

Sari Valasjärvi

Varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaiden osallisuuteen vaikuttavat tekijät

Asiakaspalautteiden sisällöllinen analyysi

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi AMK

Hyvinvointi

Opinnäytetyö

11.1.2016

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Sari Valasjärvi Varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaiden osallisuuteen vaikuttavat tekijät – Asiakaspalautteiden sisällöllinen analyysi 42 sivua + 1 liite Tammikuu 2016
Tutkinto	Sosionomi AMK
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaajat	Lehtori Ulla Saukkonen Lehtori Kirsi Lautala
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat Helsingin Varhaiskasvatusviraston asiakkaiden osallisuuden kokemukseen. Työn tarkoituksena oli tuottaa tietoa tekijöistä, jotka ovat merkityksellisiä asiakkaiden osallisuuden kokemuksen kannalta. Tutkimustyössä kiinnitettiin huomioita asioihin ja seikkoihin, joiden kautta asiakas kokee osallisuutta ja jotka vaikuttivat asiakkaiden osallisuuden kokemiseen.</p> <p>Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus, jonka aineistona käytettiin Helsingin Varhaiskasvatusviraston asiakaspalautejärjestelmän spontaaneja ja vapaamuotoisia palautteita. Aineistoa analysoitiin osallisuuden hahmotelman mukaisesti, jossa keskeisiksi osallisuuden tekijöiksi määriteltiin aktiivisuus, osallistuminen sekä kiinnostus ja halu vaikuttaa ympäristöön. Myös osallisuuden määrittelemisen suhteen johonkin ohjasi aineiston sisällönanalyysiä. Aineistosta haettiin vastausta tutkimuskysymykseen poimimalla keskeisiä sisältöjä, jotka pelkistettiin ja lopuksi ryhmiteltiin uudestaan keskeisiksi tekijöiksi.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, että asiakkaiden osallisuuden kokemiseen vaikuttavat arkipäiväiset vuorovaikutustilanteet varhaiskasvatuksen henkilökunnan kanssa. Asiakkaat toivoivat, että heitä tervehditäisiin arkipäivän kohtaamisissa. Tuloksista voidaan myös päätellä, että päivän tapahtumista kertominen rakentaisi ja lisäisi vanhempien osallisuutta. Asiakkaiden osallisuuden kokemukseen vaikutti myös hoidontarpeen päätäntävällän säilyminen heillä itsellään. Tutkimusaineiston perusteella voin todeta asiakkaan olevan palvelutarpeen esittäjän roolissa vaativa ja omasta päätäntävällastaan tiukasti kiinni pitävä.</p>	
Avainsanat	osallisuus, varhaiskasvatus, asiakaspalautte

Author Title	Sari Valasjärvi Factors Affecting Customers' Experience of Social Engagement in Early Childhood Care Services – Content Analysis of the Customer Feedback
Number of Pages Date	42 pages + 1 appendix January 2016
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Ulla Saukkonen, Senior Lecturer Kirsi Lautala, Senior Lecturer
<p>The aim of this thesis was to determine factors affecting customers' experience of social engagement in early childhood care services. The purpose was to find out meaningful factors in terms of social engagement and inclusion. Significant matters affecting customers' perception of inclusion were in deep focus in this thesis.</p> <p>The thesis was a qualitative study based on open and spontaneous customers' feedback data from the Department of Early Education and Care of the City of Helsinki. The content analysis was based on the definition of social engagement where activity, participation and interest and willingness to influence the living environment played an essential role. Also the definition where inclusion was seen as a relationship to somebody was guiding the content analysis. Essential parts of the text were first picked, then shortened and finally grouped again in order to formulate important matters regarding customers' perception of social engagement in the content analysis of the data used in this thesis.</p> <p>The results showed that daily interactional situations between daycare staff and parents were essential in terms of customers' social engagement. In addition, the customers expect they are notified and welcomed when met. Moreover, the results showed that the informal reports of happenings during the day were building and increasing customers' feeling of inclusion. Customers also want to decide their need of daycare totally by themselves. Furthermore, the results indicate that customers' feeling of inclusion may decrease if authorities try to influence the customers' decision of their need of daycare.</p>	
Keywords	social engagement, inclusion, early childhood care, customer feedback

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Varhaiskasvatus	3
2.1	Varhaiskasvatuksen yhteiskunnalliset tehtävät	3
2.2	Varhaiskasvatuksen kehittäminen asiakasta kuuntelemalla	5
3	Osallisuus käsitteenä	7
3.1	Osallisuuden malleja	8
3.2	Osallisuus suhtena	9
3.3	Osallistuminen	10
3.4	Vaikuttaminen	11
3.5	Osallistaminen ja valtaistaminen	12
4	Perheiden ja vanhempien osallisuus varhaiskasvatuksessa	13
5	Asiakaspalaute	16
6	Helsingin Varhaiskasvatusvirasto	18
7	Opinnäytetyön toteutus	20
7.1	Tutkimuskysymys	21
7.2	Aineisto	21
7.3	Tutkimusmenetelmät	22
7.4	Aineiston analyysi	23
8	Tulokset	25
8.1	Ääripäät korostuivat palautteissa	25
8.2	Vanhemmat odottavat huomioimista ja kuuntelemista	26
8.3	Vanhemmat haluavat kuulla päivän tapahtumista	27
8.4	Positiiviset kohtaamiset rakentavat hyvää ilmapiiriä	27
8.5	Henkilökunnan odotetaan järjestävän ohjattua toimintaa	28
8.6	Toimintatapojen tunteminen on tärkeää ja niihin halutaan vaikuttaa	28
8.7	Vanhemmat haluavat päättää itse lapsen hoidon tarpeesta	29
8.8	Henkilökunnan riittävyys ja jaksaminen huolestuttavat asiakkaita	30

9	Johtopäätökset	31
9.1	Kehitysehdotuksia	34
10	Pohdinta	35
	Lähteet	39
	Liitteet	
Liite 1	Pelkistetyt ilmaukset ja ydinviestit	

1 Johdanto

Varhaiskasvatus koskee laajasti lapsiperheitä. Se elää muutosten ja uudistusten aikaa juuri nyt uudistuvan lainsäädännön myötä. Helsingin kaupunki yhtenä maamme suurimpana varhaiskasvatuspalvelujen tuottajana haluaa kuulla asiakkaidensa äänen. Tätä toimintamallia tukeakseen virasto on ottanut käyttöön avoimen asiakaspalautejärjestelmän, joka mahdollistaa spontaanin ja haluttaessa myös nimettömän asiakaspalautteen antamisen.

Tässä opinnäytetyössä kiinnostuksen kohteena oli asiakkaiden kokemukset osallisuudesta ja se, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden osallisuuden kokemukseen avoimien asiakaspalautteiden perusteella. Tutkimustyössä kiinnitettiin huomioita tekijöihin, joiden kautta asiakas kokee osallisuutta ja jotka vaikuttivat asiakkaiden osallisuuden kokemiseen. Tutkimusaineistosta poimittiin oleellimmat ja kriittisimmät osallisuuden kokemukseen vaikuttavat tekijät.

Osallisuus on monimuotoinen käsite, jota avaan ja selvennän työn teoreettisessa osuudessa. Olen valinnut osallisuuden pääasialliseksi tarkastelunäkökulmaksi Nivalan ja Ryynäsen (2013) esittämän sosiaalipedagogisen jäsenyyden. Sen mukaan osallisuudessa keskeistä on aktiivisuus, osallistuminen sekä kiinnostus ja halu vaikuttaa ympäristöön. Osallisuus nähdään myös suhteena, joka voidaan jäsentää kolmen ulottuvuuden avulla: olla osa yhteisöä (kuulua johonkin), toimia osana yhteisöä (osallistua) ja kokea olevansa osana yhteisöä (tuntea kuuluvansa). Osallisuuden edellytyksenä on näiden kaikkien ulottuvuuksien toteutuminen ja se voi olla eri vahvuista samalla ihmisellä eri yhteisöissä. Osallisuuden tunteen ja kokemuksen muodostumista tukevat lähiympäristö ja läheiset suhteet. Osallisuutta on kuvattu syvälliseksi identiteettiin ankkuroiduksi kokemukseksi. Sen on kuvattu myös olevan tunne jäsenyydestä yhteisössä, jossa voi olla vaikuttavasti ja rakentavasti mukana yhteiskunnallisissa prosesseissa. Teoreettiseen osuuteen sisältyy myös katsaus varhaiskasvatuspalveluiden yhteiskunnallisesta tehtävästä sekä perheiden ja vanhempien osallisuudesta varhaiskasvatuspalveluissa. Määrittelen teoreettisessa osuudessa lyhyesti myös asiakaspalautteen sekä esittelen ytimekkäästi Helsingin Varhaiskasvatusviraston keskeisen toiminnan.

Olen analysoinut tätä opinnäytetyötä varten saatua aineistoa laadullisesti ensin poimien teorian perusteella oleellisia osallisuuden kokemukseen vaikuttavia asioita. Sen jälkeen muodostin niistä pelkistettyjä ilmaisuja, jotka ryhmittelin uudelleen keskeisten ydinviestien saamiseksi. Nämä tulokset esittelen työn tutkimuksellisessa osiossa ennen johtopäätösten esittämistä.

Uudistuva varhaiskasvatuksen lainsäädäntö konkretisoi vanhempien osallisuuden arviointi- ja suunnittelumahdollisuuden myötä. Tämän työn tutkimustuloksista ilmenee, että asiakkaiden osallisuuden kokemiseen vaikuttavat myös monet arkipäiväiset ruohonjuuritasolla tapahtuvat asiat.

2 Varhaiskasvatus

Varhaiskasvatuksen käsite paikantuu Suomessa 1970-luvun alkupuolelle. Termi on hahmottunut englanninkielisen *Early Childhood Education* –käsitteen pohjalta. Termiä päivähoito on pitkään käytetty varhaiskasvatuksen sijasta ja sen rinnalla. Varhaiskasvatusta ohjaavaa lainsäädäntöä ollaan uudistamassa ja uuden varhaiskasvatuslain (36/1973) ensimmäinen vaihe on astunut voimaan viime elokuussa. Uudistuneen varhaiskasvatuslain (36/1973) myötä varhaiskasvatuskäsite otetaan virallisesti käyttöön. Sillä viitataan formaaliin ja yhteiskunnan palvelujärjestelmien kautta tarjottavaan ammatilliseen hoitoon, kasvatukseen ja opetukseen. Toisinaan varhaiskasvatuksella saatetaan viitata myös ikävuosina 7-9 tapahtuviin toimiin varhais- ja alkukasvatuskäsitteen kautta. Pääosin varhaiskasvatuskäsitettä kuitenkin käytetään alle kouluikäisten parissa, ja käsitteitä esi- ja alkuopetus käytetään koulun alimpien luokka-asteiden kohdalla. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014: 14.)

Varhaiskasvatus määritellään kasvatukselliseksi vuorovaikutukseksi, jonka tarkoitus on edistää lapsen tasapainoista kehitystä, kasvua ja oppimista yhdessä perheiden ja kasvatustalon ammattilaisten kanssa. Se on tavoitteellista ja suunnitelmallista vuorovaikutuksellista toimintaa, jossa lapsen omaehtoinen leikki on keskeisessä asemassa. Keskeisenä voimavarana varhaiskasvatuksessa toimii ammattitaitoinen henkilöstö, jolla on vahva ammatillinen osaaminen ja tietoisuus. Varhaiskasvatuksen lähtökohta on kokonaisvaltainen käsitys lapsen kehityksestä, kasvusta ja oppimisesta, joka perustuu varhaiskasvatukselliseen, laaja-alaiseen sekä monitieteelliseen tutkimukseen ja pedagogisten menetelmien hallintaan. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005: 11-12; Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2002: 9.)

2.1 Varhaiskasvatuksen yhteiskunnalliset tehtävät

Varhaiskasvatuksen tehtäviä voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta. Lapsipoliittisesta näkökulmasta tarkasteltuna tavoitteena on lapsuuden turvaaminen tarjoamalla ikätasoisia toimintaa, oppimista, lepoa ja virkistystä. Perhepoliittinen tehtävä tuo mukaan perheiden tukemisen kasvatustehtävässä sekä työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen. Sosiaalipoliittinen tehtävä taas korostaa lapsiperheiden ja muiden lapsi- ja perhepalveluiden välistä yhteistyötä perheiden tukemisen tehtävässä. Tällöin varhaiskasvatuspalvelut saavat roolin myös lastensuojelun tukitoimena.

Koulutuspoliittisen tehtävän mukaan jokaisen lapsen oikeus oppimiseen ja omien oppimismahdollisuuksien kehittämiseen tulee turvata. Varhaiskasvatuksella voidaan nähdä myös työvoimapolitiittinen tehtävä, joka korostaa turvallisen ympäristön tarjoamista lapsille vanhempien työssäolon ja opiskelun ajaksi. Tasa-arvoa edistäväksi tehtäväksi on määritelty lapsen oppimisvaikeuksien ennaltaehkäiseminen sekä kehityksellisistä ja sosiaalisista taustoista johtuvien erojen tasoittaminen. Myös naisten ja miesten tasa-arvoisen työelämään ja opiskeluun osallistumisen mahdollistaminen luetaan varhaiskasvatuksen tasa-arvoa edistäviin tehtäviin. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014: 11.)

Varhaiskasvatuksen eri tehtävät ovat painottuneet siihen liittyvässä yhteiskunnallisessa keskustelussa eri tavoin eri aikoina. Tehtävät ovat myös toisiinsa kietoutuneita ja mahdollistavat selkeästi erilaisten lähestymistapojen käytön, kun tarkastellaan varhaiskasvatuksen tehtäviä, tavoitteita ja tarkoitusta yhteiskunnassa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014: 11.)

Uuteen varhaiskasvatuslakiin (36/1973) on kirjattu varhaiskasvatuksen tavoitteita hyvin monipuolisesti. Tavoitteissa painottuu pedagogiikka samoin kuin lasta kunnioittava toimintatapa sekä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen. Varhaiskasvatuksen tavoitteeksi määritellään myös myönteisten oppimiskokemusten mahdollistaminen sekä yksilöllisen tuen tarpeen tunnistaminen ja järjestäminen monialaisessa yhteistyössä. Lisäksi laissa säädetään lapsen oikeudesta varhaiskasvatukseen sekä korostetaan lapsen etua toiminnan järjestämisessä. (Varhaiskasvatuslaki 36/1973 § 2a.)

