



LAUREA - AMMATTIKORKEAKOULU

MANKKAAN ASUKASPUISTON KÄYTTÄJIEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA TOIMINNAN KEHITTÄMISEHDOTUKSET OPINNÄYTE



Nieminen, Katja

2009 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Mankkaan asukaspuiston käyttäjien asiakastyytyväisyys ja toiminnan kehittämissuhteet

Katja Nieminen
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2009

Katja Nieminen

Mankkaan asukaspuiston käyttäjien asiakastyytyväisyys ja toiminnan kehittämisehdotukset

Vuosi 2009 Sivumäärä 61 (+ 5)

Opinnäytteen tavoitteena oli selvittää Mankkaan asukaspuiston asiakastyytyväisyyttä sekä löytää mahdollisia kehittämiskohteita. Mankkaalla asukaspuisto on uusi kunnallinen palvelumuoto, jonka asiakkaiden tyytyväisyyttä ei ole aikaisemmin tutkittu. Opinnäytteen keskeinen tutkimuskysymys oli hyvin konkreettinen: Kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat Mankkaan asukaspuiston palveluihin ja millaisia kehittämisehdotuksia heillä on toiminnan suhteen. Mankkaan asukaspuiston käyttäjiltä kysyttiin mm. kuinka eri-ikäisten lasten fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kehitys on huomioitu asukaspuistossa ja miten asukaspuistotoiminta heidän mielestään tukee sosiaalista verkostoitumista ja tarjoaako se vertaistukea lasten kasvattamiseen.

Tutkielman lähtökohta oli se, että toiminnan laatua voidaan parantaa tyytyväisyyskyselyn tuottaman tiedon avulla. Kyselyllä pyrittiin selvittämään toiminnan vahvuuksia ja löytämään kehittämisehdotuksia, joilla toimintaa voidaan konkreettisesti parantaa ja saada vastaamaan parhaiten asiakaskunnan tarpeita. Teoreettisena lähtökohtana olivat lapsen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kehityksen, kasvatuskumppanuuden sekä laadun teoriat.

Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella. Tutkielman tuloksissa käy ilmi, että Mankkaan asukaspuiston asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä asukaspuiston toimintaan, mutta heidän vastauksistaan nousi myös konkreettisia kehityskohteita, kuten ulkotilojen turvallisuus ja toimivuus sekä toiminnan sisältö. Tutkielma antaa asukaspuiston henkilökunnalle tietoa siitä, miten asiakkaat arvottavat tarjottuja palveluita. Lisäksi tutkielma antaa henkilökunnalle tietoa siitä, miten hyvin asukaspuiston toiminta-ajatus ja asukaspuiston asiakkaiden arvomaailma ja odotukset kohtaavat. Kyselyn pohjalta asukaspuiston toimintaa on mahdollista kehittää enemmän asiakkaiden tarpeita vastaavaan suuntaan.

Katja Nieminen

Client satisfaction and development proposals of Mankkaa residents' park clients

Year 2009

Pages 61 (+5)

The purpose of this thesis was to study client satisfaction of Mankkaa residents' park in Espoo, and to find possible development targets. The residents' park is a new way of municipal client service, and the client satisfaction of residents' park users has not been investigated before. The key question of the thesis was concrete: how satisfied the clients are with the services of Mankkaa residents' park, and what should be improved. The Mankkaa residents' park clients were asked questions related to, for example, how physical, psychological, and social development was taken account in residents' park operations, and how such operations support social networking and peer support.

The background assumption of the thesis was that operational quality can be improved through feedback. Survey was used to find operational strengths and development targets to improve operations and meet client needs. The theoretical background of the thesis was based on theories of children's psychical, psychological and social development, and theories of partnership in ECEC and quality.

The research was conducted by using a questionnaire. The results showed that clients of Mankkaa residents' park were satisfied with the park activities but also some development targets were found, such as safety and functionality of outdoors area, and some proposals for the content of the activities were also included. From the thesis results, Mankkaa residents' park personnel can get information about what is important for clients, and how they rank services. The thesis also gives more information on how the mission statement of Mankkaa residents' park meets the values and expectations of clients. Based on the thesis results, it is possible to further develop the operations of the residents' park to meet the client needs.

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO | 5 |
| 2 ASUKASPUISTOTOIMINTA | 6 |
| 2.1 Mitä on asukaspuistotoiminta? | 6 |
| 2.2 Toimintaperiaatteet | 7 |
| 2.3 Asukaspuistotoiminta Espoossa | 8 |
| 3 KASVATUSKUMPPANUUS | 9 |
| 3.1 Mitä on kasvatuskumppanuus? | 9 |
| 3.2 Kasvatuskumppanuus asukaspuistotoiminnassa | 11 |
| 4 LAATU..... | 12 |
| 4.1 Laatu käsitteenä..... | 12 |
| 4.2 Varhaiskasvatuksen laadun arviointi | 12 |
| 5 LAPSEN KEHITYKSEN TUKEMINEN..... | 14 |
| 5.1 Fyysinen kehitys | 14 |
| 5.2 Psykkinen kehitys | 16 |
| 5.3 Sosiaalinen kehitys | 20 |
| 6 TUTKIELMA..... | 22 |
| 6.1 Tutkimuskysymykset | 22 |
| 6.2 Tutkielman kulku | 22 |
| 6.3 Tutkielman tulokset | 23 |
| 6.3.1 Vastaajien perustiedot..... | 24 |
| 6.3.2 Asiakastyytyväisyyskysymykset..... | 25 |
| 6.3.2.1 Asukaspuiston tilat ja välineet..... | 26 |
| 6.3.2.2 Asukaspuiston toiminta..... | 31 |
| 6.3.2.3 Kasvatus asukaspuiston toiminnassa..... | 42 |
| 6.3.2.4 Asiakaspalvelu ja ilmapiiri asukaspuistossa..... | 44 |
| 6.3.3 Asukaspuiston toiminta-alueiden tärkeys vastaajien näkökulmasta..... | 49 |
| 7 TUTKIELMAN EETTISYYDEN JA LUOTETTAVUUDEN TARKASTELU | 54 |
| 8 JOHTOPÄÄTÖKSET | 55 |
| 9 POHDINTA | 57 |
| 10 LÄHTEET | 60 |
| 11 KAAVIOT..... | 61 |
| 12 LIITTEET | 62 |

1 JOHDANTO

Opinnäytteeni tavoitteena on selvittää Mankkaan asukaspuiston asiakastyytyväisyyttä sekä löytää mahdollisia kehittämiskohteita. Ryhdyin tekemään asiakastyytyväisyyskyselyä Mankkaan asukaspuistossa, koska asukaspuisto on uusi palvelumuoto, joka on avattu kesäkuussa 2008 ja jonka asiakkaiden tyytyväisyyttä ei siksi ole aikaisemmin tutkittu. Tavoitteeni on pait-si tuottaa tietoa asukaspuiston henkilökunnan käyttöön, myös oppia itse tutkielman tekemisen perusteita ja tulosten analysointia sekä niiden soveltamista käytännössä toiminnan kehittämisessä. Asukaspuistotoimintaa tutkiessani pääsen myös perehtymään varhaiskasvatukseen sekä ammattilaisten että vanhempien näkökulmasta. Lisäksi asiakkaiden tyytyväisyyden kartoittaminen on tärkeä työväline työelämässä yleensä. Toteutin kyselyn Mankkaan asukaspuistossa asiakkaina olevien aikuisten parissa suomenkielisenä, koska asukaspuiston asiakaskunta on täysin suomenkielistä. Tutkielmani luo mielenkiintoisen mahdollisuuden tuoda esille alueen vanhempien mielipiteitä sekä tuottaa uutta tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä. Tutkielmani lähtökohta on se, että toiminnan laatua voidaan parantaa ja pyrin kyselylläni lähinnä selvittämään, miten se tapahtuu parhaiten. Pyrin löytämään kehittämisehdotuksia, joilla toimintaa voidaan konkreettisesti parantaa ja saada vastaamaan parhaiten asiakaskunnan tarpeita. Perustan tutkielmani lapsen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kehityksen, kasvatuskumppanuiden sekä laadun teorioille.

2 ASUKASPUISTOTOIMINTA

Asukaspuistotoiminta on Mankkaalla uusi toimintamuoto, jonka avulla pyritään tukemaan vanhemmuutta sekä vanhempien ja lasten yhteistä aktiivista elämäntapaa. Asukaspuisto antaa sekä puitteet että tukea perheen yhteiseen toimintaan.

2.1 Mitä on asukaspuistotoiminta?

Asukaspuistotoiminta on ohjattua toimintaa ja kuuluu kaupungin palveluihin. Puiston palvelut on suunnattu eri-ikäisille lapsille, varhaisnuorille ja heidän vanhemmilleen. Toiminta on avointa ja ilmaista ja sen säännöt luodaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Alle kouluikäiset lapset osallistuvat toimintaan pääsääntöisesti vanhemman tai hoitajiensa kanssa. Eri puistoissa toiminta jakautuu erilaisten toiminnallisten ryhmien ympärille ja yleensä ryhmät ovat avoimia. Asukaspuiston työntekijät suunnittelevat asiakkaiden kanssa yhdessä toimintaa. Asukaspuistoissa vanhemmat ovat pääasiallisesti kasvatus- ja valvontavastuussa omista lapsistaan ja asukaspuiston henkilökunta on tukena kasvatustyössä, sekä puuttuu konkreettisiin vaaratilanteisiin mikäli vanhemmat eivät sitä tee. Asukaspuistotoiminta tarjoaa kotihoitolapselle ja koululaiselle sosiaalisen toiminnan ympäristön, jossa hän kohtaa uusia ihmisiä, tilanteita ja haasteita. Se on ryhmätoimintaa, jossa paitsi lapset oppivat toisiltaan, myös vanhemmat saavat ohjaajilta ja toisilta aikuisilta mallia siihen, miten toimitaan lasten kanssa rakentavasti ja hienovaraisesti eri tilanteissa. (Espoon Kaupungin avoin varhaiskasvatus: Varhaiskasvatussuunnitelma)

Asukaspuisto tarjoaa monipuolisen varhaiskasvatusympäristön, jonka kulmakiviä ovat hyvä perushoito, kasvatus sekä opetus. Niiden perustana toimii lämmin ja avoin ilmapiiri. Asukaspuistossa aikuisten myönteinen ja kannustava asenne rohkaisee lasta kokeilemaan ja tutustumaan toimintaan, jota ei ole aiemmin tehnyt. Lapsen perustoimintaa asukaspuistossa on leikkiminen ja liikkuminen. Puitteet mahdollistavat vanhempien osallistumisen lapsen leikkiin, mitä kautta he saavat yhteisiä elämyksiä sekä vinkkejä siihen mitä ja miten lapsen kanssa voi tehdä. Liikunnalliset yhteis- ja perinneleikit kuuluvat asukaspuiston perustoimintaan ja luonto on tärkeä toimintaympäristö. Asukaspuisto tarjoaa puitteet ja välineitä tutkivaan toimintaan sekä mahdollistaa monipuolisen taiteellisen kokemisen ja ilmaisemisen. Asukaspuistossa huomioidaan suomalaiset juhla- ja kirkkopyhät sekä ylläpidetään ja välitetään suomalaista kulttuuri- ja leikkiperinnettä. Ilmapiiri on kuitenkin samaan aikaan hyväksyvä ja kunnioittava erilaisia elämänskatsomuksellisia orientaatioita kohtaan ja asukaspuistojen on tarkoitus toimia eri kulttuurien kohtaamispaikkoina. (Espoon Kaupungin avoin varhaiskasvatus: Varhaiskasvatussuunnitelma.)

2.2 Toimintaperiaatteet

Lapsen kehitys ja sen tukeminen parhaalla mahdollisella tavalla ovat asukaspuistotoiminnan tärkeimpiä tavoitteita ja siksi toiminnan kehittämisen kannalta oleellisimpia kysymyksiä. Toiminta-ajatuksena on tarjota, mahdollistaa ja kehittää perheiden tarpeiden mukaisia, monimuotoisia ja laadukkaita päivähoitopalveluja, joista vanhemmat voivat valita lapselleen parhaiten sopivan vaihtoehdon. Asukaspuistojen toiminta-ajatuksessa korostuu toiminnan kohdentaminen erityisesti alle kouluikäisille lapsille ja heidän vanhemmilleen/hoitajilleen sekä pienille koululaisille, toiminnan kohdentaminen erityisesti ulkona tapahtuvaan toimintaan sekä toiminnan toteuttaminen niin, että se tulee suomalaisen kulttuuriperinnön ylläpitoa, yhteisöllisesti juhlien ja tapahtumien tms. muodossa. Asukaspuistojen on tarkoitus toimia alueen lapsiperheiden kohtaamispaikkoina sekä juurruttaa heitä alueeseen, muodostaen yhteisöllisyyttä sekä yhteisvastuullisuutta. Koulujen toiminta-aikoina asukaspuistot tarjoavat pienille koululaisille valvotun vaihtoehdon kouluaikojen ulkopuolisena aikana sekä mahdollistavat heille maksullisen välipalan. Toiminta on maksutonta eikä vaadi ennakkoilmoittautumista. (Espoon Kaupungin avoin varhaiskasvatus: Varhaiskasvatussuunnitelma)

Asukaspuistoissa tarjotaan lapsille ja vanhemmille/hoitajille sekä koululaisille monipuolista ohjattua toimintaa ja edellytykset omaehtoiseen toimimiseen. Asukaspuistossa lasta kunnioitetaan omana yksilönään. Toiminnan tavoitteena on kehittää suvaitsevaisuutta, erilaisuuden hyväksymistä ja toisten ihmisten huomioonottamista. Kasvatuspäämäärinä ovat lapsen fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kehittyminen. Vanhempia kannustetaan liikkumaan yhdessä lapsen kanssa ja omaksumaan liikunnallinen elämäntapa, jotta lapsen motoriset taidot kehittyvät. Ohjaajat tukevat lapsen ja vanhemman välistä kiintymyssuhdetta, toimien itse esimerkkinä. Lisäksi he tukevat vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Monipuolisen vuorovaikutuksen paikkana asukaspuisto on hyvä ympäristö vahvistaa lasten keskinäistä vuorovaikutusta, ohjaajan ja lapsen vuorovaikutusta, sekä lapsen ja muiden aikuisten välistä vuorovaikutusta. Lapsi on asukaspuistossa jatkuvasti osana isoa ja alati muuttuvaa ryhmää ja joutuu siksi kohtaamaan sosiaalisia haasteita ja niiden kautta kehittämään sosiaalisia taitojaan. Toiminnassa pyritään vahvistamaan toiset huomioonottavia käyttäytymismuotoja ja toimintatapoja, sekä lisäämään asteittain lapsen itsenäisyyttä. Toiminnassa otetaan huomioon lapsen ikä ja kehitysaste ja vanhempia kannustetaan kohtelevaan lastaan hänen ikätasonsa mukaisesti. Asukaspuistolla on tärkeä tehtävä pienten koululaisten itsenäistymisen tukemisessa, huomioiden kuitenkin lapsen yksilöllinen kehitysvaihe. Vanhempien kanssa keskustellaan oman lapsen tarpeista; joskus on tarpeen vahvistaa lapsen itsenäistymistä tai suurempaa vastuunottamista lapsen arjesta. (Espoon Kaupungin avoin varhaiskasvatus: Varhaiskasvatussuunnitelma)

Asukaspuistossa toimintaa toteutetaan noudattaen ekologisesti, taloudellisesti ja sosiaalisesti kestävä kehityksen periaatteita. Lapsen elämässä sosiaalisesti kestävä kehitys edistävät pysyvät ja turvalliset ihmissuhteet, yhdessä tekeminen ja yhteisvastuu sekä turvallinen päivä-

hoito- ja lähiympäristö. Osana sosiaalista kestävyyttä on historiallisen ja kulttuurisen perinnön vaaliminen sekä kristillisen perinnön ja monikulttuurisuuden kunnioittaminen. Lapsen suotuisaan kasvuun vaikuttaa myös varhainen ongelmien tunnistaminen ja niihin puuttuminen. (Espoon Kaupungin avoin varhaiskasvatus: Varhaiskasvatussuunnitelma)

2.3 Asukaspuistotoiminta Espoossa

Espoon asukaspuistot ovat kaupungin tuottamia palveluita alueen asukkaille. Espoossa asukaspuistotoimintaa on järjestetty vuodesta 2000. Sitä ennen samaa toimintaa on järjestetty leikkipuistotoiminnan nimellä. Tällä hetkellä Asukaspuistotoimintaa on viidessätoista paikassa ja asukaspuistoilla on useita satoja asiakkaita.

Asukaspuistoissa kohtaavat alueen lapsiperheet ja heidän hoitajansa. Asukaspuistojen asiakkaat ovat 0-6 -vuotiaat lapset ja heidän hoitajansa. Asukaspuistotoimintaa ohjaavat kunnan henkilökunta. Lapset voivat osallistua myös asukaspuistojen yhteydessä järjestettävään kunnalliseen kerhotoimintaan sekä yksityisten puistotätien tai muiden tahojen järjestämään toimintaan. Asukkailla on mahdollisuus käyttää ennalta sovitusti asukaspuiston tiloja myös iltaisin korvausta vastaan. Tyypillistä asukaspuiston toiminnalle on, että ohjelma järjestetään mahdollisimman paljon ulkona esimerkiksi: liikuntaa, leikkejä, pelejä, laulua, askartelua ja muuta luovaa toimintaa sekä luontoretkiä ja seikkailuja. Alle kouluikäiset osallistuvat toimintaan vanhemman tai hoitajan kanssa. Asukaspuistot tarjoavat maksullisen välipalan koululaisille ja kesällä ilmaisen ruokailumahdollisuuden sitä käyttäville.

Asukaspuisto on alueen lapsiperheiden tuki- ja kohtaamispaikka, jossa lapsi saa leikkiä ja josta lapsen hoitaja/huoltaja saa vertaistukea. Eräs asukaspuistojen toiminnan vahvuus on ennaltaehkäisevyys. Ne tarjoavat sosiaalisen verkoston, jossa vanhemmilla ja lapsilla on mahdollisuus tavata muita samalla alueella asuvia perheitä ja luoda ystävyysuhteita. Asukaspuistojen järjestetty toiminta antaa lapsille mahdollisuuden harjoitella tärkeitä sosiaalisia taitoja yhdessä tekemisen kautta. Voidaan sanoakin, että hyvin onnistuessaan asukaspuiston vertais-toiminta kehittää lapsen mielikuvitusta ja luovuutta, vahvistaa kiintymyssuhdetta sekä tukee lapsen yhteisöllisyyttä ja osallisuutta. Lisäksi vanhempien on mahdollista saada tukea lapsen kasvatukseen ja kehitykseen liittyvissä asioissa asukaspuiston työntekijöiltä ja muilta vanhemmilta. Erityisesti riskiryhmille, joilla on perheenä sosiaalisia ongelmia, asukaspuisto saattaa olla paikka, jonka ennalta ehkäisee ongelmien kasaantumisen. (Espoon Kaupungin WWW - sivu).

Tämän kyselyn kohde on Espoon Mankkaan asukaspuisto. Mankkaan asukaspuistossa työskentelee kaksi kunnan työntekijää. Päivittäin Mankkaan asukaspuistoa käyttää kymmeniä kuntalaisia. Mankkaan asukaspuisto on uusi, vasta alle vuoden verran toiminut puisto, jonka toiminta vielä hakee muotoaan, joten kysely on ajankohtainen toiminnan kehittämisen kannalta. Tällä

hetkellä Mankkaan asukaspuiston toimintaan kuuluu mm. MLL:n perhekerho, askartelu, laulu, puuhatuokiot ja perjantaisin grillituokiot. Puisto on avoinna arkipäivisin.

3 KASVATUSKUMPPANUUS

Asukaspuistotoiminta on osa kaupungin avointa varhaiskasvatusta ja kasvatuskumppanuus on yksi sen kulmakivistä. Toiminnassa näkyy vahvana vanhemman tukeminen kasvatustyössä ja rinnalla kumppanina kulkeminen.

3.1 Mitä on kasvatuskumppanuus?

Valtakunnallisissa varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2005, 31) vanhempien ja henkilöstön välinen kasvatusyhteistyö määritellään kasvatuskumppanuudeksi. Kasvatuskumppanuudella tarkoitetaan "henkilöstön ja vanhempien tietoista sitoutumista ja toimimista lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseksi", mikä edellyttää keskinäistä luottamusta, tasa-vertaisuutta ja toistensa kunnioittamista. (Valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 31.) Kasvatuskumppanuus ymmärretään lasten vanhempien ja päivähoiton henkilöstön tasavertaiseksi vuorovaikutukseksi. Kasvatuskumppanuuteen perustuvassa asiakassuhteessa, kuten esimerkiksi asukaspuistossa, henkilökunnan ja vanhempien samanarvoiset, mutta sisällöltään erilaiset tiedot lapsesta ja erilaiset taidot toimia lapsen kanssa yhdistyvät lapsen hyvinvointia parhaiten tukevalla tavalla. Vanhemmilla on kuitenkin aina oman lapsensa ensisijainen kasvatustavastuu ja kasvatusoikeus. (Kaskela M. & Kekkonen M. 2006, 17.)

Kasvatuskumppanuus lähtee aina lapsen tarpeista ja varhaiskasvatuksen toimintaa ohjaa lapsen edun ja oikeuksien toteuttaminen. Kasvatuskumppanuudessa parhaimmillaan yhdistyvät lapselle kahden tärkeän tahon, vanhempien ja varhaiskasvatuksen kasvattajien tiedot ja kokemukset. Vanhempien ja kasvattajien tiedot lapsesta luovat yhdessä edellytykset lapsen hyvinvoinnin turvaamiselle. Kasvatuskumppanuuteen liittyvistä arvoista, näkemyksistä ja vastuista tulee keskustella sekä kasvattajayhteisön kesken että vanhempien kanssa. (Vasu 2005, 31.)

Kasvatuskumppanuudessa on kysymys paitsi vanhempien ja henkilöstön asennoitumisesta yhteiseen kasvatustehtävään myös sen konkreettisesta sopimisesta molemmille osapuolille sopivalla tavalla. Henkilöstöllä on vastuu sisällyttää alusta alkaen perhekohtaisesti kasvatuskumppanuus luontevaksi osaksi lapsen varhaiskasvatusta. Vanhemmille tulisi järjestää mahdollisuuksia kasvatustalusteluihin paitsi oman lapsen osalta, myös yhdessä muiden vanhempien ja koko henkilöstön kanssa. Kasvatuskumppanuuden yhtenä tavoitteena on myös edistää vertaisryhmän, eli lasten vanhempien keskinäisen yhteistyön muotoja ja tapoja. (Vasu 2005, 31.)

Kasvatuskumppanuuden yhtenä tärkeänä tavoitteena on tunnistaa herkästi ja mahdollisimman varhain lapsen jollakin kasvun, kehityksen ja oppimisen alueella mahdollinen tuen tarve ja

luoda yhteistyössä vanhempien kanssa yhteinen toimintamalli lapsen tukemiseksi. Myös ongelmatilanteissa lapsen vanhempien ja henkilöstön väliselle yhteistyösuhteelle tulisi luoda kasvatuskumppanuuden ilmapiiri. (Vasu 2005, 31 - 32.)

Kasvatuskumppanuus merkitsee varhaiskasvattajien ja vanhempien roolien ja suhteen monipuolistamista ja syventämistä, jolloin varhaiskasvattajat uudistavat omaa ammatillista toimintatapaansa suhteessa perheisiin. Samalla perheille tarjoutuu mahdollisuus syventää ja laajentaa omaa rooliaan lapsensa varhaiskasvatuksessa. "Työntekijä sitoutuu toimimaan keskinäisen kuulemisen, kunnioituksen, tasavertaisuuden ja dialogisuuden mukaisesti päivähoitossa olevien lasten ja heidän perheidensä kanssa." (Kaskela M. & Kekkonen M. 2006, 18.)

Kasvatuskumppanuutta ohjaavat seuraavat kuulemisen, kunnioituksen, luottamuksen ja dialogin periaatteet. Kuunteleminen ja toisen kuuleminen ovat keskeisiä asioita kaikessa vuoropuhelussa. Kuuleminen ei ole ensisijaisesti taito vaan suhde toiseen ihmiseen. Kuulevassa suhteessa asetetaan kuulemaan toisen ihmisen asiaa ja ajatuksia. Se on tavallaan eläytyvää kuuntelemista ja keskittymistä ja sisältää aina vaatimuksen läsnäolosta. Se on aitoa kiinnostusta, empaattisuutta ja rehellisyyttä. Kuuntelija haluaa ja myös uskaltaa ottaa vastaan toisen viestin. Kuulluksi tuleminen on aina eheyttävä kokemus ja sen tähden kasvatuskumppanuuden keskeinen periaate. (Kaskela M. & Kekkonen M. 2006, 32.)

Ihmiselle on luonnollista haluta tulla hyväksytyksi ilman ehtoja, sellaisena kuin on. Kunnioitettava asenne onkin toisen ihmisen arvostamista ja hyväksymistä sellaisenaan. Arvostava asenne ilmenee ajatusten kautta myös tekoina. Avoimuus ja myönteisyys auttavat ihmistä ymmärtämään, että häntä kunnioitetaan ja arvostetaan. Kunnioittavan suhteen luominen on aina haastavaa erilaisuutta kohdattaessa: Erilaisen perheen, erilaisen perhekulttuurin ja erilaisten arvojen kohtaaminen luo varhaiskasvattajalle monesti haasteen. Kuuntelemisen kautta ihminen oppii hyväksymään, ymmärtämään ja kunnioittamaan toista. Kunnioitus helpottaa todellisen vuorovaikutuksen syntymistä, jossa on mahdollista tuoda asioita esiin avoimesti, salailematta. Toimimalla rehellisesti ja avoimesti osoitetaan toiselle kunnioitusta, kun taas toiselle merkittävien asioiden salaaminen on viesti kunnioituksen ja arvostuksen puutteesta. (Kaskela M. & Kekkonen M. 2006, 34.)

