

Asiakastyytyväisyyskysely Pähkinäpensa päiväkodin lasten vanhemmille

Pilvi Kerttula

Opinnäytetyö
Marraskuu 2014

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) KERTTULA, Pilvi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 14.11.2014
	Sivumäärä 57	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: X
Työn nimi Asiakastyytyväisyyskysely Pähkinäpensaän päiväkodin lasten vanhemmille		
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) HINTIKKA, Timo LUNDAHL, Raija		
Toimeksiantaja(t) Pähkinäpensaän päiväkoti		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Pähkinäpensaän lasten vanhempien tyytyväisyyttä päivähoiton laatuun. Tarkoituksena oli myös verrata asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia aiempaan vuonna 2010 tehtyyn kyselyyn.</p> <p>Tutkimus toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Aineiston keruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta, jossa oli 19 asteikkoon perustuvaa kysymystä sekä yksi avoin kysymys. Kyselylomakkeessa arviointiasteikko oli 1-5, jossa 1 tarkoitti huonoa ja 5 erinomaista. Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen muodostavat päivähoiton laatutekijät, päivähoitolaki, varhaiskasvatussuunnitelma ja kasvatuskumppanuuden määrittely sekä kuvaaminen.</p> <p>Tutkimus osoitti, että Pähkinäpensaän päiväkodin lasten vanhemmat ovat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä päivähoiton laatuun. Vanhemmilla oli mahdollisuus myös ehdottaa kehittämisideoita, mutta niitä ei saatu. Muutama vanhempi antoi yleistä palautetta päivähoiton toteuttamisesta.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Asiakastyytyväisyyskysely, päivähoiton laatutekijät, laadun arviointi, kasvatuskumppanuus, määrällinen tutkimus		
Muut tiedot		



Author(s) Kerttula, Pilvi	Type of publication Bachelor's/Master's thesis	Date 14.11.2014
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 57	Permission for web publication: X
Title of publication A customer satisfaction survey for the parents of the children of the Pähkinäpensas Day-Care Centre		
Degree programme Degree programme in Social Services		
Tutor(s) Hintikka, Timo Lundahl, Raija		
Assigned by Pähkinäpensas's kindergarten		
Abstract <p>The aim of this thesis was to examine how satisfied the children's parents were with the quality of day-care in the Pähkinäpensas Day-Care Centre. Another aim was to compare the results of this study to a previous survey the centre had conducted in 2010.</p> <p>The study was a quantitative research approach and it was conducted by using a questionnaire. There was 19 question which parents answered by using scale of 1-5 (1=bad, 5=excellent). There was also one open question in the questionnaire. The answer percent was 62.6. The theoretical part of the thesis discussed and described the quality standards in day-care, daycare legislation, early childhood education curricula and educational partnership.</p> <p>The customer satisfaction survey showed that the parents were mainly very satisfied with the quality of the day-care. The parents had also an opportunity to suggest improvement ideas for the better quality.</p>		
Keywords/tags (subjects) Customer satisfaction, quality standards of daycare, educational partnership, quantitative research		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	2
2	Päivähoidon ja varhaiskasvatuksen taustaa	3
2.1	Päivähoitolaki	4
2.2	Varhaiskasvatussuunnitelma	6
2.3	Laitilan varhaiskasvatussuunnitelma.....	8
3	Kasvatuskumppanuus	10
4	Pähkinäpensaän päiväkoti tutkimusympäristönä	12
5	Varhaiskasvatuksen laatu	14
5.1	Laadunhallinta	14
5.2	Laatutekijät päivähoidossa	15
5.3	Palvelutaso.....	16
5.4	Puitetekijät.....	17
5.5	Välillisesti ohjaavat tekijät	19
5.6	Prosessitekijät.....	21
5.7	Vaikuttavuustekijät.....	23
6	Opinnäytetyön toteutus	24
6.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävät	25
6.2	Tutkimus- ja analyysimenetelmät	25
6.3	Aineiston kerääminen kyselylomakkeilla	27
6.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	30
7	Tutkimustulokset	32
8	Johtopäätökset	37
9	Pohdinta	45
	Lähteet	47
	Liitteet	53
	Liite 1. Pähkinäpensaän päiväkodin asiakastytyväisyyskysely	53
	Liite 2. Saatekirje vanhemmille	56
	Liite 3. Taulukko vuoden 2010 ja 2013 kyselyiden tuloksista	57

1 Johdanto

Suomalainen päivähoitojärjestelmä on herättänyt paljon ihailua ympäri maailman omalla laadukkuudellaan. Laadusta puhutaan nykyään paljon ja päivähoitosektorilla laadun kehittäminen on yksi keskeinen teema. Päivähoidon laadun arvioinnin päämääränä on pyrkiä kasvatustoiminnan kehittämiseen ja laadukkaan toiminnan ylläpitämiseen - laadunhallintaan. (Hujala, Puroila, Parrila & Nivala 2007, 152–153.)

Päivähoidon laatua on tarkkailtava ja arvioitava systemaattisesti, jotta sitä voidaan kehittää ja parantaa koko ajan. Tästä syystä opinnäytetyönäni halusin selvittää sitä, miten tyytyväisiä Laitilan Pähkinäpensaas päiväkodin lasten vanhemmat ovat päivähoitoon laatuun. Opinnäytetyössäni teoriaosuuden pääpaino on varhaiskasvatuksen laadun arvioinnissa. Teoriaosuudessa on myös kerrottu varhaiskasvatuksen ja päivähoitoon historiasta, päivähoitolaista, varhaiskasvatussuunnitelmasta ja varhaiskasvatuksen laatutekijöistä. Laatu on todella merkittävä asia sosiaalialalla, koska työmme painopiste on asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Jotta voimme tarjota asiakkaille mahdollisimman hyvää sekä heidän odotuksiaan vastaavaa palvelua, tulee laatua tarkkailla jatkuvasti. Varhaiskasvatuksen laatua voidaan Hujalan ym. (2007) mukaan tarkkailla viidestä eri näkökulmasta: palvelutaso, puitetekijät, välillisesti ohjaavat tekijät, prosessitekijät sekä vaikuttavuustekijät. Tarkastelen opinnäytetyössäni varhaiskasvatuksen laatua näistä viidestä eri näkökulmasta. Olen myös vertaillut oman kyselyn tuloksia asiakastyytyväisyyskyselyyn, joka tehtiin Pähkinäpensaas päiväkodissa vuonna 2010.

Toteutin opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyn varhaiskasvatuksen laadusta Pähkinäpensaas päiväkotiin. Opinnäytetyöni on määrällinen tutkimus ja keräsin aineistoa jakamalla kyselylomakkeen päivähoitossa olevan perheen vanhimman lapsen mukaan. Tätä periaatetta noudattaen kyselyyn sai 99 perhettä ja vastauksia sain takaisin 62. Käytössäni oli kolmen vuoden takainen asiakastyytyväisyyskysely, jonka pohjalta tein uuden päivitetyn version. Oli tärkeää, että uusi kyselylomake oli

verrattavissa vanhaan, jotta Pähkinäpensaassa päiväkodissa voidaan tutkia sitä, miten asiat ovat muuttuneet kolmen vuoden aikana. Opinnäytetyöni tarkoituksena on, että kyselyn tuloksia voidaan hyödyntää jatkossa ja niiden avulla voidaan kehittää varhaiskasvatusta.

2 Päivähoidon ja varhaiskasvatuksen taustaa

Varhaiskasvatuksella tarkoitetaan ikäkausipedagogiikkaa, joka on suunnattu alle kouluikäisille. Varhaiskasvatus voidaan mieltää pienten lasten kasvatukseen käytännössä, alan oppilaitoksissa opiskeltavaan oppiaineeseen ja alle kouluikäisten kasvatusta tutkivaan tieteenalaan. Varhaiskasvatusta ja siihen liittyvää pedagogiikkaa on lähtenyt kehittämään saksalainen Friedrich Fröbel, 1782–1852. Fröbelin ajatuksena oli, ettei lapselle tule antaa valmiita välineitä leikkiin, vaan aineksia, joille lapsi saa antaa itse hahmon ja muodon. (Hellström 2010, 256–257.)

Uno Cygnaeus on sen sijaan luonut vahvan pohjan suomalaiselle varhaiskasvatustyölle jo 1800-luvulla. Sen jälkeen varhaiskasvatustyötä on kehitetty koko ajan. Tänä päivänä varhaiskasvatustyötä ohjaavat lait ja asetukset, joiden kautta rakentuvat vaatimukset ja ohjeet sille, millaista varhaiskasvatuksen laadun tulee olla (Hujala, Parrila, Lindberg, Nivala, Tauriainen & Varainen 1999, 56). Päivähoito kuuluu hallinnollisesti opetus- ja kulttuuriministeriön alaisuuteen. Hallinnoiva ministeriö vastaa päivähoiton kehittämisestä, laadusta ja lainsäädännöstä. Kuntatasolla varhaiskasvatus kuuluu yleisimmin sosiaali- ja terveystoimen alle, jonka vuoksi hoidollinen näkökulma vaikuttaa vahvistuneen ja kasvatuksellinen toiminta kaventuneen viime vuosina. Monet kunnat ovat kuitenkin siirtäneet varhaiskasvatuksen osaksi sivistystoimea. (Hellström 2010, 256.) Laitilan kaupunki on siirtänyt varhaiskasvatuksen sivistystoimen alle 1.1.2014, mikä viittaa siihen, että Laitilassa arvostetaan kasvatuksellista toimintaa ja siihen halutaan panostaa.

Varhaiskasvatus ja päivähoito ovat muuttuneet ja kehittyneet vuosien kuluessa kuten jo edellä mainitsin. Varhaiskasvatukselle on luotu pohja vuosikymmeniä sitten, mutta sitä on pyritty kehittämään ja muuttamaan siten, että se vastaa nykyhetken tarvetta. Päivähoito pohjautuu päivähoitolakiin (1973/36), joka on astunut voimaan vuonna 1973. Lakiin on tehty muutoksia ja korjauksia myöhemmin. Valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteet ilmestyivät vuonna 2003 ja täydennetty versio siitä ilmestyi vuonna 2005. (Varhaiskasvatuksen suunnitelman perusteet 2005). Jokaisen päivähoitoa tarjoavan yksikön toiminta perustuu asetettuun päivähoitolakiin ja varhaiskasvatussuunnitelma on työväline, joka auttaa kasvattajia heidän työssään. Varhaiskasvatuksen perusta kaikilla yksiköillä on sama, mutta päivähoitoa voi toteuttaa silti monella eri tavalla. Kaikilla on kuitenkin sama päämäärä, jonka kautta työtä tehdään. Tavoitteena on tukea kasvatuksen ja hoidon kautta päivähoitossa olevien lasten kotikasvatusta sekä yhdessä lasten vanhempien kanssa tukea lapsen ikätason mukaista kehitystä. (Laitilan päivähoitopalvelut 2014.)

2.1 Päivähoitolaki

Vuonna 1966 aloitettiin Suomessa valtakunnallinen päivähoiton suunnittelu, jonka myötä asetettiin päivähoitolaki vuonna 1973. Päivähoitolakiin on tehty myöhemmin monenlaisia muutoksia ja korjauksia, joista suurimmat tehtiin vuonna 1990. Lain mukaan päivähoitolla tarkoitetaan lapsen hoidon järjestämistä päiväkotihoidona, perhepäivähoitona, leikkitoimintana tai muuna päivähoitotoimintana. (Ojala 1993, 176.) Päivähoitolaki koskee paitsi lasta, myös hänen vanhempiaan, huoltajiaan, lakisääteisiä edunvalvoja sekä päivähoiton ammattihenkilöitä. Lakiin on kirjattu monenlaisia asioita liittyen päivähoiton oikeuteen, päivähoiton ajankohtaan sekä paikkaan ja päivähoitossa tarjottavaan ravintoon. Lakiin ei ole kirjattu sellaisia tärkeitä asioita, kuten sitä, kuinka vanha lapsen tulee olla päästäkseen päivähoitoon eikä sitä, miten kauan lapsi voi enintään olla päivähoitossa tiettyinä ajanjaksona esimerkiksi kuukaudessa tai vuodessa. Päivähoitolaissa ja –asetuksessa on kirjattuna se, että lapsi saa kokopäivähoitossa olla enintään kymmenen tuntia yhtäjaksoisesti,

mutta siitä ei voida päätellä, että lapsi voisi viikossa viettää päivähoitossa enintään 70 tuntia tai 300 tuntia kuukaudessa. (Mahkonen 2012, 33–34.)

Asetetun lain mukaan päivähoito määritellään kuuluvaksi kaikille sitä tarvitseville sosiaalipalveluksi. Lapsen vanhemmilla ja huoltajilla on siis subjektiivinen oikeus saada lapselleen päivähoitopaikka. Lain mukaan kuntien tulee järjestää päivähoitoa siinä mittakaavassa ja toimintamuodoissa kuin tarvetta on. Kunnalla on oikeus päättää siitä, järjestetäänkö lapsen päivähoito päiväkodissa vai esimerkiksi perhepäivähoidossa. Kunnalla on myös oikeus päättää, missä päivähoitoa järjestetään. Näin ollen subjektiivinen päivähoito-oikeus ei ylety päivähoiton muotoon tai hoitopaikan sijaintiin. (Mahkonen 2012, 35.) Lakiin kirjattiin myös se, että hoitomaksujen tulee olla samanlaiset hoitomuodosta riippumatta. Vuonna 1992 annetun asetusmuutoksen jälkeen lasten ja henkilöstön määrään tuli muutoksia ja uusi määrittely sisälsi myös henkilöstön kelpoisuuden. Hyväksytyt kelpoisuus, lastentarhanopettajan tai lastenhoitajan, tulee olla yhdellä aikuisella suhteessa neljään alle 3-vuotiaaseen tai seitsemään 3-7-vuotiaaseen lapseen. (Välimäki 1999, 143–144.)

Päivähoitolaissa määritellään päivähoiton tavoitteet sekä pääperiaatteet. Päivähoiton tavoitteena on tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään sekä yhdessä lasten vanhempien kanssa tukea ja edistää lapsen kokonaisvaltaista kehitystä. Kasvattajien tulee tarjota lapselle turvalliset ja lämpimät ihmissuhteet, monipuolinen ja virikkeellinen kasvuympäristö sekä lapselle suotuisa kasvuympäristö. Kasvattajien tulee ottaa huomioon lapsen ikä, yksilölliset tarpeet ja yleinen kulttuuriperinne. Edellä mainittujen asioiden kautta kasvattajien tulee edistää lapsen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kehitystä sekä tukea älyllistä, esteettistä, eettistä ja uskonnollista kasvatusta. Kasvatustavoitteisiin kuuluu myös se, että tuetaan suomen- tai ruotsinkielisten, saamelaisten, romanien tai muiden maahanmuuttajaryhmien lasten omaa kieltä ja kulttuuria yhdessä kulttuurin edustajien kanssa. Päivähoitolaissa ei ole muita nimenomaisia säännöksiä, jotka koskevat lapsen tarpeita. (Mahkonen 2012, 36–38.)

Kun laki päivähoidosta astui voimaan Suomessa, on päivähoito ollut pääsääntöisesti kunnallista ja kokopäiväistä. On kuitenkin mahdollista lain puitteissa järjestää myös osapäiväistä päivähoitoa. Kokopäiväisenä lapsen yhtäjaksoinen hoitoaika saa olla enintään kymmenen tuntia vuorokaudessa ja osapäivähoidossa hoitoaika on viisi tuntia. (Ojala 1993, 177.) Päivähoitoa järjestetään myös vuorohoitona, jolloin päivähoitoa on saatavilla kaikkina vuorokaudenaikoina. Päivähoitolain määräyksissä on kuitenkin epäselvästi ja tulkinnanvaraisesti tuotu esiin se, missä määrin määräykset koskevat vuorohoitoa. (Mahkonen 2012, 35.) Laki päivähoidosta mahdollistaa myös sen, että yksityinen henkilö tai yhteisö, joka harjoittaa korvausta vastaan lasten päivähoitotoimintaa, on velvollinen ilmoittamaan siitä kunnan sosiaalilautakunnalle. Laki velvoittaa myös sosiaalilautakuntaa valvomaan yksityistä päivähoitotoimintaa. Kokonaisuudessaan päivähoitopaikat ovat lisääntyneet voimakkaasti siitä lähtien, kun päivähoitolaki ja sen mukana subjektiivinen päivähoito-oikeus astuivat voimaan. (Ojala 1993, 177.)

2.2 Varhaiskasvatussuunnitelma

Vuonna 2002 Valtioneuvosto antoi periaatepäätöksen varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista, jossa se määrittää yhteiskunnan järjestämän varhaiskasvatuksen keskeiset periaatteet ja kehittämisen suuntaviivat. Asiakirjan erityiset painopisteet ovat varhaiskasvatuksen laatuun vaikuttaminen, kasvatuskumppanuus sekä lasten neuvolan, päivähoidon, esiopetuksen ja perusopetuksen välinen yhteistyö. Tavoitteeksi on asetettu, että kaikkien lapsiperheiden palveluiden keskuudessa omaksutaan perhe- ja lapsilähtöiset varhaiskasvatuksen toimintatavat, tavoitteet ja yhteistyökäytännöt. Näin ollen lapsen varhaiskasvatuksen palvelukokonaisuus muodostuu hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuudesta. Suomessa lapsilla on subjektiivinen päivähoito-oikeus. Siinä yhdistyvät vanhempien oikeus saada lapselle hoitopaikka ja lapsen oikeus varhaiskasvatukseen. Päivähoidon keskeisenä tehtävänä nähdään se, että vanhempia

tuetaan kasvatustehtävässään. (Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista 2002.)

