



"Arjen pelastus ainakin meille"

Pikku Ukko-Pekan
asiakastyytyväisyys

Kaisa Jakobsson ja Salla Lamminen

2019 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

"Arjen pelastus ainakin meille"
Pikku Ukko-Pekan asiakastyytyväisyys

Kaisa Jakobsson, Saira Lamminen
Sosionomi AMK
Opinnäytetyö
2019 Toukokuu

Opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä. Sen tavoitteena oli selvittää, millaisia kokemuksia Pikku Ukko-Pekan asiakkailla oli paikan toiminnasta ja avoimista varhaiskasvatuspalveluista Vantaalla Tikkurilassa. Tutkimus toteutettiin määrällisenä kysely- ja laadullisena haastattelututkimuksena Laurea ammattikorkeakoulun Tikkurilan kampuksen ja Vantaan kaupungin Sivistystoimen varhaiskasvatuspalveluiden yhteiseen Pikku Ukko-Pekka -pilottihankkeeseen. Työn tavoitteena oli selvittää, millaisia kokemuksia Pikku Ukko-Pekan asiakkailla oli sen toiminnasta ja avoimista varhaiskasvatuspalveluista Vantaalla Tikkurilassa.

Opinnäytetyön tietoperustassa syvennyttiin varhaiskasvatukseen, avoimeen varhaiskasvatukseen sekä siihen liittyvään perhetyöhön. Tietoperustassa selvitettiin myös Pikku Ukko-Pekka hanketta laajemmin. Tutkimusaineisto kerättiin e-lomakkeella sekä asiakkaiden haastatteluilta. Hankkeen toimijoita haastateltiin tietoperustaa varten.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä Pikku Ukko-Pekan tarjoamaan avoimeen varhaiskasvatustoimintaan. Asiakkaat kokivat sen tuovan lisänsä alueella tarjottaviin avoimiin varhaiskasvatuspalveluihin. He kokivat paikan viihtyisäksi ja tarjoavan heille sopivaa toimintaa. Toiminnan sisällön miellettiin vastaavaan suurelta osin tarpeeseen, joita lapsiperheillä on.

Asiasanat: varhaiskasvatus, avoin varhaiskasvatus, asiakastyytyväisyys

Customer satisfaction survey in Pikku Ukko-Pekka

Year 2019

Pages

62

The purpose of this thesis was to study customer satisfaction and experiences of open early childhood education. The aim was to find out what experiences Pikku Ukko-Pekka's customers had on its location, its activities and open early childhood education services in Vantaa, Tikkurila. The research was carried out as a quantitative survey and as a qualitative interview survey. It was implemented as a pilot project in cooperation between is Laurea Applied Science University Tikkurila campus and the Early Childhood Education Services of the City of Vantaa. The theoretical framework for the thesis included early childhood education, open early childhood education and related family work. This framework was also used to explore Pikku Ukko-Pekka project. The research material was collected on an e-form and with half-structured topic interviews made to the customers. The participants in the project were also interviewed to add to the research material.

The results of the study showed that customers were generally satisfied with the open early childhood education offered by Pikku Ukko-Pekka. Customers felt that it added to the range of open early childhood education offered in the area. They experienced the place as comfortable and offering them suitable activities. The content of the activities responded to the needs that families had.

Keywords: early childhood education, open early childhood education, customer satisfaction

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Varhaiskasvatus Suomessa	8
2.1	Päivähoidosta varhaiskasvatukseksi	9
2.2	Varhaiskasvatustilaki	10
2.3	Varhaiskasvatuksen perusteet.....	11
2.4	Aiempiä tutkimuksia varhaiskasvatuksesta ja avoimesta varhaiskasvatuksesta	12
3	Avoin varhaiskasvatus Suomessa.....	14
3.1	Leikkitoiminnasta avoimeen varhaiskasvatukseen	15
3.2	Varhaiskasvatustilaki avoimessa varhaiskasvatuksessa.....	17
3.3	Perhetyön osana varhaiskasvatusta	18
4	Avoin varhaiskasvatus Vantaalla.....	19
4.1	Avoin päiväkotij ja asukaspuisto.....	19
4.2	Muut avoimet varhaiskasvatustilapalvelut Vantaalla	20
4.3	Pikku Ukko-Pekan avoin varhaiskasvatustilatoiminta.....	20
4.3.1	Vuorovaikutus.....	22
4.3.2	Osallisuus	23
5	Pikku Ukko-Pekka Pilottihanke.....	25
5.1	Pilottihankkeen tausta, visio ja tavoite	25
5.2	Hankkeen toimijat	26
5.3	Hankkeen suunnittelu ja toteutus	27
6	Aiheen valinta ja opinnäytetyön tavoitteet.....	28
7	Tutkimusmenetelmät.....	29
8	Tutkimuksen toteutus	30
8.1	Asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelu ja toteutus	31
8.2	Asiakkaiden teemahaastattelut	32
8.3	Toimijoiden teemahaastattelut.....	33
9	Tutkimuksen tulokset.....	33
9.1	Asiakastyytyväisyyskyselyn analysointi	33
9.1.1	Taustatiedot.....	34
9.1.2	Sijainti	35
9.1.3	Aukiolo	36
9.1.4	Viihtyvyys.....	40
9.1.5	Toiminta	46
9.1.6	Palvelut Vantaalla	49
9.2	Asiakkaiden haastattelut.....	51
10	Johtopäätökset	54

11	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	57
12	Pohdinta	60

1 Johdanto

Varhaiskasvatus eli kasvatuksen, hoidon ja opetuksen yhdistävä toiminta, on nykyään osa useimpien suomalaisten lasten lapsuutta. Lapsi voi osallistua siihen monella eri tavalla. Hän voi käydä päiväkotia tai olla perhepäivähoidossa. Osa lapsista osallistuu varhaiskasvatukseen erilaisissa leikki- tai kerhotoiminnoissa. Varhaiskasvatus tukee lapsen hyvinvointia ja jokaisella lapsella on oikeus osallistua siihen ja saada siten tukea omaan kasvuunsa, kehitykseensä sekä oppimiseensa. (THL 2019) Varhaiskasvatus on muuttunut vuosien varrella valtavasti. Sen painopiste on siirtynyt hoitoa ja huolenpitoa antavasta tahosta ja vanhempien työnteon mahdollistajasta lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukijaksi. Nykyisin painotetaan lapsen oikeutta varhaiskasvatukseen. Varhaiskasvatus nähdään lapsen oppimisen polun ensimmäisenä askelmana ja syrjäytymisen ehkäisijänä sekä tasa-arvoisemman koulutuksen mahdollistajana. (OPH 2017)

Avoin varhaiskasvatus on osa Vantaan kaupungin kuntalaisilleen tarjoamaa lasten ja perheiden palvelujärjestelmää. Sen tavoitteena on tarjota kotona hoidettaville lapsille erilaisia varhaiskasvatuksen toiminnan muotoja. Näitä muotoja ovat muun muassa avoin päiväkotia, asukaspuisto ja kerho. Vantaan Tikkurilan alueella on yksi avoin päiväkotia Ukko-Pekka ja sen yhteydessä on myös kerhotoimintaa, joka on tarkoitettu yli 2,5-vuotiaille kotona hoidettaville lapsille. Tätä nuoremmille lapsille avointa toimintaa on avoimessa päiväkodissa sekä ulkopuolisten toimijoiden järjestämänä perhekerhoissa.

Avoin päiväkotia Ukko-Pekan kävijämäärät ovat olleet kasvussa ja toimitilat ovat alkaneet käydä ahtaiksi kävijämäärien kasvaessa. Vantaa haluaa vastata kuntalaistensa tarpeisiin ja tarjota mahdollisimman hyvää palvelua myös avoimen varhaiskasvatuksen muodossa. (Raunio 2019) Pikku Ukko-Pekka on pilottihanke, jonka tavoitteena on tarjota Tikkurilan alueen lapsiperheille avointa varhaiskasvatustoimintaa tiistaisin ja torstaisin. Hankkeen visiona on luoda perheille kohtaamispaikka, jossa heillä on mahdollisuus osallisuuteen. Hankkeen tavoitteena on vahvistaa sekä tukea lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta. Pilottihankkeessa ovat toimijoina Vantaan kaupunki ja Laurea ammattikorkeakoulu. Vantaan kaupungin Sivistystoimen avoin varhaiskasvatuspalvelu ja Laurea ammattikorkeakoulun sosionomikoulutuksen pilottihankkeessa opiskelijoilla on ollut mahdollisuus vahvistaa omaa osaamistaan työelämälähtöisesti Pikku Ukko-Pekassa harjoitellen. Hankkeen tarkoituksena on myös vahvistaa toimijoiden välistä yhteistyötä. Pikku Ukko-Pekka avasi ovensa lokakuussa 2018 Tikkurilassa Nuorisotoimen monitoimitila Liidossa, joka sijaitsee Lummetiellä.

Asiakslähtöisyys on sosiaalialan tärkein arvoperusta. Sen mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisesti ja yksilönä. Asiakslähtöisyys toteutuu, jos asiakkaan näkökulmasta niin palveluiden tarjonta ja sisältö sekä tarve, kohtaavat. Asiakslähtöisyyteen liittyy tiiviisti myös palveluiden sijainti ja saavutettavuus sekä asiakasta palvelevien henkilöiden asenne. (Virtanen &

Suonheimo & Lamminmäki & Ahonen & Suokas 2011, 15-18, 21). Asiakkuus on kokemuspohjaista sekä pitkäikäisempään sitoutumiseen tähtäävää yhteyttä, joka syntyy asiakkaan ja palvelun tarjoajan välille (Flink & Kerttula & Nordling & Rautio 2018, 78-84).

Asiakastyytyväisyys syntyy myönteisistä asiakaskokemuksista. Tyytyväinen asiakas sitoutuu uskollisemmin ja palaa käyttämään palvelua sekä kertoo parhaimmillaan hyvistä kokemuksistaan myös muille. (Hämäläinen & Patjas 2018, 132). Asiakkaiden kautta saatava palaute on ensiarvoisen tärkeä tapa kehittää palvelua paremmaksi ja toimintaansa vastaamaan parhaiten asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. (Flink & Kerttula & Nordling & Rautio 2018, 84-85).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Pikku Ukko-Pekassa käyneiden asiakkaiden mielipidettä kyseisen avoimen varhaiskasvatuspalvelun toiminnasta. Asiakkaille tehdyllä survey -tyyppisellä asiakastyytyväisyyskyselyllä selvitettiin Pikku Ukko-Pekan avoimen varhaiskasvatus toiminnan asiakkaiden tyytyväisyyttä siellä toteutettuun toimintaan, viihtyvyyteen, sijaintiin, aukioloon ja yleisesti Vantaalla Tikkurilassa tarjottuihin avoimen varhaiskasvatuksen palveluihin liittyen. Kysely on ensimmäinen Pikku Ukko-Pekan asiakkaille tehty laajempi ja kirjallisessa muodossa toteutettu kysely. Kysely vastaa hankkeen tarpeisiin mitata asiakkaiden tyytyväisyyttä tarjottuun palveluun.

Opinnäytetyön alun teoriaosuudessa avataan varhaiskasvatukseen tiiviisti liittyviä käsitteitä, lakia, ohjeistuksia ja toimintaympäristöjä. Teoriatiedossa tuodaan esille varhaiskasvatuksen ja avoimen varhaiskasvatuksen yhtäläisyyttä sekä eroa ja perhetyön näkökulmaa, jotta lukijan on helpompi sisäistää Pikku Ukko-Pekka pilottihanketta ja sen taustaa.

2 Varhaiskasvatus Suomessa

Varhaiskasvatuslaissa (540/2018, 2 §) määritellään, että varhaiskasvatus on suunnitelmallinen ja tavoitteellinen kokonaisuus, joka sisältää hoitoa ja opetusta ja jossa painottuu erityisesti pedagogiikka. Varhaiskasvatusta voidaan järjestää esimerkiksi päiväkodissa, perhepäivähoitossa tai muissa varhaiskasvatuksen palveluissa kuten kerhotoiminnassa. Jokaisella lapsella, joka on alle kouluikäinen, on oikeus saada varhaiskasvatusta. Lapsen osallistumisesta varhaiskasvatukseen päättävät vanhemmat. (OM 2018)

Varhaiskasvatuslain (540/2018, 5§) mukaan kunnan on järjestettävä varhaiskasvatusta niin laajasti ja sellaisin toimintamuodoin, kuin kunnassa oleva tarve edellyttää. Kunnan on mahdollista järjestää varhaiskasvatusta siten kuin kuntalaisissa (410/2015, 8§ & 9§) säädetään. Jos palvelut hankitaan toiselta palvelutuottajalta, on kunnan varmistettava, että hankittavat palvelut vastaavat tasoa, joka on asetettu kunnalliselle toiminnalle. Kunnan täytyy pyrkiä järjestämään varhaiskasvatusta palvelun käyttäjien lähellä. Päiväkodin aukioloajat ja toiminta on järjestettävä tarpeen mukaan.

Varhaiskasvatus Suomessa toteutuu erilaisissa toimintaympäristöissä. Suomessa järjestetään varhaiskasvatusta päiväkodeissa, perhepäivähoidossa, kerhotoiminnassa ja avoimissa päiväkodeissa. Päivähoito voi olla kunnallista tai yksityisen tahon järjestämää. Jokainen toiminta eroaa toisistaan niin fyysiseltä ympäristöltään kuin toiminnaltaan tai sosiaalisilta ominaisuuksilta. Yleensä varhaiskasvatuksessa keskitytään päiväkoteihin, jotka toimivat tähän tarkoitukseen tehdyissä ja suunnitelluissa tiloissa. Lapsiryhmämuotoisesta toiminnasta vastaa päiväkodissa koulutettu henkilöstö. (Karila 2016, 13) Päiväkoti on varhaiskasvatuksen toteutusmuodoista yleisin. Päiväkodissa, perhepäivähoidossa tai kerhossa varhaiskasvatus toteutetaan lapsiryhmässä ja toiminta on ryhmämuotoista. (OPH 2019, 13; 32). Perhepäivähoidossa lapsi saa hoitoa joko hoitajan omassa kodissa tai vastaavasti hoitaja voi mennä hoitamaan lasta hänen omaan kotiinsa. On myös olemassa ryhmäperhepäiväkoteja. (OPH 2018, 14)

2.1 Päivähoidosta varhaiskasvatukseksi

Suomessa oli ennen päivähoitoa ja varhaiskasvatusta seimitoimintaa. Sen tarkoituksena oli pitää vastasyntyneet ja pienet lapset perhe- ja äitiyhteydessään tapauksissa, joissa äidin oli välttämätöntä käydä palkkatöissä. Seimitoiminta voidaan tulkita työn ja perhe-elämän yhteen sovittamisen ensimmäiseksi muodoksi. Pedagogiikka ei kuitenkaan seimitoiminnassa ollut merkittävää, vaan sitä järjestettiin naisten palkkatyön johdosta. Seimen oli tarkoitus olla ratkaisu, jolla säilytettiin lapsia hengissä. (Välimäki & Rauhala 2000, 387)

Päivähoito vakiintui virallisesti terminä kuvaamaan lapsiperheille tarjottavaa kodin ulkopuolista hoitoa 1970-luvulla (Hoivanet 2018). Päivähoidon syntyminen Suomessa sijoittuu teollistumisen ja kansakoulujärjestelmän aikaan, mutta varsinaisesti päivähoitoa alettiin järjestämään aikakautena, kun yhteiskuntaa jälleen rakennettiin ja hyvinvointivaltiota perustettiin. Suomi eli tuolloin voimakasta yhteiskuntarakenteen muutoksen aikaa ja muutosprosessin takia maatalous menetti keskeisen asemansa työllistäjänä. Perheet muuttivat pois maalta kaupunkiin ja naiset menivät töihin kodin ulkopuolelle. Näin syntyi tarve päivähoitopaikoille. Tähän yhteiskunnalliseen tarpeeseen alkoi rakentua päivähoitojärjestelmä. Päivähoidon tarkoitus oli järjestää sekä parantaa suomalaisen yhteiskunnan oloja tarkoituksenmukaisesti. Ideologia oli työvoima- ja sosiaalipoliittinen, mutta myös lastensuojelullinen. (OKM 2014, 8)

Nykyään tunnetun muotonsa päivähoitojärjestelmä sai lasten päivähoidosta annetun lain (36/1973) tultua voimaan vuonna 1973. Tämä laki velvoitti, että päivähoitopaikkoja oli oltava tarvittava määrä ja hoitajien oli oltava ammatillisesti päteviä. (OKM 2014, 8) Silloisen päivähoitolain tavoitteena oli aiempaa enemmän tukea perhettä kasvatustehtävässä ja pyrkiä yhdessä perheen kanssa edistämään lapsen kasvua ja kehitystä. Laissa oli selkeästi näkyvissä sosiaalihuollollinen näkökulma, vaikka varhaiskasvatus -termiä alettiin käyttää jossain määrin jo tuolloin. (Okker & Saarimäki 2016, 10)

Päivähoitolakia uudistettiin vuosien varrella yhteiskunnan muuttuessa vastaamaan niitä tarpeita, joita yhteiskunnalla oli. 1990-luvulla lakiin kirjattiin muun muassa subjektiivinen päivähoito-oikeus, joka muutti aiemmin tarveharkintaisen päivähoiton koskemaan kaikkia perheitä. Lakia uudistettiin jälleen vahvemmin 2000-luvun alussa. Vuonna 2012 päättyi sosiaalihuollollinen päivähoito sekä sen kuuluminen sosiaalihoitolaan piiriin. Vuodesta 2013 lähtien varhaiskasvatus on ollut kulttuuri- ja opetusministeriön alaista toimintaa. (Okker & Saarimäki 2016, 11)

2.2 Varhaiskasvatuslaki

Uusi varhaiskasvatuslaki (540/2018) tuli voimaan 1.9.2018. Lakiuudistuksen myötä lainsäädäntö ajanmukaistui, muuttui selkeämmäksi ja tarkentui käsitteellisesti. Uusi varhaiskasvatuslaki sisältää monia täsmennyksiä, joiden tarkoituksena on parantaa varhaiskasvatuspalveluita. Lakiuudistus korostaa entistä enemmän lapsen edun ensisijaisuutta, kun suunnitellaan varhaiskasvatuksen suunnitelmaa, järjestämistä ja tuottamista. Uuteen varhaiskasvatuslakiin on kirjattu lapsen suojaaminen väkivallalta, häirinnältä sekä kiusaamiselta. Uudessa laissa on tarkennettu myös monialaisen yhteistyön säännöstä. Tavoitteisiin varhaiskasvatuksessa lisättiin uudessa laissa yhdenvertaisuuden edistäminen. Varhaiskasvatusta täytyy pyrkiä järjestämään lähellä palveluiden käyttäjiä ja kahden viikon hakuaikaa sovelletaan silloin kun tarve palvelulle on ennakoimaton. Lapsen oikeus varhaiskasvatukseen pysyi uudessa varhaiskasvatuslaissa ennallaan. (OKM 2018) Varhaiskasvatuslakia (13.7.2018/540, 1§) sovelletaan kunnan tai yksityisten palveluntuottajien järjestämään päiväkotitoimintaan tai perhepäivähoitoon. Lisäksi kunta tai kuntayhtymä voi myös järjestää avointa varhaiskasvatustoimintaa, jos alueella on sille tarvetta. Varhaiskasvatusta voivat saada lapset, jotka eivät ole vielä oppivelvollisuusikäisiä.

Varhaiskasvatuslain (13.7.2018/540, 3§) mukaan tavoitteena varhaiskasvatuksessa on tukea lapsen kokonaisvaltaista kasvua, kehitystä sekä myös terveyttä ja hyvinvointia. Lapsen oppimista täytyy tukea ja varhaiskasvatuksen tulee edistää lapsen elinikäistä oppimista ja sen lisäksi myös koulutuksellisen tasa-arvon toteuttamista. Varhaiskasvatuksen tulee toteuttaa monipuolista pedagogista toimintaa ja mahdollistaa myönteiset oppimiskokemukset lapselle. Varhaiskasvatuksen järjestäjän tehtävänä on myös varmistaa lapselle turvallinen varhaiskasvatusympäristö, jossa lapsi voi kehittää itseään ja oppia. Varhaiskasvatuksen täytyy turvata lasta kunnioittava toimintatapa ja varmistaa mahdollisimman pysyvät vuorovaikutussuhteet lasten ja varhaiskasvatushenkilöstön välillä. Jokaiselle lapselle tulee antaa tasavertaiset mahdollisuudet varhaiskasvatukseen, ymmärtää ja kunnioittaa lapsen kulttuuriperinnettä ja edistää yhdenvertaisuutta ja sukupuolten välistä tasa-arvoa. Varhaiskasvatuksessa on myös velvollisuus tunnistaa yksilöllinen tuen tarve ja tarvittaessa järjestää tukea lapselle moniammatillisessa yhteistyössä. Tavoitteena on myös kehittää yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja ja edistää lapsen toimimista ryhmässä. Lapsella tulee myös olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa

itseään koskeviin asioihin. Varhaiskasvatuksen tavoitteena on toimia yhdessä lapsen sekä lapsen huoltajien kanssa varmistaen lapsen tasapainoinen kehitys ja kokonaisvaltainen hyvinvointi.

Uudessa varhaiskasvatuslaissa (540/2018) avoin varhaiskasvatus määritellään yhdeksi lain soveltamisalaksi ja siten tavoitteet toiminnalle ja sisällölle ovat myös tarkemmin säädetyt (OM 2018). Avointa varhaiskasvatusta koskevia lakipykälä on avattu tarkemmin tämän opinnäytetyön luvussa 3.2. Varhaiskasvatuslaki avoimessa varhaiskasvatuksessa.

2.3 Varhaiskasvatuksen perusteet

Varhaiskasvatuksen perusteiden tehtävänä on ohjata varhaiskasvatuksen järjestämistä, kehittämistä ja toteuttamista. Varhaiskasvatussuunnitelman tarkoitus on myös edistää yhdenvertaisen varhaiskasvatuksen toteuttamista koko maassa. Varhaiskasvatussuunnitelmassa määrätään, mitkä ovat varhaiskasvatuksen toteuttamisen keskeiset tavoitteet ja sisältö. Siinä myös määritellään, millaista huoltajien ja varhaiskasvatuksen järjestäjien välinen yhteistyö on, millaista monialainen yhteistyö on sekä lapsen varhaiskasvatussuunnitelman sisältö. (OPH 2018, 7-8). Karila (2016, 11) on todennut Vygotskyyn (1978) viitaten, että varhainen lapsuus on merkittävä kehityksen ja oppimisen aika. Keskeiset muutokset kehityksessä tapahtuvat ennen kouluikää. Tämän takia tapahtumat varhaislapsuudessa ovat merkittäviä ja vaikuttavat myös elämän laatuun tällä hetkellä kuin myös tulevaisuudessa.

Tahoilla, jotka järjestävät varhaiskasvatusta, on oikeudellinen velvoite toteuttaa Opetusministeriön laatimia varhaiskasvatussuunnitelman perusteita. Varhaiskasvatussuunnitelman laatimisvelvoite koskee myös avointa varhaiskasvatusta kerhojen osalta. Kunnan valvomalla yksityisellä lasten päiväkotitoiminnalla sekä yksityisellä perhepäivähoidolla on myös velvollisuus laatia varhaiskasvatussuunnitelma. Nämä tahot ovat velvollisia laatimaan sekä hyväksymään valtakunnallisten varhaiskasvatussuunnitelmien pohjalta kuntien omat varhaiskasvatussuunnitelmat. Velvoite koskee myös yksityistä päiväkotitoimintaa, yksityistä perhepäivähoitoa sekä avointa varhaiskasvatustoimintaa, kun kyseessä on säännöllisempi kerhotoiminta. Varhaiskasvatussuunnitelma laaditaan määrittelemällä, ohjaamalla ja tukemalla varhaiskasvatuksen järjestäminen paikallisesti. Kun laaditaan varhaiskasvatussuunnitelmaa, tulee huomioon ottaa paikalliset erityispiirteet, mahdolliset pedagogiset painotukset ja millaisia tarpeita lapsilla esiintyy sekä myös varhaiskasvatuksen kehittämistyön tulokset. Paikallisessa varhaiskasvatussuunnitelmassa voidaan tarkentaa valtakunnallisia perusteita, mutta paikallinen varhaiskasvatussuunnitelma ei voi sulkea pois mitään valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman edellyttämiä tavoitteita. (OPH 2018, 8)

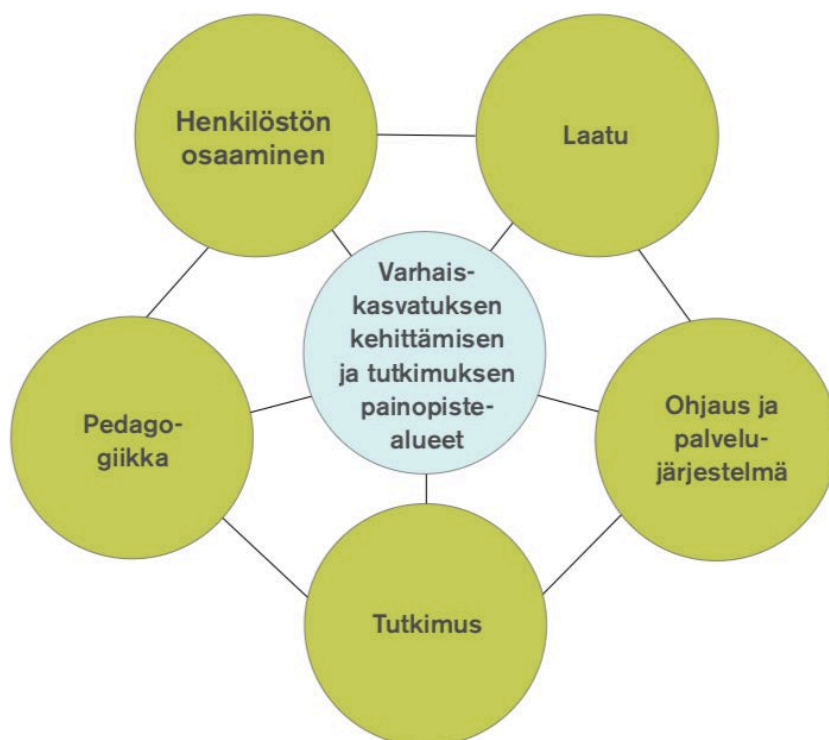
Jokaisella varhaiskasvatusta päiväkodissa tai perhepäivähoidossa saavalla lapsella on oikeus saada suunnitelmallista ja tavoitteellista kasvatusta. Jotta suunnitelmallisuus ja tavoitteet

toteutuvat, tehdään jokaiselle päivähoitossa tai perhepäivähoitossa olevalle lapselle varhaiskasvatussuunnitelma. Lähtökohtana varhaiskasvatussuunnitelmassa on lapsen tarpeet ja etu. Suunnitelmaan kirjataan tavoitteet pedagogiselle toiminnalle. Kun varhaiskasvatussuunnitelmat on tehty, otetaan niistä nousevat tavoitteet osaksi lapsiryhmän toiminnan suunnittelua ja toteuttamista. On tärkeä tuntee lapsen vahvuudet ja osaaminen sekä kiinnostuksen kohteet. Lisäksi varhaiskasvatussuunnitelmaa laadittaessa on otettava huomioon lapsen kulttuurinen tausta. (OPH 2018, 8-9). Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman laatiminen on velvoittavaa (OM 2018).