Luottamus rakentuu kuulemisen ja kunnioituksen periaatteista. Luottamuksen syntyyn tarvitaan siten aikaa, useita yhteisiä kohtaamisia ja avoimia, kunnioittavia vuoropuheluita. Useimpien vanhempien mielessä luottamus päivähoiton työntekijöihin rakentuu työntekijän ja lapsen välisestä suhteesta. Kasvattajan sensitiivinen suhde lapseen herättää vanhemmissa luottamusta ja turvallisuutta ja he kokevat, että lasta hoidetaan hyvin heidän poissa ollessaan. Luottamus rakentuu vanhempien mahdollisuudesta vaikuttaa lapsensa hoitoon ja kasvatukseen sekä opetukseen liittyviin asioihin. Kun päivähoitossa on mahdollista huomioida vanhempien ajatukset, kasvatuskäsitykset ja toiveet, sitä enemmän vanhemmat kokevat voivansa

osallistua oman lapsensa kasvuun ja kehitykseen ja sitä luottavaisempia he ovat päivähoiton suhteen. Kasvatuskumppanuuden keskeinen tavoite onkin luoda luottamuksellinen ilmapiiri kaikelle työntekijöiden ja vanhempien vuoropuhelulle. (Kaskela M. & Kekkonen M. 2006, 36.)

"Dialogisuus on keskustelua, jossa on ydin ja jossa ei valita puolta." Dialogi määritellään taidoksi ajatella puhua ja toimia yhdessä. Yhdessä ajattelun taito tarkoittaa sitä, että yksilön ottama kanta asioihin ei ole lopullinen, vaan askel kohti yhteistä lopputulosta. "Dialogisuuden avain on kuulemisessa, sillä vain kuuleva suhde voi synnyttää aitoa vuoropuhelua, missä on tilaa kaikkien osapuolten tulla näkyviksi omine ajatuksineen." Dialogi toteutuu parhaimmillaan tasa-arvoisessa puheessa, jossa toisen tietämys ei ole arvokkaampaa kuin toisen. Dialogiseen vuoropuheluun mahtuu luonnollisena osana myös eri mieltä oleminen, suorapuheisuus ja rehellisyys, koska niihin kannustavat kuulemisen ja kunnioituksen kokemus. Dialogisissa luodaan yhteistä ymmärrystä ja sovitellaan yhteen erilaisia tulkintoja todellisuudesta. Dialogisessa kasvatustilapiirissä on tärkeää luoda työntekijöiden ja vanhempien välille hyvä keskusteluympäristö. (Kaskela M. & Kekkonen M. 2006, 38.)

3.2 Kasvatuskumppanuus asukaspuistotoiminnassa

Asukaspuistossa asiakkaana eivät ole pelkästään lapset, vaan myös heidän vanhempansa, jotka yhdessä henkilökunnan kanssa tietoisesti sitoutuvat tukemaan lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista. Asukaspuiston asiakkaina olevien perheiden vanhemmat saavat tukea kasvatustyöhönsä paitsi asukaspuiston henkilökunnalta (ammattilaisten tuki) myös toisilta vanhemmilta (vertaistuki), ja sitä kautta pystyvät tarkastelemaan vanhemmuutta erilaisista näkökulmista. Kasvatuskumppanuus vaatii tasavertaista vuorovaikutusta, dialogisuutta, jossa parhaimmillaan molemmat osapuolet oppivat ja voivat muuttaa asenteitaan ja mielipiteitään. (Järvinen M., Laine A & Hellman-Suominen K. 2009. 118.)

Asukaspuistossa kasvatuskumppanuus on perheiden rinnalla kulkemista arjessa. Se on lähestymistapa - asenne, jolla vanhemmat kohdataan kunnioittaen, arvostaen ja aidosti heitä kuunnellen. Toiminnassa tuetaan vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutussuhdetta ja kasvatustuon säilymistä vanhemmilla. Toiminnan tehtävä on vanhemman/vanhempien jaksamisen tukeminen ja sitä kautta lapsen hyvinvointiin vaikuttaminen. (Espoon Kaupungin avoin varhaiskasvatus: Varhaiskasvatussuunnitelma.)

4 LAATU

Asiakastyytyväisyyskyselyä tehtäessä myös laatu on eräs tärkeimmistä käsitteistä ja siksi avaan sitä ja sen teoriaa opinnäytetyössäni. Laadun katsotaan muodostuvan kokonaisuudessaan niistä tekijöistä, jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyden ilmenemiseen (Hujala, E., Puroila A-M., Parrila S. & Nivala V. 2007, 157), joten asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa sekä toimintaa kehitettäessä on syytä paneutua laadun käsitteeseen. Mitä laatu on millaista varhaiskasvatusta pidetään laadukkaana ja kuinka laatua voidaan arvioida mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.

4.1 Laatu käsitteenä

Laadun arvioinnin eri näkökulmien ja menetelmien ymmärtämiseksi on syytä tarkastella laatu-käsitteen moniulotteisuutta, koska sille on lähes mahdotonta antaa yhtä ainoaa, objektiivista määritelmää. Laadun käsitteen kuvaaminen on aina suhteellista riippuen määrittäjän omista intresseistä, arvoista, uskomuksista, tarpeista ja pyrkimyksistä. Monissa yhteyksissä laatu liitetään asiakastyytyväisyyteen, jota opinnäytteessäni tutkin. Laadun katsotaan muodostuvan kokonaisuudessaan niistä tekijöistä, jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyden ilmenemiseen. (Hujala, E., Puroila A-M., Parrila S. & Nivala V. 2007. 157.)

Laadun käsitettä kuvataan joko dynaamisena tai staattisena ilmiönä. Staattinen (yleismaailmallinen ja objektiivisuuteen pyrkivä) laadun määritelmä määrittelee laadun tarkoittamaan tarkastelukohteen kaikkia ominaisuuksia, joilla kohde täyttää esitetyt tai olemassa olevat tarpeet. Dynaamisen määritelmän mukaan laatu on aina arvovälitteinen, subjektiivinen ja dynaaminen käsite, joka saa erilaisen merkityksen riippuen ajasta ja paikasta. Laadun määrittelyssä on keskeistä tehdä näkyväksi se, kuka laatua määrittää, missä kontekstissa ja miten. (Hujala, E., Puroila A-M., Parrila S. & Nivala V. 2007. 158.)

Dynaamisen ja staattisen laadun käsitteen erottamisen sijaan näitä voidaan tarkastella yhtenä kokonaisuutena, ikään kuin toisiaan täydentävinä osapuolina. Staattisen laadun ulottuvuus rakentuu varhaiskasvatuksen peruselementeistä, jotka varhaiskasvatuksen tutkimus on nostanut tarjotun palvelun laadun määrittäjiksi. Näistä peruselementeistä on varhaiskasvatuksen laatututkimuksissa päästy tietynlaiseen yksimielisyyteen. Sen sijaan elementtien tarkemmat arvot ja painotukset vaihtelevat, muodostaen laadun arvo- ja kulttuurivälitteisen, dynaamisemman ulottuvuuden. (Hujala, E., Puroila A-M., Parrila S. & Nivala V. 2007. 159.)

4.2 Varhaiskasvatuksen laadun arviointi

Varhaiskasvatuksessa laadun arvioinnin keskeisimmäksi päämääräksi nousee pyrkimys kasvatustoiminnan kehittämiseen ja laadukkaan toiminnan yllä pitämiseen, *laadunhallintaan*. (Hujala, E., Puroila A-M., Parrila S. & Nivala V. 2007. 153.)

Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan perustana ovat viralliset, varhaiskasvatusta sitovat ja määrittävät kansalliset ja kansainväliset asiakirjat. Suomessa keskeisimpiä laatuvaatimusten taustalla olevia lakeja ovat Päivähoitolaki ja -asetus, lastensuojelulaki ja -asetus sekä sosiaalihuoltolaki ja -asetus. Nämä säädökset ohjaavat varhaiskasvatuksen laatua ja säätelevät sen toteuttamista käytännössä. Varhaiskasvatuksen sekä sen laadun kehittämisen tueksi on laadittu useita valtakunnallisia asiakirjoja kuten ”Varhaiskasvatuksen valtakunnalliset linjaukset” ja ”Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet”, jota käytän myös opinnäytteessäni. Nämä linjaukset luovat perustan varhaiskasvatussuunnitelmien perusteille, joka ohjaa sisällön ja laadun toteutumista valtakunnallisesti. Keskeisintä laatutyössä on asiakkaan tarpeisiin vastaaminen. Laatu yhdistetään usein myös suorituskyvyn parantamiseen, henkilöstön muutosvalmiuteen, toiminnan kehittämiseen ja avoimuuteen sekä työntekijöiden hyvinvointiin. (Järvinen M., Laine A & Hellman-Suominen K. 2009. 201.)

Varhaiskasvatuksen laatu kytkeytyy käytännön varhaiskasvatustoimintaan ja sille asetettaville laadun määritteille, joiden kautta pyritään erottamaan hyvä laatu huonosta. Päivähoidon laadun arvioinnissa asiakasnäkökulma monesti korostuu ja silloin laadun määrittämisen vaikuttavaksi tekijäksi nousee se, kuka määrittää päivähoidon asiakkaaksi. (Hujala E. Parrila S., Lindberg P. Nivala V. Tauriainen L. & Vartiainen P. 1999. 54 - 55.)

Laadun arvioinnilla on kaksi päätavoitetta: Toiminnan säätely ja kehittäminen. Kehittämiseen tähtäävän laatutyön tavoitteena on kaikesta toiminnasta oppiminen, jolloin tavoitteita ja menettelytapoja kehitetään yhteistyö- ja sidosryhmän kanssa. (Järvinen M., Laine A & Hellman-Suominen K. 2009. 202.)

Tutkimusten mukaan vanhemmat pitävät laadukkaana pääsääntöisesti lapsilähtöistä, lapset yksilöllisesti huomioivaa ja luovaa varhaiskasvatusta. Monet heistä muuttaisivat kasvatusta nykyistä rennompaan suuntaan, jotta kasvatusta ei olisi liian akateemista ja tavoitteellista. Kaikkein tärkeimpänä laadun näkökulmasta nähdään aina lasten turvallisuus, josta ei heidän mielestään tule tinkiä missään olosuhteissa. (Järvinen M., Laine A & Hellman-Suominen K. 2009. 203.)

Laadukkaassa varhaiskasvatuksessa otetaan huomioon lapsen etu, yhteistyö eri osapuolten kesken, keskinäinen yhdenvertaisuus ja jokaisen perustehtävä. Laadukkaaseen varhaiskasvatustyöhön kuuluu myös työn näkeminen arvokkaana, ennakkoluulottomuus muuttuvissa tilanteissa, ammattitaito ja työnjaon selkeys sekä arviointi ja avoin keskustelu. Näin edistetään lasten ja koko yhteiskunnan hyvinvointia. (Järvinen M., Laine A & Hellman-Suominen K. 2009. 205.)

5 LAPSEN KEHITYKSEN TUKEMINEN

Arkikielessä kasvatukseen liittyen melkein mikä tahansa toivottu ja positiivisena pidetty muutos on mielletty kehitykseksi. Lapsen kehitystä kuvataan pääasiassa eri osa-alueilla tapahtuviksi muutoksiksi. (Hakkrainen P. 2002. 18.)

Lapsen kehitystä on yleensä perinteisesti tarkasteltu erottelemalla ihmisen fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen osa-alue toisistaan. Nämä osa-alueet kuvaavat kokonaiskehityksen perustana olevia inhimillisen elämän puolia, eikä niitä luonnollisesti voi pitää toisistaan kokonaan irrallisina osina. Muutokset fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kehityksen alueilla vaikuttavat aina toisiinsa ja tapahtuvat toisiinsa sidoksissa. Kun jokin alue kehittyy, tapahtuu muutoksia myös muilla alueilla. Kehitys on kokonaisvaltaista ja dynaamista. Esimerkiksi fyysis-motorinen kehitys mahdollistaa monesti psyykkis-sosiaalista kehitystä. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 31.)

Se, kuinka asukaspuiston toiminnassa pystytään vielä paremmin huomioimaan eri kehitysvaiheissa olevien lasten fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kehitys, liittyy vahvasti siihen, kuinka tyytyväisiä vanhemmat ovat toimintaan. Jotta voin tutkia sitä, miten hyvin lasten eri kehitysvaiheita tuetaan toiminnassa, perehdyin lasten kehityspsykologiaan ja eri ikävaiheille tyypillisiin herkkyyksikausiin.

5.1 Fyysinen kehitys

Kun puhutaan kehityksen fyysisestä osa-alueesta, tarkoitetaan yleensä fyysistä kasvua ja siihen tiiviisti liittyvää motorista kehitystä. Fyysisellä kasvulla tarkoitetaan suurimmaksi osaksi solujen lukumäärän ja koon muutoksia. Fyysisiä muutoksia, kuten pituuskasvua ja hampaiden puhkeamista, säätelee voimakkaasti mm. perimä, mutta myös ympäristötekijät vaikuttavat vahvasti lapsen terveyteen ja hyvinvointiin, joten elinympäristöllä on koko elämän ajan vaikutusta ihmisen fyysiseen kehitykseen. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 31.)

Fyysiseen kehitykseen kuuluvat pituuden, painon, luuston ja kokonaisuudessaan hermoston kehittyminen hormonaalisine muutoksineen. Fyysinen kasvu on heti syntymän jälkeen hyvin nopeaa. Lapsen paino esimerkiksi kolminkertaistuu ensimmäisen ikävuoden aikana ja pituutta tulee lisää parikymmentä senttiä. Hermoston, etenkin aivojen, kehittyminen on pohja muulle kehitykselle. Hermoston kehitykseen vaikuttavat biologisen kypsymisen, ravinnon ja sopivan hoidon lisäksi myös monipuoliset ympäristövirikkeet. (Vilkko-Riihelä A. 1999, 196.)

Motorisella kehityksellä tarkoitetaan lihasten hallintaan ja liikkumiseen liittyvää kehitystä. Motorisessa kehityksessä erotetaan karkeamotorinen ja hienomotorinen kehitys. Karkeamotorinen kehitys tarkoittaa suurten ja hienomotorinen kehitys pienten lihasryhmien liikekehitystä ja hallintaa. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 31.) Karkean motoriikan kehitykseen kuu-

luvut suurten lihasten toiminnan kehitys, kävely ja juoksu kun taas hienomotoriikan kehitykseen kuuluu tarkkuutta enemmän vaativien käden taitojen kehitys. Karkea motoriikka opitaan pääpiirteissään ennen hienomotorisia taitoja, kuten piirtämiseen ja askarteluun tarvittavia sorminäppäryystaitoja. Motorinen kehitys on kiinteässä yhteydessä fyysiseen kasvuun ja kypsymiseen. (Vilkko-Riihelä A. 1999, 196.)

Oppimisella ja harjoittelulla on keskeinen sija motorisessa kehityksessä. Ensimmäisistä liikkeistä lähtien vauva harjoittelee erilaista liikkumista ja hänen kokemuksensa itsestä maailmassa karttuvat. Vauvan liikkuminen ohjautuu aluksi vahvasti refleksitoiminnoista, jolloin vauva imee, nielee, hamuaa, tarttuu ja askeltaa vaistonvaraisesti. Toistuvien kokemusten pohjalta vauva alkaa vähä vähältä hahmottaa kehoaan ja liikkeitään suhteessa ympäristöön. Lapsuus- ja nuoruusiässä yksilö saavuttaa motoriset perustaidot. Elämänkulun keskivaiheilta lähtien - tuki- ja liikuntaelimistössä sekä keskushermoston toiminnassa tapahtuvien muutosten vuoksi - useat fyysiset ominaisuudet heikkenevät: motorinen toiminta muuttuu, ikääntyvän ihmisen liikkeet hidastuvat ja lihasvoima, ketteryys ja kestävyys vähenevät. Fyysisillä tekijöillä on koko elämän ajan suuri merkitys minäkokemuksille. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 31.)

Ensimmäisen kuuden ikävuoden aikana fyysinen kasvu on siis suurimmaksi osaksi sitä, että solujen määrä ja koko kasvavat. Elimistön kasvunopeus vaihtelee lapsuuden eri ikäkausina. Lapsen fyysiseen kasvuun vaikuttavat sekä perintötekijät että elinympäristö, mutta niiden osuutta on mahdotonta erottaa toisistaan. Geenien vaikutus fyysisessä kasvussa näkyy esimerkiksi niin, että pitkien vanhempien lapsista kasvaa keskimäärin pidempiä kuin lyhyiden vanhempien lapsista. Pituuden ja painon kasvu on kahden ensimmäisen vuoden aikana nopeaa. Ensimmäisen puolen vuoden aikana lapsen paino kaksinkertaistuu, ja vuoden iässä paino on jo kolminkertainen syntymäpainoon verrattuna. Lasten kasvunopeus on aina yksilöllistä. Tärkeintä onkin, että lapsen oma kasvukäyrä on tasainen. Ruumiin mittasuhteet muuttuvat kasvun mukana. Lapsen pää kasvaa nopeammin kuin vartalo (eli kasvun suunta on kefalokaudaalinen, päästä jalkoihin), minkä vuoksi vauvojen pää on suhteessa koko vartaloon suurempi kuin isommilla lapsilla. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 78 - 79.)

Motorisesti ajateltuna ihminen ei ole koskaan valmis, vaan kehitys jatkuu hedelmöityksestä aina aikuisuuteen asti, kuten fyysinen kasvukin. Perimä antaa rajat motorisen kehityksen mahdollisuuksille, mutta ympäristön virikkeet, yksilön persoonallisuus ja oma motivaatio motoristen taitojen harjoitteluun määrittävät lopulta hyvin pitkälti sen, miten taitavaksi ihminen lopulta kehittyy motorisesti (esim. liikunnallisilta taidoiltaan, sorminäppäryydeltään tai ketteryydeltään). Motorinen kehitys siis riippuu virikkeistä ja vuorovaikutuksesta, joita ympäristö tarjoaa, ja ihmisen omasta motivaatiosta kehittää itseään liikunnallisesti eri elämänvaiheissa. ((Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 79.)

5.2 Psykkinen kehitys

Psykkinen kehitys tarkoittaa erilaisia mielensisäisiä toimintoja. "Psykkinä perustoimintoina on pidetty tietoisuutta, aistimista, havaitsemista, tunteita, ajattelua, muistia ja oppimista." Ne ovat ilmiöitä, joita voidaan pitää yksilön sisäisinä toimintoina. Psykkiset toiminnot, kuten havaitseminen, ajatteleminen ja tunteminen, kuitenkin kehittyvät, kun yksilö toimii suhteessa ympäristöönsä. Psykkisen kehityksen käsittäminen pelkästään yksilön mielensisäisenä tapahtumana, esimerkiksi hermostollisena tai tajunnallisena toimintana, olisi kapea-alainen näkökulma, eikä se pystyisi kuvaamaan tai selittämään ihmisen psykkinen kehityksen monimuotoisuutta. Psykkisten perustoimintojen kuvaukset voivat kuitenkin auttaa hahmottamaan monimutkaista mielensisäistä toimintaa. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 31 - 32.)

Psykkinen kehitys näkyy kaikissa ihmisen toiminnoissa. Lapsi muodostaa koko ajan kuvaa häntä ympäröivästä maailmasta ja tapahtumista. Hän sisäistää vähitellen mielikuvat niin, että ne ovat noudettavissa mieleen muistinvaraisesti, ilman välittämiä ärsykeitä. Lapsi oppii yhdistelemään kokemuksiaan ja tietojaan ja hän pystyy ohjaamaan itseään tietonsa varassa. Syy-seuraus-suhteiden taju paranee. Vähitellen lapsi oppii tiedostamaan itsensä muista erillisenä olentona, tajuaa ajatuksensa vain omikseen ja ymmärtää, ettei hänen pahakaan ajatuksensa todellisuudessa saa aikaan muutoksia ympäristössä. (Vilkko-Riihelä A. 1999, 197.)

Psykkinen kehitys jaetaan monesti tiedollisten toimintojen (kognitiiviseen) ja tunne-elämän (emotionaaliseen) kehitykseen. Kognitiivisten toimintojen kehitys on kumulatiivista; alkeellisen päättelytoiminnan jälkeen kehittyvät yhä mutkikkaammat päättelyketjut. Aluksi lapsi huomaa ärsykkeiden välillä ehkä vain väri- tai kokoeron, sitten molemmat yhtä aikaa ja näin yhä useampia piirteitä samanaikaisesti. (Vilkko-Riihelä A. 1999, 197.) Usein psykkinen kehitys jaetaan myös kolmeen eri osa-alueeseen - kognitiiviseen kehitykseen, persoonallisuuden kehitykseen ja motivationaalisiin toimintoihin. Ne voidaan erottaa käsitteellisesti toisistaan, mutta kehitystapahtumina ne ovat erottamattomia. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 32.)

Kognitiivisella kehityksellä tarkoitetaan kaikkea havaitsemiseen, ajatteluun, kieleen, muistiin ja oppimiseen liittyvää kehitystä. Havaitseminen on sitä, että "ihminen liittyy aistiensa kautta ympäristöön. Havaittaja ja havainnon kohde muodostavat yhden järjestelmän. Havaintojen muodostaminen on monimutkainen prosessi, jossa näkö-, kuulo-, haju-, maku- ja kosketusaisit välittävät tietoja, jotka aivot tulkitsevat ja muuttavat havainnoiksi. Yksilön sisäinen tila, kuten tunnekokemukset ja vireystila, määräävät, mitä havaitaan ja mitä havainnosta seuraa." Havaittu maailma eroaa ärsykemaailmasta, sillä havainto on aina subjektiivinen, havaittajansa näkemys havaitusta asiasta. Ihminen esimerkiksi näkee ympäristön erilaisena väsyneenä kuin levänneenä. Ajatteleminen psykkinenä toimintana viittaa havaintojen kautta rakentuviin tietojärjestelmiin ja oppiminen näiden tietojärjestelmien laajenemiseen ja eriytymiseen.

Ihminen säätelee sisäistä tilaansa ja ohjaa ulkoista käyttäytymistään ajattelu, eli aisti- ja muistitiedon käsittelyn, avulla. Ajattelu tapahtuu mielikuvien ja merkitysten varassa, ja aisti- ja muistitietoa muokataan ja yhdistellään mielikuvien ja kielen avulla. Muisti on tietojärjestelmän rakenne ja yhteydessä kaikkeen tiedonkäsittelyyn: tiedon vastaanottoon, käsittelyyn ja käyttöön. Muistitoimintoja onkin luokiteltu eri tyyppeihin, kuten lyhytkestoiseen eli aktiiviseen työmuistiin, jossa käsitellään tietoa nopeasti ja muodostetaan senhetkinen tietoisuus, ja pitkäkestoiseen muistiin eli säilömuistiin, joka vastaa tiedon pidemmästä talletuksesta. ((Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 32 - 33.)

Kognitiivista kehitystä tarkasteltaessa tarkastellaan ihmisen kykyä oppia uusia taitoja ja tietoja sekä sitä, miten hän oppii hyödyntämään ja soveltamaan niitä. Lapsen kognitiivinen kehitys on siis ympäristön ja perimän yhdessä säätelemää. Lapsi hakee myös itse aktiivisesti oppimiskokemuksia. Riittävät virikkeet lapsen elinympäristössä mahdollistavat sen, että lapsi oppii uusia taitoja ja tietoja. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 86.)

Jean Piaget'n teoria ajattelun kehittymisestä painotti sitä, että lapsen ajattelu muotoutuu nimenomaan lapsen oman toiminnan pohjalta ja lapselle tarjoutuvien virikkeiden pohjalta, muttei huomioinut juurikaan kulttuurin ja sosiaalisen ympäristön merkitystä virikkeiden tarjoajana. Kulttuuri ja sosiaalinen ympäristö vaikuttavat kuitenkin paljon siihen, millaiseksi ajattelu kehittyy. Nykyisin ajatellaankin, että ajattelun kehitys voi edetä vaihtelevasti, sillä kypsymisen lisäksi ajattelun kehitykseen vaikuttavat myös ympäristö ja lapsen oma aktiivisuus. "Piaget korosti, että kognitiiviset skeemat eli jäsenytyneet kokemukset asioista muuttuvat koko ajan. Uusi tieto sulautetaan (assimilaatio) vanhaan skeemaan tai vanha mukautetaan uuteen tietoon (akkomodaatio). Assimilaatio ja akkomodaatio ovat jatkuvasti dialektisessa suhteessa toisiinsa, ja ne ovat kehityksessä olennaisen tasapaino- ja adaptaatioprosessin kaksi puolta." Piaget erotti alle kouluikäisen kognitiivisessa kehityksessä kaksi kehitysvaihetta, jotka hän nimeää sensomotoriseksi vaiheeksi (0-2v) ja esioperationaaliseksi vaiheeksi (2-6/7v). Ne eroavat toisistaan lähinnä laadullisesti: Vastasyntyneen elämässä keskeisinä toimintoina ovat refleksit. Ne eivät kuitenkaan ole pelkästään passiivista reagointia, vaan niiden avulla lapsi sopeutuu pikkuhiljaa uuteen maailmaansa. Refleksiset toiminnot menettävät merkityksensä, kun lapsi oppii vähitellen itse ohjaamaan toimintaansa. Aistien ja motoriikan yhteistyöllä lapsi muodostaa maailmastaan sensomotorisia skeemoja, jotka auttavat häntä hallitsemaan sen monimuotoisuutta. Lapsi oppii liikkumaan ensin kotona ja muistamaan, missä hänelle tärkeät asiat sijaitsevat. Hän ymmärtää, että paikoilla ja asioilla on pysyvyyttä eivätkä äiti ja isä poistu hänen maailmastaan, vaikka eivät koko ajan olisikaan hänen luonaan (Sensomotorinen vaihe). Piaget'n mukaan varsinainen ajattelu alkaa kuitenkin vasta, kun lapsi oppii ilmaisemaan toimintaansa kielellisesti. Kun kielellinen ilmaisukyky on kehittynyt, sekä toiminnan sisäistäminen että vuorovaikutus muiden kanssa helpottuvat. Toiminnan sisäistämällä tarkoitetaan sitä, että lapsi rakentaa käsitteitä ja sanoja omalle toiminnalleen omissa kasvuympäristössään. Hän saattaa puhua itselleen ja selostaa ääneen, mitä on tekemässä. Esi-

operationaalisen vaiheen alkuvaiheissa lapsi ajattelee vielä usein hyvin minäkeskeisesti eli egosentrisesti - lapsi pystyy näkemään asioita vain omasta näkökulmastaan. Hän ei ymmärrä käsitteitä, jotka eivät ole hänen omalle toiminnalleen merkityksellisiä. Hänen on vaikea perustella ajatuksiaan, ja asettautua muiden ihmisten asemaan. (Esioperationaalinen vaihe). ((Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 87 - 89.)

