



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Kumppanina laadukas varhaiskasvatus

---

Siljamo, Säde

2013 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Hyvinkää

## Kumppanina laadukas varhaiskasvatus

Säde Siljamo  
Perhekeskeisen varhaiskasvatuksen  
johtaminen ja kehittäminen, sosiaa-  
lialan YAMK- tutkinto  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2013

Säde Siljamo

**Kumppanina laadukas varhaiskasvatus**

Vuosi

2013

Sivumäärä

67

Opinnäytetyöni lähti liikkeelle tarpeesta luoda asiakaspalautelomake, jonka avulla Porvoon kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden tuottamia palveluita voidaan arvioida, kehittää ja verrata keskenään. Porvoossa oli aikaisemmin kerätty palautetta suoraan varhaiskasvatuksen asiakasperheiltä, mutta koko kaupungin kattavaa asiakaspalautejärjestelmää ei ollut. Asiakaspalautteet olivat olleet yksikkökohtaisia ja jääneet yksiköiden omaan käyttöön, joten vertailukelpoista tietoa eri yksiköiden väliltä ei ollut saatavilla. Yhtenäinen asiakaspalautelomake myös tarjosi asiakasperheen huoltajille mahdollisuuden ja kanavan osallistua varhaiskasvatuksen kehittämiseen.

Opinnäytetyö on kaksiosainen eli ensimmäisessä osiossa kuvaillaan ja avataan asiakaspalautelomakkeen kehittämisprosessia. Asiakaspalautelomakkeen kehittämisprosessia ohjasivat varhaiskasvatuksen laatukriteerit ja lomakkeesta toivottiin informatiivista ja tiivistä pakettia, jota olisi helppo kehittää tulevaisuudessa. Lomakkeen kehittäminen ja työstäminen olivat osa laadunparantamisohjelmaa, johon Porvoon varhaiskasvatuspalvelut olivat sitoutuneet. Kehittämisprosessin myötä syntynyt lomake tuli sähköiseen muotoon ja se toteutettiin kunta ZEF-pohjalle.

Opinnäytetyön toisessa osassa keskitytään asiakaskyselyn tulosten analysointiin ja esittelyyn tutkimuskysymysten kautta. Työ oli luonteeltaan pääosin määrällinen, jossa muutamilla laadullisilla kysymyksillä haettiin asiakaskyselyyn syvyyttä. Analysoinnissa ja tulosten esittelyssä keskitytään määrälliseen aineistoon, joka esitellään Hujalan ja Fonsénin (2009) kehittämän laatumittariston kautta. Kerättyä aineistoa tarkastellaan myös kasvatuskumppanuus käsitteen valossa. Laadullisen aineiston osalta suoritettiin ainoastaan karkea alkuluokittelu, jotta kerätty aineisto olisi helpommin jatkotyöstettävissä tulevaisuudessa.

Tulosten perusteella Porvoossa toteutetaan laadukasta varhaiskasvatusta lasta kuuntelevassa, kunnioittavassa ja kannustavassa ilmapiirissä. Asiakaskyselyyn vastanneet huoltajat kokivat niin varhaiskasvatuksen ja kodin välisen viestinnän kuin fyysisen ympäristön turvallisuusnäkökulmat haasteina, jotka kaipaivat tulevaisuudessa kehittämistä. Varhaiskasvatuksen kentällä toteutettua työtä pidettiin merkityksellisenä lapsen kasvulle ja kehitykselle ja siihen haluttiin panostaa tulevaisuudessakin. Huoltajien aktiivisuus ja osallistumishalukkuus varhaiskasvatuksen kehittämiseen näkyi työssä suurena avointen kysymysten vastausmäärinä.

Varhaiskasvatus, kehittäminen, kasvatuskumppanuus, laatutyöskentely, asiakasperheen osallisuuden tukeminen

Säde Siljamo

**Partnership for high-quality early childhood education**

Year	2013	Pages	67
------	------	-------	----

The aim of my study was to create a customer feedback form which would enable the city of Porvoo to evaluate, improve and compare its early childhood education services. The city of Porvoo has previously gathered customer feedback on early childhood education directly from the families, but has not had a feedback system which covers the whole city. Different day care units have had their own feedback inquiries they have utilized for their own use and the results have not been easily comparable between different kindergartens. The form also made it possible for the customers i.e. the guardians to take part in the process of improving day care and pre-school education.

The thesis has two parts. The first part describes and explains the process of developing the customer feedback form. Quality criteria of early childhood education guided the process and it was requested that the form would be concise and informative as well as easily adjustable in the future. Constructing and developing the form was part of a quality control program in which the city of Porvoo and its early childhood education services were committed to. As an end result, an electronic form utilizing the Chef platform was created.

The second part of the thesis focuses on analyzing and presenting the results of the customer feedback form through various study questions. The approach is mainly quantitative but it also includes a few qualitative questions in order to get depth to the study. Analyzing and presenting the results focuses on quantitative materials and it is presented using quality indicator method created by Hujala and Fonsén's (2009). The results are also looked through the concept of upbringing companionship. The qualitative questions and their results were only roughly categorized so that it would be easier to make a use of them in the future.

The results show that the city of Porvoo implements high quality early childhood education in an atmosphere where the child is heard, respected and encouraged. The guardians who participated in the study felt that communication between home and kindergarten as well as the safety issues of the physical environment were challenging and needed to be improved in the future. They also felt that the so-called field work carried out in kindergartens was meaningful to the development and upbringing of the child and should be invested in also in the future. The activity of the guardians and their willingness to participate in the development of the early childhood education was shown as an influx of answers to the open questions.

Early childhood education, developing, upbringing companionship, parent/guardian partnership

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Kehittämistehtävä .....	7
3	Laadukas varhaiskasvatus .....	8
3.1	Laatu varhaiskasvatuksen kentällä .....	8
3.2	Laatutyöskentely ja sen kriteerit varhaiskasvatuksessa .....	9
4	Asiakasperheen osallistamisen mahdollistaminen .....	10
5	Eettisiä kannanottoja .....	12
6	Lomakkeen kehittäminen .....	13
6.1	Taustateorian hankinta .....	13
6.2	Ensimmäisen version työstö .....	16
6.3	Johtoryhmältä saadun palautteen työstö .....	17
6.4	Hienosäätöä ja sähköinen lomake .....	18
6.5	Lomakkeen testaus .....	19
6.6	Lopullinen versio lomakkeesta .....	20
7	Palautekysely .....	20
7.1	Tutkimuskysymys .....	20
7.2	Tutkimusmenetelmät .....	21
7.3	Aineiston esittely .....	22
7.4	Aineiston koonti ja analysoinnin aloitus .....	24
7.5	Tulokset .....	30
7.5.1	Varhaiskasvatuksen aloitus .....	30
7.5.2	Perheen kuuleminen ja kasvatuskeskustelut .....	31
7.5.3	Lasten ja kasvattajien välinen vuorovaikutus .....	34
7.5.4	Toiminta päivähoidossa/esiopetuksessa .....	35
7.5.5	Varhaiskasvatusympäristö .....	38
7.5.6	Vastavuoroinen tiedonkulku ja viestintä .....	41
7.6	Johtopäätökset .....	43
7.6.1	Toimivat asiat .....	45
7.6.2	Kehitettävät kohteet .....	46
8	Pohdinta .....	48
	Lähteet .....	51
	Liitteet .....	53

## 1 Johdanto

Sosiaalialan ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössäni käsitellään varhaiskasvatuksen laadun seurantaa ja työn kehittämistä saadun asiakaspalautteen avulla Porvoon kaupungissa. Opinnäytetyöni on kaksiosainen eli ensimmäinen osa käsittelee asiakaspalautelomakkeen kehittämistä ja toisessa osassa pääosassa on kerätyn palautteen analysointi, tulosten esittely ja tulevaisuudessa kehitettävät osa-alueet varhaiskasvatuksen kentällä.

Varhaiskasvatus kohdistuu kokonaisvaltaisesti lapseen ja se koskettaa lapsen arkea niin kotona kuin päivähoitossakin. Onkin tärkeää, että varhaiskasvatusta toteutetaan kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla ja samoja periaatteita noudattaen. Tässä työssä varhaiskasvatuksella tarkoitetaan lapsen eri elämänpiirissä tapahtuvaa kasvatuksellista vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on edistää lapsen tervettä kasvua, kehitystä ja oppimista (Porvoon kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2011, 4).

Kronqvist ja Jokimies (2008) toteavat, että laatutyöskentely ja sen kehittäminen ovat osa valtakunnallista linjausta ja sen kehittämiseen tulisi panostaa kunnissa. Varhaiskasvatuksen laatua ja kentällä toteutettua laatutyöskentelyä ohjaavat valtioneuvoston periaatepäätöksessä varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista asetetut vaatimukset varhaiskasvatuksen laadun arviointimenetelmien kehittämiselle. Kehittämistyö nähdään jatkuvana prosessina asiakaslähtöisyyden, henkilöstön ammatillisen osaamisen, hyvin toimivan työyhteisön sekä johdon sitoutumisen ollessa sen keskeisimpinä elementteinä. Linjauksessa annetaan painoarvoa ja kiinnitetään huomiota myös lasten ja vanhempien antaman palautteen arvoon varhaiskasvatuksen laadun kehittämistyössä ja arvioinnissa. (Kronqvist & Jokimies 2008, 8.)

Asiakasperheen osallistamisen mahdollistaminen on yksi keskeisistä termeistä opinnäytetyössäni ja Kronqvist ja Jokimies (2008) määrittelevät vanhempien osallisuutta suhteellisen kattavasti. Vanhempien osallisuus voi tapahtua monin eri tavoin ja siinä vanhempien kuuntelulla on suuri rooli. Vanhemmat voivat aktivoitua yhteistyöhön oma-aloitteisesti tai päiväkotitoiminta voi tukea vanhempia yhteistyön saavuttamiseksi. Kasvatuskumppanuuden ajatus velvoittaa varhaiskasvatuspalveluiden suunnittelijoita ottamaan huomioon vanhemmat. Tämä on vaativa ja aikaa vievä prosessi, joka väistämättä vaikuttaa varhaiskasvatuksen työkäytäntöihin ja työskentelytyyliin. (Kronqvist & Jokimies 2008, 12.)

Opinnäytetyössäni ruoditaan asiakaskyselyn aineistoa Porvoon kaupungin varhaiskasvatuksen kentältä kasvatuskumppanuuskäsitteen ja laadunarviointimallin valossa. Näin muodostetaan kokonaisvaltainen kuva varhaiskasvatuksen laadusta ja mahdollisista kehityskohteista tulevaisuutta ajatellen.

## 2 Kehittämistehtävä

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön kehittämistehtävää eli asiakaspalautelomakkeen kehittämistä ja itse kyselyn tekemistä. Kyselylomakkeen kehittämisen kannalta myös työelämän puolelta esitetyn tarpeen ja taustan merkityksen kuvaileminen on tärkeää.

Porvoossa oli aikaisemmin kerätty palautetta suoraan asiakasperheiltä, mutta koko kaupungin kattavaa asiakaspalautejärjestelmää ei ollut. Porvoon kaupungin varhaiskasvatuspalveluista kerätyt asiakaspalautteet olivat olleet yksikkökohtaisia ja jääneet yksiköiden omaan käyttöön. Kaikissa yksiköissä asiakkailta ei ollut edes kerätty kirjallista ja dokumentoitua palautetta, joten vertailukelpoista tietoa palvelun laadusta ei ollut tarjolla. Palautetta ei ollut myöskään kerätty säännöllisesti esimerkiksi vuosittain, vaan aikataulutus oli jäänyt yksiköiden oman harkinnan varaan.

Porvoon kaupungissa on 26 kunnallista päiväkotia ja neljä yksityistä päiväkotia sekä perhepäivähoitoa että ryhmäperhepäivähoitoa tarjoavia yksiköitä. Varhaiskasvatusta toteutetaan monissa eri yksiköissä ja kahdella eri kielellä. Vertailukelpoisen tiedon saaminen yksiin ja samoihin kansiin oli tarpeellista, jos laadukasta palvelua halutaan kehittää ja arvioida. Tahtotilaa palautejärjestelmän luontiin oli kyllä ollut, mutta sen toteuttaminen oli ollut kiinni resurssipulasta.

Tuotettuun palvelun laatuun oli panostettu Porvoossa muun muassa osallistumalla Hujalan ja Fonsénin (2009) tekemään johtajuuden ja varhaiskasvatuksen laadunarviointiin. Tästä saadut tulokset esiteltiin yhtenä osana valtakunnallista raporttia, mikä oli osa suurempaa valtakunnallista laadunarviointiprosessia. Se toteutettiin yhteistyössä Tampereen yliopiston opettajan-koulutuslaitoksen varhaiskasvatusyksikön, Työsuojelurahaston ja 12 kunnan kanssa. (Hujala & Fonsén 2009.) Millä tavoin laadunarviointi näkyy varhaiskasvatuksessa ja onko projektilla ollut pysyviä vaikutuksia. Palautelomakkeella oli mahdollista hakea vastausta moniin eri kysymyksiin.

Porvoon kaupungin varhaiskasvatus tarvitsi välineen, jonka avulla he pystyisivät keräämään palautetta asiakasperheiltä. Tämä opinnäytetyö kohdistui tuon määrällisen eli kvantitatiivisen instrumentin kehittämiseen. Tarkoituksena oli luoda väline ja jolla voitaisiin kerätä ja analysoida vertailukelpoista tietoa varhaiskasvatuksesta suoraan asiakkailta. Tällä tavoin asiakasperheillä olisi mahdollisuus kehittää omalla panoksellaan porvoolaista varhaiskasvatusta tulevaisuutta ajatellen. Lomake oli osa varhaiskasvatuksen laatutyöskentelyä ja yhteyshenkilönä kaupungin puolelta toimikin varhaiskasvatuksen laatuvaastaava. Lomake toimi samalla tehdyn työn arviointipaperina kuin myös työn kehittämisen työvälineenä.

Tässä opinnäytetyössä tehtäväkseni muodostui kyselylomakkeen kehittäminen yhdessä ohjausryhmän kanssa ja varsinaisen asiakaspalautekyselyn tekeminen. Lomakkeen luonti oli oma kehitysprosessinsa ja se toteutettaisiin sähköisesti kunta ZEF-pohjalle. Sähköisen pohjan käyttöönotto ja sen toimivuus tulisi myös tarkastelun kohteeksi juuri varhaiskasvatuksen kentällä. Lomakkeesta toivottiin pysyvää työkalua, jota olisi helppo muokata tarpeiden mukaan tulevaisuudessa.

### 3 Laadukas varhaiskasvatus

Laatua käsitteenä on haasteellista lähteä määrittelemään yksioikoisesti ja tiiviisti. Parrilan (2004, 70-71) mukaan nykyään päivähoidon laatuun liittyvässä tutkimuksessa on astuttu jälleen askel eteenpäin, kun mielenkiinnon kohteeksi ovat nousseet paitsi päivähoidon laatuun vaikuttavat eri tekijät, myös päivähoidon eri toimijoiden subjektiiviset käsitykset ja kokemukset laadusta.

Varhaiskasvatuksen laatua ja kehittämistä voidaan tarkastella monilta eri näkökulmilta. Kalland (2012, 52) peräänkuuluttaa sitä, että päivähoitoa ja varhaiskasvatusta ei saisi tulkita puhtaasti osana perhe- ja työelämän yhteensovittamista, koska tällöin mielipiteet kääntyvät päivähoitoa vastaan. Tähän on syynä se, että silloin varhaiskasvatuksen laatua ei saa tarkastella eikä kyseenalaistaa, kun päiväkoteja käsitellään tehotuotannon näkökulmasta. Myös asenteet näyttävät tällöin lukkiutuvan ja keskustelu kärjistyä.

#### 3.1 Laatu varhaiskasvatuksen kentällä

Laadukkaan varhaiskasvatuksen on tuettava lapsen emotionaalista kasvua. Aikuisen ja lapsen välille on synnyttävä lämmin suhde, ja lapset tarvitsevat ympärilleen myönteisiä ja häneen lämpimästi suhtautuvia aikuisia, ja tämä vaatimus on ehdoton. Varhaiskasvatuksessa on vähimmäisvaatimuksena, että se ei saa vahingoittaa lapsen kehitystä. Tällaisia vahingoittavia käytänteitä ovat Narvaezin (2010b, 77-86) mukaan myönteisen kosketuksen ja sylin puute, lapsen tarpeisiin ja viesteihin vastaamatta jättäminen. Hän korostaa myös, että lapsen täytyy saada leikkiä vapaasti ja että hän tarvitsee hyvään leikkiin eri-ikäisiä leikkiverereita. (Kalland 2012, 52-54.)

Laadukas kasvu- ja oppimisympäristö ja hyvät toimintaedellytykset mahdollistavat kasvua ja kehitystä edistävän toimintaympäristön, jossa lasten on mahdollista kasvaa ja kehittyä ihmisinä. Karila (2001) pitää yhtä tärkeänä oppimisympäristössä olevien aikuisten toimintaa. Hän huomauttaa, että aikuisten ja lasten vuorovaikutuksen laatu on joissakin yhteyksissä nähty aivan olennaiseksi pienimpien lasten päivähoidon laatua ilmentäväksi seikaksi. Karilan näkemyksen mukaan laadukkaan vuorovaikutuksen perusedellytyksenä on aito kiinnostus ja rakkaus



lapsiin sekä tämän lisäksi lapsen kehitykseen ja kasvatukseen liittyvä osaaminen. Tärkeää on myös se, että henkilöstö on sisäistänyt työnsä ohjenuoraksi ne kasvatukselliset periaatteet ja tavoitteet, joihin vanhempien kanssa yhdessä sopien on päädytty. (Karila 2001, 284- 286.)

### 3.2 Laatutyöskentely ja sen kriteerit varhaiskasvatuksessa

Nummenmaa (2004) toteaa, että laadunarvioinnilla on nähty olevan kaksi keskeistä päätavoitetta: toiminnan säätely ja toiminnan kehittäminen. Toiminnan säätely tapahtuu yleensä hallinnollisesti, ylemmän tahon eksklusiivisesti määrittelemien laatukäsitysten pohjalta. Kehittämiseen tähtäävän laatutyön tavoitteena on puolestaan toiminnasta oppiminen, jossa tavoitteita ja menettelyjä kehitetään yhdessä yleensä laajan sidosryhmän kanssa. (Nummenmaa 2004, 81.) Tässä oppinäytetyössä on kyse kehittämiseen tähtäävästä laatutyöstä, jossa sidosryhmänä on varhaiskasvatuksen henkilöstö. Heidän suorittamaansa työpanosta kehitetään vertaamalla sitä asiakaskunnalta saatuun palautteeseen.

Hujalan ja Fonsénin (2011) mukaan varhaiskasvatuksen laadun ylläpito vaatii toiminnan arviointia. Laadunarviointi on keino tuottaa tietoa toteutetusta varhaiskasvatuksesta, sen vahvuuksista ja kehittämishaasteista. Se antaa perustan suunnata pedagogista johtamista uusiin asioihin ja näin päästään pureutumaan tekijöihin, jotka vaativat varhaiskasvatuksen kehittämistä. Laadunarviointi tekee varhaiskasvatuksen, sen tavoitteet ja toteuttamisen näkyväksi ja määrittelee päivähoidon ammatillisen työn. Se myös mahdollistaa vanhempien osallistumisen kasvatusta koskevaan keskusteluun ja päätöksentekoon. Kun vanhemmille välittyy tieto varhaiskasvatuksen tilasta, vanhempien osallisuus asiakkaina, yhteistyökumppaneina ja tiimin jäsenenä vahvistuu. Laadunarviointi on yhteistyön, johtajuuden ja ohjausjärjestelmän väline varhaiskasvatuksessa ja se on kaiken kehittämistyön perusta. (Hujala & Fonsén 2011, 312-313.) Tämä oppinäytetyö ja sen seurauksena tuotettu asiakaskyselylomake ovat ensi askelia, joiden kautta Porvoon kaupungin on mahdollista luoda pohja tuolle edellä mainitulle pitkäjänteiselle kehittämistyölle varhaiskasvatuksen kentällä.

Varhaiskasvatuksen laatukriteerit ja niitä ohjaavat tekijät tulevat kattavasti esiin Hujalan, Parrilan, Lindbergin, Nivalan, Tauriaisen ja Vartiaisen (1999) luomasta laadunarviointimallista ja sen osatekijöistä. Sen kautta on mahdollista arvioida palvelun saatavuutta ja riittävyttä. Näitä laatutekijöitä ovat puitetekijät, välillisesti ohjaavat tekijät, prosessitekijät ja vaikuttavuustekijät. Ne ovat kaikki toinen toisistaan riippuvaisia ja ne tarvitsevat toimiakseen laadukkaan prosessin. Jos esimerkiksi työntekijät päiväkodissa vaihtuvat usein (puitetekijät), ei henkilökunnan ja vanhempien yhteistyö (välilliset tekijät) toteudu parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä taas vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja arviointiin (prosessitekijät), koska kaikki vanhemmat eivät ehkä saa tuotua esille toiveitaan lapsensa hoidon suhteen. Niinpä vanhempien

tyytyväisyys (vaikuttavuustekijät) hoitoon on huono. (Hujala, Parrila, Lindberg, Nivala, Tauriainen & Vartiainen 1999, 77-78.)

Hujalan ja Fonsènin (2011) mukaan kyseistä mittaristoa on kehitetty yhteistyössä kentän toimijoiden kanssa. Mittaria on muokattu sekä uuden tutkimustiedon että päivähoidon muutoshaasteiden pohjalta kuunnellen sekä asiantuntijoiden että käyttäjien ääntä. Tässä Hujala ja Fonsèn viittaavat Toikon ja Rantasen (2009) ajatuksiin siitä, että kompleksisen yhteiskunnallisen toimintaympäristön vaativan jatkuvaa toimintatapojen kriittistä tarkastelua. Muuttuvat toimintaympäristöt ja perustehtävän kriittinen tarkastelu asettavat laadunarviointimallin mittaristolle vaatimuksen vastata vallitsevan kontekstin eli paikan haasteisiin. (Hujala & Fonsèn 2011, 319- 320.) Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on arvioida Porvoon varhaiskasvatuksen laatua luoda perusta tulevaisuudessa suoritettaville arvioinneille.

