

Milla Iittala

AVOIMEN VARHAISKASVATUKSEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Huoltajien tyytyväisyys Kotkansaaren avoimeen
varhaiskasvatuspalveluun

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomikoulutus

2023



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Milla Iittala
Työn nimi	Avoimen varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely
Toimeksiantaja	Kotkan kaupunki
Vuosi	2023
Sivut	46 sivua, liitteitä 4 sivua
Työn ohjaaja(t)	Johanna Jussila, Tiina Kääpä

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaiden koettua tyytyväisyyttä ja kehittämisideoita palveluun liittyen. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä asiakkaiden osallisuuden toteutumista varhaiskasvatuspalvelun kehittämistyössä. Asiakaspalautteen kerääminen on tärkeää, jotta palvelua voidaan kehittää vastaamaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita palvelussa, joka rakentuu asiakkaiden osallisuudelle. Odotettavissa oli, että asiakkaiden osallistuminen palvelun kehittämiseen ennakoit palveluun sitoutumista ja tukee Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuspalvelun saavutettavuutta ja toiminnan jatkuvuutta.

Opinnäytetyön kohderyhmänä oli Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen vanhemmat ja muut huoltajat. Asiakastyytyväisyyslomakkeessa kerättiin aineistoa myös Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen lapsiasiakkailta vanhempien ja muiden huoltajien kautta. Opinnäytetyöhön valikoitui kolme tutkimuskysymystä: Mihin asioihin huoltajat ovat tyytyväisiä Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa? Mitä asioita huoltajat haluavat kehittää Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa? Minkälaisista toiminnan sisällöistä lapset ovat huoltajien mukaan kiinnostuneita Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa? Tutkimus oli luonteeltaan laadullinen ja sen aineisto kerättiin avoimen varhaiskasvatuksen vanhemmilta ja muilta huoltajilta paperisella kyselylomakkeella.

Kyselyn tuloksista selvisi, että Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä Kotkan kaupungin järjestämään varhaiskasvatuspalveluun. Vanhemmat ja muut huoltajat olivat tulosten mukaan tyytyväisiä Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen aukioloaikoihin, tiloihin, tarvikkeisiin ja henkilökuntaan. Kehittämiskohteena vanhemmat ja muut huoltajat mainitsivat uusien taaperokäisille ja pienille lapsille suunnattujen ryhmien perustamisen. Vastauksista saatiin myös konkreettisia ehdotuksia avoimen varhaiskasvatuksen asiantuntijavierailuihin liittyen. Vanhempien ja muiden huoltajien mukaan lapset olivat kiinnostuneita Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa muiden lasten kanssa leikkimisestä, leluista sekä musiikkiin, liikkumiseen ja kädentaitoihin keskittyvästä toiminnasta. Johtopäätökset ja pohdinta osuudessa otettiin kantaa siihen, että asiakkaat ovat antaneet palautteen Katariinan päiväkodin tiloissa järjestettyyn varhaiskasvatuspalveluun, eikä tuloksia voida näin ollen yleistää koskemaan Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen kevään 2023 tilannetta, jossa toimintaa toteutetaan Kotkan seurakuntatalolla yhdessä Kotka-Kymin seurakunnan työntekijöiden kanssa.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kotkan kaupunki, joka voi hyödyntää tutkimustuloksia Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuspalvelun suunnittelussa ja kehittämistyössä sekä Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen muiden toimipisteiden asiakastyytyväisyyden mittaamisessa ja kehittämistyössä.

Asiasanat: avoin varhaiskasvatus, asiakastyytyväisyyskysely, kehittämistyö

Degree title	Bachelor of Social Services
Author (authors)	Milla Iittala
Thesis title	Customer satisfaction survey in open early childhood education
Commissioned by	City of Kotka
Time	2023
Pages	46 pages, 4 pages of appendices
Supervisor	Johanna Jussila, Tiina Kääpä

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to study customer satisfaction, customer experiences, and customer needs for the development work in open early childhood education. The objective of the thesis was to increase customer participation in the development work of the open early childhood education service. The topic of the thesis is topical as open early childhood education in Kotkansaari moved to the premises of congregation in the spring 2023 and the number of the activities decreased. It is important to measure customer opinions so that the service can be developed to respond to customers' needs.

The research was carried out as a qualitative survey for parents and other guardians in Kotkansaari. Material for the customer satisfaction form was also collected from the children through parents and other guardians. Three research questions were included in this thesis: What are the things that guardians are satisfied with in open early childhood education? What things do guardians want to develop in open early childhood education? What kind of activities are children interested in open early childhood education according to parents?

The results of the study showed that customers were generally satisfied with the open early childhood education offered by the City of Kotka. Customers were satisfied with opening hours, the place, materials, toys, and the employees of the open early childhood education. New groups for toddlers were mentioned as a development area. Customers also submitted concrete proposals for expert visits. According to parents, children liked toys, arts, musical and physical education and playing with other children in open early childhood education.

The results of the study showed that customers have provided feedback to the open early childhood education service in the day-care centre of Katariina, and the results cannot therefore be generalized to the situation of open early childhood education in spring 2023, where activities are carried out at the premises of congregation together with the employees of the congregation.

Keywords: open early childhood education, customer satisfaction survey, development work

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	AVOIN VARHAISKASVATUSTOIMINTA KOTKAN ALUEELLA.....	9
2.1	Avoimen varhaiskasvatuksen toimintamuodot	11
2.2	Laaja-alainen osaaminen avoimessa varhaiskasvatuksessa	12
3	AVOIMEN VARHAISKASVATUKSEN MERKITYS PERHEILLE	15
3.1	Perhekeskuksen kohtaamispaikkatoiminta ja ennaltaehkäisevä perhetyö.....	15
3.2	Avoimen varhaiskasvatuksen järjestämistä määrittävät diskurssit	16
4	OSALLISUUS VARHAISKASVATUSPALVELUSSA.....	17
4.1	Lasten osallisuus	17
4.2	Huoltajien osallisuus.....	19
4.3	Osallisuuden tukeminen avoimessa varhaiskasvatuksessa	20
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT	21
6	AIEMMIN TEHDYT TUTKIMUKSET	22
6.1	VALO-hanke	21
6.2	Kouvolan avoimen varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely	24
7	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	25
7.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite sekä tutkimuskysymykset	26
7.2	Aineiston keruu	27
7.3	Aineiston analyysi	30
7.4	Luotettavuus ja eettiset kysymykset	31
8	TULOKSET	33
8.1	Toimintaan osallistuminen.....	33
8.2	Toiminta-aika	34
8.3	Tiedotuskanavat	34
8.4	Ryhmät.....	35
8.5	Asiantuntijatahot	35
8.6	Loma-aikojen toiminta	36

8.7	Huoltajien tyytyväisyys	37
8.8	Toiminnan sisällöt	38
8.9	Huoltajien arvio lasten viihtyvyydestä	39
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	40
	LÄHTEET.....	45

KUVALUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

1 JOHDANTO

Varhaiskasvatuslaissa avoin varhaiskasvatus on määritelty yhdeksi varhaiskasvatuksen toimintamuodoksi päiväkotitoiminnan ja perhepäivähoidon rinnalle. Vuonna 2022 päivitettyt valtakunnalliset varhaiskasvatussuunnitelman perusteet velvoittavat kaikkia näitä varhaiskasvatuksen muotoja tasapuolisesti (Fjällström & Karila 2018). Avoin varhaiskasvatuspalvelu eroaa kuitenkin muista varhaiskasvatuksen toimintamuodoista siten, että sen järjestäminen on kunnalle tai kuntayhtymälle valinnaista. Kunnissa ja kuntayhtymissä, joissa avointa varhaiskasvatusta järjestetään, toiminnan toteutus, painopisteet ja avoimeen varhaiskasvatustoimintaan käytettävä aika vaihtelevat varhaiskasvatuksen järjestäjän päätöksen mukaan. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022, 19.) Varhaiskasvatuslaissa on säädetty varhaiskasvatuksen tavoitteet, joita noudatetaan avoimessa varhaiskasvatuksessa toimintaan soveltuvalla tavalla (Varhaiskasvatuslaki 13.7.2018/540, §3).

Avoin varhaiskasvatustoiminta on tarkoitettu ensisijaisesti kotihoidossa oleville varhaiskasvatusikäisille lapsille (Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023). Palvelu mahdollistaa siten kotihoidossa oleville lapsille yhdenvertaisen mahdollisuuden varhaiskasvatukseen osallistumiselle sekä oikeuden osallistua leikkiin, liikkumiseen, taiteisiin ja kulttuuriperintöön perustuvaan pedagogiseen toimintaan. Avoimella varhaiskasvatuspalvelulla on merkitys myös kotihoidossa olevien lasten huoltajille, sillä palvelu mahdollistaa varhaiskasvatushenkilöstön, lapsen, lapsen vanhemman tai muun huoltajan toimimisen yhdessä lapsen tasapainoisen kasvun, kehityksen, oppimisen ja hyvinvoinnin parhaaksi. (Varhaiskasvatuslaki 13.7.2018/540, §3.) Lisäksi palvelu mahdollistaa paikan, jossa vanhemmilla tai muilla huoltajilla on mahdollisuus tavata toisiaan, saada vertaistukea sekä tukea vanhemmuuteen, lapsen hoitoon ja kasvatukseen liittyvissä kysymyksissä varhaiskasvatushenkilöstöltä ja monialaiselta asiantuntijaverkostolta. (Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023.)

Kuntien ja kuntayhtymien järjestämä avoin toiminta on ollut julkisessa keskustelussa joulukuusta 2022 lähtien, kun Helsingin kaupunki ilmoitti sulkevansa osan perhetaloista ja avoimista leikkipuistotoiminnoista kevääksi 2023. Suljettuna on yhteensä 39 leikkipuistoa ja 5 perhetaloa 9.1.–4.6.2023. Leikkipuistoissa ja perhetaloissa järjestetään ohjattua toimintaa vauva- ja lapsiperheille arkisin ja loma-aikoina. (Leikkipuistot ja perhetalot sekä leikkipaikat 2022.) Ilmoitus on aiheuttanut erinäisiin ammattijärjestöihin kohdistuneita huolestuneita yhteydenottoja (Salomaa 2022). Helsingin Sanomien julkaiseman artikkelin mukaan ”työntekijäpuolella kaupungin päätöksiä pidetään hölmöläisen peiton jatkamisena”. Lausahduksella kuvataan tilannetta, jossa varhaiskasvatuksen krooniseen työvoimapulaan ja päiväkotien lakisääteisen toiminnan varmistamiseen vastataan vähentämällä kaupungin perhetalojen ja leikkipuistojen toimintaa niihin osallistuvien lasten ja perheiden kustannuksella. (Salomaa 2022.) Kaikille avoin ja maksuton toiminta on myös ollut yksi kaupungin ylpeyden aiheista (Salomaa 2022).

Kotkan alueella kaupungin avoimen varhaiskasvatuksen toimintaa ei olla lakkauttamassa vaan toimintaa ja siihen käytettävissä olevia resursseja määritellään uudelleen, jotta palvelu vastaisi tulevaisuudessa paremmin asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaiden, eli vanhempien ja muiden huoltajien koettua tyytyväisyyttä ja kehittämisideoita Kotkan kaupungin tarjoamaan varhaiskasvatuspalveluun. Lisäksi opinnäytetyössä kartoitetaan vanhempien ja muiden huoltajien arvioita siitä, mistä toiminnan sisällöistä lapset ovat kiinnostuneita avoimessa varhaiskasvatuspalvelussa. Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä asiakkaiden osallisuuden toteutumista varhaiskasvatuspalvelun kehittämistyössä. Tutkimus on luonteeltaan laadullinen ja toteutettu Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen vanhemmille ja muille huoltajille suunnatulla kyselyllä.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä Kotkansaaren avoin varhaiskasvatus siirtyi kevätkaudeksi 2023 väistötiloihin Kotkan seurakuntakeskuksen tiloihin. Katariinan päiväkodin tilat, joissa Kotkansaaren avointa varhaiskasvatustoimintaa on aiemmin järjestetty, otettiin uuden lapsiryhmän käyttöön 9.1.2023 alkaen. Kotkan seurakuntakeskukselle

siirtymisen takia avoimen varhaiskasvatuspalvelun toteuttamisen päivät supistuvat. Asiakkaiden mielipiteiden kartoittaminen on varhaiskasvatuslain ja valtakunnallisten varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaista, mutta myös keskeinen tekijä palvelussa, joka rakentuu asiakkaiden osallisuudelle. Oletettavaa on, että asiakkaiden osallistuminen palvelun kehittämiseen ennakoi palveluun sitoutumista ja tukee Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuspalvelun saavutettavuutta ja toiminnan jatkuvuutta.

2 AVOIN VARHAISKASVATUSTOIMINTA KOTKAN ALUEELLA

Avoim varhaiskasvatuspalvelu on suunnattu varhaiskasvatusikäisille lapsille tilanteessa, jossa lapsi ei osallistu osa- tai kokoaikaisen kasvatuksen, opetuksen ja hoidon kokonaisuuteen päiväkodissa tai perhepäivähoidossa. Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintaan ovat tervetulleita myös päiväkodissa tai perhepäivähoidossa olevat lapset niinä aikoina, kun lapsi ei osallistu päiväkodin tai perhepäivähoidon toimintaan. Kotkan alueella avointa varhaiskasvatustoimintaa järjestetään Kotkansaarella, Länsi-Kotkassa ja Karhulassa. Avoimeen varhaiskasvatustoimintaan lapsi osallistuu yhdessä vanhemman tai muun huoltajan kanssa. Lisäksi avoimen varhaiskasvatuksen toimintaan ovat tervetulleita myös muut lapselle läheiset aikuiset. Avoim varhaiskasvatuspalvelu mahdollistaa kotihoidossa oleville lapsille yhdenvertaisen mahdollisuuden varhaiskasvatukseen osallistumiselle sekä oikeuden osallistua leikkiin, liikkumiseen, taiteisiin ja kulttuuriperintöön perustuvaan monipuoliseen pedagogiseen toimintaan. Osalle lapsista avoin varhaiskasvatus tarjoaa mukavan viihtymisen paikan, jossa lapsilla on mahdollisuus leikkiä ja oppia yhdessä toisten lasten kanssa sekä saada ensikosketuksen toimimisesta osana lapsiryhmää. Huoltajille avoin varhaiskasvatus tarjoaa varhaiskasvatuksen henkilöstön tarjoamaa asiantuntijuutta ja tukea vanhemmuuteen, lapsen hoitoon ja kasvatukseen liittyen. Lisäksi avoimessa varhaiskasvatuksessa huoltajilla on mahdollisuus tavata toisiaan ja saada vertaistukea. (Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023.)