Uuteen varhaiskasvatuslakiin (36/1973) on myös lisätty säännös osallisuudesta ja vaikuttamisesta. Sen mukaan lapsen toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja huomioitava ikätaso huomioiden suunniteltaessa, toteutettaessa ja arvioitaessa toimintaa. Myös vanhemmille ja huoltajille on säännöllisesti annettava mahdollisuus osallistua varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arvioitiin. (Varhaiskasvatuslaki 36/1973 § 7b.) Useimmiten päivähoito kuitenkin nähdään pääsääntöisesti sosiaalipalveluna perheille muiden kasvatuksellisten ja pedagogisten tavoitteiden jäädessä toisarvoiseksi. (Poikonen 2003: 16.)

2.2 Varhaiskasvatuksen kehittäminen asiakasta kuuntelemalla

Varhaiskasvatustalaki (36/1973) velvoittaa kuntia järjestämään varhaiskasvatusta alle kouluikäisille lapsille. Varhaiskasvatusta annetaan päiväkodissa, perhepäivähoitona tai muuna varhaiskasvatuksena. Näiden palveluiden merkitys lasten ja heidän perheidensä elämässä on suuri, sillä ne ovat yleisin ja merkittävin lapsiperheiden käyttämä palvelumuoto (Koivula 2004: 79).

Varhaiskasvatuksen toiminnallisen ja sisällöllisen osuuden eli pedagogiikan kehittäminen on ollut syrjässä useita vuosikymmeniä, eikä johdonmukaista ja selkeää näkemystä pienimpien kansalaisten kasvatuksesta ja opetuksesta ole ollut. Se on kuitenkin keskeinen varhaiskasvatuksen kehittämisaikala. Tarkoituksena on henkilökunnan jatkuva kehittäminen varhaiskasvatuksen laadun parantamiseksi omia työtapoja ja toimintojaan arvioimalla ja kehittämällä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014: 12.)

Arviointi ja kehittäminen muodostavat itse asiassa toimintatavan, joka on osa varhaiskasvatuksen laadunhallintaa. Laadunhallinta on jokapäiväistä toimintaa, jota tehdään lasten, vanhempien ja henkilökunnan kanssa yhdessä. Usein laadun katsotaan muodostuvan sellaisista tekijöistä, jotka vaikuttavat asiakastytytyvyyteen. Tämän asiakasnäkökulman selvittäminen onkin yksi keskeinen tekijä myös sosiaalialan laadun määrittämisessä. (Hujala ym. 1999: 56.) Laadun määrittely ja sen arviointi on kuitenkin hyvin kompleksinen tehtävä. On huomioitava, että käsitteen kuvaaminen on aina suhteellista ja siihen vaikuttaa laatua määrittävän tahon omat intressit, uskomukset, arvot, tarpeet ja pyrkimykset. (Alila 2013: 37.)

Tarkasteltaessa julkisia palveluita arvioidaan mm. laadun, taloudellisuuden tai vaikuttavuuden toteutumista. Nämä tekijät näyttävät eri tavoin riippuen siitä, miltä hallinnontasolta arviointia suoritetaan. (Portell – Malin 2007: 17.) Varhaiskasvatuksen laadun keskeisiksi teemoiksi on nostettu palvelujen rakenne ja tuottaminen, kustannukset, sisäisen ja ulkoisen yhteistyön toimivuus, henkilöstön ammattitaito ja työhyvinvointi sekä varhaiskasvatuksen toteutuminen. Näitä kohteita seurataan ja arvioidaan erilaisilla menetelmillä: tilastotiedoilla, erilaisilla kyselyillä, itsearvioinneilla, tapaustutkimuksilla ja selvityksillä. (Portell – Malin 2007: 36-37.)

Hujalan ym. (1999) mukaan varhaiskasvatuksen laatua voidaan tarkastella neljästä eri näkökulmasta. Sen laatua säätelevät *puitetekijät*, jotka muodostavat reunaehdoja laadukkaana varhaiskasvatuksen toteuttamiselle. Puitetekijöitä ovat esimerkiksi ryhmän koostumus, ihmissuhteiden pysyvyys sekä fyysinen ympäristö. *Välilliset tekijät* taas säätelevät toiminnallisesti laatua. Välillisesti ohjaaviin tekijöihin luetaan yhteistyö vanhempiin ja muihin sidosryhmiin, henkilökunnan yhteistyö, hyvinvointi, koulutus ja kasvu sekä johtajuus. Näiden lisäksi varhaiskasvatuksen laatua säätelevät *kasvatusprosessiin* liittyvät tekijät sekä *vaikutukselliset tekijät*, jotka määrittävät tuotoksen eli varhaiskasvatuksen tason. Prosessitekijöihin katsotaan kuuluviksi perushoito, vuorovaikutus lapsen ja aikuisen välillä, lapsilähtöinen toiminta sekä toiminnan suunnittelu ja arviointi. Vaikuttavuustekijät taas muodostuvat lapsen myönteisistä kokemuksista, lapsen kehityksestä, kasvusta ja oppimisesta, vanhempien tyytyväisyydestä sekä yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta. (Hujala ym. 1999: 77-78.)

Hakkarainen (2006) puolestaan haluaa laajentaa laadun käsitettä varhaiskasvatuksessa ja lisää leikkikokemukset, leikin ja leikkiä tukevan ympäristön tärkeiksi laadun tekijöiksi. Päivähoidon palvelua ja palvelun laatua voidaankin arvioida laadukkaana palveluna, akateemisina taitoina, stimuloivana ympäristönä ja lasten hyvinvointina. (Alila 2013: 40.)

Vanhempien tyytyväisyyden on todettu olevan kytköksissä varhaiskasvatuksen käytännöllisiin seikkoihin ja myös sisäisiin tekijöihin. Käytännöllisistä seikoista voidaan esimerkkinä mainita varhaiskasvatuspalvelun sijainti ja perheelle sopivat aukioloajat. Sisäisistä tekijöistä kasvattajien lämmin ja huomaavainen suhtautuminen lapseen, lapsen tyytyväisyys, lapselle järjestettävät oppimismahdollisuudet sekä aikuisten määrä suhteessa lapsiin vaikuttavat olennaisesti vanhempien tyytyväisyyteen. (Hujala ym. 1999: 163.)

Vanhempien mielipiteiden kuuleminen on tärkeää, sillä varhaiskasvatuksen laatua pidetään dynaamisena ja subjektiivisena käsitteenä. Tällöin kaikkien eri osapuolten näkemykset ovat keskeisiä. (Hujala ym. 1999: 162.) On kuitenkin huomioitava, että varhaiskasvatuksen laatu muodostuu monien määrittelijöiden ja osallisten näkemyksistä. Myös subjektiivinen ulottuvuus on aina läsnä. Tärkeinä kohderyhminä voidaan mainita vanhempien lisäksi myös lapset, työntekijät, poliitikot ja tutkijat. (Alila 2013: 39; Nummenmaa 2004: 5).

3 Osallisuus käsitteenä

Osallisuus (*social engagement, inclusion*) on käsite, jota voidaan määritellä monesta eri näkökulmasta ja monessa eri toimintaympäristössä. Kontekstista riippuen osallisuuden käsitteeseen liittyy erilaisia painotuksia. Käsite on tullut Suomessa suosituksi 2000-luvun kuluessa ja usein siihen yhdistetään erilaisia ja toisistaan poikkeaviakin merkityksiä. Yleisesti hyväksytty ja täsmällinen määritelmä käsitteeltä kuitenkin puuttuu edelleen. (Nivala – Ryyänen 2013: 9.)

Osallisuutta voidaan pohtia suomen kielen sanana, jolloin osallisuus on olemista osallisena jostakin tai jossakin. Osallisella on osuus johonkin toimintaan tai etuun tai hän on mukana jossakin. Osallinen ei siis ole osaton tai ulkopuolinen, ehkäpä syrjäytynyt. (Nivala – Ryyänen 2013: 13.) Onko osallisuuden vastakohta sitten osattomuus? Me voimme olla osallisia tai osattomia monista eri asioista: perhe, sosiaalinen verkosto, ihmissuhteet, kulttuuri, kasvatus ja vaikuttamismahdollisuudet. Listaa voidaan jatkaa myös toimeentulolla, työelämällä, hyvinvointipalveluilla ja asunnolla. Järven (2006) mukaan osallisuus voidaankin nähdä sekä yksilön kokemuksena että yhteiskunnan rakenteiden tarjoamina mahdollisuuksina osallisuuteen. (Järvi 2006: 2.)

Yhtenä osallisuuden vastakohtana voidaan nähdä myös passiivisuus. Tällöin osallisuus nähdään enemmän kokemuksellisena asiana liittyen yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja aktiiviseen kansalaisuuteen. Passiivisuuden taustalla saattaa olla tunne, ettei omalla elämällä ole yhtymäkohtia poliittisen päätöksenteon maailmaan. Osallisuus voidaankin hahmottaa aktiivisuudeksi ja osallistumiseksi. Myös kiinnostus omaa ympäristöä kohtaan ja halu vaikuttaa nähdään olennaisina osallisuuden osatekijöinä. (Nivala – Ryyänen 2013: 19.)

Osallisuuden käsitteeseen voidaan hakea ymmärrystä myös vastakäsitteiden välinpitämättömyys, syrjäytyminen ja vieraantuminen kautta. Välinpitämättömyys kuvaa tunnetta oman ympäristön toiminnan yhdentekevyydestä ja kiinnostuksen puutetta yhteisön asioista. Tämä johtaa haluttomuuteen vaikuttaa oman yhteisön asioihin. Syrjäytymisen käsitteellä voidaan taas viitata yhteiskunnan toimintojen (työ, koulutus, hyvinvointipalvelut, päätöksenteko) ulkopuolelle joutumista. Vieraantuminen on vahva käsite, jolla tarkoitetaan suhteen kadottamista itseensä, yhteiskuntaansa ja ympäristöönsä. (Nivala – Ryyänen 2013: 19.)

Gretschel (2002) on väitöskirjassaan määritellyt osallisuuden tunteena ja kokemuksena. Osallisuuden tunnetta voidaan kuvata sanoilla voimaantuminen ja valtautuminen, jotka ovat englanninkielisen termin *empowerment* suomalaisia käännöksiä. Kokemukseen osallisuudesta liittyy ihmisen tunne siitä, että hänen ajatuksensa ja näkemyksensä hyväksytään, niitä kuunnellaan ja ne otetaan huomioon. (Gretschel 2002: 179.)

Osallisuus voidaan siis hahmottaa aktiivisuudeksi ja osallistumiseksi, kiinnostukseksi ympäristöä kohtaan, haluksi vaikuttaa ympäristöön, osan saamiseksi yhteiskunnan resursseista, paikan löytämiseksi suhteessa eri toimintajärjestelmiin yhteiskunnassa ja elämiseksi yhteydessä itseensä, yhteiskuntaan ja ympäristöönsä (Nivala – Ryyänen 2013: 20).

3.1 Osallisuuden malleja

Hart (1992) on kuvannut osallisuutta tikapuumallilla, joka kuvaa yksilön osallisuuden kehittymistä portaita ylöspäin mentäessä. Perusajatuksena on, että alimmilla portaita yksilöllä on vähän tai ei juurikaan mahdollisuutta vaikuttaa asioihin ja korkeammalle kiiwetessä yksilön mahdollisuus vaikuttaa kasvaa (Eskel – Marttila 2013: 79; Hart 1992: 8). Hartin (1992) mallissa oletetaan, että osallisuus lisääntyy vallan ja vaikutusmahdollisuuksien lisääntyessä.

Shier (2001) puolestaan on kehittänyt mallia eteenpäin ja lisännyt siihen aikuisen valmiuksia, mahdollisuuksia ja velvoitteita tarkastelevan ulottuvuuden. Tässä mallissa on viisi tasoa, joista alimmalla osallisuuden aste on vähäisin ja korkeimmalla suurin. Ensimmäisellä tasolla lasta kuunnellaan, toisella tuetaan mielipiteiden ilmaisussa ja kolmannella tasolla heidän näkemyksensä otetaan huomioon. Neljännellä tasolla lapset otetaan mukaan päätöksen tekoon ja ylimmällä viidennellä tasolla valtaa jaetaan heidän kanssaan. (Eskel – Marttila 2013: 81; Shier 2001: 110.) Mallissa tarkastellaan osallisuutta lapsen ja aikuisen välisen vuorovaikutuksen kautta. Osallisuuden edellytysten arvioinnissa tarkastellaan aikuisten valmiuksia (asenteita ja arvoja), mahdollisuuksia ja velvoittavien rakenteiden olemassaolosa suhteessa osallisuuden määrään. Shierin (2001) malli antaa konkreettisia välineitä, joilla voidaan tarkemmin analysoida, pohtia ja jäsentää aikuisen toimintaa. (Eskel – Marttila 2013: 81; Oranen 2008: 10.)

Thomasin (2002) mukaan osallisuus ei ole yksiulotteinen ominaisuus, jota joko on vähän, paljon tai ei ollenkaan. Hän jakaa osallisuuden eri ulottuvuuksiin, joiden keskinäiset suhteet voivat vaihdella ja osallisuuden kokemus muuttua sen mukaan. Ulottuvuudet käsittävät mahdollisuuden valita, saada tietoa, vaikuttaa, ilmaista itseään, saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen sekä autonomian itsenäisiin päätöksiin (Eskel – Marttila 2013: 81-83; Thomas 2002: 175-176). Thomasin (2002) malli jäsentääkin osallisuuden käsitettä käytännössä ja tekee yksilöllisyyden näkyväksi. Joku voi tarvita ainoastaan tietoa tilanteesta ja vaihtoehtoista pystyäkseen muodostamaan ja ilmaisemaan mielipiteensä, kun taas toinen kaipaa enemmän tukea ja rohkaisua, jotta voi luottaa ajatuksiinsa olevan jotain arvoa (Oranen 2008: 11).

3.2 Osallisuus suhteena

Hämäläinen (1999) puolestaan on tulkinnut osallisuutta sosiaalipedagogisesta näkökulmasta ja määritellyt sen perustaksi ajatuksen suhteesta. Hämäläisen (1999) mukaan osallisuus koskeekin yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta. Osallisuus on kuulumista johonkin. Se ei ole yksilön toimintaa eikä yksilön ominaisuus. Se on jotain, mikä toteutuu yksilön ja yhteisön suhteessa. (Hämäläinen 2008: 26) Osallisuudella viitataan mahdollisuuteen kiinnittyä merkityksellisiin kulttuurimuodosteisiin, instituutioihin ja järjestelmiin. Tämä kaikki vaikuttaa ihmisen elämisen laatuun ja elämänhallintaan. Osallisuus on olennainen osa elämänhallintaa eli valmiutta selviytyä itsenäisesti elämänkaaren eri vaiheista. (Hämäläinen 1999: Liite 1.)