#### 4 Asiakasperheen osallistamisen mahdollistaminen

Asiakasperheen osallistamisesta keskusteltaessa on syytä tarkastella käsitettä osallistaminen tai osallisuus tarkemmin. Tämä vanhempien osallisuus tai osallistuminen lapsensa arkeen ja varhaiskasvatukseen tulee parhaiten näkyväksi juuri kasvatuskumppanuuden kautta. Kasvatuskumppanuudessa koti ja päivähoito tuodaan lähelle toisiaan. Varhaiskasvatuksen työntekijät osallistuvat vanhempien rinnalla päivittäiseen kasvatukseen ja hoitoon. Perheiden subjektiivinen oikeus hoitopaikkaan on vahvistanut lasten oikeutta osallistua varhaiskasvatukseen ja laajentanut vanhempien mahdollisuuksia saada tukea kasvatustehtävälleen. Tämä luo tilan ja tarpeen henkilöstön ja vanhempien kasvatuskumppanuudelle. Myös laissa on asetettu päivähoidon tehtäväksi kotien kasvatustyön tukeminen. (Kaskela & Kekkonen 2006, 20.) Myös Karila (2006, 93) peräänkuuluttaa suomalaiselle päivähoidolle lainsäädännössä määritellyjä kahta tehtävää: lasten kehityksen kokonaisvaltaista tukemista ja perheiden kotikasvatuksen tukemista.

Lasten vanhempien osallisuus nousee esille erityisesti silloin, kun kehitetään kasvatuskumppanuutta. Kasvatuskumppanuus on yhteistyötä kuvaava käsite ja suhde, joka sisältää kahden osapuolen välisen kuuntelemisen, kunnioittamisen, luottamuksen ja dialogin. Vanhempien osallisuus päivähoidossa perustuu heidän omaa lastaan koskevaan kasvatusoikeuteen. (Venninen, Leinonen, Rautavaara-Hämäläinen & Purola 2011, 11.) Kasvatuskumppanuus voidaan myös nähdä vuorovaikutussuhteena näiden kahden osapuolen välillä. Tällöin sen todetaan edellyttävän vastavuoroista, sitoutuvaa ja jatkuvaa vuorovaikutusta vanhempien ja henkilöstön välillä. Kuulluksi tuleminen kokemus ja molemminpuolinen kunnioitus nähdään edellytyksenä jaetun ymmärryksen saavuttamiseksi. Vanhempien ja päivähoidon ammattilaisten vuorovaikutussuhde on merkityksellinen lapsen kehityksen kannalta. (Karila 2006, 91-94.)

Kalliala (2011) esittää kritiikkiä kasvatuskumppanuus käsitettä kohtaan. Hänen mukaansa perhekohtaiseen kasvatuskumppanuuteen kiinnitetään päivähoidossa paljon odotuksia ja sen on määrä olla jotakin enemmän kuin pelkkää yhteistyötä. Käsitteen markkinoinnissa korostetaan tasavertaisuutta, jonka tavoittelemisen kyseenalaistaa Kallialan mukaan perinteisen käsityksen osapuolten keskinäisestä suhteesta. Hän myös toteaa, että päiväkodin työntekijöiden ja vanhempien kumppanuuteen perustuva ”tasavertaisuussopimus” on molempien osapuolien näkökulmasta puhdas illuusio. Tasavertaisuuden sijasta tulisikin hänen mukaansa tavoitella keskinäistä arvonantoa, kunnioittavaa suhtautumista ja luottamusta. Vanhempia ei kiinnosta kumppanuus vaan se, että heidän lapsensa viettävät varhaiskasvatuksellisessa instituutiossa päiviä, jotka ovat heille opiksi ja iloksi. (Kalliala 2011, 92- 94.)

Kasvatuskumppanuus vaatii molemminpuolista sitoutumista yhteiseen päämäärään. Porvoolaisten vanhempien ja varhaiskasvatuksen henkilökunnan sitoutuneisuuden tasoa on mielenkiintoista tarkastella. Karila (2006) toteaa, että kasvatuskumppanuus asettaa melkoisia haasteita vanhempien ja kasvatuksen ammattilaisten vuorovaikutussuhteelle. Hänen mukaansa asenteellista valmiutta näyttää olevan sekä vanhemmilla, että ammattilaisillakin, mutta kuinka tämä valmius sitten muuntuu arjen toiminnaksi? Hän nimeää kasvatuskumppanuuden yhdeksi keskeiseksi ehdoksi toisen kumppanuusosapuolen kunnioittamisen. Vanhemmat ja ammattilaiset ovat yksilöitä eivätkä vain oman ryhmänsä edustajia, joten yksilöhistorialliset kokemukset ovat aina läsnä vuorovaikutustilanteissa. (Karila 2006, 94-95.) Yksilöhistorialliset kokemukset varhaiskasvatuksen kentästä varmasti peilautuvat asiakaskyselyyn vastanneiden keskuudesta.

Sitoutuneisuuden lisäksi osallisuuden tason selvittäminen nousee pinnalle ja sen kehittämismahdollisuudet. Shier (2001) esittelee osallisuuden viisi erilaista tasoa, jotka koskevat lapsen osallisuutta. Tasojen avulla on mahdollista kulkea kohti vastuullista osallisuutta myös vanhemmuuden osallisuuden tiellä. Tällöin kaikilla asianosaisilla on mahdollisuus todellakin osallistua, kantaa vastuunsa ja vaikuttaa yhteiseen päämäärään. Malli perustuu väliintuloihin, joiden kautta osallisuuden tasoa arvioidaan erilaisten kysymysten kautta. Osallisuutta tarkastellaan myös erilaisten avaavien kysymysten, mahdollisuuksien ja velvollisuuksien kautta. (Shier, 2001, 111.) Shierin mallia voidaan käyttää myös vanhempien osallisuuden tasoa arvioidessa, kun mallia käytetään mukaillen (liite 1) Liitteessä olevassa kartassa olen alkuperäisestä mallista poiketen ottanut tarkastelunäkökulmaksi vanhempien osallisuuden suhteessa kasvatushenkilöstöön (= adults).

## 5 Eettisiä kannanottoja

Etiikka moraalisenä näkökulmana on osa arkista elämää. Se on mukana tilanteissa, joissa ihminen pohtii suhtautumistaan omiin ja toisten tekemisiin, sitä mitä voi sallia ja mitä ei. Lakien ja tutkimuseettisten normien tunteminen ja juridiikan opettelu auttaa aineiston hankintaan liittyvien tutkimuseettisten ongelmien ratkaisua. On hyvä muistaa, että edellä mainituista sekoista on apua vain tutkimuksen konkreettisten ratkaisujen suhteen, mutta tutkimustyössä tehtävistä ratkaisuista ja valinnoista kantaa jokainen itse vastuun. (Kuula 2011, 21.)

Heiskanen ja Salo (2008) lisäävät vielä, että tällöin pureudutaan eettisyyden kivijalkaan, jolle kaikki rakentuu. Kivijalan muodostavat eettinen päättely, moraaliset mieltymykset ja eettinen käytäntö. Näillä he tarkoittavat kykyä nähdä ja arvostaa eettisten näkökulmien ja vaikuttimien moninaisuutta, toimintaa, joka perustuu omiin tinkimättömiin eettisiin periaatteisiin ja toimintatapaa, jossa tunnustetaan eri osapuolten legitiimit oikeudet ja kunnioitetaan niitä tehdyissä valinnoissa. (Heiskanen & Salo 2008, 43- 46.) He puhuvat teoksessaan pääasiassa eettisestä johtamisesta, mutta näkökulmaa voi käyttää myös tutkimuskäytäntöön. Tällöin tutkija itse on oman tutkimuksensa johtaja ja määrittelee sen kivijalan, jolle kaikki ratkaisut rakennetaan.

Sähköistä lomaketta ja yleensäkin kyselytutkimusta suoritettaessa on syytä huomioda joitakin eettisiä näkökulmia jotka koskevat saatua aineistoa. Kuulan (2011) mukaan Internetin avoimuus ja helppous kerätä sieltä erilaista aineistoa ei muuta miksikään henkilötietolain peruslähtökohtia. Tunnisteellisten tietojen keräämisen tulee olla tutkimuksen suorittamisen näkökulmasta perusteltua ja asianmukaista ja lisäksi tietojen keräämiseen tulee saada lupa tutkitavilta. Hän muistuttaa, että eettisesti Internetin käyttö tutkimukselliseen toimintaan ja sen suorittamiseen on haasteellista muun muassa ajan ja paikan käsitteiden todellisuuden kadotessa virtuaalisessa ympäristössä. Toisekseen julkisen ja yksityisen raja muuttuu häilyväksi ja se joudutaan määrittelemään tilannekohtaisesti. (Kuula 2011, 192-193.)

Kuula(2011) toteaa, että Internetin käyttö aineistonkeruun välineenä on tietosuojan ja tutkimusetiikan kannalta suhteellisen selkeää silloin, kun ihmiset voivat itse harkitusti päättää, mitä tietojaan he vapaaehtoisesti tutkimuksen käyttöön antavat. Näin tapahtuu, kun tutkimukseen osallistutaan esimerkiksi verkkolomakkeella. Hän korostaa juuri tätä vastaajien vapaaehtoisuutta osallistumiseen ja tutkimuksen keskeyttämiseen.(Kuula 2011, 107 ja 177.) Tässä opinnäytetyössä nuo molemmat edellä mainitut asiat toteutuivat, koska vastaajilla oli mahdollisuus jättää vastaamatta haluamiinsa kysymyksiin ja kysely oli myös mahdollista keskeyttää.

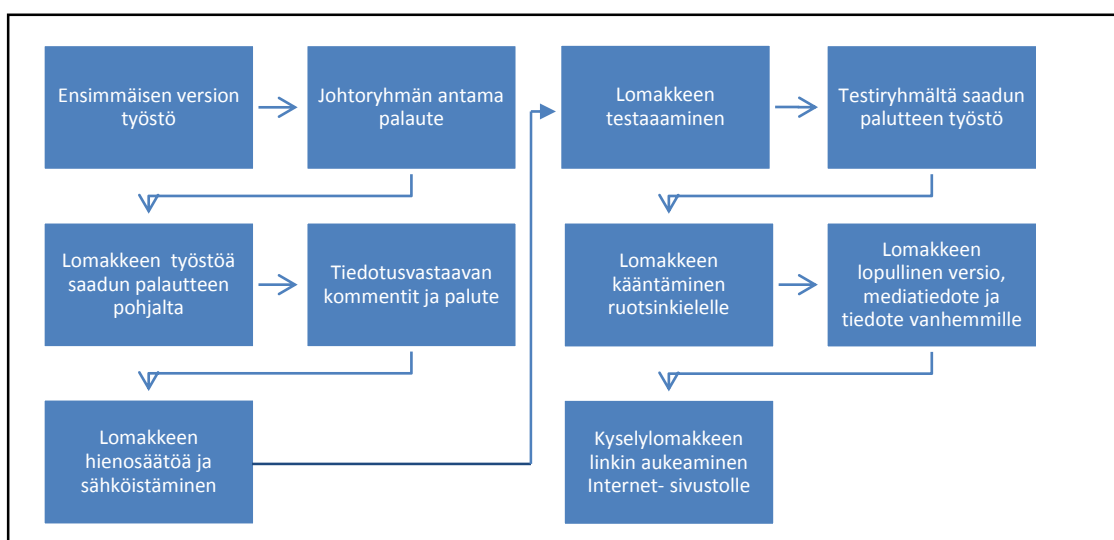
## 6 Lomakkeen kehittäminen

Tässä kappaleessa käsitellään kyselylomakkeen kehittelyä prosessinkuvauksen kautta. Prosessinkuvauksen apuna on käytetty sekä käsitekarttaa että prosessinkuvauskaavioita.

### 6.1 Taustateorian hankinta

Tässä opinnäytetyössä tehtävänä oli kehittää kyselylomake asiakaspalautteen keruuta varten. Vilka (2007) toteaaakin, että määrällisen tutkimuksen yksi tärkeimmistä vaiheista on se, että tutkittavaa asiaa koskevat teoreettiset käsitteet muutetaan käytännön ja arkikielen tasolle. Tätä vaihetta kutsutaan operationalisoinniksi. Onnistunut operationalisointi on edellytys oikeaan osuvaan analyysiin ja tulkintaan. Operationalisoinnin ensimmäisessä vaiheessa tutkija siirtyy teoreettisesta kielestä arkikielen tasolle. Ensin tutkija hahmottelee ja määrittelee käyttämänsä käsitteet lyhyesti, sen jälkeen hän purkaa käsitteet osa-alueisiin ja miettii, mitkä arkikielen sanat ilmaisevat ja vastaavat määriteltyjä käsitteitä. Osa-alueet puretaan edelleen kysymyksiksi ja vakioidaan vaihtoehtoiksi. Teorian avaamisessa arkikielen tasolle tutkijaa auttaa usein käsitekartan tekeminen. (Vilka 2007, 36- 38.)

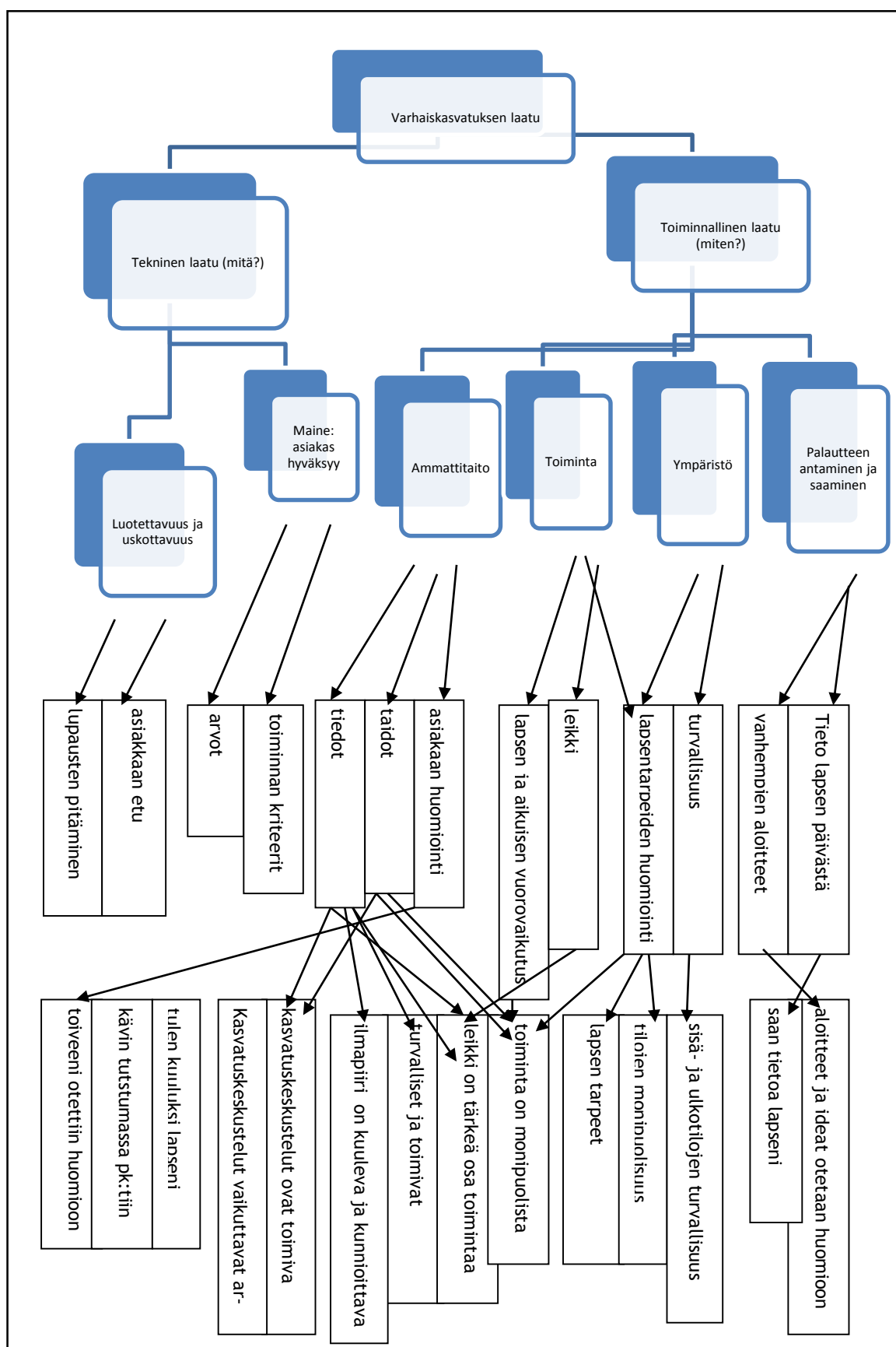
Lomakkeen kehittämistä ja työstämistä voisi kuvailla tenniksen peluulla. Lomake muovautui lopulliseen asuunsa erinäisten ”pomputteluiden” kautta. Aina kun pallo palautui takaisin, oli siihen reagoitava ottamalla vastustajan ”syöttö” tai ”palautus” huomioon. Parhaiten lomakkeen keittelyprosessi avautuu kyseisen kuvion avulla (kuvio 1).



Kuvio 1: Kyselylomakkeen kehittämisprosessi

Lomakkeen luontiin kaupungin puolelta osallistui varhaiskasvatuksenjohtoryhmä sekä yhteys-henkilöni kaupungilla. Sisällöllisesti lomakkeesta toivottiin mahdollisimman informatiivista eli lomakkeeseen valikoituvien kysymysten tuli olla mahdollisimman tietoa antavia ja vertailukelpoisia keskenään. Sen tuli myös olla helppokäyttöinen ja nopeasti analysoitavissa, vaikka vastaajien määrä olisikin suuri. Määrällinen eli kvantitatiivinen kysely muodostui käyttökelpoiseksi. Vilka (2007, 13- 26) toteaaakin, että määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus on menetelmä, joka antaa yleisen kuvan muuttujien (mitattavat ominaisuudet) välisistä suhteista ja eroista. Se vastaa kysymykseen, kuinka paljon ja miten usein. Siinä tietoa tarkastellaan numeerisesti eli tutkija saa tutkimustiedon numeroina, joita hän tulkitsee ja selittää sanallisesti. Hän kuvaa, millä tavoin eri asiat liittyvät toisiinsa tai eroavat toisistaan. Määrällisen tutkimuksen aineistolle on tyypillistä suuri vastaajien määrä. Suositeltava havaintoyksikköjen, tässä tapauksessa asiakasperheiden, määrä on yli 100. Tutkimuksen tavoitteena on löytää suuresta aineistosta yleisiä lainalaisuuksia ja kehitettäviä kohteita.

Porvoon kaupungin varhaiskasvatuksen asiakaspalautelomakkeen kehittäminen eteni myös vaihe vaiheelta. Kyselylomakkeen kehittäminen lähti liikkeelle teorian operationalisoinnilla ja käsitekartan luomisella eli varhaiskasvatuksen laatu käsitteenä avattiin. Pohdittiin sen muodostumista teknisiltä (mitä?) ja toiminnallisilta (miten?) osa-alueilta. Tämän pohdinnan pohjalta opinnäytetyön laatija luonnosteli käsitekartan (kuvio 2), jonka avulla teoria konkretisoitui ja lomakkeen kysymysten osa- alueet tulivat näkyviksi. Asiakaskysely kohdistui varhaiskasvatuksen laadun osalta toiminnalliselle puolelle eli haluttiin saada selville, miten laadukasta varhaiskasvatusta toteutetaan Porvoossa. Toiminnallinen laatu jaettiin neljään pienempään osa- alueeseen eli ammattitaitoon, toimintaan, ympäristöön ja palautteen antamiseen ja saamiseen, joita tarkasteltiin vielä tarkemmin. Tarkastelun tuloksena saatiin muodostettua yhdeksän yksityiskohtaisempaa käsitettä, joiden kautta luonnosteltiin kyselyn runkoa ja muodostettiin jo ensimmäisiä kysymysten teemoja. Käsitekartta selvensi käsitystä siitä, että monet eri teemat ja osa-alueet vaikuttavat toinen toisiinsa ja menevät toteutetussa toiminnassa päällekkäin.



Kuvio 2: Varhaiskasvatuksen laatu teoriasta kyselylomakkeeksi

## 6.2 Ensimmäisen version työstö

Ensimmäisen tapaamisen aikana keskusteltiin lomakkeen tavoitteista eli tarkoituksena oli saada luotua pohja pysyvälle mallille varhaiskasvatuksen kentälle. Lomake tulisi sähköiseen muotoon, ja sähköisen lomakkeen toteutus oli pohdinnan alla. Mietittiin, lähetettäisiinkö se suoraan vanhempien sähköpostiosoitteisiin, vai toteutettaisiinkö kysely mahdollisesti linkin kautta.

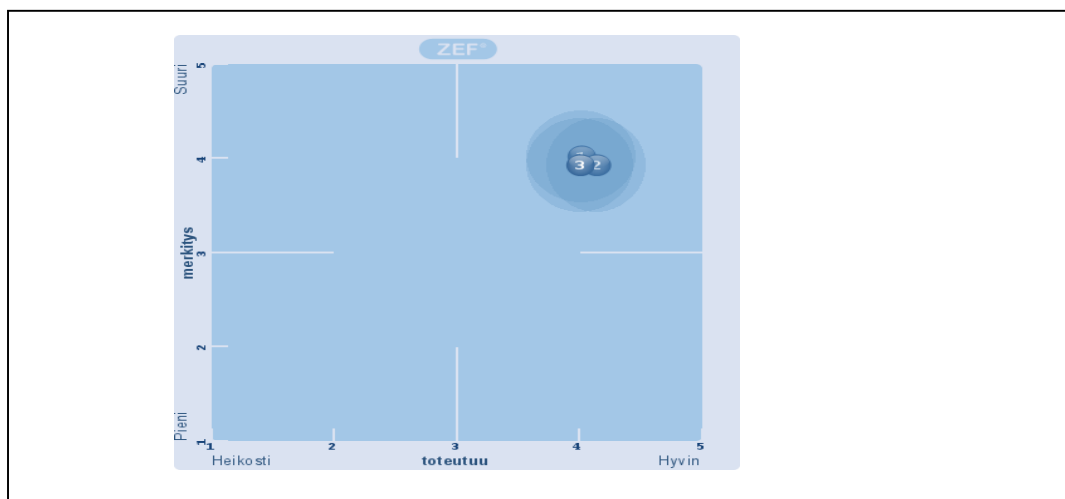
Muissa kunnissa toteutettuihin asiakaskyselyihin tutustuminen loi pohjaa ja avarsi näkökenttää, kun omaa kyselylomaketta alettiin laatia ja suunnitella. Oman lomakkeen runko pohjautui suurelta osin Lappeenrannan kaupungissa toteutettuun päivähoiton asiakaskyselyyn, joka oli myös suoritettu ZEF Solutions Oy:n kyselypohjaa käyttäen. ZEF muodostuu sanoista Z-scored Electronic Feedback. Z-scoring on menetelmä, joka poistaa tuloksista vääristymät ja tekee tuloksista tarkemmin tulkittavia. Kysymykset valitaan valmiista sisällöistä tai laaditaan itse. Vastaajat kutsutaan joko sähköpostitse, kutsukortilla tai Internet-sivustolla julkaistaan linkki arviointiin. Arviointikone kerää palautteen ja analysoi tulokset. (ZEF Arviointikone. Käyttöohje.)