Kun lapsi oppii käyttämään sanoja, hän oppii myös kertomaan aikomuksistaan, toiveistaan ja tuntemuksistaan. Kielen avulla lapsi voi kysellä ja saada tietoa, joka auttaa häntä jäsentämään ympäröivää maailmaa entistä paremmin eli muodostamaan entistä tarkempia skeemoja. Kieli on tärkeä käyttäytymisen säätelijä ja sosiaalisen vuorovaikutuksen, ajatusten, mielikuvituksen ja tunteiden väline. Vauvalla on merkittäviä esikielellisiä valmiuksia jo syntyessään. Niillä tarkoitetaan vastasyntyneen kykyä erottaa kielelle ominaisia piirteitä muista äänneistä esim. intonaation ja rytmin. Äidinkielelle herkistyminen kehittyy jo ensimmäisten kuukausien aikana. Jos lapsella ei ole oppimisvaikeuksia, hänen kielenkäyttönsä saattaa siis näyttää kehittyvän kuin itsestään. On kuitenkin tärkeää, että lapsen kanssa keskustellaan paljon ja keskustelun aikana otetaan paljon katsekontaktia hänen kanssaan. Kun hänelle puhutaan rauhallisesti ja selkeästi, käyttäen helposti ymmärrettävää kieltä hän alkaa kiinnostua kuuntelemisesta. Lasten kanssa tulisi pyrkiä käyttämään yksinkertaista, hidasta ja eleillä korostettua puhetta. Turvallinen ja positiivinen vuorovaikutus lapseen on ensisijaisen tärkeää, jotta lapsi alkaisi kiinnostua puheen ja kielen jäljittelemisestä ja sanallisesta vuorovaikutuksesta. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 89 - 90.)

"Havainto-, muisti- ja oppimistoimintoja voi jonkin verran harjoitella erilaisten leikkien ja pelien avulla. Tunne-elämän puolella näkyvät ensiksi negatiiviset tunteet, kiukku ja kiihtymys. Lajinkehityksessäkin ne ovat varhaisia perustunteita ja tärkeitä eloonjäämiselle. Myös hyvänolon tunne esiintyy varhain. Hieman myöhemmin eriytyvät ilon, riemun ja onnen tunteet." (Vilkkö-Riihelä A. 1999, 197.)

Persoonallisuuden kehityksen peruskysymys on, miten ihminen kehittyy elämänkaarensa aikana omaksi ainutlaatuiseksi yksilökseen ja miten hän sosiaalistuu yhteisön jäsenyyteen. Persoonallisuutta voidaan tutkia piirreteorioiden tai persoonallisuusteorioiden avulla, jotka molemmat katsovat sitä hiukan eri näkökulmasta. Persoonallisuuden piirreteoriat tutkivat persoonallisuuden piirteitä ja tekevät niiden pohjalta vertailuja ihmisten välillä. Persoonallisuuden piirteillä tarkoitetaan erilaisia ja usein esiintyviä inhimillisiä ominaisuuksia. Piirreteoriat lähtevät siitä, että persoonallisuus on kuvattavissa melko pysyvien piirteiden tai ominaisuuksien avulla. Persoonallisuudella tarkoitetaan kaikkea sitä, mikä ihmisessä on pysyvää ja tunnusomaista. Persoonallisuusteorioilla taas tarkoitetaan suuntauksia, jotka pyrkivät selittämään persoonallisuutta enemmänkin yhtenäisenä toimintajärjestelmänä. Ihminen nähdään psyykkisenä järjestelmänä, joka koostuu erillisistä toiminnoista, kuten havaintotoiminnoista,

oppimisesta, ajattelusta, motivaatiosta ja emootioista. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 33 - 34.)

Teoriat, jotka kuvaavat kehittyvän yksilön näkökulmasta identiteetin eli "ainutlaatuisten minäkokemusten ja -käsitteiden rakentumista", erottelevat identiteetissä kaksi puolta: Minän tunnon ja minäkäsityksen. Minän tunto käsittää laaja-alaiset aistitunnot ja fyysis-psykkiset kokemukset itsestä, ja se kuuluu identiteetin siihen puoleen, joka toimii ilman tietoista ponnistelua. Minän tunto rakentuu kokemuksellisesti aktiivisessa fyysisessä, psyykkisessä ja sosiaalisessa toiminnassa. "Ihminen tietää olevansa olemassa, kun hän näkee, kuulee, puhuu, tuntee nälkää ja väsymystä, maistelee tai koskettelee". Minän tunto eli laaja-alainen, aisti-kokemuksellinen "minä" on minäkäsityksen pohja, ja kyky tarkastella ja pohtia minuuden kokemuksia on puolestaan minäkäsitysten toinen puoli. Minäkäsityksellä tarkoitetaan ihmisen tietoista käsitystä itsestään eli kaikkia niitä puolia, joita ihminen tietoisesti liittää itseensä kuuluviksi. Kykyä tarkastella omaa toimintaa ja sisäisiä tiloja, tunteja, tunteita ja ajatuksia nimitetään reflektiiviseksi (heijastava, pohtiva) kyvyksi. Kun ihminen tarkastelee itseään, toimintaansa, ajatuksiaan ja tunteitaan, hän luo suhdetta sisäiseen maailmaansa ja ohjautuu sen perusteella toiminnassaan. Reflektiivisyyden kautta muodostuu myös tietoinen minäkäsitys eli identiteetti. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 33 - 34.)

Temperamentti eli ihmiselle synnynnäisesti tyypilliset reagoimistavat ja -taipumukset muodostavat persoonallisuuden kehityksen perustan. Temperamenttia pidetään persoonallisuuden pysyvänä puolena. Ei kuitenkaan voida sanoa, että vastasyntyneen temperamentti ennustaisi tai määräisi yksiselitteisesti hänen tulevan persoonallisuutensa kehityksen kulun tai luonteenpiirteet. Ensimmäiset vuorovaikutussuhteet muuhun maailmaan säätelevät sitä, kuinka vauva reagoi ja toimii. Vanhemmat saattavat esimerkiksi olla temperamentiltaan ja reaktiotavoiltaan nopeita, eivätkä ehkä kykene havaitsemaan lapsensa taipumusta reagoida hitaammin. Vanhempi saattaa siten vaatia lapselta liian nopeaa reagoimista. Tällöin lapsen ja hoitajan toimintatavat eivät sovi yhteen ja on mahdollista, että lapsi turhautuu ja muuttuu rauhallisesta ärtyiseksi. Tietyt taipumukset ovat synnynnäisiä, mutta vuorovaikutus ympäröivän maailman kanssa muokkaa niitä. Erityisesti varhaisia vuorovaikutussuhteita on pidetty merkittävinä lapsuusajan reagoimis- ja toimintatapojen muokkaajina. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 91.)

Kolmantena psyykkisen kehityksen alueena kognitiivisen kehityksen ja persoonallisuuden kehityksen rinnalla on pidetty motivationaalisia toimintoja, joihin kuuluvat motiivit ja tunteet (emootiot). "Motiivi tarkoittaa toimintaa ohjaavaa sisäistä vaikutinta, jonka ihminen kokee haluna, tarpeena tai toiveena. Motivaatio merkitsee psyykkisten voimien ja vaikutinten koko järjestelmää". "Emootiot eli tunteet tarkoittavat käsitteenä tunteenomaisia kokemuksia ja elämyksiä, kuten iloa, surua ja pelkoa. Laajimmillaan emootioita pidetään mielihyvän- tai mielihänsävyisinä psyykkisinä tiloina. Emootioiden perusominaisuuksia ovat tunnesävy, voi-

makkuus ja kesto." Motiivien ja tunteiden kehitys on osa kokonaispersoonallisuuden kehitystä. Psykologiset kehitysteoriat tarkastelevat tunne-elämän ja motivationaalisten toimintojen kehitystä kumpikin omista lähtökohdistaan. "Vaistoteoriat korostavat perimän ja synnynnäisten reaktiotaipumusten osuutta ja sosiaalisen oppimisen teorialat yksilön ja sosiaalisen ympäristön vuorovaikutusta. Persoonallisuusteorialat puolestaan tarkastelevat tunne-elämän kehitystä osana persoonallisuuden kokonaisorganisaation kehitystä." (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 35.)

5.3 Sosiaalinen kehitys

Sosiaalisella kehityksellä tarkoitetaan yksilön kehittymistä erilaisten ryhmien ja sosiaalisten yhteisöjen jäseneksi. Sosiaaliset suhteet muuttuvat ja laajenevat kehityksen kuluessa. Ihmisellä on synnynnäinen taipumus liittyä muihin ihmisiin ja erityisesti kehityksensä varhaisvaiheissa yksilö tarvitsee muita sekä fyysisesti että psyykkisesti, jotta hän säilyisi hengissä. Varhaiset vuorovaikutustilanteet ja kiintymyssuhteet muodostavat perustan, jolle kaikki tulevat ihmissuhteet rakentuvat. Jo varhaisessa lapsuudessa lapsi tulee osaksi ympäristöönsä ja omaksumisen kokemuksellisen tiedon siitä, että hän elää maailmassa muiden kanssa. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 35 - 36.)

Ihminen kehittyy osana laajempaa kulttuuria. Kehityksen alkuvaiheissa kulttuuriperustaiset vaikutukset ovat epäsuoria ja tulevat osaksi lapsen kehitystä vanhempien kautta. Myöhemmin kulttuurin merkitys yksilön kehityksessä korostuu. Yksilö sisäistää yhteisönsä vallitsevat tiedot ja tavat sekä arvot, normit ja asenteet vähitellen pitkin kehitystään. Tätä kutsutaan sosialisatioprosessiksi. Ihminen sosiaalistuu ja osallistuu yhteisöönsä erilaisten sosiaalisten roolien (yksilön omaksumia toimintamuotoja tietyissä sosiaalisissa tilanteissa) kautta. Erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin, kuten työpaikalle tai kotiin, liittyy aina luonnollisesti erilaisia rooliodotuksia. Ihminen saa sosiaalisissa tilanteissa oikeuksia ja velvollisuuksia, jotka säätelevät hänen toimintaansa ryhmässä. Sosiaalinen toiminta vaatii aina toisten huomioon ottamista. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 36.)

Lapsen sosiaalinen kehitys ilmenee eri ihmissuhteiden, sosiaalisten leikkien, samaistumisen ja oikeastaan kaiken sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta: Kehityksen myötä, kun lapsi kasvaa ja itsenäistyy, hänen ihmissuhdeverkkonsa laajenee pikku hiljaa perheen ja lähisuvun piiristä moniin erilaisiin sidosryhmiin. (Vilkko-Riihelä A. 1999, 197.)

Sosiaalisen kehityksen kautta ihminen tulee tietoiseksi omasta erillisyydestään ja samalla tarpeestaan liittyä muihin. Sosiaalinen toiminta on perusta minäkäsitykselle, joka sisältää itseensä liitettyjä ajatuksia, käsityksiä ja arviointeja. Kun ihminen on vuorovaikutuksessa toisten kanssa, kokee hän itsensä tietyillä tavoilla ja saa myös palautetta ja uusia kokemuksia toisten kanssa olemisesta. Vuorovaikutussuhteissa muihin ihmisiin yksilö ylläpitää, vahvistaa

ja muokkaa tuntoa itsestään ja sosiaalisesta minuudestaan eli siitä, millainen hän on muiden seurassa. Ihminen kehittyy niin sanottujen "sosiaalisten peilien" avulla. Psykologiassa käytettävät käsitteet *psykososiaalinen* ja *sosioemotionaalinen* korostavat, että sisäinen maailma ja sosiaalinen elämä ovat kietoutuneina toisiinsa. Toisten ihmisten mielipiteistä peilautuu vaikutuksia siihen, miten yksilö näkee itsensä, ja toisaalta hän heijastaa toisten sisäisiin minäkäsityksiin omia käsityksiään muista. Sosiaalinen toiminta vaikuttaa aina myös sisäiseen maailmaan, esimerkiksi vastuuntunnon ja moraalisen identiteetin kehitystä on vaikea selittää pelkästään yksilön sisäisiksi, kognitiivisiksi tai emotionaalisiksi muutoksiksi, koska moraalinen minuus ja vastuullisuus väistämättä liittyvät sosiaalisiin tilanteisiin ja eri laisiin vuorovaikutussuhteisiin. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 36 - 37.)

Vaikka jokaisen oma kehityshistoria on ainutlaatuinen tapahtuma, voidaan silti kunkin osaluokan kehityksessä havaita myös yleisiä säännönmukaisuuksia. Kehityksessä tapahtuu niin laadullisia kuin määrällisiäkin muutoksia, ja monet toiminnot kehittyvät myös vaiheittain. Edellisen vaiheen suotuisa kehitys on edellytys seuraavan vaiheen toiminnalle. Yksilöt saavuttavat vaiheet eri nopeudella. (Vilkko-Riihelä A. 1999, 197.)

Jotta voidaan ymmärtää sitä, miten pienestä vauvasta kehittyy asteittain oman yhteisönsä aktiivisesti toimiva jäsen, täytyy ymmärtää että lapsi kehittyy osana omaa kulttuuriympäristöään ja hänellä on syntymästään saakka valmius sosiaalisiin siteisiin. Nämä kaksi asiaa merkitsevät toisaalta sitä, että lapsi kasvaa niiden arvojen ja toimintatapojen mukaiseksi, joita hänen kulttuuriympäristössään pidetään tärkeinä, ja toisaalta sitä, että pienellä lapsella on valmiudet havaita tarkasti ympäristöään. Näin lapsi asteittain sosiaalistuu oman kulttuuriympäristönsä toimivaksi jäseneksi. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 116.)

Lapsen sosiaalista kehitystä voidaan ymmärtää kahden laajan kehityspsykologisen perinteen pohjalta - kiintymyssuhdeteorian ja vertaissuhdeteorian pohjalta. Kiintymyssuhdeteoria korostaa pienen lapsen kiintymyssuhteen merkitystä, ennen kaikkea suhdetta ensimmäiseen hoitajaan, kaiken persoonallisen ja sosiaalisen kehityksen pohjana. Toisen teorian mukaan persoonallisuuden ja sosiaaliseen kehitykseen vaikuttavat enemmän vertaissuhteet kuin vanhemmat. Lisäksi näiden suurten perinteiden rinnalla on myös kolmas käsitys, jonka mukaan sekä kiintymyssuhteilla että vertaissuhteilla on oma osuutensa lapsen sosiaalisen kehityksen muotoutumisessa, mutta sen mukaan ne vaikuttavat eri tavoin. Tietysti myös lapsen yksilölliset persoonallisuuden piirteet vaikuttavat myös vahvasti sosiaaliseen kehitykseen. Esimerkiksi lapsen temperamentti voi selittää, miksi hän suhtautuu toisiin lapsiin, kuten suhtautuu. (Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007, 117.)

6 TUTKIELMA

Perehdyin myös aineistonkeruun ja -käsittelyn teoriaan, minkä pohjalta valitsin aineistonkeruumenetelmän, joka vastasi parhaiten tutkielmani tarpeita. Lisäksi perehdyin tarkemmin siihen, mitä kvantitatiivinen tutkimus on ja miten aineistosta saadaan irti mahdollisimman paljon informaatiota.

6.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytteeni keskeiset tutkimuskysymykset ovat melko konkreettisia: Kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat Mankkaan asukaspuiston toimintaan ja millaisia kehittämisehdotuksia heillä on toiminnan suhteen. Sen lisäksi tutkin myös sitä, miten asukaspuistossa on huomioitu eri-ikäisten lasten fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kehitys asiakkaiden näkökulmasta ja miten asukaspuistotoiminta heidän mielestään tukee sosiaalista verkostoitumista ja tarjoaako se vertaistukea lasten kasvattamiseen.

6.2 Tutkielman kulku

Aineistonkeruumenetelmäni oli kvantitatiivinen kyselytutkimus, jossa oli lisäksi kaksi kvalitatiivista kysymystä. Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa tietystä ihmisjoukosta poimitaan otos, joka edustaa mahdollisimman hyvin alkuperäistä tutkimuskohdetta. Aineistonkeruutapa on yleensä strukturoitu kyselylomake ja kyselyn vastausten perusteella pyritään kuvailemaan, vertailemaan ja selittämään ilmiöitä (Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 1997. 125). Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi juuri kyselytutkimuksen, koska se on helppo ja tehokas tapa tavoittaa suuri määrä ihmisiä ja sitä kautta saada mahdollisimman laaja otos.

Valitsin kyselyn aiheet Espoon kaupungin avoimen varhaiskasvatuksen suunnitelman ja visioiden perusteella: Mitä tavoitteita tällaiselle toiminnalle on asetettu ja miten se vastaa käytäntöä. Itse kyselylomakkeen rakensin yhdessä asukaspuiston työntekijöiden kanssa. Aluksi keräsin asukaspuiston työntekijöiden mielestä tärkeitä, tutkittavia asioita ja tein niistä väittämiä. Tämän jälkeen pyysin 9 henkilöä käymään väittämät läpi ja kommentoimaan niitä. Heidän palautteensa perusteella rakensin lopullisen kyselylomakkeen. Sen jälkeen hain tutkimusluvan Espoon kaupungilta ja luvan saatuani (5.5.2009) ryhdyin toteuttamaan tutkielmaa.

Kyselylomake oli 5-sivuinen ja siinä oli 41 monivalintakysymystä ja kaksi avointa kysymystä. Strukturoiduissa kysymyksissä vastaajat saivat valita asteikolla 1-5 (1= täysin eri mieltä ja 5= täysin samaa mieltä). Kysymykset oli jaettu kolmeen osa-alueeseen: Asukaspuistotoiminta ja organisointi, lapset ja asukaspuisto sekä asukaspuiston asiakaspalvelu ja ilmapiiri. Lisäksi kyselyssä oli kokonaisarviointiosio, jossa kysyttiin yleisarvosanaa asukaspuistosta ja sen toiminnasta. Lopuksi vastaajia pyydettiin arvottamaan eri asioiden tärkeyttä asukaspuistossa, esimerkiksi ilmapiirin, ohjelman ja kasvatustuen merkitystä.

Avoimet kysymykset täydensivät strukturoitujen, Likert -pisteitettyjen kysymysten vastauksia ja antoivat vastaajille mahdollisuuden kertoa omin sanoin, vapaasti mielipiteitään. Likert -asteikko on summa-asteikkotyypinen asennemittari, joka koostuu yleensä vähintään parista-kymmenestä verbaalisesti esitettävästä väittämästä, joihin kaikkiin kuuluvat samat vastausvaihtoehdot. (Hirsjärvi S. Huttunen J., Kari J., Kuusinen J. & Vaherva T. 1982. 106.) Avoimilla kysymyksillä pyrin täyttämään strukturoitujen kysymysten jättämän mahdollisen aukon, jotta saisin mahdollisimman tarkkaa ja todenmukaista tietoa asiakkaiden mielipiteistä. Kysely noudatti eettisiä periaatteita eikä kenenkään henkilöllisyys tullut ilmi. Kyselylomake löytyy liitteestä 1.

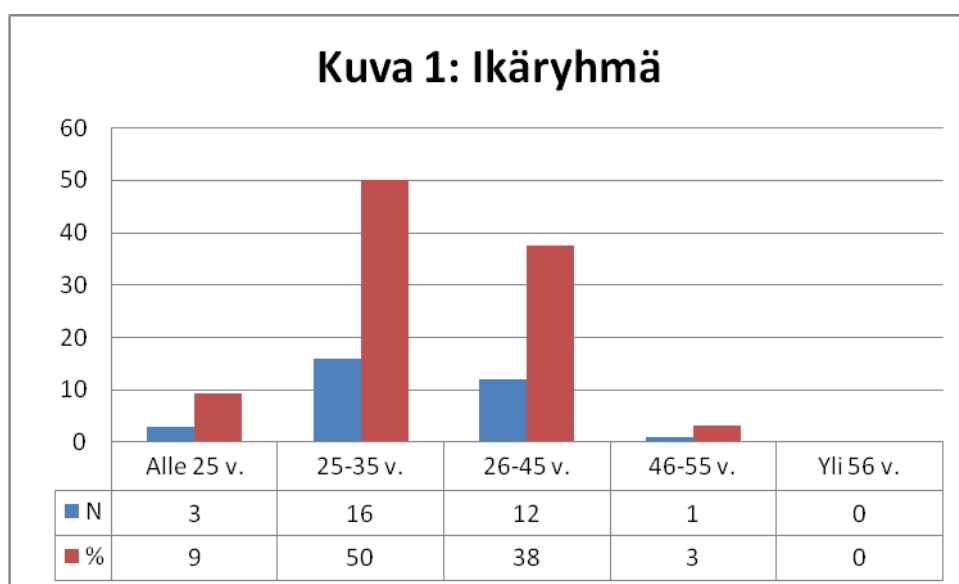
Toteutin kyselyn kyselylomakkeella (liite 2) Mankkaan asukaspuistossa rajattuna ajankohtana 18.5. - 29.5.2009. Vein kyselylomakkeet Mankkaan asukaspuiston henkilökunnalle, ohjeistin heidät kyselyn antamiseen asiakkaille sekä asetin paikalle lukollisen postilaatikon, johon kyselylomakkeet tuli palauttaa. He varmistivat että paikalla oli aina lomakkeita, ohjeistus kyselyn täyttämiseen ja kyniä sekä antoivat tarpeen vaatiessa tietoa kyselystä. Kyselyyn saivat vastata halukkaat asukaspuiston asiakkaat. Heillä oli mahdollisuus täyttää kyselylomake asukaspuistossa tai kotona ja jättää se asukaspuiston lukittuun laatikkoon. Asiakastytyväisyyskyselyyn vastasi 32 henkilöä. Kyselyn toteutuksen aikana asukaspuistossa kävi 60 asiakasta (mukaan on laskettu sekä aikuiset että lapset), joten vastausprosentti on hyvä.

6.3 Tutkielman tulokset

Tutkielman tulokset eivät ole yleistettävissä koskemaan suurempaa joukkoa asukaspuistojen asiakkaita. Keskityin tutkimaan tietyn asukaspuiston tiettyjen asiakkaiden tyytyväisyyttä. Tutkielman tulokset ovat luotettavia niin kauan kun niitä tarkastellaan vain Mankkaan asukaspuiston aikuisten mielipiteinä eikä yritetä yleistää koskemaan laajempaa joukkoa. Kyselyn tulosten tulkintaan käytin SPSS -ohjelmaa, jonka avulla tulokset ovat helposti siirrettävissä tilastolliseen muotoon. SPSS for Windows on tutkimusaineistojen tilastolliseen analysointiin soveltuva ohjelmisto. Ohjelma käyttää frekvenssianalyysiä, joka tiivistää kyselyn informaation ja kuvaa aineiston tunnuslukuina, kuten lukumäärinä ja prosenttina. Tilastoanalyysien lisäksi ohjelmistolla voidaan tarkastella aineistoa graafisesti. (Muhli A. & Kanniainen A. 2000. 1.)