Kotkan alueella avointa varhaiskasvatustoimintaa toteutetaan avoimissa päivissä, vauvatapaamisissa ja kerhotoimintana. Kotkan alueella avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan painopisteitä ovat vuorovaikutuksen tukeminen, leikki ja luovuus, liikkumiseen innostaminen, yhteistyö perheiden kanssa ja kielen kehityksen tukeminen. (Kuva 1.) Avoimen varhaiskasvatuksen toimintaa ohjaavat varhaiskasvatuslaki, valtakunnalliset varhaiskasvatussuunnitelman perusteet, Kotkan paikallinen varhaiskasvatussuunnitelma ja Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma. (Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023.)



Kuva 1. Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan painopisteet (Kotkansaaren avoin varhaiskasvatus 2022)

Avoim varhaiskasvatus on ainoa varhaiskasvatuksen toimintamuoto, johon lapsi voi osallistua huolimatta siitä, saako hänen vanhempansa tai muu huoltajansa kotihoidon tukea lapsen hoitamisesta kotona (Fjällström & Karila 2018). Kotkan alueella avoimeen varhaiskasvatukseen osallistuminen on täysin maksutonta, eikä vaadi toimintaan sitoutumista tai

ennakkoilmoittautumista. Poikkeuksena ovat maksulliset 3–4-vuotiaiden kerhot, joihin vaaditaan sähköinen hakemus ja joihin osallistutaan ennalta määritettyinä kerhopäivinä. Muihin avoimen varhaiskasvatuksen toimintoihin lapsi, vanhempi tai muu huoltaja voivat osallistua oman aikataulun ja jaksamisen mukaan palvelun aukioloaikojen puitteissa. Avoimen varhaiskasvatuksen toiminta noudattaa koulujen työ- ja loma-aikoja. (Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023.)

2.1 Avoimen varhaiskasvatuksen toimintamuodot

Avoimet päivät on tarkoitettu pääasiallisesti kotihoidossa oleville varhaiskasvatusikäisille lapsille, heidän huoltajilleen ja muille huoltajille, mutta avoimien päivien toimintaan voivat osallistua myös varhaiskasvatuspaikan omaavat lapset esimerkiksi lapsen ja vanhemman vapaa- tai lomapäivinä. Avoimissa päivissä toteutetaan yhdessä lasten, vanhempien ja muiden huoltajien kanssa taide- ja musiikkikasvatusta sekä liikutaan ja leikitään yhdessä lapsen kanssa. Karhulan avoimessa varhaiskasvatuksessa on mahdollisuus osallistua leikkipuistotoimintaan osana avoimia päiviä, jolloin varhaiskasvatustoimintaa järjestetään Lukkarinkadun leikkipuistossa. Avoimien päivien toiminnassa voi vierailla perhekeskusverkostoon kuuluvia toimijoita ja eri alojen asiantuntijoita. Vierailut painottuvat tiedon lisäämiseen lapseen ja vanhemmuuteen liittyvistä teemoista ja vierailujen aiheissa huomioidaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita. (Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023.)

Avoimen varhaiskasvatuksen vauvatapaamiset ovat tarkoitettu alle 1-vuotiaille lapsille, heidän vanhemmilleen ja muille huoltajille. Vauvatapaamisissa toiminnan keskiössä on yhdessä oleminen, vertaistuen ja vertaisvaihdon kokeminen ja muihin samassa elämäntilanteessa oleviin perheisiin tutustuminen. Vauvatapaamisiin osallistumisessa ei ole alaikärajaa vaan toimintaan voi osallistua kaikki alle 1-vuotiaat lapset vanhemman tai muun huoltajan harkinnan mukaan. Mikäli lapsi täyttää vuoden kesken toimintakauden, voi toimintaan osallistumista jatkaa kauden päättymiseen asti, jonka jälkeen yli 1-vuotias lapsi ja tämän vanhempi tai muu huoltaja ohjataan

osallistumaan kaikille varhaiskasvatusikäisille lapsille suunnattujen avoimien päivien toimintaan. Vauvatapaamisissa voi vierailla perhekeskusverkostoon kuuluvia toimijoita ja eri alojen asiantuntijoita. Vierailut painottuvat tiedon lisäämiseen vauvaan, lapseen ja vanhemmuuteen liittyvistä teemoista ja vierailujen aiheissa huomioidaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita. (Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023.)

3–4-vuotiaiden kerhot ovat suunnattu kotihoidossa oleville 3–4-vuotiaille lapsille, joilla ei ole varhaiskasvatuspaikkaa. Kerho tarjoaa lapselle mahdollisuuden osallistua pedagogiseen ja ohjattuun toimintaan osana lapsiryhmää. Lapsi osallistuu toimintaan ilman huoltajaa ennalta määritettyinä kerhopäivinä. Vuonna 2023 kerhotoimintaa järjestetään Kotkan alueella Karhulan ja Länsi-Kotkan toimipaikoissa. (Kuva 2.) Kerhomaksu on 100 euroa kaudelta. Kerhomaksuun on mahdollisuus hakea maksuhojennusta tai -vapautusta samoin perustein kuin varhaiskasvatuksen asiakasmaksusta. Maksua ei palauteta, mikäli lapsi jää pois kerhosta kesken toimintakauden. Kerhossa olevalle lapselle laaditaan henkilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma yhteistyössä varhaiskasvatuksen henkilöstön, lapsen ja tämän vanhemman tai muun huoltajan kanssa. Siihen kirjataan yhteiset tavoitteet siitä, miten lapsen kehitystä, oppimista ja hyvinvointia tuetaan avoimen varhaiskasvatuksen kerhopäivinä. Tarvittaessa lapsen varhaiskasvatussuunnitelman laatimiseen osallistuvat myös varhaiskasvatuksen erityisopettaja tai varhaiskasvatuksen kuraattori. (Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023.)

2.2 Laaja-alainen osaaminen avoimessa varhaiskasvatuksessa

Avoin varhaiskasvatus on paikka, jossa luodaan pohja kotona olevien lasten laaja-alaiselle osaamiselle. Ajattelu ja oppiminen, kulttuurinen osaaminen, vuorovaikutus ja ilmaisu, itsestä huolehtiminen ja arjen taidot, monilukutaito, digitaalinen osaaminen sekä osallistuminen ja vaikuttaminen ovat laaja-alaisen oppimisen osa-alueita, joita avoimessa varhaiskasvatuksessa harjoitetaan ja tuetaan lasten iän ja kehitystason mukaisesti toimintaan soveltuvalla tavalla. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022, 24.)

Avoimessa varhaiskasvatuksessa annetaan mahdollisuuksia lasten ihmettelylle ja oivaltamiselle, heidän kanssaan iloitaan yhdessä onnistumisista ja opetellaan kannustamaan toisia. Leikki on toiminnan keskiössä, sillä sen kautta lapsilla on mahdollisuus tutkia maailmaa käyttäen omaa luovuuttaan ja kokeillen yhteisiä ideoitaan. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022, 24.) Avoimen varhaiskasvatuksen leikki- ja oppimisympäristöistä pidetään huolta ja niitä kehitetään lasten havainnoinnin ja kiinnostuksenkohteiden pohjalta tukemaan ajattelua ja oppimista. Avoimen varhaiskasvatuksen tilat ovat suunniteltu siten, että ne tarjoavat mahdollisuuksia monipuoliseen toimintaan ja yhdessä avoimen varhaiskasvatuksen tavaroiden kanssa ne tukevat lasten itsenäisen toimimisen harjoittamista. Lapsia kannustetaan kokeilemaan itse ja keksimään ratkaisuja eri tilanteisiin auttaen tarvittaessa lapsen ikä- ja kehitystason mukaisesti. Tarkkaavaisuuden suuntaamista ja ylläpitämistä harjoitetaan. (Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023.)

Avoim varhaiskasvatus tarjoaa lapsille mahdollisuuksia harjoitella henkilökohtaiseen hygieniaan, ruokailuun ja pukeutumiseen liittyviä taitoja sekä vanhemmille ja muille huoltajille varhaiskasvatuksen henkilöstön ammatillisuuden hyödyntämistä osana lapsen arjen taitojen harjoittamista. Lasten tunteiden ilmaisua ja itsesääätelytaitojen harjoittamista tuetaan varhaiskasvatukseen soveltuvien työvälineiden avulla osana avoimen varhaiskasvatuksen toimintaa ja erilaisten siirtymätilanteiden yhteydessä. (Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023.)

Avoimessa varhaiskasvatuksessa lapsia, vanhempia ja muita huoltajia rohkaistaan tutustumaan toisiin ihmisiin, kieliin ja kulttuureihin. Varhaiskasvatuksen henkilöstö tukee eri kieli-, kulttuuri- ja katsomustaustoihin tutustumisessa ja moninaisuuden kohtaamisessa. Avoimen varhaiskasvatuksen toiminta luo mahdollisuuksia jakaa kokemuksia erilaisista perinteistä ja tavoista esimerkiksi leikin, musiikin ja ilmaisun, ruokailuhetkien ja juhlien kautta. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022, 25.) Avoimessa varhaiskasvatuksessa tutustutaan digitaalisiin välineisiin ja niiden turvalliseen käyttöön sekä hyödynnetään erilaisia varhaiskasvatukseen soveltuvia sovelluksia osana leikkejä, toiminnan dokumentointia ja taiteellista kokemista

ja tuottamista. (Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023.)

Varhaiskasvatuksen opettajalla on vastuu avoimen varhaiskasvatustoiminnan suunnittelusta, toiminnan suunnitelmallisuuden ja tavoitteellisuuden toteutumisesta sekä toiminnan arvioinnista ja kehittämisestä (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022, 18). Varhaiskasvatuksen opettaja vastaa avoimen varhaiskasvatustoiminnan toteuttamisesta yhdessä varhaiskasvatuksen lastenhoitajan kanssa. Kotkan alueella avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstö toimii yhteistyössä perhekeskusverkoston yhteistyötahoksi lukeutuvan Kotka-Kymin seurakunnan työntekijöiden kanssa. (Kuva 2.) (Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023.)



Karhula
Raitin päiväkot
Laihontie 19
040 160 3652
<https://peda.net/kotka/varhaiskasvatus/av/kav2>

Kotkansaari
Kotkan srk-keskus
Mariankatu 14
040 643 4094
<https://peda.net/kotka/varhaiskasvatus/av/kav>

Länsi-Kotka
Velhon päiväkot
Ututie 2
040 160 3631
<https://peda.net/kotka/varhaiskasvatus/av/lav>

AVOIN VARHAISKASVATUS

9.1.2023 ALKAEN

<https://peda.net/kotka/varhaiskasvatus/av>

Avoin varhaiskasvatus on maksutonta toimintaa vauva- ja pikkulapsiperheille. 3-4-v. lasten kerhot ovat maksullisia ja niihin lapsi osallistuu ilman huoltajia.

MAANANTAI	TIISTAI	KESKIVIIKKO	TORSTAI	PERJANTAI
9 - 12 3-4-vuotiaiden kerho 12.30 - 15 Vauvatapaaminen Langinkosken kirkko Varhaiskasvatus ja Srk	9 - 11 Yhteinen aloitus 9.30 Avoin Leikkipuistossa Lukkarinkadun leikkipuisto	9 - 12 3-4-vuotiaiden kerho 12.30 - 15 Vauvatapaaminen Karhulan perhekeskus Varhaiskasvatus ja Srk	9 - 12 3-4-vuotiaiden kerho	
	12.30 - 15 Vauvatapaaminen Varhaiskasvatus ja Srk	9 - 12 Avoin aamupäivä / Avoin kerho Varhaiskasvatus ja Srk	12.30 - 15 Vauvatapaaminen Varhaiskasvatus ja Srk	
9 - 12 Avoin aamupäivä	9 - 12 3-4-vuotiaiden kerho	9 - 12 3-4-vuotiaiden kerho	9 - 12 3-4-vuotiaiden kerho	9 - 12 Avoin aamupäivä
13 - 15 Avoin iltapäivä	12.30 - 15 Avoin iltapäivä	12.30 - 15 Vauvatapaaminen Varhaiskasvatus	12.30 - 15 Vauvatapaaminen Varhaiskasvatus	13 - 15 Avoin iltapäivä

Kuva 2. Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen lukujärjestys kevätkaudella 2023 (Kotkansaaren avoin varhaiskasvatus 2022)

3 AVOIMEN VARHAISKASVATUKSEN MERKITYS PERHEILLE

3.1 Perhekeskuksen kohtaamispaikkatoiminta ja ennaltaehkäisevä perhetyö

Avoim varhaiskasvatus on osa perhekeskuksen kohtaamispaikkatoimintaa, jossa lapsilla, huoltajilla ja muilla lapsen läheisillä aikuisilla on mahdollisuus tavata toisiaan, saada vertaistukea ja osallistua vertaisvaihtoon. Avoin varhaiskasvatus sijoittuu perhekeskuksen matalan kynnyksen kohtaamispaikkana varhaisen tuen ja ennaltaehkäisevien lapsiperhepalveluiden asemaan. Avoimessa varhaiskasvatuksessa tehtävä perhetyö on ennaltaehkäisevän perhetyön työmuoto, jota toteutetaan perheille maksuttomasti osana varhaiskasvatuspalvelua. Osallistuakseen kohtaamispaikan toimintaan ja saadakseen tukea ei tarvitse tehdä ajanvarausta, odottaa hoitojonossa tai anoa lähetettä (Kekkonen & Lindberg 2019). Avoin varhaiskasvatustoiminta on keino tukea kotihoidossa olevia lapsia, mutta yhtä lailla heidän vanhempiaan ja muita huoltajiaan. Kohtaamispaikoissa voidaan kohdata hyvinkin erilaisia elämäntilanteita omaavia perheitä, mistä johtuen tuen ja avun tarpeet vaihtelevat. Näin ollen avoimessa varhaiskasvatuksessa kohdataan sekä hyvinvoivia, mutta myös kriisiytyneitä perheitä. (Järvinen ym. 2012, 15.)