Sosiaalipedagogisena perustana osallisuuskäsitykselle on siis suhde johonkin. Osallisuuden voidaan kuvata olevan ihmisen sosiaaliseen perusluonteeseen liittyvää kuulumista johonkin, elämistä, olemista ja toimimista yhteydessä muihin ihmisiin. (Nivala – Ryyänen 2013: 26.)

Osallisuutta suhteena voidaan jäsentää kolmen ulottuvuuden avulla: olla osa yhteisöä (kuulua johonkin), toimia osana yhteisöä (osallistua) ja kokea olevansa osana yhteisöä (tuntea kuuluvansa). Osallisuuden edellytyksenä on näiden kaikkien ulottuvuuksien toteutuminen. Osallisuus voi olla eri vahvuista samalla ihmisellä eri yhteisöissä. Pelkkä kuuluminen ei siis riitä osallisuuden toteutumiseksi, eikä myöskään osallistuminen. Tarvitaan yhteisön jäsenien yhdessä toimimista niin, että jokaisella on mahdollisuus toimia sekä myös mahdollisuus ja valta vaikuttaa yhteisön asioihin. (Nivala – Ryyänen 2013: 26-27.)

Osallisuuden toteutuminen edellyttää sekä yhteisöltä että yksilöltä aina jotakin. Olemisen tasolla edellytyksenä on yhteisön hyväksyminen yksilö jäsenekseen ja yksilön halu olla yhteisön jäsen. Toiminnan tasolla yhteisöltä edellytetään toimintamahdollisuuksia ja yksilöltä niiden hyödyntämistä. Kokemisen tasolla taas edellytetään yhteisön tarjoamia yhteenkuuluvuuden mahdollisuuksia sekä yksilön tietoisuutta kuulumisesta ja omasta merkityksestä osana yhteisöä. (Nivala – Ryyänen 2013: 27.)

Osallisuudella voidaan myös viitata mukanaoloon prosesseissa, jotka koetaan yhteisöllisesti tärkeiksi. Osallisuus voidaan määrittää syvälliseksi identiteettiin ankkuroiduksi kokemukseksi tai tunteeksi jäsenyydestä yhteisössä. Osallisuuteen kuuluu mahdollisuus olla vaikuttavasti ja rakentavasti mukana yhteiskunnallisissa prosesseissa. (Anttiroiko 2003: 16-17.)

Osallisuuden pitäisi myös olla jotain, mihin ihminen voi kasvaa. Tällöin läheiset suhteet ja lähiympäristö tukee osallisuuden tunteen ja kokemuksen muodostumista. Osallisuuden toteutumiseksi tarvitaankin vastavuoroisia suhteita. (Nivala – Ryyänen 2013: 28-29.) Kokemus osallisuudesta ei muodostu sopeutuen vaan vuoropuhelussa ympäristön kanssa. Kasvussa osallisuuteen yhdistyy toimijuuteen kasvaminen sekä toiminnallinen ja kriittisesti tiedostava kehittyminen kansalaisuuteen. (Nivala 2008: 174-176.)

3.3 Osallistuminen

Osallisuus ei tarkoita samaa kuin osallistuminen (*participation*). Osallistumiseen liittyy vahvasti toiminnallisuus eikä niinkään kokemuksellisuus kuten osallisuudessa. Osallisuuden laajuutta ei voida paljastaa pelkästään toiminnallisten käytäntöjen kautta. (Anttiroiko 2003: 16.) Osallistumista sen sijaan voidaan luonnehtia nimenomaan toiminnalliseksi, aktiiviseksi mukanaoloksi jossakin. Osallistuminen on väljää toimintaa, jossa ollaan mukana muiden kanssa jossakin prosessissa. Tämä sosiaalinen ulottuvuus on sisäänrakennettu osallistumisen käsitteeseen. Voimme osallistua johonkin vain silloin, kun toiminnassa on mukana muitakin ihmisiä. (Anttiroiko 2003: 14.)

Toiminnallisuuden ja sosiaalisuuden lisäksi osallistumisen käsitteeseen kuuluu kolmantena viittauksena tyypillisesti kansalaisuus. Osallistumista käytetäänkin yleisesti kansalaisten demokraattista roolia koskevilla keskusteluilla. (Anttiroiko 2003: 14.)

Vaikka osallisuuden käsitteeseen liittyikin vahvasti rakenteet ja prosessit, jotka vahvistavat yksilöiden koettua mukanaoloa, osallisuuden käsite mahdollistaa myös passiiviset osallisena olemisen muodot (Anttiroiko 2003: 17). Osallistumisen käsitettä käytettäessä viitataan sen sijaan aktiivisesti toimivaan yksilöön.

Viime vuosikymmeninä tapahtunut muutos kansalaisten osallistumisessa voidaan nähdä myös käytetyissä käsitteissä. Lähidemokratiasta, kunnanvaltuustosta ja kaupunginosahallinnosta on päädytty yhteissuunnitteluun ja sen kautta osallisuuteen ja sosiaaliseen pääomaan. Osallisuus on jotain sellaista, mikä ei löydy hetkessä. Sen määrittäminen ja löytyminen vaatii aikaa ja luottamusta, valtaa ja vastuuta. (Salmikangas 2002: 16-17.) Salmikankaan (2002) mukaan osallisuus ei ole pysyvä tila, vaan hän määrittelee sen olevan sidoksissa kulloiseen historialliseen tilanteeseen. Myös osallisuusmuotoja voi olla monenlaisia ja monen eritasoisia. Muotojen luokitteluja voidaan tehdä eri kriteerein palvelemaan eri tarkoituksia. Esimerkiksi hallinnollisen prosessin pohjalta muodot voivat olla: valmistelu- ja suunnitteluosallisuus, väliellinen päätösosallisuus, suora päätösosallisuus, toimeenpano-osallisuus ja arviointi- ja valvontaosallisuus. (Anttiroiko 2003: 17.) Huomataan, että luokittelut ovat pitkälti samankaltaisia kuin osallistumisen luokittelut. Ehkä osallisuuden käsite onkin saamassa toiminnallisuutta ja aktiivisuutta kuvaavia piirteitä sosiaalisen kiinnittymisen rinnalle.

3.4 Vaikuttaminen

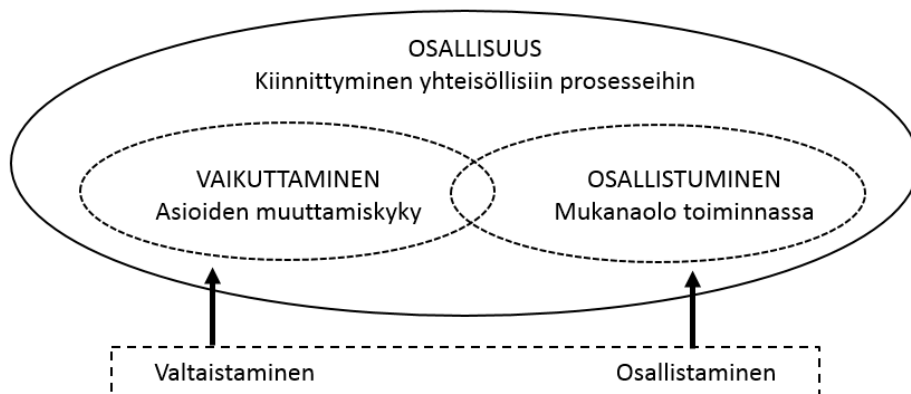
Mahdollisuuteen osallistua prosessin eri vaiheisiin liittyy oleellisesti myös käsite vaikuttaminen (*influence*), joten on paikallaan selvittää sitäkin tässä yhteydessä. Vaikuttamisella tarkoitetaan muutoksen aikaansaamista tai jonkin vaikutuksen ilmenemistä esimerkiksi päätösprosessissa. Vaikuttamisella viitataan kansalaisten kykyyn osallistua vaikuttavasti hallinnollisiin prosesseihin. (Anttiroiko 2003: 17.)

Vaikuttamisen ja osallistumisen yhteydessä voidaan puhua myös vaikuttavasta osallistumisesta. Siinä yhdistyy osallistumiseen liittyvä mielekkyyden vaatimus: Jotta osallistuminen koettaisiin mielekkääksi, on sen oltava tavalla tai toisella vaikuttavaa. (Anttiroiko 2003: 17.) Vaikuttamisen ja osallistumisen käsitteet kietoutuvat siis monisäikeisesti yhteen. Vaikuttamisen käsitteen käyttäminen edellyttää vaikuttamisen muotojen ja ehtojen esittämistä niin selkeästi, että vaikuttamismahdollisuudet voidaan realistisesti arvioida. (Anttiroiko 2003: 20.)

3.5 Osallistaminen ja valtaistaminen

Jos pyritään lisäämään ihmisten osallistumista, käytetään yleisesti termiä osallistaminen. Lähes vastaavanlainen termi on valtaistaminen, jolla kuvataan toimijoiden pyrkimystä parantaa ihmisen asemaa ja vaikutusmahdollisuuksia asioissa, jotka koskevat heidän omaa elämäänsä. (Anttiroiko 2003: 18.)

Näiden kahden termin keskeinen ero on, että valtaistaminen johtaa vaikuttamiseen ja kykyyn toimia vaikuttavasti. Osallistaminen taas johtaa osallistumiseen. On huomioitava, että näissä molemmissa käsitteissä on selkeä institutionaalinen lataus, joka viittaa ns. ylhäältä-alas -lähestymistapaa (*top-down*) kansalaisjohtamisessa. Itse toimenpiteitä kuitenkin katsotaan ja arvioidaan aina kansalaisten näkökulmasta. (Anttiroiko 2003: 18-20.) Anttiroikon (2003) hahmottelemaa käsitteistöä havainnollistaa ja selventää alla esitetty kuvio 1.



Kuvio 1. Osallisuuskäsitteistön kenttä. (mukaillen Anttiroiko 2003: 19.)

4 Perheiden ja vanhempien osallisuus varhaiskasvatuksessa

Kun pohditaan erityisesti vanhempien osallisuutta varhaiskasvatuksessa, nousee keskeiseksi käsitteeksi kasvatuskumppanuus. Vanhempien ja henkilöstön välinen kasvatusyhteistyö on linjattu kasvatuskumppanuudeksi valtakunnallisissa varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2005). Sillä tarkoitetaan vanhempien ja henkilöstön tietoista sitoutumista ja toimimista lapsen kehityksen, kasvun ja oppimisen tukemiseksi (Kaskela – Kekkonen 2006: 11.). Kasvatuskumppanuuden käsite korostaa vanhempien tietämystä ja näkemystä omasta lapsestaan. Käsite tuo keskusteluun tiivistä mukaan vanhempien osallisuuden, sillä se antaa siten vanhemmille mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatukseen.

Kasvatuskumppanuudella tarkoitetaan perheiden ja henkilöstön välistä yhteistyötä ja suhdetta, joka pitää sisällään kahden osapuolen välisen luottamuksen, kunnioittamisen, kuuntelemisen ja erityisesti dialogin. (Kaskela – Kekkonen 2006: 18, 38). Dialogi on tyypillisimmillään kahden subjektin välistä vuorovaikutusta ja kommunikointia. Dialogissa osapuolet kohtelevat toisiaan tasavertaisina ja suhde perustuu luottamuksellisuuteen, keskinäiseen kunnioitukseen ja avoimuuteen. (Hämäläinen 1999: Liite 1.)

Kasvatuskumppanuudessa huomio kiinnittyy vanhemman oman lapsensa tuntemuksen kuulemiseen, vastaanottamiseen, keskusteluun ja arvioimiseen vuoropuhelussa ammattilaisten kanssa (Kaskela – Kekkonen 2006: 19). Vanhempien osallisuus toteutuu kasvatuskumppanuudessa, kun kasvattajien ja vanhempien välillä on keskinäinen luottamus ja halu jakaa arjen kasvatuskysymykset toistensa kanssa.

Venninen, Leinonen, Rautavaara-Hämäläinen ja Purola (2011) ovat tutkineet vanhempien osallisuutta pääkaupunkiseudun päiväkodeissa. Tulosten perusteella vanhempien osallisuuden kannalta merkittäviä hetkiä ovat lapsen tuonti- ja hakutilanteet. Näissä päivittäisissä kohtaamisissa osallisuus ilmenee omaa lasta koskevien kysymysten ja aloitteiden muodossa. Koko ryhmää koskevia aloitteita vanhemmat tekivät tutkimuksen mukaan pääasiassa vanhempainilloissa. (Venninen – Leinonen – Rautavaara-Hämäläinen – Purola 2011: 11-12.)

Vanhempien osallisuuden toteutuminen ei ole suoraviivaista, yksiselitteistä ja helppoa, sillä heidän suhteensa kasvattajiin ja varhaiskasvatuspalveluihin on moniulotteinen. Osallisuus toteutuu konkreettisesti tietyissä hetkissä ja yhteisissä kohtaamisissa usean

eri roolin siivittämänä. Vanhemmilla voidaankin nähdä ainakin kolme erilaista roolia: palvelutarpeen esittäjän rooli, asiakkaan rooli sekä kasvatuksellisen kumppanin rooli (Välimäki 2011: 13). Vanhempi sukuloi näiden roolien viidakossa erilaisissa kohtaamisissa kasvattajien ja koko palveluja tuottavan organisaation kanssa.

Palvelutarpeen esittäjän roolissa vanhemmat ottavat kantaa minkä ikäisenä ja minkälaista varhaiskasvatuspalvelua lapsi tarvitsee. Asiakkaan roolissa vanhemmat vastaanottavat tuotetun palvelun. Kasvatuksellinen kumppanin rooli toteutuu lapsen kasvun ja kehityksen tukemisessa henkilökunnan rinnalla. (Välimäki 2011: 13.) Jokaiseen rooliin liittyy tunnusmerkkejä ja ennakko-odotuksia, joiden mukaisesti ihminen luontaisesti toimii.

Näissä eri rooleissa vanhempien osallisuus voi toteutua eriasteisesti, joko alhaisemmalla tai korkeammalla osallisuuden asteella. Palvelutarpeen esittäjän roolissa vanhempien osallisuuden aste on korkea, jos he itse määrittelevät lapsen hoidon tarpeen ja valitsevat perheelle parhaiten sopivan hoitomuodon. Jos taas viranhaltija määrittelee hoidontarpeen ja osoittaa lapsen hoitopaikan, on vanhempien osallisuuden aste hyvin matala. Asiakkaan roolissa vanhempien osallisuus on alhaista, jos he passiivisina vain vastaanottavat saamansa palvelun. Jos he toimivat aktiivisesti ja osallistuvat palvelun suunnitteluun ja arviointiin, nousee osallisuuden astekin vastaavasti. Kasvatuksellisen kumppanin roolissa perheiden osallisuus on korkeaa, kun kasvatuskumppanuus toteutuu perhelähtöisenä rajatun järjestelmälähtöisen kasvatuskumppanuuden sijaan. (Järvi 2006: 3-4.)