Vilka (2007) toteaa, että kysely voidaan joko toteuttaa postitse tai sähköisesti Internet-kyselynä. Postitse toteutetussa kyselyssä lomakkeet palautuvat hitaasti tutkijalle, ja hän joutuu useasti toteuttamaan uusintakyselyn, mikä vie tutkimusresursseja. Sähköisesti toimitetussa kyselyssä kyselyn ja muistutuksen lähettäminen onnistuu pienemmillä kustannuksilla ja resursseilla. (Vilka 2007, 28.) Kyseisessä työssä lomake täytettiin Porvoon kaupungin Internet-sivuilla, joiden kautta oli avoin linkki kyselyyn. Sähköisenä toteutettava lomake tehtiin ZEF Solutions Oy:n kyselypohjaa käyttäen, joka oli otettu käyttöön Porvoon kaupungissa muun muassa vanhuspalveluiden laadunarvioinnissa. Itselleni kyseinen sähköinen kyselymalli ja pohja oli vieras, joten perehdyin Internetin välityksellä erilaisiin kyselyihin, jotka oli toteutettu juuri kyseistä mallia käyttäen.

Kyselylomake muodostui pääosin kvantitatiivisten kysymysten pohjalle, koska niihin vastaaminen veisi vähemmän aikaa vastaajalta. Monivalintakysymyksiin vastaamisen todettiin myös olevan helpompaa, mikä tulisi luultavasti nostamaan mahdollista vastausprosenttia. Vilkan (2007) mukaan kvantitatiivinen kysely soveltuu aineiston keräämiseen silloin, kun havaintoyksikkönä on henkilö ja häntä koskevat asiat, esimerkiksi mielipiteet, asenteet, ominaisuudet tai käyttäytyminen. Kysely soveltuu myös aineiston keräämiseen tavaksi, kun tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan. (Vilka 2007, 28.)



Lomake koostui viidestä osa-alueesta, jotka olivat päivähoidon aloittaminen ja tutustuminen päivähoittoon, perheen kuuleminen ja kasvatuskeskustelut, lasten ja kasvattajan välinen vuorovaikutus, toiminta ja toimintaympäristö ja palautteen antamismahdollisuudet (liite 1). Lomake sisälsi 20 kysymystä, joista 15 oli erilaisia monivalintakysymyksiä ja loput viisi olivat avoimia kysymyksiä. Juuri näiden avoimien kysymysten kautta pyrittiin saamaan asiakkailta laadullista palautetta ja konkreettisia ehdotuksia laadun parantamiseksi Porvoon kaupungin varhaiskasvatuksessa. Monivalintakysymyksissä arviointiasteikkona käytettiin sekä janamallista arviota yhdestä viiteen sekä nelikenttään sijoittuvaa arviointia. Nelikenttäravioinnissa tarkastellaan kysytyn asian toteutumista varhaiskasvatuksessa asiakkaan mielestä ja samalla kysytyn asian merkitystä hänelle itselleen. Lomakkeessa vastaajille annettiin ohjeeksi sijoittaa tärkeät ja hyvin hoidetut asiat nelikentän oikeaan yläneljännekseen ja kehittämistä vaativat asiat vasempaan yläneljännekseen. Vähemmän tärkeät asiat voi sijoittaa keskiviivan alapuolelle.



Kuvio 3: Esimerkki nelikenttävastauskentästä

Tässä kohtaa oli syytä miettiä ja arvioida, että mitä kautta asiakasperheet tavoitetaan parhaiten ja miten varmistetaan vastaajan sijoittuminen varhaiskasvatukseen asiakasperheeseen. Yhtenä mahdollisuutena pidettiin myös asiakasperheiden sähköpostiosoitteisiin lähetettävää kyselylomaketta. Näiden tietojen syöttäminen olisi kuitenkin aikataulutuksen takia ollut liian hidasta ja työlästä. Tämä sähköpostikysely on kuitenkin suunnitteilla tulevaisuudessa, koska sen kautta olisi helpompi kohdentaa kysely juuri tietyille asiakasjoukkoille.

### 6.3 Johtoryhmältä saadun palautteen työstö

Saatuani työstettyä asiakaskyselyn ensimmäisen version ja käytyäni suunnittelemani kysymykset yhdessä läpi yhteyshenkilöni kanssa oli aika lähettää tämä luonnos varhaiskasvatuksen johtoryhmän arvioitavaksi. Johtoryhmän eli niin sanotun Lootan kanssa asiakaskyselylomaketta käytiin läpi ja hienosäädettiin lokakuun puolenvälin aikoihin. Lomakkeen ulkoasua muutettiin

hieman ja myös kysymysten asettelua muovailtiin, jolloin saatiin kyselylomakkeesta selkeämpi ja helpommin ymmärrettävä.

Johtoryhmää mietitytti nelikenttäkysymysten vaikeaselkoisuus. Osa heistä oli sitä mieltä, että vastaaminen saattaisi jäädä osalta asiakkaista kesken juuri kyseisen vastausmuodon takia. Nelikenttäkysymykset kuitenkin jätettiin paikoilleen, koska haluttiin saada selville asiakkaiden mielipiteiden lisäksi heidän tuntemuksiaan kysymysten arvosta ja merkityksestä. Näin myös itse lomaketta oli helpompi arvioida ja työstää tulevaisuudessa.

Lomakkeen saattaminen sähköiseen muotoon jäi minun ja yhteyshenkilöni vastuulle. Kysely oli tarkoitus saada sähköiselle pohjalle marraskuun aikana. Aikataulujen yhteensovittaminen ja muutenkin kiireellinen aikataulutus tuottivat kuitenkin ongelmia. Kyseisen pohjan haltuunotto ja sen tekniset osa-alueet jäivät suurelta osin itseopiskelun varaan niin yhteyshenkilöni kuin minun osaltani eli erityistä koulutusta tähän osa-alueeseen ei kyetty järjestämään.

Kyseisessä palaverissa sovittiin lomakkeen kääntämisestä ruotsinkielelle, koska osa kaupungin varhaiskasvatuksen asiakasperheistä on ruotsinkielisiä ja palvelua kaupungissa tuotetaan kahdella kielellä. Lomake käännettäisiin yhden ”lootalaisen” avustuksella heti sen jälkeen, kun lomake oli saatu vietyä sähköiselle pohjalle.

Vanhemmille jaettaisiin paperitiedote kyselystä niin marraskuun lopulla kuin tammikuun puolellavälissäkin. Paperisen tiedottamisen lisäksi aiheesta tuli tehdä mediatiedote Porvoon kaupungin päivähoiton Internet-sivustolle ja tämä jäi varhaiskasvatuksen johtajan vastuulle. Hän myös oli sitä mieltä, että kyselylomaketta olisi syytä näyttää sivistystoimen viestintävastaavalle, joka vielä omalta osaltaan tarkastelisi kysymyksiä ja antaisi niistä palautetta. Jäin odottamaan tätä viestintävastaavalta saamaani palautetta ennen kuin pystyin jatkamaan kyselylomakkeen työstöä.

#### 6.4 Hienosäätöä ja sähköinen lomake

Viestinnästä vastaavan henkilön antamien kommenttien pohjalta lomaketta ja sen kielellistä rakennetta hieman hiottiin. Hän oli suhteellisen tyytyväinen toteuttamaamme lomakkeeseen, joten kyselyn kieliasu yhtenäistettiin ja joidenkin vastausvaihtoehtojen järjestystä muutettiin.

Tämän jälkeen olikin vuorossa lomakkeen työstäminen sähköiseen muotoon. Lomake kirjoitettiin sähköiseen muotoon joulukuun alussa kahtena eri aamupäivänä. Suunnitellut kysymykset syötettiin ZEF-pohjalle. Prosessi oli suhteellisen helppo, vaikka osa kysymyksistä ja vastaus-

vaihtoehtoista tuottikin hieman päänsäivaa ja ohjekirjaa tutkittiin useaan otteeseen. Kysymysten ja vastausvaihtoehtojen muotoilu aiheutti erityisesti päänsäivaa. Tämä sähköistämisen olisi voinut olla vaikeampikin prosessi, jos käytetty sähköinen pohja ei olisi ollut yhtä helppotajuinen. Hoidimme kyseisen lomakkeen työstön sähköiselle pohjalle ilman ulkopuolista apua ja ohjausta. Ohjauksen avulla osa nyt tekemistämme teknisistä ”kömmähdyksistä” olisi ehkä poistunut. Nämä tekniset pikkuviat vaikeuttivat aineiston kokonaisvaltaista analysointia. Saatuaamme lomakkeen kirjoitettua sähköisen muotoon, yhteyshenkilöni lähetti sen johtoryhmän tarkasteltavaksi. Hyväksyttyään lomakkeen, johtoryhmä antoi sen käännettäväksi yhdelle jäsenistään.

## 6.5 Lomakkeen testaus

Lomakkeen testiryhmäksi oli lupautunut osa opiskelutovereistani. He soveltuivat testiryhmäksi, koska heillä oli ensikädentietoa niin varhaiskasvatuksen kentästä kuin erilaisista kyselyistäkin. He olivat opiskelunsa ja työssäoloaikanaan tutustuneet erinäisiin kyselyihin. He pysyivät katsomaan luomaamme kyselyä niin informatiivisilta kuin teknisiltäkin osa-alueilta.

Heille lähetettiin koulun sähköpostin kautta linkki kyselylomakkeeseen tammikuun alkupuolella ja vastausaikaa oli yksi viikko. Nyt kyselyn pystyi valitsemaan joko suomenkielisenä tai ruotsinkielisenä. Kyselyn kääntäminen oli muuten sujunut suhteellisen helposti, vaikka kielten väliset rakenteelliset eroavaisuudet olivat tuottaneet hieman päänsäivaa. Oli huomioitava, että kaikkea ei voinut kääntää sanasta sanaan, koska ilmaiset ja asiasanat ovat erilaisia. Kääntämisprosessissa oli huomioitava, että kysymysten ja vastausvaihtoehtojen asiakokonaisuudet välittyivät oikein vastaajille.

Testikyselyitä lähetettiin 20 testiajalle ja vastauksia saatiin takaisin kymmenen kappaletta. Vastausten vähäisyyden takia kyselystä ei voitu ajaa ulos valmiita raportteja. Testiryhmältä oli pyydetty kommentteja kirjallisesti sähköpostiini. Testiryhmältä oli mennyt keskimäärin kymmenen minuuttia vastaamiseen ja kysely oli ollut teknisiltä osiltaan uudenlainen, mutta selkeä ja helppokäyttöinen. Yksi vastaaja oli jättänyt vastaamisen kesken teknisten ongelmien vuoksi. Tätä teknisten ongelmien yleisyyttä halusimme myös kartoittaa, sillä joissakin tapauksissa ZEF-ohjelma oli vaatinut Internet-asetusten muuttamista omalle kotikoneelle.

Saatuaamme testiryhmältä palautteen uskalsimme jatkaa kyselyn työstämistä, ja linkin avautumiseen ei enää ollutkaan montaa päivää. Kyselystä oli julkaistu mediatiedote päivähoiton Internet-sivuilla tammikuun alussa, ja samoihin aikoihin päiväkodinjohtajat olivat jakaneet vanhemmille toisen muistutuksen tulevasta kyselystä. Kyselyn vastauslinkki julkaistaisiin vasta kyselyn alkamispäivänä, jolloin vastaaminenkin olisi mahdollista.

## 6.6 Lopullinen versio lomakkeesta

Testiryhmältä saadun palautteen jälkeen lomake oli valmis ja se oli käännetty kahdelle kielelle. Teknisiltä osin sen piti toimia, joten ei voinut muuta kuin toivoa, että tiedotteet tulevasta kyselystä olivat saavuttaneet asiakaskunnan. Yhteyshenkilön vastuulle jäi linkin avaaminen kyselyn alkamispäivänä ja myös sen sulkeminen viimeisen päivän jälkeen.

Käydessämme läpi testiryhmältä saamaamme palautetta totesimme, että lomake oli nyt valmis käytettäväksi. Sovimme alustavasti aikataulutusta jatkoa ajatellen. Kyselyn sulkeuduttua yhteyshenkilöni tulisi ajamaan saadusta vastausaineistosta raportit ulos, jotka hän sitten toimittaisi minulle analyysia varten. Raportit toimitettaisiin sähköisenä linkkinä minun henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseeni. Testasimme tätä linkin avautumista käytännössä, jotta teknisiltä ongelmilta tulevaisuudessa välttyttäisiin. Koko aineiston raportin lisäksi olisi tarkoitus myös vertailla eri vastaajaryhmiltä saatuja vastauksia. Tästä johtuen raportteja ajettaisiin ulos kahdeksan kappaletta. Minulla oli aikaa analysoida määrällistä aineistoa ja luokitella avoimia vastauksia tammikuun 2013 puolesta välistä helmikuun loppuun. Maaliskuun 2013 puolella välissä oli tarkoitus esitellä aineiston analyysin raakaversio johtoryhmälle.

Analysoinnin ja yhteenvedon kautta oli vasta mahdollista saada luotua todellinen kuva ja arviointi lomakkeen ja tilatun työn onnistumisesta. Maaliskuun puolivälissä pidetyssä palaverissa myös varhaiskasvatuksen johtoryhmä arvioi työni tulosta. Oli syytä myös huomioida palautelomakkeen vastausprosentti ja miettiä, mitä se mahdollisesti kertoi. Jatkon kannalta lomakkeen toimivuutta ja sen mahdollisia kehittämisen kohteita oli syytä kirjata ylös.

## 7 Palautekysely

Tässä kappaleessa esitellään opinnäytetyössä toteutetun asiakaskyselyn menetelmälliset ratkaisut ja tutkimustulokset. Asiakaskysely toteutettiin kehittämäni palautelomakkeen avulla.

### 7.1 Tutkimuskysymys

Tutkimustehtävänä työssäni oli varhaiskasvatuksen laadun selvittäminen eli kartoittaminen Porvoon kaupungissa kyselylomakkeen kautta. Vilkka (2007) määrittelee, että kartoittavan tutkimuksen tavoitteena on etsiä uusia näkökulmia. Näin voidaan löytää tarkasteltavasta asiasta malleja, teemoja, luokkia ja tyypittelyjä. Niiden kautta voidaan vuorostaan ”piirtää” asiaa tai ilmiötä koskeva ”kartta”. Hän myös jatkaa, että hypoteesin eli tutkimusongelman asettaminen on ominaista selittävässä ja vertailevissa määrällisissä tutkimuksissa. Sen sijaan kuvailevissa ja kartoittavissa tutkimuksissa ei juurikaan aseteta hypoteeseja. (Vilkka 2007, 18–24.)

Työssäni aineistoa kartoitetaan kolmen tutkimuskysymyksen kautta. Niiden avulla aineistosta pyritään löytämään yhtenäisiä malleja, teemoja, luokkia ja tyypittelyjä, joiden kautta voidaan luoda ”kartta” Porvoon kaupungin varhaiskasvatuksen nykytilanteesta. Tältä pohjalta tutkimuskysymyksiksi muotoutuvat seuraavat kysymykset:

- Millaisia kokemuksia asiakkailla on varhaiskasvatuksesta?
- Miten asiakasperheet kokevat omat vaikuttamismahdollisuutensa?
- Millaisia kehittämissuhteita asiakasperheillä on varhaiskasvatusta koskien?

## 7.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät käsitteellä tässä palautetta kartoittavassa osassa tarkoitetaan empiirisen tutkimuksen konkreettisia aineiston hankinta ja -analyysimetodeja tai tekniikoita. Ne voidaan puolestaan luokitella laadullisiin (kvalitatiivisiin) ja määrällisiin (kvantitatiivisiin) menetelmiin. (Saukkonen, Tutkielmanteon tukisivut)

Tämän opinnäytetyön aineiston hankinta suoritettiin pääosin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Hirsijärven, Remeksen ja Sajavaaran (2005) mukaan kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto ja se on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Sen aikataulutusta ja kustannukset pystytään arvioimaan melko tarkasti. Kyselylomakkeen kautta kerätty aineisto voidaan käsitellä tallennettuun muotoon ja analysoida nopeasti, kun lomake on suunniteltu huolellisesti. Kerättävän tiedon käsittelyyn on kehitetty tilastolliset analyysitavat ja raportointimuodot, joten tutkijan ei tarvitse tavattomasti itse kehitellä uusia. Tulosten tulkinta voi kuitenkin osoittautua ongelmalliseksi. Kyselytutkimuksen heikkoutena pidetäänkin aineiston pinnallisuutta ja tutkimuksen teoreettista vaatimattomuutta. Kyselytutkimuksen haittoina pidetään myös vastaajien katoa ja sitä miten he ovat suhtautuneet tutkimukseen. Ei ole myöskään selvää kuinka onnistuneita ovat annetut vastusvaihtoehdot ja miten hyvin vastaajat ylipäänsä ovat perehtyneet kysyttyyn asiaan. Hyvän lomakkeen laatiminen vie aikaa ja vaatii tutkijalta monenlaista taitoa ja tietoa. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2005, 191.)

Kyselylomakkeessa esiintyi myös avoimia kysymyksiä, joiden kautta määrällistä kyselyä haluttiin lihavoittaa. Avoimet kysymykset myös mahdollistivat asiakaskunnalle konkreettisemmän osallistumisen varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Metsämuuronen (2001) mukaan on järkevää valita joko määrällinen tai laadullinen menetelmä pääasialliseksi tutkimusotteeksi. Hän kuitenkin toteaa, että valittaessa kvantitatiivinen tutkimusote peruslähestymistavaksi voidaan analyysia lihavoittaa ja ryydittää laadullisin eli kvalitatiivisin osin. Näin tutkimuksesta saadaan enemmän irti ja se saa lisää väriä. (Metsämuuronen 2001, 64.)

Tutkimusmenetelmiä valittaessa ja tuloksia esiteltäessä on ratkaisujen pohjaututtava tutkimusongelmaan. Mitkä ovat ne aineistot, joiden avulla saan parhaiten tietoa tutkimuskohteistani, ja mitkä ovat ne tutkimustekniikat, joilla saan tiedon parhaiten "irti" aineistosta. Vain hyvin harvoissa tapauksissa vastaukset kysymyksiin ovat itsestään selviä, ja täysin tyydyttävän lopputuloksen saavuttamiseksi täytyisi analysoida hyvin suuria ja monipuolisia aineistoja erilaisia tutkimustekniikoita hyödyntämällä. Kun tämä ei tutkimusekonomistisista tai muista syistä ole mahdollista, meidän on tehtävä ankaria valintoja. Nämä täytyy puolestaan perustella hyvin. (Saukkonen, Tutkielmanteon tukisivut)

Omassa työssäni aineistoa tarkastellaan varhaiskasvatuksen laadunarviointimallin avulla. Olen jo kuluneen kevään aikana tuottanut karkean yhteenvedon kyselylomakkeen tuloksista työelämän asiantuntijoille eli varhaiskasvatuksen johtoryhmälle. Se myös auttoi minua hahmottamaan suhteellisen laajaa aineistoani. Vilkan (2007) mukaan määrällinen tutkimus on menetelmä, joka antaa yleisen kuvan muuttujien (mitattavat ominaisuudet) välisistä suhteista ja eroista. (Vilka 2007, 13 ja 17.)

### 7.3 Aineiston esittely

Palautteen kerääminen suoritettiin Porvoon varhaiskasvatuksen Internet-sivuston kautta, 14.-27.1.2013, avoimella linkillä. Tutkimusaineistoksi muodostui noin 500 vastaajan joukko. Porvoon kaupungin varhaiskasvatuksen piiriin kuuluu yhteensä noin 1600 asiakasperhettä, joten vastausprosentti jäi kyselyssä suhteellisen alhaiseksi. Tarkkaa vastausprosenttia on mahdollista laskea, koska kysely toteutettiin avoimen Internet-linkin kautta. On mahdollista, että kaikki vastaajat eivät kuuluneet varhaiskasvatuksen asiakasperheisiin ja myös jotkut vastaajat saattoivat täyttää lomakkeen useampaakin otteeseen. Kyseisessä työssä tulkitaan, että vastausprosentiksi saatiin noin 30 prosenttia.

Saadusta asiakaspalautteesta ajettiin sähköisen järjestelmän kautta loppuraportti määrällisten vastausten osalta. Määrällisen tutkimuksen kautta voidaan hakea vastausta kysymyksiin kuinka paljon ja kuinka usein. Tyypillistä kyseiselle tutkimusmenetelmälle on vastaajien suuri määrä. Suositeltava havaintoyksiköiden (esimerkiksi henkilöiden) vähimmäismäärä on vähintään 100, jos tutkimuksessa käytetään tilastollisia menetelmiä. (Vilka 2007, 13 ja 17.)

Omassa työssäni vastaajien lopullinen määrä nousi lähes 500, joten oli perusteltua, että pääasialliseksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui määrällinen tutkimus, joka toteutettiin kyselylomakkeen avulla.

Tutkimusaineisto muodostui asiakaskyselyyn osallistuneesta 438 vanhemmasta (taulukko 1), jotka vastasivat kysymyksiin 598 lapsen puolesta. Vastanneista äitejä oli 447 ja isiä 34 ja näiden lisäksi kaksi vastanneista ilmoitti ”statukseen” muu huoltaja. Kyselyn aloittaneiden lukumäärä oli korkeampi eli 485, mutta loppuun asti sen suoritti 90 prosenttia eli 438 asiakasta. Keskenjättäneiden osuudeksi jäi kymmenen prosenttia.

Porvoo on kaksikielinen kaupunki, joten varhaiskasvatuspalveluita toteutetaan kahdella kielellä eli suomeksi ja ruotsiksi. Saaduista vastauksista vähän yli puolet (59 %) eli 283 vastausta koski suomenkielistä varhaiskasvatusta ja (41 %) 199 vastausta käsitteli ruotsinkielellä toteutettua varhaiskasvatusta (taulukko 1). Porvoon kaupungissa suomenkielellä toteutetun varhaiskasvatuksen piirissä on kuitenkin huomattavasti enemmän asiakasperheitä kuin ruotsinkielisen. Vastausaktiivi-suutta ajatellen voidaan todeta ruotsinkielisten asiakasperheiden olleen suhteessa suomenkielisiä vastaajia aktiivisempia.