Kohtaamispaikassa tapahtuva lasten, vanhempien ja muiden huoltajien kohtaaminen on perheiden kanssa tehtävää yhteistyötä, jonka tavoitteena on edistää lapsen vanhempien ja muiden huoltajien sekä henkilöstön yhteistä sitoutumista lapsen terveelliseen ja turvalliseen kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen. (Kekkonen & Lindberg 2019). Ennaltaehkäisevän perhetyön päämääränä avoimessa varhaiskasvatuksessa tapahtuvassa yhteistyössä on perheen itsenäinen selviytyminen arjessa, kyky hakeutua tarvittaessa ajoissa palvelujen piiriin ja perheen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin lisääminen (Järvinen ym. 2012, 15). Perhetyöhön kuuluu perheen tuen tarpeen tunnistaminen ja tuen tarjoaminen ennen kuin ongelmat kärjistyvät tai muuttuvat pysyviksi. Perheenjäsenet kertovat tuen tarpeesta tai työntekijä ottaa asian puheeksi tekemiensä havaintojen ja perheen kokonaistilanteen perusteella. (Järvinen ym. 2012, 15.) Tavoitteena on saada aikaan muutos

perheen itse nimeämissä haasteissa (Järvinen ym. 2012, 16). Myös Kekkonen & Lindberg (2019) viittaavat siihen, että perhekeskuksen kohtaamispaikassa asiakkaalla on mahdollisuus keskustella kohtaamispaikan työntekijän kanssa siitä, mitä hän ajattelee ja kokee tarvitsevansa, jonka jälkeen työntekijä ohjaa vanhemman tai muun huoltajan tarvittaessa lisäävun piiriin kertomalla perhekeskusverkoston toimijoiden palveluista (Kekkonen & Lindberg 2019).

Varhaiskasvatuksen kentällä tehtävässä perhetyössä toimitaan tarvittaessa kiinteästi yhteistyössä eri tahojen kanssa perheiden tarpeen mukaan.

Vanhemman tai muun huoltajan huoliin reagoiminen on nopeaa perhekeskusverkoston toimijoiden tiiviin yhteistyön ansiosta. (Kekkonen & Lindberg 2019.) Kotkan alueella lapsille ja perheille tarjottavien palveluiden kokonaisuus muodostuu useista sosiaali-, terveys-, opetus-, liikunta- ja kulttuurialojen palveluista (Lapsi- ja perhepalvelut Kymenlaaksossa s.a.). Perhekeskusverkostot kokoavat yhteen äitiys- ja lastenneuvolan, perhetyön ja tehostetun perhetyön, lapsiperheiden kotipalvelun, kasvatus- ja perheneuvonnan, turvakodin, lastensuojelun, pikkulapsipsykiatrian, varhaiskasvatuksen, liikuntapalveluiden, kirjaston, lastenkulttuurin ja kulttuurikasvatuksen tarjoamat palvelut. Palveluita täydentävät seurakuntien, järjestöjen ja yksityisten palvelut. (Pelkonen ym. 2020, 26–27.)

3.2 Avoimen varhaiskasvatuksen järjestämistä määrittävät diskurssit

Kunnissa on tunnistettavissa erilaisia avointa varhaiskasvatuspalvelua jäsentäviä puhetapoja, jotka vaikuttavat varhaiskasvatuspalvelun järjestämistä koskeviin ratkaisuihin ja päätöksentekoon. Puhetavat korostavat vuorollaan joko huolenpitoa, valinnanvapautta tai kunnan resursseja, mutta niiden voidaan nähdä olevan myös toisiinsa limittyneitä. Ensimmäisen puhetavan mukaan avoin varhaiskasvatus näyttäytyy matalan kynnyksen konkreettisena kuntapalveluna, jonka tarkoituksena on toimia lapsiperheiden sosiaalisia tukiverkostoja vahvistaen tarjoamalla apua, vertaistukea ja seuraa lasta kotona hoitaville vanhemmille. Toisessa puhetavassa avoin varhaiskasvatuspalvelu nähdään osana kunnan palveluvalikkoa ja varhaiskasvatuspalvelun olemassaolon nähdään lisäävän perheiden valinnan

mahdollisuuksia. Tämänkaltaisen diskurssi korostaa perheiden erilaisia tarpeita ja kunnan tehtävänä on tilanteessa tarjota erilaisia ratkaisuja perheiden arkeen ja muuttuviin elämäntilanteisiin. Kolmannessa avointa varhaiskasvatustalvaelua koskevassa puhetaavassa avoin varhaiskasvatustoiminta nähköän joko kevyempänä varhaiskasvatuksen toimintamuotona, tai vaihtoehtoisesti kunnalle ylimääräisenä menoeränä. Mikäli avoin varhaiskasvatustoiminta nähköän kunnalle ylimääräisenä palveluna, sen järjestämiselle ei välttämättä nähköä olevan tarvetta tai järjestämisen ei katsota olevan resursseihin nähden mahdollista. Avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaat voidaan tässä puhetaavassa nähköä vain kotona olevina perheinä, joilla ei ole tarvetta varhaiskasvatuspaikalle päiväkodissa tai perhepäivähoidossa. Kunnan resurssien näkökulmasta päiväkoti- ja perhepäivähoitopalvelut mielletään olevan tarkoitettuja ensisijaisesti sellaisille perheille, joilla on vanhemman työstä, opiskelusta tai jostakin muusta syystä johtuen tarve varhaiskasvatuspaikalle. (Fjällström & Karila 2018.) Fjällströmin & Karilan (2018) mukaan avoimen varhaiskasvatuksen järjestämistä koskeviin ratkaisuihin tulisi kunnissa ja kuntayhtymissä kiinnittää nykyistä enemmän huomiota, sillä palvelun avulla voidaan tukea lasten pidempiaikaista kotihoitoa. Lisäksi on huomioitavaa, että kohtaamispaikkatoiminta, jossa järjestetään avointa varhaiskasvatusta voi osaltaan lieventää kunnan päiväkoteihin ja perhepäivähoitoon kohdistuvaa painetta (Kekkonen & Lindberg 2019).

4 OSALLISUUS VARHAISKASVATUSPALVELUSSA

4.1 Lasten osallisuus

Pienten lasten osallisuus on käsitettävissä monitahoisena ilmiönä, joka rakentuu varhaiskasvatuksessa jokapäiväisissä vuorovaikutus- ja valintatilanteissa lapsen osallistuessa ja vaikuttaessa yhteiseen toimintaan (Kangas ym. 2021, 74–76). Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa määritetään osallisuuden toteutuminen lasten aloitteiden, näkemysten ja mielipiteiden arvostamisena, lasten sensitiivisenä kohtaamisena ja myönteisen kokemuksen antamisena kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta.

Osallisuutta edistää lasten osallistuminen toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Osallisuuden tukemisen avulla voidaan kehittää muun muassa lasten ymmärrystä yhteisöön kuulumisesta, omista oikeuksista ja niihin liittyvistä vastuista. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022, 32.)

Pienten lasten osallisuuden tukeminen alkaa mukanaolosta muiden rakentamassa toiminnassa (Turja 2016, 52). Lasten osallisuuden edellytysten luominen on aikuisen tehtävä, mutta varhaiskasvatuksessa tapahtuva lasten osallisuus on usein aikuisen ennalta määrittämää, osallisuuteen osallistumisen tavat ovat etukäteen määrättyjä ja jäykkiä tai ne koskevat vain osaa lapsista. Varhaiskasvatuksessa ei siis ole itsestään selvää, millä tavalla lasten osallisuutta on tarkoituksenmukaista toteuttaa. (Järvinen ym. 2012, 39.) Varhaiskasvatusturva (13.7.2018/540, §20) määrää, että lapsen mielipide ja toivomukset on selvitettävä ja otettava huomioon varhaiskasvatuksessa, mutta lapsen oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon on silti yksi heikoimmista tunnetuista lasten oikeuksista (Järvinen ym. 2012, 38). Vaikka lapset nähdään nykyään entistä vahvemmin aktiivisina ja aloitteellisina toimijoina ja osallisina oman oppimiseensa, kasvatuskäytännöt muuttuvat kuitenkin hitaasti. Tämä haastaa ajattelemaan ja uudelleen organisoimaan arkea ja siihen liittyviä vuorovaikutustilanteita lasten osallisuutta tukeviksi. (Vlasov ym. 2018, 59.) Lasten osallisuuden toteutuminen varhaiskasvatuksessa on henkilöstöä velvoittavaa. Varhaiskasvatuksen henkilöstön velvollisuutena on mahdollistaa lasten osallisuus ja tuoda lasten kokemus osallisuudesta tai sen puuttumisesta näkyville myös palvelujärjestelmässä. (Järvinen ym. 2012, 39.)

Lasten osallisuuden tukemisen kannalta on tärkeää, että lapsi kokee tulevaisuutensa nähtäväksi, kuulluksi ja ymmärretyksi omana itsenään, hänellä on mahdollisuus ilmaista omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan sekä tuntea, että ympärillä olevat aikuiset ja muut lapset pitävät niitä merkityksellisinä. Pienten lasten ilmaisu on usein sanatonta ja luettavissa lasten ilmeistä, eleistä ja toiminnasta. Osallisuuden tukemisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että varhaiskasvatuksen henkilöstö, vanhemmat ja muut huoltajat ovat valmiita pysähtymään ja vastaanottamaan lasten aloitteita, osoittamaan

kiinnostuneisuutta sekä tarvittaessa tukemaan ja mahdollistamaan pienten lasten itseilmaisun tapoja. (Kangas ym. 2021, 76–77.)

4.2 Huoltajien osallisuus

Varhaiskasvatustilain ja varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden myötä myös huoltajien osallisuus varhaiskasvatuksessa on velvoittavaa (Kangas ym. 2021, 100). Huoltajien kanssa tehtävällä yhteistyöllä on tärkeä merkitys, sillä sen avulla edistetään varhaiskasvatuksen tavoitteita sekä varhaiskasvatuksen laadukasta pedagogista toimintaa. Vanhempien ja muiden huoltajien kanssa tehtävän yhteistyön tavoitteena nähdään olevan lasten kokonaisvaltaisen kasvun, kehityksen ja oppimisen edistäminen. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022, 35.) Huoltajien osallistuminen toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin edistää osallisuutta. Erilaisia osallisuutta tukevia ja edistäviä toimintatapoja tulee kehittää tietoisesti ja suunnitella yhteistyössä vanhempien ja muiden huoltajien kanssa (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022, 32). Kangas ym. (2021, 104) korostaa myös haastatteluiden ja kyselylomakkeiden kautta saadun tiedon merkitystä osallisuuden edistämisessä.

Huoltajien kanssa tehtävää yhteistyötä tukee varhaiskasvatushenkilöstön, lasten vanhempien ja muiden huoltajien välinen luottamuksellinen, tasa-arvoinen vuorovaikutus ja keskinäinen kunnioitus (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022, 35). Lisäksi yhteistyössä painotetaan huoltajien oman lapsen tuntemuksen sekä henkilöstön ammatillisen tiedon kohtaamista (Vlasov ym. 2018, 75). Myös Kangas ym. (2021, 104) nostaa esille varhaiskasvatuksen henkilöstön, vanhempien ja muiden huoltajien välisen kommunikaation tärkeyden, joka näyttäytyy päivittäisissä kohtaamisissa, keskusteluissa ja pedagogisessa dokumentoinnissa. Varhaiskasvatuksessa vanhempien ja muiden huoltajien aloitteisiin, näkemyksiin ja mielipiteisiin tulee suhtautua arvostavasti ja yhteistyössä tulee pyrkiä avoimen, tasavertaisen ja luottamuksellisen suhteen rakentamiseen (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022, 32).

4.3 Osallisuuden tukeminen avoimessa varhaiskasvatuksessa

Varhaiskasvatuksessa tulee tukea asiakkaiden osallisuutta tarjoamalla lapsille, heidän vanhemmilleen ja muille huoltajilleen säännöllisesti mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin (Varhaiskasvatusturvalaki 13.7.2018/540, §20). Varhaiskasvatusturvalain (13.7.2018/540, §20) mukaan myös lapsen mielipide ja toivomukset on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehityksensä edellyttämällä tavalla. Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen linjauksen mukaan järjestäjän päätettävissä ovat ne tavat, joilla lasten, vanhempien ja huoltajien osallistuminen toimipaikassa mahdollistetaan (Vlasov ym. 2018, 19).

Varhaiskasvatusturvalakiin kirjatut varhaiskasvatuksen tavoitteet ohjeistavat varhaiskasvatuksen järjestäjää edistämään lapsen toimimista osana vertaisryhmää kehittämällä lasten yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja sekä ohjaamalla lasta eettisesti vastuulliseen ja kestävään toimintaan. Lisäksi varhaiskasvatuksen järjestäjää velvoittaa tavoite varmistaa lapsen mahdollisuus osallistua ja saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Henkilöstön tulee toimia yhdessä lapsen, tämän vanhemman ja muun huoltajan kanssa lapsen tasapainoisen kehityksen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin parhaaksi sekä tukea lapsen vanhempaa tai muuta huoltajaa kasvatustyössä. (Varhaiskasvatusturvalaki 13.7.2018/540, §3.)

Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa toimintaa suunnitellaan lapsi- ja perhelähtöisesti asiakkaiden tarpeita kuunnellen. Lasten, vanhempien ja muiden huoltajien näkemyksiä, ajatuksia ja toiveita toiminnan kehittämisestä kuullaan. Vanhemmat saavat ehdottaa toiminnan sisältöjä ja heiltä kysytään palautetta toiminnasta sekä kasvokkain että kirjallisesti. Lasten toimimista varhaiskasvatuksen toimintaympäristöissä havainnoidaan ja heiltä kysytään ikä- ja kehitystasoisesti mielipiteitä. Yhteistyöverkoston asiantuntijatahojen vierailujen suunnittelussa huomioiden asiakkaitten tarpeet ja toiveet. (Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023.)