6.3.1 Vastaajien perustiedot

Kyselyyn vastasi yhteensä 32 henkilöä, joista naisia oli 30 ja miehiä 2. Kolme vastaajista oli alle 25 -vuotiaita, 16 vastaajaa oli 25-35 -vuotiaita, 12 heistä oli 36-45 -vuotiaita ja yksi oli 46-55 -vuotias (Kuva 1). Viisi vastaajista käy asukaspuistossa useita kertoja viikossa, suurin osa, 13 vastaajaa, käy kerran viikossa, kahdeksan heistä käy pari, kolme kertaa kuukaudessa ja kuusi heistä käy kerran kuukaudessa tai harvemmin (Kuva 2). Mankkaan asukaspuiston lisäksi osa vastaajista käy lasten kanssa myös erilaisissa kerhoissa (16 vastaajaa), äiti-lapsipiireissä (15 vastaajaa) ja erilaisissa liikuntaharrastuksissa (16 vastaajaa). Lisäksi 6 vastaajaa kävi myös muissa asukaspuistoissa ja harrastuksissa, kuten musiikkileikkikouluissa, monikkoryhmässä, peuhuryhmässä ja uimassa. (Taulukko 1)



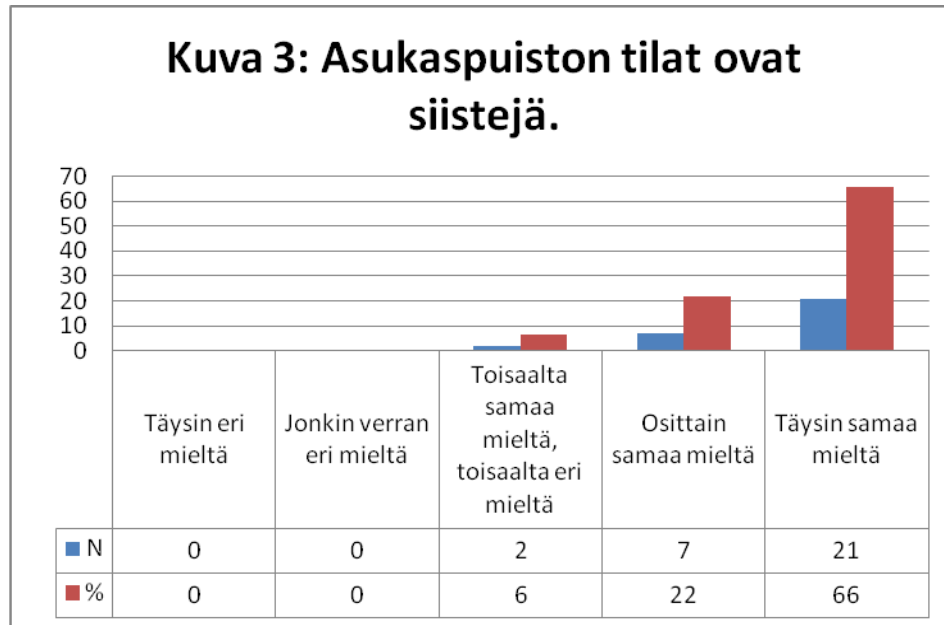
| Taulukko 1: Missä muussa ohjatussa toiminnassa käyt lapsen/lasten kanssa viikoittain? | |
|---|----|
| | N |
| Erlaisissa kerhoissa (Esimerkiksi Mannerheimin lastensuojeluliitto, seurakunta..) | 15 |
| Äiti-lapsipiireissä (esim. omalla alueella naapureiden järjestämät, viikoittaiset tapaamiset) | 11 |
| Erlaisissa liikuntaharrastuksissa (Vauva muskari, vauvauinti, satujumppa...) | 16 |
| Muu | 6 |

6.3.2 Asiakastyytyväisyyskysymykset

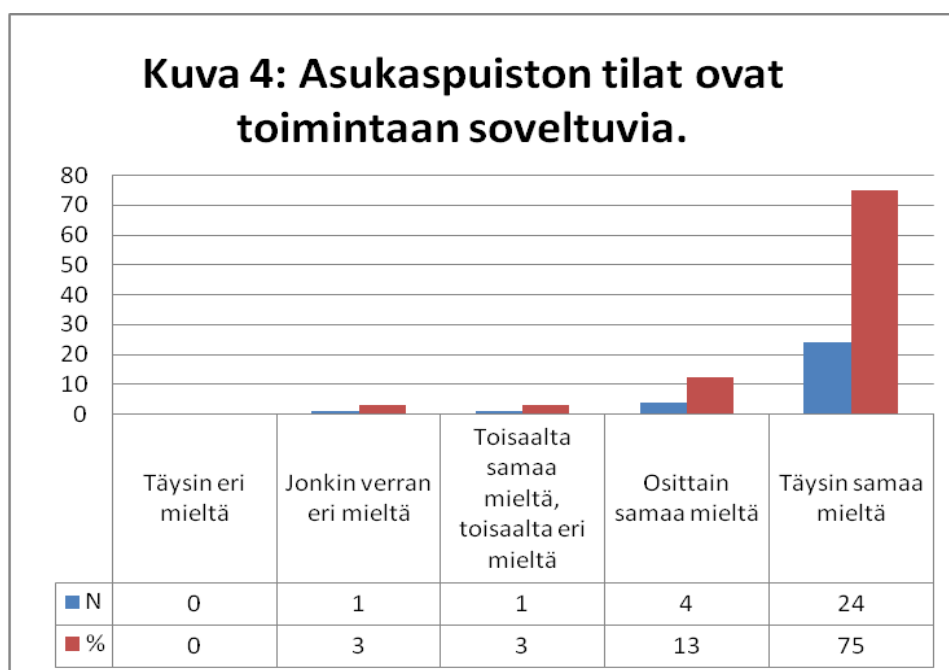
Kyselyssä arvioitiin asukaspuiston tiloja, toimintaa, kasvatuksellisuutta, ympäristötietoisuutta, ilmapiiriä, asiakaspalvelua sekä sitä, millainen asukaspuisto on lasten näkökulmasta. Lisäksi tehtiin yleisarvio tyytyväisyydestä asukaspuiston toimintaan. Pääsääntöisesti asukaspuiston yleisarvosanat olivat hyviä ja erinomaisia ja asiakkaat olivat enimmäkseen tyytyväisiä kaikkiin kyselyssä esille nostettuihin osa-alueisiin. Tärkeimmiksi vastaajat kokivat hyvän ja avoimen ilmapiirin, toisiin tutustumisen sekä sen että lapset viihtyvät asukaspuiston toiminnoissa. Kasvatuksellisen avun saamista he sen sijaan eivät pitäneet niin tärkeänä, vaikka se onkin yksi asukaspuistotoiminnan toimintasuunnitelmassa tärkeäksi mainituista toimintaperiaatteista. Toiminnan suunnittelu yhdessä asiakkaiden kanssa on niin ikään mainittu tärkeäksi periaatteeksi toimintasuunnitelmassa, mutta kyselyn vastaajista moni koki omat vaikutusmahdollisuudet aika pieniksi.

6.3.2.1 Asukaspuiston tilat ja välineet

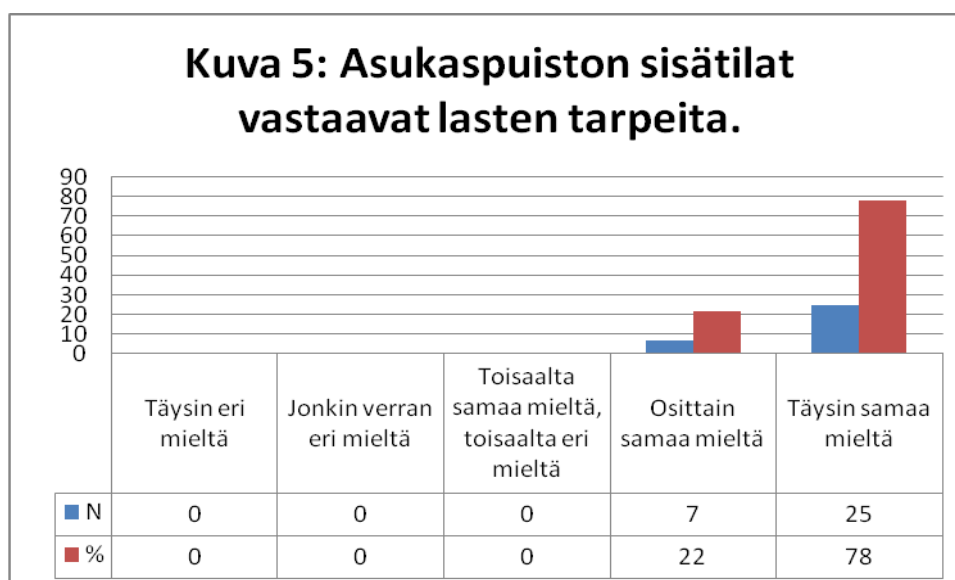
Asukaspuiston sisätiloja ja välineitä, kuten leluja, pidettiin erinomaisina ja toimintaan hyvin soveltuvina, kun taas ulkotiloissa nähtiin paljonkin parantamisen varaa. Asukaspuiston *tilat ovat siistejä* väittämään vastasi 30 asiakasta, ja 21 heistä piti tiloja siisteinä (kuva 3).



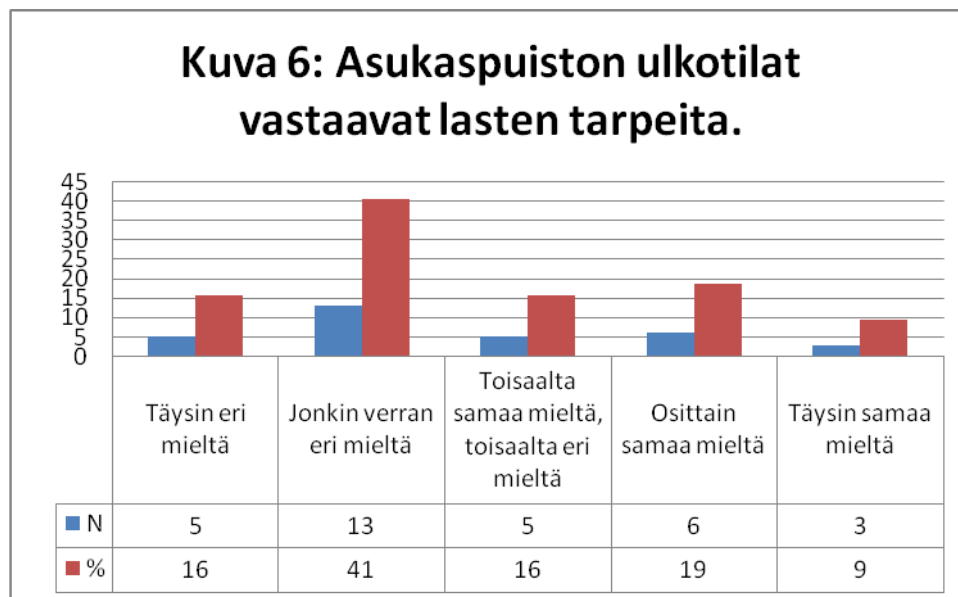
Asukaspuiston tilat ovat toimintaan soveltuvia väittämään vastasi 30 asiakasta, ja 24 heistä piti tiloja toimintaan soveltuvina (kuva 4). Osittain samaa mieltä näiden väittämien kanssa oli seitsemän (siisteys) ja neljä vastaajaa (soveltuvuus), kahden vaiheilla siisteys suhteen oli kaksi vastaajaa ja toimintaan soveltuvuuden suhteen yksi. Yksi oli myös jonkin verran eri mieltä siitä, että tilat soveltuisivat toimintaan. Kukaan vastaajista ei ollut näiden väittämien kanssa täysin eri mieltä.



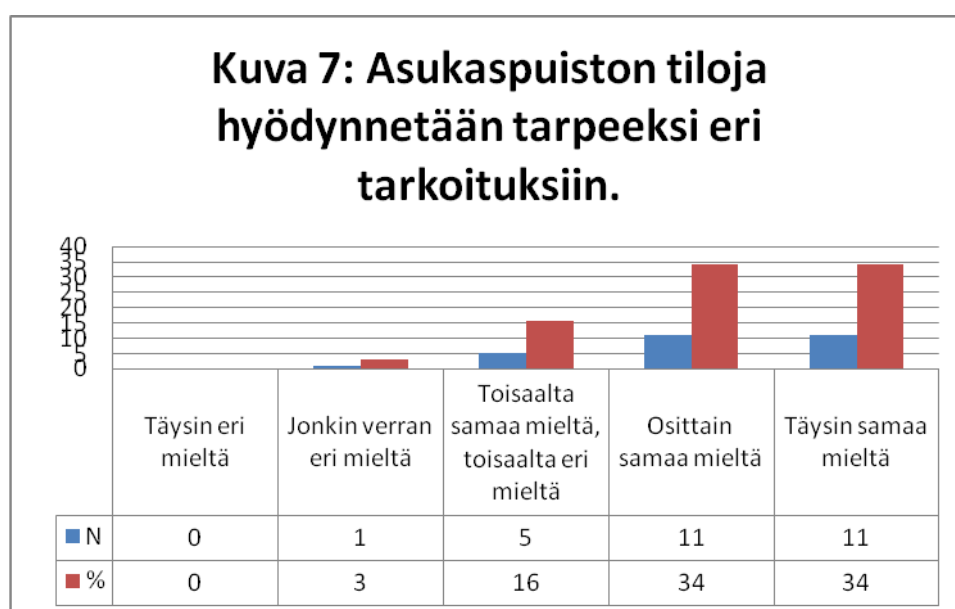
Asukaspuiston sisätilat vastaavat lasten tarpeita väittämään vastasi 32 asiakasta. Heidän mielestään asukaspuiston sisätilat vastaavat lasten tarpeita joko täysin (25 vastaajaa) tai osittain (7 vastaajaa), (Kuva 5).



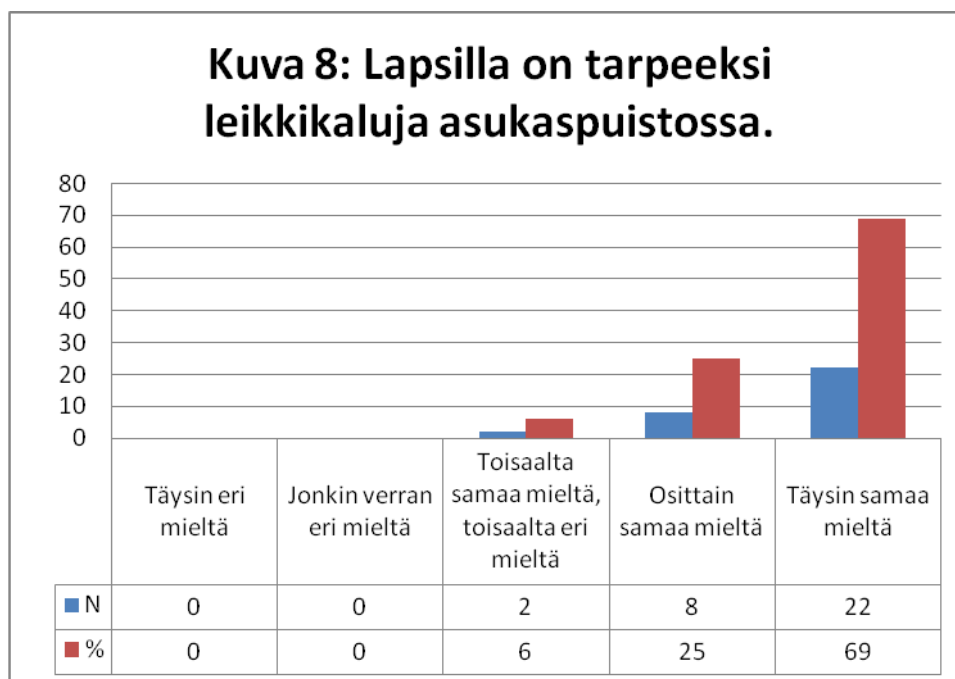
Ulkotilojen suhteen tapahtui enemmän hajontaa ja niihin suhtauduttiin kriittisemmin. Suurin osa vastaajista näki ulkotiloissa kehittämisen varaa. Väittämän *Asukaspuiston ulkotilat vastaavat lasten tarpeita* kanssa täysin eri mieltä oli viisi vastaajaa ja jonkin verran eri mieltä 13 vastaajaa (N=32). Toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä oli viisi vastaajaa osittain samaa mieltä kuusi vastaajaa ja ainoastaan kolme vastaajaa oli täysin samaa mieltä, (Kuva 6).



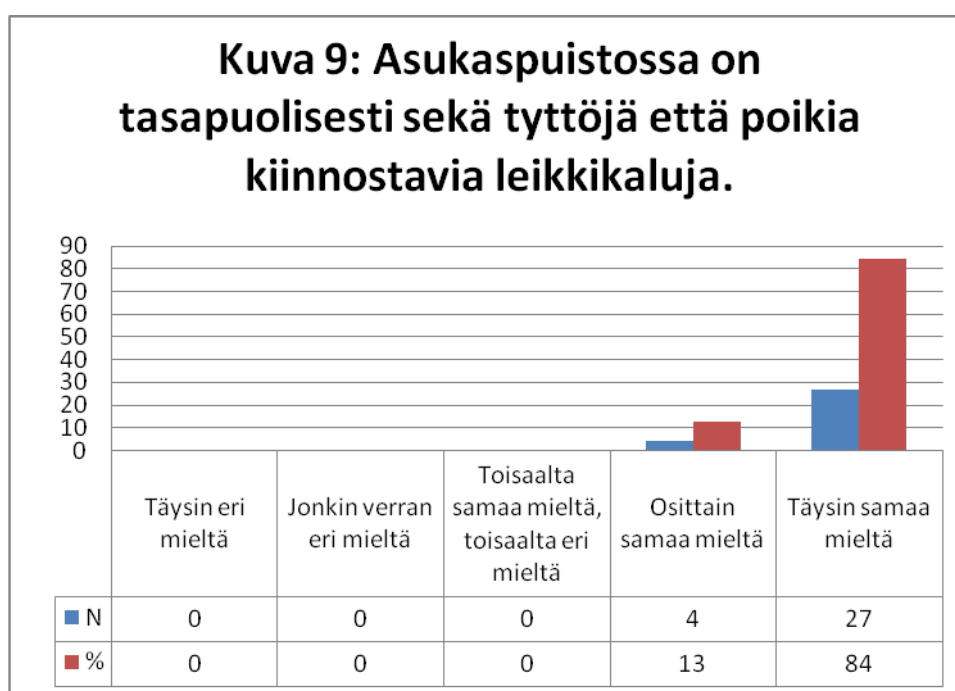
Asukaspuiston tiloja hyödynnetään tarpeeksi eri tarkoituksiin väittämään vastasi 28 asiakasta, joista yksitoista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja toiset yksitoista osittain samaa mieltä. Kaksi vastaajaa oli toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä ja yksi vastaaja oli jonkin verran eri mieltä väittämän kanssa (Kuva 7).



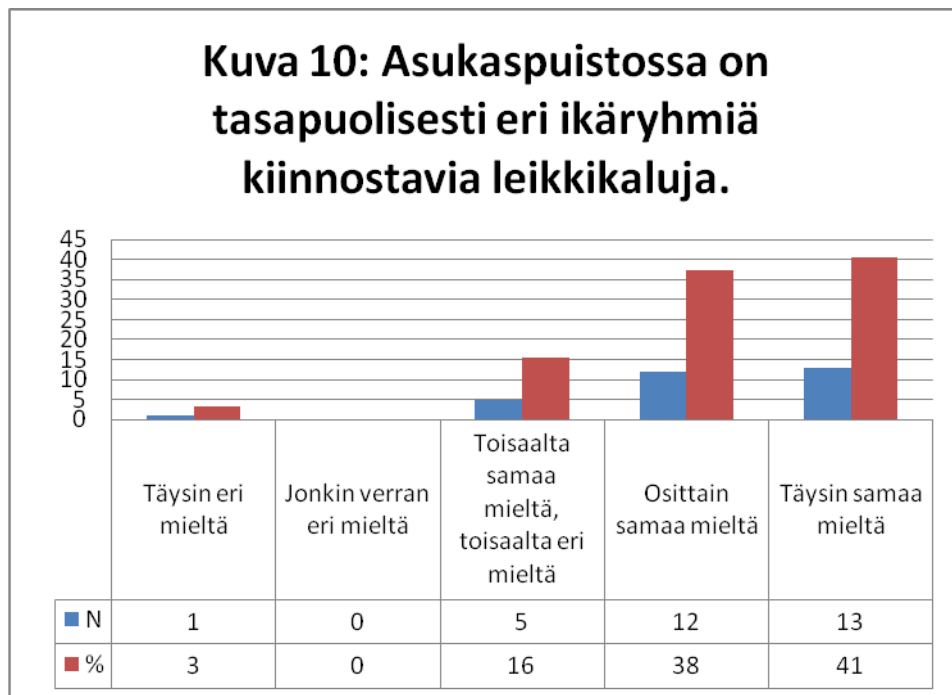
Lapsilla on tarpeeksi leikkikaluja asukaspuistossa väittämään vastasi 32 asiakasta, joista 22 oli täysin samaa mieltä. Osittain samaa mieltä väittämän kanssa oli kahdeksan vastaajaa ja toisaalta eri ja toisaalta samaa mieltä oli loput kaksi vastaajaa (Kuva 8).



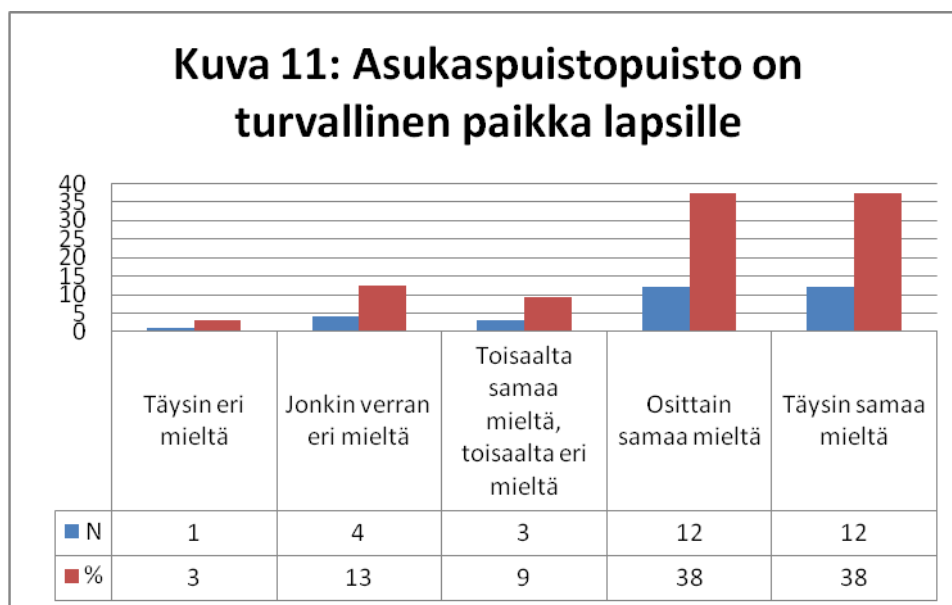
Asukaspuistossa on tasapuolisesti sekä tyttöjä että poikia kiinnostavia leluja väittämään vastasi 31 asiakasta, joista 27 vastaajaa oli täysin ja 4 vastaajaa oli osittain samaa mieltä (Kuva 9).



Eri ikäryhmiä kiinnostavien lelujen kohdalla tapahtui enemmän hajontaa. Kolmetoista oli täysin samaa mieltä väittämän ”Asukaspuistossa on tasapuolisesti eri ikäryhmiä kiinnostavia leikkikaluja” kanssa (N=31). Kaksitoista vastaajaa oli väitteen kanssa osittain samaa mieltä, viisi oli toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä ja yksi vastaaja oli täysin eri mieltä (Kuva 10).



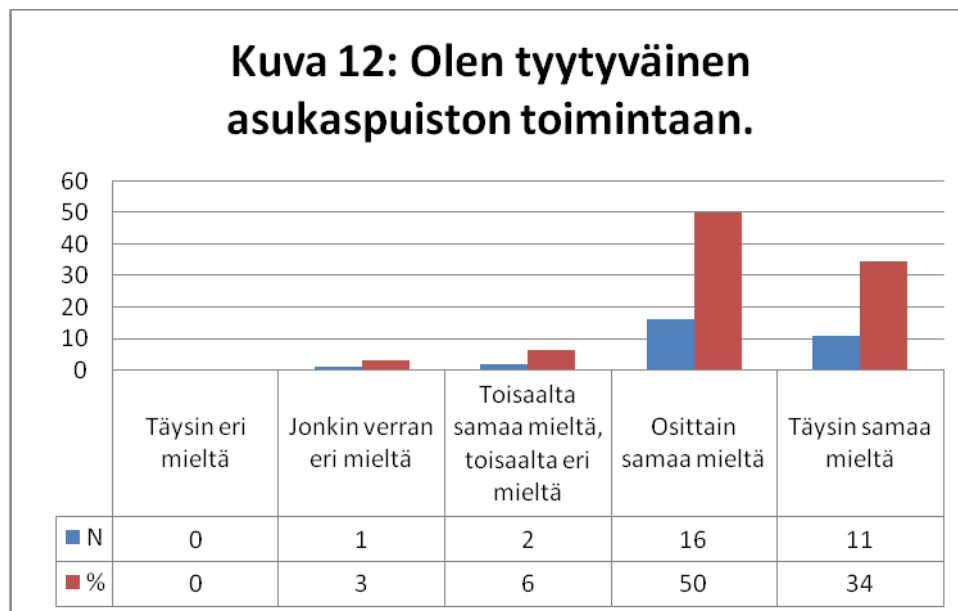
Asukaspuistoa piti lapselle turvallisena 24 vastaajaa. Heistä täysin turvallisena piti 12 vastaajaa ja osittain turvallisena 12 vastaajaa (N=32). Kolme vastaajista oli toisaalta samaa mieltä ja toisaalta eri mieltä, neljä vastaajaa oli jonkin verran eri mieltä ja yksi vastaaja oli täysin eri mieltä (Kuva 11).



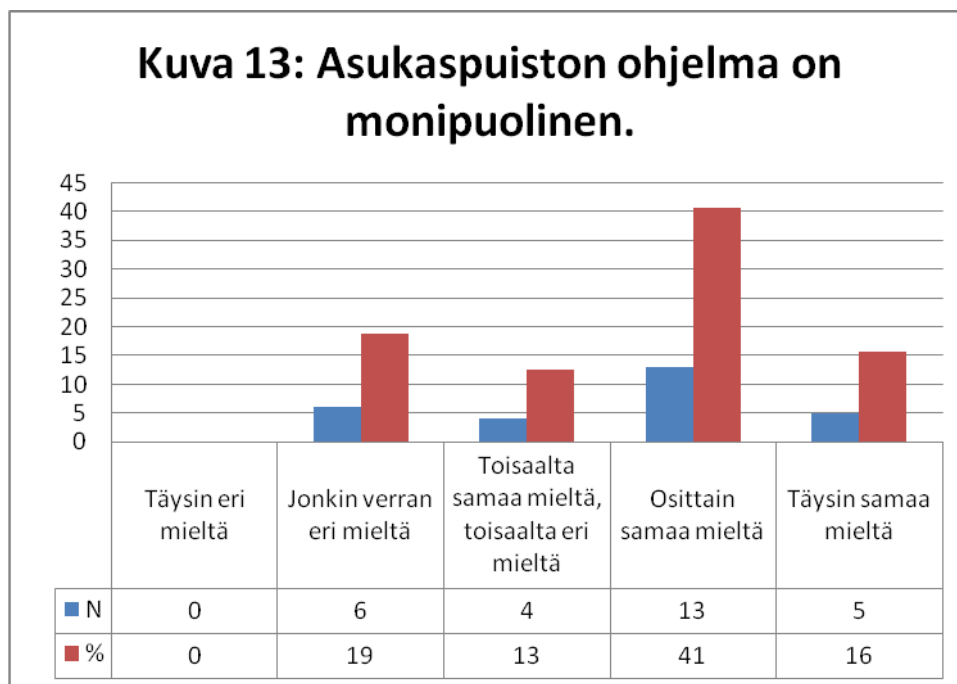
6.3.2.2 Asukaspuiston toiminta

Asukaspuiston toimintaa pidettiin enimmäkseen monipuolisena ja suunnitelmallisena, minkä lisäksi tietoa toiminnasta koettiin olevan helposti tietoa saatavilla. Asukaspuiston säännöt olivat myös hyvin tiedossa.