Nimi	Määrä	Aloittaneet	Lopettaneet
Kaikki/ VK-palvelut asiakkaat 2013	485	485/485 (100 %)	438/485 (90 %)
Suomenkielisiä/ Ruotsinkielisiä	283/ 199	283/ 199	438/485 (90 %)
Äiti	447 (92,5 %)	447 (92,5 %)	
Isä	34 (7 %)	34(7 %)	
Muu huoltaja	2 (0,5 %)	2 (0,5 %)	
Yhteensä	485	485 /485 (100 %)	

Taulukko 1: Varhaiskasvatuspalveluiden asiakaskyselyyn vastanneiden jakautuminen sukupuolen ja kielen mukaan

Asiakaskyselyyn vastanneiden lapsista lähes puolet oli yli viisivuotiaita eli vastausten yhteenlasketuksi prosentiksi saadaan 48 prosenttia (taulukko 2). Näin ollen neljän muun vastausryhmän yhteenlasketuksi prosentiksi jää 52 prosenttia. Tästä voidaan päätellä, että aktiivisimpia vastaajina ovat olleet varhaiskasvatuskentän vanhimpien lasten vanhemmat.

Lapsen ikä	Vastausten määrä
Alle 1 vuotta	0,8 %
1 vuotta	3,4 %
2 vuotta	14,8 %
3 vuotta	17,5 %
4 vuotta	15,6 %
5 vuotta	21,2 %
6 vuotta tai enemmän	26,7 %

Taulukko 2: Asiakaskyselyyn vastanneiden jakautuminen lapsen iän perusteella

Vastanneista 61 prosenttia ilmoitti lapsensa hoitomuodoksi kokopäivähoidon ja 19 prosenttia yhdistelmän esiopetus- ja päivähoito (taulukko 3). Nämä kaksi edellä mainittua hoitomuodonluokkaa ovat myös määrällisesti eniten edustettuina kun katsotaan koko varhaiskasvatuspalveluiden palveluntarvesopimuksia, jotka määrittävät asiakasperheen lapsien hoitomuodot. Kolme viimeistä hoitomuotoa eli osapäivähoito, ilta- ja vuorohoito ja esiopetus, saavat vastausporonsetiksi yhteenlaskettuna ( $11 \% + 2 \% + 7 \% = 20 \%$ ) lähes yhtä suuren luvun kuin taulukossa toiseksi tullut yhdistelmä esiopetus- ja päivähoito. Voidaankin todeta, että prosentuaalisesti ja lukumääräisesti vastanneiden keskuudesta erottuivat hoitomuotona kokopäivähoito ja yhdistelmä esiopetus- ja päivähoito.

Hoitomuoto	vastausten lukumäärä	Prosentuaalinen osuus
Kokopäivähoito	317	61 %
Osapäivähoito	55	11 %
Ilta- ja vuorohoito	9	2 %
Esiopetus- ja päivähoito	101	19 %
Esiopetus	35	7 %

Taulukko 3: Kyselyyn vastanneiden hoitomuotojen jakautuminen

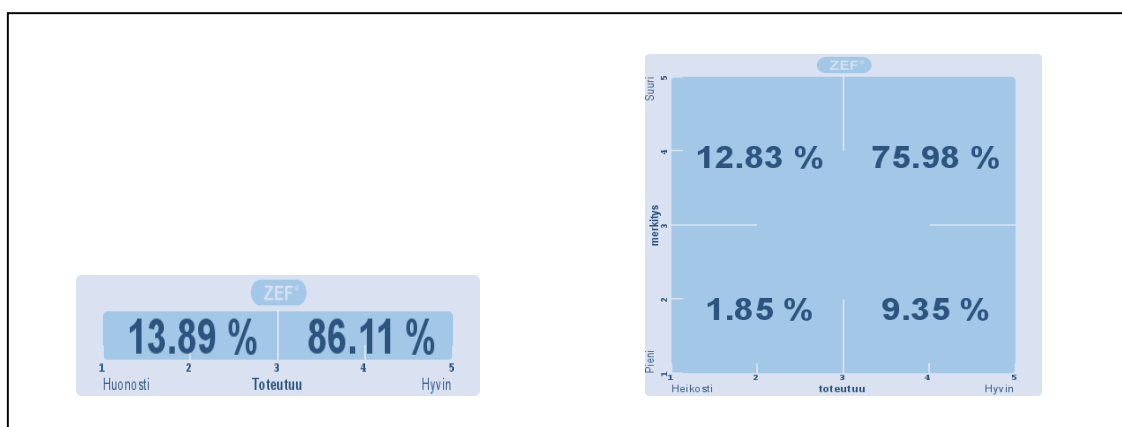
#### 7.4 Aineiston koonti ja analysoinnin aloitus

Lomakkeen avulla oli tarkoitus saada koottua ja analysoitua tarpeeksi aineistoa, jotta laadunarviointimallia voitaisiin käyttää varhaiskasvatuksen laadun esiintuomiseksi. Kaupungin oli tarkoitus saada koottua kattava informaatio varhaiskasvatuksen kentän tilasta asiakasperheiden näkökulmasta katsottuna.

Kyselylomakkeiden analysointi toteutettiin pääosin kvantitatiivisesti eli määrällisesti. Tähän päädyttiin, koska vastauksia kyseiseen kyselylomakkeeseen odotettiin paljon. Vilkan (2007)



mukaan kysely ei ole sama asia kuin määrällinen tutkimus, mutta määrällisessä tutkimuksessa usein käytetään kyselyä tutkimusaineiston keräämisessä. Määrälliselle tutkimukselle on ominaista strukturointi, mittaaminen, mittarin käyttäminen, tiedon käsittely ja esittäminen numeroin, tutkimusprosessin ja tulosten objektiivisuus sekä suuri vastaajien määrä. (Vilka 2007, 17.) Kysely luotiin ZEF-pohjalle, joka suoritti määrällisen aineiston osalta aineiston analysoinnin automaattisesti. Tulokset esitettiin kysymyksiin vastanneiden määrän prosentuaalisena sijoittumisena nelikenttään tai janalle (kuvio 4). Automaattisen analysoinnin kautta saatujen määrällisten raporttien tulkinta jäi minun tehtäväkseni.



Kuvio 4: Tulosten esittäminen automaattisen analysoinnin jälkeen

Toteutettu kyselytutkimus oli luonteeltaan kartoittava eli sen tavoitteena ja tarkoituksena oli etsiä uusia näkökulmia ja kartoittaa varhaiskasvatuksen palvelun laatua Porvoon kaupungin alueella. Vilka (2007) määrittelee, että määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoitus on selittää, kuvata, kartoittaa, vertailla tai ennustaa ihmisiä koskevia asioita tai luonnon ilmiöitä. Se pyrkii tulosten yleiseen vertailuun numeraalisesti ja sen tavoitteena on löytää lainalaisuuksia. Usein tutkimusongelma esitetään selitystä ennakoivan hypoteesin muodossa ja teoriat ovat niitä, joista koko tutkimus alkaa. Mitattavat asiat muodostetaan yleensä teoriasta. (Vilka 2007, 26.) Omassa työssäni koko prosessi alkoi perehtymisellä aikaisempiin kyselyihin ja siihen teoriaan, johon kyselylomakkeen luominen pohjautui. Työelämän puolelta työn tavoitteena oli palvelun laadun kartoittaminen ja kehittäminen tulevaisuudessa.

Kysely toteutettiin Internetin välityksellä eli sähköistä kyselylomaketta käyttäen. Kyselyyn oli mahdollista käydä vastaamassa kahden viikon ajan 14.-27. tammikuuta 2013 Porvoon kaupungin päivähoidon Internet-sivuilla. Asianosaisille oli tiedotettu kirjallisesti, ja asiasta oli tiedotettu mediatiedotteella Porvoon Internet-sivustolla. Kyselystä ei ollut mahdollista saada paperista versiota, koska Porvoon kaupungin sisällä on tehty linjaus paperittomuudesta.

Vastausajan umpeuduttua, yhteyshenkilöni suoritti aineiston automaattisen analysoinnin ja lähetti saadut raportit sähköisesti minulle tulkittavaksi. Sain tammikuun lopulla sähköpostiini

kahdeksan linkkiä eri raporteista, joita minulla oli aikaa tulkita helmikuun loppupuolelle. Varhaiskasvatuksen johtoryhmä toivoi minun nostavan esiin erityispiirteitä vastaajaryhmien väliltä.

Vastaustuloksien pohjalta loin raakaversion tuloksista, jotka esittelin maaliskuun puolessa välissä johtoryhmälle. Siltä pohjalta luotiin selkeämpi ja tiivistetymppi PowerPoint-esitys, jonka kautta kyselyn tuloksia esiteltiin varhaiskasvatuksen johtajille seminaaripäivillä 12.4.2013 (liite 2) Olin itse esittelemässä tuloksia ja vastaamassa kysymyksiin. Hirsijärven, Remeksen ja Sajavaaran (2005) mukaan tutkijan tulee tulkita tulokset ja tehdä niistä johtopäätöksiä. Toisin sanoen, tulokset tulee esittää ja selittää, jotta niiden sisältö ja laatu tulevat ymmärretyksi lukijalle. Niinpä tutkijan on koottava yhteen tulosten pääseikat ja olennaiset vastaukset tutkimusongelmaan ja kysymyksiin. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2005, 213-214.)

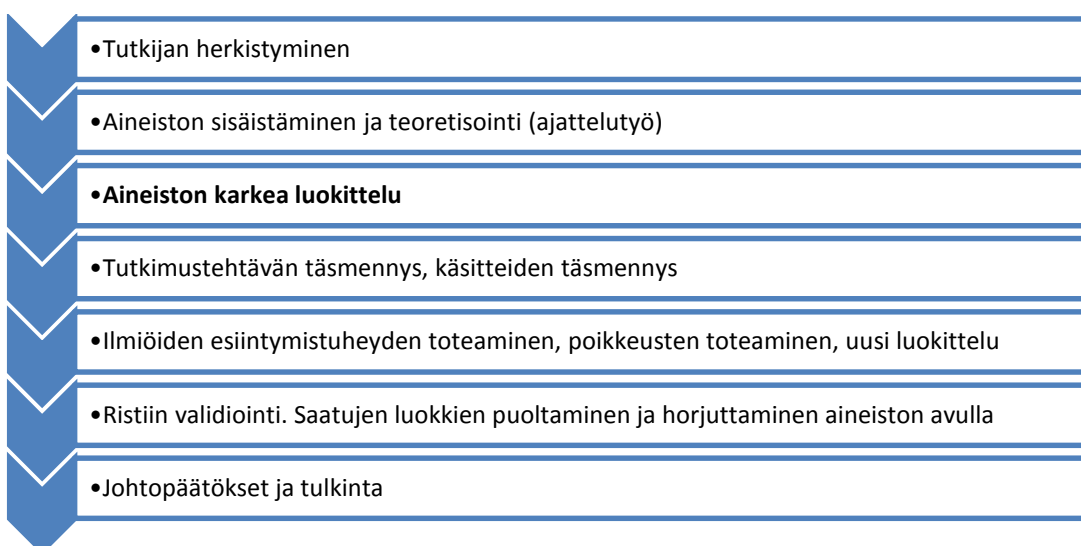
Taulukoiden nelikenttien tulkinnan avulla pystyttiin paikallistamaan kehitettävät osa-alueet. Kehitettäviksi kohteiksi valikoituvat ne kohteet, jotka saivat vastaajien keskuudessa vasemman yläneljänneksen eli kehitettävien asioiden nelikenttään prosenttiluvuksi enemmän kuin kymmenen. Osa-alueen kehittäminen katsottiin tarpeelliseksi, koska sen merkitys oli vastaajille suuri, mutta heidän mielestään se ei toteutunut kunnolla (kuvio 5). Esimerkiksi nelikenttävastauksessa ”Tulen kuulluksi lastani koskeissa asioissa” vasen yläneljännes on saanut prosenttiluvukseen lähes 13 prosenttia, joka on suurempi kuin luku kymmenen (> 10). Tämän takia katsottiin kyseisen osa-alueen vaativan kehittämistä tulevaisuudessa, vaikka oikea yläneljännes lähes 76 prosenttia osoittaisikin suurimmalta osalta kyseisen osa-alueen toimivan.



Kuvio 5: Esimerkki nelikenttävastauksen tulkinnasta

Kyselylomakkeessa oli myös seitsemän avointa kysymystä, joiden kautta saatiin paljon tietoa kehitettävien alueiden toivotusta kehityssuunnasta. Avoimien kysymysten kautta vastaajille

annettiin mahdollisuus vaikuttaa ja olla mukana kehittämässä varhaiskasvatusta heitä paremmin palvelemaan suuntaan. Näiden avoimien kysymysten kautta saadut vastaukset luokittelin karkeasti sisällönanalyysin avulla, jotta niiden työstäminen tulevaisuudessa olisi helpompaa ja oleelliset asiat saataisiin selville. Tuomi ja Sarajärvi (2009) avaavat sisällönanalyysia metodina seuraavasti. Sisällönanalyysia voidaan pitää yksittäisenä, spesifinä analyysimetodina tai se voidaan nähdä väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin ja jonka sisällä erilaisia laadullisia, kirjoitettuja, kuultuja tai nähtyjä aineistoja voidaan analysoida. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91). Sisällönanalyysille on tyypillistä se, että analyysin kohteena ovat erilaiset tekstuaalisissa muodossa olevat dokumentit, esimerkiksi kirjat, artikkelit, haastattelut, puhe ja dialogi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Myös Syrjäläinen (1994, 90) avaa sisällönanalyysia metodina seuraavien vaiheiden kautta (kuvio 6).



Kuvio 6: Sisällön analyysin vaiheet Syrjäläisen (1994) mukaan

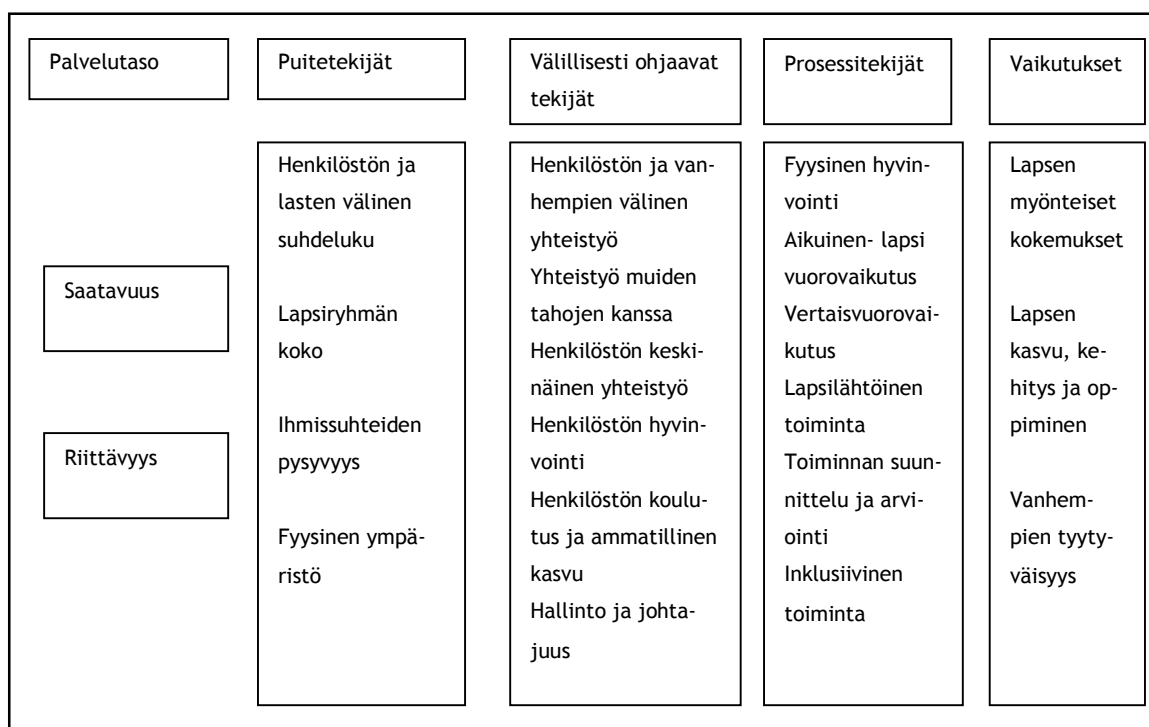
Tässä opinnäytetyössä sisällön analyysia käytettiin Tuomen ja Sarajärven (2009, 91) mainitsemana spesifinä analyysimetodina kyselylomakkeen avoimien kysymysten kohdalla. Suoritetun analyysin tasoa verrattaessa Syrjäläisen (1994, 90) hahmottelemaan kaavioon, voidaan todeta analyysin edenneen kolmannelle tasolle eli karkeaan aineiston luokitteluun asti.

Luokittelussa käytettiin värikoodeja eli positiiviset vastaukset merkittiin punaisella, negatiiviset sinisellä, kehittämis ehdotukset vihreällä ja neutraalit keltaisella. Vastausten joukosta löytyi kertomuksia varhaiskasvatuksen arjesta, jotka merkittiin ruskealla värillä. Värikoodaamisen jälkeen samanväriset vastaukset lajiteltiin allekkain. Näiden vapaiden vastausten pohjalta käytiin seminaaripäivillä 12.4.2013 keskustelua ja kehittämisideoita kirjattiin ylös. Päiväkotien johtajat saivat omien talojensa tulokset ja heidän on tarkoitus esitellä ja työstää niitä yhdessä henkilökuntansa kanssa. Valitettavasti kaikkien päiväkotien vastausprosentit eivät

nousseet tarpeeksi korkeiksi, jotta heille olisi voitu tulostaa määrällistä aineistoa. Kaikki saivat kuitenkin heille kuuluvat vapaat palautteet omaan käyttöönsä.

Aineiston analyysissä käytin apunani Hujalan ja Fonsènin (2009) luomaa laadunarviointimallia, jonka kautta tulkitsin aineistoa suhteessa oman opinnäytetyöni teoreettiseen viitekehykseen. Tämän kyseisen mittariston valikoituminen mahdollistaa arvioinnin ja vertaamisen aikaisemmin toteutettuun projektiin (Johtajuus ja varhaiskasvatuksen laatu Porvoossa, 2009) kaupungilla. Kyseisessä projektissa on käytetty arvioinnissa samaa mittaristoa.

Hujalan ja Fonsènin (2009) mukaan laadunarviointi perustuu päivähoidon laadunarviointimalliin (kuvio 7), jossa on kokonaisvaltaisen kasvun avulla tarkasteltu laatua kaikkien eri tekijöiden ja toimijoiden näkökulmasta. Kansainvälisiä laatututkimuksia analysoiden on päädytty erottamaan neljä näkökulmiltaan erilaista laatutekijää, jotka ovat puitetekijät, välillisesti ohjaavat tekijät, prosessitekijät ja vaikutukset. Laatutekijät eivät esiinny yksitellen vaan ovat yhteydessä toisiinsa. (Hujala & Fonsèn 2009, 1.)



Kuvio 7: Päivähoidon laadunarviointimalli (Hujala- Huttunen 1995; Hujala, Parrila, Lindberg, Nivala, Tauriainen & Vartiainen 1999)

Hujalan ja Fonsènin (2009) mukaan päivähoidon laadunarvioinnin lähtökohta on palvelutason arviointi eli tarjonnan riittävyys suhteessa päivähoidon tarpeeseen. Päivähoidon ja varhaiskasvatuksen laatua arvioitaessa voidaan erottaa laatua säätelevät puitetekijät, jotka ovat ehtona laadukkaaseen kasvatuksen toteutumiseen. Toiminnallisesti laatua säätelevät välilliset tekijät, itse kasvatusprosessi ja kasvatuksen sisältötekijät ja vaikuttavuustekijät. Nämä kaikki yhdessä

muodostavat kokonaisvaltaisen laadun arvioinnin kehyksen. Puitetekijät ja välilliset tekijät luovat edellytyksiä laadukkaalle varhaiskasvatukselle, mutta viime kädessä vasta laadukas kasvatusprosessi takaa varhaiskasvatuksen laadukkuuden. Tämä laadukkuus näkyy konkreettisesti vaikutuksissa eli siinä millaiseksi lapsi kokee olonsa päivähoitossa. Myös vanhempien tyytyväisyys varhaiskasvatukseen ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus ovat vaikutuksellisia tekijöitä. (Hujala & Fonsén 2009, 2-3.)

Tässä opinnäytetyössä laadunarviointimallia käytetään vaikutusten kartoittamiseen Porvoon varhaiskasvatuksessa. Laadunarvioinnin kautta pystytään arvioimaan, mistä nämä tulokset johtuvat ja se luo kehykset, joiden sisällä kyselylomakkeesta saatua tietoa analysoidaan. Näin saadaan muodostettua kokonaiskuva varhaiskasvatuksen laadusta Porvoossa ja kehityssuunnastasuunnasta.

Kyselylomakkeen avulla kartoitettiin vanhempien kokemuksia heidän lapsiensa varhaiskasvatuksesta. Tämän kokemuksellisuuden kautta pyritään kehittämään varhaiskasvatusta enemmän vanhempien toivomaan suuntaan ja samalla osallistaa vanhempia kohti toimivampaa kasvatuskumppanuutta.

Kaskelan ja Kekkosen (2006) mukaan vanhempien osallisuudessa nousee tärkeäksi kokemuksellinen puoli, vanhemman tunne siitä, että myös hän kuuluu varhaiskasvatusyhteisöön, jonka jäsen hänen lapsensa on. Kokemuksellinen osallisuus syntyy vastavuoroisen tiedonvaihdon, merkityksellisten kohtaamisten ja tunnepohjaisen sitoutumisen kautta. Viime kädessä kyse on ihmisen identiteetin tai jäsenyyden tunteesta yhteisössä ja mahdollisuudesta olla rakentavasti mukana yhteisöllisessä prosessissa. Omakohtaisella sitoutumisella on suuri rooli, kun kyseessä on asioiden kulkuun vaikuttaminen ja vastuunottaminen seurauksista. Näin tulkittuna osallisuus on osallistumista vaativampaa ja se edellyttää ihmiseltä suurta sitoutumista. Osallisuus on optio, joka rakentuu vanhempien ja varhaiskasvattajien vuorovaikutuksessa, joka taas laajentaa työntekijöiden asiantuntijuutta ja vahvistaa vanhempien luottamusta. (Kaskela & Kekkonen 2006, 27.)