Lapsen omassa varhaiskasvatussuunnitelmassa täytyy olla kirjattuna lapsen vahvuudet kehityksen ja oppimisen kannalta. Suunnitelmasta täytyy löytyä myös arviointi lapsen kehityksestä, oppimisesta ja hyvinvointia tukevista tavoitteista ja mitkä toimenpiteet auttavat tavoitteiden saavuttamista. Varhaiskasvatussuunnitelman täytyy myös sisältää lapsen mahdollisesti tarvitsema erityistuki ja suunnitelma lääkehoidosta, mikäli se on tarpeellinen. Varhaiskasvatussuunnitelmaan kirjataan myös kaikki asiat, jotka henkilöstö, lapsi ja lapsen huoltajat ovat yhdessä sopineet. Jos suunnitelman tekemiseen on osallistunut muita asiantuntijoita, kirjataan myös heidän osallistumisensa suunnitelmaan. Varhaiskasvatussuunnitelmasta täytyy myös löytyä tieto, milloin suunnitelma on laadittu tai tarkistettu ja milloin suunnitelma tarkistetaan seuraavan kerran. (OPH 2018, 11)

2.4 Aiempia tutkimuksia varhaiskasvatuksesta ja avoimesta varhaiskasvatuksesta

Varhaiskasvatusta on Suomessa tutkittu paljon. Siihen liittyviä tutkimuksia on helposti saatavilla ja tarkasteltavissa. Tutkimukset käsittelevät varhaiskasvatusta hyvin laajasti ja eri näkökulmista. Opetus- ja kulttuuriministeriö (2015) jaottelee varhaiskasvatusta koskevan tutkimuksen ja kehittämisen viiteen eri teemaan, joita ovat pedagogiikka, laatu, henkilöstön osaaminen, ohjaus- ja palvelujärjestelmä sekä tutkimus. (OKM 2015)



Kuvio 1. Varhaiskasvatuksen kehittämisen ja tutkimuksen painopistealueet (Lähde: OKM 2015)

Valtioneuvosto on esimerkiksi tehnyt selvityksen varhaiskasvatuksen lainsäädännön muutosten vaikutuksista vuonna 2017. Tässä selvityksessä pureudutaan aikaisempaan varhaiskasvatustilaan ja muun muassa vuonna 2016 tulleet lakimuutokseen, joka koski subjektiivista päivähoito-oikeutta ja sen rajaamista. (Valtioneuvosto 2017)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos julkaisi 2018 kehittämistyöstään tulokset Hyvinvoiva lapsi oppii ja kasvaa - varhaiskasvatus, koulu ja oppilaitos hyvinvoinnin tukena: Kehittämistyön tuloksia -julkaisussaan. Suomessa on ollut edeltävän hallituksen aikana käynnissä lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma LAPE (2016-2018). Tämän ohjelman tarkoituksena oli vastata lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointitarpeisiin ja sen tavoitteena oli luoda aiempaa parempia lapsi- ja perhelähtöisiä palveluita. (THL 2018)

Jyväskylän yliopisto, Tampereen yliopisto sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen yhteistyöhanke CHILDCARE tarkastelee tutkimuksissaan lastenhoidon tukia sekä varhaiskasvatus- ja esiopetuspalveluja tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Tutkimuksen avulla yritetään löytää vastauksia siihen, sisältyykö paikallisesti vaihteleviin tukiiin ja palveluihin mekanismeja, jotka ovat eriarvoistavia. Hankkeessa tutkitaan lastenhoidon tukia ja kuntien tarjoamaa varhaiskasvatuspalveluja, perheen tekemiä lastenhoidon valintoja sekä edellä mainittujen asioiden perusteella muodostuvia varhaiskasvatuspolkuja. (JYU 2018)

Varhaiskasvatukseen liittyviä pro gradu- ja opinnäytetöitä tehdään paljon. Theseus.fi - verkkopalvelusta löytyy 2255 opinnäytetyötä, joiden avain- tai asiasanana on varhaiskasvatus. Opinnäytetöiden näkökulmat ovat vaihtelevia. Monissa tutkimuksissa keskitytään joko yhden kunnan tai päivähoitoyksikön toimintaan. (Theseus 2019)

Avointa varhaiskasvatusta on tutkittu selvästi vähemmän kuin varhaiskasvatusta. Opinnäytetöitä aiheesta on tehty muuta tutkimusta enemmän. Useimmat opinnäytetyöt on tehty tiettyyn kuntaan ja sen avoimeen varhaiskasvatustoimintaan tiiviisti liittyen. Useimmissa viime aikaisissa tutkimuksissa ja opinnäytetöissä viitataan tässäkin opinnäytetyössä käytettyyn Aliilan ja Portellin (2008) tutkimukseen avoimesta varhaiskasvatuksesta. Tämä tutkimus käsittelee sen hetkistä (2007) avoimen varhaiskasvatuksen tilannetta ja antoi ohjeistuksia avoimen varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Aliila ja Portellin tutkimuksessa avoimesta varhaiskasvatuksesta käytettiin vielä käsitettä leikkitoiminta, joka on myöhemmin korvattu heidän tutkimuksessaan esiin tuodulla käsitteellä avoin varhaiskasvatus. Myös monet muut avoimeen varhaiskasvatukseen liittyvät muutokset, joita tutkimuksessa kehittämiskohteina ehdotettiin, ovat näkyvissä nykyisin.

Hyvinkään avointa varhaiskasvatusta ja sen kehittämismahdollisuuksia tutkivat Brown ja Keisalo (2012) opinnäytetyössään. Heidän tutkimuksessaan kävi ilmi, että kuntalaiset kaipaavat parempaa tiedottamista avoimista varhaiskasvatuspalveluista, he halusivat lisää palveluja eri puolille kaupunkia sekä nykyisten avointen varhaiskasvatuksen lähipalveluiden säilymistä.

Laitio ja Tuovinen (2018) tekivät ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään Avoin varhaiskasvatus muutoksessa tutkimuksen, joka koski Espoon avointa varhaiskasvatusta. He totesivat tutkimuksessaan, että avoimen varhaiskasvatuksen perustehtävä ja työn tavoitteet tulisi määritellä Varhaiskasvatuksen perusteiden mukaan ja että työntekijöille tulisi suunnata heidän työhönsä tiiviisti liittyvää koulutusta.

Näissä opinnäytetöissä löydettyjä havaintoja on haastavaa soveltaa lähdemateriaaliksi, sillä kunnat järjestävät hyvin eri tavoin avointa varhaiskasvatusta ja tutkimukset koskevat usein yksittäisiä päiväkotia tai tiettyjä kuntia. Tämä hankaloitti jonkin verran tähän opinnäytetyöhön käytettävien lähdemateriaalien löytämistä ja ajantasaisen tiedon käyttämistä. Haastetta loi myös se, että nykyinen varhaiskasvatustalaki on vasta puolen vuoden ikäinen ja monet tutkimuksista viittaavat vanhempiin lakeihin.

3 Avoin varhaiskasvatus Suomessa

Avoin varhaiskasvatustoiminta tarjoaa lapselle ja huoltajille ohjattua yhdessäoloa ja mahdollisuuden sosiaalisten kontaktien luomiseen ja ylläpitoon. Avoin toiminta on suunniteltua ja se voi ottaa huomioon varhaiskasvatustalain määrittelemät tavoitteet. Mitä säännöllisempää ja tiiviimpää toimintaan osallistuminen on, sitä kattavammin ja laajemmin varhaiskasvatustalain

määrittelemät tavoitteet tulee huomioida. Riippuen toiminnan luonteesta, tiettyjä tavoitteita voidaan painottaa toisia enemmän. (OPH 2018).

Avoimella varhaiskasvatuksella tarkoitetaan kuntien perheille tarjoamaa maksutonta varhaiskasvatuspalvelua, jonka tavoitteena on tarjota kotihoidossa oleville alle kouluikäisille lapsille mahdollisuus toimia vertaisryhmässä sekä samalla tukea kotihoidossa olevan lapsen vanhempiä (STM 2005, 15). Avointa varhaiskasvatusta on esimerkiksi leikki- ja asukaspuistotoiminta, erilaiset kerhot ja avoimet päiväkodit. (Laitio & Tuovinen 2018, 15). Muuta avointa toimintaa voivat järjestää erilaiset järjestöt ja seurakunnat. (Alila & Portell 2008, 14). Avointa varhaiskasvatusta voi kuitenkin tarjota vain kunta (OM 2018). Avoin varhaiskasvatus voi olla perheen valinta silloin, kun lasta hoidetaan kotona joko huoltajan tai hoitajan toimesta. Avoimen varhaiskasvatuksen tarkoituksena on huomioida toiminnassaan perheiden tarpeet sekä toiveet. (Alila & Portell 2008, 13-17). Esimerkiksi Ruotsissa avoimet päiväkodit nähdään tärkeinä kieltä opettavina paikkoina maahanmuuttajille. Tutkimusten mukaan avoimissa päiväkodeissa käyneet lapset pärjäsivät paremmin koulussa kuin ne, jotka eivät ottaneet osaa toimintaan (Regeringskanslie 2018).

Varhaiskasvatusta ja avointa varhaiskasvatusta määrittelevästä lainsäädännöstä huolimatta avointa varhaiskasvatusta järjestetään eri tavoin eri kunnissa. Järjestämiseen vaikuttaa niin kunnan paikalliset olosuhteet kuin arvoihin liittyvät tavoitteet, totesi Fjällström (2018) tutkimuksensa perusteella. Fjällströmin tutkimuksen mukaan lasten osallistuminen avoimeen varhaiskasvatustoimintaan vaihtelee kunnittain eikä sille ole muodostunut vakiintunutta asemaa varhaiskasvatuksen toimintana.

3.1 Leikkitoiminnasta avoimeen varhaiskasvatukseen

Avointa varhaiskasvatusta on ollut Suomessa 1900-luvulta lähtien. Sen ensimmäisiä muotoja olivat leikkipuistot ja puistotätien antama hoito. Leikkitoiminta oli yleinen käsite vielä 70-luvulla puhuttaessa avoimesta varhaiskasvatuksesta. 1980-luvulla tämän toiminnan alla olivat niin leikkikerhojen, -puistojen kuin avointen päiväkotien toiminta. Toimintaa järjestivät pääsääntöisesti kunnat kuten edelleenkin. Toimijoina saattoivat olla myös tuolloin nykypäivän tavoin erilaiset yksityiset järjestöt tai seurakunnat. Käsite avoin varhaiskasvatus tuli käyttöön laajemmin 2000-luvulla, mutta sen määrittelemisen sisällöltään kaikkialla samankaltaiseksi toiminnaksi ei ollut helppoa. Vaikka avoin varhaiskasvatus oli toimintamuodoltaan varhaiskasvatusta, se sisälsi osaltaan myös perhetyötä ja oli siksi hankalammin määriteltävissä. (Alila & Portell 2008, 12)

Aiemmin avoimen varhaiskasvatuksen sisältöä ei määritelty tarkasti. Se noudatti pitkään päivähoitolain lisäksi sosiaalihoitolaissa ja lastensuojelulaissa määriteltyjä säädöksiä, kunnes 2005 vuonna tehdyn Päivähoitoselvityksen myötä leikkitoiminnasta puhumisen sijaan käytet-

tiin jo avoimen varhaiskasvatuksen käsitettä ja palvelusta määritelmää kotihoidossa olevien alle kouluikäisten lasten tuki- ja toimintamahdollisuudet. (Alila & Portell 2008, 14).

Alila ja Portell (2008) huomioivat selvityksessään, ettei varhaiskasvatuksen ja perhetyön rajanveto ole tarkka avoimen varhaiskasvatuksen kohdalla eikä se siten tule yhtä tarkasti määritellyksi varhaiskasvatukseksi. Lapsille ja perheille tarjottavien palveluiden ydintoimintoja ovat sosiaalisten kontaktien tarjoaminen, vertaistuen mahdollistaminen ja vanhempien tukeminen lapsen kasvuun, opetukseen ja hoitoon liittyvissä asioissa. Ajatuksena on, että lapsille ja perheille suunnatut avoimet varhaiskasvatuspalvelut sekä muut avoimet palvelut täydentävät toiminnallaan toisiaan. (Alila & Portell 2008, 55-61).

Salla Fjällström (2018) totesi tutkimuksessaan, että avoin varhaiskasvatus oli vaihtelevaa kuntien välillä. Hän myös pohti, pystyikö avoin varhaiskasvatus epäsäännölliseen osallistumiseen perustuvana vastaamaan varhaiskasvatustavan määrittelemiін tavoitteisiin. Fjällström totesi, että avointa varhaiskasvatusta järjestettiin kunnissa erilaisin perustein sekä erilaisista lähtökohdista käsin, riippuen kunnan varhaiskasvatuksen palvelukokonaisuudesta ja kunnassa tehtävistä varhaiskasvatuspoliittisista päätöksistä. (Fjällström 2018, 62).

Avoimen varhaiskasvatuksen toteutustapa, toiminnan sisältö ja painopistealueet varioivat avoimessa varhaiskasvatustoiminnassa riippuen toiminnan järjestäjän päätöksistä. Sitä voidaan järjestää muun muassa leikkipuistotoimintana tai kerhoissa. Järjestetyn toiminnan tulee olla ohjattua ja tavoitteellista. Toimintaa tulee suunnitella etukäteen, jotta siinä voidaan ottaa huomioon varhaiskasvatustavan asetetut tavoitteet. Jos lapset osallistuvat avoimeen varhaiskasvatustoimintaan säännöllisesti ja useasti, toiminnassa tulee huomioida varhaiskasvatustavan tavoitteet kattavasti ja laaja-alaisesti. Tietyt tavoitteet voivat silloin painottua muita tavoitteita enemmän. (OPH 2018, 14). Laki ei velvoita laatimaan lapsen varhaiskasvatustavan suunnitelmaa lapselle, joka on avoimessa varhaiskasvatustavassa (OM 2018).

Avoin varhaiskasvatustoiminta voi sisältää ulkoilua, leikkiä, taide- tai liikuntakasvatusta riippuen toiminnalle asetetuista tavoitteista ja painopistealueista. Lisäksi avoin varhaiskasvatustoiminta mahdollistaa lapsille ja huoltajille ohjattua yhdessäoloa sekä sitä kautta sosiaalisten kontaktien luomisen. (OPH 2019, 14).

Kunnat järjestävät avointa varhaiskasvatustavan oman kuntansa palvelujärjestelmään sopivalla tavalla. Jokainen kunta voi itse päättää, minkä verran avointa varhaiskasvatustavan on ja sen, missä toimintamuodossa avoin varhaiskasvatus toteutetaan. (Fjällström 2018, 62). Pääkaupunkiseudun suurten kaupunkien Vantaan ja Helsingin avoin varhaiskasvatus poikkeaa toisistaan. Vantaalla on asukaspuistoja, avoimia päiväkoteja ja kerhoja (kts. 3.2.1), kun taas Helsingissä avointa varhaiskasvatustavan on perhetaloissa, leikkipuistoissa ja leikkitoiminnan kerhoissa. Perhetalot järjestävät avointa ja asukaslähtöistä toimintaa pikkulapsiperheille. Perhetaloissa on myös erilaisia kursseja ja ryhmiä lapsille, vanhemmille ja työntekijöille, jotka

työskentelevät perhetalon alueella lapsiperheiden parissa. Leikkipuistot tarjoavat turvallisia toimintaympäristöjä lapsiperheille ja koululaisille. Leikkitoiminnan kerhoja on päiväkodeissa ja leikkipuistoissa ja niiden tarkoitus mahdollistaa kotona olevien lasten kontaktien luominen muihin lapsiin sekä lapsiryhmään kuulumisen kokemuksen tarjoaminen (Helsinki 2018).

Kotkassa avoin varhaiskasvatustoiminta järjestetään kolmen päiväkodin yhteydessä olevissa yksiköissä (Lanki 2014, 26) ja Orivedellä avointa varhaiskasvatusta tarjoaa Tampereen kaupunki perhekeskuksessa, jossa on lapsiparkki ja perhetupa. Lapsiparkkiin perheet voivat jättää lapsensa lyhytaikaiseen hoitoon omaa aikaa tarvitessaan ja perhetupa taas on paikka, johon lapsi tulee yhdessä vanhemman kanssa. Perhetupaan ei tarvitse ilmoittautua etukäteen, mutta lapsiparkkiin pitää varata paikka (Reuna 2017, 15).

3.2 Varhaiskasvatustalaki avoimessa varhaiskasvatuksessa

Uudessa varhaiskasvatustalassa (540/2018) avoin varhaiskasvatus määritellään yhdeksi lain soveltamisalaksi ja tavoitteet toiminnalle sekä sisällölle on säädetty tässä laissa (OM 2018).

Ensimmäisen momentin mukaan avoimen varhaiskasvatuksen tulee

“...edistää jokaisen lapsen iän ja kehityksen mukaista kokonaisvaltaista kasvua, kehitystä, terveyttä ja hyvinvointia.”

Avoin varhaiskasvatus on varhaiskasvatuksen tavoin toimintaa, jota voi olla ainoastaan kunnan järjestämänä tai kunnan hankkimana (OM 2018). Kunnat tai kuntayhtymät voivat järjestää sitä alueellaan esiintyvän tarpeen mukaan ja ne voivat tuottaa toiminnan itse tai hankkia sen ulkopuoliselta tuottajalta. Avoimen varhaiskasvatustoiminnan järjestämiseen ja tuottamiseen sovelletaan lisäksi varhaiskasvatustalain alla olevia pykäläiä:

4§:ssä sanotaan, että lapsen etua tulee ajatella, kun avointa varhaiskasvatusta suunnitellaan, järjestetään tai tuotetaan ja kun edellä mainituista asioista päätetään. Pykälässä 10§ sanotaan, että varhaiskasvatusympäristön tulee olla lasta kehittävä, lapsen oppimista edistävä sekä terveellinen. Ympäristön tulee huomioida lapsen ikä, kehitys ja muut edellytykset. Ympäristön tulee myös suojata lasta väkivallalta, kiusaamiselta tai muulta häirinnältä. Varhaiskasvatusympäristönä käytettävien toimitilojen ja toimintavälineiden tulee olla asianmukaisia ja terveellisiä sekä turvallisia. Esteettömyys tulee huomioida varhaiskasvatusympäristössä.

20§:llä tarkoitetaan lapsen ja perheen osallisuuden sekä vaikuttamisen mahdollistamista. Lapsen mielipiteet ja toivomukset tulee selvittää ja ottaa huomioon, kun varhaiskasvatusta suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan. Tässä yhteydessä on huomioitava lapsen ikä ja kehitys. Myös vanhempien tai huoltajien osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet tulee taata lapsen varhaiskasvatustalasuunnitelmaa tehdessä sekä varhaiskasvatusta suunnitellessa, toteuttaessa ja arvioidessa. Avointa varhaiskasvatusta koskevat myös hallintoa ja valvontaa koskeva

lain luku kymmenen (10) ja rahoitusta ja asiakasmaksuja koskeva luku 11. Myös lain pykälät 63 ja 64, jotka ovat oikeusturvakeinojen ja muutoksenhaun alla, koskevat avointa varhaiskasvatusta.

Voimaan ovat astuneet 1.1.2019 myös uudet varhaiskasvatussuunnitelman perusteet, jotka perustuvat uuteen lainsäädäntöön ja määrittelevät aiempaa tarkemmin avoimen varhaiskasvatuksen tavoitteellisuuden ja suunnitelmallisuuden. (OPH 2018).

3.3 Perhetyön osana varhaiskasvatusta

Perhetyöllä tarkoitetaan asiakkaan ja hänen perheensä tukemista ja hyvinvoinnin vahvistamista. Perhetyön tarkoituksena on vahvistaa perheen voimavaroja ja parantaa vuorovaikutusta. Perhetyötä on mahdollista tehdä ehkäisevänä tai korjaavana työnä. Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu. (THL 2018).

Perhetyöllä tuetaan perheitä erilaisissa arjen elämäntilanteissa. Käytännöt perhetyössä ovat hyvin erilaisia ja perhetyötä toteutetaan monin eri tavoin ja erilaisissa ympäristöissä. Perhetyöhön voidaan lukea esimerkiksi ohjaustyö, apu kodinhoitamisessa, erilaisten vertaisryhmien ohjaaminen tai perheleirit. Ennen kaikkea perhetyö on sosiaalista ja yhteiskunnallista työtä. Jokaisella perheellä on erilainen tuen tarve ja erilaiset voimavarat. Perhetyössä räätälöidään perheille erilaiset tukimuodot ja palvelut. Perhetyötä voidaan pitää osana kaikkea perheiden kanssa tehtävää työtä. Perhetyötä ei kuitenkaan tule sekoittaa perhehoitotyöhön. Perhetyön määrittäminen on vaikeaa, sillä sille ei ole olemassa mitään vakiintunutta käsitettä tai työmuotoa. (Rautio 2016, 57).

Kun puhutaan perhetyöstä, voidaan puhua perhepalveluista sekä varsinaisesta perhetyöstä. On vaikeaa erottaa perhepalveluita ja varsinaista perhetyötä, sillä on vaikeaa määrittellä, milloin siirrytään tukemisesta puuttumiseen. Perhepalvelussa ei ole määritelty sisältöä tarkasti ja sitä voidaan tarjota kaikille perheille. Perheet määrittelevät itse millaisia toiveita heillä on työn sisällön suhteen. Perhetyössä suunnitellaan työskentelyä tarkemmin ja työskentely on tavoitteellista. Tarkoituksena on saada aikaan muutoksia. (Rautio 2016, 57).

Perhetyössä työskentelee monia eri tahoja monissa eri tehtävissä. Perhetyöstä on kehittynyt moniammatillinen yhteisö, jossa eri tahot tarjoavat palveluita. Perhetyössä vaikuttavat esimerkiksi terveydenhuolto, varhaiskasvatus, seurakunta, nuorisotyö ja erilaiset järjestöt. (Rautio 2016, 58) Perhetyö on matalan kynnyksen palvelua ja perheet voivat hakeutua itse palvelun piiriin. (THL 2018.)

Joissakin kunnissa perhetyötä toteutetaan yhteistyössä varhaiskasvatuksen kanssa. Varhaiskasvatuksen perhetyö on kuntakohtaista. Tapoja toteuttaa sitä on useita. Varhaiskasvatukses-

sa toteutettavaa perhetyötä tehdään ennaltaehkäisevästi. Perhetyö koskee yleensä varhaiskasvatuksessa olevaa lasta. Matalan kynnyksen palvelulla halutaan tukea lasta perheineen ja vahvistaa perheen omia voimavaroja sekä parantaa vuorovaikutusta. Tapaamisia on yleensä tavallista perhetyötä vähemmän ja se on lyhytkestoisempaa työtä perheiden kanssa. Tapaamiset järjestetään yleensä lapsen päivähoitopaikassa ja perhettä ohjaava henkilö voi ohjata heidät muiden palveluiden piiriin, jos sille nähdään tarvetta (Kerava 2018; Talentia 2017).

4 Avoin varhaiskasvatus Vantaalla

Avoin varhaiskasvatus on Vantaan kaupungin tarjoamaa palvelua. Sitä järjestää Vantaan kaupungin Sivistystoimen avoin varhaiskasvatuspalvelu. Lapsille on tarjolla erilaisia avoimen varhaiskasvatuksen toiminnan muotoja. Näitä ovat kerho, avoin päiväkotitoiminta, asukaspuisto ja hoitoapupalvelupiste. (Vantaa 2019).

Avoimen varhaiskasvatuksen tarkoituksena on kohdata erilaisia perheitä ja antaa voimavaroja vanhemmille. Avoimessa varhaiskasvatuksessa vanhemmat voivat myös kohdata muita perheitä ja saada tärkeää vertaistukea. Avoin varhaiskasvatus tarjoaa myös osallistavaa toimintaa lapselle ja vanhemmalle ja suuri tekijä avoimessa varhaiskasvatuksessa onkin auttaa vanhempia ja lapsia toimimaan yhdessä. Avoimen varhaiskasvatuksen tarkoituksena on antaa perheille onnistuneita kohtaamisia ja viedä näitä onnistumisia myös kotiin. Yksi merkittävimmistä avoimen varhaiskasvatuksen päämääristä on auttaa lasta kehittymään ihmisten kohtaamisessa. (Raunio 2019).

4.1 Avoin päiväkotitoiminta ja asukaspuisto

Vantaalla avoin päiväkotitoiminta on tarkoitettu alle kouluikäisille kotihoidossa oleville lapsille. Heitä voi kotona hoitaa joko huoltaja tai hoitaja. Avoimen päiväkodin toiminnasta ei peritä maksuja eikä toimintaan tarvita ennakoitavuuksia. Avoimessa päiväkodissa toiminta perustuu vuorovaikutukselliseen yhdessäoloon ja vanhemmat huolehtivat siellä ollessaan itse lapsistaan. Toiminnan sisältöä suunnitellaan lasten vanhempien tai hoitajien esittämien toiveiden pohjalta. Toimintaa toteutetaan yhdessä henkilökunnan kanssa. (Vantaa 2019).