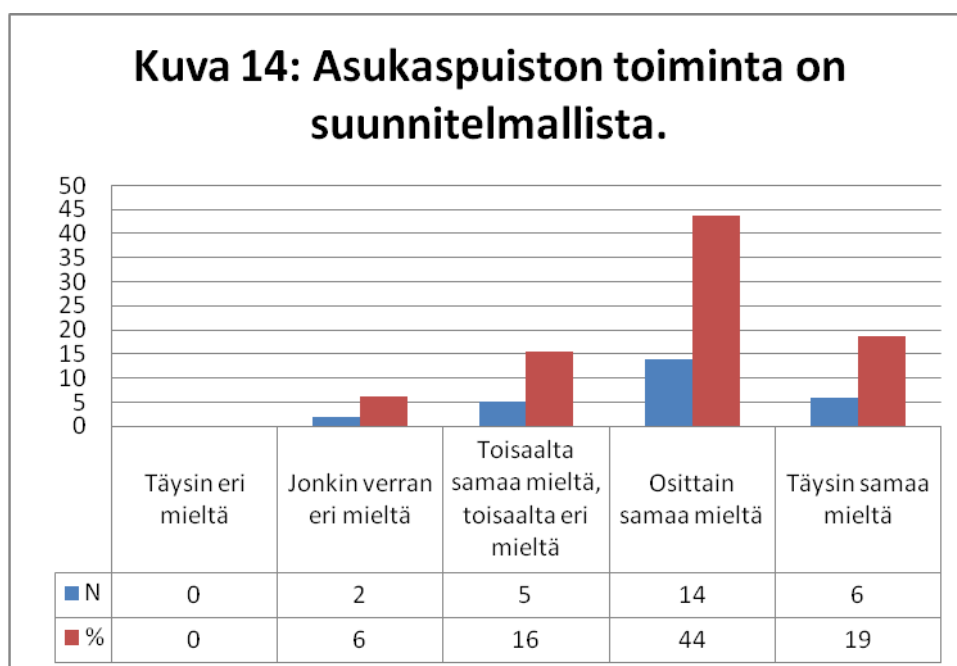
Kolmestakymmenestä vastaajasta yksitoista oli täysin tyytyväisiä asukaspuiston toimintaan, 16 vastaajaa oli osittain samaa mieltä väittämän kanssa ja kaksi oli toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä. Yksi vastaaja oli jonkin verran eri mieltä väittämän kanssa (Kuva 12).



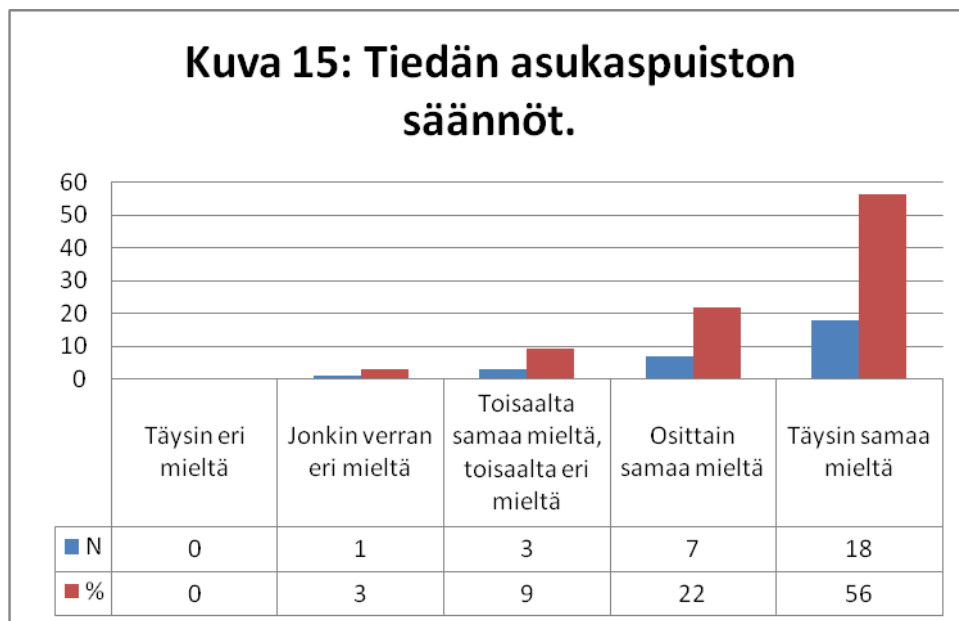
Viisi 28 vastaajasta oli täysin samaa mieltä ja 13 osittain samaa mieltä väittämässä: *Asukaspuiston ohjelma on monipuolinen* (Kuva 13). Neljä heistä oli toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä ja kuusi oli jonkin verran eri mieltä.



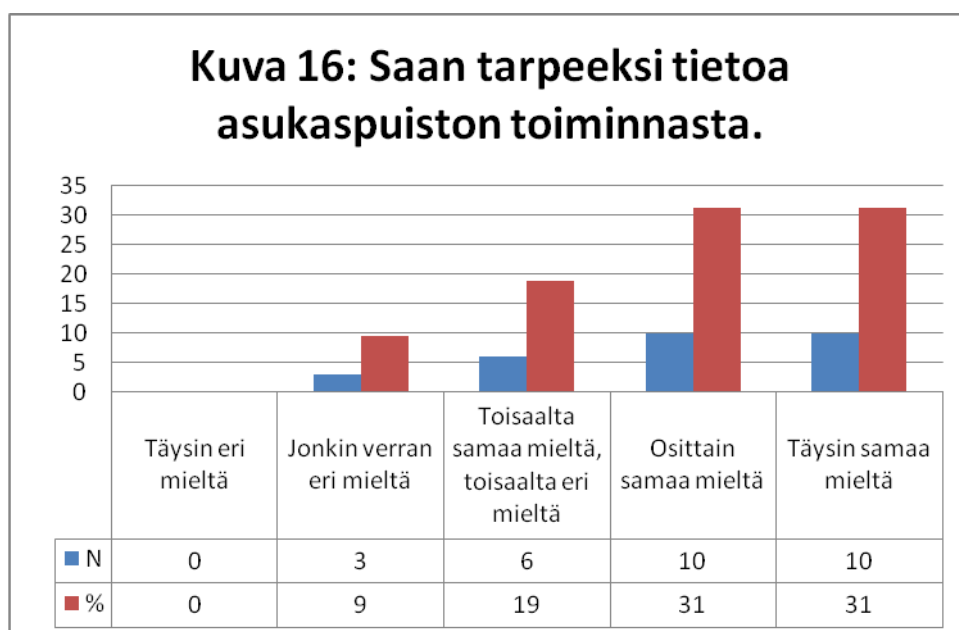
Kuusi 27 vastaajasta oli täysin samaa mieltä ja 14 osittain samaa mieltä siitä, että *asukaspuiston toiminta on suunnitelmallista* (Kuva 14). Jonkin verran eri mieltä oli kaksi vastaajaa ja toisaalta samaa, toisaalta eri mieltä oli vastaajista loput viisi.



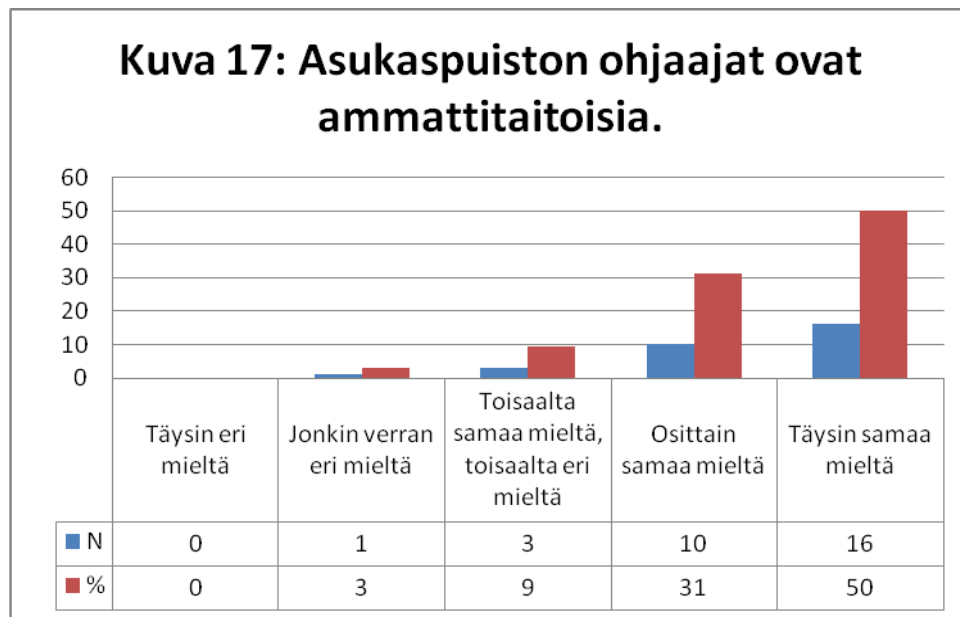
Säännöt olivat selkeästi tiedossa 18:lla 32 vastaajasta ja seitsemän koki tietävänsä säännöt osittain. Kahden vaiheilla oli vastaajista kolme ja vain yksi koki olevansa jokseenkin tietämätön säännöistä (Kuva 15).



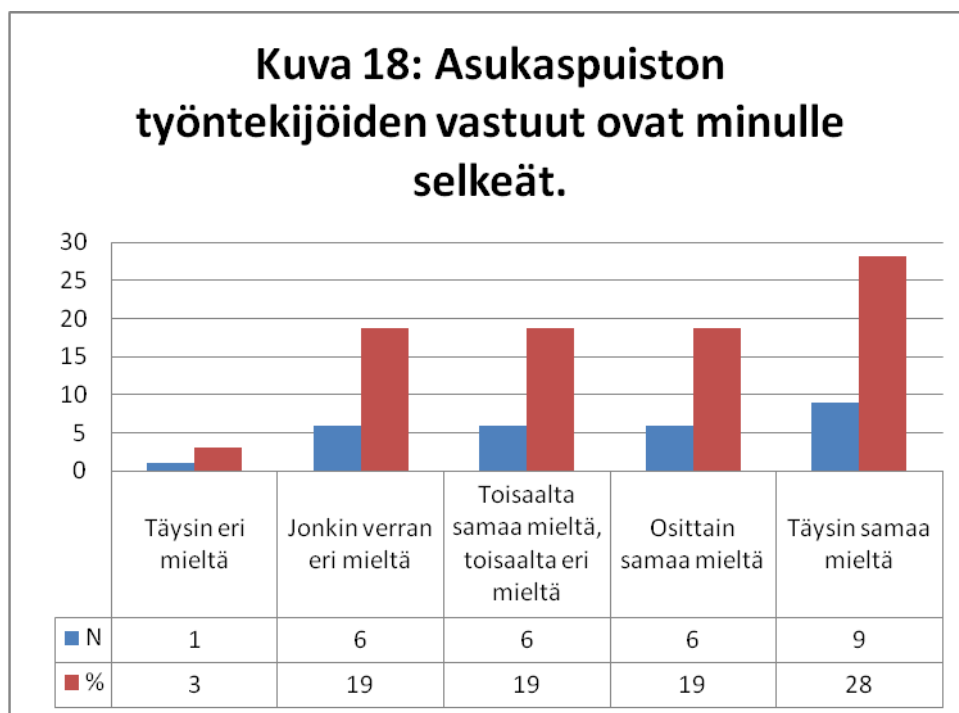
Kymmenen 29 vastaajasta oli täysin samaa mieltä väitteen: *saan tarpeeksi tietoa asiakaspuiston toiminnasta* kanssa, kymmenen heistä oli osittain samaa mieltä, kuusi vastaajaa oli toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä ja kolme oli jonkin verran eri mieltä (Kuva 16). Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä edellä mainittujen väittämien kanssa.



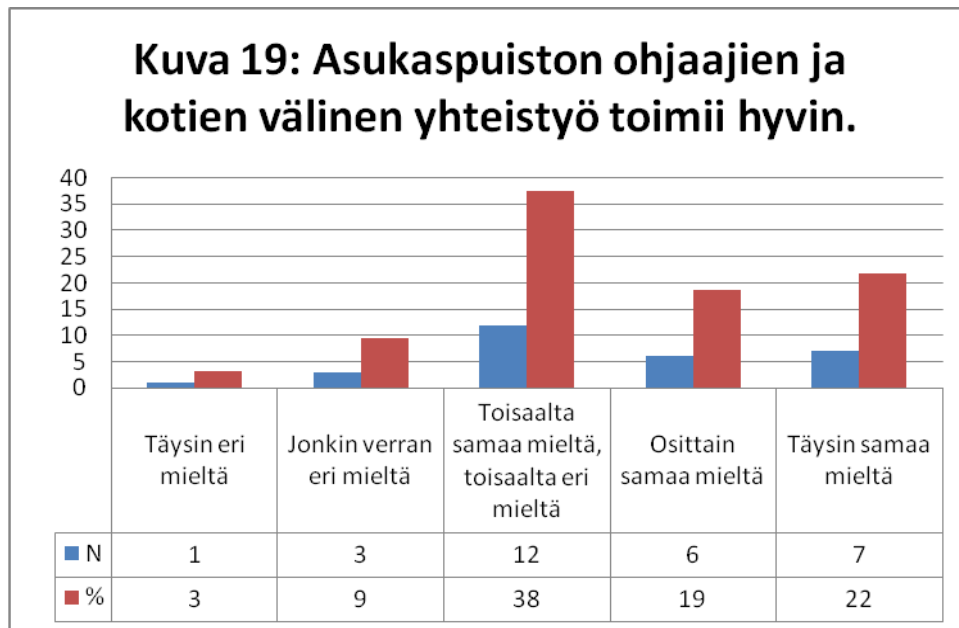
Asukaspuiston ohjaajia pidettiin enimmäkseen ammattitaitoisina: Täysin samaa mieltä oli 30 vastaajasta 16 ja osittain samaa mieltä 10. Kolme heistä oli toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä ja yksi oli jonkin verran eri mieltä (Kuva 17).



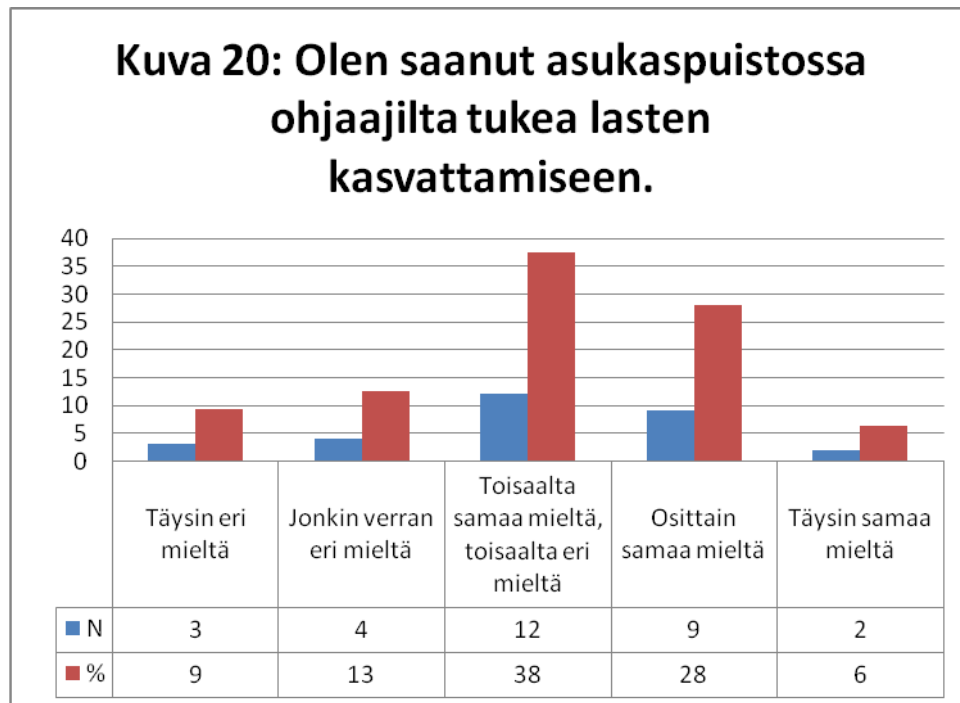
Työntekijöiden vastuut sen sijaan olivat vähän epäselviä vastaajille: 28 vastaajasta yhdeksän oli täysin samaa mieltä väittämässä: *asukaspuiston työntekijöiden vastuut ovat minulle selkeät* ja kuusi vastaajaa oli osittain samaa mieltä. Kuusi heistä oli toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä, kuusi oli jonkin verran eri mieltä ja yksi oli täysin eri mieltä väittämän kanssa (Kuva 18).



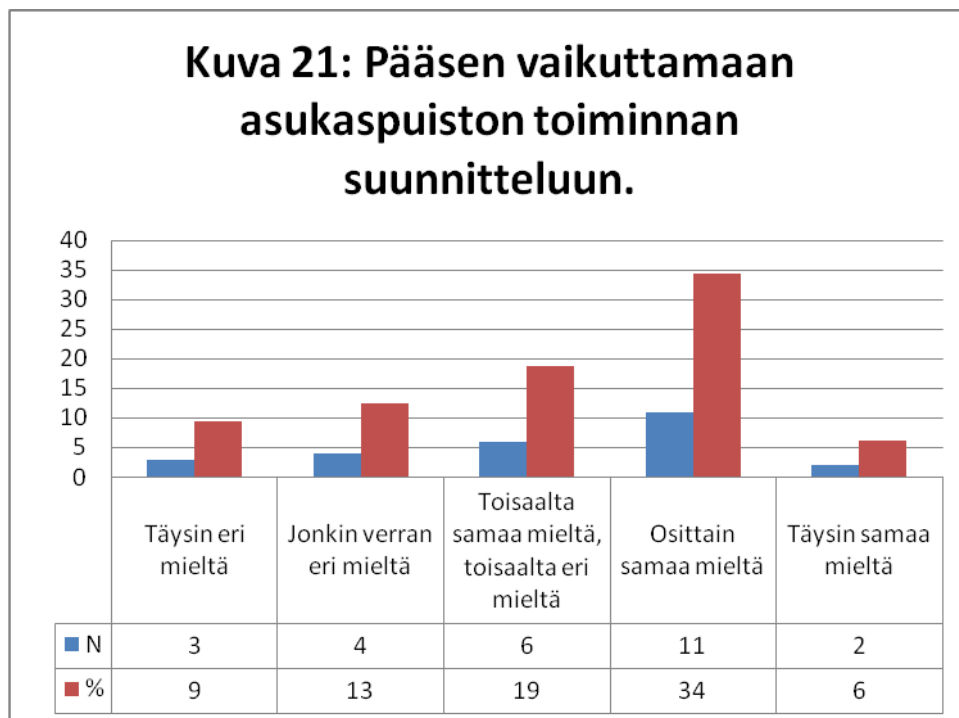
Väittämä: *Asukaspuiston ohjaajien ja kotien välinen yhteistyö toimii hyvin*, jakoi mielipiteitä (Kuva 19). Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli seitsemän 29 vastaajasta, kuusi oli osittain samaa mieltä ja toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä oli 12 vastaajaa. Jonkin verran eri mieltä oli kolme vastaajista ja yksi oli täysin eri mieltä.



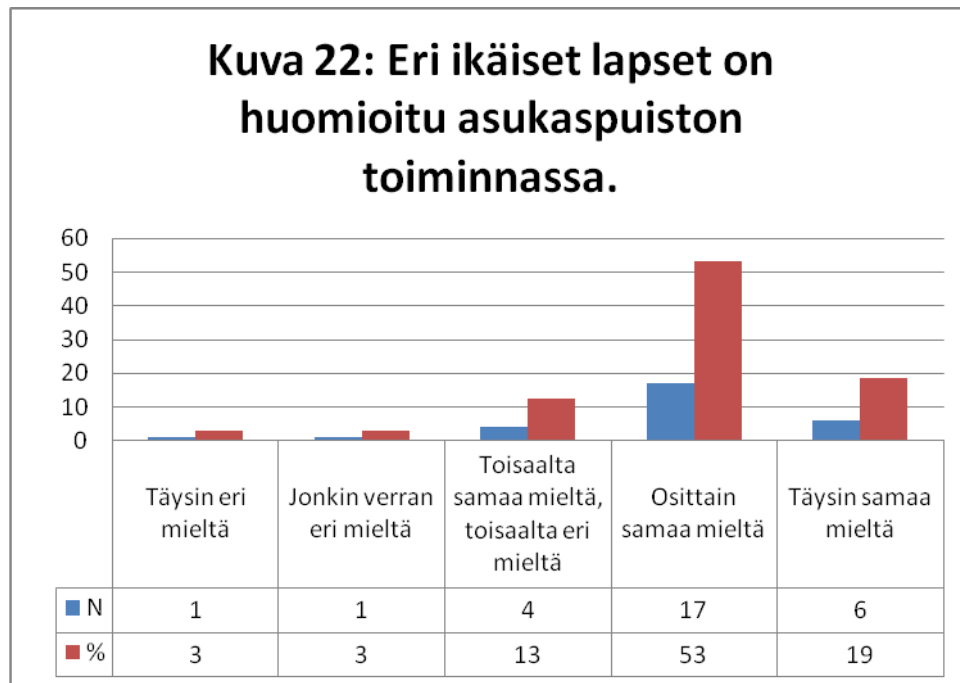
Lasten kasvattamiseen tukea asukaspuistosta koki saaneensa yksitoista 30 vastaajasta joko täysin (2 vastaajaa) tai osittain (9 vastaajaa). 12 vastaajaa oli toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä, jonkin verran eri mieltä oli vastaajista neljä ja kolme heistä oli täysin eri mieltä (Kuva 20).



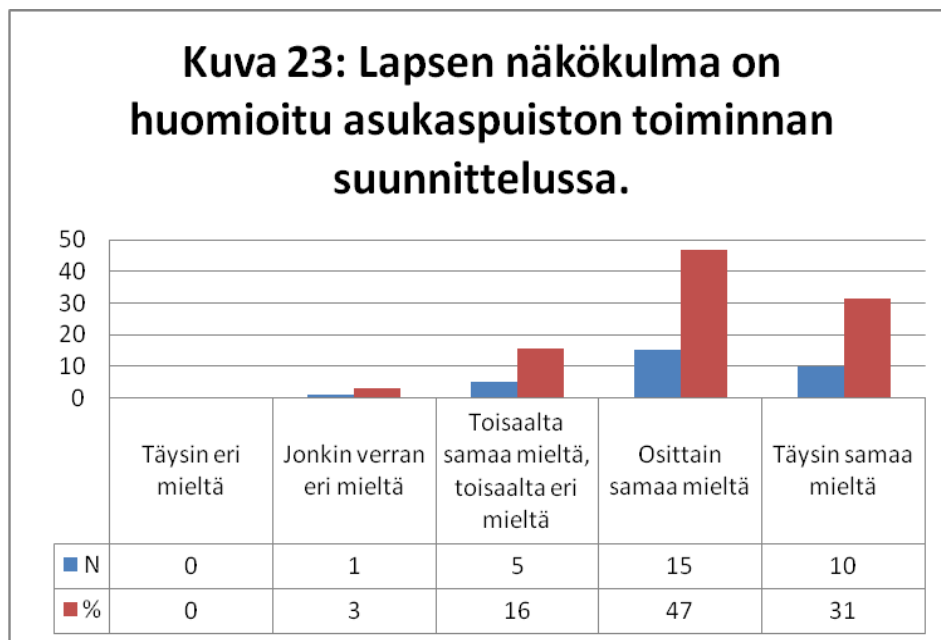
Vastaajista kaksi oli täysin ja yksitoista osittain samaa mieltä väittämän: Pääsen vaikuttamaan asukaspuiston toiminnan suunnitteluun kanssa (N=26) (Kuva 21). Toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä oli kuusi vastaajaa, jonkin verran eri mieltä neljä ja täysin eri mieltä kolme vastaajaa.



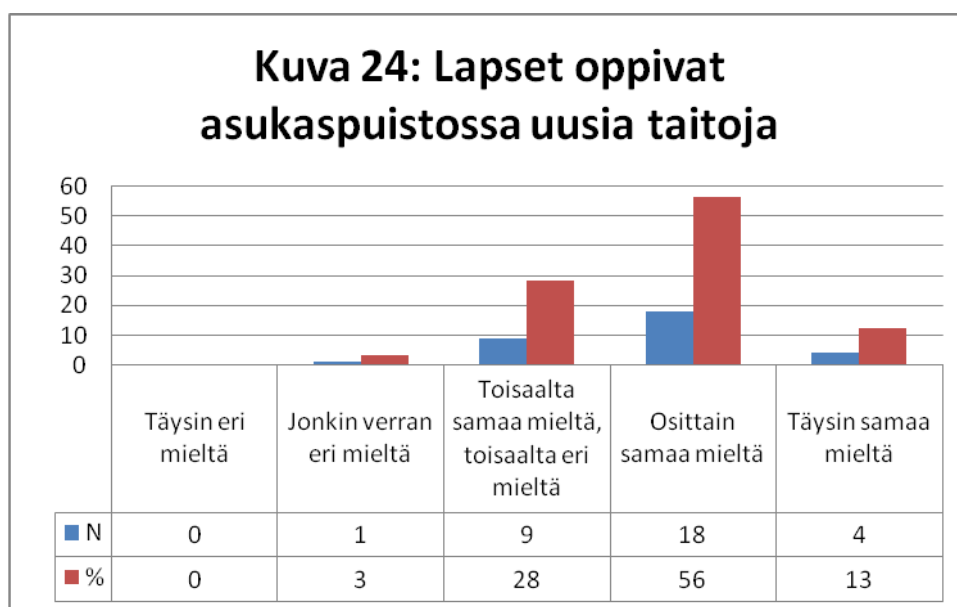
Vastaajista kuusi oli täysin ja 17 osittain samaa mieltä väittämän: *Eri-ikäiset lapset on huomioitu asukaspuiston toiminnassa* kanssa (N=29)(Kuva 22). Toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä oli neljä vastaajaa, yksi oli jonkin verran eri mieltä ja yksi oli täysin eri mieltä väittämän kanssa.