Aineiston tulkinnan avulla on mahdollista saada selville suunta, johon vanhemmat haluaisivat kasvatuskumppanuuden mukanaan tuomaa osallisuutta kuljettaa. Ollaanko menossa kohti yhteistä tulevaisuutta lasten parhaaksi yhteisöllisyyden polulla vai katsellaanko varhaiskasvatuksen kenttää vain yksilöllisten linssien läpi.

## 7.5 Tulokset

Kyselylomake muodostui viidestä osa-alueesta, jotka olivat päivähoiton aloittaminen ja tutustuminen päivähoitoon, perheen kuuleminen ja kasvatuskeskustelut, lasten ja kasvattajan välinen vuorovaikutus, varsinainen toiminta ja toimintaympäristö ja palautteen antamismahdollisuudet. Osa-alueiden analysoinnin avulla Porvoon kaupungin varhaiskasvatuksen laadun tasoa pystyttiin selvittämään. Samalla tarjottiin vanhemmille mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa varhaiskasvatuksen kehittämiseen tulevaisuudessa. Vanhempia rohkaistiin kantamaan vastuuta lapsensa ”leikkikentästä” ja vaikuttamaan asioihin ja niiden kulkuun.

### 7.5.1 Varhaiskasvatuksen aloitus

Ensimmäinen varsinainen osa-alue tarkasteli lapsen ja perheen alkutaivalta varhaiskasvatuksessa. Osion avulla kartoitettiin vanhempien kokemuksia päivähoiton aloittamisesta ja halukuudesta tutustumiseen ennen varsinaisen hoitosuhteen alkua. Avoimen kysymyksen avulla kartoitettiin henkilökunnan ammatillista suhtautumista ja oikeiden faktojen välittämistä asiakasperheille.

Asiakkaiden toiveet otettiin hyvin huomioon järjestettäessä lapsen hoito- ja esiopetuspaikoja. Asiakasperheistä 86 prosentin mielestä heidän toiveensa toteutuivat hyvin, mikä oli yli kolme neljäsosaa vastanneista. On huomioitava, että yksi neljäsosa vastanneista oli pettynyt hoitosuhteen alkutaipaleeseen. Porvoon kaupungissa on joillakin alueilla enemmän ruuhkaa kuin toisilla muun muassa muuttoliikkeen ansiosta. Tämä ruuhkautuminen monesti osuu uusien asuinalueiden suunnalle. Toinen ruuhkauttava tekijä saattaa olla kiinteistöjen sisäilmaongelmat, jotka pakottavat toteutetun varhaiskasvatuksen fyysisen ympäristön siirtämisen. Tällöin lasten kuljetusmatkat pitenevät ja perheen esittämä ensisijainen toive hoitopaikasta ei toteudu. Tämä fyysinen ympäristö ja siitä heräävä tyytymättömyys kuuluvat Hujalan ja Fonsènin (2009) esittelemässä laadunarviointimallissa puitetekijöiden piiriin, jotka luovat edellytyksiä laadukkaalle varhaiskasvatukselle. (Hujala & Fonsèn 2009, 2). Fyysisen ympäristön muutokset ja toiveiden täyttymättömyys aiheuttavat monesti tyytymättömyyttä. Avointen kysymysten luokittelun aikana sain kuitenkin käsityksen, että tyytymättömyys lievenee onnistuneen varhaiskasvatuksen aloituksen myötä. Fyysisen ympäristön puitteet jäävät toissijaiseen asemaan, kun lapsi saa onnistuneen ja turvallisen päivähoiton aloituksen. Hujala ja Fonsèn (2009) toteavat että viime kädessä laadukas kasvatusprosessi takaa varhaiskasvatuksen laadukkuuden lapselle. (Hujala & Fonsèn 2009, 2.)

Fyysinen ympäristö ja odotukset sitä kohtaan muokkaavat ensivaikutelmaa varhaiskasvatuksesta. On ensiarvoisen tärkeää, että henkilökunta kohtaa asiakkaat aidosti kuunnellen ja vuoropuhellen. Henkilökunnan käsissä on asiakasperheen ensikosketuksen luominen varhaiskasvatukseen. Vanhemmat olivat kiinnostuneita lapsensa varhaiskasvatuksesta, ja he halusivat

konkreettisesti nähdä ja kokea fyysisen varhaiskasvatusympäristön. Vastanneista lähes kaikki eli 92 prosenttia käyttivät mahdollisuuden tutustua hoitopaikkaan ennen hoitosuhteen alkua. Vanhemmat halusivat kohdata henkilöstön kasvotusten ja nähdä konkreettisesti tilat, joissa heidän lapsensa tulevat viettämään aikaansa.

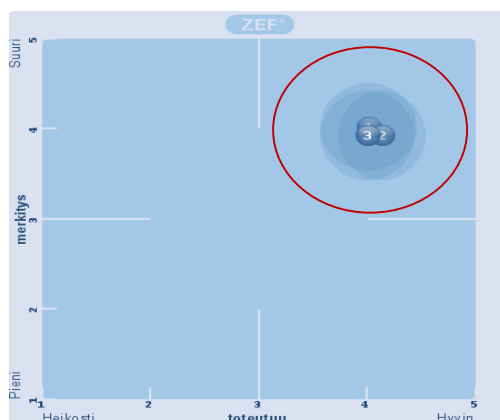
Lapsen ja perheen tapaaminen antaa myös kasvattajalle mahdollisuuden havainnointiin ja huomioiden tekoon, kun lapsi tutustuu turvallisesti yhdessä perheensä kanssa uuteen ympäristöön. Kaskela ja Kekkonen (2006) muistuttavat, että lapsen tutustuminen päivähoitoon edellyttää vanhempien ja kasvattajien tukea. Lapsen erilaisten tunnetilojen ja mielialojen vastaanottamisen ja jakamisen myötä lapsi piirtyy kasvattajien mieliin ja muistiin. Tämä yhteys ja tunto lapsesta ja hänen tarpeistaan auttaa kasvattajaa toimimaan sensitiivisesti suhteessa lapseen. Se on juuri parasta päivähoidon laatua. (Kaskela & Kekkonen 2009, 44.)

Osa-alueeseen kuului myös avoin kysymys, jonka kautta vanhemmilla oli mahdollisuus kertoa kokemuksiaan tutustumisprosessista varhaiskasvatukseen ja henkilökunnan kohtaamisesta. Varhaiskasvatuksen aloittamiseen oli suurin osa vanhemmista tyytyväisiä. He myös antoivat positiivista palautetta varhaiskasvatuksen henkilökunnalle aidosta, kuuntelevasta ja informatiivisesta kohtaamisesta ensimmäisien päivähoitopäivien osalta. Osa vanhemmista kuitenkin koki, että tutustumisprosessi ei ole oikein onnistunut ja usein puutteita oli informoinnissa.

#### 7.5.2 Perheen kuuleminen ja kasvatuskeskustelut

Perheen kuuleminen ja kasvatuskeskustelut olivat asiakaskyselyn toinen osa-alue. Osa-alueen toteutumista kartoitettiin nelikenttäkysymysten kautta. Nelikentän kautta oli mahdollisuus saada selville kysytyn asian toteutumisen taso asiakkaan mielestä sekä samalla kysytyn asia merkityksellisyys. Vastaajan tuli sijoittaa ”pallukka” nelikentän siihen kohtaan, joka hänen mielestään parhaiten kuvasi hänen kokemustaan kysytystä asiasta.

Yleisesti Porvoon varhaiskasvatuksessa perheen kuuleminen ja kasvatuskeskustelut toteutuvat hyvin. Vastaajien keskuudesta välittyi se, että he pitivät kyseisen osa-alueen merkitystä hyvin tärkeänä. Nelikenttää yleisesti silmäillessä pallukoiden asettumisella oikeaan yläneljännekseen voidaan kysyttyä osa- aluetta pitää vastaajille tärkeänä ja hyvin toimivana (kuvio 8).



Kuvio 8: Vastausten kohdistuminen oikeaan ylä-neljännekseen

Osa-alue muodostui kolmesta nelikenttäkysymyksestä (liite 2), jotka kartoittivat vanhempien käsityksiä kuulluksi tulemisesta ja yhdessä käydyistä varhaiskasvatuskeskusteluista. Osa-alueen tuloksia tarkasteltaessa (taulukko 4) havaitaan, että vastaajista 76 prosenttia koki tulevana kuulluksi lastaan koskeissa asioissa ja he myös pitivät tätä merkityksellisenä asiana varhaiskasvatuksessa. Vastaajista kolme neljäsosaa koki kyseisen asian toteutuvan hyvin ja se oli heille merkityksellistä lapsiensa varhaiskasvatusta ajatellen. Jäljelle jääneistä 24 prosentista lähes 13 prosenttia kokee jäävänsä kuulematta lastansa koskeissa asioissa, vaikka sillä olisi merkitystä heille. Tämän 13 prosentin vuoksi kyseistä osa-aluetta pitäisi kehittää. Johtoryhmä määritteli, että jos asiakkaan merkityksellisenä kokema, mutta huonosti toteutuva osa-alue saa yli kymmenen prosentin(>10 %) ”kannatuksen” niin silloin asian hyväksi on tehtävä jotakin.

			kehitettävä alue, jos %>10	
	toteutuu hyvin, merkitys suuri	toteutuu hyvin, merkitys pieni	toteutuu huonosti, merkitys suuri	toteutuu huonosti, merkitys pieni
Tulen kuulluksi	76 %	9 %	13 %	2 %
Vasut on hyvä tapa keskustella	78 %	11 %	9 %	2 %
Tarpeet huomioidaan arjessa	77 %	10 %	10 %	3 %

Taulukko 4: Vastausten prosentuaalinen jakautuminen toisessa osiossa

Tämä kuulluksi tuleminen oli vanhemmille tärkeää, koska sen kautta on mahdollista rakentaa kasvatuskumppanuuden ensimmäisiä askelmia. Ehkä vanhemmat eivät osaa itse ottaa omaa



tilaansa tasavertaisina kumppaneina lapsen kasvatuksesta keskusteltaessa. Kasvatuskumppanuus on vastavuoroista ja jos se ei toimi on vuorovaikutuksen osa-alueella todennäköisesti pulmaa. Ongelmiin tulee puuttua ja osa-aluetta tulee myös kehittää toimivammaksi. Pulmaa voi myös aiheuttaa varhaiskasvattajien liiallinen asiantuntijuus ja sen roolin korostuminen. Varhaiskasvattajat kohtaavat päivän aikana monia eri vanhempia, joilla jokaisella on omat tarpeensa, ehkä jokaista kohtaamista ei aina jakseta hoitaa kokonaisvaltaisesti ja toista kuunnellen.

Vanhemman ja kasvattajan välinen vuorovaikutus sijoittuu laadunarviointimallissa välillisten tekijöiden alaisuuteen eli sen toimiessa laadukkaalla varhaiskasvatuksella on edellytyksiä toimia. Hujala ja Fonsèn (2009) toteavatkin, että jo vuonna 2009 Porvoon vahvuutena voitiin pitää juuri näitä edellä mainittuja välillisiä tekijöitä eli kaupungin varhaiskasvatus tarjoaa hyvät toimintaedellytykset. (Hujala & Fonsèn 2009, 5.) Vastausten perusteella Porvoon kaupungin varhaiskasvatuskentällä asiakasperheet kokevat tulewansa hyvin kuulluksi lastaan koskeissa asioissa, vaikka kehitettäviä kohteita löytyikin. Tällöin myös laadukkaalla varhaiskasvatuksella on edellytyksiä toimia, kunhan vain muistetaan kehittää ja viedä kyseistä osa-alueen eteenpäin.

Vastanneista suurin osa, 79 prosenttia, koki kasvatuskeskustelut hyväksi tavaksi ja heille niillä myös oli merkitystä. Heidän mielestä kasvatuskeskustelut myös toteutuivat hyvin yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Tästä osiosta ei noussut kehitettäviä kohteita eli kasvatuskeskustelut ovat juurruttaneet paikkansa yhteistyömuotona.

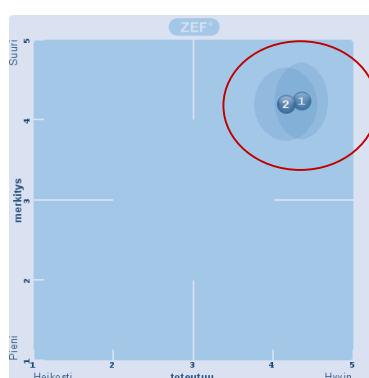
Huomio kohdistuukin konkreettisesti kasvatuskeskustelun toteuttamiseen ja sen kautta saavutettuun vastavuoroiseen vuorovaikutukseen. Kaskela ja Kekkonen (2006) mainitsevat, että vanhemmat ja kasvattajat keskustelevat ja rakentavat yhteistä ymmärrystä kasvatuspäämäärien, kasvatusarvojen, kasvatusmenetelmien, kasvatuksellisen toiminnan ja lapsi- ja ihmiskäsityksen pohjalta. Kasvatuksen eri tasot ja ulottuvuudet muodostavat sen kasvatustietoisuuden, joka varhaiskasvattajalla ja vanhemmalla tietyllä hetkellä on. (Kaskela & Kekkonen, 2006, 28.) Kasvatuskeskusteluissa pyritään yhdessä vanhempien kanssa keskustellen saamaan aikaan yhteisymmärrys lapsen tarpeista ja esiinnousseista toiveista lapsen varhaiskasvatusta koskien.

Asiakaskyselyn mukaan 77 prosenttia asiakasperheistä oli tyytyväisiä kasvatuskeskusteluissa esiinnousseiden tarpeiden ja toiveiden huomioimiseen lapsen arjessa. Heidän mielestään sen pitää näkyä toiminnassa, mutta onko näin. Vastaajista kymmenen prosentin mukaan ”esiinnousseiden tarpeiden ja toiveiden toteutuminen lapsen arjessa” ei onnistu täysin, vaikka sillä olisikin heille suurta merkitystä. Tämä on sillä rajalla, että olisiko syytä lähteä kehittämään asioiden konkretisointia ja tuoda keskustelut lähemmäs arkea. Ainakin varhaiskasvatuksen on syytä tiedostaa kyseinen kokemus ja panostaa asiaan enemmän. Keskusteluista on saattanut

tulla jo osa tavallista arkea ja ne saatetaan hoitaa vähän hutiloiden tai kaiken muun pakollisen toiminnan sivussa.

### 7.5.3 Lasten ja kasvattajien välinen vuorovaikutus

Seuraavana teemana asiakaskyselyssä oli lasten ja kasvattajien välinen vuorovaikutus. Neli-kenttäkysymysten kautta selvitettiin vastaajien kokemuksia lastensa varhaiskasvatusilmapiiristä. Molemmista nelikenttäkysymyksistä saadut vastaukset sijoittuivat nelikentän oikeaan yläneljännekseen (kuvio 9), josta voidaan päätellä, että kyseiset osa-alueet koetaan tärkeinä ja hyvin toimivina.



Kuvio 9: Kolmannen osion vastausten jakautuminen nelikenttäpohjalle

Hujalan ja Fonsènin (2009) kehittämän laadunarviointimallin mukaan aikuisen ja lapsen välinen vuorovaikutus kuuluu prosessitekijöiden piiriin. Juuri nämä prosessitekijät takaavat viime kädessä laadukkaan varhaiskasvatuksen toteutumisen. (Hujala & Fonsèn 2009, 2) Tätä teoriaa vasten voi ylpeydellä tarkastella Porvoon asiakaskyselyn tuloksia (taulukko 5).

			kehitettävä alue, jos % >10	
	toteutuu hyvin, merkitys suuri	toteutuu hyvin, merkitys pieni	toteutuu huo- nosti, merkitys suuri	toteutuu huo- nosti, merkitys pieni
Turvalliset ai- kuissuhteet	88 %	7 %	4 %	1 %
Ilmapiiri on kun- nioittava,...	84 %	7 %	8 %	1 %

Taulukko 5: Vastausten prosentuaalinen jakautuminen kolmannessa osiossa

Vastaajista 88 prosenttia koki lapsensa aikuissuhteet varhaiskasvatuksen kentällä turvallisina ja toimivina ja he kokivat asian tärkeäksi. Vastaajista seitsemän prosenttia koki turvallisuuden ja toimivan ilmapiirin toteutuvan hyvin varhaiskasvatuksessa, mutta sillä ei ollut heille suurta merkitystä. Laskettaessa yhteen nämä kaksi prosenttilukua, (88 % ja 7 %), niin saadaan summaksi 95 prosenttia. Vain noin viiden prosentin mielestä turvallisuus ja toimivat aikuissuhteet eivät toteudu hyvin varhaiskasvatuksessa. Tästä vähän vajaasta viidestä prosentista neljä prosenttia on sitä mieltä, että heille merkityksellinen asia toteutuu huonosti. Vain yksi prosentti vastaajista kokee huonosti toteutuvan asian myös merkityksettömäksi. Porvoon kaupungin varhaiskasvatuksessa tuvalliset, merkitykselliset ja lapsen huomioivat aikuissuhteet toteutuvat hyvin.

Varhaiskasvatuksen ilmapiiriä tarkasteltaessa kiinnitettiin asiakkaiden huomio lasta kunnioittavan, kuulevan ja kannustavan ilmapiirin toteutumiseen. Tämä on tärkeää, koska lapsi kehittyy ja kasvaa tunnesuhteiden varassa. Elettyjen ja koettujen ajatusten, kokemusten, tunteiden ja tarinoiden välittämiseksi lapsi tarvitsee aikuisten vuoropuhelua. Lapsi tarvitsee päivittäin kokemustensa ja tarinoidensa jakamista. Pienen lapsen omaelämäkerralliselle muistille luovat pohjaa lapsen ja kasvattajan suhteessa toistuvat tapahtumat, tilanteet ja tunnekokemukset. Pieni lapsi ei vielä pysty ilmaisemaan itseään kielellisesti, joten kohtaaminen on ensiarvoisen tärkeää, koska hän tallentaa tapahtumia ja asioita itseensä muun muassa tunteuksina ja aistimuksina. (Kaskela & Kekkonen 2006, 24.)

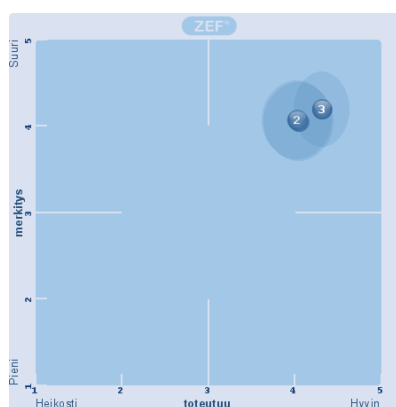
Asiakaskyselyn mukaa Porvoon varhaiskasvatuskentällä lapset kohdataan aidosti kasvatustilanteissa. Vastaajista 84 prosenttia ilmaisi lasta kunnioittavan, kuulevan ja kannustavan ilmapiirin toteutumisen toteutuvan hyvin ja sen olevan merkityksellistä. Vastaajien joukosta seitsemän prosenttia ilmaisi ilmapiirin toteutuvan mallikelpoisesti, vaikka sillä ei heille ollutkaan hirveästi merkitystä. Ilmapiirin luomisessa on onnistuttu Porvoon kaupungin varhaiskasvatuksen kentällä, koska hyvin toteutuvan ilmapiirin prosenttilukujen summa nousee yli 90 prosenttiin (=84 % + 7 %), mikä on todella hyvä tulos.

Vastaajien joukosta kahdeksan prosentin kokemukset ilmapiirin toteutumisesta olivat heikkoja. Tämä jää kuitenkin alle kymmenen prosentin, mikä oli sovittu kehitettävän osa-alueen alarajaksi. Vaikka osa-alue ei ylittänytkeään kehitettävän yksikön rajaa, niin vanhempien keskuudesta kehitysideoita nousi. Kehittämisehdotuksia avoimeen vastauskohtaan tuli 241 kappaletta. Vain todella pieni joukko vastaajista, alle yksi prosenttia, ilmaisi, että kysytty asia ei toteudu varhaiskasvatuksen kentällä, mutta ei sillä ole heille merkitystään.

#### 7.5.4 Toiminta päivähoidossa/esiopetuksessa

Varhaiskasvatuksen kentällä toteutetulla toiminnalla on merkitystä asiakasperheille ja vastaajat ovat tyytyväisiä toiminnan monipuolisuuteen (kuvio 10 pallukat 1 ja 2 päälläkin). Leikin

merkitys osana lapsiryhmän toimintaa korostui hieman enemmän vastaajien vastauksista (kuvio 10 pallukka 3).



Kuvio 10: Vastausten sijoittuminen nelikenttään osiossa toiminta varhaiskasvatuksessa

Varhaiskasvatuksessa toteutettu toiminta on osa laadukkaan varhaiskasvatuksen prosessiteki-  
jöiden kenttää, kun tarkastellaan asiakaskyselyn tuloksia (taulukko 6) laatumittariston kautta. Vastaajista 82 prosentin mielestä varhaiskasvatuspalveluiden piirissä toteutetun toiminnan olevan monipuolista. Se takaa Hujalan ja Fonsènin (2009) peräänkuuluttaman laadukkaan varhaiskasvatuksen toteutumisen. He myös toteavat laadukkaan kasvatusprosessin olevan keskeisellä sijalla, jos laadukasta varhaiskasvatusta halutaan määritellä jonkin kautta. (Hujala & Fonsèn 2009, 2.) Toiminnan monipuolisuus koetaan merkitykselliseksi myös vanhempien keskuudessa. Vastaajien keskuudessa vähän yli kymmenen prosenttia (9 % +3 %) koki, että varhaiskasvatuspalveluiden piirissä toteutetun toiminnan olevan heikkoa. Heistä yhdeksän prosenttia koki monipuolisen toiminnan merkitykselliseksi ja toivoisi sen kehittyvän. Se ei kuitenkaan ylitä määriteltyä kymmenen prosentin raja-arvoa. Asia on tiedostettava ja toimintaan on panostettava monipuolisesti. Kokonaisuutena voidaan sanoa, että toiminta lapsiryhmissä oli vastaajien mielestä monipuolista ja sen monipuolinen toteuttaminen koettiin merkitykselliseksi asiaksi varhaiskasvatuspalveluissa.

			kehitettävä alue, jos % >10	
	toteutuu hyvin, merkitys suuri	toteutuu hyvin, merkitys pieni	toteutuu hu- nosti, merkitys suuri	toteutuu hu- nosti, merkitys pieni
Toiminta on mo- nipuolista	82 %	7 %	10 %	1 %
Lapsen tarpeet huomioidaan	80 %	8 %	11 %	1 %
Leikki on tärkeä osa toimintaa	88 %	6 %	5 %	1 %

Taulukko 6: Vastausten prosentuaalinen jakautuminen neljännessä osiossa

Vastaajista 80 prosenttia koki, että heidän lapsensa tarpeet otetaan huomioon varhaiskasvatuksen toiminnassa. Tämä asia koettiin myös merkitykselliseksi. Tämä lapsen tarpeiden huomioiminen toiminnan suunnittelussa sisältyy kasvatustietoisuuden käsitteeseen, josta Kaskela ja Kekkonen (2006) puhuvat. Kasvatuksen eri tasot ja ulottuvuudet muodostavat kasvatustietoisuuden. Sen kautta kasvattajan on mahdollista syventää ja vahventaa omaa ammatillista identiteettiään ja muodostaa kokonaiskuva lapsiryhmän tarpeista, joiden pohjalle suunniteltu toiminta rakennetaan. Tällöin kasvattaja on myös tietoinen omasta itsestään nousevista tunteista hoidettavia lapsia ja heidän vanhempiaan kohtaan. Hänen on siedettävä ja tiedostettava pintaan nousevat tunteensa menettämättä yhteyttä lapseen, ryhmään saati vanhempiin. (Kaskela & Kekkonen 2009, 28-29.)