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Asiakkaan kokemus palvelusta jäsentyy aina subjektiivisena ja kokonaisvaltaisena kokemuksena rakentuen kaikissa asiakkaan ja organisaation välisissä vuorovaikutustilanteissa (Saarijärvi & Puustinen 2020, 13–14). Vaikka asiakaskokemuksesta on tullut organisaatioille käytännön tapa toteuttaa asiakaslähtöisyyttä, organisaatioissa ei kuitenkaan ole käytössä yhteistä määritelmää asiakaskokemukselle (Korkiakoski 2023, 10). Korkiakosken (2023, 10–11) mukaan päättäjäjienkin keskuudessa esiintyy eriäviä näkemyksiä ja oletuksia siitä, mitä asiakaskokemus oikeastaan tarkoittaa. Asiakaskokemus tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan kohtaamista merkityksellisissä asiakkaan ja organisaation välisissä vuorovaikutuksen hetkissä, asiakkaan kuuntelemista, ymmärryksen ja empatian välittämistä asiakasta kohtaan sekä asiakkaan tarpeiden ja odotusten huomioimista (Korkiakoski 2023, 86).

Tutkimuskirjallisuudessa asiakaslähtöisyys määritellään yleisesti organisaation kyvyksi ennakoida asiakkaiden muuttuvia tarpeita, oppia niistä ja vastata niihin luomalla ”ylivertaisia” palveluita (Saarijärvi & Puustinen 2020, 14). Toiminnan jatkuminen perustuu siis lopulta siihen, miten organisaatiot pystyvät vastaamaan asiakkaidensa tarpeisiin luomalla asiakaskokemuksia. Erinomaisten asiakaskokemusten tavoittelu on tärkeää siksi, että ne selittävät asiakastyytyväisyyttä, asiakasuskollisuutta ja -suosittelua. Nämä vastaavasti heijastavat organisaation menestymisen edellytyksiä jatkossa. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 138.) Myös Sao & Tri (Sao & Tri 2021, luku 2) toteavat tutkimusten vahvistavan, että asiakaskokemus on tärkeä muuttuja, joka vaikuttaa asiakastyytyväisyyden ja asiakasuskollisuuden muodostumiseen. Korkiakoski (Korkiakoski 2023, 39) havainnollistaa asiakasuskollisuutta eli lojaliteettia *Creating high impact customer experience strategy* -tutkimuksen avulla, jonka mukaan 67 % lojaliteetista on asiakaskokemukseen vaikuttavien tekijöiden ansiota ja loput 33 % rationaalisten syiden tulosta.

Asiakaskokemuksen ymmärtäminen alkaa asiakasymmärryksestä ja asiakkaan tarpeiden ja odotusten kokonaiskuvan hahmottamisesta

(Korkiakoski 2023, 58). Asiakastarpeet ovat olemassa riippumatta organisaatiosta, mutta asiakkaan asiakasodotukset muodostuvat yleensä tulevaa palvelutilannetta kohtaan (Saarijärvi & Puustinen 2020, 59). Se, koetaanko asiakaskokemus hyväksi tai huonoksi, riippuu palvelua kohtaan muodostuneista odotuksista ja organisaation kyvystä vastata asiakkaan tarpeisiin (Saarijärvi & Puustinen 2020, 14). Mikäli palvelun laatu vastaa tai ylittää asiakkaan asettamat odotukset, asiakas on tyytyväinen. Jos taas palvelu alittaa asiakkaan sille asettamat odotukset, seurauksena on asiakkaan tyytymättömyys. (Sao & Tri 2021, luku 2.) Esimerkiksi kotona olevalla pienen lapsen vanhemmalla tai muulla huoltajalla voi olla tarve löytää arkipäiväänsä sisältöä, uusia sosiaalisia suhteita ja lapselle leikkikavereita. Asiakkaan tarve ei vielä kohdistu mihinkään tiettyyn palveluntarjoajaan, mutta kun asiakas hakeutuu avoimeen varhaiskasvatuspalveluun, hänelle muodostuu odotuksia kyseistä palvelua kohtaan. Vaikka asiakas ei olisi koskaan kuullut mitään positiivista tai negatiivista palvelusta, Saarijärven & Puustisen (2020, 59) mukaan asiakkaalle yleensä muodostuu jonkinlaisia odotuksia tulevasta palvelutilanteesta. Tämä johtuu siitä, että asiakkaalla on taipumus havainnoida sekä tiedostaen että tiedostamatta erilaisia laatuvihteitä ympäristöstään. Avoimen varhaiskasvatuksen tilanteessa tällaisia laatuvihteitä voivat olla esimerkiksi henkilöstön tapa huomioida uudet asiakkaat, toiminnan toteuttamisen tilat ja tarvikkeet sekä tilassa vallitseva yleinen ilmapiiri ja muiden asiakkaiden määrä.

6 AIEMMIN TEHDYT TUTKIMUKSET

6.1 VALO-hanke

VALO – Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen -hankkeessa oli tavoitteena vahvistaa syrjäytymisvaarassa olevien perheiden osallisuutta ja hyvinvointia. Hankkeen toiminta-aika oli 1.10.2018–31.10.2020. Kohderyhmänä hankkeessa tehdyssä tutkimuksessa oli 0–6-vuotiaiden lasten ja erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat perheet. Hankkeen kehittämistehtävänä oli vahvistaa ammattilaisten osaamista lapsiperheiden tarpeiden tunnistamisessa ja kehittää uusia tapoja, joiden avulla lapsiperheet

ohjataan tarvitsemiensa palveluiden pariin. Hankkeen yhtenä keskeisenä kehittämistehtävänä oli kehittää Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan sisältöjä. Hankkeessa tehdyssä tutkimuksessa tutkimuskysymyksinä olivat:

- 1) Kuinka avoimen varhaiskasvatuksen sisältöä voidaan kehittää?
- 2) Miten lapsiperheet ohjautuvat avoimeen varhaiskasvatukseen?

Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla avoimen varhaiskasvatuksen vanhempia ja muita huoltajia avoimien päivien toiminnan ohessa. Haastatteluilla kerättiin asiakkaiden näkökulmia, kokemuksia ja toiveita varhaiskasvatuspalvelusta. Tutkimuksessa hyödynnettiin myös havainnointia haastatteluiden ohella. Lisäksi tutkimuksessa kerättiin aineistoa keskustelemalla avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstön näkemyksistä avoimen varhaiskasvatuksen kehittämistyöhön. Hankkeesta kootun materiaalin perusteella asiakkaat toivoivat Kotkan avoimeen varhaiskasvatukseen toistuvia teemoja, vierailijoita ja retkiä sekä toiminnan painopisteiden mukaista toimintaa, kuten liikuntaa, kädentaitoja ja musiikkia. (Jankola 2020.)

Lisäksi Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaat toivoivat satunnaisia, joka toinen viikko klo 16–19 toteutettavia ilta-avoimia, lisää pidempiä klo 9–15 järjestettäviä avoimien päiviä, sosiaalisen median lisäämistä tiedotuskanavaksi ja avoimen varhaiskasvatuksen toimipisteille yhteistä Facebook-ryhmää. Kaikissa Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimipisteissä asiakkaat arvostivat yhdessä tekemistä, siistejä ja turvallisia tiloja, mukavaa henkilökuntaa, mahdollisuutta syödä omia eväitä sekä sitä, että avoimiin päiviin saa tulla ja mennä perheen oman aikataulun mukaan. Hankkeessa olivat mukana Eksote, Hamina, Kotka, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Hanketta hallinnoi Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom ja osatoteuttajana toimi Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Xamk. Hanketta rahoitti Hämeen ELY-

keskus, Euroopan sosiaalirahasto ja mukana olleet organisaatiot. (Jankola 2020.)

Hanke valikoitui opinnäytetyöhön, sillä aihe on Kotkan alueen avoimen varhaiskasvatuksen kehittämistyöhön liittyvä ja aineistoa on kerätty myös Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen toimipisteessä. Avoimen varhaiskasvatuksen toimipisteiden välillä on huomattavia eroja toiminnan sisällöissä. Myös hankkeesta kootussa materiaalissa huomattiin, että asiakkaiden mieltymykset ja ajatukset avoimen varhaiskasvatuksen kehittämistä erosivat toisistaan riippuen Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimipisteestä. Hankkeesta kootussa materiaalissa ei ole eritelty, minkä toimipisteen asiakkailta kehittämisideat on kerätty, joten hankkeen materiaalia ei voida analysoida koskien vain Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen toimipistettä koskevaksi. Hanke on myös päättynyt vuonna 2020, mistä johtuen avoimen varhaiskasvatuksen asiakaskunta on todennäköisesti muuttunut hankkeen päättymisen jälkeen, eikä hanke ole näin ollen validi kuvastamaan Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen nykyisten asiakkaiden tyytyväisyyttä. (Jankola 2020.)

6.2 Kouvolan avoimen varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely

Kouvolan avoin varhaiskasvatus toteutti asiakastyytyväisyyskyselyn avoimen varhaiskasvatuksen asiakasperheille syyskuussa 2020, tavoitteenaan kehittää toimintaa lisäämällä asiakkaiden osallisuutta palvelun järjestämisessä. Kyselyyn oli mahdollisuus vastata sähköisesti tai paperilomakkeella avoimen varhaiskasvatuksen toimipisteissä. Asiakaskyselyn mukaan Kouvolan alueen avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaat olivat tyytyväisiä palvelusta saatavaan sosiaaliseen vertaistukeen lapsille ja aikuisille, ulko- ja sisätilojen sekä välineistön käyttömahdollisuuksiin, varhaiskasvatuksen henkilöstön läsnäoloon ja palvelun tuomaan vaihteluun perheiden arjessa. (Avoin varhaiskasvatus kehittää toimintaansa osallisuutta lisäämällä 2020.)

Asiakkailta kerättiin toiveita ulkotoiminnan kehittämiseksi. Asiakkaat toivoivat tempu- ja tehtäväratoja, erilaisia retkiä ja pihaleikkejä. Kouvolan avoin

varhaiskasvatus sai asiakaspalautetta myös kestäväen kehityksen toiminnan toteuttamiseksi. Lisäksi kyselyssä kartoitettiin asiakkaiden toiveita avoimen varhaiskasvatuspalvelun mahdollisia toteuttamispaikoista, joihin avoin varhaiskasvatus voi jalkautua päiväkotibussipäivinä ja reppuretkinä mahdollisuuksien mukaan. Asiakastyytyväisyyskyselystä laaditussa tiedotteessa kerrotaan, että Kouvolan avoin varhaiskasvatus on vastannut asiakkaiden toiveisiin toteuttamalla Puolakan talomuseo-retken sekä tempputa tehtäväratoja. (Avoin varhaiskasvatus kehittää toimintaansa osallisuutta lisäämällä 2020.)

Kouvolan avoimen varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely on valittu tähän opinnäytetyöhön alueellisen vertailun vuoksi. Kouvolan avoimen varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset todistavat, että kuntien ja kuntayhtymien välillä voi olla merkittäviä eroja palveluiden järjestämisen tavoissa ja asiakkaiden toiveissa palveluiden kehittämiseen liittyen. Avoimen varhaiskasvatuksen toimintaa kehitetään yksilöllisesti jokaisen toimipisteen omien asiakkaiden toiveiden perusteella ja siksi Kouvolan avoimen varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ei voida hyödyntää Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskyselyn pohjana.

7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön prosessi alkoi aiheen valinnalla elokuussa 2022, kun tutkimuksen tekijä aloitti sosionomiopintoihin kuuluvan kehittämistyön harjoittelun Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen toimipisteessä ja pääsi tutustumaan avoimen varhaiskasvatuksen työnkuvaan. Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen toimipisteessä asiakkailta kerätään säännöllisesti suullista palautetta toiminnan sisällöistä ja lasten, vanhempien ja muiden huoltajien toiveita toteutetaan palvelun luomissa rajoissa. Lisäksi Vuonna 2020 Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen toimipiste on ollut mukana VALO – Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen -hankkeessa, jonka yhtenä kehittämistehtävänä oli Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan sisältöjen kehittäminen. Laajempaa

palveluun liittyvää, ajankohtaista ja vain Kotkansaaren avoimeen varhaiskasvatukseen keskittyvää asiakastyytyväisyyskyselyä ja sen lopputuotoksena muodostuvaa kirjallista raportointia toimipisteessä ei ole laadittu.

7.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite sekä tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaiden tyytyväisyyttä Kotkan kaupungin järjestämään varhaiskasvatustalouteen. Opinnäytetyössä selvitettiin, mihin asioihin avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaat ovat tyytyväisiä Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa ja mitä asioita asiakkaat haluavat palvelussa kehittää. Asiakaspalautetta kerättiin Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen toimipisteessä joulukuussa 2022. Tutkimuksen aineisto kerättiin avoimen varhaiskasvatuksen vanhemmilta ja muilta huoltajilta paperisella kyselylomakkeella.

Opinnäytetyössä kerättiin asiakaspalautetta avoimen varhaiskasvatuksen vanhemmilta ja muilta huoltajilta. Avoimen varhaiskasvatuksen lapset jätettiin kyselystä pois tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavien tekijöiden takia, sillä tutkimuksen aikaan Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen lapsiasiakkaat olivat niin pieniä, ettei heidän mielipiteiden ja toiveiden kartoittamista olisi voitu suorittaa mitään tutkimusmenetelmää hyödyntämällä luotettavasti.