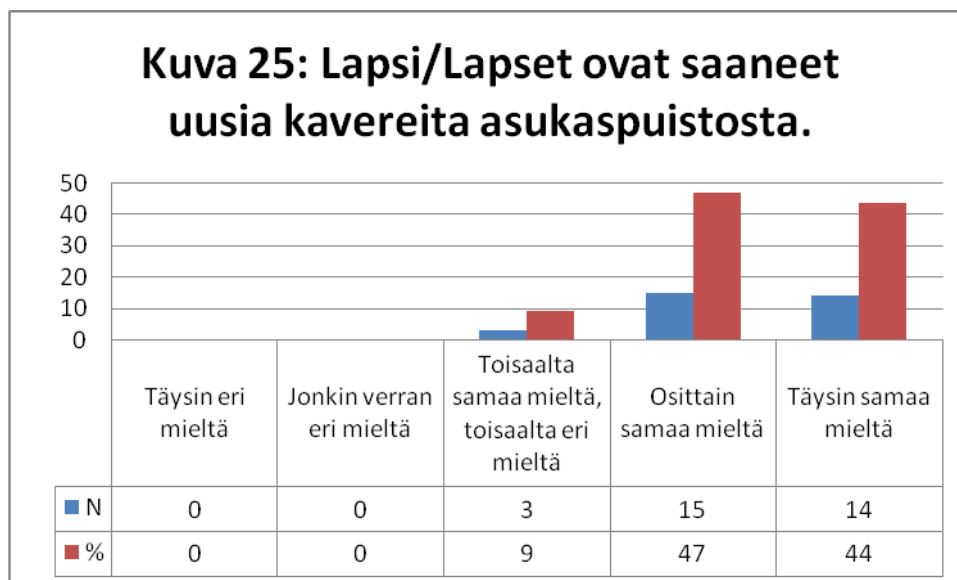
Lapsen näkökulma on huomioitu asukaspuiston suunnittelussa (kuva 23) 25 vastaajan mielestä joko täysin (10 vastaajaa) tai osittain (15 vastaajaa). Toisaalta eri mieltä ja toisaalta samaa mieltä väittämän kanssa oli viisi vastaajaa ja yksi vastaajista oli jonkin verran eri mieltä. Kukaan vastaajista ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä.



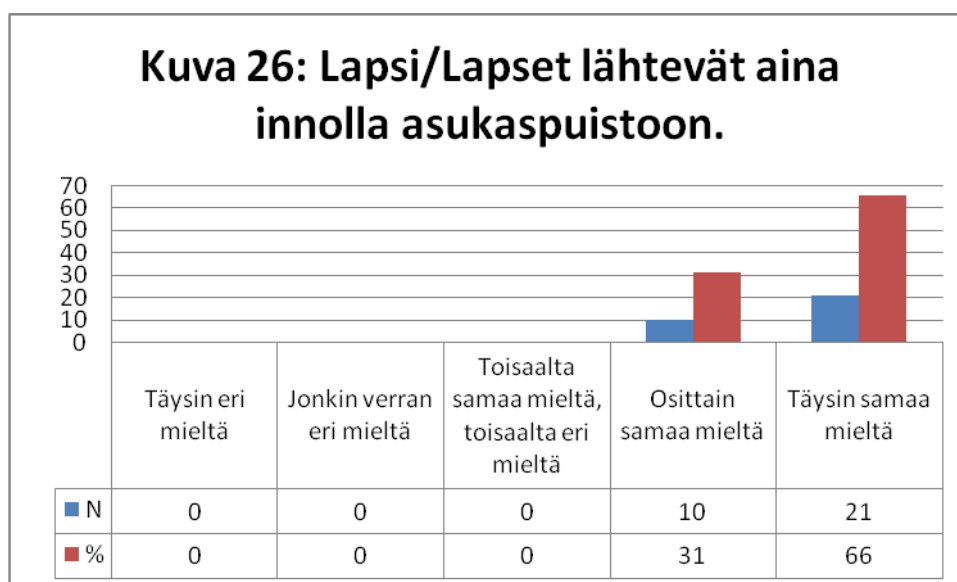
Kaikki 32 vastaajaa vastasivat väittämään Lapset oppivat asukaspuistossa uusia taitoja (kuva 24). Neljä heistä oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 18 osittain samaa mieltä. Yhdeksän vastaajaa oli toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä ja jonkin verran eri mieltä oli yksi vastaaja. Kukaan ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä.



32 vastaajasta 29 oli samaa mieltä väittämän: *lapsi/lapset ovat saaneet uusia kavereita asukaspuistossa* (kuva 25) kanssa joko täysin (14 vastaajaa) tai osittain (15 vastaajaa). Toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä oli loput 3 vastaajaa eikä kukaan ollut väittämän kanssa eri mieltä.

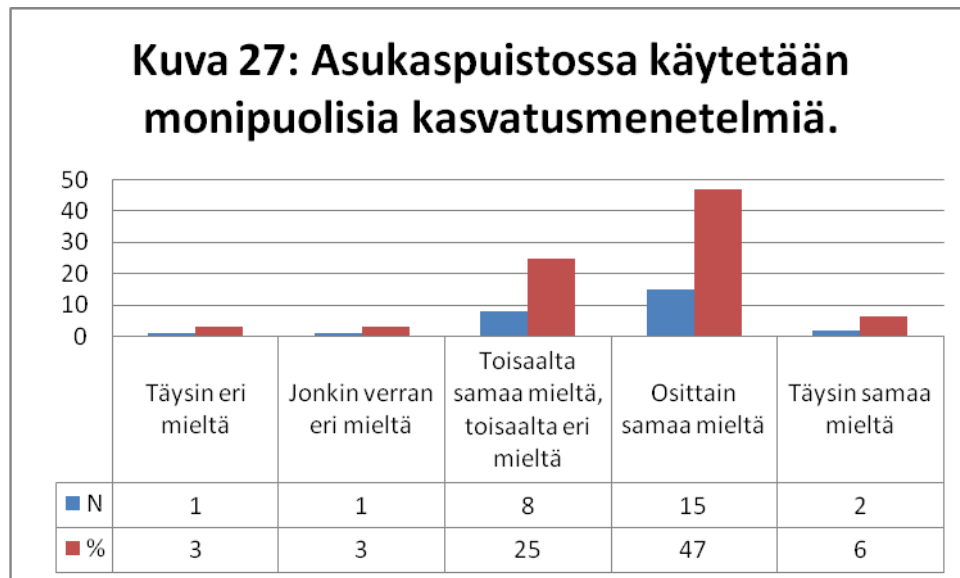


Kaikki 31 väittämään: *lapsi/lapset lähtevät aina innolla asukaspuistoon* (kuva 26) vastanneista olivat sen kanssa samaa mieltä joko täysin (21 vastaajaa) tai osittain (10 vastaajaa).

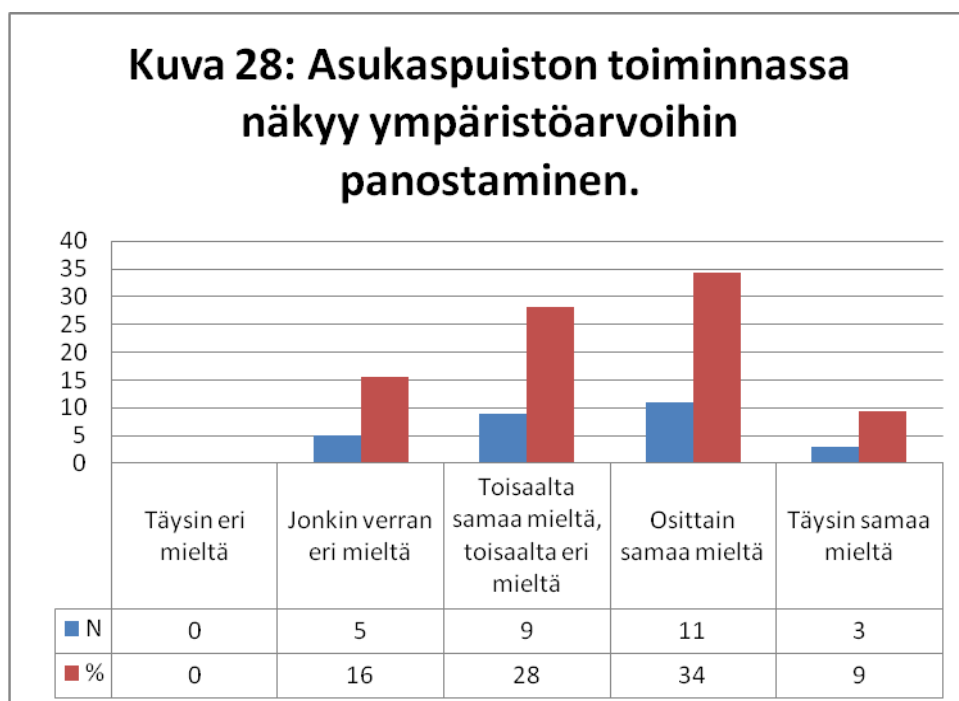


6.3.2.3 Kasvatus asukaspuiston toiminnassa

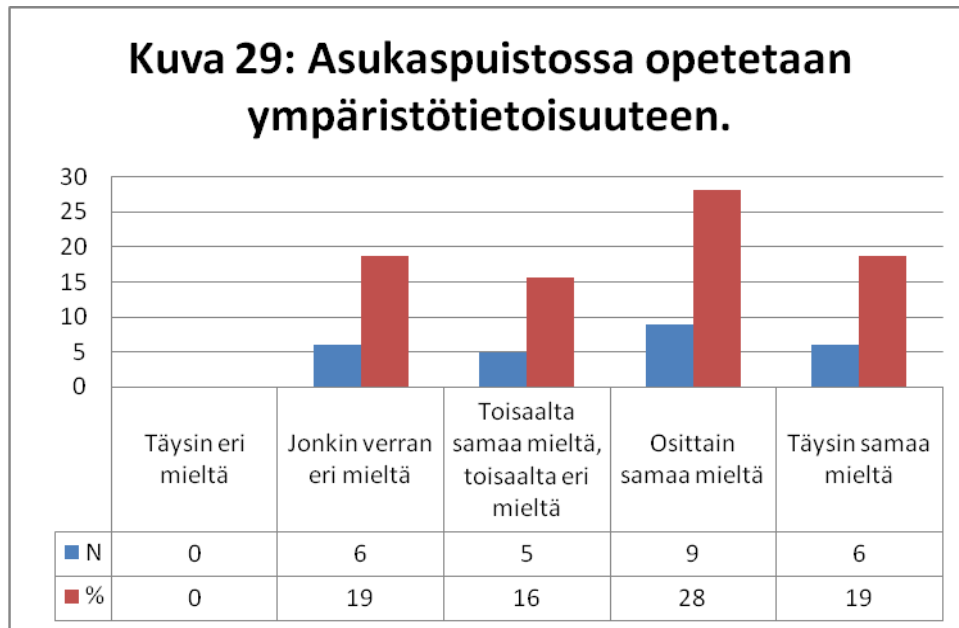
Vastaajista vain kaksi oli täysin samaa mieltä väittämän: *Asukaspuistossa käytetään monipuolisia kasvatusmenetelmiä* kanssa (N=27). Osittain samaa mieltä oli 15 vastaajaa, toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä 8 vastaajaa ja jonkin verran eri mieltä oli yksi vastaaja. Lisäksi yksi vastaaja oli myös täysin eri mieltä väittämän kanssa (Kuva 27).



Ympäristötietoisuuteen kasvattaminen on yksi asukaspuiston toimintasuunnitelmassa olevista painopistealueista. Suhtautumista ympäristötietoisuuteen mitattiin seuraavilla väittämillä: *Asukaspuiston toiminnassa näkyy ympäristöarvoihin panostaminen* ja *Asukaspuistossa opetetaan ympäristötietoisuuteen*. Enimmäkseen vastaajat kokivat että ympäristöarvoihin panostetaan: Kolme vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, yksitoista heistä oli jokseenkin samaa mieltä, yhdeksän oli toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä ja viisi jonkin verran eri mieltä. Kukaan ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä (Kuva 28).

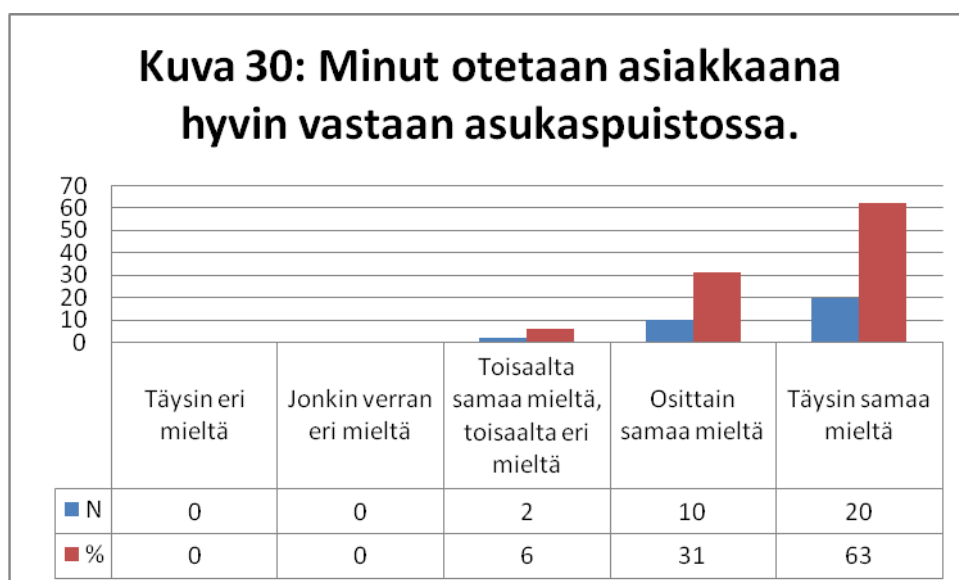


Toisen väittämän kanssa kuusi oli täysin samaa mieltä, yhdeksän osittain samaa mieltä, viisi toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä ja jonkun verran eri mieltä oli kuusi vastaajaa. Kukaan vastaajista ei ollut myöskään toisen väittämän kanssa täysin eri mieltä (Kuva 29).

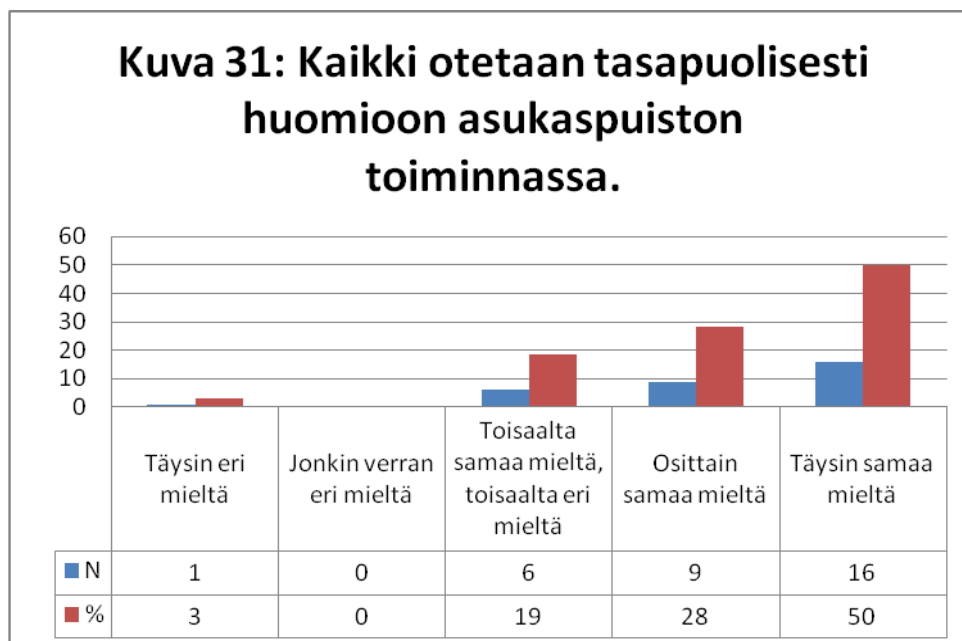


6.3.2.4 Asiakaspalvelu ja ilmapiiri asukaspuistossa

Väittämään *minut otetaan asiakkaana hyvin vastaan asukaspuistossa* (kuva 30) vastasi kaikki 32 kyselyn täyttäneitä. Heistä 20 oli väittämän kanssa täysin ja 10 osittain samaa mieltä ja loput kaksi olivat toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä.

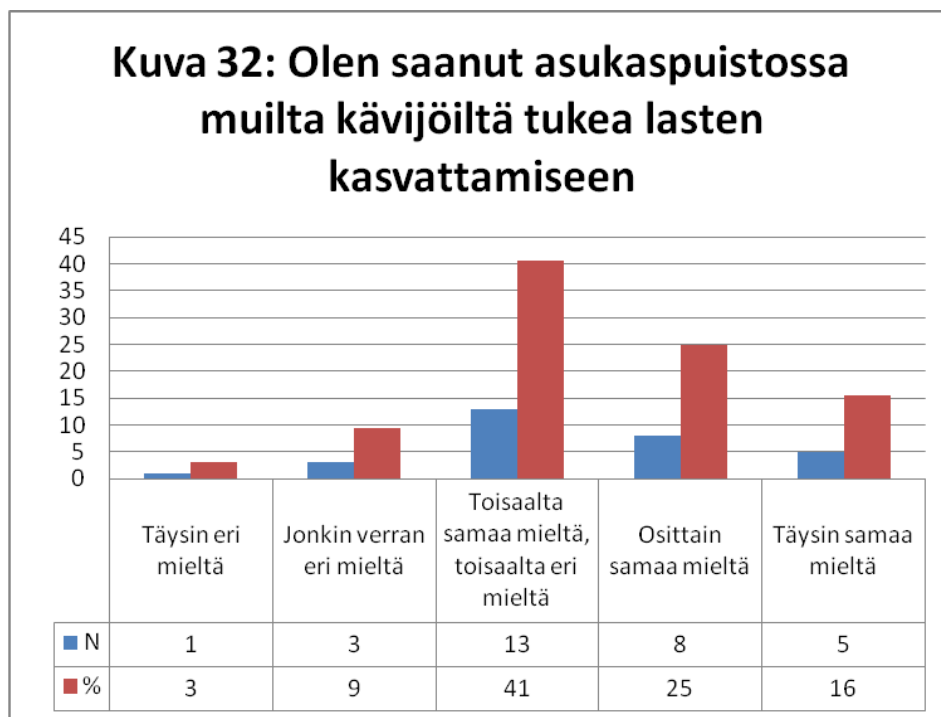


Väittämä *kaikki otetaan tasapuolisesti huomioon asukaspuiston toiminnassa* (kuva 31) jakoi mielipiteitä vähän enemmän. Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 16 ja osittain samaa mieltä 9 vastaajista. Toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä oli 6 vastaajaa ja yksi oli asiasta täysin eri mieltä.

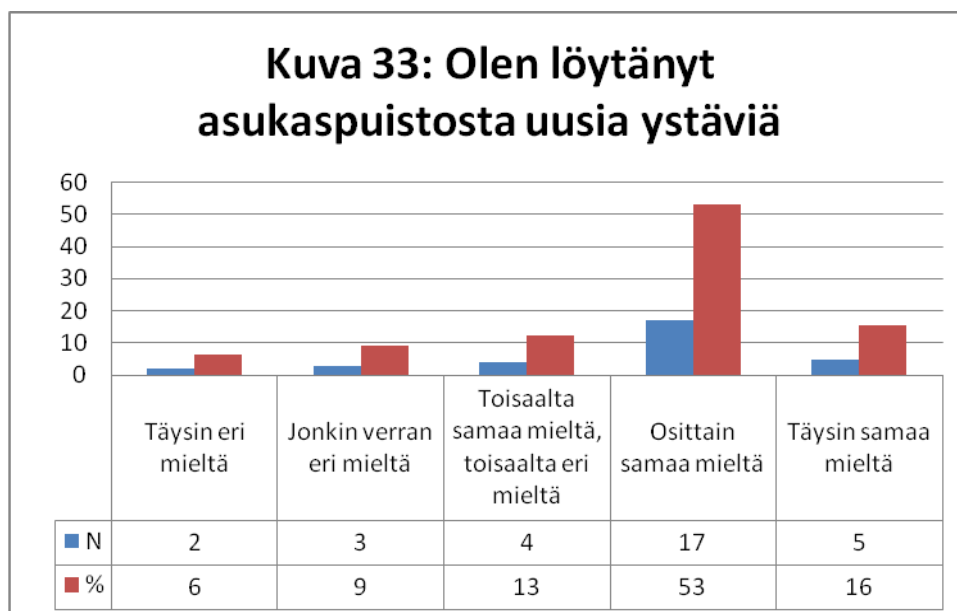


Asukaspuiston muiden kävijöiden antamaa vertaistukea ja sen merkitystä, luotuja ystävyys-suhteita ja ilmapiiriä kartoitettiin seuraavilla väittämillä: *Olen saanut asukaspuistossa muilta kävijöiltä tukea lasten kasvattamiseen* (kuva 32), *Olen löytänyt asukaspuistosta uusia ystäviä* (kuva 33), *Asukaspuistossa on hyvä ilmapiiri* (kuva 34) ja *Iso asia puuttuisi elämästäni, jos en voisi käydä asukaspuistossa* (kuva 35).

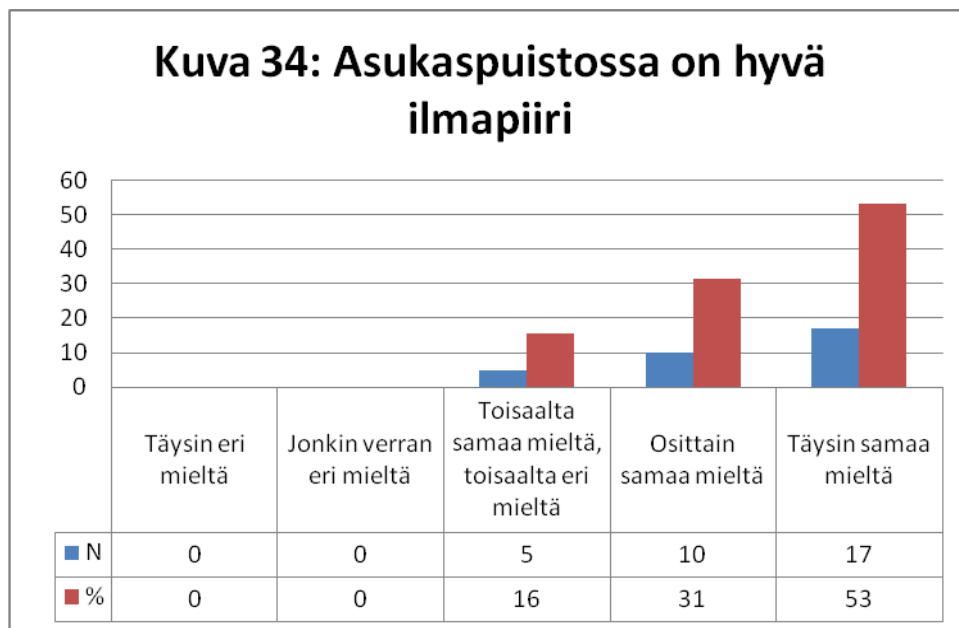
Viisi vastaajista oli täysin samaa mieltä ja kahdeksan osittain samaa mieltä siitä, että on saanut muilta kävijöiltä tukea lasten kasvattamiseen (kuva 32). 13 heistä oli toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä, jonkin verran eri mieltä oli kolme vastaajaa ja täysin eri mieltä yksi vastaaja. Tähän väittämään vastasi yhteensä 30 asiakasta.



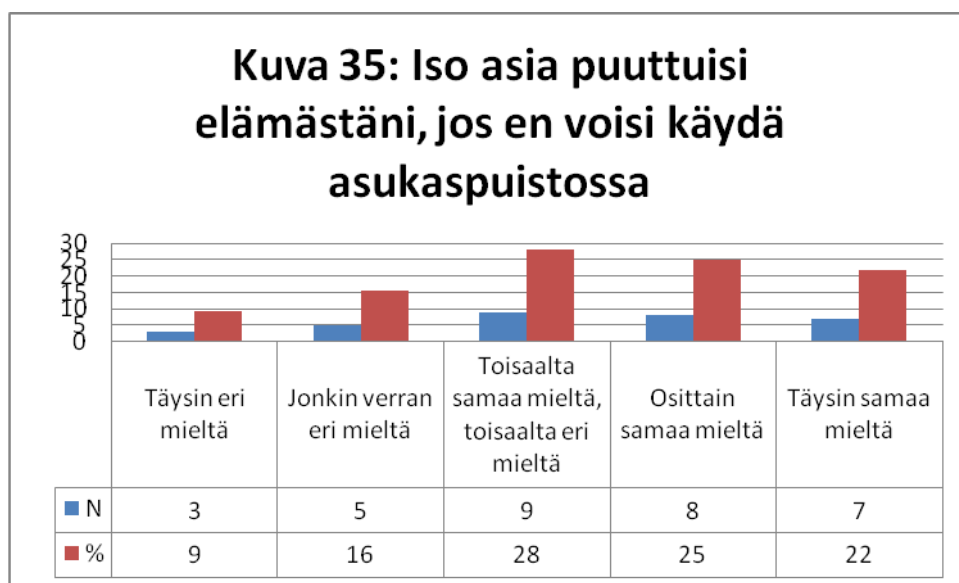
Viisi vastaajista oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa siitä, että on saanut uusia ystäviä, 17 oli osittain samaa mieltä ja neljä toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä. Jonkin verran eri mieltä oli kolme vastaajaa ja täysin eri mieltä kaksi. Tähän väittämään vastasivat kaikki 32 kyselyyn vastannutta asiakasta. (Kuva 33).



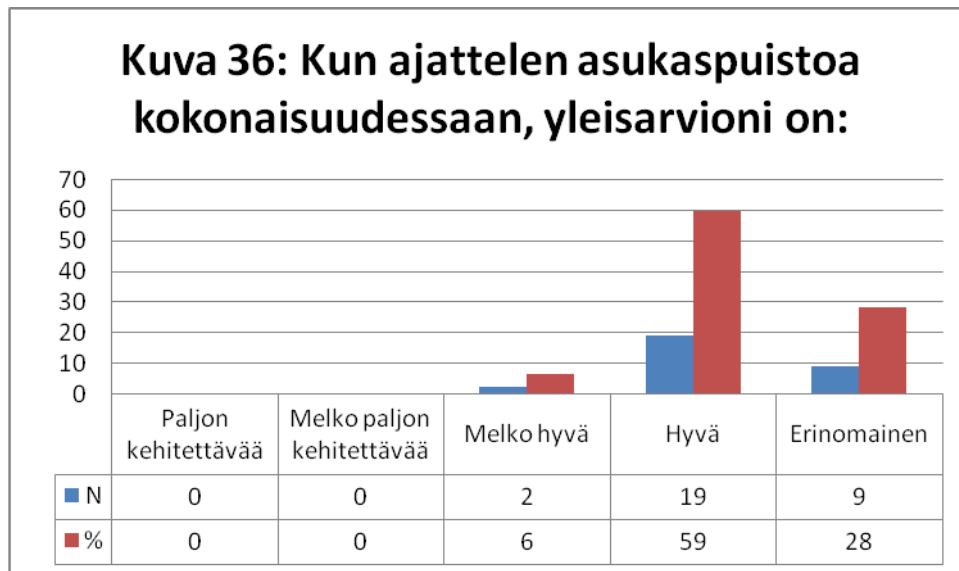
Asukaspuiston ilmapiiriä piti hyvänä 27 kaikista 32 vastaajasta joko täysin (17 vastaajaa) tai osittain (10 vastaajaa) (kuva 34). Toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä olivat loput viisi vastaajaa.