Sosiaali- ja terveysministeriö antoi periaatepäätöksessään Terveyden- ja hyvinvointilaitoksen tehtäväksi laatia valtakunnallinen varhaiskasvatussuunnitelma. Suunnitelma ohjaa varhaiskasvatuksen sisällön ja laadun toteuttamista valtakunnallisesti. Valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman pohjalta monet kunnat ovat kehittäneet paikallisia ja yksikkökohtaisia varhaiskasvatussuunnitelmia. (Valtioneuvoston periaate-päätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista 2002.) Valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman tavoitteena on edistää sitä, että koko maassa toteutettaisiin varhaiskasvatusta yhdenvertaisesti. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 7). Kunta- ja yksikkökohtaisia eroja on huomattavissa suunnitelmissa, koska jokainen kunta ja yksilö painottavat suunnitelmassa tarpeelliseksi katsomiaan asioita. Valtakunnallinen varhaiskasvatussuunnitelma valmistui 30.9.2003 ja toinen tarkastettu painos vuonna 2005 (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 5).

Valtakunnallisessa varhaiskasvatuksen perusteissa (2005, 11) varhaiskasvatuksella tarkoitetaan alle kouluikäisten lasten eri kasvatuksellista vuorovaikutusta. Tavoitteena on edistää lapsen tasapainoista kehitystä, kehitystä ja oppimista. Yhteiskunnan järjestämä ja valvoma varhaiskasvatus muodostuu kasvatuksen, hoidon ja opetuksen kokonaisuudesta. Puolimatkan (1995, 96) mukaan kasvatus tarkoittaa kokonaisvaltaista puuttumista ihmisen elämään, joten sen on oltava oikeutettua. Kasvatus voidaan katsoa oikeutetuksi, kun kasvatettavalle välitetään jotain arvokasta. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden ensisijaisena tavoitteena on edistää lapsen hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Varhaiskasvatuksen tukevan ja vahvan peruspilarin muodostaa hyvä hoito. Jos lapsi voi hyvin, hänellä on mahdollisimman hyvät edellytykset kehitykselle, kasvulle ja oppimisille. (Varhaiskasvatuksen suunnitelman perusteet 2005, 15–16.)

Varhaiskasvatussuunnitelmat eli vasut toimivat kunnissa arvioinnin ja kehittämisen perustana. Kunnissa laaditut varhaiskasvatussuunnitelmat ovat iso osa varhaiskasvatuksen laadunhallintaa. Laadunhallinnan tavoitteena on arvioida toimintaa monipuolisesti ja säännöllisesti. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 45.) Kuntatason varhaiskasvatussuunnitelma kuvaa lähtökohtia toiminnan kehittämiseen ja päivähoiton arvopohjaa. Jokaiselle lapselle tehdään varhaiskasvatussuunnitelma aloitettuaan päivähoiton yhdessä lapsen vanhempien ja kasvattajien kanssa. Yksilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma kuvaa päivähoitossa tapahtuvaa arkea ja toimintaa. (Mikkola & Nivalainen 2009, 13–14.)

Varhaiskasvatussuunnitelman lisäksi Suomessa varhaiskasvatus perustuu YK:n Lapsen oikeuksien sopimukseen, perusoikeussäännöksiin ja muuhun kansalliseen lainsäädäntöön. YK:n lapsen oikeuksien sopimus velvoittaa sopimusvaltioita moniin erilaisiin asioihin, jotka turvaavat lapsille mahdollisimman hyvän ja turvallisen lapsuuden. Sopimuksessa on listattu asioita huolenpidosta, suojelusta, päätöksenteosta ja siitä, että jokainen lapsi saa osuuden yhteiskunnan voimavaroista. Sopimuksen tärkein periaate on se, että asiat hoidetaan lapsen edun mukaisesti. Yhdenvertaisuus, vapaus ja oikeuden turvaaminen, loukkaamattomuus, kulttuuri ja kieli ovat sellaisia oikeuksia, jotka on määritelty perustuslaissa. Edellä mainitut oikeudet ovat myös keskeisiä asioita varhaiskasvatuksen toteutuksessa. (Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista 2002.)

2.3 Laitilan varhaiskasvatussuunnitelma

Kuten kaikkien kuntien, myös Laitilan varhaiskasvatussuunnitelma perustuu vuonna 2002 tehtyihin valtioneuvoston periaatepäätöksiin varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista sekä varhaiskasvatuksen suunnitelman perusteisiin (2005). Laitilan kaupungin varhaiskasvatussuunnitelmaa alettiin kehittää vuonna 2004 ja siihen osallistui kasvattajia päiväkodista, perhepäivähoidosta, ryhmäperhepäivähoidosta sekä koulun esiopetuksesta. Varhaiskasvatussuunnitelma

on otettu käyttöön Laitilassa 2006 vuoden alusta. Sen jälkeen se on ollut jatkuvasti henkilöstön ja vanhempien hyödynnettävissä. (Laitilan kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2004, 3.)

Laitilan kaupungin varhaiskasvatuksen arvot on taivutettu Laitilan lehtometsien nimikkokasvin, pähkinäpensaanksi oksille. Listatut arvot ovat yksilöä ja yhteisöä ohjaavia, jotka luovaa perustan eri päivähoitoyksiköiden toimintatapoihin ja kulttuureihin. Yksilön arvo-oksaan on kerätty seuraavat arvot: kunnioitus, luottamus, kannustus ja arvostus. Yhteisön arvo-oksaan on sen sijaan liitetty seuraavia arvoja: hyvinvointi, sitoutuminen, oivaltava sekä elinikäinen oppiminen ja kestävä kehitys. Lapsuudessa rakennetaan käsitystä omasta itsestään sekä ympäristöstä. Lapsen on oikeus olla osana yhteisöä, jonka toiminnalle meidän arvot antavat perustan. (Laitilan kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2004, 4-5.)

Kaikilla varhaiskasvatussuunnitelmilla tulee olla jokin päämäärä ja tavoite, joita kohti pyritään. Laitilan kaupungin varhaiskasvatussuunnitelman strategisena päämääränä on toteuttaa lapselle hyvää arkea seuraavanlaisten tavoitteiden kautta: tasapainoisen ja turvallisen lapsuuden tukeminen, sosiaalisten toimintatapojen ja tunteiden vahvistaminen, toimiva kasvatuskumppanuus, ammattitaitoinen henkilöstö sekä toiminnan sisältöjen kehitys ja toimiva päivähoiton palveluverkko. Laitilan varhaiskasvatussuunnitelmassa on myös pohdittu lapsen leikkiä, jonka myötä lapsi oppii uusia asioita. Lapsen leikki sisältää yksilötason tavoitteet, fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen, kognitiivisen ja emotionaalisen kehityksen sekä varhaiskasvatuksen sisältöalueet. Laitilan tarjoamassa päivähoitossa perustana on vahva ja hyvä perushoito, johon sisältyy mm. ruokailu, pukeutuminen, lepo, ulkoilu ja siisteyskasvatus. Tärkeänä pidetään myös varhaista puuttumista ja varhaiserityiskasvatukseen kiinnitetään paljon huomiota. (Laitilan kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2004, 7, 14–20.)

Laitilan kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma on kymmenisen vuotta vanha ja varhaiskasvatus on kokonaisuudessaan muuttunut näiden vuosien aikana. Laitilan

varhaiskasvatussuunnitelma vaatii kehittämistä ja syksyn 2014 aikana onkin muodostettu työryhmä, joka alkaa kehittää ja päivittää suunnitelmaa mahdollisimman pian, jotta se vastaa nykyhetken päivähoitoa.

3 Kasvatuskumppanuus

Varhaiskasvatustyössä vanhempien kanssa tehtävä yhteistyö on erittäin tärkeää ja sen merkitys on suuri ajatellen varhaiskasvatuksen laatua. Yhteistyö edistää lapsen hyvinvointia ja etuja. Varhaiskasvatuksessa vanhempien ja kasvattajien yhteistyötä kutsutaan kasvatuskumppanuudeksi. Kasvatuskumppanuus on käsitteenä varhaiskasvatuksessa melko uusi ja siitä on alettu puhua vasta 2000-luvulla. Kasvatuskumppanuutta painotetaan myös valtioneuvoston periaatepäätöksessä varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista (2002) sekä varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2005). (Kekkonen 2012, 37.)

Vanhemmilla on lapsen ensisijainen kasvatusvastuu, mutta lapsen ollessa päivähoitossa lapsen kasvatustehtävästä tulee vanhempien ja päivähoiton kasvattajien yhteinen asia. Kasvatuskumppanuudella halutaan korostaa ammattikasvattajien ja vanhempien asiantuntijuuksien tasavertaisuutta, molemminpuolista kunnioitusta sekä yhteisiä tavoitteita lapsen kasvatuksessa ja samalla poistaa käsitystä, jonka mukaan kasvattajat päättävät yksipuolisesti siitä, miten lapsia kasvatetaan päivähoitossa. Yhteistyö on tavoitteellista keskustelua kasvatuksesta ja kasvatuseriaatteista ja arvoista lapsen edun mukaisesti. Kuuleminen, luottamus, kunnioitus ja dialogi ovat kasvatuskumppanuuden periaatteita. Lapsen edun ja hyvinvoinnin lisäksi, kasvatuskumppanuudella pyritään siihen, että vanhemmilla olisi kykyä ja voimia suoriutua vanhemmuudesta hyvin. Kasvatuskumppanuudella pyritään tukemaan kotikasvatusta. (Koivunen 2009, 151–153.) Lapsen oikeuksien edistäminen palvelujen ja perheen välisessä yhteistoiminnassa on kasvatuskumppanuuden lähtökohta (Terveystieteiden tutkimuskeskus n.d.).

Kasvatuskumppanuuden päämääränä on pikkuhiljaa syventää kasvattajien ja vanhempien välisiä kohtaamisia. On tärkeää, että lapsen asiat tulevat käsitellyksi niin päivähoitossa kuin kotonakin tasavertaisessa, kunnioittavassa ja avoimessa vuorovaikutuksessa, koska tämä lisää lapsen kokemusta nähdyksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Kasvatuskumppanuuden yhtenä tavoitteena on myös tunnistaa mahdollisimman varhain lapsen mahdollinen erityisen tuen tarve ja yhdessä vanhempien kanssa löytää sopivat toimintamuodot lapsen tukemiseksi. (Kaskela & Kekkonen 2006, 17–18.)

Kasvatuskumppanuudessa voidaan myös puhua kasvatusvastuun jakamisesta tai jaetusta kasvatusvastuusta, millä tarkoitetaan sitä, että ensisijainen vastuu lapsen kasvatuksesta on vanhemmilla. Päivähoiton kasvattajat ovat vastuussa kasvatuksesta sen osan ajasta, kun lapsi on päivähoitossa. Jotta kasvatusvastuun jakaminen onnistuu, se vaatii todella tiivistä ja toimivaa yhteistyötä vanhempien ja kasvattajien välillä. Kasvatuskumppanuuden rakentuminen saattaa kestää jonkin aikaa, koska on tärkeää, että molemmat osapuolet voivat luottaa toisiinsa ja olla rehellisiä. On erittäin tärkeää, että jokaisesta asiasta kerrotaan lasten vanhemmille, jotta kasvatustyötä voidaan tehdä yhdessä ja luottavaisin mielin. (Koivunen 2009, 151–152.)

Kasvatuskumppanuuden ja siihen liittyvästä vuorovaikutuksesta sekä sen onnistumisesta vastaa kasvattaja. On selvää, että toisilla on paremmat vuorovaikutustaidot kuin toisilla, mutta taitoja pystyy ja pitää harjoitella sekä kehittää. Vuorovaikutukseen vaikuttaa myös aina tekijän persoona ja vuorovaikutustyössä kasvattajan yhtenä työvälineenä voidaan pitää persoonaa, jonka taitavalla käytöllä voidaan saavuttaa tiettyjä tavoitteita. Vuorovaikutukseen vaikuttaa tietenkin myös vuorovaikutuksen toinen osapuoli, lapsen vanhempi. (Kiesiläinen 2001, 256–259.) Kasvattajilla on suuri vastuu kasvatuskumppanuuden rakentamisessa ja joskus saattaa käydä myös niin, että kasvatuskumppanuutta ei pystytä luomaan päivähoitopaikan kasvattajien ja vanhempien välille. Ääritapauksissa

voidaan myös joutua katsomaan sitä, mitä laki säännöksissään määrää, jos vanhemmat ja kasvattajat eivät pääse yksimielisyyteen lapseen liittyvissä asioissa. (Mahkonen 2012, 88.) Perheet ovat erilaisia ja eikä kasvatuskäsitykset aina kohtaa kasvattajien ja vanhempien välillä. Tällöin on tärkeää, että kasvattaja on tietoinen omista kasvatuskäsitteistään sekä kasvatusmuistoistaan eikä anna niiden vaikuttaa perheiden kanssa tehtävään yhteistyöhön. (Kaskela & Kekkonen 2006, 27, 29.)

4 Pähkinäpensaän päiväkoti tutkimusympäristönä

Pähkinäpensaän päiväkoti on Laitilassa sijaitseva julkinen päiväkoti, joka aloitti toimintansa vuonna 1975. Päiväkoti vaihtoi nimensä Varppeen päiväkodista Pähkinäpensaän päiväkodiksi vuonna 2002. Tällä hetkellä päiväkodissa on kuusi ryhmää, joista kaksi ryhmää tarjoaa esiopetusta. Ryhmät on jaoteltu iän mukaan: 0-2-vuotiaiden ryhmä Puput, 3-vuotiaiden ryhmä Repolaiset, 4-vuotiaiden ryhmä Nallet, 5-vuotiaiden ryhmä Kurret sekä esikouluryhmät Siilit ja Metsot. Pähkinäpensas on 126 lapsen päiväkoti, joka on avoinna arkisin klo 6.30–17.00. Laitilan Pähkinäpensaän päiväkodin tarjoama päivähoito perustuu lakiin, joka on säädetty lasten päivähoidosta sekä valtakunnalliseen ja kaupungin omaan varhaiskasvatussuunnitelmaan. Päivähoidon tavoitteena on kasvun ja hoidon kautta tukea kotikasvatusta ja edistää lapsen kokonaisvaltaista kehitystä yhdessä lasten vanhempien kanssa. Päiväkodissa toteutetaan kasvatuskumppanuutta, jolla tarkoitetaan avointa ja luottamuksellista yhteistyötä päiväkodin ja lasten vanhempien välillä. Jokaiselle lapselle tehdään yksilöllinen hoidon, kasvatuksen ja esiopetuksen suunnitelma, jota tarkistetaan vuosittain. Päivähoidon tarkoituksena on edistää lapsen fyysistä, sosiaalista, emotionaalista kehitystä sekä tuettava älyllistä, esteettistä, eettistä ja uskonnollista kasvatusta. (Laitilan kaupungin päivähoito 2014.)

Pähkinäpensaän päiväkodin työyhteisöön kuuluu 26 työntekijää: päiväkodin johtaja, erityislastentarhanopettaja, 10 lastentarhanopettajaa, yhdeksän lastenhoitajaa, kolme avustajaa, kaksi lähihoitajaoppisopimusopiskelijaa sekä laitoshuoltajat ja

keittiön henkilökunta. Työntekijät muodostavat päiväkodin sisällä ryhmäkohtaisia tiimejä. Pupun tiimissä työskentelee yksi lastentarhanopettaja, kaksi lastenhoitajaa ja yksi avustaja. Repolaisten tiimissä työskentelee yksi lastentarhanopettaja ja kaksi lastenhoitajaa. Nallejen tiimissä on kaksi lastentarhanopettajaa, joista toinen on töissä 2 viikkoa kuukaudessa ja kaksi lastenhoitajaa, joista toinen on töissä 2 viikkoa kuukaudessa. Kurrejen tiimissä työskentelee kaksi lastentarhanopettajaa, yksi lastenhoitaja ja kaksi avustajaa. Molemmissa esikouluryhmissä on samanlaiset tiimit, jotka koostuvat kahdesta lastentarhanopettajasta, yhdestä lastenhoitajasta ja yhdestä oppisopimusopiskelijasta.

Pähkinäpensaän päiväkodin toiminta-ajatuksena on tarjota lapselle laadukasta päivähoitoa turvallisessa ympäristössä, joka tukee lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista kokonaisvaltaisesti vahvistaen lapsen itsetuntoa, omatoimisuutta ja yksilöllisyyttä. Lapsen kasvuprosessia tuetaan yhdessä vanhempien kanssa. Päivähoidon toiminta-ajatuksen pohjana on lapsilähtöisyys, jolloin kasvattaja havainnoi lasta ja lapsiryhmää tunnistaakseen lapsen oppimisvalmiudet ja kiinnostuksen kohteet. Havainnoin, erilaisten dokumenttien, haastattelujen ja vanhempien kanssa käytyjen keskustelujen avulla huomioidaan kunkin lapsen erityiset tarpeet ja kehitystaso. (Laitilan kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2004, 6.)