Syyskaudella 2022 Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen lasten asiakasryhmä muodostui alle 1-vuotiaista, taaperokäisistä sekä muutamista yli 3-vuotiaista lapsista.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Kotkansaaren avointa varhaiskasvatustaloutta lisäämällä asiakkaiden osallisuutta palvelun järjestämisessä. Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaat ovat osallistuneet aktiivisesti toimintaan, mutta toiminnan suunnittelua ja arviointia tukevaa työvälinettä ei ole ollut käytössä toimipisteessä. Opinnäytetyönä asiakkailta kerättiin tietoa koetusta asiakastyytyväisyydestä asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. (Liite 2.) Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kotkan kaupunki, joka voi hyödyntää tutkimustuloksia Kotkansaaren

avoimen varhaiskasvatuspalvelun suunnittelussa ja kehittämistyössä sekä Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen muiden toimipisteiden asiakastyytyväisyyden mittaamisessa ja kehittämistyössä.

Opinnäytetyössä vastataan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1) Mihin asioihin huoltajat ovat tyytyväisiä Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa?
- 2) Mitä asioita huoltajat haluavat kehittää Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa?
- 3) Minkälaisista toiminnan sisällöistä lapset ovat vanhempien mukaan kiinnostuneita Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa?

7.2 Aineiston keruu

Aineiston keräämisen suunnitteluvaiheessa tutkimukselle haettiin lupa Kotkan kaupungin varhaiskasvatusjohtajalta. Opinnäytetyön tutkimuslupahakemus käsiteltiin Kotkan kaupungin varhaiskasvatuksen johtoryhmässä 13.12.2022. Aineiston keruu aloitettiin heti, kun lupa tutkimukselle myönnettiin ja se ajoittui aikavälille 13.12.2022–21.12.2022. Aineiston keruu päättyi päivää ennen kuin Kotkansaaren avoin varhaiskasvatuspalvelu jäi joululomalle. Aineiston keruun kannalta on huomioitavaa mainita, että joululomaa edeltävä aika vaikutti Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakasmääriin ja asiakkaita kävi huomattavasti vähemmän kuin tavallisena toiminta-aikana. Tutkimus sai kymmenen (10) vastausta. Kaikki ne Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuspalvelun asiakkaat, jotka hyödynsivät palvelua 13.12.–21.12.2022 välisenä ajanjaksona, vastasivat kyselyyn. Vastausprosentiksi tuli näin ollen 100 %. Vaikka vastausprosenttia voidaan pitää hyvänä, vastausten määrä jäi alhaiseksi. Vilkan (2021, 121) mukaan laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutetussa tutkimuksessa aineiston määrää oleellisempaa on aineiston laatu ja tavoitteena on, että tutkimusaineisto auttaa asian tai ilmiön laaja-alaisessa ymmärtämisessä.

Kyselylomakkeessa kerättiin aineistoa Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuspalvelun kehittämiseksi Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen vanhemmilta ja muilta huoltajilta. Lisäksi kyselylomakkeessa kerättiin vanhempien ja muiden huoltajien tulkintoja lasten kokemuksista avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaina. Kyselyn pohjana olivat varhaiskasvatuslaki, varhaiskasvatussuunnitelman perusteet, Kotkan paikallinen varhaiskasvatussuunnitelma ja Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma. Kyselylomakkeen runko muodostui opinnäytetyön tutkimuskysymysten ja avoimen varhaiskasvatuksen palvelun kehittämiseen liittyvien teemojen pohjalta. Aineistoa kerättiin Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuspalvelun kellonajoista, tiedotuskanavista, ryhmistä, yhteistyöverkoston asiantuntijoista, loma-aikoihin sijoittuvasta toiminnasta, vanhempien ja huoltajien tyytyväisyydestä järjestettyyn toimintaan, vanhempien ja muiden huoltajien toiveista koskien tulevan toiminnan suunnittelua sekä siitä, mistä avoimen varhaiskasvatuksen toiminnasta lapset vanhempien ja muiden huoltajien arvion mukaan pitää. (Liite 2.) Kyselylomake laadittiin Webropol-kyselytyökalulla ja suomen kielellä. Tämän jälkeen kyselylomake tulostettiin ja tutkimusaineisto kerättiin paperisella kyselylomakkeella.

Kyselylomakkeen kysymysten valitsemisessa ja niiden muotoilemisessa tulee olla huolellinen, sillä ne ovat tutkimuksen onnistumisen perusta. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia eivätkä sanamuodot epämääräisiä tai häilyviä. (Valli 2018, 81.) Alle 1-vuotiaiden lasten vanhemmat ja muut huoltajat voivat hyödyntää avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaina sekä vauvatapaamisia että avoimien päiviä. Kyselyä laatiessa ja kysymysten muotoilussa tuli ottaa huomioon, että asiakkaat vastaavat kyselyssä johdonmukaisesti ajatellen sitä toiminnan toteutuksen muotoa, mitä he ovat hyödyntäneet kuluvana syyskautena 2022 määrällisesti enemmän. Lisäksi kyselylomakkeessa tuli selventää asiakkaille sitä, että kyselyn muut kysymykset analysoidaan ensimmäisen kysymyksen perusteella. (Liite 2.) Kyselylomakkeen pituuteen tuli kiinnittää erityistä huomioita, sillä liian pitkä lomake saa Vallin (2018, 95) mukaan vastaajan luopumaan vastaamisesta jo ennen kuin hän edes tutustuu siihen. Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaille laaditun

kyselyn pituutta rajattiin niin, että kyselyyn vastaaminen onnistui alle 10 minuutissa.

Kyselylomakkeeseen valikoitui yhteensä 10 kysymystä, joista 5 oli monivalintakysymyksiä ja 5 avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä vastaajalle asetettiin valmiit vastausvaihtoehdot (Vilkka 2021, 85). Monivalintakysymyksiä luodessa kyselyn laatijan tulee ennakolta tietää, millaisia vastauksia kyselyn vastaajat tuottavat (Valli 2018, 98). Avoimen varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskyselyn monivalintakysymysten vastausvaihtoehtojen laatiminen oli tutkimuksen tekijälle luontevaa, sillä avoimessa varhaiskasvatuksessa tehtävä työ oli ennestään tuttua. Myös avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaiden mielipiteet annetuista teemoista olivat pääpiirteittäin tuttuja aiempien asiakaskohtaamisten ja keskustelujen perusteella. Vallin (2018, 98) mukaan on tärkeää, että jokaiselle vastaajalle löytyy sopiva vastausvaihtoehto. Tämän vuoksi monivalintakysymysten vastausvaihtoehtoihin on lisätty ”muu, mikä?” -vaihtoehto. Avoimia kysymyksiä hyödyntämällä vastaajilta voidaan puolestaan saada spontaaneja ja perusteltuja mielipiteitä (Vilkka 2021, 86). Toisaalta avointen kysymysten heikkoutena on se, että niihin saatetaan jättää kokonaan vastaamatta, vastaukset voivat olla epätarkkoja tai ne eivät vastaa suoraan kysymykseen. Avoimet kysymykset ovat myös työläitä analysoida, sillä niiden käsittely vie huomattavasti enemmän aikaa verrattuna monivalintakysymysten tulkintaan. (Valli 2018, 98.)

Vilkan (2021, 88) mukaan kyselylomakkeen kysymyksiä, vastausohjeiden ymmärrettävyyttä ja yksiselitteisyyttä, vastausvaihtoehtojen laatua, kyselylomakkeen pituutta, vastaamiseen käytetyn ajan kohtuullista määrää sekä tutkimusongelman kannalta tarpeettomia tai kyselystä puuttuvia kysymyksiä tulisi arvioida ennen varsinaista mittausta. Tutkimuksen tekijä lähetti kyselylomakkeen ammattikorkeakoulun puolelta nimetylle opinnäytetyön ohjaajalleen. Ohjaajan palaute liittyi kyselylomakkeen kysymyksiin ja kysymysten muotoiluun, jonka jälkeen tutkimuksen tekijä teki korjauksia kyselylomakkeeseen. Korjausten jälkeen kyselylomake annettiin luettavaksi pitkään Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa työskennelleelle henkilölle sekä tutkimuksen tekijän opinnäytetyön

työelämäohjaajalle. Vilkan (2021, 88) mukaan kyselylomaketta tulisi arvioida perusjoukkoa eli tutkimuksessa määritettyä ihmisjoukkoa vastaavien ihmisten toimesta. Opinnäytetyön ohjaaja, pitkään avoimessa varhaiskasvatuksessa työskennellyt henkilö ja tutkimuksen tekijän opinnäytetyön työelämäohjaaja eivät vastaa tutkimuksessa määritettyä ihmisjoukkoa, eli avoimen varhaiskasvatuksen huoltajia, mutta aineiston keruun aloittaminen heti tutkimusluvan saavuttua kavensi mahdollisuutta testata kyselylomaketta ennakkoon itse asiakkaila.

7.3 Aineiston analyysi

Aineistonkeruun päättymisen jälkeen opinnäytetyössä siirryttiin aineiston sisällönanalyysin vaiheeseen. Sisällönanalyysin vaiheessa etsitään vastauksia tutkimuskysymyksiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.2). Sen tarkoituksena on saada tekstiaineistosta esille merkityksiä, sekä saada aikaan tiivistetty ja yleistävä kuvaus ilman, että aineistosta menetetään oleellista informaatiota (Leinonen 2018). Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty aineiston analyysin tapana induktiivista eli aineistolähtöistä sisällönanalyysin menetelmää. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineisto ohjaa nimensä mukaisesti analyysin tekoa (Leinonen 2018). Lisäksi tämän opinnäytetyön aineiston analyysia ohjasivat opinnäytetyön kolme tutkimuskysymystä.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä hyödynnettiin sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Sisällönanalyysi toteutettiin vain avoimille kysymyksille, sillä monivalintakysymysten vastaukset olivat saatavissa määrällisinä tutkimusaineistosta. Ennen induktiivista sisällönanalyysia käsiteltävä aineisto luetaan läpi useaan kertaan ja sen sisältöön perehdytään, jotta tutkija saa kokonaisvaltaisen kuvan aineistosta. Lisäksi tehdään analyysiyksikön valinta. Analyysiyksikkö voi olla lause, useita lauseita sisältävä ajatuskokonaisuus tai esimerkiksi yksittäinen sana. Analyysiyksikön valintaa ohjaa tutkimusongelma ja aineiston laatu. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.4.)

Sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe on alkuperäisilmaisujen redusointi eli pelkistäminen. Aineistona käytetyistä kyselylomakkeiden vastauksista etsittiin tutkimuskysymysten kannalta oleellista tietoa ilmaisevia lauseita, jotka pelkistettiin, eli kirjoitettiin uudelleen tiivistettyyn muotoon yksittäisiksi ilmauksiksi. Nämä ilmaukset listattiin allekkain Word-tiedostoon taulukkomuotoon. Avoimien päivien asiakkaiden ja vauvatapaamisten asiakkaiden vastauksia ei eroteltu toisistaan, sillä erottelulla ei olisi ollut oleellista vaikutusta analyysin lopputulokseen vastausten samankaltaisuuden takia. Tämän jälkeen opinnäytetyön sisällönanalyysissä siirryttiin samaa kuvaavien pelkistettyjen ilmausten klusterointiin eli ryhmittelyyn. Ryhmittelyssä aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia kuvaavia käsitteitä ja samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmiteltiin ja yhdistettiin alaluokiksi. Tämän jälkeen nämä alaluokat tematisoitiin, eli teemaan liittyen nimettiin sisältöään kuvaaviksi. Ryhmittelyssä samanlaiset merkitykset muodostavat siis omat kokonaisuutensa. Seuraavaksi samansisältöisiä alaluokkia yhdistettiin toisiinsa muodostamalla niistä yläluokkia ja nimeämällä ne sisältöään kuvaaviksi. Yläluokat yhdistettiin edelleen pääluokiksi, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi perustuu siis menetelmään, jonka mukaan käsitteitä yhdistelemällä saadaan lopulta vastaus tutkimuskysymyksiin. Tuomen & Sarajärven (2018, 4.4) mukaan luokkien muodostaminen on analyysin kriittisin vaihe, sillä on tutkijan päätettävissä, millä perusteella ilmaisut jaetaan luokkiin. Aineistolähtöisyyden takia ei voida myöskään etukäteen tietää taikka määrittää sitä, mitä luokkia aineistosta lopulta muodostuu (Tuomi & Sarajärvi 2018, 4.4).

7.4 Luotettavuus ja eettiset kysymykset

Suoraan avoimen varhaiskasvatuksen lapsiasiakkailta kerättävän tiedon mahdollisuus rajattiin tutkimuksesta pois jo aineiston keräämisen suunnitteluvaiheessa johtuen siitä, että aineiston keräämisen suunnittelun ja kyselylomakkeen laadinnan aikaan Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen lasten asiakasryhmä muodostui alle 1-vuotiaista ja taaperoikäisistä sekä muutamista yli 3-vuotiaista lapsista. Opinnäytetyön työelämäohjaajan kanssa päädyttiin siihen tulokseen, ettei lapsilta kerätä

tutkimuksessa suoraan aineistoa, sillä oletuksena oli, ettei alle 2-vuotiaiden kohdalla aineiston keruuta olisi voitu suorittaa luotettavasti kuvakommunikaation avulla. Aineiston keräämisen suunnitteluvaiheessa päädyttiin jättämään myös tutkimuksen tekijän suorittama havainnointi pois, sillä oletuksena oli, että havainnoinnissa näkyisi tutkijan oma näkemys tutkittavasta kohteesta. On huomioitava, että vanhempien ja muiden huoltajien vastaukset lasten kokemuksista Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa ovat heidän tulkintojaan lasten kokemuksista, eivätkä sellaisenaan kerro lasten subjektiivisista mieltymyksistä. Tämä seikka on otettu huomioon tutkimuskysymyksen 3 muotoilussa.