Vanhempien osallisuus koostuu siis useasta näkökulmasta, jotka tuovat osallisuuteen omat vivahteensa. Roolit määrittävät odotusarvoja ja ehkä myös toimintamalleja. Osallisuuden syvyyttä voidaan taas kuvata osallisuuden asteeseen viittavilla aktiivisilla toiminnoilla.

Perhelähtöisen kasvatuskumppanuuden toteutuminen vaatii henkilökunnan ja perheiden välisiltä suhteilta luottamuksellisuutta ja avoimuutta. Hyvät suhteet ovat edellytys myös laadukkaiden varhaiskasvatuspalveluiden tuottamiselle. Pugh (2001) on tutkinut varhaiskasvatuspalveluita Englannissa ja tullut johtopäätökseen, että tarjottujen palveluiden laatu on voimakkaasti kytköksissä palveluita tuottavien henkilöiden koulutuksen tasoon. Hyvin koulutetun henkilökunnan lisäksi merkittävänä tekijänä

laadukkaissa varhaiskasvatuspalveluissa nähdään myös vanhempien ja henkilöstön väliset hyvät suhteet. (Pugh 2001: 13-14, 22.)

5 Asiakaspalaute

Asiakaspalaute voidaan määrittää tekojen, tiedon ja tunteiden vaihdannaksi asiakkaan ja organisaation välillä. Tunteet, teot ja tieto ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa ja vaikuttavat ihmisten toimintaan ja asenteisiin. (Storbacka – Lehtinen 2002: 40.)

Spontaani asiakaspalaute syntyy asiakkaan omasta tahdosta. Tällöin asiakas antaa palautetta omasta aloitteestaan, haluamallaan tavalla ja haluamanaan ajankohtana (Löytänä – Korteso 2011: 171). Kun palautetta kerätään passiivisesti esimerkiksi internet-sivuilla olevan sähköisen palautelaatikon avulla, saadaan kustannustehokkaasti ja nopeasti jopa päivittäistä tietoa asiakkaiden kokemuksista. Kun palautetta kerätään passiivisesti, on hyvä muistaa passiivisen palautteenannon ominaispiirre: Palautteiden ääripäät korostuvat. Tällä tarkoitetaan, että huippuposiitivisia palautteita ja hyvin negatiivisia palautteita tulee enemmän kuin keskialueen maltillista palautetta. (Löytänä – Korteso 2011: 174.)

Asiakaspalautetta kerätään, jotta saataisiin asiakkaan ääni kuuluviin. Asiakaspalautteen antaja toivoo mielessään, että hänen antamansa palautteella olisi vaikutusta yrityksen tai yhteisön toimintaan. Asiakkaan ääni siis mahdollistaa työn kehittämisen ja jatkuvan parantamisen. Asiakaspalautteina saatavaa tietoa voidaan hyödyntää tuotettujen palvelujen arvioinnissa monesta eri näkökulmasta. Palautteiden avulla tiedostetaan asiakastyössä toimivia menetelmiä, ja näin ollen hyviä ja toimivia käytäntöjä voidaan vahvistaa. (Paananen 2008: 89.) Palautteista saadun tiedon perustella voidaan toimintoja myös arvioida, kehittää ja uudistaa asiakkaiden toivomalla tavalla.

Tässä opinnäytetyössä asiakaspalautteella tarkoitetaan asiakkaan vapaaehtoisesti ja spontaanisti antamaa kirjallista tai suullista Helsingin kaupungin Varhaiskasvatusviraston palautejärjestelmään kirjautunutta palautetta. Tässä tutkimuksessa asiakaspalautteita käytetään tiedonlähteenä jäsenettäessä osallisuuden kokemusta, ei niinkään palveluiden laadun arvioinnin lähteenä. Aineistoa analysoitaessa on huomioitava, että palaute on annettu spontaanisti. Sitä ei siis ole heiltä erikseen pyydetty. Lisäksi tulee huomioida, että palautetta on kerätty passiivisesti pääasiassa internet-sivuilla olevan sähköisen palautelaatikon kautta. Helsingin Varhaiskasvatusvirasto on havainnut, että spontaania vapaamuotoista palautetta annetaan pääsääntöisesti silloin, kun asiat eivät ole sujuneet toivotulla ja odotetulla tavalla (Ihalainen 2015.). Palautteet eivät siis suoranaisesti kuvaa asiakaskunnan

kokonaisvaltaista näkemystä asioista. Aktiivisen ja osallistuvan asiakaskunnan näkemyksiä aineisto sen sijaan kuvaa varsin hyvinkin. Tässä tutkimusaineistossa palautetta olivat poikkeuksetta antaneet palvelua saaneiden lasten vanhemmat, joten heidän katsotaan tässä työssä edustavan asiakkaita. Todellisuudessa asiakkaan asemassa ovat myös lapset päivähoidossa, kerhossa, leikkipuistossa tai muun palvelun piirissä.

6 Helsingin Varhaiskasvatusvirasto

Helsingissä toimii Suomen ensimmäinen ja tällä hetkellä ainoa varhaiskasvatukselle omistettu virasto, varhaiskasvatusvirasto. Se perustettiin vuoden 2013 alussa sosiaali- ja terveystoimen uudistuksen seurauksena. Viraston perustamisella on haluttu korostaa päivähoiton ja varhaiskasvatuspalvelujen merkitystä. Nimen katsotaan korostavan varhaisvuosien arvoa, ääntä ja osallisuutta. (Helsingin varhaiskasvatusviraston toimintakertomus 2013: 3.)

Varhaiskasvatusviraston perustehtävänä on tarjota suomenkielistä, lapsen kasvua ja kehitystä tukevaa päivähoitoa alle kouluikäisille lapsille. Organisaation keskeisiksi teemoiksi on valittu asiakkaan kuuleminen ja asiakaslähtöisyys. (Helsingin varhaiskasvatusviraston toimintakertomus 2013: 3.) Toiminta-ajatuksena on edistää lapsen turvallista kasvua ja vaalia lapsuuden unelmia (Helsingin varhaiskasvatusviraston toimintakertomus 2014: 5).

Varhaiskasvatusviraston hallinto on matala. Virasto muodostuu kolmesta johtamisen tasosta: virasto- toimisto- ja yksikkötasosta. Viraston päällikkönä toimii varhaiskasvatusjohtaja ja toimistotasoon kuuluu 13 varhaiskasvatusaluetta, leikkipuistotoiminta ja kolme tukipalveluita tuottavaa hallinnon toimistoa. Varhaiskasvatusalueet ovat kaikki keskenään samanlaisia ja niiden palvelukokonaisuudet muodostuvat päiväkotihoidosta, ryhmäperhepäivähoidosta ja esikoulusta. Leikkipuistotoimintaan kuuluu leikkipuistojen avoin toiminta, kerhot ja koululaisten iltapäivätoiminta. Myös perhetalojen toiminta sekä kehitysvammaisten koululaisten iltapäivätoiminta lasketaan kuuluvaksi leikkipuistotoimintaan. (Helsingin varhaiskasvatusviraston toimintakertomus 2014: 4.)

Varhaiskasvatusviraston toiminnan keskeisiksi teemoiksi määritellyt asiakkaan kuuleminen ja asiakaslähtöisyys toteutuvat konkreettisesti kuuntelemalla asiakasta systemaattisesti. Virasto toteuttaa strukturoituja ja kohdistettuja asiakastytyväisyyskyselyjä vuosittain (asiakastytyväisyyskysely kaikille perheille, kysely päivähoiton aloittaneille perheille ja leikkipuistotoimintaa koskeva kysely) (Helsingin varhaiskasvatusviraston toimintakertomus 2013: 8; Helsingin varhaiskasvatusviraston toimintakertomus 2014: 11-12).

Jo heti viraston aloitusvuonna 2013 otettiin käyttöön asiakaspalautejärjestelmä, jonne jokainen asiakas voi halutessaan antaa palautetta verkkosivujen kautta. Myös sähköpostitse tai puhelimesta saatu palaute voidaan kirjata järjestelmään. (Helsingin varhaiskasvatusviraston toimintakertomus 2013: 8; Helsingin varhaiskasvatusviraston toimintakertomus 2014: 11-12.) Tämän asiakaspalautejärjestelmän kautta virasto saakin suurimman osan palautteistaan tällä hetkellä (Ihalainen 2015).

Palautteet käsitellään ensin Helsingin kaupungin neuvonta- ja palvelupiste Virka-infossa. Aluksi jokainen palaute tarkistetaan ja sen jälkeen luokitellaan sovittujen toimintaperiaatteiden mukaisesti ja lähetetään asianomaiselle virastolla jatkotoimenpiteitä varten. Arkaluontoisia asioista sisältävän palautteen näkyvyyttä tässä sisäisessä järjestelmässä voidaan tarvittaessa rajata. Asianomaisen viraston tehtäviin kuuluu reagoida tulleeseen palautteeseen viivytyksettä sekä vastata sen lähettäjälle mahdollisuuksien mukaan. Jos lähettäjä on antanut luvan, palaute vastauksineen ja toimenpiteineen voidaan julkaista viraston internetsivuilla. (Ohjeita ja tietoja palautteen antamisesta n.d.)

Varhaiskasvatusvirasto osoittaa olevansa kiinnostunut asiakkaan äänestä kerätessään spontaania ja vapaamuotoista palautetta suoraan asiakkailtaan. Palautteita myös aidosti hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja palautejärjestelmään on mahdollisuus kirjata palautteiden johdosta syntyneitä toimenpiteitä ja seurata niiden etenemistä. (Helsingin varhaiskasvatusviraston toimintakertomus 2014: 11-12.)

7 Opinnäytetyön toteutus

Aloitin työn loppukeväällä 2015 ottamalla yhteyttä Helsingin Varhaiskasvatusvirastoon. Olin kuullut, että he toivoivat opiskelijaa perehtymään asiakkailta tulleisiin palautteisiin. Yhteisissä keskusteluissa ja teoriaosuuteen tutustumalla aihe jäsenyi ja tarkentui kesän aikana.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, mitä Varhaiskasvatusviraston spontaanit asiakaspalautteet kertovat osallisuudesta. Tarkoituksena oli löytää osallisuuteen vaikuttavia keskeisiä ydinteemoja. Työ on luonteeltaan laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Jako kvantitatiivisen (määrällisen) ja kvalitatiivisen (laadullisen) tutkimuksen välillä ei ole selkeä ja suoraviivainen. Ne voidaan ennemminkin käsittää toisiaan täydentävinä tutkimuksellisinä suuntauksina. (Jyväskylän yliopisto Koppa n.d.) Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen olemusta voidaankin luonnehtia ja vertailla mm. sanapareilla subjektiivinen – objektiivinen, ymmärtäminen – selittäminen ja mikro – makro, joista ensimmäinen kuvaa kvalitatiivista ja jälkimmäinen kvantitatiivista tutkimusta. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2000: 122-127.) Tämän työn laadullinen tutkimusote on perusteltua, sillä työssä pyritään ymmärtämään, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden osallisuuden kokemiseen.

Aineistoksi tähän opinnäytetyöhön sain Helsingin kaupungin Varhaiskasvatusviraston asiakaspalautejärjestelmään tulleita palautteita ajalta 1.1.2014-31.7.2015. Aineistoa rajattiin Varhaiskasvatusviraston toiveesta siten, että käytettiin vain niitä palautteita, jotka järjestelmän pääkäyttäjät olivat luokitelleet koskemaan henkilökunnan toimintaa. Henkilökunnan toiminnan katsottiin olevan sellainen luokka, jonka toiminta oli Helsingin Varhaiskasvatusviraston ”omissa käsissä” ja jonka suoritteisiin katsottiin voivan vaikuttaa. Tämä luokka oli myös yksi viidestä lukumääräisesti suurimmasta palauteluokasta. Muut suurimmat palauteluokat koskivat mm. hoitopaikan hakemista, sähköisten palvelujen toimintaa, yhteistyötä ja tiedottamista vanhemmille tai asiakasmaksuja, hoitoaikoja ja vapaapäiviä. (Helsingin varhaiskasvatusviraston toimintakertomus 2014: 11-12; Ihalainen 2014: 2). Niitä koskevat palautteet katsottiin liittyvän suoraviivaisempiin teknisiin toimintoihin eikä niinkään sosiaalsiin ja emotionaalsiin asioihin, joiden löytämiseen ja sanoittamiseen tässä työssä pyrittiin.

7.1 Tutkimuskysymys

Tässä opinnäytetyössä kiinnostuksen kohteena oli asiakkaiden kokemus osallisuudesta ja se, mitä ja miten asiakkaat ovat kirjoittaneet osallisuudesta asiakaspalautteissa. Tutkimustyössä kiinnitin huomioita tekijöihin ja seikkoihin, joiden kautta asiakas kokee osallisuutta ja jotka vaikuttivat asiakkaiden osallisuuden kokemiseen.

Analysoin aineistoa Nivalan ja Rynänen (2013) esittämän osallisuuden hahmotelman mukaisesti. Keskeisinä osallisuuden tekijöinä Nivala ja Rynänen (2013) määrittivät aktiivisuuden, osallistumisen sekä kiinnostuksen ja halun vaikuttaa ympäristöön. Myös osallisuuden määrittelemisen suhteena johonkin ohjasi aineiston analyysiä.

Varsinaiseksi tutkimuskysymykseksi asetin: ”Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden osallisuuden kokemukseen asiakaspalauttejärjestelmän vapaamuotoisten palautteiden perusteella?” Tarkoituksena on tuottaa tietoa tekijöistä, jotka vaikuttavat asiakkaiden kokemukseen osallisuudesta.

7.2 Aineisto

Aineiston muodosti Helsingin kaupungin Varhaiskasvatusviraston avoimen, vapaamuotoisen ja spontaanin palautejärjestelmän tekstit. Jokainen kaupunkilainen voi antaa palautetta haluamastaan aiheesta usealla eri tavalla ja kaikki palautteet kirjautuvat loppujen lopuksi yhteen yhteiseen Helsingin kaupungin palautejärjestelmään. Palautetta voi antaa kaupungin tai viraston internetsivuilla, suullisesti virkailijalle, joka kirjaa asian järjestelmään tai sähköpostilla. Palautetta voi antaa nimettömänä, nimimerkillä tai omalla nimellään. (Ohjeita ja tietoja palautteen antamisesta n.d.)