Pähkinäpensaän päiväkodissa on tärkeää, että lapselle luodaan turvallinen ympäristö ja ilmapiiri, jossa vallitsee myönteinen ja positiivinen kasvatuskulttuuri. Kasvattajan tulee luoda turvalliset rajat ja säännöt, läheinen vuorovaikutus kasvattajan ja lapsen välille sekä vahvistaa lasten keskinäistä vuorovaikutusta. Kasvattajan on tärkeää kuunnella ja kannustaa lasta. Lapsille luodaan hyvä ja virikkeellinen toimintaympäristö, jolloin lapsi kokee, että kasvattaja on aidosti kiinnostunut hänestä. (Laitilan kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2004, 6.)

5 Varhaiskasvatuksen laatu

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet (2005) edellyttävät jatkuvaa laadun arviointia ja toiminnan kehittämistä. Jotta varhaiskasvatuksen laatua pystytään ylläpitämään, vaatii se toiminnan arviointia. Laadunarviointi antaa tietoa varhaiskasvatuksen vahvuuksista ja kehittämishaasteista. Kun laadunarviointiin paneudutaan kunnolla, pystytään paneutumaan täsmällisesti juuri niihin tekijöihin, jotka vaativat kehittämistä. (Hujala & Turja 2011, 312.)

Laadunarviointi tekee varhaiskasvatuksen tavoitteet ja niiden toteuttamisen näkyviksi. Laadunarviointi määrittelee myös päivähoiton ammatillisen työn. Näin kasvattaja kykenee jäsentämään ammatillista toimintaa ja se luo pohjan ammatillisuuden kehittymiselle. Kasvattajien lisäksi laadunarviointi mahdollistaa vanhempien osallistumisen kasvatukseen koskevaan keskusteluun ja päätöksentekoon. Kun vanhemmat arvioivat toimintaa, he saavat mahdollisuuden vaikuttaa päivähoitossa toteutettavaan varhaiskasvatukseen. Osallisuus asiakkaana, yhteistyökumppanina ja tiimin jäsenenä kasvaa, kun päivähoiton laatua arvioidaan. Laadunarviointiin vaikuttavat monet seikat ja tärkeää on muistaa, että se perustuu varhaiskasvatustieteeseen ja on näin teoreettisesti perusteltua. (Hujala ym. 2011, 312–313.)

5.1 Laadunhallinta

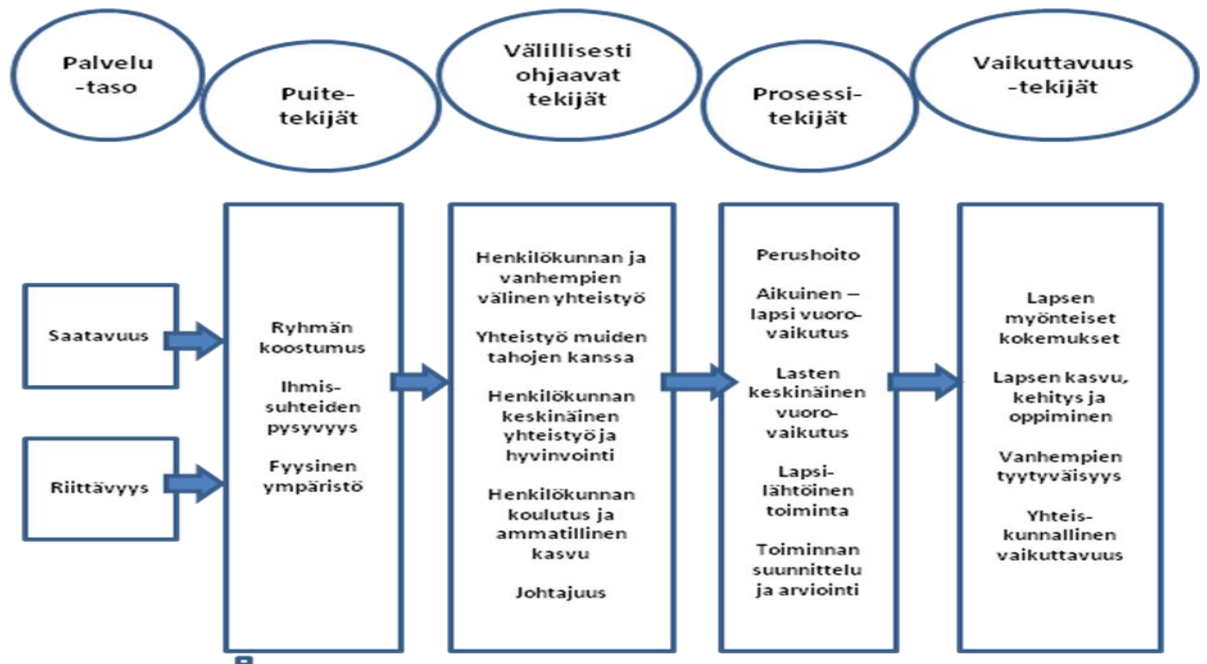
Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa on toimintatapa, jonka avulla kasvattajat, vanhemmat, lapset sekä hallinto arvioivat ja kehittävät toimintaa asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. Jokaisessa varhaiskasvatuksen yksikössä laadunhallinta on jokapäiväistä työtä ja siihen liittyy varhaiskasvatuksen perusteiden pohdinta, arviointi ja kehittäminen. Kun toiminnan perusteita pohditaan yhdessä vanhempien ja lasten kanssa, se luo pohjan laadunhallinnalle sekä kasvattajien sitoutumisen jatkuvaan laadunhallintatyöhön. Asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa varhaiskasvatuksen kehittämiseen parannetaan yhdessä toteutetulla laadunhallintatyöllä. Laadunhallintatyötä tehdään myös valtakunnallisesti ja lähtökohtana pidetään sitä,

että kaikille pyritään järjestämään tasalaatuista ja hyvää palvelua. Olennaista valtakunnallisella tasolla on palvelujärjestelmien toimivuus ja niiden kyky vastata koko väestön palvelutarpeisiin. Jotta palvelut voidaan turvata, tulee niitä tuottaa tehokkaasti ja laatuodotuksia vastaavasti. (Hujala ym. 1999, 56–57.)

5.2 Laatutekijät päivähoidossa

Päivähoidon laadun arviointi saattaa tuntua hankalalta, koska siihen liittyy niin monia eri osapuolia. On selvää, että päättäjät, päivähoidon kasvattajat, vanhemmat ja lapset voivat olla eri mieltä asioista, jotka koskevat varhaiskasvatusta. Jokaisessa laadukkuuteen liittyvässä asiassa on myös kyseessä yksilö eikä voida olettaa, että esimerkiksi henkilökunnan kaikki jäsenet olisivat samaa mieltä tarjoamastaan varhaiskasvatuksen laadusta. Päivähoidon laatua on seurattu 2000-luvun alusta alkaen. Hujala-Huttunen (1995) onkin osoittanut, että varhaiskasvatuksen laatua arvioitaessa voidaan erottaa viisi näkökulmiltaan erilaista laatutekijää. Laatutekijöitä ovat palvelutaso, puitetekijät, välillisesti ohjaavat tekijät, prosessitekijät sekä vaikuttavuustekijät. Nämä viisi laatutekijää muodostavat yhdessä kokonaisuuden, laadunarviointimallin, jonka avulla varhaiskasvatuksen laatua voidaan arvioida kokonaisvaltaisesti. (Hujala ym. 2007, 162.) Hujalan laadunarviointimallin laatutekijät ovat laadun keskeisiä tekijöitä, jolle asetetaan tiettyjä laatuvaatimuksia sekä laatuavoitteita (Hujala ym. 1999, 59). Tauriainen (2000, 136) on myös tutkinut vanhempien mielipiteitä toiminnan laadusta ja kehittämiskohteista. Tutkimuksen tavoitteena on ollut selvittää ihannepäiväkodin laatutekijöitä vanhempien näkökulmasta.

Seuraavassa kuvio Hujalan laadunarviointimallista, jossa viiden laatutekijän sisällöt tulevat esiin. Opinnäytetyöni kyselylomakkeen kysymykset on tehty seuraavien osa-alueiden pohjalta ja olen pyrkinyt siihen, että jokaisesta kategoriasta olisi kysymyksiä, jotta saadaan hyvä ja kaiken kattava kuva siitä, millaista Pähkinäpensaassa päiväkodin päivähoidon laatu on.



Kuvio 1. Päivähoidon laadunarviointimalli (Hujala ym. 2007, 162).

Päivähoidon laatua tulee tutkia säännöllisin väliajoin, jotta se pysyy hyvänä. Jos päivähoidon sisäisiä laatutekijöitä halutaan parantaa, siihen tarvitaan yhä enemmän koulutusta laatuajattelun yhdensuuntaistamiseksi ja eri ammattiryhmien yhteistä toimintaa. Työnantajien olisi syytä muistaa, että ulkoisten laatutekijöiden on oltava kunnossa, jos pyritään mahdollisimman hyvään päivähoidon laatuun. Laatuun vaikuttaa myös yllättävän paljon työnantajan ja työntekijöiden suhteet ja tästä syystä työnantajan olisikin hyvä muistaa useammin kannustaa, kehua ja kiittää alaisiaan. (Päivähoidon laatutekijöitä 7 n.d.)

5.3 Palvelutaso

Kun palvelujen saatavuus ja riittävyys yhdistetään, käytetään termiä palvelutaso. Suomessa kunnilla on lainsäädännön puitteissa huomattava vastuu julkisten palvelujen saatavuudesta ja riittävydestä. Saatavuudella tarkoitetaan sitä, että ihmisillä on realistiset mahdollisuudet saada palveluja ja niiden piiriin hakeutumisella on mahdollisimman matala kynnyks. Saatavuuden muita kriteereitä ovat muun muassa uskottavuus, luotettavuus ja käytön helppous. Päivähoitoa ajatellen saatavuudella voidaan kuvata esimerkiksi aukioloaikoja ja päivähoitopaikan sijaintia.

(Hujala ym. 1999, 80.) Tauriaisen (2000, 136) tutkimuksessa lasten vanhemmat toivovat, että päivähoitopaikka olisi lähellä perheen kotia. On myös erittäin tärkeää, että subjektiivinen päivähoito-oikeus toteutuu, jotta tasapuolinen oikeus päivähoitoon toteutuu. Palvelujen saatavuus liittyy tiukasti päivähoiton laatuun ja sisältöön. (Hujala ym. 1999, 80.)

Palvelujen riittävydellä sen sijaan tarkoitetaan sitä, että kysyntä ja tarjonta kohtaavat. Kun riittävyttä arvioidaan, kiinnitetään huomiota siihen, joudutaanko palvelua odottamaan ja saavatko kaikki tarvitsijat palvelua. Yksilötasolla palvelujen riittävyttä tarkastellaan siltä näkökannalta, että kokeeko asiakas saaneensa palvelun riittävän laajana. Palvelujen riittävyys kuvaa myös palvelujen kattavuutta. (Hujala ym. 1999, 81.)

Päivähoidon palvelutasoon ovat vaikuttaneet alle kouluikäisten subjektiivinen päivähoito-oikeus, työllisyystilanne, koulutetun väestön määrä ja muuttovoittoisuus. Lasten päivähoitossa korkea koulutustaso näkyy niin, että työssäkäyvien naisten osuus on suuri ja koulutetut vanhemmat tietävät ja osaavat vaatia oikeuksiaan. Tämän perusteella päivähoiton palvelutasoa on syytä tarkastella palveluja tuottavan organisaation ja asiakkaiden välisenä kysymyksenä. Saatavuutta ja riittävyttä on varhaiskasvatuksessa syytä tarkastella käsitteiden laadullisen ja sisällöllisen merkityksen kautta. Kun puhutaan päivähoiton saatavuudesta ja riittävydestä, on mielekkäämpää puhua palvelutasosta, joka kattaa niin laadullisen kuin määrällisenkin merkityksen. (Hujala ym. 1999, 82–83.)

5.4 Puitetekijät

Päivähoidon laadun puitetekijöitä on viime vuosikymmenien aikana tutkittu runsaasti, koska on oltu huolissaan siitä, että päivähoiton perusrakenteet eivät toimi. Päivähoidon puitetekijöihin sisältyy ryhmän koko, henkilöstötiheys, tilat, hoitosuhteen pysyvyys ja fyysinen ympäristö. Nämä edellä mainitut asiat ovat isoja asioita, jotka vaikuttavat päivähoiton laatuun ja sen arviointiin. Pienemmissä

ryhmissä lasten kielellinen vuorovaikutus on vilkkaampaa, lapset leikkivät enemmän ja he uskaltavat tuoda enemmän omia ajatuksiaan esille. Pienissä ryhmissä myös aikuiset osallistuvat enemmän lasten toimintaan eivätkä vain valvo sitä. On selvää, että mitä enemmän aikuisia on lapsiryhmää kohden, sitä enemmän lapset saavat tukea kasvulle, kehitykselle ja oppimisille. (Hujala ym. 2007, 163.) Ihannepäiväkodissa tulisi vanhempien mukaan olla riittävästi henkilökuntaa ja lapsiryhmissä olisi vähemmän lapsia kuin 20. Vanhemmat toivovat myös sitä, että ihannepäiväkoti on kodikas ja viihtyisä. (Tauriainen 2000, 136.) Tilat, joissa päivähoitoa järjestetään, ovat myös laadun kannalta tärkeitä. Tilojen tulee olla turvallisia, esteettömiä ja virikkeellisiä. (Hujala ym. 2007, 164.) Tauriaisenkin (2000, 136) tutkimuksessa selviää, että vanhemmat arvostavat turvallisuutta, rauhallista ympäristöä, suurta pihaa sekä luontoa. Näitä kaikkia edellä mainittuja asioita vanhemmat toivovat ihannepäiväkodilta.

Kaikille lapsille on tärkeää, että hoitosuhde olisi pysyvä. Pienemmät lapset reagoivat herkemmin hoitajan vaihtumiseen kuin isommat. Hoitosuhteen pysyvyys luo turvallisuutta ja luotettavuutta lapselle. Pysyvissä hoitosuhteissa aikuiset pystyvät reagoimaan lapsen tarpeisiin herkemmin ja asianmukaisemmin. Lapset myös ottavat enemmän kontakteja aikuisiin, kun lähellä on tuttu ja turvallinen aikuinen. On valitettavaa, että hoitosuhteen pysyvyys on yksi suurimmista päiväkotiemme ongelmista. Pysyvää suhdetta on kuitenkin mahdotonta varmistaa. (Päivähoidon laatutekijöitä 4 n.d.)

Hoitoaikojen sopivuus laadun puitetekijänä korostuu lähinnä vanhempien näkökulmasta. Vanhemmilla ei ole vapautta valita heitä miellyttävää hoitopaikkaa, vaan hoitopaikka osoitetaan heille. Suurimmalle osalle hoitoajat sopivat, mutta vuorotyöläisille hoidon järjestäminen on hankalampaa. Suurin osa päiväkodeista on auki 6.30–17.00. Yhä enenevässä määrin on tarjolla monessa kaupungissa ympärivuorokautisia päiväkoteja. Myös perhepäivähoidossa annetaan jonkin verran periksi hoitoajoissa eikä se ole sidottu aikaan 6.30–17.00. (Hujala ym. 2007, 163–164.)

Lapset oppivat jatkuvasti ympäristöstään ja oleellista onkin se, miten ympäristö on rakentunut. Lapselle tulee tarjota sellaista kehityksellistä toimintaa ja informaatiota, jotka ovat hänen nykytasonsa yläpuolella, mutta kuitenkin niin, että se on opittavissa. Jos toiminnot ovat lapselle liian helppoja tai liian vaikeita, se ei edistä lapsen kehitystä. Lapsi saattaa kyllästyä ja lakata toimimasta, jos hänelle tarjotaan jatkuvasti liian helppoja toimintoja. Pahimmassa tapauksessa lapsen kehityksessä voi huomata myös taantumusta. Jos taas lapselle tarjotaan aina liian vaikeita toimia, hän saattaa kokea itsensä epäonnistuneeksi, koska ei osaa asiaa. Tämä saattaa vaikuttaa lapsen muodostuvaan minäkuvaan. Tämän takia on eriarvoisen tärkeää, että lapsen toiminnot ja leikit antavat pientä haastetta, mutta ovat kuitenkin mahdollisia. Toiminta tulee rakentaa niin, että se on lapsilähtöistä. (Hujala ym. 2007, 166.)

Turvallinen ympäristö on tae lapsen oppimiselle. Jos ympäristö on vaarallinen, kasvattaja keskittyy koko ajan kontrollointiin eikä näin kykene mahdollistamaan lapsille uusia rikkaita kokemuksia. Kasvattajien tulisi säännöllisin väliajoin kartoittaa vaarallisia paikkoja ja tehdä riskien arviointia. Turvallisessa ympäristössä lapselle annetaan mahdollisuus luontaiseen liikkumiseen, tutkimiseen ja leikkimiseen. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. n.d.) Lapsi on luonteeltaan tutkiva ja kasvattajien rajoittaminen sekä kontrollointi estävät tällaisen käyttäytymisen. Jos lapsen ei anneta toteuttaa tutkivaa käyttäytymistä, hän ei myöskään opi uutta. (Hujala ym. 2007, 166.)