Aineistonkeruutavaksi valikoitui paperinen kyselylomake luotettavuuteen ja avoimen varhaiskasvatuksen resursseihin liittyvien syiden takia, sillä Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen käytössä on yksi tietokone. Tietokoneelle kirjaudutaan Kotkan kaupungin henkilöstön tunnuksilla, minkä takia asiakas ei voi asioida tietokoneella itsenäisesti. Saatekirjeessä asiakkaita informoitiin tutkimukseen vastaamisen tapahtuvan anonymisti, joten työntekijän läsnäolo olisi vaikuttanut tutkimuksen luotettavuuteen haitallisesti. (Liite 1.) Asiakkailta kerättiin suullinen suostumus ennen kyselyyn vastaamista. Asiakastytyväisyyskyselyyn vastaaminen oli asiakkaille vapaaehtoista ja asiakkailta oli mahdollisuus myös kieltäytyä kokonaan kyselyyn vastaamisesta. Kyselylomakkeessa ei kerätty asiakkaiden henkilötietoja tai sellaisia tietoja, joista vanhempi, muu huoltaja tai lapsi olisi tunnistettavissa. Täytetyt kyselylomakkeet säilytettiin lukollisessa kaapissa aineistonkeruun välisen ajan ja silputtiin opinnäytetyön aineiston analyysin päätyttyä. Myös aineiston sisällönanalyysissä käytetyn Word-tiedoston taulukko, joka sisälsi asiakkaiden alkuperäiset ja niiden pohjalta laaditut pelkistetyt ilmaukset, poistettiin tutkimuksen päätyttyä.

Kysely toteutettiin suomen kielellä, sillä suurin osa avoimen varhaiskasvatuksen huoltajista puhui aineiston keruun suunnitteluvaiheessa äidinkielenään suomea. Yksi asiakas vastasi kyselylomakkeeseen englannin kielellä käyttäen kääntämisessä apuna Google Kääntäjä -palvelua. Englanninkieliset vastaukset on tässä opinnäytetyössä muutettu suomen kielelle anonymiteetin takaamiseksi. Asiakkailta pyydettiin vastauksia

kyselylomakkeisiin Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan ohessa avoimien päivien ja vauvatapaamisten aikana. Lapset ovat vanhempien ja muiden huoltajiensa vastuulla vieraillessaan avoimessa varhaiskasvatuksessa, mutta kyselyyn vastaamisen aikana avoimen varhaiskasvatuksen henkilöstö huolehti lasten turvallisuudesta.

Aineiston keruun kannalta on huomioitavaa mainita, että joululomaa edeltävä aika vaikutti Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakasmääriin ja asiakkaita kävi huomattavasti vähemmän kuin tavallisena toiminta-aikana. Aineiston keruuta ei voitu ajoittaa muuhun ajankohtaan, sillä joululoman jälkeen 9.1.2023 Kotkansaaren avoin varhaiskasvatus siirtyi Kotkan seurakuntakeskuksen tiloihin, ja toimintapäivät supistuivat viidestä päivästä kolmeen päivään. Tämän oletettiin vaikuttavan Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuspalvelun asiakasmääriin niitä vähentävällä tavalla, sillä Katariinan päiväkodilla toteutetun avoimen varhaiskasvatuksen vilkkaimpia päiviä olivat olleet maanantait ja perjantait, jotka Kotkan seurakuntakeskukselle siirtyessä jäivät lukujärjestyksestä pois. Lisäksi aineiston keruun ajastaminen myöhemmälle ajankohdalle olisi todennäköisesti vaikuttanut kyselyn luotettavuuteen haitallisesti asiakasryhmässä tapahtuneiden muutosten takia. Siirtymän jälkeiselle ajalle ajastetun kyselyn analysoinnissa ei olisi välttämättä voitu erottaa sitä, onko vastaaja käynyt asiakkaana Kotka-Kymin seurakunnan toteuttamissa avoimissa kerhoissa vai Kotkan kaupungin avoimen varhaiskasvatuksen toteuttamissa avoimissa päivissä.

8 TULOKSET

8.1 Toimintaan osallistuminen

Kyselyssä haluttiin selvittää mihin Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen toimintaan lapsi, vanhempi tai muu huoltaja osallistuivat aineiston keräämisen hetkellä. Vastausvaihtoehtoina olivat avoimet päivät ja vauvatapaamiset. Kyselyn selkeyden vuoksi vastausvaihtoehdon perään merkittiin vauvatapaamisten ja avoimien päivien toimintapäivät. Asiakasta pyydettiin

valitsemaan vain toinen vaihtoehtoista, jotta lomakkeen muiden vastausten tuloksia voitiin analysoida ja vertailla keskenään. Lisäksi asiakasta pyydettiin vastaamaan toiselle lomakkeelle, mikäli lapsi ja huoltaja käyvät sekä avoimissa päivissä että vauvatapaamisissa ja asiakas halusi antaa palautetta molemmista avoimen varhaiskasvatuksen ryhmistä. Vastausten perusteella puolet asiakkaista oli avoimien päivien asiakkaita ($n = 5$) ja puolet vastaajista vauvatapaamisten asiakkaita ($n = 5$).

8.2 Toiminta-aika

Kyselyssä haluttiin selvittää, mihin aikaan vanhempi tai muu huoltaja toivoisi, että Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen toimintaa järjestettäisiin. Kyselylomakkeessa pyydettiin valitsemaan yksi tai useampi vastausvaihtoehtoista, sillä oletuksena oli, että perheiden arjen rytmit ja sisällöt voivat vaihdella päivien mukaan. Avoimen varhaiskasvatuksen vauvatapaamisia toivottiin tulosten mukaan järjestettävän päiväsaikaan ($n = 5$), kun taas avoimien päivien asiakkaat toivovat tulosten mukaan aamuaikoja ($n = 5$). ”Muu, mikä?” -vastausvaihtoehto ei kerännyt Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkailta lainkaan vastauksia.

8.3 Tiedotuskanavat

Kyselyssä haluttiin selvittää, millä kanavalla vanhempi tai muu huoltaja toivoisi, että avoimen varhaiskasvatuksen asioista tiedotettaisiin. Asiakasta pyydettiin kyselyssä valitsemaan yksi tai useampi vastausvaihtoehtoista. Kyselyssä eniten vastauksia Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen potentiaalisena tiedotuskanavana keräsivät Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen Peda.net-sivu ($n = 6$) ja Kotkan varhaiskasvatuksen Facebook-sivu ($n = 6$). Kymenlaakson perhekeskuksen sosiaalisen median kanavat keräsivät kyselyssä kaksi vastausta ($n = 2$) ja Kotkan kaupungin WWW-sivut saivat kyselyssä yhden vastauksen ($n = 1$). ”Muu, mikä?” -vastausvaihtoehto keräsi vastauksen ($n = 1$), jossa mainittiin Instagram. Kotkansaaren avoimella varhaiskasvatuksella ei ole Instagram-tiliä.

8.4 Ryhmät

Kyselylomakkeen ensimmäinen avoin kysymys käsitteli Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen ryhmiä. Kyselyssä haluttiin selvittää, mitä ryhmiä vanhempi tai muu huoltaja toivoisi avoimeen varhaiskasvatukseen ja kysymyksellä saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin 1 ja 2. Tulosten mukaan asiakkaat haluavat perustaa Kotkansaaren avoimeen varhaiskasvatukseen taaperoiikäisten ryhmän, säilyttää vauvatapaamiset osana toimintaa sekä perustaa pienille lapsille suunnatun ryhmän, jossa toiminta keskittyy musiikin, liikunnan ja motoristen taitojen harjoittamiselle. Tulosten mukaan osa asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneista vanhemmista ja muista huoltajista ovat tyytyväisiä asiakastytyväisyyskyselyn aineistonkeruun aikaan järjestettyihin avoimen varhaiskasvatuksen ryhmiin.

n. 2-vuotiaiden ryhmää. Nyt on vauvatapaamisia ja 3–4-vuotiaiden kerho. Tuntuu että 1–2-vuotiaat on ns. väliinputoja

musiikkiryhmä pienille lapsille, liikuntaryhmä pienille lapsille

olen tyytyväinen tämän hetken ryhmiin

Tällä hetkellä ajankohtaisena on vauvatapaamiset joten toivon että ne pysyvät ohjelmistossa

8.5 Asiantuntijatahot

Kyselylomakkeen toinen avoin kysymys käsitteli Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen vierailevia asiantuntijatahoja. Kyselyssä haluttiin selvittää, minkä alan asiantuntijoita avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaat toivovat vierailemaan avoimeen varhaiskasvatukseen tai mistä vauvaan, lapseen tai vanhemmuuteen liittyvästä asiasta vanhempi tai muu huoltaja haluaisi saada lisätietoa. Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen vierailevia

asiantuntijatahoja koskeva kysymys keräsi asiakkailta monenlaisia ehdotuksia ja kysymyksen avulla saatiin vastauksia tutkimuskysymykseen 2.

Tutkimuksesta saatujen tulosten mukaan vanhemmat haluavat saada tietoa lapsiperhearkeen liittyvistä asioista. Etenkin vauvatapaamisissa toivotaan vierailevan vauva-arjen asiantuntijoita, joilla on tietämystä erityisesti vauvan unesta ja ruokailusta. Vanhemmuuteen liittyviltä asiantuntijavierailuita asiakkaat toivoivat terveyteen ja ihmissuhteisiin painottuvaa tietoa.

vauva-arjen liikunnasta

Uni (vauvan ja perheen), äidin terveys, isän rooli vauvavuodessa, isovanhempien rooli, vauvan ruokailu

Lapsen ensimmäisiin ruokailuihin ja uneen liittyvää tietoa olisi kiva saada

Tutkimuksen tulosten mukaan Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen avoimien päivien asiakkaita mietityttävät lapsen varhaiskasvatuksen aloitukseen liittyvät kysymykset. Kyselyn tulosten mukaan asiakkaat haluavat saada tietoa myös suoraan varhaiskasvatuksen henkilöstöltä, kuten avoimen varhaiskasvatuksen työntekijöiltä ja kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjaajalta.

Ehkä varhaiskasvatuksen työntekijöitä pitämään tietopaketin nykyisestä varhaiskasvatuksesta, ryhmien koista sekä siitä millaista on päiväkodin aloitus. Uskon että sille olisi kysyntää sillä osa avoimessa käyvistä lapsista ei ole aloittanut vielä varhaiskasvatusta.

8.6 Loma-aikojen toiminta

Avoin varhaiskasvatus noudattaa koulujen työ- ja loma-aikoja ja on suljettuna syys-, joului-, talvi- ja kesälomien aikaan. Kyselyssä haluttiin selvittää, toivovatko vanhemmat ja muut huoltajat säännöllistä toimintaa myös avoimen

varhaiskasvatuksen loma-ajoille. Kyselyssä huoltajia pyydettiin valitsemaan vain yksi annetuista vastausvaihtoehdoista. Enemmistö vastaajista toivoi, että avoimen varhaiskasvatuksen säännöllistä toimintaa järjestettäisiin myös loma-aikoina (n = 6). Avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan järjestämistä loma-ajoilla kannatti enimmäkseen avoimien päivien kävijät (n = 4), joten kyselyn pohjalta on pääteltävissä, että vauvatapaamisten säännölliselle järjestämiselle nähdään vähemmän tarvetta, mutta kaikille varhaiskasvatusikäisille tarkoitettujen avoimien päivien järjestäminen koulujen loma-ajoilla on vanhempien ja muiden huoltajien toiveissa. Kysely ei anna vastausta sille, toivoisivatko ne huoltajat, jotka vastasivat kyselyyn kieltävästi (n = 4), toimintaa järjestettävän kuitenkin epäsäännöllisesti esimerkiksi tapahtumapäivien muodossa. Yksi vastaajista perusteli vastaustaan monivalintakysymyksen viereen toteamalla, että lapsiperheessä, jossa vanhempi ja lapsi ovat pääasiallisesti kotona, loma-ajat eivät poikkea tavanomaisesta arjesta. Loma-ajoilla kaupungin avoimen varhaiskasvatuspalvelun lisäksi myös seurakunnan toiminta on tauolla ja tämän takia lapsiperheiden arjessa voidaan elää pitkä aika vailla heille suunnattua palvelua, toimintaa ja kohtaamispaikan kaltaista julkista tilaa.

Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen loma-aikoja koskeva kysymys oli kyselylomakkeessa jaettu kahteen eri kysymykseen. Toisessa Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen loma-aikoja koskevassa kysymyksessä haluttiin selvittää huoltajien toiveita säännöllisen toiminnan järjestämiselle elokuussa. Huoltajia pyydettiin valitsemaan yksi annetuista vastausvaihtoehdoista. Enemmistö huoltajista (n = 8) toivoi avoimen varhaiskasvatuksen järjestävän säännöllistä toimintaa elokuussa. Vastauksissa huomioitavaa on se, että elokuussa järjestettävää säännöllistä toimintaa kannatti myös ne vauvatapaamisten asiakkaat (n = 4), jotka vastasivat loma-aikoja koskevaan kysymykseen kieltävästi.

8.7 Huoltajien tyytyväisyys

Kyselylomakkeen kolmas avoin kysymys käsitteli huoltajien kokemaa tyytyväisyyttä ja keräsi asiakkailta huomattavasti eniten palautetta.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä haluttiin selvittää, mihin asioihin Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen vanhemmat ja muut huoltajat ovat olleet tyytyväisiä vieraillessaan varhaiskasvatuspalvelussa. Kysymyksellä saatiin vastauksia tutkimuskysymyksen 1. Induktiivisen sisällönanalyysin perusteella vanhemmat ja muut huoltajat ovat tyytyväisiä Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen tilojen siisteyteen ja käytännöllisyyteen, tarvikkeiden ja lelujen monipuolisuuteen sekä työntekijöihin ja erityisesti heidän ammatillisuuteensa ja tapaansa kohdata asiakkaat. Lisäksi myönteistä palautetta sai tulosten mukaan avoimen varhaiskasvatuksen saavutettavuus, eli matala kynnys saapua palveluun, aukioloajat ja toiminnan järjestäminen useampana päivänä viikossa. Tulosten perusteella asiakkaat arvostavat myös asiantuntijavierailijoilta saatua tietoa ja tiedon monipuolisuutta sekä omien eväiden lämmittämisen ja ruokailun mahdollisuutta. Tutkimuksen tulosten mukaan vanhemmat ja muut huoltajat ovat tyytyväisiä myös avoimen varhaiskasvatuksen tarjoamaan mahdollisuuteen kokea vertaistukea.