Seitsemän vastaajaa oli täysin ja kahdeksan osittain sitä mieltä, että heidän elämästään puuttuisi iso osa ilman asukaspuistoa, yhdeksän oli toisaalta samaa ja toisaalta eri mieltä ja jonkin verran eri mieltä oli vastaajista viisi. Loput kolme vastaajaa olivat väitteen kanssa täysin eri mieltä. (kuva 35)



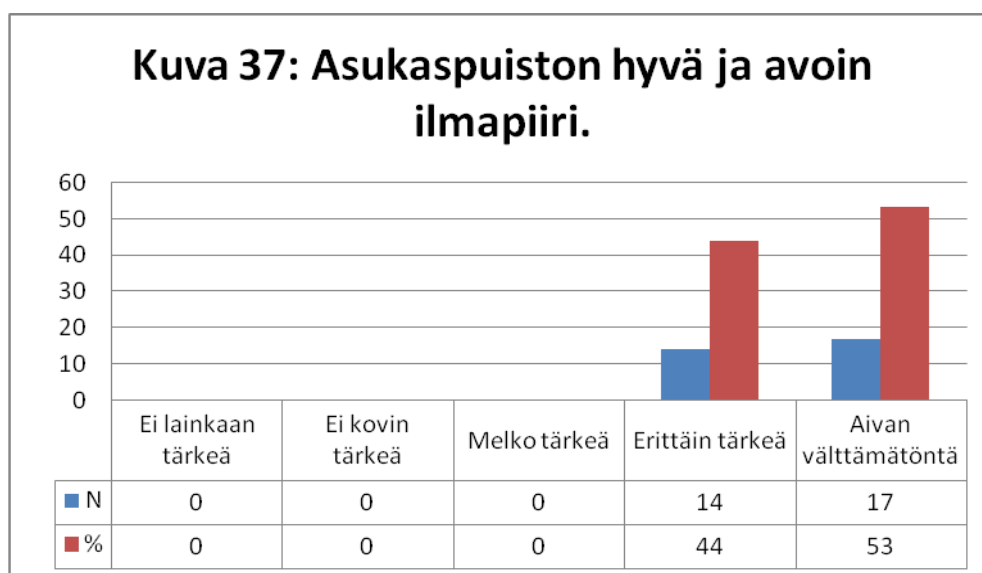
Asukaspuiston kokonaisarviossa (Kuva 36) kyselyyn vastanneet pitivät toimintaa varsin hyvänä ja laadukkaana. Kokonaisarvosanaksi vastaajista yhdeksän antaisi *erinomainen*, 19 *hyvä* ja kaksi *melko hyvä*. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä että asukaspuiston toiminnassa olisi *melko paljon* kehitettävää tai *paljon* kehitettävää.



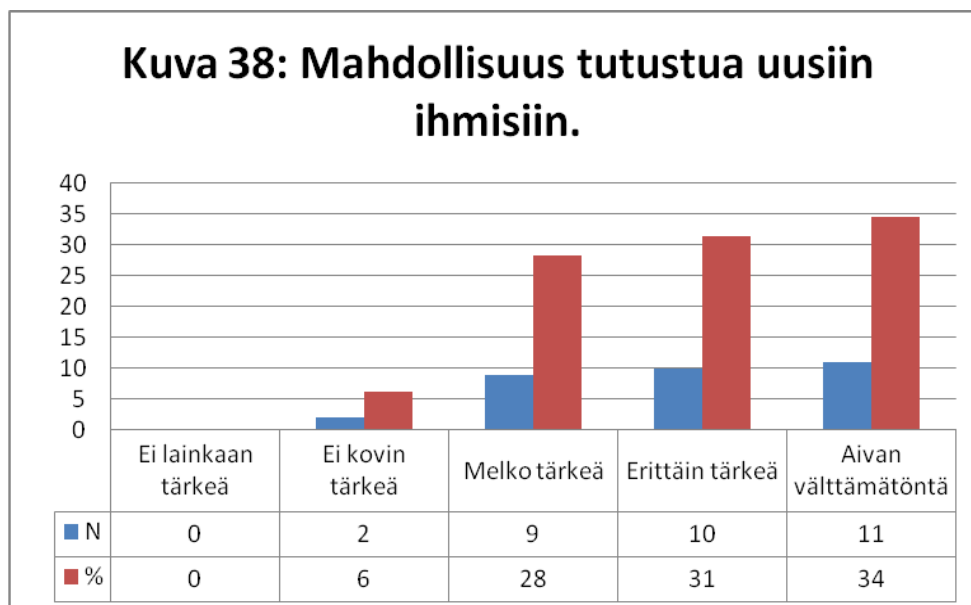
6.3.3 Asukaspuiston toiminta-alueiden tärkeys vastaajien näkökulmasta

Lopuksi vastaajia pyydettiin arvottamaan erilaisten asioiden toteutumista asukaspuistotoiminnassa. Yleisesti ottaen he pitivät tärkeimpinä asukaspuiston ilmapiiriä sekä sitä että lapset viihtyvät asukaspuistossa ja sen toiminnoissa. Vähemmän painoarvoa he laittoivat sille, että saisivat asukaspuistossa tukea lasten kasvatukseen tai sille, että saisivat vaikuttaa asukaspuiston toimintaan.

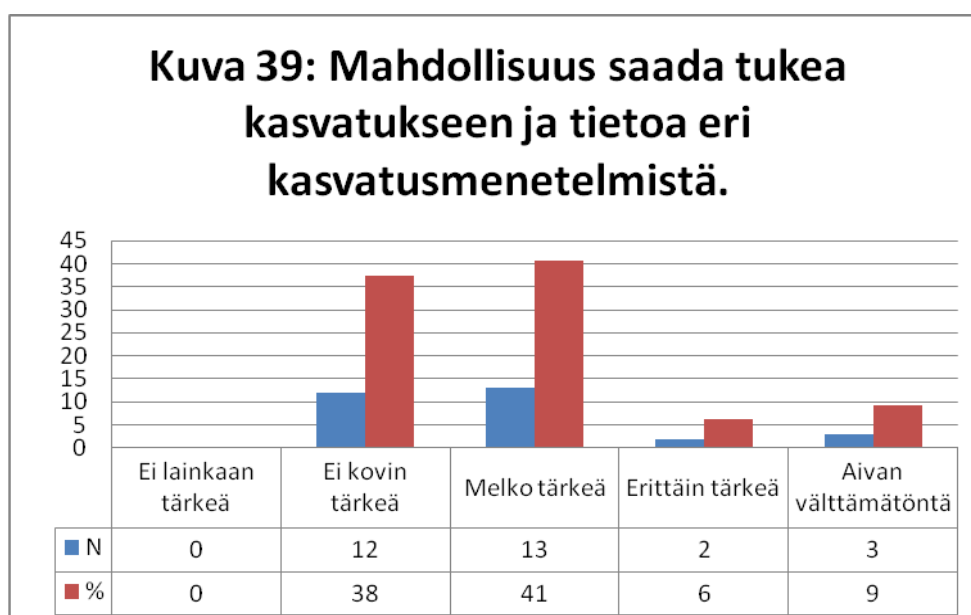
Asukaspuiston hyvä ja avoin ilmapiiri (Kuva 37) arvotettiin aivan välttämättömäksi (17 vastaajaa) ja erittäin tärkeäksi (14 vastaajaa) (N=31).



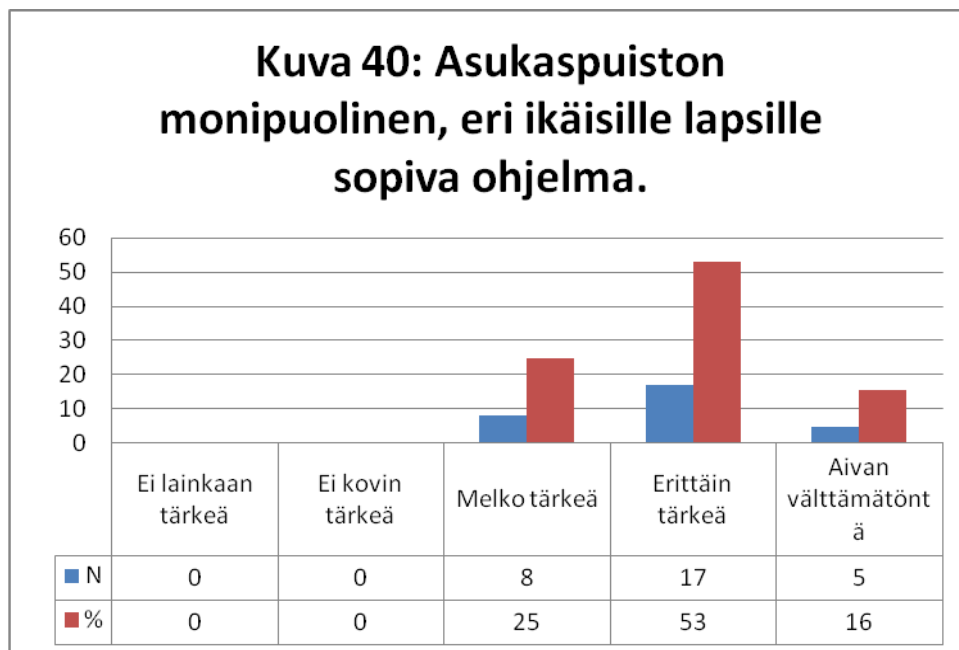
Mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin (Kuva 38) oli yhdentoista vastaajan mielestä *aivan välttämätöntä*, kymmenen vastaajan mielestä *erittäin tärkeää*, yhdeksän vastaajan mielestä *melko tärkeää* ja *ei kovin tärkeäksi* sen arvotti loput kaksi väittämään vastanneista (N=32).



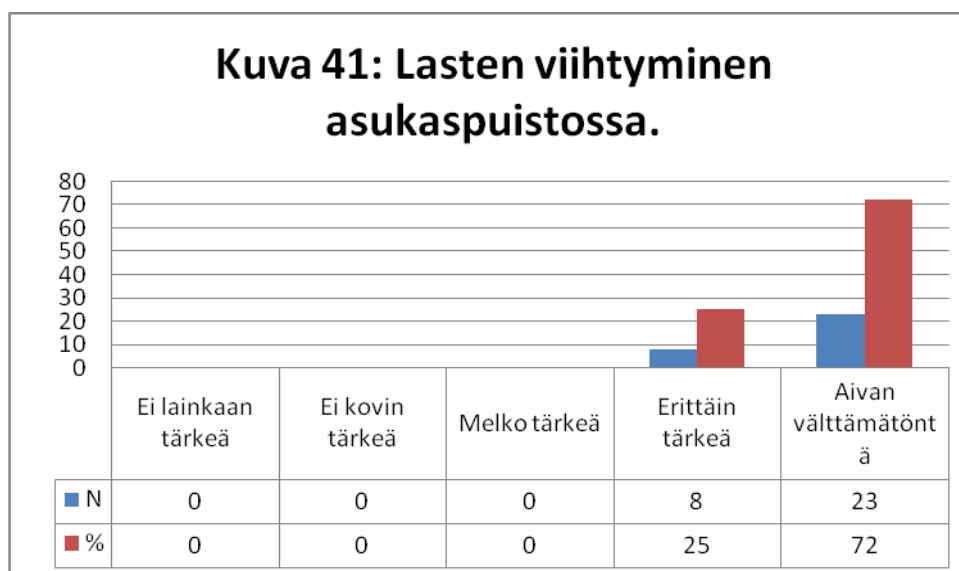
Mahdollisuus saada tukea kasvatukseen ja tietoa eri kasvatustapojista (Kuva 39) koettiin vähemmän tärkeäksi: Aivan välttämättömäksi sen koki enää kolme vastaajaa, erittäin tärkeäksi kaksi, melko tärkeäksi 13 vastaajaa ja ei kovin tärkeäksi loput 12 vastaajaa. Kukaan ei kuitenkaan kokenut sitä ei lainkaan tärkeäksi.



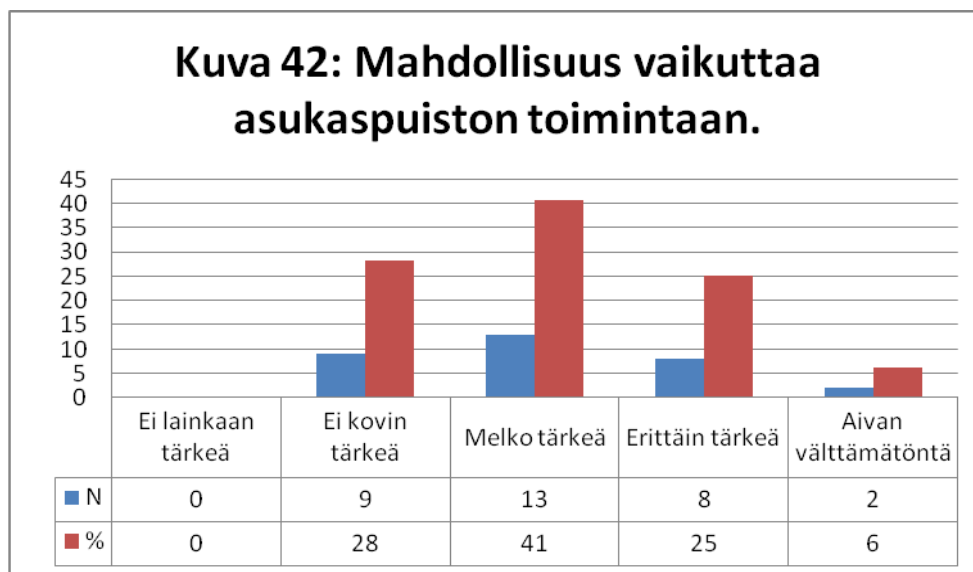
Asukaspuiston monipuolista, eri-ikäisille lapsille sopivaa ohjelmaa (Kuva 40) pidettiin taas huomattavasti tärkeämpänä. Viisi vastaajista piti sitä *aivan välttämättömänä*, 17 vastaajaa koki sen *erittäin tärkeäksi* ja *melko tärkeänä* loput kahdeksan vastaajaa.



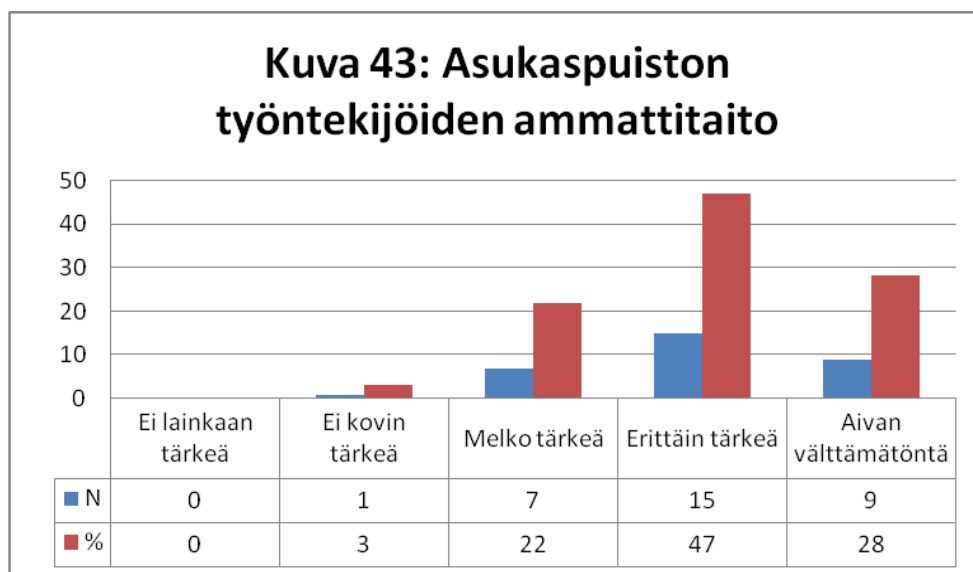
Lasten viihtyminen asukaspuistossa (Kuva 41) koettiin kaikkein tärkeimmäksi: 23 vastaajaa piti sitä *aivan välttämättömänä* ja loput kahdeksan vastaajaa *erittäin tärkeänä*.



Mahdollisuutta vaikuttaa asukaspuiston toimintaan (Kuva 42) ei pidetty kovin tärkeänä: *Aivan välttämättömänä* sitä piti vain kaksi vastaajaa, *erittäin tärkeänä* kahdeksan ja *melko tärkeänä* 13 vastaajaa. Loput yhdeksän vastaajaa määrittivät sen *ei kovin tärkeäksi*.



Asukaspuiston työntekijöiden ammattitaitoa (Kuva 43) piti aivan välttämättömänä yhdeksän vastaajaa, erittäin tärkeänä 15 vastaajaa, melko tärkeänä seitsemän vastaajaa ja ei kovin tärkeänä yksi vastaaja.



Avointen kysymysten perusteella voi sanoa, että Mankkaan asukaspuiston asiakkaat olivat tyytyväisiä siellä tarjottuun toimintaan ja puitteisiin. He pitivät asukaspuistotoiminnan vahvuuksina erityisesti ilmapiiriä, tunnelmaa, aukioloaikoja (auki joka arkipäivä 8 - 16), mahdollisuutta jutella muiden aikuisten kanssa ja sitä, että lapset ovat leikkikavereina toinen toisil-

leen ja viihtyvät. Vastauksissa korostui erityisesti vertaistuen merkitys, uusien ystävien saaminen sekä lapsille että vanhemmille ja myös ohjaajien ammatillisuus. Sisätiloja pidettiin myös erinomaisena leikkiympäristönä lapsille leikkikaluihin ja kirjojen ja ohjaajia mukavina ja ammattitaitoisina. Lisäksi kahvittelu- ja eväiden syöntimahdollisuutta keuhuttiin. Keväällä tehdyssä kyselyssä keuhuttiin myös edellisenä kesänä vielä toiminutta ilmaista puistoruokailua, joka valitettavasti ei enää kesällä 2009 toteutunut taloudellisista syistä. Järjestetty ohjelma ja ohjattu toiminta samoin kuin melko keskeinen sijainti koettiin myös vahvuudeksi. Yhteisöllisyys ja se, että perheet kokevat olevansa aina tervetulleita, oli myös ensiarvoisen tärkeää.

Avoimissa kysymyksissä konkreettisia kehittämiskohteita löytyi lähinnä ulkotilojen osalta. Melkein jokaisessa vastauksessa niiden kehittäminen koettiin tärkeäksi. Pihan ei katsottu olevan hyvä pienille taaperoille, koska vauvakeinuja ei ole ja liukumäki on melko iso ja ulkovielineiden toimivuutta muutenkin kritisoitiin. Lisäksi ulos toivottiin lisää aktiviteetteja ja ohjattua ohjelmaa, ja siitä selkeitä mainostusta. Lisäksi toivottiin myös lisää ohjelmaa yleensä, esim. askartelua. Ohjaajien aktiivisuutta uusia kävijöitä kohtaan arvosteltiin yhdessä vastauksessa. Piha-alueen aitausta peräänkuulutettiin useammassa vastauksessa, sillä koettiin, että alueella on hankala ulkoilla useamman lapsen kanssa ilman ohjaajien apua. Keinuille ja liukumäelle ei ole kaikkialta puistosta, esimerkiksi hiekkalaatikolta, suoraa näkymää, joten lasten vahtiminen on hankalaa. Vanhemmat kokivat, että lasten riski juosta kevyen liikenteen väylälle on aika suuri ilman aitoja ja niiden pystyttäminen lisäisi selkeästi asukaspuiston turvallisuutta. Yhdessä vastauksessa piha-aluetta pidettiin myös hiukan liian pienenä. Kaivattiin myös lisää kiinteitä leikkivälineitä sekä ulkoleluja eri-ikäisille lapsille. Lisäksi oma aidattu alue pienemmille lapsille tuli esille yhdessä vastauksessa. Ulkotilojen siisteyttä kritisoitiin myös yhdessä vastauksessa. Eräässä vastauksessa toivottiin, että puiston kävijöille tiedotettaisiin selvästi, että sairaan/infektiossa olevan lapsen kanssa ei saa tulla puistoon tartuntavaaran takia. Yhdessä vastauksessa toivottiin käsien pesumahdollisuutta heti sisätiloihin tultaessa. Eräässä vastauksessa ideoitiin käytettyjen lasten vaatteiden vaihtopäivää/kirpputoria pihalle, jossa voisi kierrättää vaatteita ym. tarvikkeita. Sisätiloissa ei nähty olevan tarpeeksi tekemistä ja virikkeitä koululaisille ja lisäksi teini-ikäisten huomiointi nähtiin yhdessä vastauksessa tärkeäksi ja ehdotettiin ulkorakennukseen pelejä ja pihalle penkkejä ja katos. Eräässä vastauksessa toivottiin lisää alueen lapsiperheiden verkostoitumisen kehittämistä. Alueellista yhteisöllisyyttä ja yhtenäisyyttä haluttiin kehittää erilaisten tapahtumien kautta. Yhdessä vastauksessa kehitysehdotuksena mainittiin pulla ja kahvi.

7 TUTKIELMAN EETTISYYDEN JA LUOTETTAVUUDEN TARKASTELU

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on olennaista, että tutkija tiedostaa ja tunnistaa selkeästi omat tutkimuskohdetta koskevat arvonsa, asenteensa ja käsityksensä. Niitä täytyy eritellä koko tutkimusprosessin ajan. (Munter H. & Siren-Tiusanen H. 1999. 191.)

Tutkielman aihe oli melko yleisluontoinen, eikä paljasta kenestäkään kovin henkilökohtaisia asioita. Asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa lähtökohta on se, että toimintaa pyritään kehittämään enemmän asiakkaiden toivomaan suuntaan, eivätkä kysymykset koske heitä itseään vaan lähinnä sitä toimintaa, johon he perheineen osallistuvat. Kysely toteutettiin nimettömänä ja vastauslomakkeet kerättiin postilaatikkoon niin, että on mahdoton sanoa keneltä mikäkin vastaus oli peräisin. Lisäksi kyselyyn vastaaminen oli täysin vapaaehtoista, joten niillä asiakkailla, jotka eivät halunneet osallistua, oli mahdollisuus jättää kysely väliin. Vastaaajien henkilöllisyyttä suojaa myös se, että kyselyn toteutti täysin ulkopuolinen henkilö, joka ei tunne asukaspuiston asiakaskuntaa, eikä pysty tunnistamaan henkilöitä vastausten perusteella. Tutkielman toteuttaja oli ainoa, joka perehtyi vastauksiin ja asukaspuiston henkilökunta saa kehittämisehdotukset ja asiakaspalautteen vasta valmiin opinnäytteen kautta, jolloin heidänkään ei ole mahdollista tunnistaa yksittäisiä vastaaajia. Opinnäytteen valmistuttua kaikki vastauslomakkeet tuhotaan silppurissa, jotta niiden ei ole mahdollista joutua tarkasteltavaksi enää jälkeempään.

Tutkimustulosten luotettavuutta pohdittaessa on syytä kiinnittää huomiota kahteen seikkaan: Miten luotettavia saadut tulokset ovat eli miten hyvin tulokset vastaavat todellisuutta ja saadaanko tutkimuksessa käytetyllä menetelmällä todella vastaukset tutkimusongelmiin. (Erätuuli M., Leino J. & Yli-Luoma P. 1994. 98.) Opinnäytteeni kyselyn tulosten totuudenmukaisuuteen vaikuttaa vahvasti se, että kyselyn tulosten on mahdollista hyödyttää suoraan vastaaajia asukaspuiston asiakkaina. He saavat kyselyn kautta äänensä paremmin kuuluviin, eikä heillä siksi ole periaatteessa mitään syytä vastata muuten kuin rehellisesti. Kyselyn toteutti täysin ulkopuolinen henkilö, jolla ei ole henkilökohtaisia siteitä asukaspuistoon, eikä sen henkilökuntaan.

Tutkielman tulokset vastaavat sille asetettuihin tutkimuskysymyksiin hyvin, ja ovat hyvä työkalu Mankkaan asukaspuiston henkilökunnalle kun he suunnittelevat ja kehittävät toimintaa. Tutkielma on helposti toistettavissa, joko saman tai vastaavan kyselylomakkeen avulla. Tulokset saattavat vastaaajista ja tämän kyselyn perusteella mahdollisesti toteutetuista muutoksista riippuen muuttua, koska asiakastyytyväisyys on aina sidonnainen vastaaajiin ja kyselyn toteuttamisen hetkeen. Tutkielman tulokset eivät ole yleistettävissä koskemaan mitään muuta asukaspuistoa, mutta sen tuloksia on mahdollista hyödyntää suuntaa-antavina kun kehitetään tai suunnitellaan toimintaa vastaavissa varhaiskasvatusta tarjoavissa paikoissa.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kaiken kaikkiaan Mankkaan asukaspuiston asiakkaat olivat tyytyväisiä tarjottuun palveluun ja pitivät asukaspuistoa hyvänä asiana, vaikka suurin osa heistä ei ehkä kokenutkaan menettävänsä suurta ja tärkeää osaa elämästään, jos eivät jostain syystä voisi enää käydä asukaspuistossa. Hyvää ilmapiiriä ja muihin alueen lapsiperheisiin tutustumista pidettiin erittäin tärkeänä ja niiden koettiin toteutuvan hyvin asukaspuistossa. Lasten viihtyvyyttä pidettiin ehkä kaikkein tärkeimpänä syynä käydä asukaspuistossa ja sen katsottiin toteutuneen hyvin Mankkaalla. Se, että lapset lähtevät innoissaan asukaspuistoon, viihtyvät siellä ja oppivat siellä ehkä jotain uusia taitoja (kuva 24, s. 34) ja sen lisäksi myös vanhemmat viihtyvät keskenään ja saavat jakaa vanhemmuuteen liittyviä asioita, oli keskeisessä asemassa vastauksissa. Myös turvallisuus nostettiin erittäin tärkeäksi sekä sisä- että ulkotiloissa, ja ulkotilojen osalta siinä koettiin olevaan parantamisen varaa. Alueen aitaaminen sekä valvonnan helpottaminen poistamalla näköesteitä eri leikkipisteiden välillä korjaa tätä epäkohtaa jo aika pitkälle. Asiakkailta nousi myös sellainen idea, että aidattaisiin pienemmille lapsille oma leikkialueensa, jolloin verrattain pienellä investoinnilla lisättäisiin puiston turvallisuutta. Asukaspuiston toiminta-ajatuksessa korostetaan turvallisen leikki- ja toimintaympäristön merkitystä, joten siihen olisi syytä erityisesti panostaa.