5.5 Välillisesti ohjaavat tekijät

Yksi välillisesti suurin tekijä, joka vaikuttaa päivähoiton laatuun, on yhteistyö kasvattajien ja vanhempien kanssa. Yhteistyöstä käytetään nimitystä kasvatuskumppanuus, josta jo aiemmin on kerrottu tässä tutkimuksessa. Vanhemmille on annettu enemmän valtuuksia ja mahdollisuuksia vaikuttaa päivähoitoon. On koettu, että tämä on nostanut paljon päivähoiton laatua ja se antaa myös vanhemmille ja lapsille kuvan siitä, että heistä välitetään ja heidän mielipiteensä ovat tärkeitä. Päivähoitolaissakin tuetaan ja korostetaan sitä, että

päivähoidon yhtenä suurena tavoitteena on lapsen yksilöllinen kasvun ja kehityksen tukeminen yhdessä vanhempien kanssa. (Hujala ym. 2007, 164.)

Vanhemmat pitävät ihannepäiväkodin laatutekijöinä toimivaa yhteistyötä sekä aikaa sen toteuttamiselle. Vanhemmat toivovat myös, että kasvattajat nauttivat työstään, joka heijastuu ilmapiiriin sekä koko päivähoidon toimintaan. Tauriaisen (2000, 136) tutkimuksessa erityislasten vanhemmat pitävät laatutekijöinä myös sitä, että kaikilla kasvatustahoilla on yhteiset tavoitteet sekä päämäärät.

Kasvatuskumppanuus ei ole ainut välillinen tekijä, vaan tähän osa-alueeseen kuuluvat myös ammatillinen kasvu, koulutus sekä työkokemus, yhteistyö ja johtajuus (Hujala ym. 2007, 164–165). Yhteiskunnan ja työelämän muutokset ovat vaikuttaneet ammattitaidon ja ammatillisuuden määrittelyyn. Nykyään korostetaan moniammatillisuutta ja ammatillisuutta, mutta ammatillista kasvua on kyseenalaistettu. Työelämän vaatimukset ovat kuitenkin samalla kasvaneet ja työntekijöiltä vaaditaan yhä enemmän esimerkiksi uuden oppimista sekä työhön sitoutumista. Ammatillista kasvua pidetään yhtä lailla oman osaamisen jatkuvana kehittämisenä kuin oman ammatillisen identiteetin uudelleen määrittelyä. (Eteläpelto & Onnismaa 2008, 9.)

Palmerusin ja Hägglundin tutkimus (1991) korostaa kasvattajien keskinäistä yhteistyötä, jolla on suuri vaikutus laatutekijänä. Kun kasvattajat ovat samaa mieltä työnsä tavoitteista ja menetelmistä, se lisää lapsilähtöistä työtä ja lasten keskinäistä vuorovaikutusta. (Hujala ym. 2007, 165.) Päivähoidossa pyritään myös moniammatilliseen yhteistyöhön ja esimerkiksi Pähkinäpensaassa päiväkodissa yhteistyötä tehdään monien eri tahojen kanssa, kuten lastenneuvolan, perheneuvolan, sosiaalitoimen, koulun ja muiden toimijoiden, esimerkiksi seurakunnan ja Mannerheimin Lastensuojeluliiton kanssa. Ensisijaisesti yhteistyötä toteutetaan kuitenkin vanhempien ja kasvattajien välillä. (Laitilan kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2004, 13.)

Johtajuuden määritelmiä on monia ja kukin yksilö kokee johtajuuden omalla tavallaan ja jokaisella on omanlaisensa mielipiteet siitä, millaista on hyvä johtajuus ja millainen on hyvä johtaja. Johtajuus on toimintaa, jota tehdään alaisten kanssa sekä myös heidän avullaan. Tällä tavoin pyritään saamaan mahdollisimman hyviä tuloksia aikaan. Johtajuudessa tulee olla selkeät tavoitteet, jotta se edistää työhyvinvointia. Johtaminen on työyhteisön jäsenien vuorovaikutuksen tulosta eikä se synny itsestään. (Talentia 2014.) Sosiaalialalla henkilöstöjohtamista pidetään hyvänä johtamistyylinä. Se on vaativaa ja arvokasta toimintaa, koska hyvällä henkilöstöjohtamisella työyhteisö saadaan toimimaan hyvin ja työstä voi nauttia. Henkilöstöjohtamisella tarkoitetaan sitä, että johdetaan henkilöstövoimavaroja, huolehditaan työelämäsuhteista sekä hoidetaan muu johtajan työ. Hyvän henkilöstöjohtajan on huomioitava alaisten hyvinvointi, osaaminen, sitoutuminen sekä henkilöstön riittävä määrä ja oikea kohdentuminen. (Hyvä henkilöstöjohtaminen luo tuloksellisuutta ja hyvinvointia 2012.) Haasteet varhaiskasvatuksen kentän sisällöllisistä ja rakenteellisista muutoshasteista nousee varhaiskasvatuksen johtajuuden kehittämistä (Hujala ym. 2011, 287).

Nykyään puhutaan myös paljon siitä, miten kaikkea tulisi kehittää ja, miten kehittää työyhteisöä entistä paremmaksi. Työyhteisöltä vaaditaan koko ajan enemmän ja enemmän, joten toimintaa tulee kehittää koko ajan. Johtajan tulee kehittää itseään sekä omia tietojaan ja taitojaan. Tätä kautta on myös hyvä viedä kehittämisilmapiiriä eteenpäin työyhteisöön. (Työterveyslaitos 2014.) Tärkeimpiä asioita henkilöjohtamisessa on se, että johtaja paneutuu työyhteisön jäsenien työssä jaksamiseen. Työssä jaksamiseen vaikuttavat tekijät niin työpaikalla kuin yksityiselämässäkin. Työssä jaksamista voidaan seurata esimerkiksi kehityskeskustelujen yhteydessä. (Työssä jaksaminen n.d.)

5.6 Prosessitekijät

Suomalaisessa päivähoitossa tuetaan prosesseja, jotka edistävät lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista ja tätä kautta myös koko lapsen hyvinvointiin. Puitetekijät sekä

välilliset tekijät säätelevät kasvatustilannetta, kun taas prosessitekijät säätelevät tuotoksia. Päivähoidossa ei kuitenkaan keskitytä tuotoksiin vaan prosessit ovat tärkeimpiä ja niihin keskitytään, jotta kasvattajat voivat edistää lapsen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Varhaispedagogiseen prosessiin kuuluu monia toisiinsa sidoksissa olevia tekijöitä, kuten näkemykset lapsuudesta, kasvatuksesta ja oppimisesta.

Varhaiskasvatustilanne sisältää tärkeitä ja keskeisiä elementtejä, jotka vaikuttavat päivähoidon laatuun. Aikuisen ja lapsen välisellä vuorovaikutuksella, lasten keskinäisellä vuorovaikutuksella sekä kehityksellisesti sopivalla toiminnalla on suuri merkitys päivähoidon laatuun. Lasten ja kasvattajien välinen vuorovaikutus määrittää psyykkistä ja toiminnallista pohjaa, jota päivähoidossa toteutetaan. (Hujala ym. 2007, 165.) Riittävän hyvä vuorovaikutus aikuisen ja lapsen välillä on nykytiedon mukaan erityisen tärkeää. Lapsen mieleen syntyy malli yhdessä olemisesta ja tämän kokemuksen kautta hän myös ennakoii muita vuorovaikutustilanteita myöhemmin. Turvalliset ja lämpimät vuorovaikutussuhteet vaikuttavat jopa lapsen aivojen kehitykseen. Vaikkakin turvalliset kiintymyssuhteet ovat eriarvoisen tärkeitä lapsuudessa, ne kehittyvät ja kasvavat läpi koko elämän. (Lapsen ja vanhemman kiintymyssuhde n.d.) Ihannepäiväkodissa prosessitekijöihin liittyen vanhemmat toivoivat, että toiminta on monipuolista sekä toimivaa ja joustavaa. Tärkeimpänä pidettiin turvallista sekä yksilöllistä hoitoa ja kasvatusta. Yksilöllisen hoidon ja kasvatuksen puitteissa toivottiin myös yksilöllisiä kasvatus- ja opetussuunnitelmia. (Tauriainen 2000, 136.)

Päivähoidon hyvän laadun kannalta on merkittävää se, miten kasvattajat toimivat lasten kanssa, suhtautuvat lapseen, millaisia kasvatustilanteita käyttävät ja mitä asioita kasvatuksessa pidetään tärkeinä. Monissa tutkimuksissa on osoitettu, että myönteinen kehitys vaatii tunteiden osoittamista, kommunikaatiota ja herkkyyttä huomata lasten tarpeet. On tärkeää, että kasvattaja toimii edellä mainitulla tavalla, koska sillä tavoin saadaan aikaan positiivinen kiintymys, joka johtaa oppimiseen aikuisen tuella.

Kasvattajan ja lapsen välisen vuorovaikutuksen ohella on hyvä kiinnittää huomiota myös lasten keskinäiseen vuorovaikutukseen. Lasten keskinäinen vuorovaikutus kehittää ajattelua sekä sosiaalisia taitoja. (Hujala ym. 2007, 165–166.) Leikki kuuluu olennaisesti lasten keskinäiseen vuorovaikutukseen. Neljännen ikävuoden jälkeen lasten leikki on yhdessä leikkimistä, jonka myötä esimerkiksi sosiaaliset taidot, keskittymiskyky ja kieli kehittyvät. Lasten keskinäinen vuorovaikutus, joka yleensä tapahtuu leikin yhteydessä, opettaa myös kestämään pettymyksiä ja selvittämään erimielisyyksiä. Vuorovaikutuksen avulla lapsi oppii paljon asioita, joita hän tulee kohtaamaan koko elämänsä ajan. Lapsen myöhemmän kehityksen kannalta tärkeää on, että sosiaaliset taidot ja kommunikaatio kehittyvät jo varhaisessa lapsuudessa. (Koivunen 2009, 40–41.)

5.7 Vaikuttavuustekijät

Päivähoidon vaikutustekijöihin kuuluvat lapsen viihtyminen päivähoitossa, kasvu ja kehitys sekä vanhempien tyytyväisyys. Tutkimukset ovat osoittaneet, että lapsen onnellisuuden ja tyytyväisyyden vaaditaan prosessitekijöiden laadukkuutta ja toimivuutta. On selvää, että lapsen myönteiset kokemukset päivähoitosta vaikuttavat suuresti laatuun. (Hujala ym. 2007, 167.) Tauriaisen (2000, 136) tutkimuksen mukaan lämmin ja hyvä ilmapiiri vaikuttavat siihen, että lapsi tulee mielellään päivähoitoon. Lapsen myönteiset kokemukset johtavat lapsen myönteiseen kehittymiseen, joka on päivähoiton yksi keskeisimmistä tavoitteista. Uusien asioiden oppiminen tapahtuu parhaiten onnellisesti ja emotionaalisesti positiivisessa ympäristössä. Jos päivähoiton laatu on huonoa ja kotikasvatus on laadultaan hyvää, niin päivähoitolla on kielteisiä vaikutuksia lapsen kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen. (Hujala ym. 2007, 167–168.)

Kuten jo edellä on mainittu, avoin yhteistyö päivähoiton ja lasten vanhempien välillä on todella tärkeää. Päivähoidon tarkoituksena on tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Lapsille ja vanhemmille halutaan tarjota mahdollisimman

laadukasta päivähoitoa, koska heidän mielipiteensä vaikuttavat todella paljon päivähoidon laatuun. Vanhempien mielipiteiden ja toiveiden kautta päivähoitoa pystytään kehittämään heidän toiveidensa mukaisesti. On kuitenkin paljon sellaisia vanhempia, joilla ei ole kokemuksia tai tietoa laadukkaasta päivähoidosta, joten he eivät myöskään osaa vaatia sellaista. Vanhemmat saattavat pitää päivähoidon laatua itsestään selvänä niin kauan kun lapsi on tyytyväinen ja kehittyy. Vanhempien käsitykseen laadusta vaikuttavat usein myös käytännölliset seikat, kuten hyvä sijainti ja aukioloajat sekä sisäiset tekijät, jotka ovat kasvattajan suhde lapseen ja oppimismahdollisuudet. Jotta vanhemmat saisivat hyvän kuvan päivähoidosta ja siihen kuuluvasta toiminnasta, olisi heille hyvä antaa mahdollisuus tutustua mahdollisimman läheltä tarjottavaan varhaiskasvatukseen. Kun vanhemmat tietävät asioista ja heillä on mahdollisuus niihin vaikuttaa, se tukee päivähoidon hyvää laatua. (Hujala ym. 2007, 168–169.)

6 Opinnäytetyön toteutus

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Pähkinäpensaän päiväkodin lasten vanhempien tyytyväisyyttä päivähoidon laatuun. Halusin tehdä opinnäytetyöni varhaiskasvatukseen liittyen, koska työskentelen päivittäin varhaiskasvatuksen parissa ja halusin kuulla, mitä mieltä Pähkinäpensaän päiväkodin lasten vanhemmat ovat tarjoamastamme varhaiskasvatuksesta. Olen tehnyt lastentarhanopettajan sijaisuuksia Pähkinäpensaän päiväkodissa huhtikuusta 2013 lähtien ja haaveissani on, että saisin vakituisen paikan mahdollisimman pian. Minulle oli tärkeää, että opinnäytetyölläni on joku tarkoitus ja, että sen avulla pystytään jatkossa kehittämään varhaiskasvatusta. Ajatus opinnäytetyön aiheesta tuli Pähkinäpensaän päiväkodin johtajalta, kun hän ehdotti, että asiakastytyväisyyttä varhaiskasvatukseen laatuun liittyen olisi syytä tutkia – viime kerrasta kun oli kulunut jo muutama vuosi. Yhdessä päiväkodin johtajan kanssa aloimme selvittää opinnäytetyöhön liittyviä asioita alkuvuodesta 2013. Tutkimuslomakkeet jaettiin vanhemmille toukokuun alussa vuonna 2013 ja vanhemmilla oli kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyyn.

Kyselylomakkeita jaettiin 99 kappaletta niin, että jokainen perhe sai yhden lomakkeen. Vastauksia tuli takaisin 62.

Sain kyselylomakkeet toukokuun 2013 loppupuolella takaisin itselleni. Kävin läpi vastauksia kesän 2013 aikana, mutta sen jälkeen ajatus opinnäytetyöstäni jäi hautumaan työni takia. Heinäkuussa 2014 alkoi taas herätä ajatus siitä, että haluan saada opiskeluni päätökseen. Kävimme keskustelua opinnäytetyöstäni päiväkodin johtajan kanssa muutamaan otteeseen vuoden aikana, kun keskityin työhöni ja vaativan elämäntilanteeseeni. Johtaja ymmärsi minua ja tiesi tarkalleen, että minun tuli keskittyä vain omaan jaksamiseen. Opinnäytetyöhöni liittyen minulle ei asetettu paineita eikä aikataulua, mikä merkitsi minulle paljon.

6.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää asiakastyytyväisyyskyselyn avulla sitä, miten tyytyväisiä Pähkinäpensaän päiväkodin lasten vanhemmat ovat päivähoiton laatuun. Tarkoituksena oli myös verrata tuloksia vuonna 2010 tehtyyn asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksiin. Vanhemmilla oli myös mahdollisuus kertoa kehitysehdotuksia päivähoiton laatuun liittyen.

Opinnäytetyölläni on kaksi tutkimustehtävää:

1. Miten tyytyväisiä Pähkinäpensaän päiväkodin lasten vanhemmat ovat päivähoiton laatuun? Ja miten he haluaisivat kehittää sitä?
2. Miten Pähkinäpensaän tarjoama päivähoiton laatu on muuttunut vuodesta 2010, kun asiakastyytyväisyyskysely on viimeksi tehty?

6.2 Tutkimus- ja analyysimenetelmät

Opinnäytetyöni on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Tutkimusmenetelmänä käytin kyselylomaketta. Sain päiväkodin johtajalta asiakastyytyväisyyskyselyn, joka oli

tehty Pähkinäpensaassa päiväkodissa vuonna 2010. Kysely oli kattava ja siitä löytyi kaikki varhaiskasvatuksen laatutekijöiden osa-alueet. Päivitin kyselylomakkeen ja lisäsin muutamia kysymyksiä sekä muutin kieliasuja, jotta lomakkeesta tuli mahdollisimman selvä ja helppolukuinen. Halusin, että opinnäytetyönäni tekemä asiakastytyväisyyskysely oli verrattavissa vuonna 2010 tehtyyn kyselyyn, jotta voitaisiin todeta, miten päivähoiton laatu on vanhempien mielestä muuttunut. Minua kiinnosti antaa mahdollisuus Pähkinäpensaassa päiväkodin vanhemmille siihen, että he saavat kertoa mitä mieltä ovat varhaiskasvatuksen laadusta, koska yritän myös omalla työpanoksella tarjota lapsille ja vanhemmille laadukasta varhaiskasvatusta.

Määrällinen tutkimus on vallitseva tutkimusstrategia sosiaalitieteissä. Määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata, selittää, vertailla tai kartoittaa ihmisiä koskevia asioita. (Vilkkä 2007, 13.) Määrällisissä tutkimuksissa keskeisiä asioita ovat aiemmat teoriat, johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, käsitteiden määrittely, hypoteesien esittäminen, aineiston keruun suunnitelmat sekä tutkittavien henkilöiden valinta. Kaiken tämän lisäksi määrällinen tutkimus eroaa laadullisesta siinä, että muuttujat muutetaan taulukkomuotoon ja aineisto saatetaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 129.) Määrällisessä tutkimuksessa tietoa esitetään numeromuodossa (Taanila 2014, 3).