Vantaalla avoimen päiväkodin toiminnan sisältö perustuu vapaaseen yhdessäoloon ja leikkimiseen sekä muun muassa erilaisten taito- ja taideaiheiden, musiikin, liikunnan ja retkien toteuttamiseen. Vanhemmat saavat tarvittaessa tukea ja keskusteluapua esimerkiksi kasvatukseen, lapsen kehitykseen sekä lapsiperheen arkeen liittyviin pulmiin avoimen päiväkodin henkilökunnalta. Joidenkin avointen päiväkotien yhteydessä on maksutonta kerhotoimintaa. (Vantaa 2019).

Vantaalla on avointen päiväkotien lisäksi asukaspuistoja, joissa on ohjattua toimintaa sisä- ja ulkotiloissa. Toimintaa suunnitellaan vanhempien esittämien toiveiden pohjalta ja sitä toteutetaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Sisältö on hyvin samankaltaista kuin avoimessa päiväkodissa. Vantaalla asukaspuistoissa on toimintaa kaikenikäisille lapsille sekä heidän huoltajilleen. Pienten lasten toivotaan osallistuvan toimintaan oman huoltajan tai hoitajan kanssa. (Vantaa 2019).

4.2 Muut avoimet varhaiskasvatuspalvelut Vantaalla

Vantaalla on avointen päiväkotien ja asukaspuistojen lisäksi maksutonta kerhotoimintaa, joka on tarkoitettu yli 2,5-vuotiaille kotihoidossa oleville lapsille. Kerhojen toimintaan ilmoitaututaan etukäteen varhaiskasvatushakemuksella, joten ne eroavat siten Vantaan muista avoimista varhaiskasvatuspalveluista. Lisäksi Vantaalla on myös lasten hoitoapupalvelu, josta kotihoidossa olevien lasten vanhemmat voivat varata lyhytaikaisen hoitopaikan. Varaus tulee tehdä viikkoa aikaisemmin ja palvelua voi käyttää enintään neljä kertaa kuukaudessa. Tämä varhaiskasvatuspalvelu on maksullinen. (Vantaa 2019).

Vantaan kaupungin järjestämien avointen varhaiskasvatuspalveluiden lisäksi Vantaalla on seurakunnan ja järjestöjen toteuttamaa avointa toimintaa. Tikkurilassa on Mannerheimin lastensuojeluliiton MLL:n pitämä Tikkurilan perhekahvila ja evankelisluterilaisen seurakunnan ylläpitämä Pienten paikka. Perhekahvilassa perheet voivat tutustua alueen muihin lapsiperheisiin ja lapset voivat leikkiä keskenään. Perhekahvilassa leikitään, jutellaan ja kahvitellaan yhdessä. Pienten paikassa perheille on tarjolla iltaperhekerho musiikkituokion kera sekä päiväkerho 3-5-vuotiaille kaksi kertaa viikossa. (MLL 2019; EVL 2019).

4.3 Pikku Ukko-Pekan avoin varhaiskasvatustoiminta

Pikku Ukko-Pekka sijoittuu toiminnallaan avoimen varhaiskasvatuksen alle. Se ei kuitenkaan ole avoin päiväkotitoiminta. Pikku Ukko-Pekka on avoinna kahtena aamupäivänä viikosta, pois lukien koululaisten lomaviikot ja arkipyhät. Toimintaa suunnitellaan varhaiskasvatuksen periaattein ja suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden osallisuus. Toiminnan keskiössä on varhaiskasvatus, mutta siinä korostetaan lapsen ja vanhemman vuorovaikutuksen tukemista. Lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen tukeminen ja osallisuuden lisääminen ovat hankkeelle asetetut tavoitteet. (Laurea 2019).

Pikku Ukko-Pekka on avoimen varhaiskasvatuksen toimipaikka vantaalaisille alle kouluikäisille lapsille ja heidän vanhemmilleen. Pikku Ukko-Pekan varhaiskasvatustoiminta on perinteistä avointa päiväkotitoimintaa epäsäännöllisempää toimintaa, koska paikka on avoinna vain tiistai- ja

torstai -aamupäivisin. Toiminnasta vastaa Vantaan kaupungin Sivistystoimen avoin varhaiskasvatuspalvelu yhdessä Laurea ammattikorkeakoulun sosionomikoulutuksen kanssa. Toimintaa ohjaavat pääsääntöisesti Laurea ammattikorkeakoulun opiskelijat Vantaan kaupungin työntekijöiden ohjauksessa, jotka tekevät Pikku Ukko-Pekassa työharjoitteluaan tai suorittavat eri opintojaksoihin liittyviä, työelämässä toteutettavia projekteja. (Laurea 2018).

Pikku Ukko-Pekan toimintaa suunnittelevat sosionomiopiskelijat Vantaan kaupungin työntekijän ohjauksessa. Tukea suunnitteluun opiskelijoille antavat myös eri opintojaksojen lehtorit ja työharjoittelujen ohjaajat. Toimintaa suunnitellessa huomioidaan Varhaiskasvatuslaki ja varhaiskasvatuksen perusteet ja niiden avoimelle varhaiskasvatukselle asettamat tavoitteet. Pikku Ukko-Pekkaan työharjoitteluun tulevat opiskelijat valitaan joko toista tai kolmatta harjoittelua suorittamaan. Laureassa toinen harjoittelu on työmenetelmien harjoittelu ja kolmas harjoittelu on työn kehittämisen harjoittelu. Harjoittelijaopiskelijat vastaavat opintojakso-opiskelijoiden ohjaamisesta ja heidän toimintansa aikatauluttamisesta sekä tarvittaessa toteuttavat toimintaa perheiden kanssa yhdessä suunnittelemana. (Laurea 2018).

Opintojakso-opiskelijat tulevat Pikku Ukko-Pekkaan toteuttamaan itse suunnittelemaansa toimintaa perheille. Heitä ohjeistetaan etukäteen huomioimaan mukana olevien perheiden epäsäännöllinen läsnäolo, lasten ikä ja toiminnan turvallisuus. Samoin heille kerrotaan Pikku Ukko-Pekan avoimen varhaiskasvatustoiminnan tavoitteista eli asiakkaiden osallisuuden lisäämisestä ja vanhemman ja lapsen välisen vuorovaikutuksen vahvistamisesta. (Laurea 2018).

Syksyllä 2018 Pikku Ukko-Pekan luovaa toimintaa olivat erilaiset kädentaidot (maalaukset, askartelu, muovailu, leipominen) sekä musiikkituokiot ja liikuntahetket. Toimintaa toteuttivat sekä työharjoittelijaopiskelijat että opintojakso-opiskelijat. Opiskelijoita oli kuvallisen ilmaisun ja varhaiskasvatuksen ohjausosaamisen -opintojaksoilta. Kuvallisen ilmaisun opiskelijat tekivät perheiden kanssa muun muassa syksyisiä yhteistaideteoksia eri luonnonmateriaaleista, muovailu- ja suolataikinataidetta, isänpäiväkortteja ja askartelivat tunnekelloja. Varhaiskasvatuksen ohjausosaajat pitivät lapsille huoltajineen liikunnallisia jooga- ja satujumppatuokioita. Työharjoittelussa olevat opiskelijat ohjasivat viikoittain perheille musiikkituokioita. (Laurea 2018).

Pikku Ukko-Pekassa nousi syksyn 2018 aikana esiin perheiden palveluohjauksen tarve. Asiakkaiden kanssa käymistä keskusteluista heräsi ajatus, että Pikku Ukko-Pekassa voitaisiin panostaa siihen kevään 2019 aikana. Palveluohjauksella tarkoitetaan vanhemmille kerrottavista varhaiskasvatuksen ja avoimen varhaiskasvatuksen vaihtoehdoista sekä neuvonnasta, jolla heitä ohjataan hakeutumaan esimerkiksi neuvolan tai perheneuvolan palveluiden piiriin, jos vanhemmalla tai huoltajalla herää lapsesta huoli kasvun, oppimisen tai kehityksen suhteen. (Koskinen 2019). Syksyllä 2018 päätettiin myös siitä, että Pikku Ukko-Pekan toiminnassa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, miten maahanmuuttajia palvellaan. Pikku Ukko-Pekan

viikkotiedotteita alettiin julkaista myös englanniksi, jotta suomea ymmärtämättömät tai huonosti taitavat asiakkaat saisivat tiedon toimipaikan toiminnasta. (Laurea 2018).

4.3.1 Vuorovaikutus

Hyvällä vuorovaikutuksella eli dialogisuudella tarkoitetaan toiminta- sekä ajattelutapaa, jolla tähdätään moniäänisyyteen ja vastavuoroiseen keskusteluun. Olennaisinta on tuoda esille erilaisia näkökulmia ja lopuksi päästä yhteisymmärrykseen. (Peda 2016) Hyvässä vuorovaikutustilanteessa otetaan huomioon kaikki osapuolet. Tavoitteena hyvässä vuorovaikutuksessa onkin esitellä omia näkemyksiä, kuulla toisten näkemyksiä ja tutkimalla kaikkien näkemyksiä löytää yhteinen ymmärrys ja tapa toimia tilanteessa. Parhaimmassa tapauksessa vuorovaikutuksen avulla voidaan kehittää jotain, mitä kukaan ei ole tiennyt ennalta. Yhdessä ajattelemisen edellyttää dialogitaitoja sekä kykyä kuunnella muita, kyseenalaistaa ja puhua suoraan kuitenkin toisia loukkaamatta. Hyviä vuorovaikutustaitoja on mahdollista oppia. Parhaimmillaan vuorovaikutustilanne on mahdollisuus niin oppimiselle kuin uuden ymmärtämiselle. (Varsinainen-Suomen lastensuojelujärjestöt 2017) Vuorovaikutuksessa tehdään tilaa tietoisesti vuoropuhelun mahdollistamiselle erilaisista kulttuurista, uskonnollista, yhteiskunnallista, kielellisistä tai seksuaalisista taustoista tulevien ihmisten välille. (Kekkonen, Lehti & Tirkkonen 2017, 1)

Varhaiskasvatuksessa vuorovaikutus on keino sovittaa lapsen elämään, kasvatukseen ja kasvuun erilaisia kokemuksia, ajatuksia, käsityksiä tai näkökulmia. Dialoginen toimintatapa merkitsee luottamusta luovaan vuorovaikutukseen niin lapsen kuin perheen kanssa. Jokaisella lapsella on hyvin erilainen elämäntarkastuksellinen, kielellinen ja kulttuurinen tausta. Varhaiskasvatuksessa päämääränä onkin tukea jokaisen lapsen sekä lapsiryhmän kehitystä, uuden oppimista ja hyvinvointia. Tämän onnistuminen vaatii vuorovaikutusta niin lasten kuin varhaiskasvattajien välillä. (Kekkonen, Lehti & Tirkkonen 2017, 1-2)

Varhaiskasvatuslaissa (540/2018 3§) määritellään, että varhaiskasvatuksessa on tavoitteena turvata toimintatapa, joka kunnioittaa lasta sekä turvata mahdollisimman muuttumattomat vuorovaikutussuhteet lapsen ja varhaiskasvatushenkilöstön välillä. Varhaiskasvatuslaissa yhtenä tavoitteena on myös kehittää lapsen yhteistyö- sekä vuorovaikutustaitoja. Näiden avulla voidaan edistää lapsen toimimista vertaisryhmässä, ohjata lasta eettisesti vastuulliseen toimintaan, toisten ihmisten kunnioittamiseen ja yhteiskunnan jäsenyyteen. Varhaiskasvatuksen suunnitelman perusteissa määritellään, että lapsen tunteminen hyvin edesauttaa varhaiskasvatuksessa hyviä vuorovaikutussuhteita henkilöstön ja lapsen välillä. Vuorovaikutussuhteiden myönteisyys edistää lapsen oppimista ja yhteisöön kuulumista. Kun vuorovaikutus on kunnioitettavaa ja vastavuoroista, on sillä edellytys hyvälle ja myönteiselle läheisyydelle, joka taas toimii perustana hoidolle ja huolenpidolle. (Opetushallitus 2018)

Avoim varhaiskasvatus mahdollistaa vuorovaikutustilanteiden ja sosiaalisten kontaktien luomisen perheille, joiden lapset ovat kotihoidossa (Raunio 2019). Vanhemmilla ja lapsilla on mahdollisuus tutustua uusiin perheisiin ja sitä kautta saada vertaistukea vanhemmuuteen ja lisätä ydinperheen ulkopuolisia kontakteja. Avoimen varhaiskasvatuksen ajatuksena on tarjota sellaista toimintaa, joka lisää vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusta ja vahvistaa heidän välistään kiintymystä. (Lanki 2015, 37-38). Avoimessa varhaiskasvatuksessa korostetaan vanhemman ja lapsen välisen vuorovaikutuksen tukemista silloin, kun palvelu kohdistuu molempiin eli vanhempaan ja lapseen (Alila & Portell 2008, 71). Lapsen osallistuessa avoimeen varhaiskasvatustoimintaan yksin eli yleensä tarkoittaen kerhomuotoista toimintaa, vuorovaikutuksen ajatellaan olevan vastaavanlaista kuin varhaiskasvatuksessa.

Pikku Ukko-Pekka hankkeen visiossa mainitaan yhtenä tavoitteena vanhemman ja lapsen välisen vuorovaikutuksen vahvistaminen. Tätä tavoitetta on toteutettu Pikku Ukko-Pekassa suunnittelemalla sinne sellainen toimintaympäristö, joka tukee lapsen ja vanhemman mahdollisuutta yhdessäoloon. Toiminnan sisältöä on pohdittu siitä näkökulmasta, että se osallistaisi sekä vanhemman että lapsen mukaan. Heillä on ollut mahdollisuus tehdä askarteluja yhdessä ja osallistua erilaisiin, ohjattuihin tuokioihin yhdessä. Toiminnassa on ajateltu sitä, että lapsi tulee mukaan oman vanhempansa/huoltajansa ohjaamana. Henkilöstö on kannustanut esimerkiksi vanhempia toimimaan lapsen kehitystä, kasvua ja oppimista tukien. Toimipaikan ilmapiiri on pyritty luomaan avoimeksi ja keskustelevaksi, jotta vuorovaikutus olisi hyvää ja lisäisi vanhemman omaa, positiivista kokemusta vanhemmuudestaan ja osaamisestaan. Palvelu on haluttu tarjota mahdollisimman matalalla kynnyksellä, että jokaisen sinne tuleva kokisi tulevaisuutta kuulluksi ja nähdyksi. (Laurea 2018)

4.3.2 Osallisuus

Osallisuus on hyvin laaja-alainen käsite, jolla voidaan kuvata ihmisen ja yhteisön tai ihmisen ja yhteiskunnan välistä suhdetta. (Nivala & Rynnänen 2013, 10). Osallisuudesta puhutaan muun muassa silloin, kun ihminen tuntee kuuluvansa osana johonkin, usein yhteisöön. Tämä toteutuu useimmilla opiskelun tai työn, harrastamisen tai esimerkiksi järjestötoiminnan kautta. Kun ihminen kuuluu johonkin yhteisöön, hän kokee olevansa muiden yhteisön jäsenien tavoin tasavertainen, että häneen luotetaan ja että hänen panostaan yhteisön jäsenenä arvostetaan. Hän myös tuntee, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa asioihin omassa yhteisössään. (THL 2018).

Osallisuus ei aina toteudu ja siihen vaikuttavat monet eri tekijät. Lapsi, joka viettää aikansa kotona vain vanhempiensa kanssa ja ilman ikätovereidensa seuraa, ei koe yhteisöllisyyttä ja siihen liittyviä onnistumisia tai jaetun riemun ja ilon kokemuksia (Saari 2016, 68). Monet kunnat ja järjestöt pyrkivät vähentämään näiden yksinäisten lasten kokemuksia järjestämällä toimintamuotoja ja -paikkoja, joihin on helppo tulla. Tätä kutsutaan usein termillä sosiaali-

nen tila. (Saari 2016, 268). Avoin varhaiskasvatus on yksi muoto sosiaalisten tilojen toteutumisesta.

Uudessa 1.9.2018 voimaantulleessa Varhaiskasvatuslaissa (540/2018) määritellään osallisuus pykälässä kaksikymmentä (20§) seuraavasti

”Lapsen varhaiskasvatusta suunniteltaessa, toteutettaessa ja arviotaessa lapsen mielipide ja toivomukset on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehityksensä edellyttämällä tavalla. Lapsen vanhemmille tai muille huoltajille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Lapsille ja heidän vanhemmilleen tai muille huoltajilleen on toimipaikassa järjestettävä säännöllisesti mahdollisuus osallistua varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arviointiin.”
(OM 2018)

Myös pykälän kolme (3§) varhaiskasvatuksen tavoitteet kohdassa momenteissa kahdeksan, yhdeksän ja kymmenen avataan osallisuutta määritteleviä teemoja seuraavasti:

”8) kehittää lapsen yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja, edistää lapsen toimimista vertaisryhmässä sekä ohjata eettisesti vastuulliseen ja kestäväan toimintaan, toisten ihmisten kunnioittamiseen ja yhteiskunnan jäsenyyteen

9) varmistaa lapsen mahdollisuus osallistua ja saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin

10) toimia yhdessä lapsen sekä lapsen vanhemman tai muun huoltajan kanssa lapsen tasapainoisen kehityksen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin parhaaksi sekä tukea lapsen vanhempaa tai muuta huoltajaa kasvatustyössä.” (OM 2018)

Lapsen osallisuuden toteutuminen varhaiskasvatuksessa on henkilöstöä velvoittavaa. Opetushallituksen varhaiskasvatussuunnitelman perusteet (2018) määrittelee osallisuuden toteutumisen seuraavalla lailla: lasten tekemiä aloitteita, heidän näkemyksiään sekä mielipiteitään tulee arvostaa ja siten edistää lapsen ymmärrystä omista oikeuksistaan, valinnoistaan tai vastuustaan. Lapsen kuuleminen ja näkeminen sekä kohtaaminen sensitiivisesti vahvistavat osallisuutta. Kun lapsi ja hänen huoltajansa saavat osallistua varhaiskasvatuksessa toiminnan suunnitteluun sekä sen toteuttamiseen, osallisuuden kokemus lisääntyy. (OPH 2018, 30).

Osallisuus on varhaiskasvatuksessa vielä usein aikuisen määrittämä: lapsia pyydetään osallistumaan ja olemaan mukana, mutta usein puitteet toiminnalle on määritellyt aikuinen (Kangas

& Fonsén & Heikka 2018, 82). Pia Roosin (2016, 159) tutkimus osoitti, että lasten ja aikuisen vuorovaikutukseen varhaiskasvatuksessa pitäisi kiinnittää enemmän huomiota osallisuuden lisäämiseksi. Hänen mukaansa kasvatuksen perimmäinen tavoite, joka on lapsen hyvinvointi, saavutetaan kun lapsi tulee kuulluksi. Lapsen kuulluksi tuleminen sekä yksilöllisten tarpeiden näkeminen ovat lapsen arkea elävien ja jakavien aikuisten vastuulla (Roos 2016, 161).

Avointa varhaiskasvatusta toteutetaan myös osana perhetyötä, jonka toimintaa määrittelee eri laki. Perhekeskuksista tehdyssä tutkimuksessa Halme, Kekkonen ja Perälä (2012) totesivat, että lasten ja vanhempien osallisuutta vahvistava toiminta toteutuu melko hyvin. Oli kuitenkin nähtävissä, että vanhempien osallisuus toteutuu lasten osallisuutta paremmin, erityisesti toimintaa suunniteltaessa ja toteuttaessa. (Halme, Kekkonen & Perälä 2012, 61-62).

Osallisuuden lisääminen ja mahdollistaminen ovat Pikku Ukko-Pekan ydinajatus hankkeen visiossa ja tavoitteissa. Toimintaa suunnitellaan lapsilähtöisesti ja perheiden tarpeita kuunnellen. Lasten ja vanhempien toiveita kuullaan ja perheitä havainnoidaan toimintatilanteissa. Vanhemmat saavat ehdottaa toiminnan sisältöä ja lapsilta kysellään mielipiteitä. Vanhemmilta pyydetään suullista palautetta toiminnasta, jotta sitä voitaisiin kehittää vieläkin osallisuutta lisäävämmäksi. (Laurea 2018)

5 Pikku Ukko-Pekka Pilottihanke

Tässä osiossa kerrotaan Pikku Ukko-Pekka pilottihankkeen taustasta, tavoitteista, visioista sekä toimijoista ja tulevaisuudesta. Osiossa määritellään myös käsitteet osallisuus ja vuorovaikutus, jotka ovat osa pilottihankkeen visiota ja tavoitteita.

5.1 Pilottihankkeen tausta, visio ja tavoite

Pikku Ukko-Pekka on Vantaan kaupungin Sivistystoimen avointen varhaiskasvatuspalveluiden sekä Laurea ammattikorkeakoulun yhteispilottihanke, jonka tarkoituksena on tuottaa laadukasta avointa varhaiskasvatustoimintaa alle kouluikäisille lapsiperheille. Hankkeen yhtenä tavoitteena on lisätä sekä vahvistaa kotihoidossa olevien alle kouluikäisten lasten sekä heidän vanhempiensa tai hoitajiensa osallisuutta. Heille halutaan mahdollistaa kohtauspaikka lapsiperheen arjessa ja tarjota heille luovaa toimintaa (kädentaidot, musiikki, liikunta). Toimintaa suunnitellaan yhdessä toimipaikassa käyvien asiakkaiden kanssa ja tarkoituksena saada heidän toiveensa näkyviin eri aktiviteeteissa, joita paikassa toteutetaan. Pilottihanke on käynnistetty syksyllä 2017 tarpeenkartoitus- ja suunnitteluvaiheella.

Idea hankkeeseen on lähtenyt Laurea ammattikorkeakoulun lehtoreiden Maarit Koskisen ja Liisa Lassilan ideasta toteuttaa pilotti, jossa opiskelijat voisivat harjoitella tiiviissä yhteistyössä työelämän kanssa. Hankkeeseen saatiin mallia Hämeen ammattikorkeakoulun eli HAMK:in Nipsulasta, jota toteutetaan yhdessä Hämeenlinnan kaupungin kanssa avoimena varhaiskasva-

tustoimintana. Laurean lehtoreilla oli halu toteuttaa vastaavanlaista palvelua ja toimintaa myös Vantaalla. (Koskinen 2019)

Hankkeen visio ollut molempien toimijatahojen yhteinen ja sitä on mietitty yhteistyössä hankkeen tarpeenkartoitusta tehdessä. Suurimpana visiona on ollut lasten ja vanhempien hyvinvoinnin ja keskinäisen vuorovaikutuksen vahvistaminen. Ajatuksena on ollut, että visiota täsmennetään myös hankkeen aikana ja edetessä. Tavoitteena on ollut luoda moninaisten perheiden osallisuutta edistävä sekä arjen luovuutta vahvistava toiminta- ja kohtaamispaikka. Yhtenä tavoitteena on myös ollut Vantaan kaupungin ja Laurea ammattikorkeakoulun sosionomikoulutuksen yhteistyön tiivistäminen. (Koskinen 2019) Yhtenä hankkeen tavoitteena on ollut myös lisätä avointa varhaiskasvatusta Tikkurilan alueella. (Vantaa 2019) Keväällä 2019 pilottihankkeessa on ollut sosionomiopiskelijoiden lisäksi terveydenhoitajakoulutuksen opiskelijoita opintojaksoprojektien kautta hankkeen toimipaikassa harjoittelemassa. (Laurea 2018)

Perheiden osallisuuden lisääminen on alusta alkaen ollut tavoite, johon Pikku Ukko-Pekka pilottihankkeessa pyritään. Tämä tavoite on ollut opiskelijaharjoittelijoiden päämääränä ohjaushetkiä suunniteltaessa. Opiskelijaharjoittelijat ovat pyrkineet suunnittelemaan toimintansa mahdollisimman osallistavaksi sekä lapsen ja vanhemman vuorovaikutusta vahvistavaksi. (Laurea 2018)

5.2 Hankkeen toimijat

Pikku Ukko-Pekka hankkeessa yhtenä toimijana on Vantaan kaupungin Sivistystoimen varhaiskasvatuspalvelut Tikkurilan alueella. Vantaan kaupunki sijaitsee Uudellamaalla. Se on Suomen neljänneksi suurin kaupunki väkiluvultaan. Vantaa on jaettu seitsemään suuralueeseen ja Tikkurila on niistä yksi. Sivistystoimi vastaa kaupungissa järjestettävästä varhaiskasvatuksesta, perusopetuksesta sekä nuoriso- ja aikuiskoulutuksesta. Avoin varhaiskasvatus kuuluu Vantaalla varhaiskasvatuksen alaisuuteen. Tikkurilan alueella toimii yksi avoin päiväkotitoiminta. Alueella ei ole asukaspuistoa. (Vantaa 2019)

Pikku Ukko-Pekka -pilottihankkeen toisena toimijana on Laurea ammattikorkeakoulu, jonka toimipaikkoja sijaitsee Uudellamaalla kuudella eri paikkakunnalla ja Tikkurilassa sijaitsee yksi ammattikorkeakoulun kampuksista. Laureassa koulutetaan muun muassa sosionomeja, tradenomeja ja terveydenhoitajia. (Laurea 2019) Ammattikorkeakoululaki (932/2014) määrittelee, millä tavoin opetusta ammattikorkeassa toteutetaan. Ammattikorkeakoulun tulee antaa opiskelijalle sellaista opetusta, joka perustuu työelämään ja sen kehittämisen vaatimuksiin, jotka perustuvat tutkimuksellisiin, taiteellisiin ja sivistyksellisiin lähtökohtiin sekä tukevat opiskelijan ammatillista kasvua. (OM 2014)

Pilottihankkeessa ovat toteutuksen osalta aktiivisesti olleet mukana Vantaan kaupungilta avoin päiväkotitoiminta Pikku-Ukko-Pekan toiminnanjohtaja Maarit Raunio sekä työntekijät Eija Flinck ja

Eeva Kittelä. Laurea ammattikorkeakoulusta pilottihankkeesta ovat vastanneet lehtorit Maarit Koskinen ja Liisa Lassila. Maarit Koskinen on vastannut hankkeen yleisestä koordinoinnista ja yhteistyöstä muiden toimijatahojen sekä koulutusalojen kanssa. Liisa Lassila on vastannut harjoittelija- ja opintojakso-opiskelijoiden koordinoinnista. Hankkeessa ovat toimineet myös Laurea ammattikorkeakoulusta sosiaali-, liikunta ja terveysalan sosionomin tutkintosuunnan harjoittelijaopiskelijat. He ovat suorittaneet hankkeessa joko toisen tai kolmannen harjoittelunsa (työmenetelmien harjoittelu, työn kehittämisen harjoittelu). Pilottihankkeen työharjoittelijoina toimivat syksyllä 2018 Saila Lamminen ja Kaisa Jakobsson Tikkurilan kampukselta. Keväällä 2019 hankkeen työharjoittelijoina on tullut kaksi uutta harjoittelijaa.