Alkuperäinen aineisto muodostui sellaisista Varhaiskasvatusviraston saamista palautteista, jotka olivat Virka-infossa luokiteltu koskemaan henkilökunnan toimintaa ja jotka olivat annettu ajalla 1.1.2014 – 31.7.2015. Aineisto saatiin asiakaspalauttejärjestelmästä raakadatana ja sitä käsiteltiin aluksi Microsoft Excel -ohjelmalla. Tutkimustyötä tehdessä en ollut kiinnostunut palautteen antajasta tai palautteen kohteena olevasta yksiköstä, joten kaikki yksilöintitiedot oli rajattu pois aineistosta. En tutkinut myöskään palautteen aikaansaamaa kommunikointiketjua Varhaiskasvatusviraston ja asiakkaan välillä, joten rajasin nekin tekstit pois. Tutkin vain

asiakkaan kirjoituksia ja valitsin nämä aineistoksi opinnäytetyölleni. Alkukäsittelyn jälkeen siirsin tekstit Microsoft Word -ohjelmaan.

Alkuperäinen asiakkaiden palauteteksteistä muodostunut aineisto koostui 129 kpl palautteita, joiden pituus vaihteli muutamasta lauseesta jopa yli kahden sivun mittaisiin kuvaileviin yksityiskohtaisiin kertomuksiin. Tekstinkäsittelyohjelma MS Wordiin siirrettynä aineistoa oli yhteensä 61 sivua (kirjasinkoko 11 pt, riviväli 1). Alkuperäinen aineisto oli varsin laaja. Koska kyseessä oli opinnäytetyönä suoritettava tutkimus, katsoin aineiston rajaamisen olevan perusteltua ja päädyin yhteistyössä Varhaiskasvatusviraston kanssa käyttämään vain vuoden 2015 palautteita. Rajasin siis aineistosta kokonaan pois vuoden 2014 palautteet, joita oli yhteensä 72 kpl (46 sivua, kirjasinkoko 11 pt, riviväli 1). Jäljelle jäi uusimmat palautteet vuodelta 2015 ja niitä oli lukumääräisesti 57 kpl. Konkreettisesti tämä tarkoitti 25 sivua tekstiä (kirjasinkoko 11 pt, riviväli 1) MS Word -ohjelmassa.

7.3 Tutkimusmenetelmät

Kirjallista tekstimuotoista aineistoa voidaan tutkia ja analysoida useilla eri tavoilla. Tämä opinnäytetyö edustaa ymmärtävää lähestymistapaa, jossa hyödynnetään useimmiten laadullista analyysiä. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2000: 210.) Analyysi on tutkijan omaa toimintaa eli erittelyä, luokittelua, yhdistämistä merkitysten etsimistä, päättelyä. Analyysissä pyritään aina toimimaan mahdollisimman neutraalisti ja avoimesti, mutta väistämättä analyysi sisältää myös tutkijan tulkintaa aineistosta. (Analyysin ja tulkintamisen suhteesta n.d.)

Laadullisella analyysillä aineistosta erotetaan olennainen ja järjestetään, jäsenetään ja tiivistetään aineistoa niin, että mitään olennaista ei jää pois. Analyysin tehtävänä on luoda hajanaisesta aineistosta mielekästä ja selkeää sekä tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysin avulla pyritään kasvattamaan aineiston informaatioarvoa. (Eskola – Suoranta 1998: 137; Kajaanin Ammattikorkeakoulu n.d.)

Sisällönanalyysissä aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn. Aineisto pyritään saamaan tiivistettyyn ja yleiseen muotoon. Aineisto voidaan hajottaa osiin, käsitteellistää ja sitten järjestää uudestaan uudenlaiseksi kokonaisuudeksi. (Sisällönanalyysi n.d.; Tuomi – Sarajärvi 2009: 109-111.) Aineisto pelkistetään eli

reduoidaan ensin karsimalla tutkimukselle epäolennainen tieto pois. Seuraavassa vaiheessa aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan etsien aineistosta samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 109-111.)

Laadullinen analyysitapa voidaan jakaa induktiiviseen eli aineistolähtöiseen ja deduktiiviseen eli teorialähtöiseen analyysiin. Aineistolähtöisessä analyysissä voidaan puhua esimerkiksi aineiston ryhmittelystä, pelkistämisestä, luokittelusta, teemoittelusta, tyypittelystä, ryhmittelystä ja käsitteellistämisestä yleisimpinä tapoina käsitellä aineistoa. (Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta n.d.; Tuomi – Sarajärvi 2009: 101.)

7.4 Aineiston analyysi

Tässä opinnäytetyössä aineiston alustava analyysi alkoi kokonaiskuvan hahmottamisella jo raakadatan käsittelyssä Microsoft Excel -ohjelmassa. Erotin aineistosta aluksi ryhmiä sen perusteella, mitä palvelua annettu palaute oli Virka-infossa ryhmitelty koskevan tai mihin palaute sisällön perusteella kuuluisi laittaa. Näin muodostui kolme ryhmää: päiväkotia, leikkipuistoa ja luokittelematon. Lukumääräisesti päiväkotia käsittelevä ryhmä oli laajin ryhmä käsittäen lopuksi 35 kpl palautteita, leikkipuistoa koskevia palautteita oli 18 kpl ja luokittelemattomien ryhmään jäi lopulta 4 kpl palautetta.

Luin aluksi aineistoa ryhmittäin ajatuksella ja huolellisesti läpi useampaan kertaan, uudelleen ja uudelleen. Laadullista analyysiä tehdessä onkin tärkeää, että aineisto tunnetaan perinpohjaisesti, jotta se avautuisi alustavasti tutkijalle (Eskola – Suoranta 1998: 151). Havaitsin, että ryhmäjako päiväkotia, leikkipuistoa ja luokittelematon kannatti osittain säilyttää, sillä palautteissa oli sävy- ja sisältöeroja ryhmästä riippuen. Tarkastellessani palautteita käsitelin niitä narratiiveina, eli asiakkaiden kertomuksina. Narratiiveiksi voidaan ymmärtää lähes kaikki kerrontaan perustuvat aineistot. (Narratiiviset tarkastelutavat n.d.) Löysin sekä päiväkotia että leikkipuistoa koskeville ryhmille tyypillisiä ja ominaisia piirteitä, jotka yleisenä teemana tai alkuasetelmana koskivat suurimpaa osaa ryhmän palautteita.

Alkuanalyysin jälkeen yhdistin ryhmät ja jatkoin analysointia yhtenä kokonaisuutena. Poimin tutkimusaineistosta sellaisia kohtia, jotka noudattelivat Nivalan ja Ryynäsen (2013) esittämää osallisuuden määritelmää. Hain kohtia, jotka kuvasivat aktiivisuutta, osallistumista sekä kiinnostusta ja halua vaikuttaa ympäristöön. Myös määritelmän

mukaiset kolme ulottuvuutta: kuulua johonkin, osallistua ja tuntee kuuluvansa vaikuttivat aineiston keskeisten sisältöjen poimimisessa. Järjestelin saman sisältöiset poimitut kohdat ryhmittäin ja muodostin näistä pelkistettyjä ilmauksia, jotka kertoivat ryhmän keskeisen viestin. Pelkistämisen tarkkuutta ohjasi tutkimuskysymys, johon hain analyysilläni vastausta. Pelkistämiseen vaikutti myös palautteen rakenne. Samasta palautteesta saattoi löytyä tietoa useampaan pelkistettyyn ilmaisuun. Seuraavassa taulukossa kuvaan esimerkinomaisesti pelkistetyn ilmauksen muodostamista.

Taulukko 1. Esimerkki pelkistetyn ilmauksen muodostamisesta.

Ote alkuperäisestä tekstistä	Pelkistetty ilmaus
<p>--- Hoitajat ovat aidosti kiinnostuneita lapsista ja lasten toiveita huomioidaan myös esim. sääntöjen miettimisessä.</p> <p>--- Kaikki lapset on huomioitu hienosti ja on järjestetty paljon yhteishenkeä kohottavaa toimintaa mm. jalkapallo- tai sählykerhoja yms.</p> <p>Kiitos ihan mielettömästä työstä, miten huomioitte lapset yksilöinä ja otatte heidän tarpeet huomioon.</p>	<p>Henkilökunta huomioi lapset ja heidän toiveensa.</p>

Pelkistettyjä ilmauksia muodostui yhteensä 17 kpl. Ne kaikki on esitetty liitteessä 1. Tämän jälkeen kävin pelkistettyjä ilmauksia huolellisesti läpi ja etsin niistä samankaltaisuutta tai eroavaisuutta kuvaavia ilmaisuja. Ryhmittelin pelkistetyt ilmaisut uudelleenlaisiksi kokonaisuuksiksi ja muodostin niistä joukon ydinviestejä, jotka kuvaavat asiakkaiden osallisuuden kokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Myös tämä ydinviestien muodostaminen on esitetty liitteessä 1.

8 Tulokset

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden kokemukseen osallisuudesta. Tuloksia tarkastellessa tulee huomioida, että asiakas ei ole vastannut mihinkään tiettyyn kysymykseen, vaan hän on vapaaehtoisesti ja spontaanisti kirjoittanut palautteen itselleen merkityksellisestä asiasta tai tilanteesta. Palautteen antajalla on mielessään toive tai ennako-odotus, että hän kykenee vaikuttamaan asioihin antamallaan palautteella. Huomion arvoista on myös, että palautteen antaminen itsessään osoittaa aktiivisuutta ja vaikuttamisen halua. Se kertoo, että nämä asiakkaat ovat halukkaita ja valmiita vuorovaikutukseen palvelun tuottajan kanssa. He suhtautuvat samaansa palveluun toiveikkaan tunteellisesti, sillä palvelu koskee oman perheen kallista ja tärkeää jäsentä, usimmiten omaa lasta.

8.1 Ääripäät korostuivat palautteissa

Palautteissa kuvattiin usein ääripään tilanteita. Asiakkaat olivat erityisen haltioituneita samaansa palveluun ja kirjoittivat siitä vuolaasti kiitellen ja positiiviseen sävyyn. Tai sitten palvelu ja toiminta ei ollut vastannut heidän odotuksiaan juuri ollenkaan ja palautteissa annettiin kritiikkiä napakkaan sävyyn.

Päiväkotia koskevia palautteita oli yhteensä 35 kpl. Yleisimmin palaute oli annettu asiakkaan roolissa. Tutkimani aineiston perusteella voin todeta tämän roolin olevan varsin aktiivinen, sillä saatua palvelua ei otettu vastaan passiivisena vaan ennemminkin siihen pyrittiin aktiivisesti vaikuttamaan antamalla palautetta, esittämällä toiveita, tekemällä ehdotuksia ja joskus myös vaatimalla asioita tai muutosta tilanteeseen.

Yleiseltä sävyltään päiväkotia koskeneet palautteet olivat kohtalaisen kriittisiä ja kiivaitakin. Asiakkaiden sanoituksista kuvastui usein pettymys ja turhautuneisuus, mutta toisinaan syvä kiitollisuuskin. Yhteiseksi piirteeksi koko päiväkotia koskevalle aineistolle muodostui asiakkaiden voimakas halu vaikuttaa asioihin ja tapahtumien kulkuun ja aikaansaada näin muutosta. Tämä halu kertoo asiakkaiden kyvystä ja positiivisesta suhtautumisesta vastavuoroisuuteen ja dialogisuuteen.

Leikkipuistoa koskevia palautteita oli yhteensä 18 kpl. Pääosa myös tämän ryhmän palautteista oli annettu asiakkaan roolissa. Valtaosa näistä palautteista oli kiittävää ja

positiivisessa sävyssä kirjoitettua tekstiä. Niistä välittyi asiakkaiden tyytyväisyys saatuihin palveluihin. Asiakkailla ei ollut suuria vaatimuksia tai ennako-odotuksia leikkipuistotoimintaa kohtaan. He puhuivat toiminnasta me-henkisesti välittäen viestiä, että ovat itse osa toimintaa ja osa yhteisöä. Perheet osallistuivat toimintaan avoimin mielin, ja melko usein yllättyivät positiivisesti kohtaamisesta ja toiminnasta leikkipuistossa. Palautteissa näkyi, että asiakkaat toimivat avoimin ja vastaanottavaisin mielin.

Luokittelemattomia palautteita oli 4 kpl. Ne liittyivät yksittäisiin tilanteisiin, joissa asiakas ei joko ollut saanut tiettyä henkilöä kiinni sovituksi numerosta sovittuun aikaan tai ilmoitti ulkopuolisten yksityisten henkilöiden sopimattomasta käytöksestä päiväaikaan lasten kanssa liikkeessään. Näitä palautteita ei voi yhdistää mihinkään Helsingin Varhaiskasvatusviraston tarjoamiin palveluihin, joten jätän ne sen vuoksi tarkemman analyysin ulkopuolelle.

8.2 Vanhemmat odottavat huomioimista ja kuuntelemista

Tutkimusaineistossa oli joukko palautteita, joissa kerrottiin kiitellen lasten toivomusten kuuntelua ja huomioimista toiminnan järjestämisessä. Tärkeänä pidettiin myös lasten loputtomiin kysymyksiin vastaamista. Myös vanhempien kuuntelemista asiakkaat arvostivat ja kiittivät henkilökuntaa herkällä korvalla kuuntelemisesta ja tuomitsemattomuudesta.

Lasten toiveiden huomioiminen esimerkiksi sääntöjen miettimisessä nousi myös esille tämän opinnäytetyön aineistossa. Asiakkaat kiittivät henkilökuntaa lasten huomioimisesta yksilöinä ja tarpeiden huomioonottamisesta.

Kriittistä palautetta sen sijaan annettiin, jos henkilökunta ei ollut asiakkaiden mielestä kiinnostunut heistä. Vanhemmat kirjoittivat tilanteesta, jossa kukaan oman ryhmän aikuinen ei tervehti lasta tai ota häneen muuten kontaktia, kun vanhempi jättää hänet päiväkotiin. Vanhemmat kertoivat tunteestaan, ettei heidän lastaan haluta hoitaa.

--- yksi vuotias lapsemme aloitti --- kolme viikkoa sitten. Häntä ei millään tavalla ole otettu siellä vastaan hoitajien toimesa. Aina kun olemme vieneet lastamme hoitajat vain seisovat eivätkä ota mitään kontaktia. --- . Miten voimme luottaa että lapsemme saa edes jonkinlaista hoitoa!!!! --- Tuntuu etteivät edes haluaisi hoitaa näin pientä lasta.