Määrällistä eli kvantitatiivista ja laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta ei ole helppo erottaa toisistaan ja niiden välille on vaikea vetää tarkkaa rajaa. Määrällinen ja laadullinen tutkimus asetetaan usein vastakkain, mutta monet tutkijat haluaisivat poistaa tällaisen vastakkainasettelun, koska tutkimukset tukevat toisiaan. Termit ovat kuitenkin laajasti levinneet, joten on mahdotonta ja hyödytöntä koettaa muuttaa edellä mainittuja käsitteitä. Määrällistä ja laadullista tutkimusmenetelmää on pyritty erottelemaan kahdella tavalla: korostamalla eroja tutkimuskäytänteissä tai periaatteellisissa kysymyksissä. Määrällinen ja laadullinen tutkimus täydentävät ja tukevat toisiaan muun muassa seuraavin tavoin: laadullista tutkimusta voidaan käyttää määrällisen tutkimuksen esikokeena, molempia tutkimussuuntia käytetään

rinnakkain tai määrällinen vaihe voi edeltää laadullista vaihetta. Edellä mainitut tutkimusmenetelmät ovat laajasti käytettyjä ja hyväksi havaittuja, mutta tärkeintä on, että tutkimuksen tekijä miettii omalle tutkimukselleen parhaimman menettelytavan, joka tuo selvyyttä ongelmiin. (Hirsjärvi ym. 2003, 123–125.)

Tutkimukseni tutkimusjoukko muodostui Pähkinäpensaassa päiväkodin lasten vanhemmista. Yhdessä päiväkodin johtajan kanssa päätimme, että kyselylomakkeet jaetaan niin, että jokainen perhe saa yhden lomakkeen, vaikka perheestä olisi enemmän kuin yksi lapsi päivähoitossa Pähkinäpensaassa. Vanhemmille annettiin ohjeeksi, että kyselyyn tulee vastata vanhimman lapsen mukaan.

6.3 Aineiston kerääminen kyselylomakkeilla

Opinnäytetyötä aloittaessa saattaa monesti käydä mielessä kysymys siitä, miten paljon aineistoa tulee kerätä, jotta sitä on tarpeeksi. Tällaiseen kysymykseen ei ole yksiselitteistä vastausta. Aineisto on säädeltävä sen mukaan, että ettei siihen kulu liikaa aikaa tai ettei se tule kohtuuttoman kalliiksi. On kuitenkin myös olemassa sisällöllisempiä seikkoja, jotka määrittävät aineiston koon. (Hirsjärvi ym. 2003, 166.)

Määrällisessä tutkimuksessa on mahdollisuus tehdä kokonaistutkimus tai valita perusjoukko, josta tekee edustavan otoksen. Kokonaistutkimuksessa kyselylomake lähetetään kaikille, joita tutkittava asia koskee. (Hirsjärvi ym. 2003, 166–167.)

Opinnäytetyötäni voidaan pitää kokonaistutkimuksena, koska halusin selvittää koko Pähkinäpensaassa päiväkodin lasten vanhempien mielipiteen päivähoiton laadusta. Näin ollen kyselylomake jaettiin kaikille vanhemmille. Olisin voinut valita myös tietyn perusjoukon eli kaikkien lasten vanhemmille olisi mennyt kysely, mikä tarkoittaa sitä, että joihinkin perheisiin olisi voinut mennä jopa kolmekin kappaletta kyselyitä. Perusjoukosta olisin poiminut edustavan joukon, esimerkiksi kaksi ryhmää, jonka vanhemmille olisin jakanut kyselylomakkeet. Tällöin kahden ryhmän vanhempien vastaukset päivähoiton laadusta olisivat jollain tavalla kertoneet vanhempien tyytyväisyydestä asiaan. Viime kädessä tällaisen otosaineistoon perustuvan

tutkimuksen avulla tavoitteena on saada aikaan yleistettäviä päätöksiä koko perusjoukkoon liittyen. On selvää, että mitä tarkemmin otoksen avulla saatujen tulosten halutaan vastaavan perusjoukon lukuja, sitä suurempi otos on otettava.

Opinnäytetyötä aloittaessani, minulle oli oikeastaan heti selvää, että tulen keräämään aineistoa kyselylomakkeilla. Pähkinäpensaassa päiväkodissa oli jo aiemmin tehty asiakastyytyväisyyskyselyjä kyselylomakkeiden avulla, joten menetelmä tuntui luonteeltaan. Koin, että niiden avulla saan tarpeeksi suuren aineiston, jotta tuloksia voidaan yleistää koko päiväkodin tarjoamaan päivähoidon laatuun. Toteutin kyselyn paperiversiona, mutta koen, että yksi Laitilan päivähoidon suuri kehittämiskohde on siirtyä sähköiseen asiointiin, joka helpottaa päivittäistiedon kulkua ja kyselyihin vastaamista.

Kyselylomakkeet ovat yksi survey-tutkimuksen keskeisin menetelmä. Survey-käsitteellä tarkoitetaan kyselyn, havainnoinnin ja haastattelujen muotoja, joissa aineistoa kerätään standardoidusti eli kaikilta vastaajilta on kysyttävä asioita täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi ym. 2003, 181.) Määrällisten kysymysten tukena voidaan käyttää avoimia kysymyksiä, joiden vastaukset ovat laadullisia (Taanila 2014, 3). Kyselylomakkeiden käyttöön saattaa liittyä ongelmia, jotka muodostuvat, kun ihmiset voivat joko tahattomasti tai tahallisesti vastata kysymyksiin oletettavan yleisen mielipiteen mukaan (Peltonen 2004, 124). Väärinymmärrysten takia kyselylomakkeen kysymyksistä kannattaa tehdä lyhyitä, selkeitä ja yksinkertaisia. Tutkijan tulee muistaa kysymysten laadinnassa se, että kyselyyn vastaajalle käsitteet eivät ole yhtä selkeitä kuin tutkijalle itselleen. (Taanila 2014, 25.) Opinnäytetyössäni käytin kontrolloitua kyselyä, joka koostui 19 asteikkoihin perustuvasta kysymystyypistä ja yhdestä avoimesta kysymyksestä. (Hirsjärvi ym. 2003, 185–187.) Kyselylomake oli tarkasti strukturoitu ja halusin, että siihen on nopea ja helppo vastata. Loppuun halusin kuitenkin lisätä yhden avoimen kysymyksen, jotta vanhemmat saivat itse sanallisesti kertoa kehitysideoista.

Laadin kyselylomakkeet niin, että kenenkään vanhemman henkilöllisyyttä ei pysty tunnistamaan. Kyselylomakkeessa oli kaksi kysymystä, joissa kysyttiin taustatietoja, mutta ne on muotoiltu niin, että vastaajan anonymiteetti säilyy. Kyselylomake rakentui Hujalan (2007, 162) laadunarviointimallin viiden laatutekijän mukaan, jotka vaikuttavat päivähoidon laatuun. Otin myös huomioon Pähkinäpensaassa vuonna 2010 tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka pohjalta lähdin kehittämään uutta kyselylomaketta. Keskustelin myös päiväkodin johtajan kanssa siitä, millaisia toiveita päiväkodin väellä oli asiakastyytyväisyyskyselyyn liittyen.

Pidimme työyhteisön kanssa palaverin, jossa kerroin asiakastyytyväiskyselystä ja siitä, mitä sillä oli tarkoitus selvittää. Tarkoituksena oli, että jokaiselle kuudelle päiväkodin ryhmälle jaetaan kyselyt niin, että kyseisen ryhmän aikuiset antavat ne lasten vanhemmille. Sovimme myös, että kyselyt jaetaan lasten vanhemmille toukokuun 2013 alussa. Kyselylomakkeen oheen tein saatekirjeen, jossa kerroin vanhemmille, mistä asiakastyytyväisyyskyselyssä oli kyse ja, että heillä oli nyt mahdollisuus antaa oma mielipiteensä Pähkinäpensaassa päivähoidon laadusta tällä hetkellä ja vaikuttaa siihen, miten päivähoitoa kehitetään. Kyselylomakkeen mukana lähti myös avoin kirjekuori, johon vanhemmat saivat sulkea vastauksensa. Jokaisessa ryhmässä oli palautuslaatikko, johon kyselyt sai palauttaa. Palautuspäivämäärän jälkeen keräsin jokaisesta ryhmästä lomakkeet itselleni.

Tutkimusta tehdessä tutkittaville on annettava mahdollisuus säilyttää anonymiteettinsa valmiissa tutkimuksessa. Anonymiteetin säilyttäminen antaa tutkijalle lisää vapauksia ja arkojakin asioita pystytään käsittelemään paremmin. Anonymiteetti lisää tutkimuksen objektiivisuutta, joka on tutkijan lupaus tutkittaville. Pelkkä lupaus ei kuitenkaan riitä vaan tutkittaville on hyvä antaa yksityiskohtainen selvitys siitä, miten tuloksia käsitellään. (Mäkinen 2006, 115–116.)

Asiakastyytyväisyyskyselyni saatekirjeessä lupasin vanhemmille, että kyselyn tulokset tulevat vain omaan käyttööni. Vanhemmat saivat palauttaa vastauksensa suljetussa kirjekuoreessa takaisin päiväkotiin palautuslaatikkoon, josta keräsin vastaukset

itselleni. Tämän jälkeen avasin kotona kaikki kuoret ja tarkastelin tuloksia. Käytin tulosten analysoinnissa apuna Excel-taulukkoa, johon keräsin kysymys kysymykseltä kaikki vastaukset. Ensiksi jaoin vastaukset lapsen iän mukaan ja tein jokaisen ikäryhmän mukaan oman tulostaulukon, jotta sain tiedon siitä, miten lapsen ikä ja hoitosuhteen pituus vaikuttaa tuloksiin. Tämän jälkeen keräsin kaikki tulokset yhteen, jotta sain kokonaiskuvan vastauksista. Koko tutkimusprosessin aikana vastauksia on käsitelty luottamuksellisesti.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kaikkien tutkimusten luotettavuutta tulisi arvioida, jotta virheitä pystyttäisiin välttämään. Tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat kuitenkin joka tapauksessa. Kun tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan, voidaan käyttää monia erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Reliaabeliudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Määrällisiin tutkimuksiin liittyen on kehitetty erilaisia tilastollisia menettelytapoja arvioimaan erilaisten mittareiden luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2003, 213.) Koen, että tutkimustani voidaan pitää reliabelina, jos sama kysely olisi toteutettu uudelleen piakkoin oman tutkimukseni jälkeen. Varhaiskasvatuksen laatu saattaa kuitenkin muuttua esimerkiksi uusien työntekijöiden ja vanhempien myötä, joten samaan kyselyyn vanhemmat olisivat voineet vastata ihan eri tavoin esimerkiksi syksyllä 2014 kuin keväällä 2013. Ja näin tutkimuksen tulokset eivät olisi reliabeleita.

Reliaabeliuden lisäksi tutkimuksen arviointiin liittyy toinenkin käsite, validius eli pätevyys. Validiudella arvioidaan mittarin kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Menetelmät eivät aina vastaa todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. Esimerkiksi kyselylomakkeiden kysymykset vastaaja on voinut käsittää aivan eri tavoin kuin tutkija on ne ajatellut. Jos vastauksia käsitellään edelleen tutkijan oman ajattelumallin mukaan, ei tuloksia voida pitää tosina ja pätevinä. (Hirsjärvi ym. 2003, 213–214.) Omassa tutkimuksessani olen pyrkinyt siihen, että kyselylomakkeen kysymykset on kysytty selkeästi ja niin, että jokainen vanhempi varmasti ymmärtää, mitä kysymyksessä on tarkoitettu. Mielestäni laatimassani kyselylomakkeessa on

selvästi tuotu esille, mitä kussakin kysymyksessä on haluttu saada selville.

Kyselylomaketta ei testattu etukäteen, koska melkein samaa kyselyä oli käytetty jo vuonna 2010. Vanhemmat ovat ilmeisesti ymmärtäneet kysymykset hyvin, koska vain muutama kysymykseen joku vanhemmista oli jättänyt vastaamatta. Vastaamatta jättäminen ei kuitenkaan oleellisesti muuta tutkimuksen tuloksia. Koen, että tutkimukseni tuloksia voidaan pitää pätevinä ja luotettavina, koska niihin on vastattu asianmukaisesti ja analysointi sekä raportointi on tehty huolella. Tutkimuksessa käytetyt muut tutkimukset tukivat saatuja tuloksia, joten tutkimusta voidaan pitää luotettavana.

Tutkimuksen vastausprosentti oli 62,6 %. Vastausprosentti viittaa siihen, että tulokset ovat yleistettävissä. Tutkimuksen vastausprosentti olisi voinut olla korkeampi, mutta tutkimuksen suorittamisen ajankohta on saattanut vaikuttaa vastaajien määrään. Kysely suoritettiin vasta toukokuussa, kun toimintakausi on jo todella lähellä loppua. Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös se, että kyselylomaketta oli käytetty jo aikaisemmin vuonna 2010. Kyselylomaketta päivitettiin ja muokattiin sopivammaksi ja selkeämmäksi, jotta vanhempien olisi helppoa ja vaivatonta vastata kyselyyn.

Tutkimusetiikka on laaja ja haastava alue, johon kuuluu tasa-arvoinen vuorovaikutus, toisten kunnioittaminen sekä oikeudenmukaisuus (Kuokkanen, Kivirinta, Määttä & Ockenström 2005, 30). Jo pelkkä tutkimuksen aiheen valinta on eettinen ratkaisu, koska pitää miettiä millä perusteilla aihe valitaan ja miksi kyseiseen tutkimukseen ryhdytään (Hirsjärvi ym. 2003, 24). Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimi Pähkinäpensaassa päiväkotia, joten tutkimuksen tekemiselle oli selvästi tarvetta.

Tätä tutkimusta tehdessä on toimittu eettisesti oikein. Kyselylomakkeisiin vastanneilla vanhemmilla on ollut täysi oikeus päättää siitä, että vastaavatko he kyselyyn. Vastaukset on toimitettu suljetuissa kirjekuorissa postilaatikkoon, josta tutkija on ne heti palautuspäivämäärän jälkeen hakenut pois. Vastauksia on käsitelty luottamuksellisesti eikä yksittäistä vastaajaa pysty tunnistamaan vastauksista. Kun

opinnäytetyöprosessi on päättynyt, vastaukset on hävitetty asianmukaisesti. On kuitenkin aiheellista miettiä, että vaikuttiko vastaajien määrään se, että lomakkeet palautettiin päiväkodin postilaatikkoon eikä suoraan tutkijalle. Vanhemmat ovat voineet pohtia anonymiteetin säilymistä ja sitä, että vastaukset joutuvat henkilökunnan tietoon, vaikka kysely palautettaisiinkin suljetussa kirjekuoressa. Vastauksia on käsitelty täysin luottamuksellisesti. Tutkimuksen eettisyyteen liittyy myös lähteiden käyttö ja se, että muiden tutkijoiden tutkimukset sekä muu teoria on erotettu selvästi tutkijan omasta tekstistä. Koen, että tutkimuksessani on toimittu eettisesti oikein myös tässä asiassa.

7 Tutkimustulokset

Opinnäytetyönäni tekemän asiakastytyväisyyskyselyn tulokset esittelen tässä osiossa. Kyselylomakkeet jaettiin niin, että jokainen perhe sai yhden. Tällä periaatteella kyselylomakkeita jaettiin yhteensä 99 ja vastauksia sain takaisin 62 kappaletta. Vastauksia tuli takaisin todella hyvin ja vastausprosentti oli 62,6 %. Hyvän vastausprosentin takia tuloksia voidaankin yleistää. Kyselylomake sisälsi 19 asteikkoon perustuvaa kysymystä sekä yhden avoimen kysymyksen. Pyysin vanhempia vastaamaan asiakastytyväisyyskyselyyn ympyröimällä sopivan vaihtoehdon, sen mukaan mitä mieltä ovat kysytystä asiasta. Arviointiasteikko kyselyssä on 1-5 ja asteikko on jaettu seuraavalla tavalla: 5=erinomainen, 4=erittäin hyvä, 3=hyvä, 2=kohtalainen ja 1=huono.

Kyselylomakkeen kysymykset on tehty Hujalan laadunarviointimallin mukaan ja jokaisesta viidestä laatutekijän osa-alueesta on kysytty jotain. Esittelen tulokset osa-alueittain ja käyn ne läpi samassa järjestyksessä kuin teoriaosuudessakin; palvelutaso, puitetekijät, välillisesti ohjaavat tekijät, prosessitekijät ja vaikuttavuustekijät.

