

Varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely 2021

Koulutuslautakunta 11.05.2021 § 33
906/00.01.02.04/2021

Valmistelija

Varhaiskasvatuksen johtaja Kaisa Rantala

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

Varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan joka toinen vuosi sähköisenä kyselynä. Kyselyyn vastasi vuonna 2021 yhteensä 390 henkilöä (vuonna 2018, 336 henkilöä). Pääsääntöisesti kyselyssä arvioitiin toiminnan toteuttamista ja toiminnan sisältöjä asteikolla 1-5. Mitä suurempi keskiarvoluku, sen paremmin asian arvioitiin toteutuvan.

Keskeisiä huomioita asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista

- Varhaiskasvatus sai palvelusta yleisarvosanan 4,5. Vuonna 2018 vastaava luku oli 4,28.
- 91,8% vastaajista koki, että nykyiset Naantalın kaupungin varhaiskasvatuksen tarjoamat palvelut ovat laajuudeltaan ja sisällöltään naantalilaisille perheille riittäviä. Vuonna 2018 vastaava luku oli 83%.
- Erityisen positiivisena asiakkaat kokivat:
 - vastaanoton varhaiskasvatuksessa, keskiarvo 4,7.
 - toiminnassa suvaitsevaisuuteen kannustamisen ja kaikkien hyväksynnän, keskiarvo 4.7.
 - varhaiskasvatuksen positiivisen ilmapiirin, keskiarvio 4.5
- Tärkeimpänä asiana toiminnan järjestämisessä koettiin ammattitaitoinen henkilökunta.
- 66,8% vastaajista ilmoitti saaneensa lapselleen ja perheelleen tukea haastavissa tilanteissa. Varhaiskasvatuksen perheohjaus koettiin vielä melko vieraana palveluna.
- Vastaajista reilu 60% ilmoitti koronaepidemian vaikuttaneen varhaiskasvatukseen. Koronaepidemian kuvattiin muun muassa vähentäneen henkilöstön ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta. Lisäksi toiminnallisuuteen oli tullut muutoksia muun muassa retkien, vanhempainiltojen, juhlien ollessa peruttu. Niin sanottu ”vaaterumba” oli huoltajien kuvauksien mukaan keskeinen haaste korona-aikana huoltajien ollessa estyneitä liikkumaan varhaiskasvatuksen tiloissa.
- 91,2% vastaajista kertoi varhaiskasvatuksen tiedottamisen olleen korona-aikana riittävää.
- Erityistä kiitosta asiakaslähtöisestä palvelusta sai avoimen varhaiskasvatuksen henkilökunta ja palvelut.

Kooste varhaiskasvatuksen keskeisistä tuloksista on tallennettu koulutuslautakunnan oheismateriaaleihin.

Esittelijä

Sivistysjohtaja

Päätösehdotus

Koulutuslautakunta merkitsee varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskyselyn 2021 keskeiset tulokset tiedoksi.

Päätös

Sivistysjohtajan ehdotus hyväksyttiin.