Tilanteet, joissa lapsi löydettiin päiväkodista yksin sivuun vetäytyneenä aiheuttivat huolta vanhemmissa. Noutohetkillä myös sellainen tilanne, jossa henkilökunta ei tiennyt lapsen tarkkaa sijaintia päiväkodissa vanhempien tullessa hakemaan, koettiin ikäviksi.

--- kun tulin ensimmäisenä päivänä hakemaan häntä, kysyin pihalla olevalta hoitajalta lastani nimeltä. Hän vastasi tyyliä: "En tiedä kuka lapsesi on, jos et löydä häntä pihalta, mene sisälle etsimään." Ei herätä kovin paljon luottamusta.

Tuonti- ja halutilanteissa tapahtuva tervehtiminen nostettiin esille palautteissa. Vanhemmat kertoivat ryhmän aikuisten tervehtivän vain satunnaisesti ja kääntävän joskus päänsä pois lasta hakemaan tai viemään tulevalle aikuiselle. Eräässä palautteessa kuvailtiin vallalla olevan eräänlainen välipitämättömyyden kulttuuri, kun vanhempia ei tervehditä, eikä myöskään ryhmän tulevista retkistä tai muista tapahtumista kerrota etukäteen. Välipitämättömyydestä vanhempien mielestä kertoi myös se, että lapset puettiin säähän nähden liian reilusti.

Lasten puhuttelu epäasiallisesti nousi esille tässä tutkimusaineistossa. Vanhemmat olivat antaneet kriittistä palautetta henkilökunnan sävyiltään epämiellyttävästä tai tiuskivasta puhetyylistä. Vanhemmat toivoivat, että lapsille puhuttaisiin asiallisesti, kunnioittavasti ja ystävälliseen sävyyn..

8.3 Vanhemmat haluavat kuulla päivän tapahtumista

Päivän kuulumisten kertominen hakutilanteessa mainittiin useassa palautteessa. Vanhemmat kertoivat positiiviseen sävyyn, jos esimerkiksi toisen ryhmän hoitajat ovat ohjanneet vanhemman sellaisen hoitajan luo, joka oli tiennyt ja osannut kertoa lapsen päiväkulusta. Sen sijaan negatiivisesti kerrottiin tilanteista, joissa kukaan hoitajista ei ole kertonut päivän kuulumisista tai tullut ylipäättänsä juttelemaan hakijan kanssa.

Vanhemmat toivoivat myös enemmän keskustelua ja kommunikointia vanhempien ja henkilökunnan välille. Erityisesti tämä korostui tuonti- ja hakutilanteissa, joissa toivottiin yleistä huomioimista, tervehtimistä ja päivän tapahtumien kertomista.

8.4 Positiiviset kohtaamiset rakentavat hyvää ilmapiiriä

Iloisesta vastaanotosta kiiteltiin monessa palautteessa ja kiiteltiin myös yleisen yhteisen mukavan filliksen välittymisestä vanhemmille asti. Vanhemmat kokivat, että on ilo hakea

lapsi sellaisesta hoidosta, jonka pihata kuului iloisten ja liikunnallisten leikkien ääni. Asiakkaat kertoivat kasvattajien olevan äärimmäisen ammattitaitoista, ja luoneen turvallisen, lämpimän ja viihtyisen varhaiskasvatuksen ympäristön. Palautteissa mainittiin myös iloinen ja reipas henkilökunta, joka on luonut sallivan ja lasta aidosti kohtaavan ilmapiirin.

Toisaalta palautteissa kerrottiin kohtaamisista, jotka vanhemmat kokivat sävyltään negatiivisiksi. Näissä kohtaamisissa vanhemmille kerrottiin lapsen päivästä ainoastaan negatiivisia asioita. Eräs vanhempi kertoi kuulevansa hakukerroilla, mitä tyhmyksiä hänen lapsensa on tehnyt tai miten vaikea hän on ollut. Yhdessä palautteessa vanhempi mainitsi kokeneensa, että häntä syyllistetään lapsen käytöksestä. Vanhemmat toivoivat ammattihenkilökunnan ratkaisevan mahdolliset ongelmat hoitopäivän aikana.

8.5 Henkilökunnan odotetaan järjestävän ohjattua toimintaa

Erityisesti leikkipuistojen kohdalla henkilökunnan näkyvyys varsinkin ulkona oli asia, joka nousi esille tutkimusaineistossa. Vanhemmat ihmettelivät, miksei henkilökuntaa juurikaan näy ulkona. He toivoivat henkilökunnan olevan läsnä ja tarkkailemassa tilannetta. Erikseen mainittiin myös pihalelujen saamisen hankaluus, jos koko henkilökunta on sisällä.

Pääasiassa leikkipuistoa koski myös palautteet, joissa toivottiin enemmän ohjattua toimintaa. Vanhemmat toivoivat järjestettävän mielekästä ohjattua toimintaa ja vaikkapa juhlia, jotta lapset viihtyisivät paremmin. Myös leluja toivottiin otettavan enemmän esille erityisesti ulkoleikkeihin.

8.6 Toimintatapojen tunteminen on tärkeää ja niihin halutaan vaikuttaa

Leikkipuistoa koskevissa palautteissa oli kysymyksiä koskien toimintatapoja. Palautteenantajat ihmettelivät leikkipuistojen aukioloaikoja ja miksei leluilla saa leikkiä loppuun asti, kun puisto on vielä auki. Sisätilojen suhteen vanhemmat toivoivat tietoa siitä, milloin sisätiloihin saa vapaasti mennä. Puistoruokailusta taas kysyttiin, että onko se tarkoitettu ensisijaisesti koululaisille.

Palautteet sisälsivät myös ehdotuksia ja ideoita. Leikkejä toivottiin leikitettävän puistossa vasta ruokailun jälkeen. Lisäksi toivottiin laulutukioita, aartenetsintää, pihaleikkejä, pelejä ja muita toimintatukioita, ja kerrottiin niiden olevan mieluisia niin lapsille kuin aikuisillekin. Vapaan maalaustuokion sijaan toivottiin tukioihin valmiiksi mietittyä ideaa tai teemaa. Eräs palautteenantaja toivoi lisää askarteluideoita ja myös kiitteli kotiin saaduista tuotoksista ja askarteluvinkeistä.

8.7 Vanhemmat haluavat päättää itse lapsen hoidon tarpeesta

Tässä tutkimusaineistossa erottui joukko palautteita, joissa vanhemmat kertoivat henkilökunnan syyttelevistä kysymyksistä esimerkiksi vanhemman lapsen hoitoontuomisesta, kun äiti on kotona perheen vauvan kanssa. Vanhemmat kertoivat palautteissa tilanteista, joissa olivat tahtomattaan joutuneet keskusteluihin lapsensa lyhyemmästä hoitopäivästä tai mahdollisista vapaapäivistä.

Palvelutarpeen esittäjän roolissa asiakas reagoi voimakkaasti, jos hänelle ehdotettiin keskustelua lapsen hoidontarpeesta tai ylipäättänsä perheen tarvitsemista hoitomuodoista. Vanhemmat halusivat pitää erittäin tiukasti kiinni omista ajatuksistaan, eivätkä sietäneet kenenkään puuttumista perheen sisäisiin asioihin. Myös toisten perheiden oman päätäntävästuun puolesta kirjoitettiin palautteissa. Aihe sai aikaan kriittisiä mielipiteitä. Palautteet sisälsivät vahvoja ilmaisuja ja kiukustuneita sanamuotoja.

--- Onko päiväkodin henkilökunnan tehtävä muutenkaan valvoa sitä kenen perheeseen syntyy vauva, mikä eronnut pariskunta tuo yhdessä lapsen päivähoitoon tai eronneet vanhemmat mahdollisesti viettävät yhdessä aikaa keskenään ---

Eräessä palautteessa vanhemmat kertoivat olevansa tyrmistyneitä hoitohenkilökunnan asenteesta. Siinä kerrottiin vanhempien kokevan, että heidän lapsensa on rasite päiväkodille. Vanhemmat kuvailivat päiväkodin johtajan ottaneen voimakkaasti kantaa perheen hoitoaikoja koskeviin valintoihin. Yhdessä palautteessa ihmeteltiin, miksi päiväkotivaati perheen ilmoittamaan kirjallisesi ne päivät, jolloin perheen lasta ei haettu aikaisemmin hoidosta päiväkodin asiaan varautumiseen vedoten.

8.8 Henkilökunnan riittävyys ja jaksaminen huolestuttavat asiakkaita

Henkilökunnan riittävyttä koskevia palautteita oli paljon. Vanhemmat olivat huolissaan varhaiskasvatussuunnitelman toteutumisesta kokonaisuudessaan, kun he kokivat henkilökunnassa olevan resurssipulaa. Henkilökuntaa keuhuttiin ammattitaitoiseksi ja suunnitelmalliseksi, mutta laadukkaan ja turvallisen päivähoidon takaaminen nähtiin ongelmalliseksi resurssipulan vuoksi.

Monessa palautteissa kysyttiin, onko henkilökuntaa riittävästi. Vanhemmat olivat myös huolissaan vähäisen henkilökunnan kyvystä hallinnoida koko ryhmää. Myös hoitajarotaatio mainittiin siten, että vanhemmat eivät saaneet palautetta lapsensa päivästä, koska lapsen kanssa pääasiassa toimineet hoitajat eivät oleet enää iltapäivällä paikalla.

Vanhemmat kirjoittivat henkilökunnan mitoituksista tilanteista, joita olivat ehkä seuranneet jo pidemmän aikaa. Vanhemmat vetosivat lakiin ja laskivat tarkasti henkilökunnan suhdetta lapsimäärään.

--- joten nyt ihan oikeasti kannattaa pitää huoli, ettei kukaan pysty toteamaan paikalla olevan liian vähän henkilökuntaa. En ole ainoa joka sitä määrää laskee.

--- Hei,nyt ihan oikeasti. Tässä puhutaan nyt vakavasta asiasta, josta te vastaatte, ei mistään suunnittelusta,kehittämisestä tai palautebokseista. --- Tämä voidaan tarvittaessa todistaa, joten puhutaan asioista nyt asioina. --- Tässä on nyt kaksi dokumentoitua tapausta, jotka korreloivat suoraan henkilökunnan määrään. Mikäli tilanne jatkuu tällaisena, jossa lain kirjain ei täyty, et jätä mitään muuta vaihtoehtoa kuin viedä asia viranomaismenettelyyn.

Myös huoli henkilökunnan jaksamisesta nousi esille tämän opinnäytetyön tutkimusaineistossa. Vanhemmat esittivät huolensa vilkkaan ja kuormittavan ryhmän kohdalla. He kertoivat heille tulevan hakiessa tunne, että henkilökunta ei hallitse tilannetta ja että henkilökunnan jaksaminen on koetuksella. Palautteissa kerrottiin myös mutruisista lasten suista eteisessä aamuisin, kun henkilökunnan kuvailtiin jaksavan huonosti huomioida erityistä tukea tai huomiota vaativia lapsia.

9 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden osallisuuden kokemukseen Helsingin Varhaiskasvatusviraston asiakaspalautejärjestelmän vapaamuotoisten palautteiden perusteella. Johtopäätöksiä tehdessä on hyvä huomioida palautteenannon spontaanius ja vapaaehtoisuus. Merkillepantavaa on myös se, että teksteissä päästään suoraan asiakkaille merkityksellisten ja tärkeiden asioiden äärelle.

Tutkimusaineiston palautteista suurin osa kuvasi ääripään tilanteita. Asiakkaat joko kuvailivat kiittäen ja tyytyväisenä saamaansa palvelua tai sitten he kirjoittivat odotuksiaan vastaamattomista tilanteista. Tämä on tyypillinen passiivisen palautteenannon ominaispiirre, jolloin keskialueen maltillista palautetta tulee vähemmän kuin ääripään palautteita (Löytänä – Korteso 2011: 174). Tulos ei ole yllättävä, vaan oli jo etukäteen tiedossa. Varhaiskasvatusvirasto on tietoinen siitä, että päivähoitoa koskeva pääasiallisesti positiivinen ja kiittävä palaute annetaan tyypillisesti suoraan henkilökunnalle. Sen sijaan negatiivinen tai kriittinen palaute päättyy tyypillisemmin palautekanavan kautta eteenpäin.

Tutkimusaineistosta nousi selkeästi esille palautetta antaneiden asiakkaiden voimakas halu vaikuttaa asioihin. He ovat osallisia varhaiskasvatuspalveluissa ja haluavat saada aikaan muutosta omalla toiminnallaan eli tässä tapauksessa antamalla palautetta. Tämä tutkimustulos tukee Anttiroikon esittämää osallisuuden käsitteentä, jossa yhtenä tärkeänä elementtinä on vaikuttaminen. (Anttiroiko 2003: 19.) Palautetta antaneet asiakkaat eivät olleet välinpitämättömiä tai passiivisia. Näiden piirteiden katsotaan olevan osallisuuden vastakäsitteitä. (Nivala – Ryynänen 2013: 19).

Vaikuttamiseen pyrkivät palautteet sisälsivät usein yksityiskohtaisen ja pikkutarkan kuvailun tapahtuneesta tilanteesta. Teksteillä tehtiin tilanteet julkisiksi ja näkyviksi suuremmalle joukolle. Palautteista kuvastui kuitenkin jatkuvuuden ja toiminnan parantamisen kulttuuri, sillä niissä vaadittiin muutosta, jotta jo tapahtunut epäedullinen asia ei enää toistuisi. Toisinaan muutokseen pyrittiin painavin ja raskain sanakääntein.

Tuloksien perusteella voi sanoa vanhempien odottavan, että henkilökunta huomioisi heidät. He toivovat, että henkilökunta esittäytyy heille ja käyttäytyy muutenkin ystävällisesti. Huomioivat kohtaamiset tukevat yhteisöön kuulumista ja rakentavat

sosiaalista perustaa osallisuudelle, kun taas kiinnostuksen puute asiakkaita kohtaan tuo ulkopuolisuuden tunnetta. Positiivinen kohtaaminen rakentaa hyvää ilmapiiriä ja on tärkeää vanhemmille. Konkreettisesti tämä näkyi erityisesti tuonti- ja hakutilanteiden tervehtimisissä. Vanhemmat odottavat, että henkilökunta tervehtii heitä ja lapsia. Tämä on yleisten käyttäytymissääntöjen ja myös dialogisuuden perusasioita. Siinä molemmat osapuolet huomioivat toisensa tasapuolisesti. Ihminen tuntee itsensä arvokkaaksi, kun häntä kohdellaan kunnioittavasti. Tulos noudattelee Vennisen, Leinosen, Rautavaara-Hämäläisen ja Purolan (2011) aiemmin saamia tutkimustuloksia, joiden mukaan tuonti- ja hakutilanteet ovat merkittäviä hetkiä vanhempien osallisuuden rakentumisen kannalta. Vanhemmat ilmentävät osallisuuttaan kysymysten ja aloitteiden muodossa. (Venninen – Leinonen – Rautavaara-Hämäläinen – Purola 2011: 11-12.)