Palvelutaso

Asiakastyytyväisyyskyselyssä palvelutasosta eli päivähoidon saatavuudesta ja riittävydestä oli kolme kysymystä, jossa selvitettiin sitä, miten sujuvaa hoitopaikan hakeminen on ollut, miten päiväkodin aukioloaika palvelee perheen tarpeita ja kuinka hyvä päiväkodin sijainti on perheen kannalta. Suurin osa (75,8 %) vastanneista oli sitä mieltä, että hoitopaikan hakeminen oli sujunut erinomaisesti tai erittäin hyvin. Vastanneista 19,4 % oli sitä mieltä, että hoitopaikan hakeminen oli sujunut hyvin. Kolmelle vastanneista hoitopaikan haku oli sujunut kohtalaisesti tai huonosti. Päiväkodin aukioloaikoihin myös suurin osa vanhemmista oli tyytyväisiä ja 75,8 % vastasi aukiolojen vastaavan perheen tarpeita joko erinomaisesti tai erittäin hyvin. Kymmenen vastaajista oli sitä mieltä, että aukioloajat vastaavat perheen tarpeita hyvin. Vanhemmista viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että aukioloajat palvelevat perheen tarpeita kohtalaisesti tai huonosti. Hoitopaikan sijaintiin 75,8 % oli erinomaisen tai erittäin tyytyväinen. Vastaajista 21 % oli sitä mieltä, että päiväkodin sijainti on hyvä tai kohtalainen. Kolme vastaajaa ei osannut vastata kysymykseen päiväkodin sijainnista oman perheensä kannalta.

Puitetekijät

Seuraava osa-alue päivähoidon laatutekijöistä on puitetekijät, joihin kuuluvat ryhmän koostumus, ihmissuhteiden pysyvyys ja fyysinen ympäristö. Kyselyssä oli neljä kysymystä puitetekijöihin liittyen, missä kysyttiin lapsen ikää, hoitosuhteen pituutta, kokemusta päiväkodin fyysisestä ympäristöstä (viihtyvyydestä, siisteydestä ja turvallisuudesta) sekä tyytyväisyyttä päiväkodin piha-alueeseen, ulkoleikkivälineisiin ja –telineisiin. Pähkinäpensaassa päiväkodissa hoidetaan lapsia ihan vauvasta aina esikouluikään saakka. Kyselylomakkeita tuli tasaisesti kaiken ikäisten lasten vanhemmilta takaisin. Toki tässä täytyy ottaa huomioon, että monella alle 2-vuotiaalla on sisarus päiväkodissa, jonka mukaan kysely täytettiin. Hoitosuhteen pituus oli 54 vastaajalla enemmän kuin yksi vuosi. Nuorimmilla lapsilla hoitosuhteen pituus oli lyhyempi.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kysyttiin vanhemmilta myös päiväkodin fyysisestä ympäristöstä. Vanhemmista 98,4 % oli sitä mieltä, että päiväkodin siisteys, viihtyvyys ja turvallisuus ovat erinomaista, erittäin hyvää tai hyvää. Vain yksi vastaaja oli kohtalaisen tyytyväinen päiväkodin fyysiseen ympäristöön. Vanhemmilta kysyttiin myös tyytyväisyyttä piha-alueeseen ja ulkoleikkivälineisiin. Piha-alue ja leikkivälineet miellyttivät vastaajista 93,5 % joko erinomaisesti, erittäin hyvin tai hyvin. Vastaajista kolme oli kohtalaisen tyytyväinen piha-alueeseen, ulkoleikkivälineisiin ja – telineisiin.

Välillisesti ohjaavat tekijät

Välillisesti ohjaavista tekijöistä oli asiakastyytyväisyyskyselyssä eniten kysymyksiä, kuusi kappaletta. Välillisesti ohjaaviin tekijöihin kuuluu henkilökunnan ja vanhempien välinen yhteistyö, yhteistyö muiden tahojen kanssa, henkilökunnan keskinäinen yhteistyö ja hyvinvointi, henkilökunnan koulutus ja ammatillinen kasvu sekä johtajuus. Kyselylomakkeeseen oli kerätty kysymyksiä siitä, miten henkilökunta kohtaa vanhemmat lapsen tuonti- ja hakutilanteissa, millainen on päiväkodin ilmapiiri, miten tieto päiväkodin asioista kulkee vanhemmille (päivittäiset asiat sekä yleinen tiedottaminen), miten riittävästi lapsen päivä sujumisesta kerrotaan vanhemmille, miten avoimesti henkilökunnan kanssa voi keskustella vaikeista ja luottamuksellisista asioista sekä miten järjestetyt kasvatustilaukset sujuvat henkilökunnan kanssa.

Vanhempien tyytyväisyys haku- ja tuontitilanteiden kohtaamiseen henkilökunnan kanssa oli suurimman osan, 96,8 % mielestä erinomaisella, erittäin hyvällä tai hyvällä tasolla. Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että henkilökunta kohtaa vanhemman kohtalaisesti. Vanhemmista 77,4 % oli sitä mieltä, että päiväkodin ilmapiiri on erinomainen tai erittäin hyvä. Yli puolet vastaajista oli erittäin tyytyväisiä päiväkodin ilmapiiriin. Vanhemmista 22,6 % oli hyvin tyytyväisiä päiväkodin ilmapiiriin. Päivittäiseen tiedonkulkuun vanhemmat olivat pääsääntöisesti, vastaajista 87,1 %, erinomaisen tai erittäin tyytyväisiä. 12,9 % vastaajista oli hyvin tyytyväisiä päivittäiseen tiedon kulkuun. Vanhemmilta kysyttiin myös sitä, kerrotaanko vanhemmille tarpeeksi lapsen päivän sujumisesta. Tähän asiaan 53,2 % vanhemmista

oli joko erittäin tyytyväisiä tai hyvin tyytyväisiä. Lapsen päivän kuulumisten kerronnasta, 32,3 % vanhemmista oli sitä mieltä, että päivästä kerrotaan hyvin. Loput 14,5 % oli sitä mieltä, että päivän sujumisesta kerrotaan joko kohtalaisesti tai huonosti.

Välillisesti ohjaaviin tekijöihin liittyen kysyttiin myös vaikeiden asioiden hoitamista henkilökunnan kanssa. 50 % vastaajista oli sitä mieltä, että he ovat erittäin tyytyväisiä siihen, miten vaikeista ja luottamuksellisista asioista voi keskustella henkilökunnan kanssa. Vastaajista 32,3 % oli hyvin tyytyväisiä, 14,5 % oli erinomaisen tyytyväisiä. Kaksi vastaajista oli kohtalaisen tyytyväisiä. Kasvatuskeskusteluihin liittyvään kysymykseen oli jättänyt yhdeksän vastaajaa vastaamatta kokonaan. 88,7 % vanhemmista oli sitä mieltä, että kasvatuskeskustelut sujuvat erinomaisen tai erittäin hyvin henkilökunnan kanssa. Kuuden vanhemman mielestä keskustelut sujuvat joko hyvin tai kohtalaisesti.

Prosessitekijät

Prosessitekijät on laatutekijöiden neljä osa-alue, johon kuuluu perushoito, lapsen ja aikuisen välinen vuorovaikutus, lasten keskinäinen vuorovaikutus, lapsilähtöinen toiminta sekä toiminnan suunnittelu ja arviointi. Asiakastyytyväisyyskyselyssä oli yksi kysymys tähän laatutekijöiden osa-alueeseen liittyen ja siinä kysyttiin sitä, miten lapsen erityistarpeet on otettu huomioon päiväkodissa. Kuusi vastaajaa ei osannut vastata kysymykseen. Nämä vastaajat olivat kirjoittaneet kyselylomakkeeseen, ettei heidän lapsillaan ole erityistarpeita, joita tarvitsisi ottaa huomioon. Enemmistö 98,2 % vanhemmista oli sitä mieltä, että lapsen erityistarpeet on otettu huomioon erinomaisesti, erittäin hyvin tai hyvin. Yksi vanhemmista oli sitä mieltä, että hänen lapsensa erityistarpeisiin on vastattu kohtalaisesti.

Vaikuttavuustekijät

Viimeinen päivähoiton laatutekijöistä on vaikuttavuustekijät, joihin kuuluu lapsen myönteiset kokemukset, lapsen kasvu, kehitys ja oppiminen, vanhempien

tyytyväisyys ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus. Asiakastyytyväisyyskyselyssä oli viisi kysymystä liittyen vaikuttavuustekijöihin. Vanhemmilta kysyttiin lapsen viihtyvyyttä päiväkodissa, saavatko vanhemmat tarpeeksi tietoa lapsen oppimisesta ja kehityksestä, vanhempien kokemusta siitä, miten he voivat vaikuttaa päiväkodin toimintaan ja sisältöön, vanhempien halua vaikuttaa toimintaan ja sisältöön sekä yleistä tyytyväisyyttä lapsen päivähoitoon kokonaisuudessaan. Vanhemmista 45,2 % oli sitä mieltä, että lapset viihtyvät erinomaisesti päiväkodissa ja 40,3 % vastaajista oli sitä mieltä, että lapsi viihtyy erittäin hyvin. Kahdeksan vastaajan mukaan lapsi viihtyy päiväkodissa hyvin ja yhden mukaan kohtalaisen hyvin. Lapsen oppimista ja kehityksestä suurin osa vanhemmista 77,4 % koki saavansa tietoa erittäin hyvin tai hyvin. Kolme vanhempaa koki saavansa tietoa erinomaisesti. Vanhemmista 14,5 % oli sitä mieltä, että tietoa oppimisesta ja kehityksestä saa kohtalaisesti. Kaksi vanhempaa oli sitä mieltä, että tietoa tulee huonosti.

Kun vanhemmilta kysyttiin heidän kokemustaan siitä, että voivatko he vaikuttaa päiväkodin toimintaan ja sisältöön, suurin osa 69,4 % koki voivansa vaikuttaa toimintaan ja sisältöön erittäin hyvin tai hyvin. Pari vastaajista oli sitä mieltä, että he kokevat vaikutusmahdollisuutensa erinomaisena. Kohtalaiseksi mahdollisuudeksi vaikuttaa päiväkodin toimintaan ja sisältöihin, tunsivat 21 % vastaajista. Kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että vaikutusmahdollisuudet ovat huonot. Vanhemmista yksikään ei haluaisi vaikuttaa erinomaisella tavalla päiväkodin toimintaan ja sisältöihin. Suuri enemmistö 80,6 % vanhemmista oli sitä mieltä, että he haluaisivat vaikuttaa hyvin tai kohtalaisesti toimintaan. Neljä vastaajaa haluaisi vaikuttaa toimintaa ja sisältöihin erittäin hyvin ja viisi vastaajaa kertoi, että halu vaikuttaa toimintaan ja sisältöön on huono.

Viimeisessä asteikkoon perustuvassa kysymyksessä kysyttiin vanhempien mielipidettä siitä, miten tyytyväisiä he ovat lapsen päivähoitoon kokonaisuudessaan. Huonompaan ääripäähän ei tullut ainuttakaan ympyrää. Vanhemmista neljä on hyvin tyytyväinen ja 53,2 % on erittäin tyytyväisiä lapsen päivähoitoon. Erinomaisen tyytyväisiä vanhempia lapsensa päivähoitoon oli 38,7 % vastaajista.

Kyselylomakkeen viimeinen kysymys oli avoin ja siinä annoin vanhemmille mahdollisuuden vapaamuotoiseen palautteeseen sekä kehittämistoihisiin. Avoimeen kysymykseen tuli todella vähän vastauksia, vain kuusi kappaletta. Osa vanhemmista oli kirjoittanut siitä, että haluavat enemmän tietoa lapsensa oppimisesta ja toivoivat kasvatustaluteluja enemmän. Joku vanhemmista oli kertonut, että he eivät ole tyytyväisiä päiväkodin aukioloaikoihin. Enemmistö avoimeen kysymykseen vastanneista oli kuitenkin kirjoittanut kehittämisehdotuksen, joka liittyi päiväkodin parkkipaikkaan ja sen vaarallisuuteen. Päiväkoti sai myös positiivista palautetta ohjelman monipuolisuudesta ja siitä, että tiedonkulku sujuu loistavasti. Monet kysymykseen vastanneet olivat myös iloisesti yllättyneet pienryhmätöinnasta, sen luomista mahdollisuuksista ja toivoivat, että jokaisessa ryhmässä toteutettaisiin pienryhmää toimintaa.

8 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, miten tyytyväisiä Pähkinäpensaän päiväkodin lasten vanhemmat ovat päivähoiton laatuun ja, miten vanhemmat haluaisivat kehittää päivähoitoa. Tarkoitukseni oli myös verrata tekemääni asiakastyytyväisyyskyselyä vuonna 2010 Pähkinäpensaän päiväkodissa tehtyyn kyselyyn. Vuonna 2010 kyselyyn osallistui vain 27 vanhempaa, kun keväällä 2013 sain omaan kyselyyni vastauksia takaisin 62. Vastauksia kyselyyni tuli siis yli puolet enemmän, joka vaikuttaa tulosten verrattavuuteen. Saamani tutkimustulokset ovat yleistettävissä päivähoiton laatuun hyvän vastausprosentin vuoksi. Tutkimukseni mukaan Pähkinäpensaän päiväkodin lasten vanhemmat ovat hyvin tyytyväisiä lastensa päivähoitoon. Vuoden 2010 ja 2013 tehtyjen kyselyjen kokonaiskeskiarvo on sama 3,8.

Palvelutaso

Laatutekijöiden ensimmäisen osa-alueen, palvelutason, vastauksista huokui se, että vanhemmat ovat erittäin tyytyväisiä päivähoitopaikan hakemiseen, päiväkodin aukioloaikoihin sekä päiväkodin sijaintiin perheen kannalta. Kaikkien vastauksien keskiarvo oli 4,2, kun vastauksien korkein mahdollinen arvo olisi voinut olla 5. Huomattavaa oli se, että palvelutason laatu ei ollut muuttunut ollenkaan kolmen vuoden aikana, jolloin asiakastyytyväisyyskysely oli viimeksi tehty. Kolmen vuoden aikana Laitilan päivähoiton tarve on kuitenkin muuttunut niin, että päivähoitoa tarvitsevia lapsia on enemmän. Päivähoitolaissa on määrätty subjektiivisesta päivähoito-oikeudesta, josta myös vanhemmat ovat hyvin selvillä, koska vanhemmat osaavat kertoa oikeuksistaan esimerkiksi päivähoitohakemuksissa.

On hienoa, että esimerkiksi hoitopaikan sujuvan hakemisen suhteen on onnistuttu pitämään laatu korkealla Pähkinäpensaassa päiväkodissa kasvavasta lapsimäärästä huolimatta. Laitilassa kokopäivähoitoa tarvitsevien lasten lisäksi on paljon niin sanottuja virikehoidossa olevia lapsia, joiden esimerkiksi toinen vanhempi on päivät kotona. Pähkinäpensaassa päiväkodissa näkyy myös nykyään muiden maiden kulttuuri, sillä maahanmuuttajia on jonkin verran. Laitilassa on pystytty vastaamaan vanhempien sekä lasten tarpeisiin erittäin hyvin, jos ajatellaan palveluiden saatavuutta ja riittävyttä. Laitilaan on pikkuhiljaa perustettu uusia päivähoiton yksiköjä, koska päivähoiton tarve on niin suuri.

Puitetekijät

Päivähoiton laatutekijöihin liittyen, halusin kyselylomakkeessa taustatiedoissa selvittää päivähoidossa olevan lapsen iän ja sen, kuinka kauan lapsi on ollut hoidossa Pähkinäpensaassa päiväkodissa. Tutkimuksessani halusin nähdä, että onko lapsen iällä sekä sillä, miten kauan lapsi on ollut hoidossa, merkitystä päivähoiton laatuun. Alle 2-vuotiaiden lasten vanhemmilta tuli todella vähän vastauksia, mutta syyksi tähän

ajattelen sitä, että ohjeena oli vastata kyselyyn vanhimman päivähoidossa olevan lapsen mukaan. Lapsen ikä ei vaikuttanut vastauksiin niin, että niistä olisi voinut vetää jonkin yhteisen linjan. Myöskään lapsen hoitosuhteen pituus ei vaikuttanut tuloksiin. Esimerkiksi kasvatuskumppanuuteen liittyvissä kysymyksissä hoitosuhteen pituudella tai lapsen iällä ei ollut merkitystä vastauksiin. Vuoden 2010 kyselyssä ei ollut taustatietokysymyksiä. Lapsen hoitajat saattavat vaihtua Pähkinäpensaassa vuosittain, koska kasvattajia on tarkoitus kierrättää eri-ikäisten ryhmissä. Tämä seikka saattaa vaikuttaa jollakin tavalla siihen, että se, kuinka kauan lapsi on ollut hoidossa, ei välttämättä vaikuta päivähoidon laatuun.

Puitetekijöihin liittyen kyselylomakkeessa kysyttiin myös tyytyväisyyttä päiväkodin fyysiseen ympäristöön sekä piha-alueeseen ja ulkoleikkivälineisiin. Tulosten perusteella voidaan todeta, että Laitilassa on pystytty kuuntelemaan vanhempien toiveita siitä, mihin lapsi halutaan hoitoon ja mikä hoitopaikka vastaa perheen tarpeita parhaiten. Kunnalla on kuitenkin oikeus päättää siitä, miten lapsen päivähoitoa järjestetään ja missä lapsen päivähoitopaikka on (Mahkonen 2012, 35). Lapsen hoitopaikan sijaintiin vanhemmat ovat tällä hetkellä tyytyväisempiä kuin kolme vuotta sitten. Hienoa, että vanhemmat ovat tyytyväisiä päivähoitopaikan sijaintiin, koska Laitilassa päivähoitopaikat ovat tällä hetkellä täynnä. Pikkuhiljaa perustetaan uusia yksiköjä, jotta kaikille lapsille saadaan järjestettyä hoitopaikka. Haaveissa on uusi ja iso päiväkotikoti, jotta pystymme myös tulevaisuudessa tarjoamaan lapsille ja heidän vanhemmilleen toiveita vastaavan hoitopaikan.