Kivaa, että avoimia päiviä on useamman kerran viikossa. Tilat ovat tosi hyvät ja sopivasti ohjattua toimintaa (esim. muskarituokiot) ja vapaata leikkiä. Ihanat työntekijät, aina on tervetullut olo ja kohtaatte sekä lapset että vanhemmat tosi mukavalla tavalla. Olemme olleet kaikin puolin tyytyväisiä!

Aukioloaikoihin, ohjaajiin, matalaan kynnykseen tänne saapuessa, siistiin ja käytännölliseen tilaan, monipuolisiin leluihin, omien eväiden syöminen /lämmittäminen helppoa.

Vertaistuesta ja henkisestä tuesta mitä saa sekä muilta äideiltä että työntekijöiltä

8.8 Toiminnan sisällöt

Kyselylomakkeen neljäs avoin kysymys käsitteli toiminnan sisältöjä. Kyselyssä haluttiin selvittää, mitä toiminnan sisältöjä huoltajat toivovat avoimeen varhaiskasvatukseen ja sen avulla saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin 1 ja 2. Tulosten perusteella avoimen varhaiskasvatuspalvelun vanhemmat ja muut

huoltajat ovat pääosin tyytyväisiä järjestettävän toiminnan sisältöihin ja ohjatun toiminnan ja vapaan leikin tasapainoon. Muissa vastauksissa korostuvat ne toiminnan sisällöt, jotka kuuluvat Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen painopisteiden mukaiseen toimintaan. Vanhemmat ja muut huoltajat haluavat tulosten mukaan Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan sisältävän musiikkikasvatusta, kädentaitoja ja kuvallista ilmaisua, liikuntaa ja motorisia taitoja kehittävää toimintaa sekä leikkiä.

olen tyytyväinen tämän hetken toimintoihin

Musiikki, leikki, liikunta

Askartelua ja kädentaitoja

Kaikkea erilaista tekemistä esim. juhliin liittyviä teemoja jne.

Laululeikit ovat myös kivoja.

8.9 Huoltajien arvio lasten viihtyvyydestä

Kyselylomakkeen viides avoin kysymys käsitteli huoltajien arviota lasten viihtyvyydestä Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa. Kyselyssä haluttiin selvittää vanhempien ja muiden huoltajien arviota siitä, mistä avoimen varhaiskasvatuksen toiminnasta he arvioivat lapsensa pitävän. Kysymyksellä saatiin vastauksia tutkimuskysymykseen 3. Tulosten perusteella lapset ovat kiinnostuneita avoimessa varhaiskasvatuksessa musiikkikasvatuksesta, liikkumisesta ja motoriikan harjoittamisesta, kädentaidoista ja mahdollisuudesta kuvalliseen ilmaisuun, leikkimisestä muiden lasten ja aikuisten kanssa sekä erilaisista leluista. Lisäksi aineistosta analysoitujen tulosten mukaan Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen vanhemmat ja muut huoltajat arvioivat lasten viihtyvyyteen vaikuttavan leikin tukeminen ja mahdollisuus vapaaseen leikkiin.

laululeikeistä, muista lapsista, liikkumisesta/jumppat, erilaiset lelut ovat myös kivoja!

Musiikkijutut ja vain leikki yhdessä muiden kanssa.

Leikin tukemisesta, askartelusta

Vapaasta leikistä, musiikista, tanssista

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Saarijärven & Puustisen (2020, 14) mukaan se, koetaanko asiakaskokemus hyväksi vai huonoksi, riippuu asiakkaan palvelua kohtaan muodostamista odotuksista ja organisaation kyvystä vastata asiakkaan muuttuviin tarpeisiin. Tutkimuksen päätyttyä voidaan tehdä johtopäätös, että asiakkaiden tarpeet ja odotukset Kotkansaaren avoimesta varhaiskasvatuspalvelusta ovat todennäköisesti täyttyneet, sillä Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaat ovat tulosten mukaan pääosin tyytyväisiä kaupungin tarjoamaan varhaiskasvatuspalveluun. Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen vanhemmat ja muut huoltajat antoivat positiivista asiakaspalautetta varhaiskasvatuspalvelun aukioloajoista, tiloista ja tarvikkeista sekä henkilökunnasta. Myös avoimen varhaiskasvatuksen vauvaryhmä on asiakkaiden mieleen ja sen jatkoa toivottiin. Lapset pitivät huoltajien antaman palautteen mukaan avoimessa varhaiskasvatuksessa tapahtuvasta leikin tukemisesta, avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan painopisteiden mukaisesta toiminnasta, muiden lasten kanssa toimimisesta, ohjatun toiminnan ja vapaan leikin välisestä tasapainosta sekä Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen tarvikkeista.

Asiakastyytyväisyyskyselystä saadun asiakaspalautteen mukaan vanhemmat ja muut huoltajat haluavat kehittää Kotkansaaren avoimeen varhaiskasvatukseen uuden ryhmän taaperoikäisille lapsille. Lisäksi toivottiin pienille lapsille suunnattua ryhmää, jonka toiminnan sisällöt perustuvat musiikin, liikunnan tai motoristen taitojen harjoittamiselle. Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen vanhemmat ja muut huoltajat toivat vastauksissaan esille myös monialaisen asiantuntijaverkoston vierailuihin liittyviä kehittämistoiveita sekä toiveen koulujen loma-ajoille sijoittuvasta

toiminnasta. Tutkimuksen luotettavuuden ja yleistettävyyden kannalta on oleellista mainita, että Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaille suunnatun kyselyn aineisto on kerätty joulukuussa 2022, kun Kotkansaaren avoin varhaiskasvatuspalvelu toimi Katariinan päiväkodin tiloissa. Siksi ensimmäiseen tutkimuskysymykseen saatuja tuloksia ei voida yleistää koskemaan nykytilannetta, jossa toimintaa toteutetaan supistunein aukioloajoin Kotkan seurakuntakeskuksen tiloissa ja tarvikkeilla yhdessä Kotka-Kymin seurakunnan työntekijöiden kanssa. Kotkan seurakuntakeskuksessa toteutettavan avoimen varhaiskasvatuksen tilat, tarvikkeet, henkilökunta, aikataulu ja toiminnan toteutuksen määrä eivät siis ole mukana tässä tutkimuksessa kerätyssä aineistossa eikä tutkimuksessa oteta kantaa asiakkaiden tyytyväisyyteen seurakuntakeskuksella järjestettävään toimintaan.

Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen toimintaa on pyritty muokkaamaan asiakaspalautetta vastaavaksi jo kevätkaudella 2023 niiltä osin, kuin se on ollut mahdollista. Vauvatapaamisia järjestetään tiistaisin ja torstaisin klo 12.30–15 ja avoimia päiviä keskiviikkoisin klo 9–12. Vauvatapaamisten asiakkaat ovat alle 1-vuotiaita, joista osa nukkuu useammat kuin yhdet päiväunet. Päiväaikaan järjestettävät avoimen varhaiskasvatuksen palvelut sopivat tutkimuksen tuloksista muodostettujen johtopäätösten mukaan vauvojen ja perheiden rytmiin. Myös avoimien päivien lapsiasiakkaat nukkuvat päiväunia, mutta todennäköisesti vasta puolen päivän jälkeen, jolloin aamuisin järjestettävä avoimen varhaiskasvatuksen toiminta on tutkimuksen tuloksista muodostettujen johtopäätösten mukaan perheille saavutettavampaa. ”Muu mikä” -vastausvaihtoehto ei kerännyt avoimen varhaiskasvatuksen aukioloaikoja koskevassa kysymyksessä lainkaan vastauksia, joten johtopäätöksenä voidaan todeta, että avointa varhaiskasvatusta toivotaan järjestettävän aamu- ja päiväaikaan. Säännölliset varhaiset, ennen klo 9 järjestettävät aamuajat tai klo 15 jälkeen toteutettavat iltapäivä- tai ilta-aukioloajat eivät tällä hetkellä vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Tulosten mukaan asiakkaat antoivat positiivista asiakaspalautetta avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan järjestämisestä useampana päivänä viikossa. Keväällä 2023 toimintaa on kuitenkin supistettu viidestä päivästä kolmeen päivään, joten tältä osin aukioloaikoja koskevaan asiakaspalautteeseen ei ole

vastattu asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa asiakkaiden toiveisiin on vastattu asiantuntijavierailijoiden kautta. Keväällä 2023 toiminnassa on ollut mukana esimerkiksi uniohjaaja, fysioterapeutti, kaupungin liikuntaohjaaja, perheohjaaja ja kotitalousasiantuntija.

Yllättävänä tutkimustuloksena oli elokuussa toteutettavan toiminnan kannatus asiakkaiden keskuudessa. Enemmistö vastaajista toivoi, että avoimen varhaiskasvatuksen säännöllistä toimintaa järjestettäisiin loma-aikoina ja elokuussa. Etenkin elokuussa järjestettävän toiminnan suosio yllätti tutkimuksen tekijän johtuen siitä, että vuoden 2022 elokuussa Kotkansaaren avoimessa varhaiskasvatuksessa kävijöitä oli huomattavasti vähemmän kuin muina syyskauden kuukausina. Tämän asiakastytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta on kuitenkin syytä jatkaa säännöllisen toiminnan järjestämistä elokuussa. Jatkotutkimusaiheena tulisi selvittää, toivovatko asiakkaat loma-aikojen ja elokuun toimintaa järjestettävän sisä- vai ulkotiloissa ja onko säännöllinen toiminta asiakkaiden toiveiden mukaan päivittäistä vai esimerkiksi kerran viikossa toteutettavaa.

Kyselyn tavoitteena oli kehittää Kotkansaaren avointa varhaiskasvatuspalvelua lisäämällä asiakkaiden osallisuutta palvelun järjestämisessä. Koska aineiston keruun jälkeen palvelussa on tapahtunut tilaan, tarvikkeisiin ja aikatauluihin vaikuttavia muutoksia, jotka eivät vastaa asiakkaiden antamaa palautetta ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, ei osallisuuden toteutuminen palvelun järjestämisessä ole onnistunut toivotulla tavalla. Kotkansaaren avoin varhaiskasvatus toimii Kotkan seurakuntakeskuksella 24.5.2023 asti. Jatkotutkimusaiheena on, että Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaille suunnattu kysely tulisi uusua keväällä 2023, kun Kotkansaaren avoin varhaiskasvatus toimii vielä Kotkan seurakuntakeskuksen tiloissa, jotta asiakkaiden kokemassa tyytyväisyydessä tapahtuneita muutoksia voidaan vertailla. Jatkotutkimuksessa tulisi pohtia, heijastuvatko mahdolliset muutokset koetussa tyytyväisyydessä palvelussa tapahtuneisiin muutoksiin, eli tässä asiayhteydessä tilassa, tarvikkeissa, henkilöstössä, toimintapäivien määrissä ja aikatauluissa tapahtuneisiin muutoksiin, ja mitä toimenpiteitä avoimen

varhaiskasvatuspalvelun järjestäjän tulisi tehdä, jotta avoin varhaiskasvatuspalvelu vastaisi asiakkaiden toiveita. On huomioitavaa, että ilman uutta aineistonkeruuta, sen jälkeen tapahtuvaa uuden aineiston analyysia ja aineistojen välisiä vertauksia ei voida tehdä johtopäätöksiä Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaiden tyytyväisyydestä Kotkan seurakuntatalolla toteutettavaan toimintaan.

Tutkimuksessa tuli ilmi, että Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskyselyn ja VALO – Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen -hankkeessa saatiin yhteneviä tuloksia. Kaikissa VALO-hankkeen teettämissä avoimen varhaiskasvatuksen toimipisteissä toteutetuissa haastatteluissa asiakkaat arvostivat Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan painopisteiden mukaista toimintaa, yhdessä tekemistä, siistejä ja turvallisia tiloja, mukavaa henkilökuntaa, mahdollisuutta syödä omia eväitä sekä sitä, että avoimiin päiviin saa tulla ja mennä perheen oman aikataulun mukaan. (Jankola 2020.) Myös tässä, joulukuussa 2022 toteutetussa kyselyssä nousivat esille siistit ja käytännölliset tilat, monipuoliset lelut, aukioloajat, matala kynnys toimintaan osallistumiselle ja mahdollisuus osallistua avoimeen varhaiskasvatustoimintaan useampana päivänä viikossa. Lisäksi asiakkaat arvostivat tämän kyselyn vastauksissa henkilökunnan ammatillisuutta ja taitoa kohdata avoimen varhaiskasvatuksen lapset, vanhemmat ja muut huoltajat sekä tilan luomaa mahdollisuutta lämmittää ja syödä omia eväitä.

Myös hankkeen ja tämän vuonna 2022 teetetyn asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämistä koskevat tulokset ovat samansuuntaisia. VALO-hankkeesta saaduissa vastauksissa asiakkaat toivoivat sosiaalisen median lisäämistä tiedotuskanavaksi, vuonna 2022 Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaat toivoivat Kotkansaaren Peda.net-sivun ohella Kotkan varhaiskasvatuksen Facebook-sivulla ja Kymenlaakson perhekeskuksen sosiaalisen median kanavilla tapahtuvaa tiedottamista. Peda.net on Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen käytössä ja alustalle päivitetään aktiivisesti tietoa ja kuvia toiminnasta, tulevista tapahtumista ja asiantuntijavierailuista. Peda.net on tiedotuskanavana kuitenkin osoittautunut Kotkansaaren avoimelle varhaiskasvatuspalvelulle haasteelliseksi kanavaksi

siitä syystä, että uuden, varhaiskasvatuspalvelusta tietämättömän asiakkaan pitäisi itse osata ohjautua Peda.net-sivun luo eikä tieto avoimen varhaiskasvatuksen palvelusta lähesty asiakasta. Tästä johtuen on syytä pohtia Kotkan varhaiskasvatuksen Facebook-sivun ja Kymenlaakson perhekeskuksen sosiaalisen median kanavien hyödyntämistä tiedotuskanavina entistä enemmän, jotta potentiaaliset uudet avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaat löytävät palvelun pariin ja jotta Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen kävijät löytävät tiedon avoimen varhaiskasvatuksen toiminnasta ja tapahtumista niiltä sosiaalisen median kanavilta, joita he arjessaan käyttävät.

