskasvatus vanhempien näkökulmasta sekä mitä asioita keskustelijat painottavat arvioidessaan var- haiskasvatuksen laatua.	

(jatkuu)

## LIITE 1 (jatkuu)

5/2013	sivistysjohtaja, varhaiskasvatuksen johtoryhmä, valitut ryhmisten vastaavat hoitajat	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti, muistio	Asiakkaiden fokusryhmäkeskustelusta koostetun muistion jakaminen. Kehittämistyön etenemisestä tiedottaminen.
8/2013	varhaiskasvatusjohtaja	puhelinkeskustelu	omat muistiinpanot	Tapaamisen sopiminen. Suunnitelmien päivittäminen kesän jälkeen.
8/2013	sivistysjohtaja varhaiskasvatuksen johtoryhmä	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti, asiakaskyselyn 3. työversio	Asiakaskyselyn 3. työversio saatekirjeineen johtoryhmäpalaverin osallistujille. Jatko-suunnitelmista tiedottaminen/kertaaminen.
8/2013	varhaiskasvatusjohtaja, päivähoidonohjaaja, kelto x2	palaveri	omat muistiinpanot	Työskentelyn varrella esiin nousseet kysymykset, henkilökunnan fokusryhmäkeskustelun suunnittelu, kommentit asiakaskyselyn 3. työversioon.
8/2013	sivistysjohtaja, varhaiskasvatusjohtaja	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti, liitteet	Opinnäytetyön tietoperustan työversion lähettäminen toimeksiantajille. Liitteenä myös opinnäytetyön tähän asti toteutunut aikataulu
8/2013	varhaiskasvatuksen johtoryhmä	palaveri	omat muistiinpanot	Asiakaskyselyn 3. työversion kommentointi ja muutosehdotukset. Henkilöstön fokusryhmäkeskustelun organisointia. Seuraavien vaiheiden kertaaminen.
8/2013	valitut varhaiskasvatuksen työntekijät	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti, asiakaskyselyn 4. työversio	Kutsu henkilöstön fokusryhmäkeskusteluun osallistujille. Liitteenä asiakaskyselyn 4. työversio ja Laadunhallinta opetustoimessa ja varhaiskasvatuksessa -aineisto.

(jatkuu)

## LIITE 1 (jatkuu)

8/2013	valitut varhaiskasvatuksen työntekijät	fokusryhmäkeskustelu	ääninauha, keskustelijoiden kirjalliset tuotokset, muistio, omat muistiinpanot	Henkilöstön fokusryhmäkeskustelu 27.8. klo 12-13.30. Keskustelun tavoitteena selvittää ammattilaisten näkemyksiä varhaiskasvatuksen laadusta ja saada näkökulmia asiakaskyselyn kehittelyyn. Keskustelua käydään asiakkaiden fokusryhmäkeskustelun tulosten pohjalta.	Työn viimeistely ja loppuun saattaminen
9/2013	varhaiskasvatusjohtaja	puhelinkeskustelu	omat muistiinpanot	Työn edetessä heränneiden kysymysten selvittelyä, seuraavan päivän palaverin asiaa.	
9/2013	it-vastaava	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti, asiakaskyselyn työversio 5	Asiakaskyselyn lomakeversion toimittaminen it-vastaavalle, joka muuttaa kyselyn sähköiseen muotoon.	
9/2013	varhaiskasvatusjohtaja, it-vastaava	palaveri	omat muistiinpanot	Kehitysehdotukset asiakaskyselyn internet-pohjaan.	
9/2013	it-vastaava	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti	Palaverissa sovitut kehityskohteet kirjallisesti it-vastaavalle, joka toteuttaa muutokset asiakaskyselyn internet-pohjaan.	
9/2013	it-vastaava	sähköpostiviestit	sähköpostiviestit	Viestittelyä asiakaskyselyn internet-pohjaan ja ulkoasuun liittyen.	
10/2013	fokusryhmäkeskusteluihin osallistuneet asiakkaat ja henkilöstö, varhaiskasvatuksen johtoryhmä	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti, linkki asiakaskyselyyn	Asiakaskyselyn lähettäminen testattavaksi asianosaisille.	
10/2013	it-vastaava	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti, liitteet	It-vastaavan postia opinnäytetyön tekijälle: testikierroksen tulokset kommentteineen	
10/2013	varhaiskasvatusjohtaja	puhelinkeskustelu	omat muistiinpanot	Kysymyksiä liittyen opinnäytteen viimeistelyyn.	
11/2013	sivistysjohtaja, varhaiskasvatusjohtaja	sähköpostiviesti	sähköpostiviesti, linkki valmiiseen asiakaskyselyyn, liite	Valmiin asiakaskyselyn ja opinnäytetyöraportin toimittaminen toimeksiantajalle.	
<b>Opinnäytetyö valmis</b>					

## LIITE 2 Kutsu fokusryhmäkeskusteluun osallistuville asiakkaille

Hyvä päivähoitolapsen vanhempi,

Kutsun Sinut viettämään keväistä alkuiltaa Loimaan varhaiskasvatuspalvelujen kehittämisen sekä päivällisen merkeissä. **Tervetuloa Ryötin tilalle keskiviikkona 15.5.2013 klo 18 alkaen!**

Ryötin tila sijaitsee osoitteessa Loimaantie 272, 32440 Alastaro. (Vanha Loimaa-Alastaro tie, 13km päässä Loimaan keskustasta). Suunnittelukeskusteluun osallistuu yhteensä n. 10 päivähoitolapsen vanhempaa eri puolilta Loimaata. Paikalla on myös sivistysjohtaja Manne Pärkö.

### Mistä siis on kyse?

Loimaan varhaiskasvatuspalvelujen asiakastyytyväisyyskysely vanhemmille uusitaan. Kehitän opinnäytetyönä uuden asiakaskyselylomakkeen päivähoitolaisten vanhemmille yhteistyössä Loimaan varhaiskasvatuspalvelujen henkilöstön kanssa. Uusi asiakaskysely toteutetaan ensimmäisen kerran keväällä 2014.

Pyydän Sinun apuasi uuden asiakaskyselyn suunnittelussa. Tahdon kuulla vanhemman mielipiteen kysymykseen *mitä on laadukas varhaiskasvatus ja päivähoito*, mitä asioita pidät vanhempana tärkeinä varhaiskasvatuksen laatua arvioidessasi. Lisäksi käymme asiakaskyselylomakkeen hahmotelmaa yhdessä kriittisesti läpi. Toivon paljon ehdotuksia ja ideoita uutta asiakaskyselyä koskien!

- Ilmoitathan oman sähköpostiosoitteesi päiväkodinjohtajalle tai päivähoidonohjaajalle sopiessanne osallistumisestasi. Tällöin voin lähettää sinulle asiakaskyselyn hahmotelman etukäteen sähköpostitse ja voit halutessasi tutustua siihen rauhassa. Käsittelemme kaikkia saamiani tietoja luottamuksellisesti.
- Keskustelun ”virallisen osuuden” jälkeen nautimme päivällistä pitopöydästä. Tiedotathan mahdollisen erityisruokavalion päiväkodinjohtajalle tai päivähoidonohjaajalle.
- Mikäli osallistumisesi peruuntuu, ilmoita siitä mahdollisimman nopeasti päiväkodinjohtajalle. Näin tilallesi voidaan kutsua toinen vanhempi, sillä teidän näkökulmanne on tärkeä laadun arviointia kehitettäessä.

Kiitos yhteistyöstä, tavataanhan toukokuussa!

Kevätterveisin ,

Saana Ristimäki

sosionomi (amk) –opiskelija p. 0503698710