Laitilassa on pystytty myös nostamaan fyysisen ympäristön laatua. Vanhemmat ovat erittäin tyytyväisiä päiväkodin viihtyvyyteen, turvallisuuteen sekä siisteyteen ja piha-alueeseen sekä ulkoleikkivälineisiin. Tuloksista kumpuaa esiin yksi huolenaihe, joka liittyy fyysiseen ympäristöön – päiväkodin parkkipaikka. Vanhemmat ovat huolissaan lasten turvallisuudesta tuonti- ja hakutilanteissa, kun autoja on paljon liikenteessä pienellä parkkipaikalla. Laitilan päättäjiin on oltu yhteydessä monesti parkkipaikka-asiaan liittyen, mutta kehittämisideoita ei ole tullut.

Ajattelen, että fyysistä ympäristöä ja ulkoleikkialueita pystyttäisiin parantamaan ja kehittämään. Vanhemmilta voidaan kysyä, mitä he toivoisivat fyysiselle ympäristölle ja piha-alueille sekä ulkoleikkivälineille tehtävän. Myös yhdessä työyhteisön kanssa voidaan keskustella asiasta ja yrittää parantaa ympäristöä. Lapsien mielipidettä voitaisiin kysyä esimerkiksi leluista ja välineistä, jotta heille saataisiin mieluisia leikkivälineitä. On selvää, että kaikkea ei pystytä toteuttamaan, mutta fyysistä ympäristöä voidaan saada viihtyvämmäksi ihan pienilläkin asioilla.

Välillisesti ohjaavat tekijät

Kysymykset välillisesti ohjaavista tekijöistä liittyivät lähinnä vanhempien ja kasvattajien väliseen yhteistyöhön. Haku- ja tuontitilaisiin vanhemmat ovat erittäin tyytyväisiä. Tyytyväisyys tähän on kuitenkin laskenut vuoden 2010 kyselyn jälkeen. Haku- ja tuontitilanteet ovat usein kiireisiä eikä aikaa tunnu löytyvän siihen, että vanhemman kanssa vaihtaisi edes muutaman sanan lapsesta. Myös Seikolan (2008, 44) tutkimuksessa vanhemmat ovat sitä mieltä, että vanhempien ja kasvattajien yhteistyön esteeksi on muodostunut ajanpuute. Hietikon (2008, 73) tutkimuksessa selviää, että vanhempien mielestä päivittäiset haku- ja tuontitilanteet ovat vanhemmille tärkein yhteistyömuoto. Päiväkodin ilmapiiriin vanhemmat sen sijaan ovat tyytyväisempiä kuin vuonna 2010. Tutkimuksen avoimessa kysymyksessä oli tullut palautetta siitä, että kohtaaminen ja ilmapiiri riippuvat työntekijästä. Sinikuntaan (2013, 52) tutkimuksessa selviää, että vanhemmille on välittynyt kasvattajien myönteinen asenne. Näihin asioihin jokainen työntekijä pystyy vaikuttamaan vain ja ainoastaan itse ja myönteinen asenne pitää muistaa. Tärkeää olisi, että jokainen kasvattaja kohtaa vanhemman ja lapsen niin kuin toivoisi itsensä tulevan kohdatuksi. Jokainen kasvattaja luo omalla työpanoksellaan omanlaisensa jäljen Pähkinäpensaun päiväkodissa tarjottavaan päivähoidon laatuun.

Päiväkodin yleinen tiedottaminen ja lapsen päivän sujumisesta kertominen ei ole miellyttänyt vanhempia niin hyvin kuin edellisen kyselyn aikana. Päivän sujumisen

kertomiseen vanhempien vastausten keskiarvotulos oli 3,5. Mielestäni tämä on heikko tulos, koska kyse on selkeästä ja yksinkertaisesta asiasta. Tähän pystytään puuttumaan heti ja asian korjaaminen ei vaadi paljoa, mikäli kasvattaja on halukas parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja sitä kautta päivähoiton laatua. Jokaisella vanhemmalla on oikeus tietää lapsensa päivän sujumisesta – viettäähän lapsi päivän aikana monta tuntia päivähoitossa. Kasvattajan ei tarvitse kertoa pitkää tarinaa vaan pääpiirteet lapsen päivästä. Itse vanhempana haluaisin tietää lapseni päivästä, joten siirrän sen myös työhöni kasvattajana. Jokaiselle vanhemmalle on hyvä kertoa jotakin lapsestaan joka päivä, koska se syventää myös kasvatuskumppanuutta ja luottamusta vanhempien ja kasvattajien välillä. Latvalan (2011, 27) tutkimuksen mukaan vanhempien tietoisuus kasvatuskumppanuudesta on lisääntynyt, joten he osaavat vaatia kohtelua, joka lähtee asiakkaan tarpeista. Yleiseen tiedottamiseen ja lasten kuulumisten kertomisen parantamiseen voisi vaikuttaa se, että Pähkinäpensaassa siirryttäisiin sähköiseen asiointiin. Perheille ei tarvitsisi lähettää lappuja eikä reissuvihkoja kotiin, vanhempien ei tarvitsisi tuoda lasten hoitopäivälistoja. Sen sijaan nämä edellä mainitut asiat voitaisiin hoitaa sähköisesti. Tämä sähköiseen asiointiin siirtyminen onkin kokonaisuudessaan koko Laitilan päivähoiton suuri kehittämiskohde.

Vanhempien mukaan kasvattajien kanssa on edelleen yhtä helppoa puhua vaikeista ja luottamuksellisista asioista kuin vuonna 2010. Kasvatuskeskustelut järjestyvät ja sujuvat myös yhtä hyvin kuin kolme vuotta sitten. Vaikeiden ja luottamuksellisten asioiden käsittely saattaa olla joillekin ihmisille vaikeampaa kuin toisille eivätkä kaikki koe tarvetta käydä sellaisia asioita läpi. Päivähoiton kannalta on kuitenkin tärkeää, että kasvattajien tietoon tuodaan sellaiset asiat, jotka saattavat vaikuttaa lapsen käyttäytymiseen. Kasvatuskeskustelut ovat myös erittäin tärkeitä ja jokaisella lapsella sekä heidän vanhemmallaan on siihen oikeus. Pähkinäpensaassa päiväkodissa kasvatuskeskusteluja käydään vanhempien kanssa noin kaksi kertaa toimintakauden aikana. Keskusteluissa käydään läpi vanhempien toiveita ja asetetaan tavoitteita, joihin pyritään niin kotona kuin päivähoitossakin. Kasvatuskeskusteluissa pystytään myös tarkemmin ja syvällisemmin puhumaan lapseen liittyvistä asioista. Seikolan

(2008, 45) tutkimuksessa selviää, että vanhemmat toivoisivat kasvat keskustelujen määrän lisäämistä. Kaikkiin kasvat kumppanuuteen ja yhteistyöhön liittyviin kysymyksiin tulee paneutua työyhteisössä paremmin. Tutkimustulokset osoittavat sen, että parantamisen varaa vanhempien kanssa tehtävässä yhteistyössä on ja me kasvattajat voimme omalta osaltamme pyrkiä parantamaan sitä.

Prosessitekijät

Kyselylomakkeessa oli yksi kysymys prosessitekijöihin liittyen ja siinä kysyttiin vanhempien tyytyväisyyttä siihen, miten lapsen erityistarpeet on otettu huomioon päiväkodissa. Kuusi vastaajaa eivät olleet vastanneet ollenkaan tähän kysymykseen ja perusteluiksi vanhemmat olivat kirjoittaneet, että heidän lapsillaan ei ollut erityistarpeita, joita tulisi ottaa huomioon. Vuonna 2010 ei tähän liittyvää kysymystä ollut, joten vertailupohjaa vanhempien tyytyväisyyteen ei tässä tapauksessa ole. Vanhemmat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä ja vastausten keskiarvo olikin 4 eli erittäin hyvä. Lapsen erityistarpeiden huomioimiseen päiväkodissa vaikuttaa paljon myös esimerkiksi lastenneuvolan mielipiteet asioista, koska neuvolan kanssa tehdään paljon yhteistyötä. Tiivistä yhteistyötä tehdään myös fysioterapeuttien, toimintaterapeuttien, puheterapeuttien ja sosiaalitoimen kanssa. Näiden yhteistyötahojen kanssa pyrimme huomioimaan jokaisen lapsen erityistarpeet.

Vaikuttavuustekijät

Vaikuttavuustekijöihin liittyen asiakastyytyväisyyskyselyssä oli viisi kysymystä, jotka liittyivät lapsen viihtyvyyteen päiväkodissa, lapsen oppimiseen ja kehitykseen, vanhempien kokemukseen vaikutusmahdollisuuksista sekä halusta vaikuttaa ja siitä, miten tyytyväisiä vanhemmat ovat kokonaisuudessaan Pähkinäpensaän päiväkodin tarjoamaan päivähoidon. Kyselyn vastauksista selviää, että vanhempien käsityksen mukaan lapset viihtyvät erittäin hyvin päiväkodissa ja vastausten keskiarvo oli 4,3, kun vuonna 2010 se oli 4,2. Pyylampi (2011, 27–28) kertoo tutkimuksessaan, että lapsien viihtyvyyden päivähoidossa takaavat kaverit ja virikkeellinen ympäristö.

Pyylammen tutkimuksen mukaan lapsen viihtyvyydestä kertoo myös se, että hän kertoo avoimesti päivästänsä hoitopaikassa ja lapsen sanattomasta viestinnästäkin voi päätellä sen, miten lapsi viihtyy hoitopaikassaan. Siivolan ja Vetelän (2012, 71) tutkimuksesta selviää, että vanhemmat olivat tyytyväisiä siihen, että heidän lapsensa viihtyy päivähoitossa ja tärkeänä vanhemmat pitivät myös omatoimisuuden oppimista. Lapsen oppimisesta ja kehityksestä vanhemmat toivoivat saavansa enemmän tietoa ja vastausten keskiarvo olikin vain 3,3. Vuonna 2010 vastausten keskiarvo oli ollut 3,6. Kokonaisuutena tämä on huolestuttavin keskiarvo, johon mielestäni Pähkinäpensaassa kasvattajien tulisi kiinnittää jatkossa huomiota. Haku- ja tuontitilanteissa kasvattajien tulisi kertoa tärkeimpiä asioita päivän kulumisesta. Usein haku- ja tuontitilanteet ovat kiireisiä ja ympärillä pyörii monia lapsia, joten pitkälle keskustelulle ei ole aikaa. Järjestetyissä kasvatuskeskusteluissa sen sijaan lapsen oppimiseen ja kehitykseen paneudutaan kunnolla. Olisi hienoa, jos vanhemmat olisivat myös oma-aloitteisia ja kyselivät kasvattajilta lapsensa asioista.

Vanhempien kokemukseen vaikutusmahdollisuuksista sekä haluun vaikuttaa päiväkodin toimintaan ja sisältöihin tulokset olivat melko heikkoja. Vanhemmat kokivat mahdollisuutensa vaikuttaa toimintaan ja sisältöihin 3,0 keskiarvolla. Edellä mainitun kysymyksen tulos ei ollut muuttunut ollenkaan vuoden 2010 tuloksista. Vanhempien halu vaikuttaa päiväkodin toimintaan ja sisältöihin oli laskenut 2,7 keskiarvosta 2,4 keskiarvoon. Tutkimuksen tuloksista on pääteltävissä, että vaikkakin vanhemmille on esimerkiksi nyt asiakastytyväisyyskyselyn muodossa annettu mahdollisuus vaikuttaa päivähoiton laatuun ja sen kehittämiseen, eivät he ole tätä mahdollisuutta halunneet käyttää.

Viimeisessä arviointiasteikkoon perustuvassa kysymyksessä kysyttiin vanhempien tyytyväisyyttä lapsen päivähoitoon kokonaisuudessaan. Tuloksien mukaan vanhemmat ovat erittäin tyytyväisiä päivähoitoon ja vastausten keskiarvo oli 4,3. Tyytyväisyys päivähoitoon oli noussut kymmenyksen verran. On hienoa, että Laitilassa pystytään tarjoamaan näin laadukasta päivähoitoa. Halu kehittää

päivähoitoa entistä paremmaksi on kova ja tutkimustulokset auttavat kasvattajia kehittämään päivähoidon laatua aina vaan paremmaksi.

Avoimessa kysymyksessä kysyttiin kehittämisideoita ja yleistä palautetta, johon vastaamalla vanhemmat olisivat saaneet enemmän ääntä kuuluviin.

Pähkinäpensaassa otetaan ilomielin vastaan vanhempien ehdotuksia ja ideoita, jotta pystymme vastaamaan mahdollisimman hyvin lasten ja heidän perheidensä tarpeisiin. Vastauksia tuli vain kuusi, mutta kaikkien vastaajien vastauksista tuli ilmi yksi selvä huolenaihe, joka oli päiväkodin parkkipaikka. Päiväkodin henkilökunta on ottanut monesti yhteyttä Laitilan kaupungin päättäjiin, mutta vielä ei ole saatu mitään muutosta aikaiseksi. Vastauksista kävi myös ilmi, että monipuolista toimintaa sekä pienryhmätoimintaa arvostetaan, joten työyhteisön kesken voidaan keskustella siitä, miten näitä asioita pystytään jatkossa kehittämään perheiden tarpeita vastaavaksi ja ottaa perheitä enemmän mukaan päiväkodin toiminnan ja sisällön suunnitteluun, jotta kaikki osapuolet ovat tyytyväisiä päivähoitoon.

Tutkimustulokset osoittavat, että kokonaisuudessaan Pähkinäpensaassa päiväkodin vanhemmat ovat hyvin tyytyväisiä päivähoiton laatuun. Pähkinäpensaassa kehittämistyötä jatketaan ja uusia ideoita otetaan vastaan koko ajan. Tämän asiakastyytyväisyyskyselyn kautta tuli ilmi, että kyselyn arviointiasteikko ei välttämättä anna todellista kuvaa päivähoiton laadusta, koska kolme viidestä vastausvaihtoehdosta oli positiivisävytteisiä eikä käyttämäni arviointiasteikko ollut kaikkiin kysymyksiin välttämättä yhtä hyvä. Seuraavaan kyselyyn tulisi myös kaikista laatutekijöistä olla yhtä paljon kysymyksiä, jotta saadaan mahdollisimman kattava katsaus päivähoiton laadusta. Toivon, että saan itse olla mukana Pähkinäpensaassa päiväkodin seuraavan asiakastyytyväisyyskyselyn tekemisessä, koska kehittämisideoita ja – ajatuksia on tämän tutkimuksen kautta tullut paljon ja haluaisin hyödyntää oppimiani asioita.

9 Pohdinta

Opinnäytetyöni lopuksi olen koonnut ajatuksia ja tunteita, joita tutkimuksen tekeminen on herättänyt. Idea opinnäytetyön aiheesta syntyi, kun keskustelin asiasta Pähkinäpensaas päiväkodin johtajan kanssa. Minulle oli tärkeää, että sain tehdä sellaisen opinnäytetyön, josta on hyötyä ja jonka avulla jotakin asiaa voi kehittää. Pähkinäpensaas päiväkotia oli harjoittelujen kautta tuttu paikka, joten minun ei ollut vaikea päättää sitä, mistä päiväkodista kysyisin opinnäytetyön aihetta ja tarpeellisuutta. Minulle oli jo opiskelujen alussa selvää, että tähtään opinnoissani myös lastentarhanopettajan kelpoisuuteen, joten kiinnostus varhaiskasvatukseen ja sen laatuun on suuri. Asiakastyytyväisyyskyselystä keskustelin niin päiväkodin johtajan, Laitilan päivähoidon ohjaajan kuin Pähkinäpensaas henkilökunnan kanssa ja kaikki olivat sitä mieltä, että olisi tärkeää tehdä kyselylomakkeesta sellainen, että sen tuloksia voidaan verrata vuonna 2010 tehtyyn kyselyyn.

Opinnäytetyöprosessini lähti liikkeelle siitä, kun allekirjoitin sopimuksen yhteistyöstä päiväkodin johtajan ja ohjaavien opettajieni kanssa. Pähkinäpensaas päiväkodin väki on alusta saakka kannustanut ja tukenut minua työssäni eikä sieltä ole asetettu minulle minkäänlaisia paineita. Yhteistyö päiväkodin henkilökunnan kanssa on sujunut moitteettomasti ja positiivisella mielellä. Koulusta sain tukea, mutta asiaa hankaloitti se, että kouluni sijaitsee Jyväskylässä ja Pähkinäpensaas päiväkotia Laitilassa, Varsinais-Suomessa. Keväällä 2013 minulle tarjottiin pitkää sijaisuutta Pähkinäpensaas päiväkodista ja otin sen vastaan, koska opintoni olivat hyvällä mallilla.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut minulle melko haasteellinen ja raskas prosessi. Kevään 2013 aikana sain työni alkuun hienosti ja sain enemmän vastauksia takaisin kuin olin ajatellut. Kun tarkastelin vastauksia, totuus koko opinnäytetyön vaativuudesta selvisi. Työt sekä uusi elämäntilanteeni veivät minua mukanaan eikä mielenkiintoa opinnäytetyöhön tahtonut löytyä mistään. Kaksivuotinen prosessi on ollut ennen kaikkea opettava ja mielenkiintoinen, mutta myös todella raskas.