Kyselyn perusteella on havaittavissa, että asukaspuiston toiminta-ajatus on hiukan ristiriidassa vanhempien toiveiden kanssa. Heistä suurin osa ei koe erityisesti tarvitsevansa asukaspuiston henkilökunnalta tukea vanhemmuuteen, mutta samalla se on yksi asukaspuiston tärkeimmistä toimintaperiaatteista ja tavoitteista. Kuitenkin viidelle kävijälle tämä mahdollisuus (kuva 39, s. 43) on myös erittäin tärkeää, joten on ehdottomasti hyvä asia, että tätä tukea tarjotaan. Ihan kaikki vanhemmat eivät ole kovin kiinnostuneita vaikuttamaan asukaspuiston toimintaan vaan haluavat valmiiksi tehtyä ohjelmaa, johon he voivat helposti tulla mukaan lasten kanssa ilman ylimääräistä vaivaa. Kuitenkin asukaspuiston toimintaperiaatteissa korostetaan sitä, että toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja he ovat vahvasti mukana alusta loppuun. Yli kolmasosa vastanneista piti tosin tärkeänä mahdollisuutta vaikuttaa toimintaan, mikä luo jo vahvan perustan toteuttaa toimintaa yhdessä asiakkaiden kanssa, vaikka kaikki asiakkaat eivät suunnittelussa niin vahvasti mukana olisikaan. Kaikki vanhemmat eivät myöskään ole erityisen innostuneita ottamaan vastaan tietoa eri kasvatusten menetelmistä, eivätkä ehkä suhtaudu asukaspuistoon ja sen toimintaan niin vakavasti. Heidän mielestään siis asukaspuiston hyvin tärkeänä pitämä kasvatuskumppanuus ei vaikuttaisi olevan kovinkaan tärkeää, vaan he pitävät asukaspuistoa paikkana, jonne tulla lasten kanssa tapaamaan muita perheitä ja osallistumaan erilaisiin ohjelmiin. Vaikka he eivät pidä kasvatustyön tukemista niin tärkeänä, he silti arvottavat ohjaajien ammattitaidon tärkeyden korkealle, eivätkä varsinaisesti pidä mahdollisuutta vanhemmuuden tukeen myöskään huonona asiana. Joidenkin vanhempien mielestä se oli kuitenkin myös erittäin tärkeätä ja siksi on välttämätöntä että tällaista tietoa ja tukea on saatavilla. Sen ohi menee kuitenkin voimakkaasti lasten viihtyvyys

asukaspuistossa ja siksi fyysisiä puitteita arvostetaan korkeammalle kuin "henkistä tukea". He kaipaavat monipuolista ohjelmaa eri-ikäisille lapsille, erityisesti ulos, ja ulkotilojen puitteiden parantamista enemmän kuin ammattiapua kasvatustehtäviin. Ohjaajien ammattitaitoa kaivattiin eniten juuri ohjelman toteuttamisessa ja toimintojen järjestämisessä ja niissä sen koettiin näkyvän hyvin. Ohjattua ohjelmaa pidettiin erittäin hyvänä asiana ja siksi sitä toivottiin myös lisää, vielä monipuolisempana.

Ohjaajien vastuualueet olivat joillekin asiakkaista hiukan epäselviä, ja niitä olisikin hyvä selkeyttää. Asiakkaille tulisi tehdä selkeäksi se, mitä varten ohjaajat asukaspuistossa ovat, mikä on heidän roolinsa lasten valvomisessa ja ohjelman järjestämisessä. Vanhemmille tulisi olla selvää, että vastuu lasten valvomisesta asukaspuistossa on ensisijaisesti heillä ja myös heidän tulisi olla aktiivisesti mukana ohjelmanjärjestämisessä. Ohjaajien rooli asukaspuistossa on olla tukena vanhempien kasvatustehtävässä, "ylimääräisinä silminä" lasten turvallisuuden valvomisessa sekä "moottoreina" aktiviteettien järjestämisessä, mutta vanhempien tulisi itse olla myös aktiivisesti mukana. Asukaspuistossa tarjotaan ohjaajien toimesta ohjattua toimintaa sekä sen lisäksi edellytykset ja puitteet omaehtoiseen toimintaan, jonka tulisi lähteä vanhemmista itsestään.

Vaikka kasvatuksellisten neuvojen saamista eivät kaikki pitäneetkään tärkeänä, ohjaajien kasvatuksellisia menetelmiä silti arvostettiin. Melko suuri osa vastanneista oli sitä mieltä, että asukaspuistossa käytetään monipuolisia kasvatuksellisia menetelmiä ja osa peräänkuulutti niitä vielä lisääkin. Esimerkiksi ympäristötietoisuuteen kasvattaminen ja ympäristöarvoihin panostaminen jakoivat hiukan mielipiteitä, ja niihin voisi kiinnittää huomiota tulevaisuudessa enemmänkin. Olisi ehkä aiheellista kartoittaa mitä asukaspuistossa jo tehdään ja mitä voitaisiin tehdä lisää kestävän kehityksen toteuttamiseksi käytännössä sekä kasvatustieteessä. Kun ulkotiloja olisi vanhempien mielestä joka tapauksessa kartoitettava uusiksi ja kehitettävä turvallisemmiksi ja paremmin lasten tarpeita palveleviksi, olisi samalla hyvä tilaisuus tutkia mahdollisuuksia tehdä se ympäristöarvojen mukaisesti.

Jotkut asiakkaat kokivat, että vaikka asukaspuistossa on hyvä ja avoin ilmapiiri, ydinryhmään on silti hiukan hankala päästä sisälle. Lapset saavat helposti ystäviä toisistaan ja ovat löytäneet hyvin uusia kavereita, ja iso osa vanhemmistakin koki saaneensa uusia ystäviä, mutta jotkut kokivat pientä ulkopuolisuutta varsinaisesta ryhmästä. Asukaspuiston toiminta-ajatuksessa mainitaan asiakkaiden välisten vertaisryhmien sekä kannustavan ja avoimen vuorovaikutuksen syntymisen edesauttaminen, mutta se ei välttämättä näy vielä konkreettisesti käytännössä. Yksi kehittämiskohde voisi olla se, millaisilla keinoilla vanhempia voisi rohkaista tutustumaan toisiinsa ja kuinka voitaisiin luoda heidän välilleen luonnollisia sosiaalisia tilanteita. Myös erilaisten tapahtumien ja tempauksien järjestäminen asukaspuiston puitteissa toisi alueen lapsiperheitä yhteen yhteisen hauskan tekemisen muodossa, ja edistäisi sitä kaut-

ta heidän viihtyvyyttään ja juurruttaisi heitä Mankkaan asuinalueeseen. Asukaspuiston toiminta-ajatuksen yhtenä tavoitteena oli sitouttaa perheitä alueeseen ja tukea yhteisöllisyyttä.

9 POHDINTA

Opinnäytteessäni asetin tavoitteeksi paitsi toteuttaa työelämälähtöisen tutkielman niin, että se hyödyttää mahdollisimman paljon Mankkaan asukaspuiston henkilökuntaa, myös oppia jostakin uutta. Siksi valitsin opinnäytteeni menetelmäksi tutkielman, sillä toiminnallisuus on tällä hetkellä jo vahva osa työtäni ja koen hallitsevani sen huomattavasti tutkielmaa paremmin. Tutkielman toteuttamiseksi sen sijaan jouduin opettelemaan paljon uusia, hyvin konkreettisiakin taitoja, kuten frekvenssianalyysin tekeminen, SPSS -ohjelman ja Excel -taulukon käyttäminen tulosten analysoinnissa ja käsittelyssä. Lisäksi perehdyin tutkimus- ja kehitystoiminnan perusteisiin ja menetelmiin, joita osaan jatkossa käyttää hyödykseni työelämässä. Siinä suhteessa pääsin mielestäni tavoitteisiini hyvin ja koen nyt erilaista varmuutta tarttua myös tämäntyyppisiin haasteisiin työssäni.

Tulosten kannalta pääsin myös tavoitteisiini, sillä ne vastasivat tutkielmalle asetettuihin kysymyksiin ja tarjoavat konkreettista, suoraan Mankkaan asukaspuistoa hyödyttävää tietoa. Tarkoitus oli saada selville asiakkaiden mielipiteitä asukaspuiston tarjoamasta toiminnasta ja sen laadusta, sekä heidän mahdolliset kehittämisehdotuksensa. Halusin, että opinnäytteessäni näkyy mahdollisimman selkeästi mahdollisimman paljon tietoa, jotta se hyödyttäisi mahdollisimman paljon Mankkaan asukaspuistoa. Asukaspuiston henkilökunta saa kyselyn tulokset nimenomaan opinnäytteeni muodossa ja siksi se on koottu ensisijaisesti heidän tarpeitaan ajatellen. Liitin opinnäytteeseeni diagrammin kaikista kyselyn kysymyksistä, jotta tulokset olisivat mahdollisimman helposti nähtävissä visuaalisessa muodossa ja niitä olisi helpompi vertailla suoraan toisiinsa. Näin asukaspuiston henkilökunta saa paitsi kaiken kyselyllä saavutetun tiedon sellaisenaan, myös ulkopuolisen näkökulmasta tehdyt johtopäätökset. Heidän oman tietämyksensä ja asiakaskunnan tuntemuksensa rinnalla tämä uusi tieto ja ulkopuolinen näkökulma tarjoavat heille laajemmat mahdollisuudet tulkita tietoa ja siten saada siitä mahdollisimman suuri hyöty irti. Jos olisin ulkopuolisena rajannut ja arvottanut heille tarjoamaani tietoa omasta näkökulmastani, olisin saattanut evätä heiltä arvokasta tietoa.

Kuitenkin sain vahvistusta sille, että toiminnallisuus on minun ominta alaani, ja vaikka nyt sainkin kokemusta ja otetta tutkielman tekemisestä, sain myös samalla lisää varmuutta siitä, että teen jo nyt sitä, missä olen parhaimmillani. Toiminnan ja aktiivisen tekemisen kautta nuorten elämässä osallisena oleminen, niin hyvässä kuin pahassa, heidän arkensa tukeminen ja yhdessä kokeminen ovat pitkään olleet minun ammattini ja siellä olenkin omimmillani. Olen juuri siellä missä haluan olla ja se on ollut hienoa oppia, samalla kun opin uusia asioita paitsi tutkielman tekemisestä, myös itsestäni oppijana ja tekijänä. Erityisesti varhaiskasva-

tuksen maailmaan tutustuminen, sekä tutkielman kohteen että taustateorian myötä, antoi minulle uusia valmiuksia tulevia uusia työelämän haasteita ajatellen.

10 LÄHTEET

Erätuuli M., Leino J. & Yli-Luoma P. 1994. Kvantitatiiviset analyysimenetelmät ihmistieteissä. Rauma: Kirjapaino Oy West Point.

Espoon Kaupungin avoin varhaiskasvatus - varhaiskasvatussuunnitelma. Suunnitelma on päivähoidon omaa sisäistä ohjeistusta, jonka on koonnut koordinaatioryhmä. Päiväty 12/2008. Luettu: 16.10.2009.

Hakkraainen P. 2002. Kehittävä esiopetus ja oppiminen. Juva: WS Bookwell Oy

Hirsjärvi S. Huttunen J., Kari J., Kuusinen J. & Vaherva T. (toim.) 1982. Kasvatustieteen käsitteistö. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 1997. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hujala E. Parrila S., Lindberg P. Nivala V. Tauriainen L. & Vartiainen P. 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. Oulun yliopistopaino.

Hujala, E., Puroila A-M., Parrila S. & Nivala V. 2007. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Hyvinkää: T-Print.

Järvinen M., Laine A & Hellman-Suominen K. 2009. Varhaiskasvatusta ammattitaidolla. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Kaskela M. & Kekkonen M. 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta - Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kronqvist E-L. & Pulkkinen M-L. 2007. Kehityspsykologia - Matkalla muutokseen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Muhli A. & Kannianen A. 2000. SPSS 10.0 for Windows - Perusteet. Oulun yliopisto ATK-keskus.

Munter H. & Siren-Tiusanen H. 1999. Osallistuva kvalitatiivinen lähestymistapa kolmea vuotta nuorempien lasten päivähoidon tutkimisessa. Teoksessa Varhaiskasvatuksen tutkimusmenetelmiä. Ruoppila I., Hujala E., Karila K., Kinos J., Niiranen P. & Ojala M. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilkko-Riihelä A. 1999. Psykye - Psykologian käsikirja. Helsinki: WSOY.

SÄHKÖISET LÄHTEET

Espoon kaupungin WWW -sivu.

(<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11866;10672;10682>). Luettu: 12.05.2009

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet (Vasu)

<http://varttua.stakes.fi/NR/rdonlyres/DD04983E-D154-4FE4-90A1-E2690175BE26/0/vasu.pdf>.

11 KAAVIOT

| | |
|--|----|
| Kuva 1. Ikäryhmä..... | 24 |
| Kuva 2. Kuinka usein käyt asukaspuistossa?..... | 24 |
| Kuva 3. Asukaspuiston tilat ovat siistejä..... | 26 |
| Kuva 4. Asukaspuiston tilat ovat toimintaan soveltuvia..... | 27 |
| Kuva 5. Asukaspuiston sisätilat vastaavat lasten tarpeita..... | 27 |
| Kuva 6. Asukaspuiston ulkotilat vastaavat lasten tarpeita..... | 28 |
| Kuva 7. Asukaspuiston tiloja hyödynnetään tarpeeksi eri tarkoituksiin..... | 28 |
| Kuva 8. Lapsilla on tarpeeksi leikkikaluja asukaspuistossa..... | 29 |
| Kuva 9. Asukaspuistossa on tasapuolisesti sekä tyttöjä että poikia kiinnostavia leikkikaluja.. | 29 |
| Kuva 10. Asukaspuistossa on tasapuolisesti eri ikäryhmiä kiinnostavia leikkikaluja..... | 30 |
| Kuva 11. Asukaspuisto on turvallinen paikka lapsille..... | 30 |
| Kuva 12. Olen tyytyväinen asukaspuiston toimintaan..... | 31 |
| Kuva 13. Asukaspuiston ohjelma on monipuolinen..... | 32 |
| Kuva 14. Asukaspuiston toiminta on suunnitelmallista..... | 32 |
| Kuva 15. Tiedän asukaspuiston säännöt..... | 33 |
| Kuva 16. Saan tarpeeksi tietoa asukaspuiston toiminnasta..... | 33 |
| Kuva 17. Asukaspuiston ohjaajat ovat ammattitaitoisia..... | 34 |
| Kuva 18. Asukaspuiston työntekijöiden vastuut ovat minulle selkeät..... | 35 |
| Kuva 19. Asukaspuiston ohjaajien ja kotien välinen yhteistyö toimii hyvin..... | 36 |
| Kuva 20. Olen saanut asukaspuistossa ohjaajilta tukea lasten kasvattamiseen..... | 37 |
| Kuva 21. Pääsen vaikuttamaan asukaspuisto toiminnan suunnitteluun..... | 38 |
| Kuva 22. Eri-ikäiset lapset on huomioitu asukaspuiston toiminnassa..... | 39 |
| Kuva 23. Lapsen näkökulma on huomioitu asukaspuiston toiminnan suunnittelussa..... | 40 |
| Kuva 24. Lapset oppivat asukaspuistossa uusia taitoja..... | 40 |
| Kuva 25. Lapsi/lapset ovat saaneet uusia kavereita asukaspuistosta..... | 41 |
| Kuva 26. Lapsi/lapset lähtevät aina innolla asukaspuistoon..... | 41 |
| Kuva 27. Asukaspuistossa käytetään monipuolisia kasvatusmenetelmiä..... | 42 |
| Kuva 28. Asukaspuiston toiminnassa näkyy ympäristöarvoihin panostaminen..... | 43 |
| Kuva 29. Asukaspuistossa opetetaan ympäristötietoisuuteen..... | 44 |
| Kuva 30. Minut otetaan asiakkaana hyvin vastaan asukaspuistossa..... | 44 |
| Kuva 31. Kaikki otetaan tasapuolisesti huomioon asukaspuiston toiminnassa..... | 45 |
| Kuva 32. Olen saanut asukaspuistossa muilta kävijöiltä tukea lasten kasvattamiseen..... | 46 |
| Kuva 33. Olen löytänyt asukaspuistosta uusia ystäviä..... | 46 |
| Kuva 34. Asukaspuistossa on hyvä ilmapiiri..... | 47 |
| Kuva 35. Iso asia puuttuisi elämästäni, jos en voisi käydä asukaspuistossa..... | 47 |
| Kuva 36. Kun ajattelen asukaspuistoa kokonaisuudessaan, yleisarvioni on:..... | 48 |

| | |
|---|----|
| Kuva 37. Asukaspuiston hyvä ja avoin ilmapiiri..... | 49 |
| Kuva 38. Mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin..... | 50 |
| Kuva 39. Mahdollisuus saada tukea kasvatukseen ja tietoa eri kasvatustapista..... | 50 |
| Kuva 40. Asukaspuiston monipuolinen, eri-ikäisille lapsille sopiva ohjelma..... | 51 |
| Kuva 41. Lasten viihtyminen asukaspuistossa..... | 51 |
| Kuva 42. Mahdollisuus vaikuttaa asukaspuiston toimintaan..... | 52 |
| Kuva 43. Asukaspuiston työntekijöiden ammattitaito..... | 52 |

12 LIITTEET

LIITE 1. Kyselyn saatekirje

LIITE 2. Kyselylomake

Kysely Mankkaan asukaspuiston toiminnasta

Toukokuu, 2009

Tässä kyselyssä kerätään palautetta Mankkaan asukaspuiston toiminnasta. Kysely tehdään Laurea Ammattikorkeakoulun Sosionomi-opintojeni opinnäytetyönä ajalla ma 18.5. - pe 29.5.2009. Kaikkia tuloksia käsitellään luottamuksellisesti ja kyselyn tekijä on ulkopuolinen henkilö. Kyselyn tuloksista tiedotetaan opinnäytetyön valmistuttua Mankkaan asukaspuistossa.

Terveisin

Katja Nieminen
Opinnäytetyön tekijä

Sähköpostiosoite: Katja.r.nieminen@laurea.fi.

Puhelin: +14086464604 (9.6.09 asti) ja +358404101588 (10.6.09 alkaen)

Lisäksi voit kysyä tietoa Mankkaan asukaspuiston työntekijältä Marjo Kortelaiselta:
marjo.kortelainen@espoo.fi

Kysely Mankkaan asukaspuiston toiminnasta

Toukokuu, 2009

Perustiedot

Perustiedoilla haluamme selvittää minkälaisia ryhmiä on asukaspuiston käyttäjissä. Valitse vain yksi vastausvaihtoehto kunkin kysymyksen kohdalla.

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|-----------------------------------|
| 1. Sukupuoli | <input type="checkbox"/> nainen | <input type="checkbox"/> mies | | | |
| 2. Ikäryhmä, johon kuulut | <input type="checkbox"/> alle 25 v. | <input type="checkbox"/> 25-35 v. | <input type="checkbox"/> 36-45 v. | <input type="checkbox"/> 46-55 v. | <input type="checkbox"/> yli 56v. |
| 3. Olen lapsen | <input type="checkbox"/> isä tai äiti | <input type="checkbox"/> hoitaja (esim. perhepäivähoidaja) | <input type="checkbox"/> isoäiti/isoisä | <input type="checkbox"/> muu Mikä: _____ | |
| 4. Kuinka usein käyt asukaspuistossa? | <input type="checkbox"/> Useita kertoja viikossa | <input type="checkbox"/> Noin kerran viikossa | <input type="checkbox"/> Pari, kolme kertaa kuukaudessa | <input type="checkbox"/> Kerran kuukaudessa tai harvemmin | |
| 5. Missä muussa ohjatussa toiminnassa käyt lapsen/lasten kanssa viikoittain? (Tässä kysymyksessä voit vastata useampaan vaihtoehtoon.) | <input type="checkbox"/> Erilaisissa kerhoissa (Esimerkiksi Mannerheimin lastensuojeluliitto, seurakunta..) | <input type="checkbox"/> Äiti-lapsipiireissä (esim. omalla alueella naapureiden järjestämät, viikoittaiset tapaamiset) | <input type="checkbox"/> Erilaisissa liikuntaharrastuksissa (Vauva muskari, vauvauinti, satujumppa...) | <input type="checkbox"/> muu Mikä: _____ | |

Ohjeet vastausten täyttämiseen

Alla on erilaisia asukaspuiston toimintaan liittyviä väittämiä. Vastaa yhteen vaihtoehtoon kerralla ja vastatessasi mieti, mikä sinusta tuntuu omiin ajatuksiisi sopivimmalta. Jos et ole varma jonkun kysymyksen vastauksesta, voit vastata yleistuntuman tai mielikuvan perusteella. Kyselyssä ei ole oikeita tai vääriä vastausvaihtoehtoja. Kaikki vastukset ovat yhtä hyviä.

| | | Täysin samaa mieltä | Osittain samaa mieltä | Toisaalta samaa mieltä, toisaalta eri mieltä | Jonkin verran eri mieltä | Täysin eri mieltä |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| | Asukaspuiston toiminta ja organisointi | | | | | |
| 1 | Asukaspuistossa käytetään monipuolisia kasvatusmenetelmiä. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Asukaspuistossa opetetaan ympäristötietoisuuteen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Asukaspuiston ohjelma on monipuolinen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Asukaspuiston toiminta on suunnitelmallista. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Asukaspuiston ohjaajat ovat ammattitaitoisia. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Asukaspuiston toiminnassa näkyy ympäristöarvoihin panostaminen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Asukaspuiston työntekijöiden vastuut ovat minulle selkeät. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | Tiedän asukaspuiston säännöt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | Saan tarpeeksi tietoa asukaspuiston toiminnasta. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | Pääsen vaikuttamaan asukaspuiston toiminnan suunnitteluun. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | Asukaspuiston tilat ovat siistejä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | Asukaspuiston tilat ovat toimintaan soveltuvia. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | Asukaspuiston tiloja hyödynnetään tarpeeksi eri tarkoituksiin. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | Olen tyytyväinen asukaspuiston toimintaan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | Täysi sama mieltä | Osittain samaa mieltä | Toisaalta samaa mieltä, toisaalta eri mieltä | Jonkin verran eri mieltä | Täysin eri mieltä |
|----|--|--------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------------|--------------------------|
| | Lapset ja asukaspuisto | | | | | |
| 15 | Eri ikäiset lapset on huomioitu asukaspuiston toiminnassa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 | Lapsen näkökulma on huomioitu asukaspuiston toiminnan suunnittelussa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | Lapsilla on tarpeeksi leikkikaluja asukaspuistossa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | Asukaspuistossa on tasapuolisesti sekä tyttöjä että poikia kiinnostavia leikkikaluja | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | Asukaspuistossa on tasapuolisesti eri ikäryhmiä kiinnostavia leikkikaluja | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | Asukaspuiston sisätilat vastaavat lasten tarpeita. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | Asukaspuiston ulkotilat vastaavat lasten tarpeita. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | Lapset oppivat asukaspuistossa uusia taitoja. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23 | Asukaspuistopuisto on turvallinen paikka lapsille. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24 | Lapsi/Lapset ovat saaneet uusia kavereita asukaspuistosta. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25 | Lapsi/Lapset lähtevät aina innolla asukaspuistoon. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Asukaspuiston asiakaspalvelu ja ilmapiiri | | | | | |
| 26 | Minut otetaan asiakkaana hyvin vastaan asukaspuistossa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27 | Kaikki otetaan tasapuolisesti huomioon asukaspuiston toiminnassa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28 | Asukaspuiston ohjaajien ja kotien välinen yhteistyö toimii hyvin. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29 | Olen saanut asukaspuistossa ohjaajilta tukea lasten kasvattamiseen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30 | Olen saanut asukaspuistossa muilta kävijöiltä tukea lasten kasvattamiseen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31 | Olen löytänyt asukaspuistosta uusia ystäviä. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32 | Asukaspuistossa on hyvä ilmapiiri. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33 | Iso asia puuttuisi elämästäni, jos en voisi käydä asukaspuistossa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | Kokonaisarviointi | Erin- omai- nen | Hyvä | Melko hyvä | Melko paljon kehi- tettävä | Paljon kehi- tettävää |
|----|--|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------------------|
| 34 | Kun ajattelen asukaspuistoa kokonaisuudessaan, yleisarvioni on | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | Kuinka tärkeitä ovat seuraavat asiat sinulle asukaspuiston toiminnassa? | Aivan välttä- mätön- tä | Erittäin tärkeä | Melko tärkeä | Ei kovin tärkeä | Ei lain- kaan tärkeä |
|----|--|--|----------------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| 35 | Asukaspuiston hyvä ja avoin ilmapiiri. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36 | Mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37 | Mahdollisuus saada tukea kasvatukseen ja tietoa eri kasvatusmenetelmistä. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38 | Asukaspuiston monipuolinen, eri ikäisille lapsille sopiva ohjelma. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39 | Lasten viihtyminen asukaspuistossa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40 | Mahdollisuus vaikuttaa asukaspuiston toimintaan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41 | Asukaspuiston työntekijöiden ammattitaito | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

42. Mikä mielestäsi on asukaspuistossa parasta?

43. Mitä mielestäsi pitäisi asukaspuistossa kehittää?

KIITOKSET VASTAUKSISTASI!