5.3 Hankkeen suunnittelu ja toteutus

Hanketta koordinoiva Maarit Koskinen teki tarpeenkartoitusta yhdessä Vantaan kaupungin Sivistystoimen varhaiskasvatuspalveluiden kanssa ja yhteistyössä todettiin, että avoimelle varhaiskasvatukselle on tarvetta Vantaalla ja erityisesti Tikkurilan alueella. Alueen Avoin päiväkotikiukaan on kävijämääriltään kuormittunut ja uusi avoimen varhaiskasvatuspalvelun toimija olisi tervetullut lisä alueen palveluihin. Hankkeen tarkoituksena oli paitsi helpottaa Ukko-Pekkaa, joka oli kuormittunut kävijämääriltään myös antaa Laurea Ammattikorkeakoulun opiskelijoille todellista harjoituskokemusta pienemmällä kynnyksellä. (Koskinen 2019; Raunio 2019)

Alkuvuodesta 2018 Laureassa vieraili Vantaan kaupungin Nuorisotoimen Tikkurilan alueen edustaja esittelemässä heidän toimintaansa. Esiin nousi Liito eli Vantaan kaupungin Nuorisotoimen monitoimitila. Tässä yhteydessä todettiin, siellä tulee olemaan tiloja, jotka voisivat soveltua avoimen varhaiskasvatuksen käyttöön. Tämän kokouksen jälkeen keväällä 2018 tehtiin vierailukäynti Liidon tilaan ja sen jälkeen pilottiprojekti eteni käyttöluvahakemuksen tekoon. Käyttöluvahakemus jätettiin Laurean puolelta maaliskuussa 2018 ja lupa myönnettiin heinäkuussa 2018 Liidon Nuorisotalon tilaan. (Koskinen 2019)

Hanketta suunniteltiin koko ajan rinnakkain käyttöluvapäätöstä odottaessa. Itse tilaan tehtiin useampia katselmuksia, joissa kartoitettiin sen turvallisuutta ja soveltuvuutta. Samalla työstettiin toimijoita koskevaa yhteistyösopimusta (kevät 2018). Toukokuussa 2018 pilottihankkeeseen rekrytoitiin Laurea ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoita työharjoitteluun. (Koskinen 2019; Raunio 2019)

Lopullinen yhteistyösopimus toimijoiden välillä solmittiin kesäkuussa 2018. Hankkeen suunnitteluvaihe eteni kesän 2018 jälkeen elokuussa opiskelijaharjoittelijoiden liittymisellä toimijoiden joukkoon. Tiloihin perehtyminen, riskien kartoitus ja toiminnan suunnittelulla. Vastuu toiminnan sisällön, markkinoinnin ja mainonnan suunnittelusta siirtyi harjoittelijaopiskelijoille sekä heidän ohjaajalleen Liisa Lassilalle. Pikku Ukko-Pekasta tehtiin lehtiartikkeli Vantaan Sanomisiin (20.10.2018), jonka avulla hanketta markkinoitiin alueen lapsiperheille. (Koskinen 2019)

Pikku Ukko-Pekan toimipaikka sijaitsee Vantaan Tikkurilassa, Tikkurilan Nuorisotalon tiloissa (Nuorten monitoimitila Liito, Lummetie 2B, 01300 Vantaa). Pikku Ukko-Pekan toiminta alkoi 2.10.2018 avajaisilla. Tätä ennen toimipaikkaa markkinoitiin avoin päiväkotikiikoksi Pikku Ukko-Pekan Facebook-sivuilla ja ilmoitustaululla, mainoksia toimitettiin neuvolaan ja lähialueelle kirjastoon ja puistoon lapsiperheille (Laurea 2018). Ensimmäisillä kerroilla Pikku Ukko-Pekka tavoitti muutamia lapsiperheitä, mutta jo melko pian lokakuun lopulla kävijämäärät lisääntyivät ja alkoivat vakiintua. (Laurea 2018)

Pilottihanke on ollut onnistunut monilta osin. Hankkeen alussa onnistuttiin käyttämään tarpeeksi aikaa tärkeille asioille kuten arvokeskustelulle. Näin pystyttiin varmistamaan, että jokainen Pikku Ukko-Pekassa toimiva työskentelee samalla tavalla. Jokainen hankkeessa mukana ollut oli sitoutunut ja valmis toteuttamaan hankkeen tavoitteita. Pikku Ukko-Pekka on ainutlaatuinen tilaisuus myös opiskelijoille kohdata vanhempia matalalla kynnyksellä ja saada kokemusta lapsiperheiden parissa työskentelystä. (Raunio 2019)

Marras-joulukuussa 2018 syksyn toiminnasta tehtiin Laurean puolelta arviointi ja selvitys, jotka esiteltiin Vantaan kaupungille 13.12.2018 kevättä koskevaa jatkoa ajatellen. Tämä selvitys tehtiin Vantaan varhaiskasvatusjohtajan Sole Askola-Vehviläisen jatkopäätöksen tueksi. Kokouksessa, jossa arviointi ja selvitys esiteltiin, tuli ilmi tyytyväisyys hankkeeseen ja sen etenemiseen. Hankkeen jatkopäätös toimitettiin Laurealle sähköpostitse tammikuussa 2019. Hankkeen toiminta jatkui normaalisti tammikuussa 2018. Hanke on saanut jatkopäätöksen uudelle toimintakaudelle aina kevääseen 2020 asti.

6 Aiheen valinta ja opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyöllä selvitettiin, mitä mieltä Pikku Ukko-Pekka toimipaikan asiakkaat olivat sen toiminnasta. Työn tavoitteena oli tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä toimintaan, toiminnan laatuun ja toimipaikan sijaintiin ja yleisesti avoimen varhaiskasvatuksen palveluihin Vantaalla Tikkurilan alueella. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä, antaa Pikku Ukko-Pekan toimijoille tietoa hankkeen onnistumisesta sekä kehittää hankkeen myötä avointa varhaiskasvatustoimintaa Tikkurilan alueella. Tutkimuksessa selvitettiin myös yhteishankkeessa mukana olevien tahojen kokemuksia hankkeesta.

Kaisa Jakobsson ja Saira Lamminen työskentelivät harjoitteluopiskelijoina Pikku Ukko-Pekka hankkeessa elokuusta 2018 alkaen aina tammikuun 2019 loppuun. Tällä harjoittelulla oli vaikutuksensa siihen, että asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen Pikku Ukko-Pekan asiakkaille kiinnosti heitä myös henkilökohtaisesti. Oman työpanoksen antaminen hankkeen suunnittelu- ja toteutusvaiheeseen oli sekä opettava ja kehittävä että antoisa kokemus ja siksi myös asiakkaiden tyytyväisyyden mittaaminen tuntui tärkeältä.

Kaisa Jakobssonin henkilökohtaisena tavoitteena oli syventää osaamistaan tutkimuksen tekijänä ja kehittää taitojaan tieteellisen tutkimuksen kirjoittajana. Tavoitteena oli myös aihepiiriin ja teorian tietoon syventyminen ja oman näkemyksen laajentaminen varhaiskasvatuksesta. Tavoitteena oli osoittaa omien taitojen taso ja hyödyntää opinnäytetyön teossa sosionomikoulutuksessa opittua tietotaitoa tulevaisuuden asiantuntijuutta ajatellen. Yhtenä tavoitteena oli avartaa näkemystä avoimesta varhaiskasvatuksesta ja siinä tehtävästä perhetyöstä sekä sen merkityksestä palvelujärjestelmässä. Aiempi kokemus opinnäytetyön tekemisestä oli hyödyksi tämän opinnäytetyön kirjoittamisprosessissa. Kaisa Jakobssonin on tarkoitus työskennellä varhaiskasvatuksen opettajana tulevaisuudessa ja siihen tämän opinnäytetyön tekeminen antoi hyvin valmiuksia.

Saila Lammisen henkilökohtaisena tavoitteena oli saada lisää tietoa avoimesta varhaiskasvatuksesta ja Lammisen halusi myös saada tietoa avointa varhaiskasvatusta ja varhaiskasvatusta yhdistävistä tekijöistä. Saila Lammisen halusi myös saada tietoa uuden varhaiskasvatustilain vaikutuksesta avoimeen varhaiskasvatukseen. Yhtenä tavoitteena oli myös saada opinnäytetyön avulla uutta tietoa varhaiskasvatuksesta, jota voi hyödyntää tulevaisuudessa työskennellessä varhaiskasvatuksen opettajana. Tavoitteena Saila Lammisella oli myös saada kokemusta asiakastytytyväisyyskyselyn tekemisestä ja sen analysoimisesta.

7 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusaineistoa kerätessä on mahdollista käyttää joko laadullista eli kvalitatiivista menetelmää tai määrällistä eli kvantitatiivista menetelmää. Nämä menetelmät voidaan myös yhdistää. Tällöin menetelmät täydentävät toisiaan, vaikka pääpaino onkin toisella menetelmällä. Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen keskeisiä piirteitä ovat hypoteesien eli otaksujen määrittely sekä tutkimusta koskevien käsitteiden määrittäminen. Tyypillistä on myös aineiston keruun suunnitelmallisuus, koehenkilöiden suunnitelmallinen valinta, aineiston tuottaminen tilastolliseen muotoon sekä tilastojen analysoinnin myötä tehdyt päätelmät. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 130). Määrällisen tutkimuksen tärkein osa on mittaus. Tilastollinen tutkiminen edellyttää mittaamista ja tietoja mitataan erilaisilla mittareilla. Kyselytutkimuksissa kysely toteutetaan kyselylomakkeella eli mittaaminen tapahtuu kysymysten avulla. Mielenpitojen mittaamista pidetään haastavana, sillä mielenpiteet ovat aina monimuotoisia sekä -mutkaisia. Kyselykaavakkeen laadinta kannattaa tehdä perinpohjaisesti. Ne ratkaisut, jotka kyselykaavakkeeseen valitaan, vaikuttavat tutkimukseen ja siitä tehtäviin johtopäätöksiin. (Vehkalahti 2008, 17)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus kuvaa todellista elämää. Sen tavoitteena on tuoda esille tai näyttää tosiasiat. Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on se, että aineistoa kerätään luonnollisissa ja oikeissa tilanteissa ja keruun kohteena ovat ihmiset. Keskeistä on myös tutkittavien omien näkökulmien sekä ajatusten esille tuominen ja ettei kohteeksi valitut ole

satunnaisia vaan tarkoituksella valittuja. Laadullisella tutkimuksella kerätty aineisto tulkitaan ainutlaatuisena materiaalina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 157-160). Laadullisella tutkimuksella syvennetään ja laajennetaan kvantitatiivisella menetelmällä kerätyn aineiston numeerisia tuloksia. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi haastatteluaineiston avulla. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 29).

Tämän opinnäytetyön kyselyosuus toteutettiin survey-tutkimuksena eli tietoa kerättiin tietyltä ihmisjoukolta standardoidussa muodossa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 130). Kun kyselytutkimus toteutetaan valmiilla lomakkeella, ei siihen voi tehdä muutoksia jälkikäteen. Tästä syystä sen huolellinen suunnittelu on tärkeää. (Vehkalahti 2008, 20). Tutkimuksessa tehtävä otos voi olla harkinnanvarainen, mikä tarkoittaa sitä, että tutkija valitsee tutkimusaineiston parhaaksi katsomallaan tavalla, mutta kuitenkin siten, että se on perusteltu. Tätä menetelmää voidaan käyttää silloin, kun tuloksia ei ole tarkoitus verrata tai yleistää. (Vilkka, 2007, 58) Tutkimukseen liittyi myös puolistrukturoitu haastatteluosuus. Puolistrukturoitu tarkoittaa sitä, että spontaanin keskustelun sijaan haastateltavalta kysytään tiettyihin esimerkiksi kyselyssä esiintyviin teemoihin liittyviä kysymyksiä, joihin haastateltava avoimesti vastaa. Haastattelutilanteissa on aina oletuksena, että tieto on haastateltavalla/vastaajalla eikä haastattelijalla/kysyjällä. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 76).

Tämä asiakastyytyväisyyskysely suunniteltiin Pikku Ukko-Pekka -pilottihankkeen ja Vantaan kaupungin avointen varhaiskasvatuspalvelujen Tikkurilan alueen tarpeisiin. Yhteistyöhanke on toteuttamisvaiheessa ja sitä on tarkoitus myös kehittää, joten kyselyn tuloksia ei voi yleistää muita avoimia varhaiskasvatustoimipaikkoja koskeviksi. Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin täysin Pikku Ukko-Pekka -pilottihanketta ajatellen eikä sitä voi soveltaa muihin avoimiin varhaiskasvatuspalveluihin. Sähköisellä e-lomakkeella toteutettu asiakastyytyväisyyskysely piti alkuperäisesti analysoida SPSS -ohjelmalla, joka on tilastointiin luotu ohjelmisto (Holopainen, Tenhonen & Vuorinen 2004, 13). Kerättyä aineistoa ei kuitenkaan verrata mihinkään aikaisempaan aineistoon, joten materiaali päätettiin työstää hieman helpompaa ja tekijöille tutumpaa tilastointiohjelmaa Exceliä käyttämällä. E-lomake luokitteli valmiiksi vastaukset omiin ryhmiinsä kysymysten perusteella. Sieltä ne siirrettiin käsin lukumäärinä excel-ohjelmaan ja niistä tehtiin yksinkertaiset taulukot. Haastattelut kuunneltiin ja litteroitiin kirjalliseen muotoon ja luokiteltiin teemahaastattelussa olleiden kysymysten alle.

8 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin määrällisellä eli kvantitatiivisella asiakastyytyväisyyskyselyllä (Liite 1) Pikku Ukko-Pekka -toimipaikan asiakkaille Laurea-ammattikorkeakoulun sähköisellä e-lomakkeella, jonka otos oli kaksikymmentäkuusi (26) vastausta sekä kvalitatiivisilla eli laadullisilla asiakkaiden puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla (Liite 2.). Haastatteluista asiak-

kaille tehtiin neljä (4). Tutkimuksen lähdemateriaaliksi ja pilottihankkeen taustoittamiseksi toimijoille tehtiin kaksi (2) puolistrukturoitua teemahaastattelua (Liite 3). Otos oli harkinnanvarainen, mikä tarkoittaa sitä, että tutkija valitsee tutkimuskohteen parhaaksi katsomallaan tavalla, mutta kuitenkin siten, että se on perusteltu. Tätä menetelmää voidaan käyttää silloin, kun tuloksia ei verrata tai yleistetä. (Vilkkä, 2007, 58)

Opinnäytetyön keskeiset tutkimuskysymykset olivat:

- Mikä käsitys asiakkailla on avoimesta varhaiskasvatuksesta?
- Millaista palvelua lapsiperheet haluavat/tarvitsevat?
- Miten toimintaa voisi/tulisi kehittää?

Kyselystä saadun palautteen sekä haastattelujen avulla kartoitettiin tarkemmin Pikku Ukko-Pekka -toimipaikan asiakkaiden tyytyväisyyttä sekä yhteispilottihankkeen onnistumista. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät täydensivät toisiaan ja kvalitatiivisilla yksilohaastatteluilla syvennettiin ja laajennettiin kvantitatiivisen asiakastyytyväisyyskyselyn määrällisiä tuloksia.

8.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelu ja toteutus

Asiakastyytyväisyyskysely suunniteltiin yhteistyössä Vantaan kaupungin kanssa marras-joulukuussa 2018. Kyselyn tekemisessä käytettiin taustamateriaalina Vantaan kaupungin Sivistystoimen Varhaiskasvatuspalveluiden keväällä 2018 tekemää kyselyä avointen varhaiskasvatuspalveluiden käyttäjille sekä käymällä henkilökohtaisia sähköpostikeskusteluja Vantaan kaupungin työntekijän kanssa. (Vantaa 2018).

Kyselyä muokattiin yhteistyössä Vantaan kaupungin toimijan kanssa soveltumaan parhaiten kyseisen toimipaikan asiakastyytyväisyyttä mittaamaan ja vastaamaan työelämäkumppanin tarpeisiin avoimiin varhaiskasvatuspalveluihin liittyen. Kyselystä tehtiin sekä suomen- että englanninkielinen versio vastaamaan toimipaikassa käyvien asiakkaiden tarpeisiin (Laurea 2018). Tähän tutkimuksen tekijät saivat käänösapua englantia äidinkielenään puhuvalta opiskelijakollegalta. Kyselylomaketta ei testattu etukäteen asiakkailla. Tämä olisi ollut suositeltavaa, jotta lomaketta olisi voitu vielä muokata ennen sen käyttöä tutkimuksessa. Toisaalta kyselylomake haluttiin pitää sellaisenaan, jona se oli tutkimusluvan mukana esitelty tutkimusluvan (Liite 4.) myöntäneelle taholle.

Vantaan kaupungin varhaiskasvatuspalvelut ohjeistavat tutkimuksen tekijöitä tarkasti ja tutkimuksesta pitää sopia päiväkodin tai toiminnan johtajan kanssa. Tutkimuslupahakemuksessa tulee kertoa tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista, siinä käytettävistä menetelmistä ja

tutkimuksen kohteesta sekä tutkimuksen aikataulusta. Tutkimuksessa mukana olevien johtajien ja päiväkotien nimet tulee mainita erikseen tutkimuslupahakemuksessa. Liitteeksi tarvitaan opinnäytetyöhön sisältyvä tutkimussuunnitelma ja kyselylomake. (Vantaa 2019). Pikku Ukko-Pekkaa koskeva tutkimussuunnitelmaa toimitettiin Vantaan kaupungille tammikuussa 2019. Tutkimuslupa myönnettiin 30.1.2019. Tutkimuksen tekeminen pystyttiin aloittamaan sovitusti helmikuussa 2019.

Kysely toteutettiin helmikuussa 2019 kolmella erillisellä, kahden tunnin mittaisella vierailulla Pikku Ukko-Pekassa. Päivät olivat 5.2., 7.2. ja 12.2. Kyseisinä päivinä Pikku Ukko-Pekassa oli kävijöitä seuraavasti: tiistaina 5.2. oli asiakkaina kolmetoista (13) aikuista ja kolmetoista (13) lasta. Torstaina 7.2. paikalla oli seitsemäntoista (17) aikuista ja kaksikymmentäkolme (23) lasta. Tiistaina 12.2. asiakkaina oli seitsemäntoista (17) aikuista ja seitsemäntoista (17) lasta. Yhteensä kolmena erillisenä aukiolopäivänä paikalla oli neljäkymmentäseitsemän (47) aikuisasiakasta. Osa asiakkaista oli paikalla useampana kuin yhtenä päivänä. Kaikkina kolmena päivänä vierailleista aikuisasiakkaista kaksikymmentäkuusi (26) vastasi asiakastyytyväisyyskyselyyn. Kyselyyn vastaajiksi valittiin Pikku Ukko-Pekassa useammin kuin kerran käyneitä asiakkaita. Tämä ratkaisu tehtiin siitä syystä, että vastaajilla tuli olla jo melko tarkkaa tietoa toimipaikan toiminnasta.

Asiakkaat saivat vastata asiakastyytyväisyyskyselyyn toimipaikalle sitä varten tuodulla kannettavalla tietokoneella, johon kyselyn e-lomake oli avattu heidän käyttöönsä. Paikalla olleita asiakkaita pyydettiin vastaamaan kyselyyn ja heille kerrottiin sen olevan vapaaehtoista ja tapahtuvan anonyymisti. E-lomakkeelle kirjautuneet tiedot säilyvät tietokannassa anonyymeinä eikä vastaajia voida jälkikäteen määrittää tietyiksi henkilöiksi. Tietokoneen vieressä oli myös saatekirje (Liite 5) kyselyyn vastaaville. Tutkimuksen tekijät olivat fyysisesti paikalla kertomassa opinnäytetyön teosta ja auttoivat tarvittaessa teknisten ongelmien kanssa. Yksi vastaajista tarvitsi apua kieliongelman vuoksi.

8.2 Asiakkaiden teemahaastattelut

Tutkimukseen liittyi puolistrukturoitu haastattelu Pikku Ukko-Pekassa asiakkaina oleville. Haastattelut toteutettiin helmikuussa samoina päivinä kuin kyselyyn sai vastata Pikku Ukko-Pekassa. Kaksi (2) haastatteluista tehtiin torstaina 7.2. ja kaksi (2) tiistaina 12.2. Haastattelut valittiin kävijöiden joukosta. Haastateltaviksi valittiin Pikku Ukko-Pekassa useammin kuin kerran käyneitä asiakkaita johtuen haastattelun puolistrukturoidusta mallista ja siitä, että osa haastattelukysymyksistä oli sellaisia, joista asiakkailla tuli olla kokemusta. Haastattelun kysymykset liittyivät toimipaikan tarjoamaan toimintaan.

Haastatteluiden aluksi asiakkailta kysyttiin taustatietoina sukupuoli, ikä ja lapsen ikä. Sen jälkeen haastatteluissa edettiin puolistrukturoitujen teemojen mukaan. Kaikki haastattelut sujuivat hyvin ja avoimesti keskustellen. Ensimmäiset kaksi haastateltavaa haastateltiin erilli-

sessä tilassa, jolloin paikalla oli vain haastateltava lapsensa kanssa ja opinnäytetyön tekijät. Toisella haastattelukerralla tilanpuutteen vuoksi haastateltavia haastateltiin Pikku Ukko-Pekan yleisessä toimitilassa, jossa oli läsnä myös muita. Paikaksi valikoitui melko syrjäinen sohvaryhmä, jotta haastateltava sai rauhassa vastata kysymyksiin. Toisen kerran ensimmäisessä haastattelussa oli läsnä haastateltava lapsensa kanssa ja molemmat opinnäytetyön tekijät. Toinen haastattelu toteutettiin niin, että Saira Lamminen haastatteli asiakasta ja Kaisa Jakobsson huolehti sillä aikaa hänen lapsensa turvallisuudesta.

8.3 Toimijoiden teemahaastattelut

Tutkimukseen liittyi Pikku Ukko-Pekan pilottihankkeessa olevien toimijoiden puolistrukturoidut teemahaastattelut. Nämä kaksi (2) erillistä tunnin mittaista haastattelua pidettiin maaliskuussa 2019, joista toinen oli 4.3. henkilökohtaisena tapaamisena järjestetty ja toinen 20.3. puhelinhaastatteluna. Molempien haastattelujen piti toteutua henkilökohtaisesti tapaamalla, mutta opinnäytetyön tekijöistä riippumattomista syistä toinen haastatteluista järjestettiin puhelimitse. Molempia haastatteluja varten varattiin erillinen tila tapaamiselle, vaikka toinen haastatteluista tapahtuikin puhelimitse. Tämä siitä syystä, että haastateltavat pystyisivät vastaamaan kysymyksiin luottamuksellisesti. Molemmat haastattelut nauhoitettiin ja ne purettiin kirjalliseen muotoon. Haastateltavat saivat kerätyn materiaalin luettavaksi. Valitettavasti puhelinhaastattelua ennen kävi ilmi, ettei toinen toimijoista ollut saanut kysymyksiä etukäteen. Sähköposti ei ollut tavoittanut haastateltavaa. Tekijät lukivat kysymykset haastateltavalle puhelimesta ja niitä täsmennettiin vielä haastattelun ajanakin.

Haastateltaviksi valittiin pilottihankkeessa tiivisti työskentelevät toimijat Laurea ammattikorkeakoulusta ja Vantaan kaupungilta. Haastateltavina olivat lehtori Maarit Koskinen Laurea ammattikorkeakoulusta ja päiväkodinjohtaja Maarit Raunio Vantaan kaupungilta. Toimijoiden haastatteluja käytettiin opinnäytetyön lähdemateriaalina ja jäsentämään pilottihankkeen taustaa, suunnittelua, toteutusta ja tulevaisuutta. Tutkimussuunnitelmaa tehdessä tekijöillä oli ajatuksena yhdistää asiakkaiden ja toimijoiden vastauksia ja vertailla jollakin tavoin niitä toisiinsa. Tästä kuitenkin luovuttiin jo varhaisessa vaiheessa, koska päädyttiin tutkimaan asiakkaiden tyytyväisyyttä eikä niinkään hankkeen onnistumista tehtävässään ja opinnäytetyötä haluttiin sillä tavoin myös rajata.

9 Tutkimuksen tulokset

9.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn analysointi

Asiakastyytyväisyyskyselyssä oli yhteensä kaksikymmentäviisi (25) kysymystä, joista yhdessä (kysymys 25.) oli sanallinen vastausmahdollisuus. Muihin kysymyksiin (1.-24.) vastattiin valitsemalla sopivin vaihtoehto sen mukaan, mitä mieltä asiakas itse oli asiasta. Arvosana-asteikko

oli yhdestä viiteen (1-5). Asteikko oli jaettu seuraavalla tavalla: 1=erinomainen/erinomaisesti 2=erittäin hyvä/erittäin hyvin 3=hyvä/hyvin 4=kohtalainen/ kohtalaisesti, 5=huono/huonosti.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä asiakkailta kysyttiin heidän mielipidettään toimipaikan sijaintiin, aukioloon, viihtyvyyteen ja toimintaan liittyen. Lisäksi kyselyssä oli osio, jossa kartoitettiin asiakkaiden mielipidettä Vantaan ja Tikkurilan alueen avoimista varhaiskasvatuspalveluista.