Motivaationi opinnäytetyötäni kohtaan nousi uudelleen esiin syksyllä 2014, kun olin työskennellyt Pähkinäpensaän päiväkodissa itsekin lastentarhanopettajan sijaisena reilun vuoden. Minua alkoi kiinnostaa se, minkälaisena vanhemmat näkevät meidän, Pähkinäpensaän päiväkodin henkilökunnan, tarjoaman päivähoidon laadun. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset ovat vaikuttaneet myös omaan työhöni kasvattajana.

Koin pitkään tunnetta, että minä olin yksin koko prosessissa eikä vertaistukea ollut tarjolla. Opiskelukaverini, opettajat sekä oppilaitos olivat kolmen sadan kilometrin päässä. Pähkinäpensaän päiväkodista annettiin kannustusta, mutta jokaisella oli oma työnsä tehtävänä, enkä aina halunnut vaivata muita työntekijöitä omalla opinnäytetyölläni. Syksyn 2014 aikana olen tehnyt melko tiivistä yhteistyötä serkkuni kanssa, joka on koulutukseltaan sosionomi. Olen saanut paljon vinkkejä ja neuvoja sekä kannustusta, joiden avulla olen jaksanut tehdä opinnäytetyötäni eteenpäin.

Kokonaisuutena opinnäytetyön teko on ollut vaativaa, raskasta sekä haasteellista. Opinnäytetyö prosessina on ollut pitkä helmikuusta 2013 marraskuuhun 2014 saakka. Lähdemateriaalin kerääminen, aineiston järjestäminen ja analysointi olivat haastavia ja raskaita prosesseja, mutta opin jokaisesta asiasta jotakin uutta.

Opinnäytetyön teko on kokonaisuudessaan ja haasteellisuudessaan ollut uskomaton ja opettava prosessi. Opinnäytetyö on opettanut minulle paljon päivähoitosta ja varhaiskasvatuksesta, mutta myös omasta itsestäni. Ammattikorkeakoulua aloittaessa opinnäytetyön teko ja valmistuminen tuntuivat kaukaiselta ajatukselta, mutta nyt melkein kahden vuoden työn jälkeen opinnäytetyöni on vihdoinkin valmis. Olen tyytyväinen ja ylpeä itsestäni, sillä olen selvinnyt kaikista ongelmista, joita opinnäytetyön teon aikana on noussut esiin. Loppujen lopuksi opinnäytetyö on ollut yksi iso tehtävä muiden joukossa, jonka eteen piti tehdä kovasti töitä.

Toivon, että opinnäytetyöstäni ja sen tuloksista on hyötyä Pähkinäpensaän päiväkodin työntekijöille. Uskon, että teettämäni asiakastyytyväisyyskyselyn jälkeen

Pähkinäpensaän päiväkodin työntekijät pystyvät pureutumaan päivähoidon ongelmakohtiin ja kehittämään toimintaansa aina vaan paremmaksi. Lopuksi haluan vielä kiittää Pähkinäpensaän päiväkodin väkeä sujuvasta ja kannustavasta yhteistyöstä ja tuesta, jota olen saanut. Haluan myös kiittää läheisiäni, joilta olen saanut paljon tukea ja kannustusta. Läheiseni ovat uskoneet minuun koko tämän opinnäytetyöprosessin ajan, vaikka oma usko omaan tekemiseen ja jaksamiseen on ollut koetuksella.

Lähteet

Eteläpelto, A. & Onnismaa, J. toim. 2008. Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. 1.-3.p. Vantaa: Hansaprint Oy.

Hellström, M. 2010. Sata sanaa kasvatuksesta. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2003. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hujala, E., Puroila, A., Parrila, S. & Nivala V. 2007. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. 1.p. Vantaa: Edufin.

Hujala, E., Parrila, S., Lindberg, P., Nivala, V., Tauriainen, L. & Vartiainen, P. 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. 2.p. Oulun yliopistopaino.

Hujala, E & Turja L. toim. 2011. Varhaiskasvatuksen käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hyvä henkilöstöjohtaminen luo tuloksellisuutta ja hyvinvointia. 2012.

Kuntatyönantajat. Viitattu 26.10.2014.

<http://www.kuntatyönantajat.fi/fi/työelämän-kehittäminen/hr/Sivut/default.aspx>

Johtaminen. N.d. Talentia. Viitattu 2.10.2014.

http://www.talentia.fi/työelämässä/hyvä_työpaikka/johtaminen

Kaskela, M. & Kekkonen, M. 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Stakes oppaita 63. Vaajakoski:Gummerus.

Kekkonen, M. 2012. Kasvatuskumppanuus puheena. Varhaiskasvattajat, vanhemmat ja lapset päivähoidon diskursiivisilla näyttämöillä. Akateeminen väitöskirja.

Tampereen yliopisto. Viitattu 26.10.2014.

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66856/978-951-44-8708-8.pdf?sequence=1>

Kiesiläinen, L. 2001. Vuorovaikutus ammattina. Helsinki: WSOY.

Koivunen, P-L. 2009. Hyvä päivähoito-työkaluja sujuvaan arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kuokkanen, R., Kivirinta, M., Määttänen, J. & Ockenström, L. 2005. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Laitilan kaupungin päivähoitopalvelut. 2014. Viitattu 3.10.2014.

<http://www.laitila.fi/index.php?id=581>

Laitilan kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma. 2004. Viitattu 20.10.2014.

http://www.laitila.fi/files/orig/310_Vasu2210.pdf

Laki lasten päivähoidosta. 1973. Viitattu 15.10.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>

Lapsen ja vanhemman kiintymyssuhde. N.d. Artikkelin Mannerheimin

Lastensuojeluliiton Vanhempainnetissä. Viitattu 24.9.2014.

http://www.mll.fi/vanhempainnetti/tietokulma/vanhemmuusjakasvatus/lapsenja_vanhemmanvarhainenvuorovaikutus/.

Latvala, J. 2011. Laadukasta päiväkotihoitoa kehittämässä. Vanhempien mielipiteitä päiväkotihoidon kehittämiseen. Opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 9.11.2014.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36525/Jenni%20Latvala.pdf?sequence=1>

Mahkonen, S. 2010. Päivähoito ja laki. Edita.

Mikkola, P. & Nivalainen, K. 2009. Lapselle hyvä päivä tänään-näkökulmia 2010-luvun varhaiskasvatukseen. Pedatieto Oy.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ojala, M. 1984. Varhaiskasvatuksen perusteita ja haasteita. 4.painos. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Peltonen, H. 2004. Kasvattajana sosiaali- ja terveysalan ammattiteissa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Puolimatka, T. 1995. Kasvatus ja filosofia. Rauma: Kirjapaino Oy Westpoint.

Pyylampi, E. 2011. "Hoitajan kultainen ote lapsen kasvun tukemiseksi ainutlaatuista." Tavoitteena laadukas päivähoito. Opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 11.11.2014.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36513/Essi_Pyylampi.pdf?sequence=1

Seikola, H. 2008. Tavoitteena kasvatuskumppanuus. Vanhempien mielipide yhteistyöstä päiväkodin henkilökunnan kanssa. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 11.11.2014.

http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Helsinki2008/0e0612_Helsinki_Seikola_2008.pdf

Siivola, S. & Veteläinen, M. 2012. Laadukkaan varhaiskasvatuksen jäljillä. Asiakastyytyväisyyskysely Haukiputaan kunnan päivähoitoalue 3 lasten vanhemmille varhaiskasvatuksen laadusta. Opinnäytetyö. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Viitattu 13.11.2014.
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/50341/Siivola_Sanna_Vetelainen_Minna.pdf?sequence=1

Sinikunnas, L. 2013. Kasvatuskumppanuus lapsen hyvinvoinnin tukena. ”Yhdessä lapsen parhaaksi”Rajalan päiväkotit 2012-2013. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 13.11.2014.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/65476/Sinikunnas_Liisa.pdf?sequence=1

Taanila, A. 2014. Määrällisen aineiston kerääminen. Viitattu 11.11.2014.
<http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>

Tauriainen, L. 2000. Kohti yhteistä laatua. Henkilökunnan, vanhempien ja lasten laatuksikäsitteet päiväkodin integroidussa erityisryhmässä. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 12.11.2014.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/37835/978-951-39-4743-9.pdf?sequence=1>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. N.d. Lasten hyvinvointia edistämässä. Viitattu 15.8.2014. http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/menetelmat/kasvatuskumppanuus

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. N.d. Ympäristön turvallisuus päivähoitossa. Viitattu 24.9.2014. http://www.thl.fi/fi_FI/pistetapaturmille/lapset/paivahoito/ympariston_turvallisuuspaivahoidossa

Tiensuu, J. Päivähoidon laatutekijöitä 4. N.d. Artikkelit Kasvunportissa. Viitattu 23.9.2014. <http://www.kasvunportti.com/index.php/paeivaehoidon-ja-kodin-yhteistyoe/5-artikkeli/201-paeivaehoidon-laatutekijoeitae-4>

Tiensuu, J. Päivähoidon laatutekijöitä 7. N.d. Artikkelit Kasvunportissa. Viitattu 23.9.2014. <http://www.kasvunportti.com/index.php/paeivaehoidon-ja-kodin-yhteistyoe/5-artikkeli/205-paeivaehoidon-laatutekijoeitae-7>

Työyhteisön kehittäminen. 2014. Työterveyslaitos. Viitattu 26.10.2014. http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ ja_esimiestyo/tyoyhteison_kehittaminen/sivut/default.aspx

Työssä jaksaminen. N.d. artikkeli julkisten ja hyvinvointialojen liiton nettisivuilla. Viitattu 26.10.2014. http://www.jhl.fi/portal/fi/tyoelama/tyossa_jaksaminen/

Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista. 2002. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. Viitattu 27.9.2014. <http://www.thl.fi/documents/470564/817072/Valtioneuvoston+periaatep%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s+2002+julkaisuja+9.pdf/5ff2058c-3066-47ad-b25f-ada314a873c7>

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2005. Stakes, Oppaita 56. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

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

Välimäki, A. 1999. Lasten hoitopuu: lasten päivähoitojärjestelmä Suomessa 1800- ja 1900- luvuilla. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Liitteet

Liite 1. Pähkinäpensaän päiväkodin asiakastyytyväisyyskysely

Pähkinäpensaän päiväkodin asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyyskyselyyn kysymyksiin vastataan ympyröimällä sopivin vaihtoehto sen mukaan, mitä mieltä olette asiasta. Arvosana-asteikko on 1-5. Asteikko on jaettu seuraavalla tavalla:

5=erinomainen 4=erittäin hyvä 3=hyvä 2=kohtalainen 1=huono

1. Lapsen ikä 0-2v. ___ 3-4v. ___ 5-6v. ___ 7v. ___

2. Kuinka kauan lapsenne on ollut hoidossa Pähkinäpensaän päiväkodissa?

alle 1kk ___ 1kk-6kk ___ 6kk-1v. ___ 1v.-2v. ___ yli 2v. ___

3. Miten sujuvaa oli päivähoitopaikan hakeminen?

5 4 3 2 1

4. Millainen on päivähoitopaikan sijainti kannaltanne?

5 4 3 2 1

5. Miten päiväkodin aukioloaika palvelee perheenne tarpeita?

5 4 3 2 1

6. Miten lapsenne käsityksenne mukaan viihtyy päiväkodissa?

5 4 3 2 1

7. Miten henkilökunta kohtaa teidät tuodessanne ja hakiessanne lastanne?

5 4 3 2 1

8. Millainen on mielestänne päiväkodin ilmapiiri?

5 4 3 2 1

9. Miten tieto päiväkodin asioista kulkee teille? (päivittäiset asiat sekä yleinen tiedottaminen)

5 4 3 2 1

10. Miten riittävästi lapsen päivän sujumisesta teille kerrotaan?

5 4 3 2 1

11. Miten lapsen oppimisesta ja kehityksestä teille kerrotaan?

5 4 3 2 1

12. Miten avoimesti voitte käsitellä vaikeita ja luottamuksellisia asioita henkilökunnan kanssa?

5 4 3 2 1

13. Miten järjestetyt kasvatustilaukset henkilökunnan kanssa sujuvat?

5 4 3 2 1

14. Miten lapsenne erityistarpeet on otettu huomioon?

5 4 3 2 1

15. Millaiseksi koette päiväkodin fyysisen ympäristön? (viihtyvyys, siisteys, turvallisuus)

5 4 3 2 1

16. Millainen on päiväkodin piha-alue ja ulkoleikkivälineet sekä – telineet?

5 4 3 2 1

17. Millaisena koette mahdollisuuden vaikuttaa päiväkodin toimintaan ja sisältöihin?

5 4 3 2 1

18. Miten voimakkaasti haluaisitte vaikuttaa toimintaan ja sisältöihin?

5 4 3 2 1

19. Miten tyytyväisiä olette lapsenne päivähoitoon kokonaisuudessaan?

5 4 3 2 1

20. Tähän kohtaan voitte kirjoittaa vapaasti palautetta ja kehittämistoiveita liittyen päivähoiton laatuun.

KIITOS VASTAUKSISTANNE!

Liite 2. Saatekirje vanhemmille

SAATEKIRJE VANHEMMILLE

Olen sosionomiopiskelija Pilvi Kerttula, ja olen suorittanut opintojeni aikana kolme harjoittelua Pähkinäpensaassa päiväkodissa eri ryhmissä. Tällä hetkellä toimin lastentarhaopettajan sijaisena Puput-ryhmässä. Jotkut teistä vanhemmista ovat siis jo saattaneet tutustua minuun. Teen sosionomiopintoihini liittyvää opinnäytetyötä Jyväskylän ammattikorkeakoulun Hyvinvointiyksikölle. Haluan opinnäytetyössäni selvittää, kuinka tyytyväisiä Te päiväkodin lasten vanhemmat olette päivähoiton laatuun ja mitä kehittämistoiveita Teillä vanhemmilla on päiväkodin laatuun liittyen.

Päiväkodin henkilökunta jakaa Teille vanhemmille kyselylomakkeet sekä avoimet kirjekuoret, jotta voitte palauttaa lomakkeenne nimettöminä suljetussa kirjekuoressa. Kyselylomakkeet tulevat ainoastaan minun käyttöni ja käsittelen vastauksia luottamuksellisesti. Pyydän Teitä ystävällisesti vastaamaan ja palauttamaan kyselylomakkeen **päiväkotiin pe 31.5.2013** mennessä. Kyselyyn vastaamalla voitte vaikuttaa päiväkodin laatuun.

Toivon, että käytätte hetken aikaanne kyselyn täyttämiseen. Mielenpitemme on tärkeä, jotta Pähkinäpensaassa päiväkodin päivähoiton laatua voidaan kehittää aina vain paremmaksi. Jos teillä on kysymyksiä tutkimukseen liittyen, vastaan mielelläni sähköpostitse. Kiitos jo etukäteen vaivannäöstänne. Hyvää kesän jatkoa!

Yhteistyöterveisin: Pilvi Kerttula,
pilvi.kerttula@student.jamk.fi

Liite 3. Taulukko vuoden 2010 ja 2013 kyselyiden tuloksista

PÄHKINÄPENSAAN PÄIVÄKOTI

Asiakastyytyväisyyskysely/Vanhemmat/Päivähoito	keskiarvo	
	2013	2010
3. Miten sujuvaa oli päivähoitopaikan hakeminen?	4,2	4,2
4. Millainen on päivähoitopaikan sijainti kannaltanne?	4,2	4
5. Miten päiväkodin aukioloaika palvelee perheenne tarpeita?	4,2	4,2
6. Miten lapsenne käsityksenne mukaan viihtyy päiväkodissa?	4,3	4,2
7. Miten henkilökunta kohtaa teidät tuodessanne ja hakiessanne lastanne?	4	4,2
8. Millainen on mielestänne päiväkodin ilmapiiri?	4	4
9. Miten tieto päiväkodin asioista kulkee teille? (päivittäiset asiat sekä yleinen tiedottaminen)	4,1	4,2
10. Miten riittävästi lapsen päivän sujumisesta teille kerrotaan?	3,5	3,7
11. Miten lapsen oppimisesta ja kehityksestä teille kerrotaan?	3,3	3,6
12. Miten avoimesti voitte käsitellä vaikeita ja luottamuksellisia asioita henkilökunnan kanssa?	3,8	3,9
13. Miten järjestetyt kasvatuskeskustelut henkilökunnan kanssa sujuvat?	4,2	4,1
14. Miten lapsenne erityistarpeet on otettu huomioon?	4	
15. Millaiseksi koette päiväkodin fyysisen ympäristön? (viihtyvyys, siisteys, turvallisuus)	4	3,7
16. Millainen on päiväkodin piha-alue ja ulkoleikkivälinit sekä -telinit?	3,8	3,7
17. Millaisena koette mahdollisuuden vaikuttaa päiväkodin toimintaan ja sisältöihin?	3	3
18. Miten voimakkaasti haluaisitte vaikuttaa toimintaan ja sisältöihin?	2,4	2,7
19. Miten tyytyväisiä olette lapsenne päivähoidon kokonaisuudessaan?	4,3	4,2