Osallisuuskäsityksen sosiaalipedagogisena perustana pidetään suhdetta johonkin. Tämän suhteen toteutuminen edellyttää jotain suhteen molemmilta osapuolilta. Yhteisön tulee hyväksyä yksilö jäsenekseen ja yksilön tulee haluta olla yhteisön jäsen. (Nivala – Ryytänen 2013: 27.) Vanhemmat ilmaisivat halunsa olla osa yhteisöä ja pitivät esimerkiksi tervehtimisen olevan yksi merkki yhteisöön kuulumisesta. Heidän osallisuuttaan nakersi henkilökunnan välinpitämätön toiminta ja huomioimattomuus. Erityisen tärkeäksi tervehtiminen ja huomioiminen koettiin uudessa tai väliaikaisessa paikassa, jonka henkilökunta oli vieraampi sekä vanhemmille että lapsille.

Osallisuuden yksi keskeinen elementti on kuuluminen. Jotta yksilö voi tuntea osallisuutta, hänen täytyy kuulua johonkin yhteisöön (Nivala – Ryytänen 2013: 26-27). Kuulumiseen voi varhaiskasvatuksen maailmassa vaikuttaa erityisesti kasvatushenkilökunta omalla toiminnallaan. Opinnäytetyön tuloksista ilmeni, että vanhemmat haluavat henkilökunnan kuuntelevan heitä. Vanhemmille on tärkeää, että henkilökunta kuuntelee myös lapsia ja vastaa kärsivällisesti heidän loputtomiin kysymyksiinsä. Tutkimusaineiston perusteella vanhemmille on myös tärkeää, kuinka henkilökunta puhuu lapsille. Tuloksista ilmeni, että vanhempien ja kasvatusyhteisön luottamuksellista suhdetta nakertaa kasvattajien tyly tai epäasiallinen tapa kommunikoida sekä vanhemmille että lapsille. He toivovat keskusteluihin ystävällistä ja kunnioittavaa sävyä.

Tulosten perusteella voidaan todeta vanhemmille olevan tärkeää kuulla henkilökunnalta kuulumisia lasten päivästä. Vanhemmille ei ole yhdentekevää ja merkityksetöntä, mitä päivän aikana on tapahtunut. He haluavat kuulla päivän tapahtumat ja saada

mahdollisuuden jaettuun kokemukseen lasten päivästä. Osallisuuteen kuuluukin oleellisesti mahdollisuus jakaa kokemuksia muiden kanssa (Nivala – Ryyänen 2013: 20.) Päivän tapahtumista kertominen rakentaa ja lisää vanhempien osallisuutta. Vanhemmat osoittavat halullaan kiinnostuksen varhaiskasvatusyhteisöä kohtaan. Kiinnostus ja halu vaikuttaa yhteisöön ovatkin olleellisia osallisuuden elementtejä. (Nivala – Ryyänen 2013: 19.)

Tämän opinnäytetyön tuloksista ilmeni, että asiakkaiden osallisuuden kokemukseen vaikutti hoidontarpeen päätäntävällän säilyminen heillä itsellään. Tutkimusaineiston perusteella voin todeta asiakkaan olevan palvelutarpeen esittäjän roolissa vaativa ja omasta päätäntävällästään tiukasti kiinni pitävä. Erityisesti päiväkotia koskevien tuloksien perusteella voidaan sanoa, että vanhemmat haluavat pitää tiukasti kiinni omasta osallisuuden asteestaan koskien perheen päivähoidon tarpeen määrittelyä. Osallisuuden asteen voidaan sanoa olevan korkeahko, kun he itse määrittelevät lapsen hoidon tarpeen ja valitsevat perheelle parhaiten sopivan hoitomuodon (Järvi 2006: 3-4). Jos vanhempien osallisuuden astetta yritettiin madaltaa palveluntuottajan taholta esimerkiksi ehdottamalla keskustelua lapsen hoidontarpeesta tai perheen tarvitsemasta hoitomuodosta, reagoivat asiakkaat voimakkaasti tilannetta kritisoiden. Päiväkotia koskevista tuloksista ilmeni kuva vaativasta asiakkaasta, joka pitää kiinni omasta päätäntävällästään ja osallisuudestaan tiukasti.

Tuloksista ilmeni myös, että asiakkaat ovat huolissaan päivähoitohenkilökunnan riittävydestä ja jaksamisesta. Tämä tulos ei varsinaisesti vastaa tutkimuskysymykseen, joka pyrkii selvittämään, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden osallisuuden kokemukseen varhaiskasvatuspalveluissa. Tuloksista ei voi päätellä, miten henkilökunnan riittävyys vaikuttaa asiakkaiden osallisuuden kokemukseen. Sen sijaan tulokset osoittavat, että asiakkaat kokevat osallisuutta varhaiskasvatusyhteisössä. He ilmaisevat huolensa yhteisöstä. Heillä on tunne jäsenyydestä tässä yhteisössä ja he haluavat olla vaikuttavasti ja rakentavasti läsnä (Anttiroiko 2003: 16-17). Asiakkaat tiedostavat oman merkityksensä yhteisössä ja hyödyntävät omia toimintamahdollisuuksiaan yhteisön kehittämisessä paremmaksi. (Nivala – Ryyänen 2013: 19.) Tulos on mielestäni merkittävä ja ansaitsee tulla nostetuksi esiin, vaikka vain sivuaa tutkimuskysymystä.

9.1 Kehitysehdotuksia

Kehitysehdotuksena Varhaiskasvatusvirastolle esittäisin tervehtimisen ja päivän kuulumisten kertomisen merkityksellisyyden korostamista kasvatushenkilökunnalle. On tiedossa, että osallisuuden sosiaalista perustaa voidaan vahvistaa yhteisöön kuulumisen tunteen vahvistamisella (Nivala – Ryyänen 2013: 32). Tämän ensimmäinen askel on asiakkaiden jokapäiväiseen kohtaamiseen panostaminen. On ymmärrettävää, että kiireen ja monenlaisen touhun keskellä tervehtiminen saattaa joskus jäädä huolimattomaksi ja ohimennen tehdyksi, mutta olisi hyvä tiedostaa sen merkityksellisyys asiakkaille. Tämän opinnäytetyön tuloksia voisi käydä yhdessä läpi päiväkotien kehityspäivässä ja varata aika kohtaamisen merkityksellisyyden pohtimisille. Samassa yhteydessä voitaisiin perustella päivän kuulumisten kertomisen tärkeys. Se antaa varhaiskasvatuksen henkilökunnalle mahdollisuuden jakaa päivän tapahtumat vanhempien kanssa. Samalla vanhemmat saavat mahdollisuuden päästä osallisiksi päivän tapahtumista. Erityisen tärkeää olisi tehdä tämä kaikissa alueen päiväkodeissa, jotta henkilökunta kokonaisuudessaan kuulisi saman viestin ja saisi samat mahdollisuuden vaikuttaa asiaan.

Erityisesti leikkipuistoa koskevista tuloksista ilmeni, että toimintatavat eivät ole tuttuja ja selviä kaikille. Palautteenantajat kaipailivat tietoa leikkipuistojen aukioloajoista ja yleisistä käytännöistä mm. ulkoleluilla leikkimisen suhteen. Toimintatavoista tiedottaminen ja myös henkilökotaisesti kertominen toivottaisi varsinkin uudet käyttäjät tervetulleiksi ja loisi hyvää perustaa sosiaaliselle osallisuudelle ja sen tunteen kasvamiselle.

Tämän opinnäytetyön kirjoittamisen hetkellä perheillä on subjektiivinen oikeus päivähoitoon. Opinnäytetyössä käytetyn tutkimusaineiston perusteella perheet pitävät tiukasti kiinni tästä oikeudestaan. He kokevat ulkopuolisen puuttumisen hoidontarpeeseen erittäin negatiivisesti. Sillä näyttäisi myös olevan vaikutusta vaikuttaa heidän osallisuuden asteeseen laskevasti. Asia olisi tärkeä ottaa esille henkilökunnan ja esimiesten keskuudessa. Olisi hyvä noudattaa sensitiivistä ja kunnioittavaa lähestymistapaa perheiden hoidontarpeen arvioinnissa.

10 Pohdinta

Osallisuus on uudehko käsite ja sitä käytetään hyvin monimerkityksellisesti eri tilanteissa. Varhaiskasvatuksessa lapsen osallisuuteen on jo aikaiseminkin kiinnitetty paljon huomiota, ja aiheesta on tehty useita hankkeita ja tutkimuksia. Juuri nyt uudistuvan lainsäädännön myötä myös vanhempien tai muiden huoltajien osallisuus tulee konkretisoitumaan lakiin lisätyn suunnittelu- ja arviointimahdollisuuden myötä. Osallisuudesta puhuttaessa tulee kuitenkin muistaa käsitteen moniulotteisuus ja myös subjektiivisuus. Yksilö voi kokea tietyssä tilanteessa olevansa hyvinkin syvällisesti osallinen, kun taas toiselle sama tilanne ei tuotakaan niin syvää tunnetta. Tämä subjektiivisuus ja tunteen eriateisuus tuo haastetta aiheen tutkimukselliseen käsittelyyn.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden osallisuuden kokemukseen asiakaspalauteiden perusteella. Aikataulullisista syistä olin pakotettu tutustumaan ja kirjoittamaan teoriaosuuden hyvissä ajoin ennen aineiston saamista. Tutustuin siis teoriaan perinpohjaisesti ja huolellisesti ensin, ja vasta sen jälkeen lähdin analysoimaan aineistoa. Tämä osoittautui ennako-odotuksistani huolimatta erittäin järkeväksi ja hyväksi toimintatavaksi. Aineiston saatuaani tiesin, mitä etsin aineistosta ja mihin kiinnitän siinä huomioita. Jos olisin saanut aineiston käyttöni aiemmin, olisin itseni tuntien pureutunut suoraan siihen. Tämä olisi vaikeuttanut valitsemani osallisuuden näkökulman kannalta oleellisten asioiden huomioimista ja pomimista aineistosta.

Koin aineiston analyysin kohtuullisen haastavana, sillä se sisälsi vapaamuotoisesti annettuja palautteita mistä tahansa varhaiskasvatukseen liittyvästä asiasta tai tilanteesta. Tutkijana pääsin luovan prosessin ytimeen, jossa arvioin ja tutkin palautteenantajan tekstejä. Prosessin aikana minua alkoi kiinnostamaan tilanteiden jatkumo ja niitä seuranneet toimenpiteet. Tämän opinnäytetyön puitteissa ei ollut kuitenkaan tarkoitus tutkia palautteen johdosta syntynyttä viestiketjua tai toiminnan muutoksia.

Ääripäiden tilanteiden korostuminen passiivisesti kerätyssä aineistossa ei ollut uusi ja yllättävä asia (Löytänä – Korteso 2011: 174). Teorian perusteella se oli odotettavaa ja myös Varhaiskasvatusvirasto on tietoinen siitä, että passiivinen tapa kerätä palautetta tuo esiin ääripäät (Onufriew 2015). Päiväkoteja koskevat positiiviset palautteet annetaan

usein paikanpäällä suoraan henkilökunnalle. Vain haastellisemmat ja monimutkaisemmat tilanteet raportoidaan palautekanavan kautta.

Tämän opinnäytetyön tulokset osoittavat, että osallisuuden kokemuksen osatekijöistä suuri osa liittyy arkipäiväisiin vuorovaikutustilanteisiin henkilökunnan ja vanhempien välillä. Vanhemmat toivovat positiivista ja arvostavaa kohtaamista. Kasvattajien rooli osallisuuden rakentumisessa on niin merkittävä, että jokaisen alalla työskentelevän tulisi se tiedostaa. Jos jo itse työ lasten kanssa on merkityksellistä ja keskeistä, niin yhtä tärkeää on vanhempien huomioiminen kohtaamistilanteissa. Tilanteet lasten kanssa ovat vaihtelevia ja monimuotoisia ja tuovat omat haasteensa päivän eri tilanteisiin. On hyvin inhimillistä, jos ystävällinen hymy ja iloinen tervehtiminen vanhempien kohtaamisissa ei aina tulekaan luonnollisesti ja itsestään. Tutkimustulokset kuitenkin osoittavat, että kohtaamistilanteilla on merkittävä vaikutus asiakkaan osallisuuden rakentumiselle. Vanhemman täytyy saada tuntee kuuluvansa yhteisöön ja ilmeisenä merkinä yhteisestä yhteisöstä on tervehtiminen ja vastapuolen huomioiminen. Osattomuutta ilmentää tunne, että ei ole tullut otetuksi huomioon, vaan on jätetty ulkopuoliseksi. (Nivala – Ryyänen 2013: 20.)

Onko palveluiden käyttämisen vapaaehtoisuudella vaikutusta osallisuuden kokemiseen? Tätä jäin analyysini jälkeen pohtimaan, vaikka minulla olikin teoretieto passiivisen palautteenkeräämisen ominaisista piirteistä. Tutkimusaineiston perusteella jäi vaikutelma, että leikkipuistoa koskevista palautteista välittyi me-henki ja yhteinen yhteisö selkeämmin kuin päivähoitoa koskevista palautteista. Useat leikkipuistoa koskevat palautteet pursuivat positiivisuutta ja kiitollisuutta, joista kuvastui meidän yhteinen asia. Päivähoitoa koskevat palautteet taas olivat kriittisempiä ja vaativampia. Palaute oli usein kirjoitettu me-te -asetelmassa, jolloin asiakas ulkoisti itsensä tuotetusta palvelusta. Katson tämän olevan kuitenkin passiivisen palautteenkeräyksen ominaispiirteestä johtuva tilanne, jolloin ääripäiden palautteet korostuvat (Löytänä – Korteso 2011: 174). Päivähoidon positiiviset palautteet eivät kanavoidu pääasiallisesti palautejärjestelmän kautta eteenpäin ja siksi niitä on aineistossa leikkipuistoa koskevia positiivisia palautteita vähemmän (Onufriew 2015).