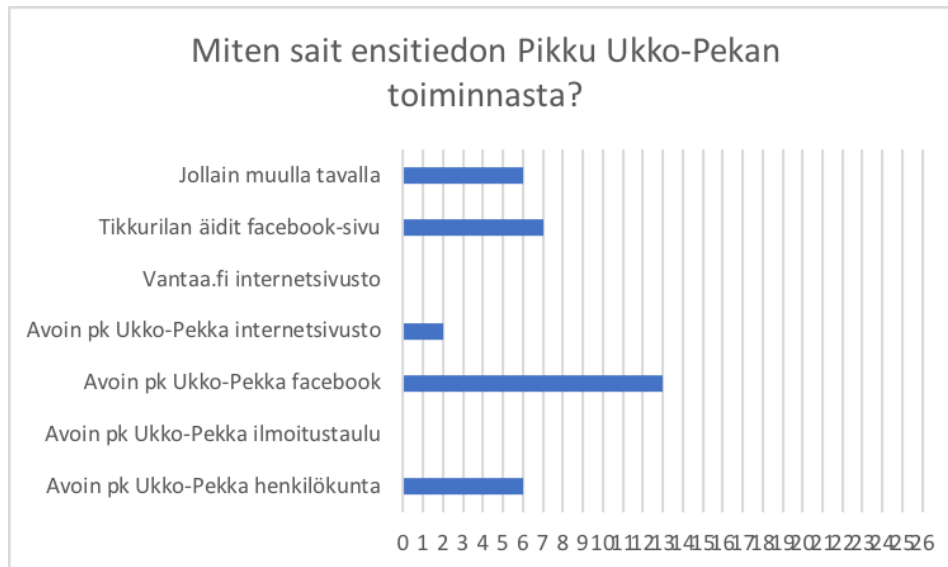
9.1.1 Taustatiedot

Asiakastyytyväisyyskyselyn taustatiedoissa selvitettiin asiakkaan ikä sekä hänen kanssaan palvelua käyttävän lapsen/lasten ikä. Taustatiedoissa kysyttiin myös, mistä asiakas oli saanut tiedon toimipaikan toiminnasta. Vastaajien ikä vaihteli 24-69 ikävuoden välillä, lapsen iän ollessa 3,5kk - 3 vuotta. Asiakastyytyväisyyskyselyssä ei määritelty kävijöiden sukupuolta. Tämä oli tekijöiden päätös. Tutkimuksen tarkoituksena ei ollut verrata naisten ja miesten välisiä mielipide-eroja tutkimuksen avulla vaan kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun.



Kuvio 2. Vastaajan ikä

Kyselyn taustatiedoissa kysyttiin vastaajan ikää. Vastaajista kolme (3) oli iältään 20-25-vuotiaita, kuusi (6) oli iältään 26-30-vuotiaita, kuusi (6) oli iältään 31-35-vuotiaita, kuusi (6) oli iältään 36-40-vuotiaita, yksi (1) oli iältään 41-45-vuotias, kaksi (2) oli iältään 46-50-vuotiaita, nolla (0) 51-55-vuotiasta sekä nolla (0) 56-60-vuotiasta, yksi (1) 61-65-vuotias ja yksi (1) 66-70-vuotias.

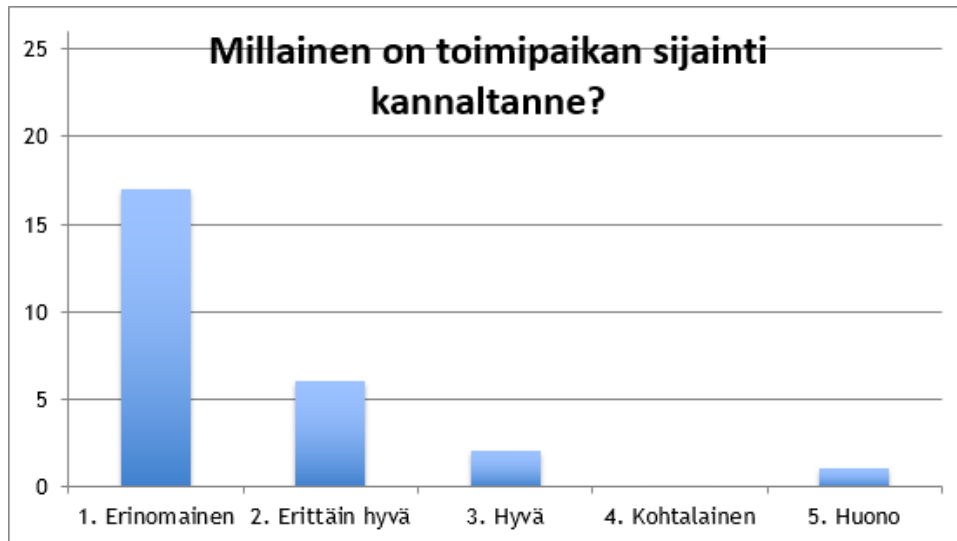


Kuvio 3. Miten sait ensi tiedon Pikku Ukko-Pekan toiminnasta.

Kyselyssä oli taustatiedoissa osio, jossa kysyttiin, millä tavoin asiakkaat olivat saaneet tiedon Pikku Ukko-Pekan toiminnasta. Asiakkaista kolmesta (13) vastasi saaneensa tiedon avoin päiväkotiki Ukko-Pekan Facebook-sivustolta. Tikkurilan äitien Facebook-sivustolta tiedon toiminnasta oli saanut kahdeksan (8) vastaajaa ja avoin päiväkotiki Ukko-Pekan henkilökunnalta. Vantaan omilta internetsivuilta tai avoin päiväkotiki Ukko-Pekan ilmoitustaululta tietoa ei ollut saanut kukaan. Tähän kysymykseen asiakkaat olivat voineet vastata myös kohtaan jollain muulla tavalla ja kertoa itse, mitä kautta he olivat saaneet tiedon. Neljä (4) asiakkaista ilmoitti saaneensa tiedon Pikku Ukko-Pekan toiminnasta neuvolasta, yksi (1) oli saanut suosituksen kaveriltaan ja yksi (1) vastanneista oli saanut tiedon toimipaikasta naapuriltaan. Ukko-Pekan henkilökunnalta tiedon oli saanut kuusi (6) asiakasta.

9.1.2 Sijainti

Ensimmäisessä kysymyksessä asiakkailta tiedusteltiin toimipaikan sijaintia heidän omasta näkökulmastaan. Tämä kysymys oli ainut sijaintiin liittyvä kysymys.



Kuvio 4. Millainen on toimipaikan sijainti kannaltanne?

Vastaajista seitsemäntoista (17) eli kuusikymmentäviisi prosenttia (65%) vastasi Pikku Ukko-Pekan sijainnin olevan erinomainen, erittäin hyväksi sijainnin merkitsi kuusi (6) vastaajaa eli kaksikymmentäneljä prosenttia (24%), hyväksi kaksi (2) vastaajista (8%). Kohtalaiseksi paikan sijaintia ei vastannut kukaan (n=0) ja vain yksi (1) koki sijainnin kannaltaan huonoksi (n=1). Kaikista vastaajista kahdeksankymmentyhdeksän prosenttia (89%) vastasi ensimmäiseen kysymyksen toimipaikan sijainnista joko erinomainen tai erittäin hyvä. Tuloksen perusteella voidaan siis todeta, että sijaintiin oltiin erittäin tyytyväisiä.

9.1.3 Aukiolo

Aukioloon liittyviä kysymyksiä oli yhteensä viisi (5). Niissä kysyttiin aukiolopäivien (tiistai ja torstai) sopivuutta perheen tarpeisiin, lisäpäivien tarpeellisuutta, aukioloajan riittävyyttä ja aukiolon aikaistamista sekä myöhäistämistä.



Kuvio 5. Miten toimipaikan toimintapäivät tiistaisin ja torstaisin palvelevat perheenne tarpeita?

Vastaajista neljäkymmentäkuusi prosenttia (46%) eli kaksitoista (12) henkilöä koki tiistain ja torstain palvelevan perheensä tarpeita erinomaisesti. Erittäin hyväksi Pikku Ukko-Pekan toimintapäivät koki 8 (kahdeksan) vastaajaa eli 31%. Kolme (3) vastaajista koki toimintapäivät hyväksi, kaksi (2) kohtalaiseksi ja yksi (1) vastaajista koki ne huonoiksi (3=3 eli 12% (4=2 eli 8% 5=1 eli 4%)



Kuvio 6. Vastaisiko toimintapäivien lisäys tarpeitanne?

Asiakastytyväisyyskyselyn kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin, vastaisiko toimintapäivien lisäys asiakkaiden tarpeita. Erinomaisena toimintapäivien lisäämistä piti vastaajista kahdeksan (8). Seitsemän (7) vastaajaa koki toimintapäivien lisäyksen vastaavan heidän tarpeitaan erittäin hyvin. Hyväksi ajatuksiksi tämän mielsi neljä (4) vastaajista. Kohtalaisena ja huonona ajatuksena tätä piti yhteensä neljä (4) vastaajaa.



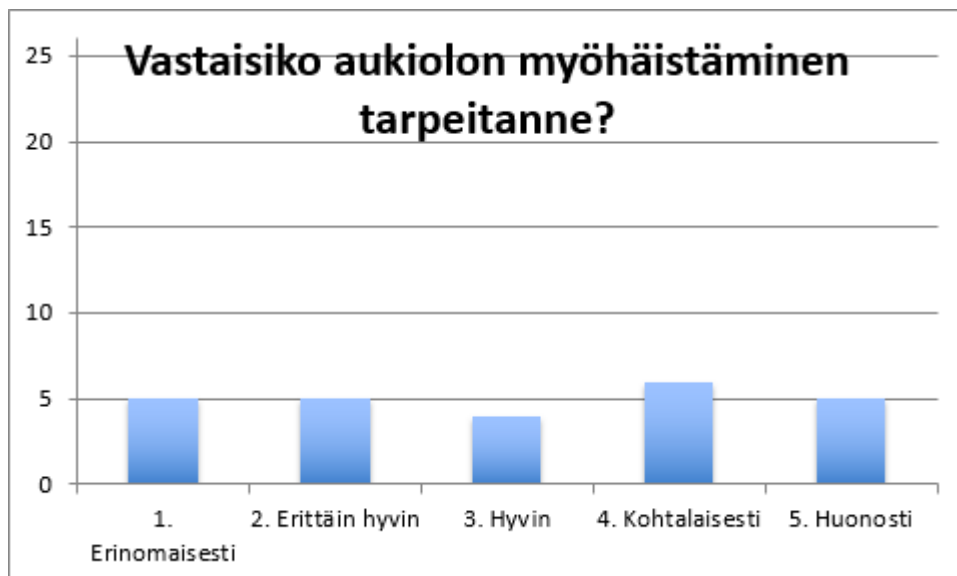
Kuvio 7. Miten toimipaikan aukioloaika klo 9-12 palvelee perheenne tarpeita?

Lähes yhdeksänkymmentä prosenttia (90%) vastaajista mielsi Pikku Ukko-Pekan aukioloajan vastaavan perheensä tarpeisiin. Erinomaisena aukioloaikaa piti vastaajista kolmetoista (13), erittäin hyvin tarpeisiinsa vastaavana aukioloajan kuusi (6) vastaajista ja hyvänä sitä piti neljä (4) vastaajaa. Kolme (3) vastaajista koki aukioloajan vastaavan perheensä tarpeisiin kohtalaisesti.



Kuvio 8. Vastaisiko aukiolon aikaistaminen tarpeitanne?

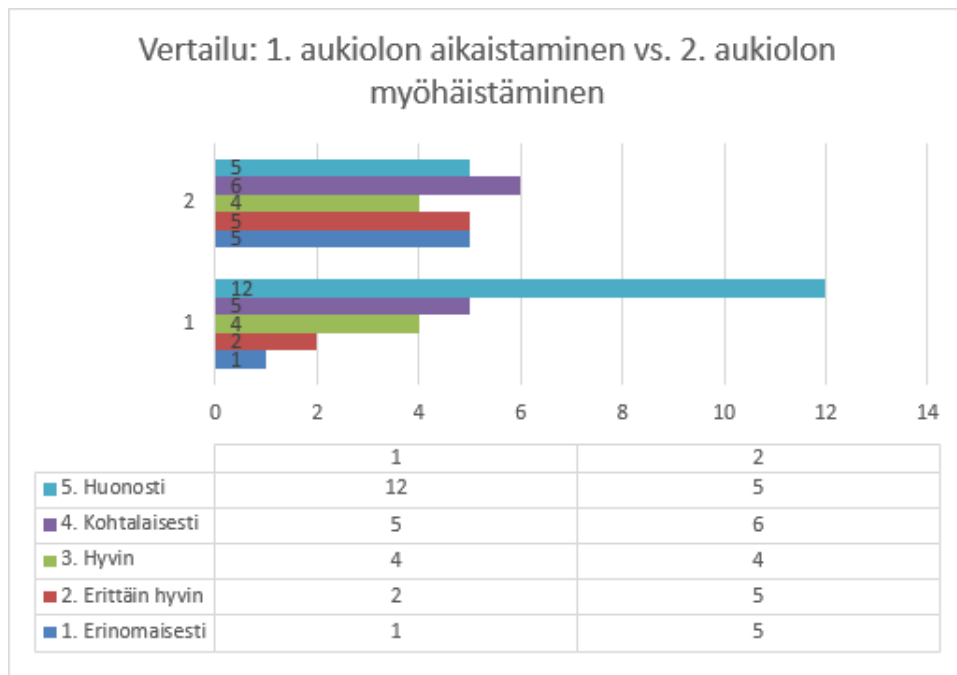
Viidennessä kysymyksessä asiakkailta kysyttiin, millä tavoin Pikku Ukko-Pekan aukioloajan aikaistaminen vastaisi heidän tarpeisiinsa. Yli kuusikymmentäviisi prosenttia (65%) asiakkaista piti ajatusta epäsuotuisana. Kuten yllä olevasta taulukosta voidaan todeta, aukioloajan aikaistaminen ei selvästikään ollut asiakkaille kaivattu muutos. Vastaajista kaksitoista (12) koki aukioloajan aikaistamisen huonona ja viisi (5) vastaajista kohtalaisena. Erinomaisena vaihtoehtona aukiolon aikaistamista piti vain yksi (1) asiakkaista. Erittäin hyvänä ja hyvänä vaihtoehtona sen koki kuusi (6) vastaajaa.



Kuvio 9. Vastaisiko aukiolon myöhäistäminen tarpeitanne?

Kuudenteen kysymykseen aukiolon myöhäistämisestä tuli vastaajilta tasaisesti kaikkia vastauksia. Erinomaisena ajatuksena sitä piti asiakkaista 5 (viisi), erittäin hyvänä 5 (viisi) ja hy-

vänä neljä (4) vastaajaa. Kuuden (6) asiakkaan mielestä myöhäistäminen sopisi heidän tarpeisiinsa kohtalaisesti ja viiden (5) vastaajan mielestä huonosti.



Kuvio 10. Vertailu: Aukiolon aikaistaminen vs. Aukiolon myöhäistäminen

Kuviossa 10. on vertailtu aukiolon aikaistamista ja myöhäistämistä. Kuten voidaan todeta, myöhäistäminen jakoi selkeästi enemmän mielipiteitä ja siihen suhtauduttiin yleisesti ottaen myönteisesti. Aikaistamiseen taas suhtauduttiin selvästi kielteisemmin, vain yksi vastaajista totesi sen sopivan erinomaisesti.

Pienten lasten perheissä arjen aikataulut ovat yksilöllisiä ja perheet käyttävät tarjottuja palveluita haluamallaan tavalla. Tutkimustuloksissa on nähtävissä, että Pikku Ukko-Pekan tarjoamaan sijaintiin, aukioloon ja toimintapäiviin ollaan yleisesti ottaen erittäin tyytyväisiä.

9.1.4 Viihtyvyys

Tässä osiossa oli kymmenen (10) kysymystä, joissa kysyttiin yleisesti viihtymisestä, henkilökunnan vastaanottavuudesta, toimipaikan ilmapiiristä sekä viihtyvyydestä. Kysymyksiä oli myös siisteydestä, tilojen turvallisuudesta, leikkivälineistön riittävydestä sekä leikkirauhan/-tilan riittävydestä, yhteensä neljä (4). Yksi osion kysymyksistä käsitteli keittiövarustelua ja yksi (1) saniteettitilojen määrää.



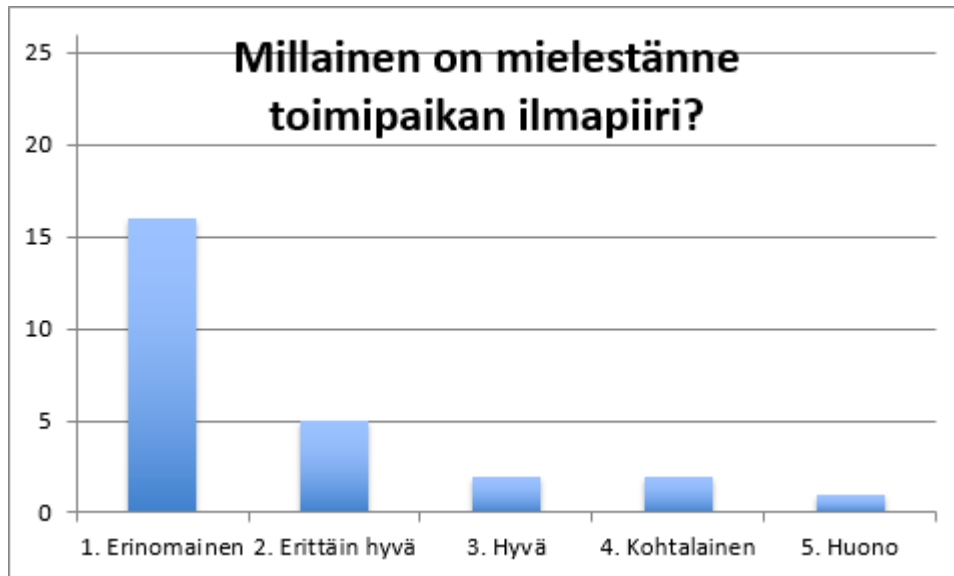
Kuvio 11. Miten viihdytte toimipaikassa?

Pikku Ukko-Pekan asiakkaat kokevat viihtyvänsä toimipaikassa. Vastaajista yli 88% koki viihtyvän toimipaikassa erinomaisesti (n=17), erittäin hyvin (n=5) tai hyvin (n=1). Kohtalaisesti toimipaikassa koki viihtyvän yksi (1) vastaaja. Asiakkaista kaksi (2) vastasi kyselyyn viihtyvän toimipaikassa huonosti.



Kuvio 12. Miten henkilökunta kohtaa teidät tullessanne ja lähtiessänne?

Kahdeksas kysymys käsitteli henkilökunnan tapaa toimia asiakkaiden tullessa ja lähtiessä. Yli 92% asiakkaista vastasi henkilökunnan kohtaavan heidät erinomaisesti (n=18), erittäin hyvin (n=4) tai hyvin (n=2). Huonoina kohtaamistilanteet tullessa ja lähtiessä koki kaksi (2) vastaajista. Kohtaan kohtalainen ei vastannut kukaan (n=0)



Kuvio 13. Millainen on mielestänne toimipaikan ilmapiiri?

Pikku Ukko-Pekan asiakkaiden mielestä toimipaikassa on positiivinen ilmapiiri. Yli 88% vastaajista piti toimipaikan ilmapiiriä erinomaisena, erittäin hyvänä tai hyvänä. Kaksi (2) asiakasta koki ilmapiirin kohtalaisena ja yksi (1) asiakas huonona.



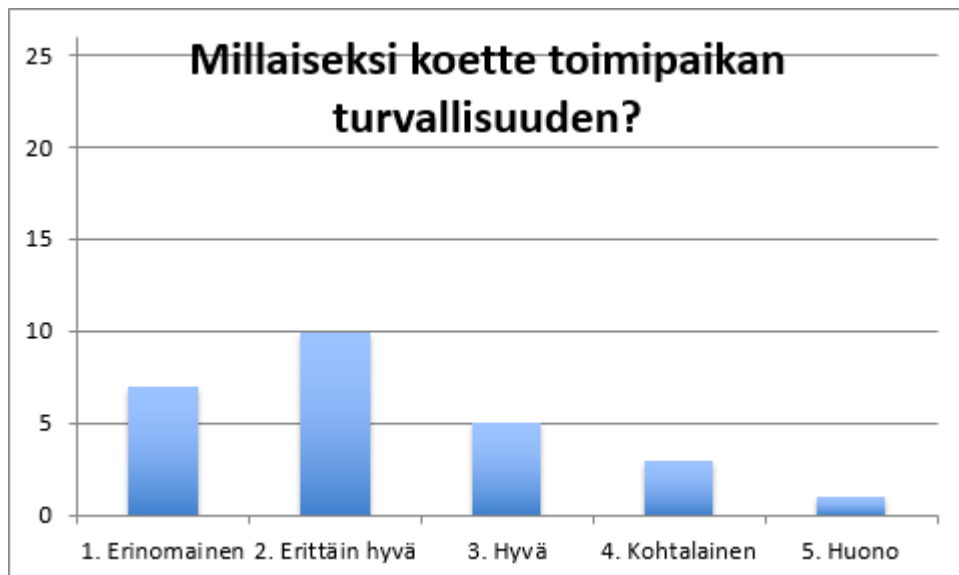
Kuvio 14. Millaiseksi koette toimipaikan viihtyvyyden?

Asiakastytyväisyyskyselyn kymmenes kysymys käsitteli asiakkaiden kokemuksia toimipaikan viihtyvyydestä. Erinomaisena Pikku Ukko-Pekan viihtyvyyden koki viisitoista (15) asiakasta. Asiakkaista viisi (5) koki sen erittäin hyvänä ja kolme (3) asiakkaista hyvänä. Kohtalaisena viihtyvyyden koki kaksi (2) vastaajista ja vain yksi (1) mielsi viihtyvyyden huonoksi.



Kuvio 15. Millaiseksi koette toimipaikan siisteyden?

Kysymyksessä yksitoista (11) asiakkailta kysyttiin, millaiseksi he kokevat Pikku Ukko-Pekan siisteyden. Yli kahdeksankymmenen kahdeksan prosentin (88%) mielestä toimipaikka on siisti. Erinomaisena siisteyden koki kuusitoista (16) asiakasta, erittäin hyvänä kuusi (6) vastaajista ja hyvänä yksi (1) vastaajista. Kohtalaisena siisteyttä Pikku Ukko-Pekassa piti yksi (1) vastaajista ja huonona kaksi (2) vastaajista.



Kuvio 16. Millaiseksi koette toimipaikan turvallisuuden?

Kysyttäessä asiakkailta, millaiseksi he kokevat toimipaikan turvallisuuden, vastauksissa oli selkeästi enemmän hajontaa. Vastaajista seitsemän (7) koki turvallisuuden erinomaisena ja erittäin hyvänä sen koki kymmenen (10) asiakasta. Pikku Ukko-Pekan turvallisuuden koki hyväksi viisi (5) vastaajaa, kohtalaiseksi kolme (3) vastaajaa ja huonoksi yksi (1) vastaaja.



Kuvio 17. Onko leikkivälineistö toimipaikassa riittävää?

Asiakastytyväisyyskyselyn kolmannessatoista (13) kysymyksessä kysyttiin, onko leikkivälineistö toimipaikassa riittävää. Vastaajista lähes seitsemänkymmenseitsemän prosentin (76,92%) mielestä leikkivälineistö Pikku Ukko-Pekassa on riittävää. Neljätoista (14) vastaajan mielestä leikkivälineistön riittävyys on erinomainen. Erittäin hyvänä sitä piti kaksi (2) vastaajista ja hyvänä neljä (4) vastaajista. Toimipaikan leikkivälineistöä kohtalaisena piti neljä (4) asiakasta ja huonona kaksi (2) asiakasta.



Kuvio 18. Onko lapsellasi riittävästi leikkirauhaa/leikkitilaa toimipaikassa?

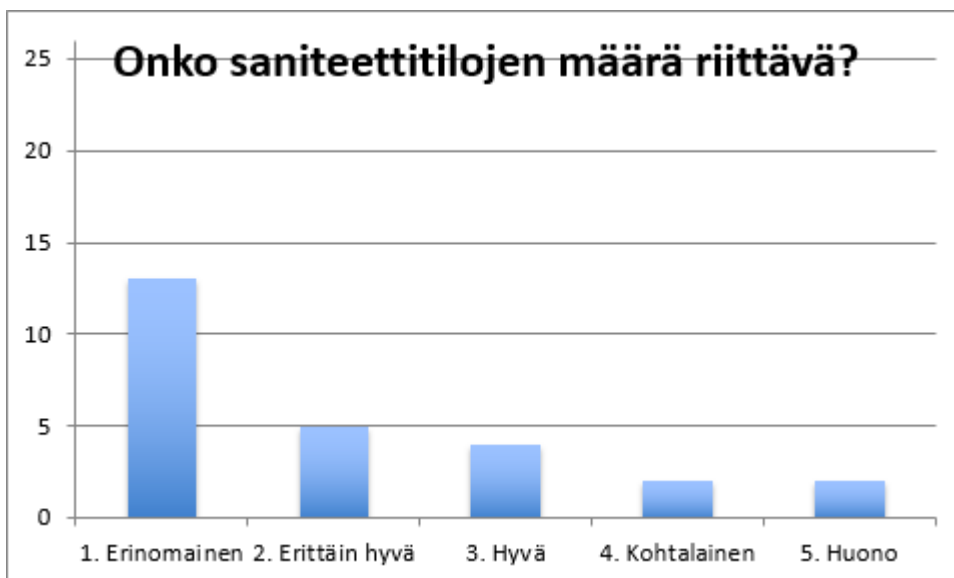
Kyselyssä kysyttiin asiakkailta, onko heidän lapsellaan riittävästi leikkirauhaa/leikkitilaa Pikku Ukko-Pekassa. Leikkirauhan/leikkitilan riittävyyden koki erinomaisena neljätoista (14) vastaa-

jaa. Lapsensa leikkirauhan/leikki tilan riittävyyden koki erittäin hyvänä seitsemän (7) asiakasta. Kukaan vastaajista ei vastannut kohtaan kolme (hyvin) tämän kysymyksen kohdalla. Leikkirauhan/leikki tilan riittävyyden koki kohtalaisena yksi (1) vastaajista ja huonona kaksi (2) vastaajista.