Laadukkaamman varhaiskasvatuksen takia tulevaisuudessa on kiinnitettävä huomiota tarpeisiin vastaamiseen. Vastaajien joukosta 11 prosenttia koki myös lapsen tarpeiden huomioimisen toiminnassa merkitykselliseksi, mutta heidän mielestään tämä toteutui heikonlaisesti. Asian tiedostaminen ja suunnitelmallisuus varmasti auttaa varhaiskasvatuksen henkilökuntaa vastaamaan tuohon haasteeseen. Kyseinen osa-alue sijoittuu Hujalan ja Fonsénin (2009, 1) laatumittariston keskiöön, jonka kautta viime kädessä laadukasta varhaiskasvatusta rakennetaan. Lapsiryhmän haasteisiin vastaaminen ei ole helppoa, koska tarpeita on paljon ja erilaisia ja ne muuttavat muotoaan.

Vastanneista 88 prosenttia ilmoitti leikin toteutumisen osana lapsiryhmän toimintaa olevan heille merkityksellistä ja toteutuvan hyvin tällä hetkellä. Leikkiä ja sen tärkeyttä ei voi pienten lasten varhaiskasvatuksen keskuudessa koskaan korostaa liikaa, sillä lapsi oppii asioita leikin kautta. Leikkiminen tukee myös lapsien yhteisöllisyyttä ja se on luonnollinen osa lapsuutta. Marjanen, Ahonen ja Majoinen (2013) muistuttavat, että kun aikuinen ei ole ohjaa-

massa ryhmiin niin lapset hakeutuvat omatoimisesti leikkimään tai pelaamaan pienissä porukoissa. Tällöin lapset voivat testata omia kykyjään vertaisryhmässä. Lapset tarvitsevat mahdollisuuden leikkiin ja leikin tuottamaan iloon. Leikin vaikutus lapseen on valtava. Onkin paradoksaalista, että lapsi voi paeta todellisuutta, kun hän leikkii, vaikka hän samalla pääsee käsiksi todellisuuteen syvällisemmin. (Marjanen, Ahonen & Majoinen 2013, 60- 62.) On positiivista huomata, että vanhempien keskuudessa on tiedostettu leikin voima. Voi myös todeta varhaiskasvatuksen kentän Porvoossa onnistuvan kyseisellä osa-alueella heidän mielestään erityisen hyvin.

Leikin hyvän toteutumisen puolesta oli kuusi prosenttia vastaajista, vaikka sillä ei heille ollutkaan suurta merkitystä. Lähes 95 prosentin mielestä leikki tärkeänä osana ryhmän toimintaa toteutui mainiosti ja oli tärkeää. Vain vähän yli viiden prosentin mielestä tämä asia toteutui heikosti. Tässä oli myös merkittävää se, että vain puolella prosentilla vastaajista kyseisen asian toteutumisella tai merkityksellä ei ollut mitään väliä. Leikkiä pidetäänkin arvossa.

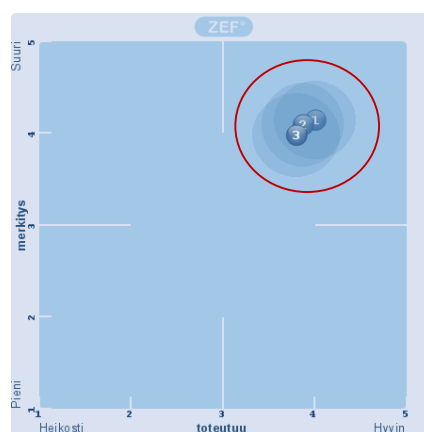
#### 7.5.5 Varhaiskasvatusympäristö

Asiakaskyselyssä varhaiskasvatusympäristöä tarkasteltiin sisätilojen ja ulkotilojen turvallisuuden, ja eri-ikäisten lasten tarpeiden huomioimisen kautta. Erityisesti kiinnitettiin tarkkaavaisuutta sisätilojen monipuoliseen käyttöön. Asiakkaat olivat suhteellisen tyytyväisiä varhaiskasvatusympäristöön, jossa heidän lapsensa viettävät suurimman osan arjestaan (taulukko 7). Kehitettävissä osa-alueita löytyi enemmän kuin aikaisemmista osioista ja valitettavasti juuri tästä osa-alueesta oli jätetty avoinkysymys pois. Vastaajilla ei ollut mahdollisuutta tarkentaa mieltäpiteitään saati antaa omia kehitys- tai parantamishdotuksiaan turvallisuuden osalta.

			kehitettävä alue, jos % >10	
	toteutuu hyvin, merkitys suuri	toteutuu hyvin, merkitys pieni	toteutuu huonosti, merkitys suuri	toteutuu huonosti, merkitys pieni
Sisätilat ovat turvalliset	79 %	6 %	13 %	2 %
Ulkotilat ovat turvalliset	73 %	8 %	16 %	3 %
Lasten tarpeet huomioidaan tiloissa	70 %	9 %	18 %	3 %

Taulukko 7: Vastausten prosentuaalinen jakautuminen viidennessä osiossa

Huomioitavaa on, että vastausjakaumat olivat sijoittuneet nelikentän oikeaan yläneljännekseen (kuvio 11). Asiakkaat pitivät kysyttyä osa- aluetta pääosin tärkeänä ja hyvin toimivana, vaikka kehityskohteita löytyi.



Kuvio 11: Neljän osion vastausten sijoittuminen nelikentälle

Varhaiskasvatuksen fyysinen ympäristö sijoittuu Hujalan ja Fonsènin (2009) laatumittaristossa puitetekijöiden piiriin eli se on luomassa niitä raameja, joissa varsinaista työtä tehdään. Se on reunaehto laadukkaana varhaiskasvatuksen toteutumiselle. (Hujala & Fonsèn 2009, 2-3.) Fyysinen ympäristö on hyvin näkyvä ja konkreettinen osa varhaiskasvatusta. Sen kautta vanhemmat saavat fyysisen tarttumapinnan varhaiskasvatukseen ja se luo mielikuvia toteutetusta toiminnasta. Fyysisen ympäristön puutteellisuudesta voi seurata fyysisiä seuraamuksia esimerkiksi sisätilaongelmat johtuvat sairastumiset.

Porvoon varhaiskasvatuksen kentän sisätilojen turvallisuudella oli merkitystä 92 prosentille vastaajista (79 % +13 %) ja heistä 79 prosenttia koki heille merkityksellisen asian toteutuvan hyvin varhaiskasvatusympäristössä. Kuitenkin 13 prosentin mielestä sisätilat, joissa heidän lapsen toimivat jokaisena arkipäivänä, vaarallisiksi tai puutteellisiksi. Tässä kysymysoiossa ei ollut mukana avoimia kysymyksiä, joten on vaikea sanoa kokivatko vastaajat sisätilat fyysisesti turvattomiksi vai kohdistuuko turvallisuus aspekti juuri sisäilmaongelmiin eri yksiköissä. Saatu 13 prosentin tulos kuitenkin viittaa siihen, että kehitettävää juuri turvallisuuden osa-alueilla löytyy. Osansa varmaan turvallisuuspuoleen antavat suuret lapsiryhmät, joita on tilojen riittämättömyyden takia jouduttu tekemään. Laajennetut ryhmät ovat haasteellisia niin työntekijöille, lapsille kuin heidän vanhemmilleenkin.

Turvallisuus sisätiloissa toteutui hyvin 85 prosentin (79 % + 6 %) mielestä, vaikka kuudelle prosentille sillä ei ollut suurtakaan merkitystä. Vain vähän alle kaksi prosenttia vastaajista koki sisätilojen turvallisuuden toteutuvan huonosti, mutta sillä ei myöskään ollut heille merkitystä.

Varhaiskasvatusympäristö koettiin sisätilojen osalta turvalliseksi, vaikka kehitettävää löytyi ja turvallisessa ympäristössä toimimista pidettiin merkityksellisenä asiana.

Varhaiskasvatusympäristöön kuuluvat sekä sisätilat että ulkotilat. Vastanneiden keskuudesta yli 80 prosenttia koki ulkotilat turvalliseksi. ja merkityksellistä tämä asia oli 73 prosentille. Lähes 16 prosentin mielestä ulkotilojen turvallisuudessa oli puutteita ja asiaan puuttuminen koettiin tärkeäksi. Turvallisuusnäkökohtien heikko toteutuminen oli merkityksentöntä vastausjoukosta noin kolmelle prosentille.

Turvallisuusnäkökulma toteutui suhteellisen hyvin ulkotiloissa, mutta on hyvä huomioida että lähes yhden viidesosan (16 % +3 %) mielestä ulkotilojen turvallisuudessa oli puutteita. Ulkotilat ja sinne sijoitetut lelut ovat säälle alttiina ja kovan kulutuksen alaisena. Lisäksi ne ovat hinnaltaan suhteellisen kalliita, joten niiden uusiminen vuosittain ei ole mahdollista. Monissa yksioissa niiden valvonta turvallisuuden osalta ei myöskään kuulu varhaiskasvatuksen kentälle vaan niistä vastaa tilapalveluiden alaisuudessa toimiva henkilökunta.

Asia, johon juuri varhaiskasvatuksen henkilökunnalla on mahdollisuus vaikuttaa, on eri-ikäisten lasten tarpeiden huomioiminen toiminnassa. Tämä olikin osion kolmantena nelikenttäkysymyksenä ja se toteutui lähes 80 prosentin (70 % + 9 %) mielestä hyvin. Kuitenkin lähes 20 prosenttia eli yksi viidesosa vastaajista koki, että tiloissa ei tarpeeksi huomioida eri-ikäisten lasten tarpeita. Kysymys eri-ikäisten lasten tarpeiden huomioonottamisesta tilojen suunnittelussa oli merkityksellistä 90 prosentille vastaajista.

Tilojen käytössä eri-ikäisten lasten huomioiminen koettiin tärkeäksi ja tällä hetkellä se toteutuukin suhteellisen hyvin. On selvittävää, mistä yhden viidesosan tyytymättömyys johtuu ja voiko sille suhteellisen helposti tehdä jotain. Tämä eri-ikäisten tarpeiden huomioiminen tilojen käytössä tarkoittaa mielestäni vain perusteellisempaa suunnittelua ja ryhmän tarpeiden selvittämistä. Ei voida lähteä toimimaan samalta pohjalta kuin edellisenä syksynä. On huomioitava niin lapsiryhmässä, henkilökunnassa kuin fyysisessä ympäristössä tapahtuneet muutokset ja niiden myötä esiin nousseet päivitettyt tarpeet. Heikka, Hujala, Turja ja Fonsèn (2011) huomauttavat, että mikäli kaikkea vanhaa toimintaa edelleen ylläpidetään ja sen päälle vain lisätään uutta opittua, on uhkana henkilöstön ylikuormittuminen ja väsyminen. Ryhmän suunnitelman laadintaa on vaikeuttanut lasten yksilöllisten tavoitteiden ja eri perheiden toiveiden sovittaminen yhteen, niin että sitä voidaan toteuttaa samanaikaisesti toiminnan ja toimintapuitteiden sisällä. Tämä käy haasteellisemmaksi mitä heterogeenisempi ja suurempi lapsiryhmä on kyseessä. He myös jatkavat, että juuri pienryhmätoiminta antaa realistisen ja toimivan perustan lasten havainnointiin ja arviointiin. (Heikka, Hujala, Turja & Fonsèn 2011, 54-55.)

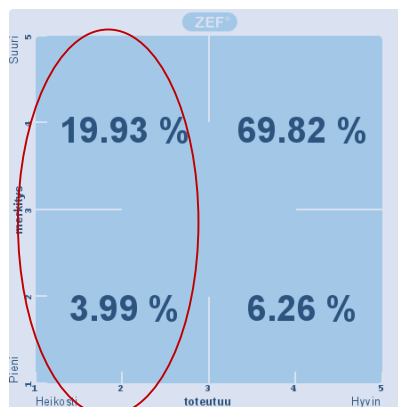




Lähes 80 prosentin (66 % + 14 %) mielestä heidän aloitteensa ja ideansa otettiin hyvin huomioon varhaiskasvatuksessa. Tästä joukosta asian koki merkitykselliseksi 66 prosenttia vastanneista. Vastanneiden keskuudessa lähes 20 prosenttia (= 16 % + 4 %) koki vastaavasti, että heidän aloitteensa ja ideansa tulevat heikosti huomioiduksi. Vanhempien aloitteiden ja ideoiden huomioonottaminen sijoittuu Hujalan ja Fonsènin (2009) laadunarviointimallissa välillisiin tekijöihin eli henkilökunnan ja vanhemman yhteistyön kenttään. Sen kautta luodaan raamit ja perustukset, joiden päälle yhteistä lapsen varhaiskasvatusta rakennetaan. (Hujala & Fonsèn 2009, 2- 5).

Vastaajista yksi neljäsosa eli 98 kappaletta eivät ole osanneet ilmaista mielipidettään, kun tiedusteltiin heidän käsitystään aloitteiden ja ideoiden huomioonottamisesta. Tämä oli koko lomakkeen ainoa kohta, jossa yli 20 vastaajaa oli jättänyt vastaamatta kysyttyyn kysymykseen. Onko vastanneilla mahdollisesti sellainen käsitys, että heillä ei edes olisi mahdollisuutta vaikuttaa omilla ideoillaan varhaiskasvatuksen arkeen vai eikö kysymystä ole ymmärretty kunnolla. Omien aloitteiden ja ideoiden näkyminen lapsen arjessa varhaiskasvatuksen kentällä toteutuu yleisesti tarkastellen suhteellisen hyvin. Vastanneista lähes 20 prosentin mielestä kyseinen osa-alue vaatii kuitenkin kehittämistä. Kaskela ja Kekkonen (2006) mainitsevat, että vanhempien toimintaan osallistumista vahvistaa, kun vanhempien omaehtoinen ja oma- aloitteinen tekeminen, puhuminen ja jakaminen saavat tilaa. Tällöin vanhemmat voivat olla vaikuttamassa päätöksiin siitä, miten lapsen varhaiskasvatusta toteutetaan tai mitkä voivat olla lapsen erityisen tuen sisällöt ja muodot. Vanhempien osallisuudesta nousee tärkeäksi kokemuksellinen puoli, vanhemman tunne siitä, että myös hän kuuluu varhaiskasvatusyhteisöön, jonka jäsen hänen lapsensa on. (Kaskela & Kekkonen 2006, 26- 27.)

Lapsen asioista tiedottamista pidettiin tärkeänä ja erityisen merkityksellisenä noin 90 prosentin (70 % + 20 % %) mielestä. Toisaalta 25 prosentin mukaan varhaiskasvatuksen kentällä tämä osa-alue ei täysin toteudu (kuvio 13). Se on melkein yksi neljäsosa vastanneiden lukumäärästä eli kehitettävää löytyy. Laadunarviointimallissa ollaan vaikuttavuustekijöiden piirissä, joissa merkitseväksi piirteeksi nousee vanhempien kokemuksellisuus. Kokemuksellisuuden kautta on mahdollista ilmentää osa-alueen vaikuttavuutta varhaiskasvatuksen laatuun. (Hujala & Fonsèn 2009, 2-5.) Asia koettiin todella tärkeäksi ja toimivalla tiedonkululla ja informaatiolla luodaan avointa toimintailmapiiriä kodin ja varhaiskasvatuksen välille.



Kuvio13: Kehitettävän osa-alueen ilmaiseminen nelikentän avulla

Avoimen kysymyksen kautta, johon vastauksia tuli yli 400 kappaletta, välittyi tieto siitä, että kehitettävää oli juuri päivittäisissä kohtaamisissa vanhemman ja henkilökunnan välillä. Tieto lapsen päivästä ja yleisistä tapahtumista ei kulje kotiin asti. Erityisesti äärivuoroja tekevät lapset ja heidän vanhempansa kokivat jäävänsä päivittäisten kohtaamisten osalta paitsioon. Kuulumiset ja päivän erityiset tapahtumat kuitataan puolihuolimattomasti. Kaskela ja Kekkonen (2006) muistuttavat, että vanhemmille on ensiarvoisen tärkeää jakaa ajatuksia heidän lapsestaan. Yhteinen vuoropuhelu vanhemman, kasvattajan ja lapsen välillä tulisi tapahtua päivittäin. Tähän puheeseen ja jakamisen tilanteeseen olisi ensiarvoisen tärkeää ottaa lapsi mukaan ja kuulla lapsen kertomuksia päivästä, ajatuksista ja tunteista. Kasvatuskumppanuus ja vuoropuhelu vanhempien ja kasvattajien välillä rakentuu prosessina koko päivähoiton ajan. Kasvattajan esimerkki keskustelun avaajana ja eteenpäin viejänä on merkittävässä osassa. Tämän roolin rakentumisessa auttaa myönteinen ja avoin suhtautuminen perhettä kohtaan. Päivittäisten keskustelujen kautta avataan tilaa puhua niin tavanomaisista asioista kuin pulmallisistakin tilanteista. (Kaskela & Kekkonen 2006, 44- 45.)

## 7.6 Johtopäätökset

Tarkoituksena oli luoda väline, jota varhaiskasvatus pystyisi jatkossa käyttämään asiakaspalautteen keräämiseen. Yhtenäisen asiakaskyselyn avulla oli mahdollista kerätä vertailukelpoista tietoa kentältä. Se vaikutti asiakasperheiden vaikuttamismahdollisuuksien kehittymiseen ja osallisuuden tason tasa-arvoistumiseen. Porvoon varhaiskasvatuksen asiakasperheiden osallistumisen mahdollisuudet toiminnan kehittämiseen ja omien kokemustensa ilmaisemiseen eivät olleet olleet tasa-arvoisia. Palautejärjestelmä oli ollut yksikkökohtainen ja palautteen kerääminen ei ollut säännöllistä. Kerättyä asiakaspalautetta ei dokumentoitu virallisesti vaan kerätyt palautteet olivat jääneet yksiköiden omaan käyttöön.

Kyselylomakkeen kehittäminen oli suhteellisen aikaa ja voimavaroja vievä prosessi, johon vaikuttivat monet eri muuttujat. Aikataulullisesti aikaa tuntui ensin riittävän hyvin, mutta

kuitenkin lomakkeen konkreettinen muokkaustyö ja versioiden työstäminen vei yllättävän paljon aikaa. Tästä aikataulun kiristymisestä johtuen lomakkeen testaus jäi vähäiselle pohjalle. Testausryhmän aktiivisuustasoa laski mahdollisesti myös ajankohta, jolloin kyseinen testilomake lähetettiin. Testaus ajoittui juuri joulun alle, koska asiakaspalautekyselyn linkki avautui kaupungin Internet-sivustolla tammikuun puolella välissä.

Kysely suoritettiin kaikille vastaajille avoimen linkin kautta, joka oli sijoitettu Porvoon kaupungin päivähoiton Internet-sivuston alaisuuteen. Internet-sivustolla julkaistiin asiaa koskeva mediatiedote heti uuden vuoden jälkeen. Kyselyn vastausprosentti jäi suhteellisen alhaiseksi, kun verrataan varhaiskasvatuksen piiriin kuuluvien asiakasperheiden määrää saatuihin vastausmääriin. Lisäksi avoimen linkin kautta suoritetun kyselyn vastaajan henkilöllisyydestä ei voi olla täysin varma eli vastaajien keskuudessa saattaa olla myös henkilöitä, jotka eivät kuulu varhaiskasvatuksen asiakasperheisiin. Tulevaisuudessa toteutettavat kyselyt tehdään luultavammin asiakkaiden sähköpostiosoitteiden kautta. Tällä kertaa ollut mahdollista, koska ei ollut olemassa mitään yhtenäistä sähköpostilistaa, jonka kautta kysely olisi voitu osoittaa suoraan asiakasperheiden vanhemmille. Tämä suora sähköpostikysely parantaisi suoritettua kyselyn luotettavuutta tulevaisuudessa ja mahdollistaisi tarkan vastausprosentin laskemisen. Muistutuksen lähettäminen käynnissä olevasta asiakaskyselystä vielä vastaamattomille henkilöille olisi helpompaa ja vastausajan pidentäminen mahdollista. Sähköpostikyselynä suoritettua kyselyä suunniteltaessa on muistettava ottaa vastaajien eettiset näkökohdat huomioon. On muun muassa pohdittava, miten taataan vastaajille anonymiteetti ja tunnistamattomuus.

Itse kyselyn runkoon on syytä kiinnittää tulevaisuudessa suoritettavissa kyselyissä huomiota. Omasta mielestäni laadullisten kysymysten avulla saadaan syvempää tietoa tutkittavista asioista, mutta niiden analysointi vie aikaa. On tarkoin harkittava, mihin monivalintakysymysten osioihin on syytä lisätä informatiivisempaa tietoa antavia laadullisia kysymyksiä. Nyt suoritettussa kyselyssä olisi kaivattu laadullista kysymystä juuri turvallisuus ja varhaiskasvatusympäristö osa-alueen kohdalle. Olisi hyvä pohtia, että onko jokaista osa- aluetta tarpeen kartoittaa nelikenttävastauksen kautta. Vastaajien keskuudesta saatiin suulista palautetta, että juuri nämä osiot oli koettu vaikeaselkoisina. Voidaan olettaa, että osalta vastaajista vastaaminen on jäänyt kesken tämän takia.