Täysin uutena tutkimustuloksena vuonna 2022 toteutetussa asiakastyytyväisyyskyselyssä löydettiin Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaiden tarve taaperoikäisille eli 1—3-vuotiaille lapsille suunnatusta ryhmästä. Lisäksi asiakkaiden kehittämistoiveena oli tutkimustulosten mukaan uuden, pienille lapsille tarkoitetun ryhmän perustaminen, jossa toiminta perustuu musiikin, liikunnan ja motoristen taitojen harjoittamiselle. Vuoden 2022 varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa todetaan, että varhaiskasvatuksessa huomioidaan henkilöstön ja huoltajien havainnot ja näkemykset lapsen kehityksen ja oppimisen vaiheista. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022, 10). Kehittämistoiveen toteuttamisen suunnittelussa tulee ottaa huomioon myös Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan painopisteet, joita ovat leikki ja luovuus, liikkumiseen innostaminen, vuorovaikutuksen tukeminen, kielen kehityksen tukeminen ja yhteistyö perheiden kanssa. (Kuva 1.) Nämä ovat kaikille lapsille tärkeitä kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen vaikuttavia tekijöitä, mutta nähtävissä erityisen tärkeinä taaperoikäisten lasten tukemisessa. Avoimen varhaiskasvatuksen tulisikin huoltajien toiveesta vastata asiakkaiden tarpeeseen ja tarjota kotihoidossa oleville taaperoikäisille lapsille paikka, jossa leikkiin, vuorovaikutukseen ja kielenkehitykseen kiinnitettäisiin huomiota ja niitä tuettaisiin varhaiskasvatuksen henkilöstön toimesta.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden ja Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelman lisäksi myös teoria tukee taaperoikäisille suunnatun ryhmän luomista, sillä lapsen alkaessa leikkiä

roolileikkejä noin 2–3-vuoden iässä lapsen kyky asettua tosien ihmisen asemaan kehittyä ja yhteisleikin edellytykset vahvistuvat. (Viljamaa & Yliherva 2020, 174–175.) Viljamaan & Ylihervan (2020, 177) mukaan Weisberg (2013) on todennut lapsen kielen rikastuvan vuorovaikutuksessa aikuisen ja ikätovereiden kanssa leikkiessä. Taaperoikäisten lasten yhteisleikin ja yhteisen olemisen tukeminen liittyy siis oleellisena osana taaperoiden vuorovaikutuksen ja kielen kehittymiseen. Huoltajien toiveesta on perusteltua pohtia avoimeen varhaiskasvatukseen perustettavaa taaperoikäisille suunnattua omaa avointa ryhmää. Uusien ryhmien perustamisesta tulisi laatia Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaille kysely, jonka avulla selvitetään, minkä taidon harjoittamiselle ryhmä perustettaisiin. Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen toiminnassa on mahdollisuus jo ennestään harjoittaa kädentaitoja, musiikkikasvatusta, liikuntaa ja motorisia taitoja vauvatapaamisissa ja avoimissa päivissä, joten jatkotutkimusaiheena olevan kyselyn avulla tulisi selvittää myös sitä, onko asiakkailla laajemmin kiinnostusta uuden ryhmän perustamiselle vai onko uuden ryhmän perustamisen tarve vain joulukuussa 2022 toteutettua asiakastytyväisyyskyselyä koskeva ilmiö.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakkaat odottivat avoimelta varhaiskasvatuspalvelulta samoja asioita niin VALO-hankkeen toiminta-aikana vuonna 2019–2020 kuin asiakastytyväisyyskyselynkin aineistonkeruun aikaan vuonna 2022. Lasten, vanhempien ja muiden huoltajien tarpeet ja odotukset avointa varhaiskasvatuspalvelua kohtaan eivät siis ole muuttuneet esimerkiksi koronavuosien aikana. Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen tulisi jatkossakin vastata asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin toteuttamalla Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan painopisteiden mukaista toimintaa ja varmistaa, että Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen tilat ja tarvikkeet ovat sellaiset, että vanhempien, muiden huoltajien ja lasten toiminnan sisältöjä koskeviin tarpeisiin ja odotuksiin voidaan vastata. Erityisesti leikki- ja oppimisympäristöjen kehittämiseen tulisi kiinnittää tulevaisuudessa huomiota, jotta ne vastaisivat vanhempien ja muiden huoltajien arvioita lasten toiveista ja tarpeista. Tämä asettaa raamit toiminnassa käytettävien tarvikkeiden, kuten lelujen, ja muiden leikkiympäristöjen luomiseen tarvittavien materiaalien määrälle ja laadulle. Myös kädentaitojen harjoittaminen ja musiikkikasvatus

edellyttävät monipuolisen luomisen mahdollistavat työvälineet, kuten erilaiset taidetarvikkeet, soittimet ja digitaaliset laitteet. Liikunnan ja motoristen taitojen kehittämiseen vaaditaan puolestaan turvalliset ja helposti muunneltavissa olevat tilat. Toiminnan painopisteiden mukaisen toiminnan toteuttaminen vaatii kuitenkin ennen kaikkea ammatillisesti avoimen varhaiskasvatuksen työhön ja sen kehittämiseen suhtautuvaa henkilöstöä, joka tekee työtä avoimen varhaiskasvatuksen lasten ja huoltajien toiveita ja tarpeita kuunnellen ja toteuttaen.

LÄHTEET

Avoin varhaiskasvatus kehittää toimintaansa osallisuutta lisäämällä. 2020. Kouvolan kaupunki. WWW-dokumentti. Päivitetty 29.10.2020. Saatavissa: <https://www.kouvola.fi/ajankohtaiset/avoin-varhaiskasvatus-kehittaa-toimintaansa-osallisuutta-lisaamalla/> [viitattu 2.1.2023].

Fjällström, S. & Karila, K. 2018. Vanhemmuuden tuki vai päiväkotitoiminnan kevytversio? Avoimen varhaiskasvatuksen vaihtelevat tulkinnat suomalaisissa kunnissa. Blogi. Päivitetty 6.11.2018. Saatavissa:

<https://blogs.tuni.fi/childcare/blogikirjoitus/vanhemmuuden-tuki-vai-paivakotitoiminnan-kevytversio-avoimen-varhaiskasvatuksen-vaihtelevat-tulkinnat-suomalaissa-kunnissa/> [viitattu 2.1.2023].

Jankola, P. 2020. Avoimen varhaiskasvatuksen lapsiperheasiakkaiden haastattelu & toiminnan havainnointi: VALO – Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen. Moniste.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi: Perhetyön arkea. 2. uudistettu painos. Helsinki: Edita. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 22.12.2022].

Kangas, L., Lastikka, A-L. & Karlsson, L. 2021. Voimauttava varhaiskasvatus: leikkivä, osallinen ja hyvinvoiva lapsi. Helsinki: Otava.

Kekkonen, M. & Lindberg, P. 2019. Perhekeskuksen kohtaamispaikka tarjoaa toimintaa koko perheelle. Blogi. Päivitetty 9.8.2019. Saatavissa: <https://blogi.thl.fi/perhekeskuksen-kohtaamispaikka-tarjoaa-toimintaa-koko-perheelle/> [viitattu 14.12.2022].

Korkiakoski, K. 2023. Huomisen asiakas: Onko hän asiakkaasi jo tänään? Helsinki: Kauppakamari. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 20.3.2023].

Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toimintasuunnitelma vuodelle 2023. Kotkan avoin varhaiskasvatus. Moniste.

Lapsi- ja perhepalvelut Kymenlaaksossa s.a. Kymenlaakson perhekeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kymenlaaksonperhekeskus.fi/lapsi-ja-perhepalvelut>

Leikkipuistot ja perhetalot sekä leikkipaikat. 2022. Helsingin kaupunki. WWW-dokumentti. Päivitetty 9.12.2022. Saatavissa: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kasvatus-ja-koulutus/leikki-ja-avoin-toiminta/leikkipuistot/> [viitattu 20.2.2023].

Leinonen, R. 2018. Sisällönanalyysi. Blogi. Päivitetty: 12.12.2018. Saatavissa: <https://spoken.fi/sisallonanalyysi/> [viitattu 20.3.2023].

Pelkonen, M., Hastrup, A., Normia-Ahlsten, L., Halme, N., Kekkonen, M., Kiviruusu, O., Liukko, E., Lämsä, R. & Muranen, P. 2020. Perhekeskukset Suomessa 2019- Kehittämisen tilanne ja työn jatkuminen. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. Julkaisuja 6/2020. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-461-5> [viitattu 19.12.2022].

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 8.1.2023].

Salomaa, M. 2022. Uusi ilmiö Helsingin päivähoiton kriisissä: Leikkipuistojen työntekijät eroavat. *Helsingin Sanomat*. Verkkolehti. Päivitetty 15.12. Saatavissa: <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000009268319.html> [viitattu 20.2.2023].

Sao, M. & Tri, C. 2021. Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*. Korea Distribution Science Association, 585–593. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585> [viitattu 10.2.2023].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 20.3.2023].

Turja, L. 2016. Lasten osallisuus varhaiskasvatuksessa. Teoksessa Hujala, E. & Turja, L. (toim.) Varhaiskasvatuksen käsikirja. 3. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 41–54.

Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1–2: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 16.1.2023].

Varhaiskasvatuslaki 13.7.2018/540

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2022. 2022. Opetushallitus. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet_2022_1.pdf [viitattu 12.12.2022].

Viljamaa, E. & Yliherva, A. 2020. Leikki on kaikki. Teoksessa Niemitalo-Haapola, E., Haapala, S. & Ukkola, S. (toim.) Lapsen kielenkehitys: Vuorovaikutuksen, leikin ja luovuuden merkitys. Jyväskylä: PS-kustannus, 170–188. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 22.1.2023].

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 16.1.2023].

Vlasov, J., Salminen, J., Repo, L., Karila, K., Kinnunen, S., Mattila, V., Nukarinen, T., Parrila, S. & Sulonen, H. 2018. Varhaiskasvatuksen laadun arvioinnin perusteet ja suositukset. Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen julkaisuja 2018:24. Helsinki: Kansallinen koulutuksen arviointikeskus. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://karvi.fi/wp-content/uploads/2018/10/KARVI_Perusteet-ja-suositukset_web.pdf [viitattu 12.12.2022].

Kuva 1. Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan painopisteet.
Kotkansaaren avoin varhaiskasvatus. 2022. Peda.net. Saatavissa:
<https://peda.net/kotka/varhaiskasvatus/av/kav> [viitattu 10.2.2023].

Kuva 2. Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen lukujärjestys kevätkaudella
2023. Kotkansaaren avoin varhaiskasvatus. 2022. Peda.net. Saatavissa:
<https://peda.net/kotka/varhaiskasvatus/av/kav> [viitattu 10.2.2023]

Liite 1. Saatekirje

Hei,

Pyydän sinua vastaamaan opinnäytetyöhöni liittyvään kyselyyn, jonka tavoitteena on kartoittaa Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen asiakkaiden tyytyväisyyttä Kotkan kaupungin järjestämään varhaiskasvatuspalveluun. Kyselyyn vastaamalla lisäät asiakkaiden osallisuuden toteutumista palvelun järjestämisessä. Kyselystä saatuja vastauksia hyödynnetään Kotkan avoimen varhaiskasvatuksen kehittämistyössä.

Kyselyssä ei kerätä asiakkaan henkilötietoja ja vastaukset käsitellään anonymisti. Toivon, että vastaat mahdollisimman avoimesti ja kattavasti kyselyssä esitettyihin kysymyksiin ja tarpeen tullen perustelet vastauksesi.

Kiitos vastauksista!

Ystävällisin terveisin, Milla Iittala

Liite 2. Kyselylomake

**Asiakastyytyväisyyskysely Kotkansaaren avoimen
varhaiskasvatuksen asiakkaille****1. Mihin avoimen varhaiskasvatuksen toimintaan osallistutte tällä hetkellä?**

Valitse yksi alla olevista vaihtoehdoista. Huom. lomakkeen muut vastaukset tullaan analysoimaan tämän vastauksen perusteella. Mikäli käytte sekä avoimen päivissä että vauvatapaamisissa ja haluatte antaa palautetta molemmista, pyydämme vastausta toiselle lomakkeelle.

☐ Avoimen päivät (ma, ke, pe)

☐ Vauvatapaamiset (ti, to)

2. Mihin aikaan toivoisit avoimen varhaiskasvatuksen toimintaa järjestettävän? Valitse yksi tai useampi alla olevista vaihtoehdoista.

☐ Aamulla n. klo 9–12

☐ Päivällä n. klo 12–15

☐ Muu, mikä?

3. Millä kanavalla toivoisit, että avoimen varhaiskasvatuksen asioista tiedotettaisiin? Valitse yksi tai useampi alla olevista vaihtoehdoista.

☐ Kotkansaaren avoimen varhaiskasvatuksen Peda.net

☐ Kotkan varhaiskasvatuksen Facebook

☐ Kymenlaakson perhekeskuksen Facebook ja Instagram

☐ Kaupungin WWW-sivut

☐ Muu, mikä?

4. Mitä ryhmiä toivoisit avoimeen varhaiskasvatukseen?

5. Minkä alan asiantuntijoita toivoisit vierailemaan avoimeen varhaiskasvatukseen tai mistä vauvaan/lapseen/vanhemmuuteen liittyvästä asiasta haluaisit saada lisätietoa?

6. Avoin varhaiskasvatus noudattaa koulujen loma-aikoja ja on suljettuna syys-, joului-, talvi- ja kesälomien aikaan. **Toivotteko säännöllistä toimintaa myös loma-ajoille?** Valitse yksi alla olevista vaihtoehdoista.

☐ Kyllä

☐ Ei

7. **Toivotteko säännöllistä toimintaa elokuussa?**

Valitse yksi alla olevista vaihtoehdoista.

☐ Kyllä

☐ Ei

8. **Mihin asioihin olette olleet tyytyväisiä vieraillessanne avoimessa varhaiskasvatuksessa?**

9. Mitä toiminnan sisältöjä toivot avoimeen varhaiskasvatukseen huoltajan näkökulmasta katsottuna?

10. Mistä avoimen varhaiskasvatuksen toiminnasta arvioisit lapsesi pitävän?