Kuvio 19. Onko keittiövarustelu kattava perheenne tarpeisiin?

Asiakastyytyväisyyskyselyssä tiedusteltiin myös Pikku Ukko-Pekan toimitiloissa olevan keittiön varustelun kattavuudesta perheiden tarpeita ajatellen. Vastaajista valtaosa (yli 88%) koki keittiövarustelun riittävänä. Asiakkaista kahdeksantoista (18) vastasi sen olevan erinomainen. Erittäin hyvänä varustelua piti neljä (4) vastaajista ja hyvänä yksi (1). Perheensä tarpeisiin keittiövarustelun kattavuuden koki kohtalaiseksi kolme (3) vastaajaa. Kenenkään asiakkaan mielestä keittiövarustelu ei ollut huono.



Kuvio 20. Onko saniteettitilojen määrä riittävä?

Kyselyn kuudennessatoista (16) kysymyksessä kysyttiin, onko saniteettitilojen määrä riittävä. Saniteettitilojen määrän riittävyyden erinomaisena koki kolmetoista (13) asiakasta. Asiakkaita viisi (5) vastasi saniteettitilojen määrän olevan erittäin hyvä. Neljä (4) vastaajista piti riittävyyttä hyvänä. Saniteettitilojen määrän koki kohtalaisena kaksi (2) asiakasta ja huonona kaksi (2) asiakasta.

Osiassa annettujen vastausten yleisilme on myönteinen. Perheet viihtyvät Pikku Ukko-Pekassa ja paikan ilmapiiri ja henkilöstö koettiin positiivisina. Toimipaikan fyysiset ominaisuudet kuten siisteys, leikkivälineistö ja saniteettitilojen määrään oltiin tyytyväisiä. Turvallisuuteen oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä, mutta se sai muita kysymyksiä vähemmän erinomaisia vastauksia.

9.1.5 Toiminta

Toimintaan liittyviä kysymyksiä oli viisi (5), joista kolme (3) liittyi toiminnan sisältöön ja mahdollisuuteen vaikuttaa siihen sekä toiminnan riittävyyteen. Yksi (1) tämän osion kysymyksistä käsitteli henkilökunnan lähestyttävyyttä ja yksi (1) tuen saamista.



Kuvio 21. Vastaako toimipaikan ohjattu toiminta (kädentaidot, musiikki, liikunta) tarpeisiinne?

Kysymyksessä seitsemäntoista (17) kysyttiin asiakkaiden mielipidettä siitä, vastasiko toimipaikan ohjattu toiminta (kädentaidot, musiikki, liikunta) heidän tarpeisiinsa. Valtaosa vastaajista koki ohjatun toiminnan vastaavan heidän tarpeisiinsa. Erinomaisesti sen koki vastaavan tarpeisiinsa yhdeksän (9) asiakasta, kahdentoista (12) asiakkaan mielestä ohjattu toiminta vastasi heidän tarpeisiinsa erittäin hyvin ja kahden (2) asiakkaan mielestä hyvin. Ohjatun toiminnan koki kaksi (2) asiakasta vastaavaan heidän tarpeisiinsa kohtalaisesti. Yhden (1) asiakkaan mielestä heidän tarpeisiinsa ei vastattu ja hän koki sen huonona.



Kuvio 22. Onko toimipaikassa ohjattua toimintaa riittävästi?

Pikku Ukko-Pekan ohjatun toiminnan riittävydestä kysyttäessä, asiakkaiden mielipiteissä oli tasaisesti eri vastauksia. Erinomaisena ohjatun toiminnan riittävyyden koki kahdeksan (8) asiakasta, erittäin hyvänä yhdeksän (9) ja hyvänä seitsemän (7) asiakasta. Kohtalaisena Pikku Ukko-Pekan ohjatun toiminnan riittävyyden mielsi kaksi (2) vastaajista. Kukaan vastaajista ei kokenut ohjatun toiminnan riittävyyttä huonona.



Kuvio 23. Saatteko tukea vanhemmuuteen tarvitsemallanne tavalla?

Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymyksessä yhdeksäntoista (19) asiakkailta kysyttiin, saavatko he tukea vanhemmuuteen tarvitsemallaan tavalla. Vastaajista kahdeksan (8) koki saavansa tukea vanhemmuuteen erinomaisesti. Seitsemän (7) vastaajista ilmoitti saavansa tukea erittäin hyvin ja viisi (5) vastaajista hyvin. Kohtalaisesti tukea vanhemmuuteensa koki saavansa neljä (4) vastaajaa. Huonona tukea ei kokenut kukaan.



Kuvio 24. Voitteko lähestyä henkilökuntaa helposti?

Kysyttäessä, voitteko lähestyä henkilökuntaa helposti, valtaosa asiakkaista vastasi sen onnistuvan erinomaisesti (18 vastaajista). Vastaajista kolmen (3) mielestä lähestyminen onnistui erittäin hyvin ja yhden (1) mielestä hyvin. Kohtalaisen helpoksi sen koki kolme (3) vastaajaa. Kenenkään mielestä lähestyminen ei ollut vaikeaa (huono).



Kuvio 25. Millaisena koette mahdollisuuden vaikuttaa toimipaikan ohjattuun toimintaan ja ohjatun toiminnan sisältöihin?

Vastaajista yli 80% koki, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa Pikku Ukko-Pekan ohjattuun toimintaan ja sen sisältöihin. Erinomaisesti vaikutusmahdollisuutensa koki kuusi (6) vastaajista, erittäin hyväksi sen arvioi yhdeksän (9) ja hyväksi kuusi (6) vastaajista. Kohtalaiseksi vai-

kuttamisensa koki kaksi vastaajaa ja huonoiksi vaikutusmahdollisuutensa koki kaksi (2) vastaajaa.

9.1.6 Palvelut Vantaalla

Asiakastyytyväisyyskyselyn neljä (4) viimeistä kysymystä liittyivät Vantaan kaupungin ja Tikkurilan alueen avoimen varhaiskasvatustarjontaan. Niissä kysyttiin avoimesta varhaiskasvatuksesta Vantaalla yleisesti, alueen tarjonnan riittävydestä ja asukaspuiston tarpeesta. Kyselyn viimeinen kysymys oli avoin, johon vastaajilla oli vapaa tila kirjoittaa palautetta sekä kehittämistoiveita avoimen varhaiskasvatuksen laatuun liittyen Pikku Ukko-Pekassa ja yleisesti Tikkurilan alueella. Avoimeen kysymykseen tuli viisi (5) vastausta.



Kuvio 26. Oletteko tyytyväisiä avoimeen varhaiskasvatustarjontaan Vantaalla?

Kysyttäessä tyytyväisyyttä avoimeen varhaiskasvatukseen Vantaalla yhdeksän (9) vastaajan mielestä tarjonta on erinomainen, neljän (4) mielestä erittäin hyvä ja kymmenen (10) mielestä hyvä. Kohtalaiseksi tarjonnan koki kaksi vastaajaa ja huonoksi yksi vastaajista.



Kuvio 27. Onko avoin varhaiskasvatuspalvelutarjonta alueella riittävä?

Vastaajat vaikuttivat alueen varhaiskasvatuspalveluihin melko tyytyväisiltä. Vain yksi vastaajista koki, että varhaiskasvatuspalvelutarjonta alueella on huonoa. Eriomaisena sitä piti kahdeksan (8) vastaajaa ja erittäin hyvänä neljä (4) ja hyvänä kuusi (6). Viisi vastaajista ilmoitti tarjonnan kohtalaiseksi.



Kuvio 28. Kaipaisitteko alueelle asukaspuistoa?

Yli 65% vastaajista oli sitä mieltä, että alueelle kaivattaisiin asukaspuistoa. Kaksitoista (12) vastaajaa piti ajatusta erinomaisena, kolme (3) vastaajista oli sitä mieltä, että alueelle sopisi asukaspuisto erittäin hyvin, kahden (2) vastaajan mielestä se sopisi hyvin ja kahden (2) mielestä kohtalaisesti. Viiden (5) vastaajan mielestä alueelle ei kaivata asukaspuistoa.

Viimeiseen kysymykseen (25. Tähän kohtaan voitte kirjoittaa vapaasti palautetta ja kehittämistoiveita liittyen avoimen varhaiskasvatuksen laatuun Pikku Ukko-Pekassa ja yleisesti Tikkurilan alueella) asiakkaat saivat itse kirjoittaa palautetta ja kehittämistoiveita liittyen avoimen varhaiskasvatuksen laatuun Pikku Ukko-Pekassa ja yleisesti Tikkurilan alueella. Kirjallisia vastauksia tuli yhteensä viisi (5). Kolme (3) vastaajista oli tyytyväisiä Pikku Ukko-Pekkaan ja kaksi (2) vastaajista antoivat kehittämisehdotuksen toimintaan tai palveluun.

“Ukko-Pekka on arjen pelastus ainakin meille, ihana kohtaamispaikka.”

“Olemme käyneet muutaman kerran, meidät on otettu hyvin vastaan ja paikka on kiva.”

“Enemmän musiikkihetkiä.”

“Hienoa, että tällainen paikka on saatu hyvällä sijainnilla. Ollaan tykätty.”

“Ehdottomasti kaivattaisiin lisää avointa varhaiskasvatusta Tikkurilaan.”

Asiakastyytyväisyyskyselyn viimeisessä osiossa käsiteltiin Vantaan avoimia varhaiskasvatuspalveluita. Näihin kysymyksiin tuli paljon positiivisia vastauksia ja asiakkaat vaikuttivat tyytyväisiltä alueen tarjoamiin palveluihin. Yli 65% asiakkaista kaipasi alueelle asukaspuistoa, mutta joukosta löytyi myös niitä, joiden mielestä sitä ei kaivata. Sanallisessa palautteessa Pikku Ukko-Pekka sai myönteistä palautetta, mutta kehittämisen kohteitakin nousi esiin. Asiakkaat toivoivat lisää musiikkituokioita ja yhdessä palautteessa koko alueelle toivottiin lisää avointa varhaiskasvatusta.

9.2 Asiakkaiden haastattelut

Asiakkaiden teemahaastattelut toteutettiin Pikku Ukko-Pekan toiminta-aikoina helmikuussa 2019. Kaksi (2) haastattelusta tehtiin torstaina 7.2.2019 ja kaksi tiistaina 12.2.2019. Teemahaastatteluiden kysymykset liittyivät tiiviisti kyselyssäkin esitettyihin aiheisiin, kuten omiin kokemuksiin Pikku Ukko-Pekasta ja siihen, vastasivatko odotukset toiminnasta heidän mielikuvansa. Haastatteluissa kysyttiin myös asiakkaiden yleiskäsitystä avoimesta varhaiskasvatuksesta, alueen muiden palveluiden käyttämisestä ja toiveita lisäpalveluista. Teemahaastattelun lopussa tiedusteltiin vielä, millaista toiminnansisältöä asiakkaat kaipaisivat ja miten he kehittäisivät toimintaa.

Haastatteluiden taustatiedoissa kysyttiin haastateltavien sukupuoli, ikä ja lapsen/lasten ikä, käyntikertojen määrä ja millä aikavälillä on käynyt Pikku Ukko-Pekassa. Kaikki haastateltavat olivat naisia, ikä vaihteli 25-66 välillä. Lasten iät vaihtelivat, nuorin oli 10kk ja vanhin 2-

vuotias. Jokainen haastateltava oli ollut mukana toiminnassa syksyn 2018 aikana useamman kerran.

Asiakkaiden teemahaastattelun ensimmäisessä teemassa kysyttiin asiakkaiden omista kokemuksista Pikku Ukko-Pekassa ja vastasiko asiakkaan oma kokemus mielikuvaan toimipaikasta. Vastauksissa näkyi tyytyväisyys. Kaikki haastateltavat olivat kokeneet Pikku Ukko-Pekan positiivisesti. Heillä kaikki kokivat myönteisenä mahdollisuuden tavat muita vanhempia tai isovanhempia lapsineen. Toimipaikan tilaa keuhuttiin avaraksi ja esimerkiksi ohjaajien kontaktinottamista asiakkaisiin luonnolliseksi. Paikan ilmapiirin vapaus sai myös kehuja. Yksi asiakkaista koki, että paikka sopi hänen lapselleen leikkikalujen ja toiminnan suhteen paremmin toinen avointa varhaiskasvatusta tarjoava paikka.

Noo, tosi hyviä. Ainakin lapsi viihtyy hyvin ja mummokin viihtyy hyvin. Ja että ihan positiivisia, sanotaan näin. Ihan kiva, että tällöinen paikka on olemassa.
(Nainen, 66)

Hirveen positiivisia, et on tosi kiva nähdä muita lapsia ja tää on meidän tälle pienelle pojalle kauheen elämyksellinen homma, kun pääsee niitä muita lapsia näkemään. Kun meillä ei vielä tosiaan ainakaan ole niitä ja tota se on hirveen kiva, kun on sitä yhteisöllisyyttä ja kaikkea toimintoja kuten jumppahetkiä ja muita. Oon tykänny kovasti ja niin on tämäkin (näyttää lasta sylissä).
(Nainen, 37)

Kun haastateltavilta kysyttiin mielikuvasta, joka heillä oli Pikku Ukko-Pekasta ennen sinne tuloa, useimmat kertoivat, ettei heillä oikeastaan ollut lainkaan mielikuvaa siitä, millainen paikka olisi ja millaista toiminta siellä voisi olla. Yksi koki musiikkituokiot positiivisena yllätyksenä.

Olin ajatellu, et se on semmosta holhoovaa ja jotenki semmosta, ku se tuli neuvolasta se suositus et kannattaa, että voisitte tekin tyyliin jossain käydä. Vähän silleen niinkun ajattelin, et semmosta päiväkotimaista ja jotenki semmosta...synkkää. Tai jotenki semmosta painostavaa. Ja sit se olikin ihan erilais-ta. Et on ollu aina kiva, kiva tulla ja olla. On saanu tosissaan vertaistukea tuolta muilta äideiltä ja sitten toisaalta teiltäkin (ohjaajilta).
(Nainen, 38)

Haastattelun toisessa teemassa kysyttiin haastateltavien käsitystä avoimesta varhaiskasvatuksesta ja käyttäkö haastateltava alueen muita avoimia varhaiskasvatuspalveluita ja millaista palvelua toivoisi alueelle. Yksi haastateltavista koki, että tällaiset paikat ovat hyviä niille lapsille, jotka eivät vielä ole päivähoidossa. Yhdellä heistä oli kuulopuheiden perusteella olet-tamus, että avoin varhaiskasvatus on lokeroitua ja ahdasta. Nämä päätelmät hän oli tehnyt

täysin muiden ihmisten kertoman perusteella. Monelle oli jopa hieman epäselvää se, mitä avoin varhaiskasvatus on ja yksi haastateltavista ei osannut sanoa kysymykseen juuri mitään.

Jaa-a, tuota tuota...mitäs mä nyt sanoisin? Semmosta helposti lähestyttävää, tavoitettavaa toimintaa, johon on mukava ja helppo, yksinkertainen lähteä mukaan ja joka tukee sitä lapsen semmosta tervettä ja tasapainosta kasvua.
(Nainen, 37)

Muiden avointen varhaiskasvatuspalveluiden käyttämisestä kysyttäessä, kaksi haastateltavista kertoi, ettei Pikku Ukko-Pekan lisäksi käyttänyt muita avoimen varhaiskasvatuksen palveluita Vantaalla. Kaksi haastateltavaa sanoi käyvänsä Pikku Ukko-Pekan lisäksi myös avoin päiväkotikiukaan Pikku Ukko-Pekassa. Toinen heistä koki Pikku Ukko-Pekan sopivan hänelle ja lapselleen aikatauluiltaan ja sijainniltaan paremmin

Joo kerran me käytii siel Ukko-Pekassa. Se avoin päiväkotikiukaan. Ja seki oli kiva. Mut seki on just se sijanti. Tota ku X menee just 12 aikaa päikkäreille, nii tää on siitä hyvä, et eka me leikitää kotona ja sit me tulla tänne leikkimää ja sit se menee tästä suoraa päikkäreille ku se on syöny.
(Nainen, 25)

Varhaiskasvatuspalveluihin liittyvään kehittämiskysymykseen useimpien haastateltavien oli aluksi vaikea vastata mutta muutama kehitysehdotus silti nousi esiin. Haastateltavat toivoivat lisää liikuntaa sekä puistokävelyn mahdollisuutta.

Hmm.. Mun mielest tää on kiva ja vois olla ehkä niinku useemmin mut sit mä taas ymmärrän et tääl on kuitenkin paljo enemmän ku pikku kaupungeissa. Et se on niinku positiivinen yllätys. Ku me muutettii (pieneltä paikkakunnalta) tänne. Et siel oli joko kerran viikos tai sit ei ollenkaa. Nii ja sit tääl on kuitenkin niinku joka päivä jotai.
(Nainen, 25)

Tämän kysymyksen yhteydessä haastateltavien kanssa keskusteluun nousi asukaspuisto. Alueella (Tikkurila) ei sellaista ole ja se olikin useimmille heistä vieras käsite. Heille avattiin haastattelutilanteessa asukaspuiston käsitettä ja sen toimintaperiaatetta. Haastateltavilla oli siis hyvin vähän tietoa asukaspuistotoiminnasta Vantaalla.

Se (asukaspuisto) ois kyllä tosi kiva. Ei tullu ees mieleen. Mutta tota, joo-o, joku semmonen siisti asukaspuisto, vähän semmonen isompi alue kautta tila, jossa vois rauhassa kokoontua ja olla pientenkin lasten kanssa. Meidän perhe

lenkkeilee hirveesti, et me tehään päivittäin semmosia parin tunnin lenkkejä tän kans (osoittaa lasta) niin me ei hirveesti tuol puistois oo oltu mut jos ois semmonen mahdollisuus niin varmaan mentäis.

(Nainen, 37)

Viimeisessä haastattelun teemaosiossa haastateltavilta kysyttiin, millaista ohjattua toimintaa he toivoisivat Pikku Ukko-Pekkaan ja miten he kehittäisivät sen toimintaa. Useimmat haastateltavista olivat tyytyväisiä Pikku Ukko-Pekassa toteutettavaan toimintaan, joka on sisältänyt musiikkituokioita, erilaisia kädentöitä ja jumppahetkiä niin työharjoitteluopiskelijoiden kuin opintojakso-opiskelijoiden ohjaamina. Erityisesti haastateltavat olivat pitäneet musiikkituokioita mieluisina.

Tää on ollu just riittävä meille, että on ollu noita musiikkijuttuja ja maalausjuttuja, koska hän on vielä sen ikänen, ettei niinku... Minun käsityksen tuon kanssa ei voi sillee niinku niinku askarrella ees vielä mitään... Et me ei kyllä ruvettais ominpäin kotona tekemään mitään. Tää on ollu just semmosta, et vähän pystyy tekemään ja koittamaan ja niinku kokeilemaan ja sitten tuota... Sit kun on isompi niin sit voidaa tehä kotonaki.

(Nainen, 38)

Nyt varsinki ku neuvolassa ei tullu taaperoryhmää.. Nii olis jotenki kiva jos vaik, että olis semmonen paikka mistä niinku vois, et olis niinku semmosia ehkä teemoja et sais sen tiedon.. Kuivaks oppimista ja vähän niinku tämmösiä voisko sivuta. Et niinku jostai sais jotai muutaki ku ihan sitä pelkkää muitten kokemusta, koska on hirveen helppoo olla joukolla väärässä.

(Nainen, 38)

10 Johtopäätökset

Pikku Ukko-Pekan asiakastyytyväisyyskyselyyn annettujen vastausten ja asiakkaille tehtyjen haastattelujen perusteella voidaan todeta, että asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä Pikku Ukko-Pekan tarjoamaan avoimeen varhaiskasvatustoimintaan. Pikku Ukko-Pekka on lisännyt avointa varhaiskasvatuspalvelua Tikkurilan alueella ja tuonut toiminnallaan perheille kohtaustapaikan, jonne on heidän mukava tulla ja jonne asiakkaat kokevat olevansa tervetulleita. Asiakkaat ovat viihtyneet Pikku Ukko-Pekassa ja kokeneet sen tarjoavan heille sopivaa toimintaa. Vastauksista kävi myös ilmi, että Pikku Ukko-Pekan sijaintiin oltiin suurilta osin tyytyväisiä. Vastaajista valtaosa mielsi sijainnin joko erinomaiseksi tai hyväksi. Tästä voidaan päätellä, että Tikkurilan keskusta on toimipaikalle sopiva paikka.

Alila ja Portell (2008) totesivat tutkimuksessaan, että perheet voivat valita avoimen varhaiskasvatuksen silloin, kun lapsi on kotihoidossa. He myös totesivat, että avoimen varhaiskasva-

tuksen toiminnassa huomioidaan perheiden tarpeet sekä toiveet. Pikku Ukko-Pekkaan tehdyn kyselyn vastausten perusteella asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin on kyetty vastaamaan pääosin. Kyselyn vastauksista aukioloaikoihin sekä toimintapäiviin voidaan olettaa, että ne koettiin mieluisiksi. Tarve toimintapäivien lisäykselle jakoi selvästi eniten mielipiteitä, mutta esimerkiksi aukioloajat koettiin nykyiselläänkin pääsääntöisesti hyviksi. Toiminta-ajan aikais- tamista ei nähty tarpeellisenä, kun taas sen myöhäistäminen koettiin sopivan joillekin ja joil- lekin taas ei. Pikku Ukko-Pekan ilmapiiri miellettiin pääsääntöisesti erinomaiseksi. Vastauk- sien joukossa oli myös yksi asiakas, joka koki ilmapiirin huonoksi. Pikku Ukko-Pekan henkilö- kunta sai myös myönteistä palautetta asiakastyytyväisyyskyselyn ja haastateltujen vastauksis- sa. Joukossa oli myös yhden asiakkaan huono kokemus henkilökunnan kohtaamisesta asiakkaan tullessa ja lähtiessä, joten joiltakin osin parannettavaa on.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2018) määritellään, että lapsen fyysinen turvalli- suus tulee huomioida tilojen ja välineiden suhteen. Turvallisuutta tulee edistää tapaturmien suunnitelmallisella ehkäisyllä ja seurannalla. Kyselyiden ja haastattelujen perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että tilan turvallisuutta on hyvä tarkastella jatkossakin lapsinäkökulma huomioiden ja vaikka hankkeen nykyiseen toimintaan ollaan erittäin tyytyväisiä, on sitä edel- leen syytä kehittää. Pikku Ukko-Pekka toimii nuorisolle tarkoitettussa nuorisotalon tilassa, jossa on nuorisolle tarkoitettua välineistöä (sähkölaitteita, soittimia, pöytätennis- ja biljardi- pöytiä). Tila on monitoimikäytössä eikä sitä voida muokata täysin lapsille sopivaksi. Tämä saattaa osaltaan vaikuttaa turvallisuuden kokemukseen ja lisätä vanhemmissa lapsen valvon- nan tarvetta entisestään. Tilassa on myös keittiö laitteineen. Vanhemmat huolehtivat lapsis- taan Pikku Ukko-Pekassa, mutta toiminnan järjestäjien tulee huomioida asiakkaiden turvalli- suus ja valvoa toimintaa siten, ettei vaaratilanteita esimerkiksi uunin tai keittiövälineiden kanssa synny. Pikku Ukko-Pekasta on tehty riskianalyysi turvallisuuteen liittyen ja sitä arvioi- daan säännöllisesti. (Laurea 2018)

Pikku Ukko-Pekan toimintaa koskevan osion vastauksissa oli nähtävissä sama myönteisyys, joka näkyi läpi tutkimuksen. Erityisesti henkilökunnan lähestyttävyyys sai positiivista palautet- ta vastauksissa. Joidenkin asiakkaiden kokemukset ohjatusta toiminnasta ja sen sisällöistä ja mahdollisuuksista vaikuttaa niihin, olivat negatiivisia. Olisi mielenkiintoista selvittää vieläkin tarkemmin, mistä syystä he kokivat näin ja millä tavoin he parantaisivat toimintaa nykyisestä.

Varhaiskasvatustilaisissa määritellään, että varhaiskasvatuksessa tulee toteuttaa pedagogista toimintaa, joka mahdollistaa lapselle leikin, liikkumisen ja taiteelliset kokemukset (OPH 2018). Pikku Ukko-Pekan asiakkaiden vastaukset sekä kyselyyn että haastatteluun antoivat suuntaa sille, että toimintaa on kyetty toteuttamaan lain puitteissa ja että toimipaikka tarjo- aa sellaista toimintaa, jota vanhemmat lapsilleen ja itselleen tarvitsevat. Pikku Ukko-Pekassa toimintaa suunnittelevat ja ohjaavat opiskelijat ja he ovat pystyneet tarjoamaan asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa toimintaa. Opiskelijat käyvät tutustumassa toimipaikkaan ennen ohjaus-

kertoja ja kysyvät asiakkailta heidän toiveitaan ja mielipidettään siitä, millaista toimintaa he kaipaivat. Tämä varmasti osaltaan vaikuttaa siihen, että asiakkaille on osattu tarjota sellais-ta toimintaa, jota halutaan.

