

Varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset vuodelta 2017

312/12.02.10/2018

Koulutuslautakunta 25.04.2018 § 31

Varhaiskasvatuksen johtaja Kaisa Rantala

Varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan päiväkodeissa, perhepäivähoidossa sekä avoimen päiväkodin toiminnoissa. Kyselyn tavoitteena on toimia varhaiskasvatuksen kehittämistoiminnan tukena. Kyselyn tulokset käydään läpi varhaiskasvatuksen henkilökunnan kanssa. Lisäksi tuloksista tiedotetaan asiakasperheitä.

Varhaiskasvatuksessa toteutetaan asiakastyytyväisyyskysely joka toinen vuosi. Viimeksi kysely on toteutettu huhti-toukokuussa vuonna 2015. Vuoden 2017 kysely toteutettiin tammikuussa 2018 sähköisenä kyselynä. Kysely lähetettiin jokaiseen asiakasperheeseen. Kyselyyn vastasi yhteensä 336 henkilöä, näin vastausprosentin ollessa arviolta 38% kun se vuonna 2015 oli 40,4%. Vuoden 2017 kyselyn sisältöä uudistettiin normina toimivan ja 1.8.2017 voimaan tulleen Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet –asiakirjan mukaiseksi. Kyselyssä arviointi tehtiin pääsääntöisesti asteikolla 1-5: arvo 1= huono, arvo 5= erinomainen.

Kyselyn keskeiset tulokset

Ensimmäiseksi asiakkailta kartoitettiin heidän saamaansa tukea varhaiskasvatuksessa. 51,4% vastaajista koki saavansa erinomaisesti tukea perheelleen lasta tai perhettä koskevista haastavista tilanteista (vastausten keskiarvo 4,28). Vain 1,2% vastaajista koki, ettei saa varhaiskasvatuksesta tukea lainkaan. Toiseksi asiakkailta kysyttiin heidän kokemuksestaan Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaisesta avoimesta ja luottamuksellisesta vuorovaikutuksesta henkilökunnan kanssa. Kysyttäessä, miten avointa tai luottamuksellista vanhempien ja henkilökunnan välinen vuorovaikutus on, vastaajista 55,5% koki, että luottamus on erinomaista (vastausten keskiarvo 4,38). Kolmannessa osiossa arvioitiin huoltajien saaman tiedon määrää lastensa varhaiskasvatuksesta. Kysyttäessä, saako huoltaja riittävästi tietoa lapsensa päivästä antoivat vastaajista 38% koki saavansa arvon 4 mukaisesti tietoa ja 38,8% vastaajista arvon 5 mukaisesti tietoa. Riittävälle tiedon saannille vastaajat antoivat keskiarvon 4,02. 1,5% vastaajista koki, ettei saa riittävästi tietoa. Avoimia vastauksia tulkittaessa toivoivat vastaajat erityisesti saavansa lisää tietoa lapsensa päivästä eli arjen kulusta varhaiskasvatuksessa. Uuden varhaiskasvatussuunnitelman sisällössä läpileikkaavana teeman on lasten ja heidän huoltajiensa osallisuus. Naantalin varhaiskasvatuksessa vastaajat antoivat osallisuuden toteuttamiselle keskiarvon 4,12 arvioitaessa lasten ja perheiden toiveiden huomioimiselle toiminnan kehittämisessä.

Kyselyn lopussa kartoitettiin vastaajien näkemyksiä niistä asioista ja elementeistä, jotka vastaajat pitävät tärkeinä varhaiskasvatustoiminnan järjestämisessä. Vaihtoehtoina olivat: ammattitaitoinen henkilökunta, laadukas

toiminta, monipuoliset välineet, ryhmäkoko, terveellinen ruoka, tilojen kunto, toimintaympäristö, turvallisuus ja ulkoilu/liikunta. Lähes kaikki vastaajat (301 vastaajaa) pitivät ammattitaitoista henkilökuntaa tärkeimpänä asiana varhaiskasvatustoiminnan järjestämisestä. Seuraaviksi tärkeimpinä pidettiin turvallisuutta ja ryhmäkokoa. Vastauksissa korostui ammattitaitoisen henkilökunnan rooli laadukkaan varhaiskasvatustoiminnan takaamisessa. Vastaajien mielestä tällä pystytään parhaiten huolehtimaan jokaisen lapsen yksikölliset tarpeet.

83% vastaajista (vastausten keskiarvo 4,58) koki, että nykyiset varhaiskasvatuksen palvelut laajuudeltaan ja sisällöltään ovat perheille riittäviä. Kysyttäessä, millaisia palveluita toivottaisiin lisää, listasivat vastaajat muun muassa aikaisia sekä myöhempiä palveluita. Laajimmin asiakasperheet korostivat palveluissa joustavuuden merkitystä ja yksilöllisiä tarpeita paremmin huomioivaa palvelumuotoilua.

Varhaiskasvatuksessa viime vuosina käyttöön otetut sähköiset palvelut (muun muassa hoitoaikojen ilmoittaminen) saivat vastaajilta runsaasti palautetta. Sähköisten palveluiden vastauksissa poikkeuksellisesti arvolla 3 ilmaistiin, en osaa sanoa. Uudistuneista palveluista, kuten hoitoaikojen ilmoittamista pidettiin toimimattomina ja kankeina, eikä niiden nähty parantavan lapsen tai perheen arkea. Mobiiliversiota palvelun toteuttamisessa toivottiin useassa vastauksessa.

Myös avoimen päiväkodin toiminnan arviointi toteutettiin vuoden 2015 mukaisesti. Henkilökunnan ystävällisyys sai vuonna 2017 saman arvosanan kuin vuonna 2015 eli 4,9. Uudet perheet koettiin otettavan toimintaan ystävällisesti vastaan (vastausten keskiarvo 4,9). Tunnelma Väentuvalla koettiin olevan hyvää (vastausten keskiarvo 4,68) ja toiminnassa toteutui lapsen ja vanhemman yhteistoiminta (vastausten keskiarvo 4,68). Väentuvan toimintaan vaikuttaminen koettiin keskiarvolla 3,88.

Naantalin varhaiskasvatus saa asiakkailtaan hyvää ja kiitettävää palautetta vastausten kokonaisuudessaan vastausten keskiarvon ollessa 4,28.

Kooste varhaiskasvatuksen keskeisistä tuloksista on tallennettu koulutuslautakunnan oheismateriaaleihin.

VT.SIVISTYSTOIMENJOHTAJA:

Koulutuslautakunta merkitsee varhaiskasvatuksen asiakas-
tutkimus- ja kyselytutkimuksen 2017 keskeiset tulokset tiedoksi.

KOULUTUSLAUTAKUNTA:

Vt. sivistystoimenjohtajan ehdotus hyväksyttiin.