Päivän tapahtumien kertominen vanhemmille on merkityksellistä ja tärkeää. Yhteinen vastavuoroinen keskustelu tukee osallisuuden tunteen ja kokemuksen muodostumista. Siinä toteutuu myös vastavuoroisuus, jota tarvitaan osallisuuden tunteen toteutumiseen. (Nivala – Ryyänen 2013: 29.) Varhaiskasvatuksen henkilökunnan näkökulmasta kyse

ei ehkä ole niin merkityksellisestä asiasta kuin asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaat haluavat kuulla päivän kuulumiset ja odottavat henkilökunnan kertovan niistä. Vastavuoroinen keskustelu toimii hyvänä perustana osallisuuden rakentumiselle.

Työn merkittävyyttä ja hyödynnettävyyttä arvioidessani viittaa opinnäytetyön loppuvaiheessa käytyihin keskusteluihin Varhaiskasvatusviraston yhteyshenkilöiden kanssa. Tuloksissa ei varsinaisesti ole suuria yllätyksiä tai odottamattomia asioita, mutta merkittävää on se, että palautejärjestelmän aineistoa on perusteellisesti ja tieteellisesti hyväksytyillä menetelmillä analysoitu. Tämän opinnäytetyön tuloksiin voidaan viitata tulevaisuudessa keskusteluissa, koulutuksissa ja kehityspäivillä, ja tällöin ollaan tutkitun faktatiedon äärellä. Perusteluina toimintatapojen kehittämiseksi ja parantamiseksi tutkittu tieto on aina ”musta tuntuu” -tietoa painavampaa, hyväksyttävämpää ja myös kestävämpää. Henkilökunnan on helpompi motivoitua uudistettuihin ja paranneltuihin käytäntöihin, kun muutos voidaan perustella. Tässä tapauksessa toivomukset ovat tulleet suoraan varhaiskasvatuspalveluiden käyttäjiltä, pääasiassa vanhemmilta, joten aineiston luotettavuutta ei ole syytä epäillä. Välikäden kautta saatu tieto sen sijaan muuttuu helposti muotoaan, eikä ole painoarvoltaan samaa luokkaa kuin suoraan asiakkaalta tullut tieto.

Lopuksi arvioin tämän tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä. Luotettavuuden arvioinnissa pääasiallinen kriteeri on tutkija itse. Olen tehnyt itsenäisesti aineiston analyysissä oleellisten asioiden poiminnat ja valinnat, sekä ryhmitellyt ne ja muodostanut ydinviestit. Palasin työn eri vaiheissa yhä uudestaan tutkimuskysymykseen ja pyrin varmistamaan, että pysyn valitsemassani aiheessa. Vilkan (2005) mukaan tutkijan on kuvattava ja perusteltava työssä tehdyt valinnat. Tutkijan on myös arvioitava luotettavuutta koko tutkimusprosessin ajan, tutkimusaineiston pelkistämisen ja ryhmittelyn kohdalla, teorian ja johtopäätösten kohdalla. (Vilka 2005: 159.)

Tutkimuksen sanotaan voivan olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa sekä tuloksiltaan uskottavaa vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti (Hyvä tieteellinen käytäntö 2012). Siihen kuuluu eettisesti kestävien tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmien käyttäminen. Myös tutkijan rehellisyys, tarkkuus ja huolellisuus itse tutkimustyössä sekä tulosten esittämisessä ovat olennainen osa hyvää tieteellistä käytäntöä. (Vilka 2005: 30.) Itse voin todeta toimineeni rehellisesti, tarkasti ja huolellisesti läpi koko opinnäytetyöprosessin. Eettisyyttä pohdittiin ja arvioitiin aineiston hankinnan yhteydessä. Päädyttiin rajaamaan aineistosta pois kaikki yksilöinti-

ja muut henkilötiedot, jolloin palautteenantajien anonymius säilyi. Analysoin aineistoa objektiivisesti ja tarkasti hakien vastausta tutkimuskysymykseeni.

Lähteet

Alila, Kirsi 2013. Varhaiskasvatuksen laadun ohjaus ja ohjauksen laatu: laatupuhe varhaiskasvatuksen valtionhallinnon ohjausasiakirjoissa 1972-2012. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden yksikkö. Tampere: Tampere University Press.

Analyysin ja tulkitsemisen suhteesta n.d. KvaliMOTV. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkodokumentti. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_1.html>. Luettu 22.10.2015.

Anttiroiko, Ari-Veikko 2003. Kansalaisten osallistuminen, osallisuus ja vaikuttaminen tietoyhteiskunnassa. Teoksessa Bäcklund, Pia (toim.): Tietoyhteiskunnan osallistuva kansalainen. Tapaus Nettimaunula. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Eskel, Pauliina – Marttila, Marjaana 2013. Osallisuuden kokemus osana yhteisöllisyyttä. Teoksessa Marjanen, Päivi – Marttila, Marjaana – Varsa, Marjo (toim.): Pienten piirissä. Yhteisöllisyyden merkitys lasten hyvinvoinnille. Jyväskylä: PS-Kustannus. 75-96.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.

Gretschel, Anu 2002. Kunta nuorten osallisuusympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin keinoin. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Liikunta- ja terveystieteiden tiedekunta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13503/9513912868.pdf?sequence=1>>. Luettu 17.9.2015.

Hart, Roger A. 1992. Children's participation: from tokenism to citizenship. Innocenti essays 4. Florence: UNICEF International Child Development Centre. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/childrens_participation.pdf>. Luettu 7.10.2015.

Hakkarainen, Pentti 2006. What makes quality in early education? Uppeldi og menntun. 15 (2). 111-116.

Hirsjärvi, Ilkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hujala, Eeva – Parrila, Sanna – Lindberg, Päivi – Nivala, Veijo – Tauriainen, Leena – Vartiainen, Pirkko 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. Oulu: Oulun Yliopisto, Varhaiskasvatuskeskus.

Hämäläinen, Juha 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopion yliopisto. Koulutus- ja kehittämiskeskus. Opetusjulkaisuja 1/1999. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Hämäläinen, Juha 2008. Nuorten osallisuus. Teoksessa Hämäläinen, Juha (toim.): Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2008, 9.vuosikerta. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura. 13-34.

Hyvä tieteellinen käytäntö 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Verkkodokumentti. <<http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanta>>. Luettu 17.10.2015.

Ihalainen, Sirkka-Liisa 2014. Asiakaspalautejärjestelmän palautteet vuonna 2014. PowerPoint-esitys. Helsingin Varhaiskasvatusvirasto.

Ihalainen, Sirkka-Liisa 2015. Varhaiskasvatuksen asiantuntija. Helsingin Varhaiskasvatusvirasto. Helsinki. Suullinen tiedonanto. 21.9.

Jyväskylän yliopisto Koppa n.d. Laadullinen tutkimus. Verkkodokumentti. <<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/tutkimusstrategia/t/laadullinen-tutkimus>>. Luettu 2.9.2015.

Järvi, Seija 2006. Varhaiskasvatus osallisuuden näkökulmasta. Teoksessa Pukari, Pirjo (toim.): Vanhemmat osallisina – käsitteistöä ja menetelmän kehittelyä. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. 1-13. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/tyopaperit-ja-muut-julkaisut/Vanhemmatosallisina.pdf>>. Luettu 16.9.2015.

Kaskela, Marja – Kekkonen, Marjatta 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Oppaita / Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Stakes.

Koivula, Maija 2004. Vanhempien kokemuksia perhetyöstä päiväkodissa. Teoksessa Keskinen, Soili – Virjonen, Heli (toim.). Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivähoitossa. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 73-104.

Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta n.d. Kajaanin Ammattikorkeakoulu. Verkkodokumentti: <<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>>. Luettu 21.10.2015.

Löytänä, Janne – Korteso, Katleena 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Narratiiviset tarkastelutavat n.d. KvaliMOTV. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkodokumentti. <http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L7_3_6_4.html>. Luettu 23.10.2015.

Nivala, Elina – Ryytänen, Sanna 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Teoksessa Hämäläinen, Juha (toim.): Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2013, 14.vuosikerta. Tampere: Suomen sosiaalipedagoginen seura. 9-41.

Nivala, Elina 2008. Kansalaiskasvatus globaalin ajan hyvinvointiyhteiskunnassa. Kansalaiskasvatuksen sosiaalipedagoginen teoriakehys. Snellmann-instituutin A-Sarja 24/2008. Kuopio: Snellmann-instituutti.

Nummenmaa, Anna Raija 2004. Varhaiskasvatuksen laatu ja sen kehittäminen – yhteistä työtä ja jaettuja merkityksiä. Teoksessa Ruokolainen, Risto – Alila, Kirsi (toim.): Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan ja ohjauksen kehittämishankkeen julkaisu. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:6. Helsinki: Edita Prima Oy. 81–87.

Varhaiskasvatuslaki 36/1973. Annettu Helsingissä 19.1.1973.

Ohjeita ja tietoja palautteen antamisesta n.d. Helsingin kaupunki. Verkkodokumentti. <<http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/palaute/ohjeita-palautteesta/>>. Luettu 15.9.2015.

Onufriew, Nina 2015. Varhaiskasvatuksen asiantuntija. Helsingin Varhaiskasvatusvirasto. Helsinki. Suullinen tiedonanto. 22.11.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Koulutuspolitiikan osasto 2014. Varhaiskasvatuksen historia, nykytila ja kehittämisen suuntalinjat. Tausta-aineisto varhaiskasvatusta koskevaa lainsäädäntöä valmisteleavan työryhmän tueksi. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:12. Verkkodokumentti. <<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/tr12.pdf?lang=fi>>. Luettu 2.9.2015.

Oranen, Mikko 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Sosiaali- ja terveysministeriön Lastensuojelun kehittämisohjelman osaraportti. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/@Bin/1911491/mit%C3%A4%20mielt%C3%A4!%20raporttiCS3.pdf>>. Luettu 3.12.2015.

Paananen, Ilkka-Tapani 2008: Näkökulmia asiakaspalautteen keräämiseen. Teoksessa Borg, Pekka – Högnabba, Stina – Kilponen, Marja-Riitta – Kopisto, Kaisa – Korteniemi, Pertti – Paananen, Ilkka-Tapani- Pietilä, Nina (toim.): Arviointi työtavaksi – kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja. Helsinki: Yliopistopaino. 88-96.

Pugh, Gillian 2001. A Policy for Early Childhood Services. Teoksessa Pugh, Gillian (toim.): Contemporary issues in the early years. Lontoo: A SAGE Publications Company. 9-24.

Poikonen, Pirjo-Liisa 2003. Opetussuunnitelma on sitä elämää. Päiväkoti-kouluysteistyö opetussuunnitelman kehittäjänä. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Varhaiskasvatuksen laitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13301/9513917878.pdf?sequence=1>>. Luettu 2.9.2015.

Portell, Tuija – Malin, Maili 2007. Taustaa varhaiskasvatuksen laatukatsaukselle. Stakesin työpapereita 9/2007. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Salmikangas, Anna-Katariina 2002. Osallistumiskokeiluja ja -kokemuksia. Teoksessa Kohonen, Kirsi – Tiala, Toni (toim.): Kuntalaiset ja hyvä osallisuus: lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Shier, Harry 2001. Pathways to participation: openings, opportunities, and obligations. Children and Society 15, 107–117. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <http://ipkl.gu.se/digitalAssets/1429/1429848_shier2001.pdf>. Luettu 7.10.2015.

Sisällönanalyysi n.d. KvaliMOTV. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkodokumentti.. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html>. Luettu 23.10.2015.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2002. Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:2. Helsinki: Edita Prima Oy. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/113591/kasvatus.pdf?sequence=1>>. Luettu 2.9.2015.

Storbacka, Kaj – Lehtinen, Jarmo R. 2002. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. Helsinki: WSOY.

Thomas, Nigel 2002. Children, family and state: decision-making and child participation. New York: Houndmills Macmillan Press.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005. Stakesin oppaita 56. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77129/Varhaiskasvatussuunnitelmanperusteet.pdf?sequence=1>>. Luettu 2.9.2015.

Venninen, Tuulikki – Leinonen, Jonna – Rautavaara-Hämäläinen, Maija – Purola, Karoliina 2011. "Lähes aina haettaessa sanotaan, että ihan ok päivä - mitä se lopulta tarkoittaa?". Lasten vanhempien ja henkilökunnan osallisuus pääkaupunkiseudun päiväkodeissa. Työpapereita / Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca. Helsinki: Socca. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <http://www.socca.fi/files/1618/Lasten_vanhempien_ja_henkilokunnan_osallisuus_paa_kaupunkiseudun_paivakodeissa_2011.pdf>. Luettu 16.9.2015.

Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Välimäki, Anna-Leena 2011. Osallisuuden paine ja vapaus. Puheenvuoro 5.5.2011. VII Pohjoinen varhaiskasvatuspäivä. Kenen ääni kuuluu? Osallisuuden moniäänisyys varhaiskasvatuksessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Oulu. Verkkodokumentti. <<http://www.sosiaalikollega.fi/kaste/pohjois-pohjanmaa-lapsen-hyva-arki/anna-leena-valimaki-osallisuuden-paine-ja-vapaus.pdf>>. Luettu 18.9.2015.

Pelkistetyt ilmaukset ja ydinviestit

Pelkistetty ilmaus	Ydinviesti
Henkilökunta kuuntelee lapsia. Henkilökunta kuuntelee vanhempia. Henkilökunta huomioi lapset ja heidän toiveensa.	Vanhemmat odottavat huomioimista ja kuuntelemista.
Henkilökunta ei ole kiinnostunut asiakkaista. Henkilökunta puhuttelee lapsia epäasiallisesti.	
Henkilökunta kertoo päivän kuulumiset. Henkilökunta ei keskustelee päivän kuulumisista.	Vanhemmat haluavat kuulla päivän tapahtumista.
Henkilökunta on luonut positiivisen ilmapiirin. Henkilökunnan kohtaaminen on positiivista.	Positiiviset kohtaamiset rakentavat hyvää ilmapiiriä.
Henkilökunnan ja perheen kohtaamiset ovat negatiivisia sävyiltään.	
Henkilökuntaa ei näy ulkona. Ei ole järjestettyä toimintaa.	Henkilökunnan odotetaan järjestävän ohjattua toimintaa.
Haluamme antaa ideoita toimintaan ja toimintatapoihin. Toimintatavat eivät ole tuttuja asiakkaille.	Toimintatapojen tunteminen on tärkeää ja niihin halutaan vaikuttaa.
Henkilökunta ei saa yrittää vaikuttaa asiakkaiden hoidon tarpeeseen.	Vanhemmat haluavat itse päättää hoidon tarpeesta.
Olemme huolissamme, onko henkilökuntaa riittävästi. Olemme huolissamme, kuinka henkilökunta jaksaa?	Henkilökunnan riittävyys ja jaksaminen huolestuttavat asiakkaita.