Pikku Ukko-Pekan toiminta on varhaiskasvatuksen periaattein suunniteltua. Suunnittelussa on huomioitu asiakkaiden osallisuus ja vaikka toiminnan keskiössä onkin varhaiskasvatus, siinä korostetaan myös vanhemman ja lapsen välisen vuorovaikutuksen tukemista. (Laurea 2019) Toimipaikan toimintaa eli vapaata yhdessä oloa, ohjattuja toimintatuokioita ja niiden sisältöä tulisi suunnitella vieläkin tiiviimmin yhdessä asiakkaiden kanssa heidän osallisuuttaan lisäten. Haastatteluissa kävi ilmi asiakkaiden toiveet muun muassa musiikkituokioiden määrän lisäämisestä ja erilaisten lapsen kasvatukseen tai terveyteen liittyvien teemallisten tuokioiden tuomisesta toimintaan. Tähän Pikku Ukko-Pekassa on jo ryhdytty, sillä pilottihankkeen toiminnassa ovat olleet mukana helmikuusta lähtien myös Laurea ammattikorkeakoulun terveydenhoitajaopiskelijat. He ovat suunnitelleet vanhemmille lapsen uneen, imetykseen ja ravintoon liittyviä sekä vanhempien parisuhdetta käsitteleviä tuokioita. Toimintaa ohjaavat harjoittelijaopiskelijat ovat lisäksi ideoineet perheiden kanssa kevääksi yhteisiä ruokailuhetkiä. Nämä osaltaan lisäävät yhteisöllisyyden, osallisuuden ja vuorovaikutuksen määrää Pikku Ukko-Pekassa (Laurea 2019)

Avointa varhaiskasvatusta järjestetään Vantaalla eri tavoin. Yksi näistä toimintamuodoista on asukaspuisto, joissa toimintaa on sekä sisä- että ulkotiloissa. Asukaspuistot palvelevat laajempaa asiakaskuntaa kuin esimerkiksi avoin päiväkotitai kerhomuotoinen toiminta. Asukaspuistoissa on yleensä iltapäivisin toimintaa myös kouluikäisille lapsille. (Vantaa 2019) Tässä tutkimuksessa ilmeni, ettei kaikilla perheillä ole tietoa kaikista avoimen varhaiskasvatuksen palveluista Vantaalla. Asukaspuisto oli monille vieras käsite, joka saattaa johtua siitä, ettei Tikkurilan alueella sellaista ole. Ajatukseen, että alueelle tulisi asukaspuisto, suhtauduttiin positiivisesti. Yli 65% asiakkaista vastasi kysymykseen asukaspuistosta myönteisesti. Vastajien joukossa oli kuitenkin myös niitä, joiden mielestä asukaspuisto soveltuu alueelle huonosti. Ei siis ole yksiselitteisesti niin, että sellaista alueelle tämän opinnäytetyön tutkimuksen perusteella kannattaisi suunnitella.

Vantaan kaupungin tarjoama avoin varhaiskasvatus vaihtelee alueittain (Vantaa 2019). Kyselyssä ja haastatteluissa nousi esiin asiakkaiden tietämättömyys alueella olevista avoimista palveluista. Osalla haastateltavista ei edes ollut käsitystä, mitä avoimella varhaiskasvatuksella tarkoitetaan, vaan heillä oli joko kuulopuheiden kautta saatu tai omassa mielessä pohdittu käsitys siitä, millaista se on. Pikku Ukko-Pekan toimintaa on pyritty mainostamaan matalan kynnyksen paikkana toiminnan alusta lähtien. Toimintaa käytiin esittelemässä avoin päiväkotitai Ukko-Pekan asiakkaille ennen avajaisia. Toimintaa myös mainostettiin eri tavoin, jotta se tavoittaisi mahdollisimman paljon asiakkaita ja näkyisi perheille lisäpalveluna alueella.

11 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Eettisyydellä tarkoitetaan näkemystä oikeasta ja väärästä ja sen pohtimista eli reflektointia. (Peda) Tutkimukseen liittyvä eettisyys on mahdollista jakaa kolmeen. Ensimmäiseksi on tärkeä pohtia, onko juuri kyseisen aiheen tutkiminen perusteltua. Erityisen tärkeää tämän huomioiminen on silloin, kun tutkittavina on ihmisiä. Toiseksi tutkijan tulee harkita tarkoin menetelmiä, joita tutkimuksessaan käyttää. Kolmanneksi on merkityksellistä miettiä, millä tavoin tutkimuksen tulokset esitetään. (Saaranen-Kauppinen & Puusiniikka 2019) Tutkimuseettinen neuvottelukunta eli TENK ohjeistaa ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä tekeviä HTK-ohjeessaan eli hyvän tieteellisen käytännön ohjeessaan. Tutkimuksessa tulee noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkimuksen tulokset tulee tallentaa ja esittää samoja ohjeistuksia noudattaen. Myös tutkimuksen ja tulosten arvioinnissa ohjeistus on sama. Opinnäytetyön tiedonhankinnassa, tutkimuksessa ja arvioinnissa tulee käyttää menetelmiä, jotka ovat tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä. Kun tutkimuksen tuloksia julkaistaan, se tulee tehdä avointa ja vastuullista viestintää käyttäen. Opinnäytetyötä tekevien tulee kunnioittaa toisten tutkijoiden tekemää työtä ja viitata aiemmin tehtyihin julkaisuihin annetun ohjeistuksen mukaisesti. Tutkimus tulee suunnitella ja toteuttaa sekä raportoida siten, että tieteelliselle tutkimukselle ja siitä kerättävälle tiedolle asetetut vaatimukset toteutuvat. Opiskelijan tulee hankkia tutkimustaan varten tarvittavat tutkimusluvut (TENK 2012, 6)

Tämän opinnäytetyön luotettavuutta pyrittiin arvioimaan kriittisesti, tulkintojen tai ennakkoletusten tekemistä pyrittiin välttämään opinnäytetyön tekemisen eri vaiheissa. Kaikki tutkimukseen liittyvät ja sen aikana tehdyt valinnat koetettiin raportoida rehellisesti. Esiin tuotiin myös ne tilanteet tai asiat, jotka olivat haasteellisia opinnäytetyönteossa. Opinnäytetyön luotettavuutta haluttiin lisätä läpinäkyvällä, perustelevalla sekä kriittisellä työtöteellä. Lähdekäytäntö on tässä opinnäytetyössä eettisiä periaatteita noudattava. Kaikki lähteet, viitteet ja mahdolliset lainaukset merkittiin Laurea-ammattikorkeakoulun lähdeviittausohjeiden mukaisesti.

Erilaisia eettisiä kysymyksiä tulee esille aina, kun tutkimuksia tehdään ja siksi myös tässä tutkimuksessa pyrittiin totuuteen. Tutkimuksen esiintuomia tuloksia ei vääristelty vaan ne esiteltiin opinnäytetyössä juuri sellaisina kuin ne olivat tutkimuksessa tulleet esiin. Asiakkaille tehty asiakastyytyväisyyskysely analysoitiin täysin anonymisti. Asiakkaiden haastattelut toteutettiin anonymisti, kerätyt tunnistetiedot olivat sukupuoli, ikä, lapsen ikä ja toimintakerrojen määrä. Asiakkaat eivät ole tunnistettavissa vastauksista. Toimme tutkimuksessa esille suoria lainauksia, jolloin väärinymmärtäminen oli vaikeampaa ja analysointi oli luonnollisesti luotettavampaa. Asiakastyytyväisyyskyselyllä kerättyä aineistoa käytettiin vain tämän opinnäytetyön tietopohjana. Toimipaikan asiakkaat vastasivat tyytyväisyyskyselyyn vapaaehtoisesti, jolloin heidän suostumuksensa oli aineiston tuottamisen perusta. Opinnäytetyötä tekevien

opiskelijoiden harjoittelu-aika pilottihankkeessa päättyi ennen opinnäytetyön tutkimuksen aloittamista.

Tässä tutkimuksessa ei ollut tarkoituksena kerätä laajasti yleistettävää tietoa avoimesta varhaiskasvatustoiminnasta, vaan tarkoituksena oli saada pikku Ukko-Pekan asiakkaiden näkemys ja kokemus esiin. Mielipiteet ovat aina yksilöllisiä. Tutkimuksessa käytetty kyselykaavake kuitenkin rajasi asiakkaan vastaamaan siihen annettujen vaihtoehtojen mukaan. Tämän vuoksi tutkimusta haluttiin laajentaa laadullisilla haastatteluilla.

Asiakastyytyväisyyskyselyä suunniteltiin yhdessä Vantaan kaupungin eli hankkeessa olevan toisen toimijan kanssa. Koska Laurea ammattikorkeakoulu on toinen hankkeen toimija ja tutkimusta tekevät saman oppilaitoksen opiskelijat, myös Laurean näkemys pilottihankkeesta on nähtävissä kyselykaavakkeen sisällössä. Tutkimuksen tekijät olivat itse harjoittelijoina hankkeessa ennen tutkimusta. Kyselykaavake muodostui yleisilmeeltään myönteiseksi kolmen positiivisen ja vain kahden negatiivisen kysymyksen vuoksi. Tähän on saattanut vaikuttaa tekijöiden halu mitata myös omaa onnistumistaan hankkeessa työskennelleenä. Tämän tarkoituksena ei ole ollut muunnella totuutta tai saada vain myönteistä palautetta pilottihankkeesta. Kyselylomaketta ei testattu erikseen asiakkailla ennen toteutusta. Sitä kuitenkin arvioitiin etukäteen yhdessä työelämän edustajan ja opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Jälkikäteen ajateltuna sähköisen lomakkeen testaus olisi ollut järkevää, jotta olisimme saaneet palautetta sen toimivuudesta ja esimerkiksi testata sitä, kuinka helposti sen käyttäminen kannettavalla tietokoneella on.

Tutkimusta tehdessä on hyötynyt siitä, että on tutkittavasta aiheesta kiinnostunut ja innoissaan. Tämä voi myös heikentää tuloksia, jos tuloksia ei esitetä totuudenmukaisesti ja niistä poimitaan vain myönteiset vastaukset. Tässä opinnäytetyössä tulokset on esitelty siten, kuin asiakkaat niihin vastasivat. Negatiivisetkin vastaukset näkyvät tilastoinnissa. Kysely on käsitellyt kunkin asiakkaan omaa kokemusta ja näkemystä ja vastaus on silloin aina subjektiivinen, huolimatta kyselylomakkeen valmiista vaihtoehdoista. Asiakkaat vastasivat kyselyyn anonyymisti ja vapaaehtoisesti. Myös vastaamatta jättäminen on mainittu tutkimustuloksissa.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneet asiakkaat olivat kaikki sellaisia, jotka olivat käyneet Pikku Ukko-Pekassa useammin kuin kerran. Tähän tutkimukselliseen päätökseen tultiin siitä syystä, että ensikertalaisille haluttiin tarjota rauha ja omaehtoisuus tutustua paikkaan ja sen toimintaan. Vanhemman/hoitajan ja lapsen välistä vuorovaikutusta ei myöskään haluttu häiritä ensikertalaisten kohdalla. Kyselyyn vastaaminen olisi voitu kokea paineena osallistua eikä sellaista painetta uusille asiakkaille haluttu aiheuttaa. Päätökseen vaikutti myös tieto kyselyyn liittyvistä kysymyksistä, joista asiakkailla tuli olla jonkinlainen kokemus entuudestaan. Varsinkin pienten lasten kanssa vanhempien läsnäoloa vaaditaan miltei koko ajan, sillä

vastuu lasten hoidosta on ensisijaisesti avoimissa varhaiskasvatuspaikoissa vanhemmilla. Kaksi kertaa tai useammin käyneillä asiakkailta oli jo tuntuma paikasta ja sen toiminnasta ja helpompaa siten luottaa siihen, että lapsiasiakas pärjää muiden läsnä olevien aikuisten valvonnassa kyselyyn vastaamisen ajan. Vastaajien oli myös helpompi luottaa muihin läsnä oleviin aikuisiin, koska he olivat heille entuudestaan tuttuja.

Eettisesti opinnäytetyön tekijöitä mietitytti, vastasivatko asiakkaat kyselyyn, koska sen tekijät olivat heille tuttuja vai oikeasta halusta vaikuttaa Pikku Ukko-Pekan toimintaan ja antaa mielipiteensä alueen avoimista varhaiskasvatuspalveluista? Tekijöiden näkökulmasta omien entisten asiakkaiden mielipiteiden ja kokemusten tutkiminen mietitytti useammastakin syystä. Vastaajat saattoivat miellyttää tekijöitä, koska tunsivat heidät entuudestaan ja siksi vastaukset olivat positiivisempia kuin täysin vieraille tutkijoille olisi vastattu. Toisaalta saattaa olla, että tämä vaikutti positiivisesti siten, että vastaajat olivat aidompia, avoimempia ja täysin rehellisiä juuri siitä syystä, että tunsivat opinnäytetyön tekijät entuudestaan.

Tutkimuksen haastatteluja tehdessä tekijöistä tuntui, että tuttuus oli etu eikä haitta. Tuttuus teki haastattelutilanteista rennompia eikä pakonomaisuutta ilmennyt haastattelihoissa eikä haastateltavissa. Haastatellut asiakkaat kertoivat hyvin avoimesti kokemuksistaan ja toivat esille omia mielipiteitään. Vuorovaikutus oli miellyttävää ja aitoa. Vaikka tutkimuksen tekijät olivat asiakkaille tuttuja, tutkimus tehtiin vasta siinä vaiheessa, kun he eivät enää työskennelleet Pikku Ukko-Pekassa. Olisi ollut eettisesti arveluttavaa tutkia asiakkaiden mielipiteitä samalla kun työskentelee heidän kanssaan. Tämän vuoksi tutkimus tehtiin vasta työharjoittelun päätyttyä toimipaikassa.

Tekijöille ja todennäköisesti myös pilottihankkeessa oleville toimijoille tämän opinnäytetyön asiakastytyväisyyskysely toimii laadun ja onnistumisen mittarina. Kerätyn tiedon avulla saadaan varmistus siihen, onko hankkeessa onnistuttu vai epäonnistuttu. Kerätyllä tiedolla pilottihanketta voidaan edelleen kehittää ja tarjota jatkossakin sellaista avointa varhaiskasvatuspalvelua, jota asiakkaat tarvitsevat.

Tutkimusta tehtiin rehellisesti ja kerätyn aineiston tulosten pohjalta. Tutkimuksen luotettavuutta eli reliabiliteettia lisää useamman eri tutkimusmenetelmän käyttö. Toimijoiden ja asiakkaiden haastatteluissa käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Toimijat saivat haastattelukysymykset etukäteen sähköpostitse ja heillä oli mahdollisuus valmistautua haastatteluun. Tämä lisäsi opinnäytetyön validiutta eli pätevyyttä. Tutkimuksen tuloksista hyötyvät molemmat Pikku Ukko-Pekka pilottihankkeessa mukana olevat toimijatahot. Heillä on mahdollisuus tarkastella omaa toimintaansa tutkimustulosten valossa. Pilottihankkeen onnistuminen on molemmille osapuolille positiivista mainosta ja toisaalta sen epäonnistuminen luo negatiivisen mielikuvan erityisesti asiakkaiden näkökulmasta.

12 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Pikku Ukko-Pekan asiakkaiden tyytyväisyyttä toimipaikan toimintaan ja tämän kautta kartoittaa hankkeen onnistumista ja kehittää sitä. Tutkimus oli luonteeltaan asiakastyytyväisyyskysely ja sen tuloksia tuettiin laadullisilla asiakkaiden haastatteluilla. Opinnäytetyön prosessi eteni vaiheittain. Ensin toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely ja asiakkaiden haastattelut ja sen jälkeen toimijoiden haastattelut. Opinnäytetyössä keskityttiin yksittäisen avoimen varhaiskasvatusta tarjoavan toimipaikan, Pikku Ukko-Pekan asiakastyytyväisyyteen ja tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää toimipaikan toiminnan ja hankkeen jatkokehittämisessä sekä innovoimisessa. Tutkimukselle asetetut tavoitteet toteutuivat ja saadut tulokset tukevat sitä. Tutkimuksen voidaan ajatella onnistuneen.

Jälkikäteen kyselykaavaketta tutkittaessa voitiin kuitenkin huomata, että esimerkiksi 24. kysymys eli kaipaistiteko alueelle asukaspuistoa, oli johdatteleva ja siten tulkinnanvarainen ja kysymyksen asettelu erinomaisesti-huonosti toimi sen kohdalla huonosti. Tätä pohdittiin jo kyselyä laadittaessa, mutta se jäi kyselyyn muokkaamisenkin jälkeen epäselvänä ja johdattelevana. Kyselylomaketta muokattiin moneen otteeseen työelämäedustajan ja ohjaajan palautteiden perusteella, mutta kyselylomaketta ei testattu etukäteen aikatauluun liittyvistä syistä. Olisi eettisesti ollut hyvä testata kyselyn toimivuutta ja saada palautetta siitä. Jos opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus tehtäisiin nyt, tämä olisi ehdottomasti yksi korjattavista seikoista. Voi myös olla, että tutkimuksen toteuttaminen hieman jälkijättöisesti olisi tuonut tutkimuseettistä etäisyyttä ja siten vieläkin objektiivisemmän otteen

Avointa varhaiskasvatusta toteutetaan monella eri tapaa ja tässä opinnäytetyössä näkyy yksi tapa, jolla sitä voidaan toteuttaa. Alila ja Portell totesivat tutkimuksessaan vuonna 2008, että avoin varhaiskasvatustoimintaa oli määrittelemätöntä ja asemaltaan erillistä sekä epätasaverstaista verrattuna varhaiskasvatukseen. Tilanne ei ole juurikaan noista päivistä muuttunut, lakiuudistusta lukuun ottamatta. Pikku Ukko-Pekka sijoittuu toiminnallaan varhaiskasvatuksen ja perhetyön välimaastoon, sillä jo alusta lähtien sen visiossa ja tavoitteessa on haluttu korostaa osallisuuden lisäämistä sekä lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen vahvistamista. Varhaiskasvatus ja perhetyö eivät ole toisiaan pois sulkevia tahoja, vaan niiden yhteistyötä olisi hyvä lisätä. Kunnat voivat kuitenkin toteuttaa näitä palveluita itsenäisin päätöksin ja perheet saavat sellaista palvelua, jota kunnassa kulloinkin todetaan tarvittavan. Voidaankin pohtia, onko asetelma oikeudenmukainen? Tätä pohti pro gradu -työssään myös Salla Fjällström (2018), joka kirjoitti:

“--kuinka hyvin satunnaiseen osallistumiseen pohjautuva palvelu pystyy vastaamaan lain tavoitteisiin.”

Pitäisikö avoimen varhaiskasvatuksen kuulua täysin varhaiskasvatukseen piiriin vai kuuluuko se enemmän perhetyön piiriin? Uusi varhaiskasvatustalaki (540/2018) määrittelee avoimen varhais-

kasvatuksen kuuluvan varhaiskasvatuksen alle, erityisesti silloin, kun se on säännöllistä ja jatkuvaa toimintaa. Tällöin voidaan ajatella, että palvelu koskee vain lasta ja hänen osallistumistaan. Moni avoimen varhaiskasvatuksen toiminta, varsinkin alle kaksivuotiaiden kohdalla, koskee kuitenkin lasta vanhempineen tai huoltajineen. Toiminnassa ovat usein mukana elementit vuorovaikutus ja osallisuus, jotka koskevat niin lasta kuin vanhempainkin. Tällöin avoimen varhaiskasvatuksen toiminnassa ohjataan sekä lasta että vanhempaa. On siis mahdollista silloin puhua pelkästään varhaiskasvatuksesta, kun toiminnassa tulee huomioida myös vanhemman tukeminen kasvatustyössä sekä vertaistuki, osallisuus ja vuorovaikutus.

Pikku Ukko-Pekka pilottihanke kohtasi myös haasteita toiminnan alussa. Nopeasti toiminnan käynnistyttyä huomattiin, että Pikku Ukko-Pekka nimenä oli joidenkin asiakkaiden mielestä harhaanjohtava ja vanhempien oli hankalaa erottaa Pikku Ukko-Pekka avoin päiväkotikoti Ukko-Pekasta. Varsinkin avoin päiväkotikoti Ukko-Pekan asiakkaille oli epäselvää, kumpi avoimen varhaiskasvatuksen tiloista on kumpi. Haasteeksi tuli myös yksi hankkeen tavoitteista. Hankkeen avulla oli tarkoitus saada kävijämäärän aiheuttamaa painetta pois avoin päiväkotikoti Ukko-Pekasta, mutta toiminnan alettua Pikku Ukko-Pekassa, alkoi asiakkaita tulla myös Ukko-Pekkaan lisää. Asiakkaille kyettiin kuitenkin tarjoamaan Tikkurilan keskustasta uudenlaista toimintaa, josta saatiin hyvää palautetta. Epäselvät roolit loivat myös aluksi haasteita ja vastuunjako oli epäselvää: Vantaan kaupungin työntekijöiden rooli opiskelijoiden harjoitteluiden ohjaajina toimimiseen ei ollut alussa tiedossa ja se selvisi Vantaan kaupungin tahoille vasta syksyllä 2018. (Raunio 2019) Myös Laurean puolelta haasteeksi koettiin vastuun ja roolien jako. (Koskinen 2019)

Asiakasmäärien lisääntyminen avoin päiväkotikoti Ukko-Pekassa ja hankkeen toimipaikassa Pikku Ukko-Pekassa kertoo siitä, että avoimelle varhaiskasvatukselle on tarvetta Tikkurilan alueella. Perheet haluavat käyttää palveluita haluamallaan tavalla ja määrittellä itse tarpeensa. Kun palvelu on asiakkaille räätälöityä ja heidän tarpeitaan sekä toiveitaan kuuntelevaa, siitä annettu palautekin on yleensä myönteistä. Pikku Ukko-Pekka pystyy toiminnallaan vastaamaan näihin tarpeisiin ja tarjoamaan sellaista palvelua, jota asiakkaat alueella kaipaavat. Jo nyt on nähtävissä hyödyt hankkeesta, vaikka takana on vasta pilottivaihe.

Hankkeen tulevaisuuden näkymät ovat myönteiset. Kuitenkin Pikku Ukko-Pekkaa voisi kehittää entisestään asiakkaille sopivammaksi. Eri koulutusaloja voisi ottaa yhä rohkeammin mukaan toimintaan ja hyödyntää osaamista, jota näillä koulutusaloilla on. Lisäksi tulevaisuudessa voisi myös miettiä miten Pikku Ukko-Pekka palvelisi asiakkaita parhaiten. Esimerkiksi perheet ovat toivoneet aukioloaikojen pidentämistä tai yhden aukiolopäivän lisäämistä viikossa. (Raunio 2019)

Millä tavoin hankkeessa jatkossa edetään, on varmasti se kysymys, jota mietitään jo kuumeisesti tämän opinnäytetyön kirjoitusprosessin tapahtuessa. Muuttuuko roolien ja vastuiden jaot

tulevalla toimintakaudella ja miten toiminta kehittyy pilotoivasta hankkeesta pysyväksi toiminnaksi? Toimijoiden mukaan tähän vaaditaan sitoutumista sekä visioiden ja tavoitteiden konkretisoimista ja toiminnan innovoimista entisestään. Tarvitaan myös pohdintaa siitä, kuinka paljon perheissä kaivataan yksilöllisempää, matalan kynnyksen ohjausta erilaisten perheiden palveluiden käyttöön? (Koskinen 2019; Raunio 2019)

Opinnäytetyöntekijöitä mietitytti myös se, millä tavoin avoin varhaiskasvatus vastaa tulevaisuudessa varhaiskasvatukselle laissa asetettuihin henkilöstömitoituksiin ja siihen, että varhaiskasvatuksen pedagogista osaamista olisi tarjolla myös avoimia varhaiskasvatuspalveluita käyttäville perheille. Tällä hetkellä yhteiskunnallinen tilanne on se, ettei varhaiskasvatuksen opettajia tai sosionomeja riitä tekijöiksi edes perinteisiin päiväkoteihin (YLE 2019). Voiko lain määrittelemä tavoite jokaisen lapsen iän ja kehityksen mukaisen kokonaisvaltaisen kasvun, kehityksen, terveyden ja hyvinvoinnin edistämisestä toteutua avoimessa varhaiskasvatuksessa silloin, kun sitä ei toteuta pedagogisesti pätevä?

Tässä opinnäytetyön tutkimuksessa tutkittiin aikuisasiakkaiden mielipidettä avoimen varhaiskasvatuspaikan Pikku Ukko-Pekan toiminnasta. Olisi mielenkiintoista jatkotutkia lapsen osallisuuden toteutumista ja kokemuksia avoimessa varhaiskasvatuksessa. Tällä hetkellä kysely suunnataan yleensä aikuisille ja lapsen ääni jää näkymättömiin. Tähän toki vaikuttaa lasten ikä, joka on usein alle kolme vuotta. Millä tavoin tämän voisi järkevimmin toteuttaa? Voisiko lapsille tehdä esimerkiksi hymynaama/surunaama -kyselyn toiminnasta vai onko sekin tulkittavissa eri tavoin?

Opinnäytetyöprosessi oli monivaiheinen ja haasteitakin sen tekemisessä koettiin. Molempien tekijöiden innokkuus aiheetta ja tutkimista kohtaan oli alusta asti ilmeinen, mutta prosessin edetessä myös väsymys ja näköalattomuus olivat ajoittain näkyvissä. Kuten muissakin opinnoissa ja kirjoitustöissä, tässäkin parin tuki oli korvaamaton apu jaksamiseen. Yhdessä matka oli kevyempi kulkea, kuin jos sen olisi kokonaan tehnyt yksin. Yhteistyö kirjoittamisessa, tutkimuksen tekemisessä ja kanssakäymisessä oli keskustelevaa sekä avointa ja yhteiseen päämäärään tähtäävää. Molempien tekijöiden panostus oli saman tasoista, ja siitä syystä opinnäytetyöprosessi eteni sovitussa aikataulussa. Opinnäytetyön ohjaus oli myös tärkeä osa opinnäytetyön tekoa. Ilman ohjaajan tukea ja suuntaa antavaa ohjausta tekijöiden työskentely olisi ollut haastavampaa kuin mitä se nyt oli. Tärkeä osa opinnäytetyötä oli myös Pikku Ukko-Pekka -hanke. Ilman sitä ja sen asiakkaita tätä opinnäytetyötä ei olisi tehty.