Kyselyn avulla oli tarkoitus kartoittaa vanhempien kokemuksia Porvoon kaupungin varhaiskasvatuksessa tehtävästä työstä ja antaa mahdollisuus vaikuttamiseen. Asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä, vaikka kehitettävää löytyi. Kyselyyn sijoitettujen avointen kysymysten myötä asiakkaille annettiin mahdollisuus ilmaista omat kehitysideansa toimivammasta varhaiskasvatuksesta. Kyselyn avulla pyrittiin hakemaan myös linjoja ja suuntaa, johon varhaiskasvatusta tu-

lisi kehittää. Vanhemmat olivat valmiita osallistumaan ja kehittämään lapsiensa varhaiskasvatuksen kenttää tulevaisuutta varten. Avoimiin kysymyksiin tuli kaiken kaikkiaan 1600 vastausta, joista noin yksi kolmasosa oli kehitysehdotuksia tai toivomuksia.

Vastanneiden mielestä varhaiskasvatuksen kentällä tehdään laadukasta työtä. Pääpaino kyselyssä oli määrällisellä puolella ja nelikenttäravinnissa. Jokaisella osa-alueella onnistuttiin ja saatu palaute oli positiivista. Kaikista saaduista vastuksista yli 50 prosenttia oli sijoitettu nelikentän oikeaa yläneljännekseen, mikä tarkoitti sitä, että vastaajat kokivat pääosin varhaiskasvatuksen tuottaman palvelun tärkeänä ja hyvin toimivana.

#### 7.6.1 Toimivat asiat

Asiakaskyselyssä toimivina asioina voidaan pitää niitä kysymyksiä, joissa yli 80 prosentin mielestä kyseinen asia oli heille merkityksellinen ja toteutuu hyvin. Tällöin kysymys sai nelikentän oikeaan yläneljännekseen vastausprosenttikseen lukeman, joka on suurempi kuin 80 (taulukko 9). Tällaisia asioita oli neljä kappaletta. Vanhemmista 88 prosenttia oli sitä mieltä, että heidän lapsillaan olivat turvalliset ja toimivat aikuissuhteet ja että leikki on tärkeä osa lapsiryhmän toimintaa. Varhaiskasvatuksen ilmapiiri on lasta kunnioittava, kuuleva ja kannustava 84 prosentin mielestä ja lapsiryhmän toimintaa pidettiin monipuolisena 82 prosentin mukaan.

	Toimiva asia, jos % > 80
Turvalliset ja toimivat aikuissuhteet.	88 %
Ilmapiiri varhaiskasvatuksessa on lasta kunnioittava, kuuleva ja kannustava.	84 %
Toiminta on monipuolista.	82 %
Leikki on tärkeä osa toimintaa	88 %

Taulukko 9: Toimivat asiat varhaiskasvatuksessa

Porvoon varhaiskasvatuksen piirissä toimivina pidetyt asiat sijoittuvat laadunarviointimallissa prosessitekijöiden piiriin. Kasvatusprosessia pidetään olennaisena osana prosessitekijöitä, joka takaa viime kädessä laadukkaan varhaiskasvatuksen toteutumisen. (Hujala & Fonsén 2009, 1-2). Vanhemmat olivat tyytyväisiä varhaiskasvatuksen piirissä toteutettuun lapsen fyysisestä hyvinvoinnista huolehtimiseen, aikuisen ja lapsen väliseen vuorovaikutukseen inklusiiviseen ja lapsilähtöiseen toimintaan. Vain toiminnan suunnittelussa ja lastentarpeiden huomiomisessa oli prosessitekijöiden osa-alueella kehitettävää. Asiakasperheet olivat varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja kokevat tehdyn työn merkitykselliseksi osaksi lapsensa arkea.

Kasvatuskeskustelut koetaan toimivaksi ja hyväksi tavaksi keskustella lasta koskettavista asioista yhdessä henkilökunnan kanssa. Ne ovat osa kasvatuskumppanuutta, jota rakennetaan kodin ja varhaiskasvatuksen välille. Kasvatuskeskustelut voidaan nähdä vuorovaikutussuhteena näiden kahden osapuolen välillä. Tällöin sen todetaan edellyttävän vastavuoroista, sitoutuvaa ja jatkuvaa vuorovaikutusta vanhempien ja henkilöstön välillä. Kuuluksitulemisen kokemus ja molemminpuolinen kunnioitus nähdään edellytyksenä jaetun ymmärryksen saavuttamiseksi. (Karila 2006, 91-94.)

Kasvatuskeskustelut toteutuvat tällä hetkellä hyvin Porvoon varhaiskasvatuksen kentällä, sillä lähes 90 prosenttia huoltajista oli sitä mieltä. Vastaajista 11 prosenttia kuitenkin piti kyseistä yhteistyön muotoa merkityksettömänä eli toimivuuden 80 prosentin raja-arvosta jäätiin vain prosentin päähän, jolloin kyseinen asia olisi tulkittu toimivien piiriin. Perheen kuulemista ja kasvatuskeskusteluita voidaan pitää toimivana ja tärkeänä osana varhaiskasvatuksen kenttää, mutta siihen pitää muistaa panostaa täydellä teholla. On muistettava kuunnella ja keskustella vanhemman kanssa ja jalkauttaa jo yhdessä sovittuja asioita lapsen jokapäiväiseen arkeen. Varhaiskasvatuksen henkilöstö yhdessä vanhempien kanssa on kannattelemassa ja ohjaamassa lapsen arjen askeleita. He toimivat tässä työssä kumppaneina vastuuta jakaen ja kantaen.

#### 7.6.2 Kehitettävät kohteet

Asiakaskyselyssä kehitettäviksi kohteiksi määriteltiin ne asiat, jotka saivat nelikentän vasemman yläneljännekseen prosenttiluvuksi enemmän kuin kymmenen. Tällöin kysytyllä asialla oli vastaajille merkitystä, mutta he kokivat asian toteutuvan varhaiskasvatuksen kentällä huonosti. Huoltajien vastausten joukosta nousi kahdeksan kohdetta, jotka ylittivät tämän kymmenen prosentin marginaalin ja kaipaavat jatkossa kehittämistä ja puuttumista asiaan (taulukko 10). Huoltajien kuuleminen ja heidän ideoidensa huomioiminen lapsen varhaiskasvatusta suunniteltaessa ja toteutettaessa nousi turvallisuusnäkökulman kanssa selkeimmin esille. Huoltajien kuuleminen, ideoiden ja tarpeiden huomioiminen lapsen varhaiskasvatuksen arjessa nousi selkeäksi kehityskohteeksi. Vanhemmat kokevat, että he eivät saa riittävästi tietoa lapsen arjesta eli informaatio ei kulje heille asti. Nämä kaikki kahdeksan kehitettävää osa-aluetta käsittelevät kyseisiä asioita jollakin tasolla.

	kehitettävä alue, jos % >10
Tulen kuulluksi lastani koskevista asioista.	13 %
Kasvatuskeskusteluissa esiin nousseet tarpeet ja toiveet huomioidaan arjessa.	10 %
Lapsen tarpeet otetaan huomioon toiminnassa.	11 %
Aloitteeni ja ideani otetaan huomioon.	16 %
Saan riittävästi tietoa lapseni asioista.	20 %
Sisätilat ovat turvalliset.	13 %
Ulkotilat ovat turvalliset.	16 %
Tiloissa otetaan huomioon eri-ikäisten lasten tarpeet.	18 %

Taulukko 10: Kehitettävät asiat varhaiskasvatuksessa

Avointen kysymysten mukaan vanhemmat kehittäisivät varhaiskasvatuksen informointikanavia sähköisempään suuntaan eli he kaipaavat Internetin ja sähköpostin rantauttamista varhaiskasvatukseen. He eivät koe tällä hetkellä olevansa aktiivisesti osallisina varhaiskasvatuksen arkeen. Tätä tukee myös se, että kasvatuskeskusteluiden toimivuudesta huolimatta vanhemmat kokevat, että niissä esiin nousseet tarpeet eivät jalkaudu lasten arkeen päiväkodissa.

Shierin (2009) luoman mallin pohjalta on kiinnostavaa pohtia, millä tasolla Porvoon kaupungin varhaiskasvatuksessa ollaan kasvatuskumppanuus käsitteen suhteen. Vanhemman ja kasvattajan välinen vuorovaikutus ja sitä kautta välittyvä tieto lapsen arjesta osoittautui yhdeksi suurimmista kehitettävistä osa-alueista. Tämä liittyy konkreettisesti kasvatuskumppanuuden toteutumiseen varhaiskasvatuksen kentällä. Vastanneiden mielestä kehitettävää löytyy eli kasvatuskumppanuus ei vielä ole täysin rantautunut varhaiskasvatuksen työtavaksi Porvoossa.

On vielä tehtävä työtä kasvatustietoisuuden eteen ja ammatillisesti kannustettava ja rohkais-tava vanhempia kantamaan vastuunsa tasaveroisina kumppaneina. Olisi hienoa, jos tulevaisuudessa vanhempien osallisuudessa ylletäisiin Shierin luomassa asteikossa viidennelle tasolle (liite 1), jolloin kasvattajat jakaisivat voimavaroja yhdessä vanhempien kanssa lapsen vuoksi. Tällöin niin vastuunkantaminen ja päätösten tekeminen kasvatusvastuullisesti oli tasapuolista ja tasa-arvoista. Näin yhdessä ponnisteltaessa yhteisen päämäärän eteen myös kasvatuksen mukanaan tuoma taakka kevenisi, kun se jakautuisi useammille hartioille. Tällä hetkellä kasvatuskumppanuuden osa-alueella Porvoossa on Shierin luomalla asteikolla kohdassa saavutettu minimitaso. Voidaan sanoa vanhemmuuden ja kasvattajuuden ottaneen ensiaskeleita kumppanuuden ja osallisuuden kentällä.

Hujalan ja Fonsènin (2009) toteuttamassa laadunarvioinnissa Porvoon kaupungin varhaiskasvatuksen kehitettäviin osa- alueisiin kuului informaation kehittäminen kodin ja päiväkodin välillä sekä lapsen yksilöllinen huomiointi. Tiedonkulun luonne koski pääosin käytännön asioista tiedottamista ja informointia tulevista tapahtumista. (Hujala & Fonsèn 2009, 13.) Verrattaessa nyt suoritettua asiakaskyselyn tulosta tuohon neljä vuotta vanhaan laadunarviointiin niin voidaan todeta kehitystä tapahtuneen. Kehittämiskohteiksi nousevat edelleen samat osa- alueet eli lapsen ja perheen tarpeet ja tiedonkulku, mutta niiden luonne on erilainen. Nyt tiedonkulun ja informaation osalta kaivataan panostamista juuri päivittäisiin kohtaamisiin ja yleisellä tasolla tiedonsiirron sähköistämistä. Lapsen ja perheen tarpeiden huomioiminen nousevat esille toiminnassa ja arjen ympäristöissä. Neljä vuotta sitten oltiin huolissaan lapsen yksilöllisestä huomioimisesta, joka tällä hetkellä toteutuu vastaajien mielestä hyvin lasta kuulevassa, kunnioittavassa ja kannustavassa ilmapiirissä. Neljän vuoden aikana asiat ovat kehittyneet oikeaan suuntaan, mutta vielä on tarpeita, jotka vaativat kehittämistä ja panostamista.

Turvallisuus ja varhaiskasvatuksen fyysinen ympäristö sai myös kritiikkiä osakseen. Valitettavasti tästä asiasta puuttui avoin kysymys, jonka kautta olisi ollut mahdollisuus saada tarkempaa tietoa ja kehittämisehdotuksia tulevaisuutta varten. Ilman avointa ja tarkentavaa kysymystä on vaikea kohdistaa kehittämiskohteita turvallisuuden osa-alueelle. Fyysinen ympäristö on näkyvin osa varhaiskasvatusta ja sen muokkaamiseen on panostettava niissä puitteissa, joissa se on mahdollista. Huoltajat kokivat, että eri-ikäisten lasten tarpeita ei huomioida varhaiskasvatuksen arjessa tarpeeksi. On tunnistettava ryhmän tarpeet ja muokattava ympäristöä sen mukaan. Panostettava niihin asioihin, jotka juuri tälle ryhmälle ja sen lapsille ovat tarpeellisia ja oleellisia. Ei voida lähteä toimimaan samalta pohjalta kuin edellisenä syksynä. On huomioitava niin lapsiryhmässä, henkilökunnassa kuin fyysisessä ympäristössä tapahtuneet muutokset ja niiden myötä esiin nousseet päivitettyt tarpeet. (Heikka, Hujala, Turja & Fonsèn 2011, 54-55.)

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyöni käsitteli varhaiskasvatuksen laatua Porvoon kaupungissa. Sen tarkoituksena oli kartoittaa laadun tasoa ja etsiä kehitettäviä kohteita asiakaspalautelomakkeen avulla. Porvoon varhaiskasvatuksessa ei kuitenkaan ollut valmiina kyseistä lomaketta, jota olisi voinut päivittää vaan oli lähdettävä kehittelemään uutta instrumenttia.

Asiakaspalautelomakkeen kautta myös vanhemmilla oli mahdollisuus osallistua ja kehittää yhdessä henkilöstön kanssa laadukasta varhaiskasvatusta. Tästä varhaiskasvatuksen laadullisesta kehittämisestä ja vanhempien osallisuudesta mainitaan myös Porvoon kaupungin varhaiskasvatussuunnitelmassa (2011, 89). Vanhempien osallisuus ilmenee vanhemmuuden vastuun koros-



tamisena ja kasvatuskumppanuutena suhteessa ammattihenkilöstöön. Vastuu tämän yhteistyön edellytysten luomisesta on varhaiskasvatushenkilöstöllä. Vanhempien osallisuutta tulee tukea ja yhteistyölle etsiä uusia toteuttamistapoja, joista tämä asiakkuus lähtee. Palautelomakkeen kautta myös tuotetun palvelun ja asiakkaiden odotusten kohtaaminen tulevaisuudessa halutaan toteuttaa nykyistä paremmin.

Opinnäytetyössäni pyrin pysymään niin sanotun tutkijan roolissa, vaikka olenkin osallisena varhaiskasvatuksen kentällä niin vanhempana kuin työntekijänä. Tämä objektiivisuuden ja eettisyyden takaamiseksi esimerkiksi mieheni osallistui suoritettuun kyselyyn. Suurin osa aineistosta oli määrällistä eli numeroita, joiden tulkitsemisen kautta pyrin luomaan objektiivisen ja todenmukaisen kuvan asiakkaiden kokemuksista ja kehittämisehdotuksista. Aineistossa oli myös laadullisia kysymyksiä, joiden kautta vastaajien henkilöllisyys oli mahdollisesti tunnistettavissa. Näiden laadullisten kysymysten osalta en tehnyt analysointia vaan ainoastaan luokittelin ne helpommin työstettävään muotoon sisällönanalyysia apuna käyttäen. Luokitelllessani laadullista aineistoa, poistin ja muutin muun muassa mainittujen varhaiskasvatusyksiköiden ja kasvattajien nimiä yleiseen käyttöön menevästä materiaalista. Tällä tavoin vastaajien anonymiteetti ja vastausten tunnistettavuus tuli suojattua. Tätä valmiiksi luokiteltua materiaalia käytettiin seminaaripäivillä pohjana, jonka kautta tulevaa toimintaa lähdettiin kehittämään.

Tulevissa asiakaskyselyissä tulisi pohtia, että onko kyselyn toteuttajilla resursseja avoimien kysymysten analysointiin vai pitäisikö kysely rakentaa ainoastaan määrällisen aineiston ympärille. Avoimien kysymysten kautta saadaan syvempää tietoa ja ne tarjoavat asiakkaille väylän osallistua varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Nyt suoritettua kyselyä ja siihen valikoituneita kysymyksiä on analysoitava. On pohdittava niiden merkityksellisyyttä asiakkaille eli mikä on oleellista ja mikä ei. Kyselylomakkeen osa-alueisiin ja niiden informatiivisuuteen tulee kiinnittää huomiota. Onko kyselylomake tarpeeksi kattava ja kokonaisvaltainen vai onko, jokin osa-alue jäänyt pois. Asiakkaat myös kokivat nelikenttäkysymykset hankalina eli olisiko ne mahdollista korvata selkeämmillä monivalintakysymyksillä. Yleisesti on mietittävä, että mihin suuntaan kyselyä halutaan kehittää ja mitä laatu ja laadukas varhaiskasvatus tulevaisuudessa tarkoittaa ja pitää sisällään. Vanhaa kyselyä ja sen kautta saatua tietoa on hyvä pitää pohjana, mutta se on tuotava omaan aikaansa eli ajanmukaistettava.

Laadukkaasta varhaiskasvatuksesta voidaan Porvoossa kuitenkin puhua, sillä laatumittariston kautta suurin osa toimivista osa-alueista sijoittui juuri kasvatusprosessin alueelle. Laadukkaan varhaiskasvatuksen prosessitekijät ovat Porvoossa kunnossa, mistä on syytä olla ylpeä. Kehitettävät osa-alueet osuivat pääsääntöisesti välillisten tekijöiden piiriin eli ne sijoittuvat niihin reunaehtoihin, joiden kautta laadukkuutta konkreettisesti haetaan. Ne olivat myös tekijöitä,

jotka konkreettisesti näkyvät helpommin ulospäin ja näin ollen kiinnittävät myös vanhempien huomion.

Asiakaskyselyn kautta välittyi mielikuva innostuneesta ja osallistuvasta vanhemmuudesta, joka kaipaa tietoa lapsen arjesta. He haluavat olla osallisina ja tietoisia siitä, mitä varhaiskasvatuksessa tapahtuu silloin, kun ”he kääntävät selkensä” eli lähtevät töihin. He kaipaavat enemmän mahdollisuuksia keskusteluihin varhaiskasvatuksen henkilöstön kanssa ja sähköisen tietoliikenteen parempaa valjastamista tiedottamisen osa-alueelle. Yhteiskunta ja sen informaatioteknologia kehittyy koko ajan ja varhaiskasvatuksen on kyettävä vastaamaan siihen ja sen vaatimuksiin. Eli samaan aikaan kaivataan enemmän aikaa juuri ”vanhanaikaisille” keskusteluilla ja toisaalta päivittäinen yleinen informaatio muun muassa tulevista tapahtumista halutaan saada sähköisesti ja nopeasti omalle koneelle. Voisi sanoa, että vuoropuheluun vanhemman ja kasvattajan välillä on panostettava. On keskityttävä lapsen asioihin ja hänen toimivaan arkeensa. Keskustelut yhdessä vanhemman kanssa tulisi koskettaa juuri yhteistä kasvatustasua lapsesta ja sitä kuinka siinä edetään ja missä nyt mennään. Näin vältetään yllätyksiltä puolin ja toisin ja asiat saadaan hoidettua osana tavallista arkea ilman maailmaa mullistavia yllätyksiä.

Yhteiskunnallisesti ajatellen Porvoossa ollaan ihan hyvällä mallilla. Toiminnan peruslähtökohdat ja painotusalueet toimivat ja niiden tärkeydestä olla yhtä mieltä vanhempien ja kasvattajien keskuudessa. Kehitettävien osa-alueiden tila on tiedostettu ja niiden eteenpäin viemiseksi ollaan valmiita tekemään töitä. Tulevaisuudessa Porvoossa, jo nyt laadukkaasi todettu, varhaiskasvatus näyttäytyy tasavertaisena kasvatuskumppanina asiakasperheiden vanhemmuuden kanssa. Yhteiseksi päämääräksi tulee ottaa nyt ja jatkossakin hyvinvoiva ja kokonaisvaltaisesti kehittyvä lapsi.

## Lähteet

- Heikka, J. Hujala, E. Turja, L & Fonsèn, E. 2011. Lapsikohtainen havainnointi ja arviointi varhaispedagogiikassa. Teoksessa E. Hujala & L. Turja (toim.) Varhaiskasvatuksen käsikirja. Juva: PS-kustannus, 54- 67.
- Heiskanen, E & Salo, J. 2008. Eettinen johtaminen tie kestävään menestykseen. Helsinki: Talentum.
- Hirsijärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hujala, E & Fonsèn, E, 2009. Johtajuus ja varhaiskasvatuksen laatu Porvoossa. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Hujala, E & Fonsèn, E. 2011. Varhaiskasvatuksen laadunarviointi ja pedagoginen kehittäminen. Teoksessa E. Hujala, & L. Turja (toim.) Varhaiskasvatuksen käsikirja. Juva : PS- kustannus, 287-327.
- Hujala, E. Parrila, S. Lindberg, P. Nivala, V. Tauriainen, T & Vartiainen, P. 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. Oulu: Oulun yliopisto: Varhaiskasvatuksen laitos.
- Kalland, M. 2012. Päivähoidon laatu. Teoksessa Kanninen, K ja Sigfrids, S (toim.) Tunne minut! Turva ja tunteet. Juva: PS-kustannus, 49-66.
- Kalliala, M. 2012. Lapsuus hoidossa? Aikuisten päätökset ja lasten kokemukset päivähoidossa. Tallinna: Gaudeamus.
- Karila, K. 2001. Moniammatillisuus ja päiväkotitoiminnan suunnittelun perusteita. Teoksessa A. Helenius, K. Karila, H. Munter, P. Mäntynen & H. Siren- Tissanen (toim.) Pienet päivähoidossa alle kolmivuotiaiden lasten varhaiskasvatuksen perusteita. Helsinki: WSOY, 271-287.
- Karila, K. 2006. Kasvatuskumppanuus vuorovaikutussuhteena. Teoksessa K. Karila, M. Alasuutari, M. Hännikäinen, A, R. Nummenmaa, H. Rausku-Puttonen (toim.) Kasvatusvuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 91-108.
- Kaskela, M & Kekkonen, M. 2007. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Vaajakoski: Stakes.
- Kronqvist, E-L & Jokimies, J. 2008. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadunarvioijina- Tuloksia Vaikuta vanhempi- selvityksestä. Helsinki: Stakes.
- Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Marjanen, P, Ahonen, J & Majoinen, L. 2013. Vertaissuhteet ja yhteisöllisyys. Teoksessa P. Marjanen, M. Marttila & M. Varsa (toim.) Pienten piirissä Yhteisöllisyyden merkitys lasten hyvinvoinnille. Juva: PS-kustannus, 47- 74.
- Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia- sarja 4. Viro: Jaabes OÜ.
- Narvaez, D. 2010b. The emotional foundations of high moral intelligence. Teoksessa B. Latzko & T. Malti (toim.) Children`s moral emotions and moral cognition: Developmental and educational perspectives, new directions for child and adolescent development, no. 129. San Francisco: Jossey- Bass, 77- 94.