Kaisa Jakobssonin tavoitteet opinnäytetyöprosessin aikana tulivat saavutetuiksi. Tietotaito tutkimuksen tekijänä ja kirjoittajana saivat vahvistusta ja ymmärrys niin varhaiskasvatuksen ja avoimen varhaiskasvatuksen eroista kuin yhtäläisyyksistä, tulivat näkyvimmiksi. Perhetyön osalta laajeni näkemys siitä, millaista perhetyö on ja kuinka eri tavoin kunnissa sitä toteutetaan ja miten kunnat vastaavat asukkaidensa tarpeisiin. Kirjoittamisprosessin aikana kohdatut

haasteet olivat hyvä opetus siitä, että erilaisissa projekteissa ja tutkimuksissa jokin voi mennä myös pieleen, mutta niistä on mahdollista selvittää. Yhteistyö- ja vuorovaikutustaidotkin saivat entistä varmemman pohjan prosessin edetessä, sillä opinnäytetyön tekemisen aikana kohtasi hyvin monenlaisia ihmisiä. Vaikka prosessi oli ajoittain turhauttavakin, aiheen mielenkiintoisuus ja omiin tavoitteisiin pääseminen sekä opinnäytetyöprosessin loppuun saattaminen olivat isona motivaattorina. Prosessin aikana myös ajan- ja projektinhallinta kehittyi entisestään. Työnteon aikatauluttaminen auttoi stressinhallintaa ja kärsivällisyys lisääntyi vastoinkäymisten ja epävarmuuksien edessä. Näistä kokemuksista on suuresti hyötyä, sillä työelämässä tarvitaan juuri näitä taitoja.

Saila Lammisella oli henkilökohtaisena tavoitteena opinnäytetyössä saada lisää tietoa avoimesta varhaiskasvatuksesta ja tekijöistä, jotka yhdistävät avointa varhaiskasvatusta sekä varhaiskasvatusta. Opinnäytetyötä kirjoittaessa Saila Lamminen paneutui avoimeen varhaiskasvatukseen ja varhaiskasvatukseen aina niiden historiasta nykypäivään ja lainsäädäntöön. Tavoite tuli siis saavutetuksi ja tieto varhaiskasvatuksesta ja avoimesta varhaiskasvatuksesta lisääntyi. Lisäksi Lamminen halusi saada tietoa uuden varhaiskasvatustilain vaikutuksista avoimeen varhaiskasvatukseen. Koska opinnäytetyössä syvennyttiin avoimeen varhaiskasvatukseen, sai Lamminen tietoa uuden varhaiskasvatustilain vaikutuksista avoimessa varhaiskasvatuksessa. Lisäksi Lamminen halusi saada kokemusta asiakastytyväisyyskyselyn tekemisestä sekä analysoimisesta ja tämä tavoite saavutettiin. Tärkeimpänä tavoitteena Saila Lammisella oli saada uutta tietoa varhaiskasvatuksesta, jota voi hyödyntää tulevaisuudessa työelämässä. Opinnäytetyö mahdollisti uuden tiedon saamisen laajasti ja saatu tieto vaikuttaa varmasti vielä pitkälle työelämässä.

Sosionomikoulutuksessa opiskelija voi täydentää opintojaan niin varhaiskasvatuksen kuin perhetyön opinnoilla. Sosionomi on pätevä toimimaan avoimen varhaiskasvatuksen asiantuntijana. Koulutus antaa valmiudet työskennellä sekä varhaiskasvatuksen että perhetyön puolella. Sosionomin kompetenssia olisikin järkevää hyödyntää juuri avoimessa varhaiskasvatuksessa, jossa tulee kohdata sekä lapsi että vanhempi ja jossa keskitytään selvästi varhaiskasvatusta enemmän lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen vahvistamiseen ja vanhemman ohjaamiseen.

Tämä opinnäytetyö toimitetaan tutkimusluvan mukaisesti Vantaan kaupungin Sivistystoimen varhaiskasvatustalveluille ja se julkaistaan Theseus.fi -sivustolla.

Lähteet

Painetut

Flink, K-M., Kerttula, T. Nordling, A-M. & Rautio, V. 2018. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Hamina: Oy Kotkan kirjapaino Ab.

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino Oy.

Hämäläinen, M. & Patjas, L-M. 2018. Palvelun taitajaksi. Helsinki: SanomaPRO Oy.

Kangas, J. & Vlasov, J, & Fonsén, E. & Heikka, J. (toim.) 2018. Osallisuuden pedagogiikkaa varhaiskasvatuksessa 2. Suunnittelu, toteuttaminen ja kehittäminen. Helsinki: Kopio Niini Oy.

Rautio S., 2016. Neuvolan perhetyö vanhemmuuden varhaisena tukena ja yhteistyönä. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing house

Roos, P. 2016. Mitä kuuluu? Lapsen kertomukset ja osallisuus päiväkotiarjessa. 2. Korjattu painos. Vaasa: Waasa Graphics Oy.

Saari, J. 2016. Yksinäisten Suomi. Vantaa: Gaudeamus.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sähköiset

Alila, K & Portell T. 2007. Leikkitoiminnasta avoimeen varhaiskasvatukseen: avointen varhaiskasvatuspalvelujen nykytila ja kehittämistarpeet 2007. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 2008. Viitattu 3.2.2019

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72270/Selv200814.pdf>

Espoo 2019. Verkkosivusto. Etusivu. Kasvatus ja opetus. Varhaiskasvatus. Avoin varhaiskasvatus ja kerhot. Viitattu 18.3.2019

<https://www.espoo.fi/fi->

[FI/Kasvatus_ja_opetus/Varhaiskasvatus/Avoin_varhaiskasvatus_ja_kerhot](https://www.espoo.fi/fi-)

EVL 2019. Verkkosivusto. Evankelisluterilainen kirkko. Vantaan seurakunnat. Seurakunnat. Tikkurilan seurakunta. Lapset ja perheet. Viitattu 15.3.2019
<https://www.vantaanseurakunnat.fi/tikkurilan-seurakunta/lapset-ja-perheet>

Finlex. 2019. Kuntalaki. 10.04.2015/410. Viitattu 24.5.2019
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntalaki>

Finlex. 2019. Varhaiskasvatuslaki. 13.7.2018/540. Viitattu 25.4.2019
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180540search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=varhaiskasvatus>

Fjällström, S. 2018. "Semmoinen kevyempi vaihtoehto". Diskurssianalyttinen tutkimus muun varhaiskasvatuksen merkityksestä kuntien varhaiskasvatuspalveluna. Pro Gradu -työ. Tampereen Yliopisto. Viitattu 3.2.2019.
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/104374/1538996472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Halme, N., Kekkonen, M & Perälä, M-L 2012. Perhekeskukset Suomessa. Palvelut yhteistoiminta ja johtaminen. Raportti 62/2012 Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 18.3.2019
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90890/URN_ISBN_978-952-245-747-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Helsinki 2018. Verkkosivusto. Helsinki. Kasvatus ja koulutus. Leikki- ja avoin toiminta. Perheiden aamupäivätoiminta. Viitattu 13.3.2019
<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kasvatus-ja-koulutus/leikki-ja-avoin-toiminta/perheiden-aamupaivatoiminta/>

Hoivanet 2018. Verkkosivusto. Blogikirjoitus: Mikä ihmeen varhaiskasvatus? Viitattu 12.3.2019
<https://www.hoivanet.fi/blogi/mika-ihmeen-varhaiskasvatus/>

Jyväskylän yliopisto 2019. Tutkimus. Kasvatustieteiden ja psykologian tiedekunta. Tutkimushankkeiden kotisivuja. CHILDCARE-hanke. Viitattu 12.3.2019
<https://www.jyu.fi/edupsy/fi/tutkimus/tutkimushankkeet/kotisivut/childcare>

Kekkonen M., Lehti K., & Tirkkonen, J., 2017. Dialogia-akatemia. Dialogisuus varhaiskasvatuksessa. Luettu 1.3.2019
http://dialogiakatemia.fi/wp-content/uploads/2018/06/Dialogisuus_varhaiskasvatuksessa_2017.pdf

Kerava 2018. Verkkosivusto. Palvelut. Kasvatus, opetus ja koulutus. Varhaiskasvatus. Lapsen kasvun tuki ja hyvinvointi. Perhetyö. Viitattu 24.3.2019

<https://www.kerava.fi/palvelut/kasvatusopetus-ja-koulutus/varhaiskasvatus/lapsen-kasvun-tuki-ja-hyvinvointi/perhetyo>

Laitio, J. & Tuovinen, J. 2018. Opinnäytetyö YAMK LAUREA. Avoin varhaiskasvatus muutoksessa - Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet näkyväksi Espoon avoimessa varhaiskasvatuksessa. Viitattu 4.2.2019

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/159121/Laitio%20ja%20Tuovinen_Avoin%20varhaiskasvatus%20muutoksessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lanki, M. 2014. Opinnäytetyö. Avoin varhaiskasvatus työntekijöiden näkökulmasta. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2014. Viitattu 13.3.2019

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/81387/Lanki_Minna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lappeenranta 2019. Verkkosivusto. Lappeenranta. Varhaiskasvatus. Avoimet varhaiskasvatuspalvelut. Keskustan avoin päiväkotikielto ja Kesämäen leikkikerho. Hyvä tietää avoimen päiväkodin toiminnasta. Viitattu 18.3.2019

<https://peda.net/lappeenranta/varhaiskasvatus/av/leirinleikki/hyva-tietaa>

MLL 2019. Verkkosivusto. Mannerheimin lastensuojeluliitto. Tikkurilan yhdistys. Tikkurilan perhekahvila. Viitattu 15.3.2019

<https://tikkurila.mll.fi/tikkurilan-perhekahvila/>

Nivala, E. & Ryyänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Viitattu 3.2.2019

https://www.uef.fi/documents/364780/1847612/Nivala_%26_Ryyanen_Kohti_sosiaalipedagogista_osallisuuden_ideaalia.pdf/82a018a3-5f0a-4c44-8937-7fd4ac2a3879

Oikeusministeriö 2018b. Vanha varhaiskasvatuslaki 19.1.1973/36. Viitattu 3.2.2019

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

Oikeusministeriö 2018a. Varhaiskasvatuslaki 540/2018. Viitattu 3.2.2019

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180540>

Okker, M. & Saarimäki, M. 2016. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 5.5.2019

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/51895/1/URN%3ANBN%3Afi%3Ajyu-201611154635.pdf>

Opetushallitus 2018. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 201. Viitattu 5.2.2019

https://www.oph.fi/download/195244_Varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet19.12.2018.pdf

Opetushallitus. Karila K., 2016. Vaikuttava varhaiskasvatus. Viitattu 25.2.2019

https://www.oph.fi/download/176638_vaikuttava_varhaiskasvatus.pdf

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Alila K., Eskelinen M., Estola E., Kahiluoto T., Kinos J., Pekuri H-M., Polvinen M., Laaksonen R., & Lamberg K., 2014. Varhaiskasvatuksen historia, nykytila ja kehittämisen suuntalinjat. Viitattu 20.2.2019

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75258/tr12.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017. Varhaiskasvatuksen kehittämisen tiekartta vuosille 2017-2030. Suuntaviivat varhaiskasvatuksen osallistumisasteen nostamiseen sekä päiväkotien henkilöstön osaamisen, henkilöstörakenteen ja koulutuksen kehittämiseen. OPH julkaisuja 2017:30. Viitattu 10.4. 2019

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80221/okm30.pdf>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. Varhaiskasvatuslain uudistus. Viitattu 15.02.2019

<https://minedu.fi/uusivarhaiskasvatuslaki>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015. Varhaiskasvatuksen kehittämisen ja tutkimuksen painopistealueet. Viitattu 12.3.2019

<https://peda.net/joensuu/jsv1/asl/kk/vkjpg:file/download/7002058a5a59a7a9b303de3385d59a6ff49597c0/Varhaiskasvatuksen%20kehittämisen%20ja%20tutkimuksen%20painopistealueet.pdf>

Peda.net. Ruusupuisto. Dialogisuus. Luettu 1.3.2019

<https://peda.net/jyu/ruusupuisto/uutisarkisto/2016-3/1-dialogisuus>

Peda.net. Etiikan käsitteitä. Keskeisiä käsitteitä. Luettu 22.4.2019

<https://peda.net/joensuu/yp/heinävaaran-koulu/luokat-7-9/oppiaineet/oul/9lk-uo/etiikka/ek>

Reuna, M. 2017. Opinnäytetyö. Oriveden avoimen varhaiskasvatuksen kehittäminen. Tampereen ammattikorkeakoulu 2014. Viitattu 13.3.2019

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/127466/Reuna_Miia.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Regeringskansliet 2018. Regeringen vill samordna öppen förskola med språkinläring. Viitattu 4.2. 2019

<https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2018/03/regeringen-vill-samordna-oppen-forskola-med-sprakinlarning/>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Viitattu 15.4.2019.
<https://www.fsd.uta.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Stakes. 2000. Välimäki, A-L, Rauhala, P-L. Yhteiskuntapolitiikka. Lasten päivähoiton taipuminen yhteiskunnallisiin murroksiin Suomessa. Viitattu 19.02.201
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101652/005valimaki.pdf?sequence=1>

STM 2005. Färkkilä, N, Kahiluoto, T. & Kivistö, M. Lasten päivähoiton tilannekatsaus. Syyskuu 2005. Viitattu 3.2.2019
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73672/Selv200616.pdf?sequence=1>.

Selänne 2019. Verkkosivusto. Lapset, nuoret ja perheet. Perhekeskus. Avoin varhaiskasvatus. Viitattu 18.3.2019.
<http://www.selanne.net/perhekeskus>

Talentia 2017. Verkkolehti. Elokuu 2017. Viitattu 24.3.2019.
<https://www.talentia-lehti.fi/varhaiskasvatuksen-perheohjauksessa-saa-tukea-vanhemmudelle/>

TENK 2012. Verkkojulkaisu. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. Viitattu 19.3.2019.
https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

THL 2017. Työpaperi 33/2017. Mitä on osallisuus? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Viitattu 28.3.2019.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1

THL 2018. Hyvinvointi ja terveyserot. Eriarvoisuus. Hyvinvointi. Osallisuus. Viitattu 4.3.2019
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus#Mitä%20tarkoitetaan?>

THL 2018. Lapset, nuoret ja perheet. Peruspalvelut. Sosiaalipalvelut. Perhetyö. Viitattu 1.2.2019.
<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

THL 2018. Hyvinvoiva lapsi oppii ja kasvaa - varhaiskasvatus, koulu ja oppilaitos hyvinvoinnin tukena: Kehittämistyön tuloksia. Viitattu 12.3.2019

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137331/URN_ISBN_978-952-343-230-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

THL 2019. Verkkosivusto. Aiheet. Lapset, nuoret ja perheet. Peruspalvelut. Varhaiskasvatus. Viitattu 10.4.2019

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/varhaiskasvatuspalvelut>

Valtioneuvosto 2017. Loppuraportti. Viitattu 12.3.2019

https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/78_Loppuraportti+VakaVai+051217.docx.pdf/e1b46018-e928-476d-8569-f89bba427cbd/78_Loppuraportti+VakaVai+051217.docx.pdf?version=1.0

Vantaan kaupunki 2019. Verkkosivusto. Viitattu 5.2.2019

https://www.vantaa.fi/varhaiskasvatus_ja_koulutus/varhaiskasvatus/palvelut/asukaspuistot_ja_avoimet_paivakodit

Vantaan kaupunki 2019. Avoin varhaiskasvatus. Asiakaskysely. Tutkimusluvut. Viitattu 11.3.2019

https://www.vantaa.fi/varhaiskasvatus_ja_koulutus/varhaiskasvatus/palvelujen_kehittaminen/tutkimusluvut

Vantaan kaupunki 2018. Kysely avoimesta varhaiskasvatuksesta. Viitattu 28.3.2019

http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/139656_Avoin_varhaiskasvatus_asiakaskysely_2018_Yhteenveto_koko_kaupunki.pdf

Vantaan Sanomat 2018. Verkkosivusto. Lehtiartikkeli 20.10.2018. Tikkurilaan avautui uusi maksuton avoin päiväkotit. Viitattu 28.3.2019.

<https://www.vantaansanomat.fi/artikkeli/713247-tikkurilaan-avautui-uusi-maksuton-avoin-paivakoti>

Varsinais-Suomen lastensuojelujärjestys. Hyvä vuorovaikutus perustuu dialogille. Luettu 3.4.2019

<https://vslj.fi/hyva-vuorovaikutus-perustuu-dialogille/>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki. Tekes. Viitattu 5.2.2019

https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf?_t_id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d&_t_q=Matkaopas+asiakaslähtöisten+sosiaali-+ja+terveystalvelujen+kehittämiseen&_t_tags=language%3afi%2csiteid%3a53b34a16-7ce7-

4ab0-8c7e-

f06c83547e28&t_ip=195.148.193.2&t_hit.id=Finpro_Web_Features_MediaData_GenericMediaData/_970a54ea-ff2e-4643-838a-d9fc0bedb7c1&t_hit.pos=1%20;

YLE 2019. Verkkosivusto. Uutiset. Päivähoito. Viitattu 4.4.2019.

<https://yle.fi/uutiset/3-10635742>

Julkaisemattomat

Laurea 2019. Pilottihankkeen kokousmuistiot liitteineen vuosilta 2017-2019.

Koskinen, M. 2019. Puolisstrukturoitu teemahaastattelu. 4.3.2019.

Raunio, M. 2019. Puolistrukturoitu teemahaastattelu. 20.3.2019

Liitteet

Liite 1: Asiakastyytyväisyyskysely

Liite 2: Asiakkaiden teemahaastattelut

Liite 3: Toimijoiden teemahaastattelut

Liite 4: Tutkimuslupa

Liite 5: Saatekirje

Liite 1: Asiakastyytyväisyyskysely

Pikku Ukko-Pekan asiakastyytyväisyyskysely 2019

Vastaajan ikä_____

Lapsen/lasten ikä_____

MITEN SAIT ENSITIEDON PIKKU UKKO-PEKAN TOIMINNASTA?

- ___Avoin pk Ukko-Pekka henkilökunta
- ___Avoin pk Ukko-Pekka ilmoitustaulu
- ___Avoin pk Ukko-Pekka Facebook
- ___Avoin pk Ukko-Pekka internetsivusto
- ___Vantaa.fi -internetsivusto
- ___Tikkurilan äidit Facebook
- ___Joku muu, mikä?_____

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

5=erinomainen/erinomaisesti 4=erittäin hyvä/erittäin hyvin 3=hyvä/hyvin 2=kohtalainen/kohtalaisesti, 1=huono/huonosti

1. Millainen on toimipaikan sijainti kannaltanne? 54321
2. Miten toimipaikan toimintapäivät tiistaisin ja torstaisin palvelevat perheenne tarpeita? 54321
3. Vastaisiko toimintapäivien lisäys tarpeitanne? 54321
4. Miten toimipaikan aukioloaika klo 9-12 palvelee perheenne tarpeita? 54321
5. Vastaisiko aukiolon aikaistaminen tarpeitanne? 54321
6. Vastaisiko aukiolon myöhäistäminen tarpeitanne? 54321
7. Miten viihdytte toimipaikassa? 54321
8. Miten henkilökunta kohtaa teidät tullessanne ja lähtiessänne?
9. Millainen on mielestänne toimipaikan ilmapiiri? 54321
10. Millaiseksi koette toimipaikan viihtyvyyden? 54321
11. Millaiseksi koette toimipaikan siisteyden? 54321
12. Millaiseksi koette toimipaikan turvallisuuden? 54321
13. Onko leikkivälineistö toimipaikassa riittävää? 54321
14. Onko lapsellasi riittävästi leikkirauhaa/leikkiätilaa toimipaikassa? 54321
15. Onko keittiövarustelu kattava perheenne tarpeisiin? 54321
16. Onko saniteettitilojen määrä riittävä? 54321

17. Vastaako toimipaikan ohjattu toiminta (kädentaidot, musiikki, liikunta) tarpeisiinne?
54321

18. Onko toimipaikassa ohjattua toimintaa riittävästi? 54321

19. Saatteko tukea vanhemmuuteen tarvitsemallanne tavalla? 54321

20. Voitteko lähestyä henkilökuntaa helposti? 54321

21. Millaisena koette mahdollisuuden vaikuttaa toimipaikan ohjattuun toimintaan ja ohjatun toiminnan sisältöihin? 54321

22. Oletteko tyytyväisiä avoimeen varhaiskasvatustarjontaan Vantaalla? 54321

23. Onko avoin varhaiskasvatuspalvelutarjonta alueella riittävä? 54321

24. Kaipaisitteko alueelle asukaspuistoa? 54321

25. Tähän kohtaan voitte kirjoittaa vapaasti palautetta ja kehittämistoiveita liittyen avoimen varhaiskasvatuksen laatuun Pikku Ukko-Pekassa ja yleisesti Tikkurilan alueella.

KIITOS VASTAUKSISTANNE!

Liite 2: Asiakkaiden teemahaastattelu

Teemahaastattelurunko asiakkaille

Taustatiedot haastateltavasta (sukupuoli, ikä, lapsen/lasten ikä) sekä käyntikertojen määrä ja millä aikavälillä käynyt

Teemahaastattelun ensimmäinen teema

Millaisia kokemuksia teillä on Pikku Ukko-Pekasta?

Vastasivatko kokemuksenne mielikuvaan toimipaikasta?

Toinen teema

Mikä käsitys teillä on avoimesta varhaiskasvatuksesta?

Käytättekö alueen muita avoimia varhaiskasvatuspalveluita?

Millaista palvelua toivoisitte alueelle?

Kolmas teema

Millaista ohjattua toimintaa toivoisitte?

Miten kehittäisitte toimintaa?

Liite 3: Toimijoiden teemahaastattelut

Puolistrukturoitu teemahaastattelurunko Pikku Ukko-Pekan pilottihankkeessa toimiville asiantuntijoille

Taustatiedot (haastateltavan nimi, ammatti, rooli hankkeessa)

Teemahaastattelun ensimmäinen teema:

Miten hanke käynnistyi?

Miten hanke eteni toteutukseen?

Toinen teema

Millainen visio hankkeella oli?

Millaisia päätavoitteita asetettiin?

Kolmas teema

Millaisia haasteita hanke kohtasi?

Miten hanke onnistui tavoitteissaan?

Neljäs teema

Millaiset näkymät hankkeella on jatkoa ajatellen?

Viides teema

Muut haastattelun aikana nousevat asiat

Liite 4: Tutkimuslupahakemus



Vantaa

Viranhaltijapäätös

§ 5/2019

sivu 1 (2)

VD/407/13.00.00/2019

Sivistystoimi / Varhaiskasvatus
Kehittämispäällikkö Halme Katjamaria

Tutkimusluvan myöntäminen /Pikku Ukko-Pekan asiakastyytyväisyyskysely ja toiminnan kehittäminen/Jakobsson Kaisa ja Lamminen Saira

Laurea ammattikorkeakoulun opiskelijat Kaisa Jakobsson ja Saira Lamminen hakevat tutkimuslupaa opinnäytetyötään varten. Tutkimuksen nimi on "Pikku Ukko-Pekan asiakastyytyväisyys ja toiminnan kehittäminen".

Tutkimuksen kohteena on yhteispilottihanke Pikku Ukko-Pekka (Vantaan kaupunki, Sivistystoimi ja Laurea ammattikorkeakoulu). Tutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Pikku Ukko-Pekan toimintaan, toiminnan laatuun, toimipaikan sijaintiin ja yleisesti asiakastyytyväisyyttä avoimen varhaiskasvatuksen palveluihin Vantaalla. Tutkimusmenetelmänä käytetään kvantitatiivista asiakastyytyväisyyskyselyä ja kvalitatiivisia yksilöhaastatteluja. Tutkimus toteutetaan helmikuussa 2019.

Tutkijalle ei luovuteta salassa pidettäviä asiakirjoja ja tutkija on lain mukaan salassapitovelvollinen tutkimuksessa tietoon saamiensa yksilöä ja perhettä koskevien asioiden suhteen, sekä hänen tulee huolehtia siitä, että yksittäistä henkilöä tai perhettä ei tutkimuksessa voida yksilöidä. Tutkimuksessa kerättyä tietoa saa käyttää vain tutkimustarkoituksiin. Mikäli tutkimus kohdistuu lapsiin, edellytetään huoltajien suostumista tutkimukseen osallistumiseen.

Päätös:

Päätän

- 1) myöntää tutkimusluvan Kaisa Jakobssonin ja Saira Lammisen opinnäytetyölle, jonka aiheena on Pikku Ukko-Pekan asiakastyytyväisyys ja toiminnan kehittäminen
- 2) että, tutkija sitoutuu noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.
- 3) että, tutkijan tulee käsitellä henkilötietoja yleisen tietosuojasetuksen (GDPR, 25.5.2018) mukaisesti.
- 4) että, tutkijan tulee toimittaa yksi kappale tutkimuksesta PDF-tiedostomuodossa osoitteeseen kirjaamo(at)vantaa.fi

Päiväys	Vantaa
Nimen selvennys	Halme Katjamaria
Virka-asema	Kehittämispäällikkö

Allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä.

Täytäntöönpano: Kaisa Jakobsson
Saira Lamminen



Tiedoksi: Maarit Raunio
Leena-Mari Tornivaara
Konttinen Nina
Kiisto Elli

Tämä päätöspöytäkirja on yleisesti nähtävänä

Aika: 30.1.2019

Paikka: Vantaan kaupungin internetsivuilla paatokset.vantaa.fi

Oikaisuvaatimusohjeet

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimus tehdään Vantaan opetuslautakunnalle, postiosoite: Vantaan kaupunki, Kirjaamo, PL 1100, 01030 Vantaan kaupunki tai sähköpostitse osoitteella: kirjaamo@vantaa.fi

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon 7 päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana taikka kolmantena päivänä sähköisen viestin lähettämisestä.

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on oikaisuvaatimuksen tekijän allekirjoitettava.

Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Oikaisuvaatimus toimitetaan aina omalla vastuulla.

Liite 5: Saatekirje

Hei,

5.2.2019

teemme Pikku Ukko-Pekan asiakkaille asiakastytyväisyyskyselyä helmikuussa 2019 tiistaisin ja torstaisin. Kyselyyn voi vastata myös verkossa osoitteessa:

<https://elomake.laurea.fi/lomakkeet/16647/lomake.html> aina helmikuun loppuun asti.

Kysely on osa opinnäytetyötämme, se tehdään yhteistyössä Vantaan kaupungin kanssa ja tulosten perusteella on tarkoitus kehittää Pikku Ukko-Pekan toimintaa.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, se tehdään anonyymisti ja vie aikaasi noin 5 minuuttia.

Yhteistyöterveisin,

Saila Lamminen

Sosionomiopiskelija Laurea AMK

Saila.Lamminen@student.laurea.fi

Kaisa Jakobsson

Sosionomiopiskelija Laurea AMK

Kaisa.Jakobsson@student.laurea.fi