Nummenmaa, A, R.2004. Varhaiskasvatuksen laatu ja sen kehittäminen. Teoksessa R. Ruokolainen & K. Alila (toim.) Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan ja ohjauksen kehittämishankkeen julkaisu. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6. 81-88.

Parrila, S.2004. Laatu päivähoitoa koskevassa varhaiskasvatustutkimuksessa. STM:n julkaisuja 2005:4. Yliopistopaino Kustannus, Helsinki University Press, 69-80.

Porvoon Kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma. 1.8.2011. Sivistystoimi Varhaiskasvatuspalvelut.

Ruokolainen, R & Alila, K (toim.).2004.Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan ja ohjauksen kehittämishankkeen julkaisu. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6.

Kronqvist, E-L. 2008. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina: tuloksia Vaikuta vanhempi -selvityksestä. Helsinki : Stakes. Myös verkkojulkaisuna (ISBN 978-951-33-2195-6 (PDF)).<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R22-2008-VERKKO.pdf>

Shier, H. 2001.Pathways to participation: Openings, opportunities and obligations. Children and society wolume 15, 107- 117.

Syrjäläinen, E. 1994. Etnografinen opetuksentutkimus: kouluetnografia. Teoksessa L. Syrjälä, S. Ahonen, E. Syrjäläinen & S. Saari. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjapaino Westpoint Oy, 68- 112.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittäminen. Näkökulmia kehittämissessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista.2002. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:9

Venninen, T. Leinonen, J. Rautavaara-Hämäläinen, M & Purola, K. 2011. Lähes aina haettaessa sanotaan, että ihan ok päivä - mitä se lopulta tarkoittaa?" Lasten vanhempien ja henkilökunnan osallisuus pääkaupunkiseudun päiväkodeissa. Socca- Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Työpapereita 2011:

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Internet-lähteet ja painamattomat lähteet:

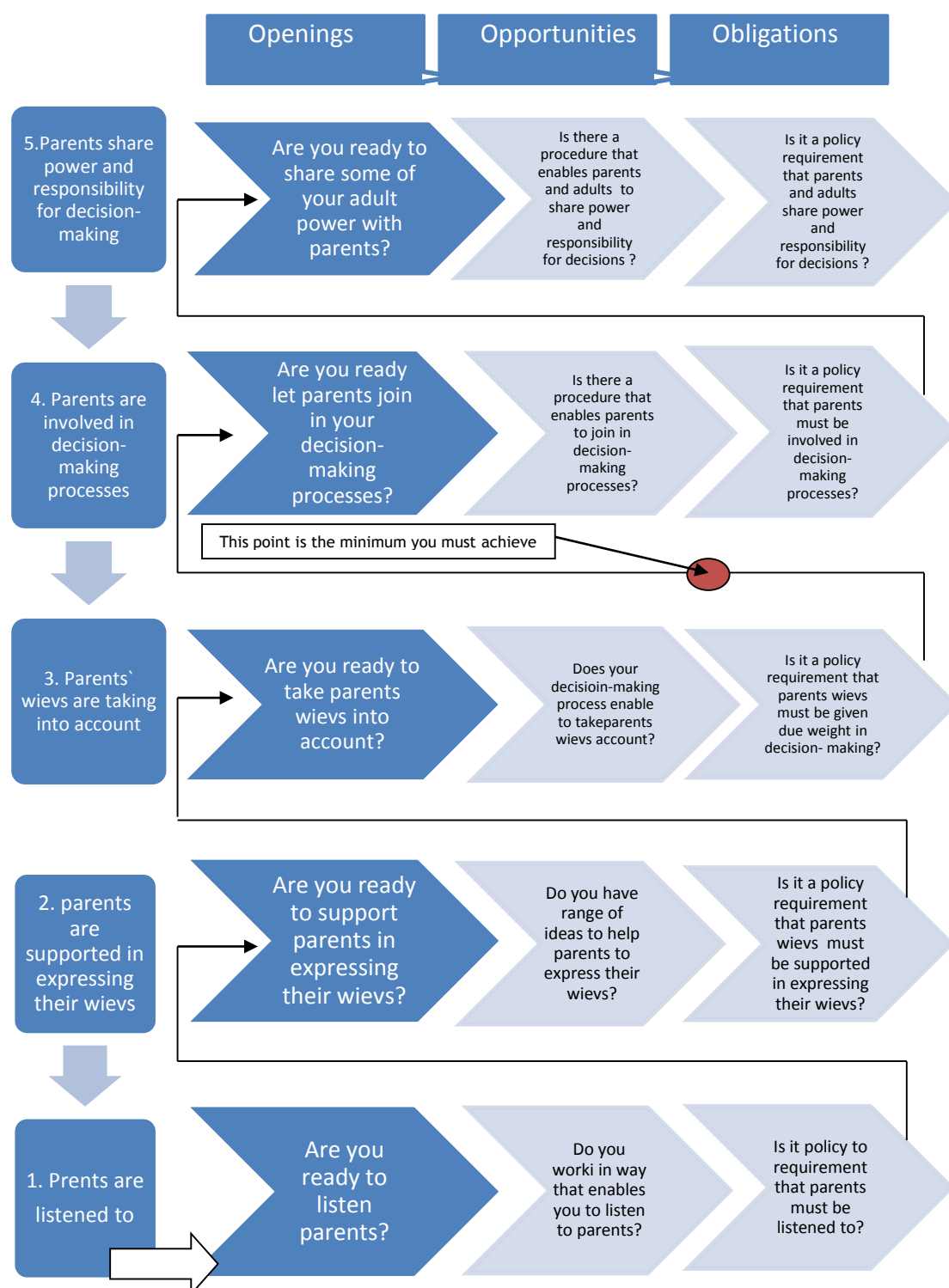
Saukkonen, P. Helsingin yliopiston yleisen valtio-opin laitos. Tutkielmanteon tukisivut. Viitattu 6.6.2012. <http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/index.html>.

ZEF Solutions Oyj. 2013. ZEF Arviointikone. käyttöohje. Viitattu 13.10.2013. <http://www.zef.fi/docs/fi-arviointikone-manuaali.pdf>

## Liitteet

Liite 1. Pathways to participation: Openings, opportunities and obligations. ....	54
Liite 2. Asiakaskysely Porvoon kaupungin päivähoito- ja esiopetuspalveluista .....	55
Liite 3. Power point- esitys asiakaskyselyn tuloksista seminaaripäivillä 12.4.2013 .....	60

Liite 1. Pathways to participation: Openings, opportunities and obligations.



Mukailtu Shier, H. (2001) alkuperäisestä prosessikaaviosta.

Liite 2.Asiakaskysely Porvoon kaupungin päivähoito- ja esiopetuspalveluista

Taustatiedot:

Tähän kyselyyn vastaa

Äiti

Isä

muu huoltaja

Lapsen/ lasten ikä

Alle 1 vuotta

1 vuotta

2 vuotta

3 vuotta

4 vuotta

5 vuotta

6 vuotta tai enemmän

Lapsenne hoitopaikka

Bjurböle daghem

Eestinmäen päiväkoti

Epoon päiväkoti - Ebbo daghem

Gammelbackan päiväkoti

Haikobrinkens daghem

Hinthaaran päiväkoti - Hindhår daghem

Hornhattulan päiväkoti

Huhtisen päiväkoti - Huktis daghem

Huvikummun päiväkoti - Villa Villekulla daghem

Kaarenkylän päiväkoti

Ilolan päiväkoti - Illby daghem

Kartanoniityn päiväkoti

Kissankulman päiväkoti - Katthult daghem

Kevätkuulen päiväkoti

Kulloon päiväkoti - Kullo daghem

Ylä-Haikkoon päiväkoti - Övre-Haiko daghem

Kuutamopolun päiväkoti

Lönneberga daghem

Mäntykummun päiväkoti - Tallberga daghem

Näsin päiväkoti

Omenatarhan päiväkoti - Äppelgårdens daghem

Pappilanmäen päiväkoti - Prästgårdsbackens daghem

Pepot daghem

Puistopäiväkoti

Sagobackens daghem

Slätbergetin päiväkoti

Suomenkylän päiväkoti

Liikuntaesikoulu Hyppis

Päiväkoti Solhem - Daghemmet Solhem

Steinerpäiväkoti Päivänsäde

Steinerlekskolan Regnbågen

Perhepäivähoito

Ryhmäperhepäivähoito

#### Lapsenne hoitomuoto

Kokopäivähoito

Osapäivähoito

Ilta- ja vuorohoito

Esiopetus ja päivähoito

Esiopetus



Päivähoidon aloitus ja tutustuminen

1. Toiveeni otettiin huomioon, kun lapseni päivähoitopaikka järjestettiin

Toteutuu

Huonosti 1-----2-----3-----4-----5 Hyvin

2. Hoitopaikkaan tutustuminen

- a. kävin tutustumassa lapseni hoitopaikkaan ennen hoitosuhteen alkua

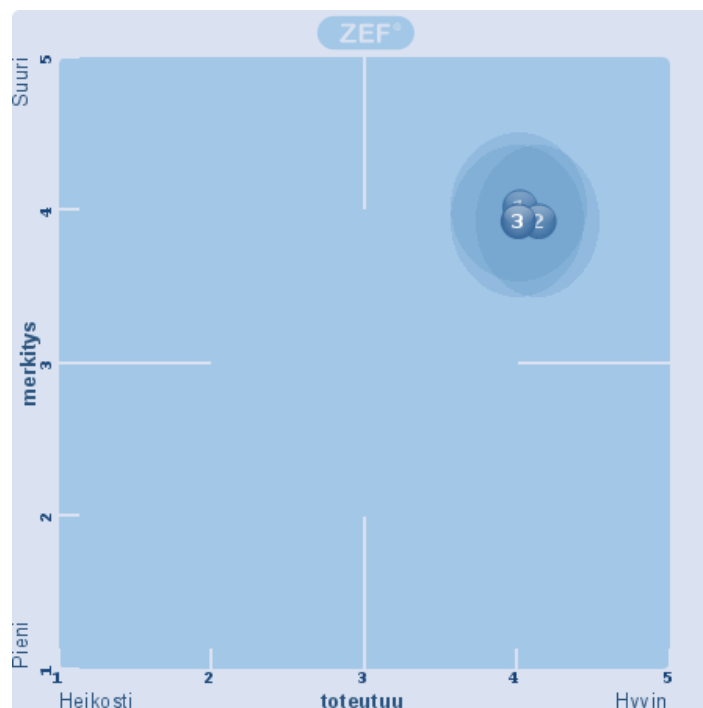
kyllä / ei

- b. Lapseni hoitopaikkaan oli mahdollista tutustua ennen hoitosuhteen alkua

kyllä/ ei

3. Miten teidät otettiin vastaan ja perehdytettiin päiväkodin toimintaan tutustuessanne lapsenne hoitopaikkaan ensimmäisen kerran?

Sijoita tärkeät ja hyvin hoidetut asiat oikeaan yläneljännekseen ja kehittämistä vaativat asiat vasempaan yläneljännekseen. Vähemmän tärkeät asiat voit sijoittaa keskiviivan alapuolelle.



#### Perheen kuuleminen ja kasvatuskeskustelut

1. Tulen kuulluksi lastani koskevissa asioissa  
(Nelikenttä vaihtoehto)
2. Kasvatuskeskustelut ovat hyvä tapa keskustella lapseni asioista yhdessä varhaiskasvatushenkilöstön kanssa  
(Nelikenttä vaihtoehto)
3. Kasvatuskeskusteluissa esiinnousseet tarpeet ja toiveet huomioidaan päivähoitopaikan toiminnassa  
(Nelikenttä vaihtoehto)
4. Miten toivoisit varhaiskasvatushenkilöstön kehittävän lapsen ja perheen kuulemista?

#### Lasten ja aikuisten välinen vuorovaikutus

1. Lapsellani on turvalliset ja toimivat aikuissuhteet päivähoidossa  
(Nelikenttä vaihtoehto)
2. Päivähoitopaikan ilmapiiri on lasta kunnioittava, kuuleva ja kannustava  
(Nelikenttä vaihtoehto)
3. Millä tavoin lapsen ja henkilöstön välistä vuorovaikutusta tulisi kehittää?

#### Toiminta päivähoidossa

1. Lapsiryhmän toiminta on monipuolista  
(Nelikenttä vaihtoehto)
2. Lapseni tarpeet otetaan huomioon toiminnassa  
(Nelikenttä vaihtoehto)
3. Leikki on tärkeä osa lapsiryhmän toimintaa  
(Nelikenttä vaihtoehto)
4. Mitä odotat lapsesi päivähoitopaikan toiminnalta?

#### Päivähoitoympäristö

1. Päivähoitopaikan sisätilat ovat turvalliset  
(Nelikenttä vaihtoehto + tyhjä palautteenantolaatikko)
2. Päivähoitopaikan ulkotilat ovat turvalliset  
(Nelikenttä vaihtoehto + tyhjä palautteenantolaatikko)
3. Päivähoitopaikan tiloissa otetaan huomioon eri -ikäisten lasten tarpeet  
(Nelikenttä vaihtoehto + tyhjä palautteen antolaatikko)

Tiedonkulku ja viestintä päivähoitopaikan ja perheen välillä

1. Aloitteeni ja ideani otetaan huomioon päivähoidossa  
(Nelikenttä vaihtoehto)
2. Saan riittävästi tietoa lapseni asioista  
(Nelikenttä vaihtoehto)
3. Mikä on toimivin tapa tiedottaa ja antaa palautetta päivähoitopaikan ja kodin välillä?

Haluan vielä sanoa... (avoin palautteenanto mahdollisuus)

Liite 3. Power point- esitys asiakaskyselyn tuloksista seminaaripäivillä 12.4.2013



VARHAISKASVATUSPALVELUT  
ESIMIESTEN SEMINAARIPÄIVÄ 12.4.2013



*Kaikkien aikojen Porvoo  
Alla tiders Borgå*

**ASIAKASKYSELY TAMMIKUU 2013**

**ASIAKASKYSELYN TAUSTATIEDOT  
MÄÄRÄ, HUOLTAJA JA RYHMÄN KIELI**

---

- Kyselyyn vastasi 438 huoltajaa 589 lapsen puolesta
- Aloittaneiden lukumäärä: 485
  - Noin 10 % jätti kyselyn kesken

- Äiti: 447 vastausta
- Isä: 34 vastausta
- Muu huoltaja: 2 vastausta

Lapsen ryhmän kieli

- suomenkielinen: 283 vastausta
- ruotsinkielinen: 199 vastausta

PORVOO  BORGÅ

## ASIAKASKYSELYN TAUSTATIEDOT LAPSEN / LASTEN IKÄ

---

- alle 1 vuotta: 0,8 %
- 1 vuotta: 3,4 %
- 2 vuotta: 14,8 %
- 3 vuotta: 17,5 %
- 4 vuotta: 15,6 %
- 5 vuotta: 21,2 %
- 6 vuotta tai enemmän: 26,7 %

PORVOO  BORGÅ

12.4.2013

3

## ASIAKASKYSELYN TAUSTATIEDOT LAPSEN / LASTEN IKÄ

---

- alle 1 vuotta: 0,8 %
- 1 vuotta: 3,4 %
- 2 vuotta: 14,8 %
- 3 vuotta: 17,5 %
- 4 vuotta: 15,6 %
- 5 vuotta: 21,2 %
- 6 vuotta tai enemmän: 26,7 %

PORVOO  BORGÅ

12.4.2013

3

## KYSYMYSTEN RYHMITTELY

- PÄIVÄHOIDON/ESIOPETUKSEN ALOITUS JA TUTUSTUMINEN
- PERHEEN KUULEMINEN JA KASVATUSKESKUSTELUT
- LASTEN JA AIKUISTEN VÄLINEN VUOROVAIKUTUS PÄIVÄHOITO-/ESIOPETUSPAIKASSA
- TOIMINTA PÄIVÄHOIDOSSA/ESIOPETUKSESSA
- PÄIVÄHOITO-/ESIOPETUSYMPÄRISTÖ
- TIEDONKULKU JA VIESTINTÄ PÄIVÄHOITO-/ESIOPETUSPAIKAN JA PERHEEN VÄLILLÄ

PORVOO  BORGÅ

12.4.2013

5

## PÄIVÄHOIDON/ESIOPETUKSEN ALOITUS JA TUTUSTUMINEN

- Toiveeni otettiin huomioon, kun lapseni päivähoito-/ esiopetuspaikkaa järjestettiin:
- Huonosti: 13,89 %
- Hyvin: 86,11 %
- 92 % kävi tutustumassa lapsensa hoito-/esiopetuspaikkaan ennen hoitosuhteen alkua

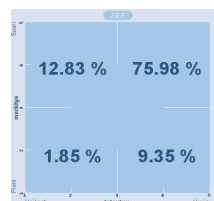
PORVOO  BORGÅ

12.4.2013

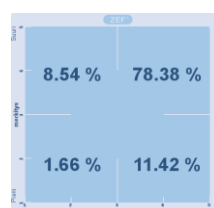
6

## PERHEEN KUULEMINEN JA KASVATUSKESKUSTELUT

- Tulen kuulluksi lastani koskevissa asioissa.



- Kasvatuskeskustelut ovat hyvä tapa keskustella lapseni asioista päivähoidon/esiopetuksen henkilökunnan kanssa.



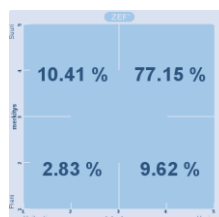
PORVOO BORGÅ

12.4.2013

7

## PERHEEN KUULEMINEN JA KASVATUSKESKUSTELUT

- Kasvatuskeskusteluissa esiin nousseet tarpeet ja toiveet huomioidaan päivähoito-/ esiopetuspaikan toiminnassa.



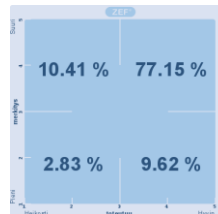
PORVOO BORGÅ

12.4.2013

8

## PERHEEN KUULEMINEN JA KASVATUSKESKUSTELUT

- Kasvatuskeskusteluissa esiin nousseet tarpeet ja toiveet huomioidaan päivähoito-/ esiopetuspaikan toiminnassa.



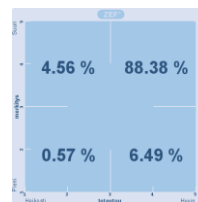
PORVOO BORGÅ

12.4.2013

8

## TOIMINTA PÄIVÄHOIDOSSA/ESIOPETUKSESSA

- Leikki on tärkeä osa lapsiryhmän toimintaa.
- Perheet kokivat tämän tärkeäksi asiaksi, ainoastaan n. 7 % arvioi leikin merkitystä pieneksi.
- Hyvin suuri osa katsoi että leikki on osattu ottaa hyvin huomioon lapsiryhmän toiminnassa (88,38 % korkein prosenttiluku)



PORVOO BORGÅ

12.4.2013

11

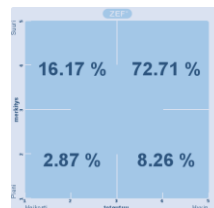


## PÄIVÄHOITO-/ESIOPETUSYMPÄRISTÖ

- Sisätilat ovat turvalliset.



- Ulkotilat ovat turvalliset.



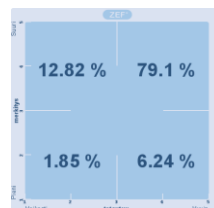
PORVOO BORGÅ

12.4.2013

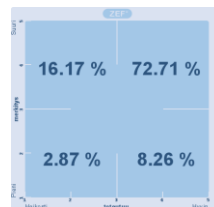
12

## PÄIVÄHOITO-/ESIOPETUSYMPÄRISTÖ

- Sisätilat ovat turvalliset.



- Ulkotilat ovat turvalliset.



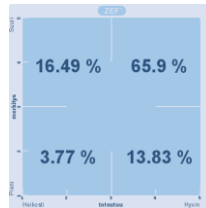
PORVOO BORGÅ

12.4.2013

12

## TIEDONKULKU JA VIESTINTÄ PÄIVÄHOITO-/ESIOPETUSPAIKAN JA PERHEEN VÄLILLÄ

- Aloitteeni ja ideani otetaan huomioon.
- 25 % vastanneista eivät ole osanneet sanoa mielipidettään kyseiseen asiaan.



- Saan riittävästi tietoa lapseni asioista.



PORVOO BORGÅ

12.4.2013

14

## KEHITETTÄVÄT KOHTEET

Kysymykset joissa yli 10 % huoltajista oli sitä mieltä että merkitys on suuri, mutta toteutuu heikosti, nelikentän vasen yläneljännes.

### Herkkyys lapsen tarpeelle ja kasvatuskumppanuus

- Tulen kuulluksi lastani koskeissa asioissa. 12,83 %
- Kasvatuskeskusteluissa esiin nousseet tarpeet ja toiveet huomioidaan päivähoito-/ esiopetuspaikan toiminnassa. 10,41 %
- Lapseni tarpeet otetaan huomioon toiminnassa. 11,13 %
- Aloitteeni ja ideani otetaan huomioon. 16,49 % (17,6 %, merkitys pieni)
- **Saan riittävästi tietoa lapseni asioista. 19,93 %**

PORVOO BORGÅ

12.4.2013

15

## KEHITETTÄVÄT KOHTEET

---

**Kysymykset joissa yli 10 % huoltajista oli sitä mieltä että merkitys on suuri, mutta toteutuu heikosti, nelikentän vasen yläneljännes.**

### Tilat ja turvallisuus

- Sisätilat ovat turvalliset. 12,82 %
- Ulkotilat ovat turvalliset. 16,17 %
- Tiloissa otetaan huomioon eri-ikäisten lasten tarpeet. 17,79 %



## ASIAT, JOIHIN ASIAKKAAT OLIVAT TYYTYVÄISIÄ

---

**Kysymykset joissa yli 80 % huoltajista oli sitä mieltä että merkitys on suuri ja toteutuu hyvin, nelikentän oikea yläneljännes.**

- Lapsellani on turvalliset ja toimivat aikuissuhteet. 88,06 %
- Ilmapiiri on lasta kunnioittava, kuuleva ja kannustava. 84,04 %
- Lapsiryhmän toiminta on monipuolista. 81,61 %
- Leikki on tärkeä osa lapsiryhmän toimintaa. 88,38 %

