

## Varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyyskysely

Koulutuslautakunta 13.06.2023 § 52  
618/00.01.02.04/2023

Valmistelija

Varhaiskasvatuksen johtaja Kaisa Rantala  
Projektityöntekijä Iida Aaltonen

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 2023 yhteensä 400 henkilöä (vuonna 2018, 336 henkilöä ja vuonna 2021, 391 henkilöä). Pääsääntöisesti kyselyssä arvioitiin toiminnan toteuttamista ja toiminnan sisältöjä asteikolla 1–5. Mitä suurempi keskiarvoluku, sen paremmin asian arvioitiin toteutuvan. Vuoden 2023 kyselyyn uusina teemoina lisättiin lapsen ja perheen tuen toteutumisen arviointi erikseen sekä laajempi osuus huoltajien kokemus toiminnan kehittämiseen ja arviointiin osallistumisesta.

Keskeisiä huomioita asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista:

- Varhaiskasvatus sai palvelusta yleisarvosanan 4,5. Tulos on sama, kuin vuonna 2021. Vuonna 2018 vastaava luku oli 4,28.
- 93,2 % vastaajista koki, että nykyiset Naantalın kaupungin varhaiskasvatuksen tarjoamat palvelut ovat laajuudeltaan ja sisällöltään naantalilaisille perheille riittäviä. Vuonna 2021 vastaavaluku oli 91,8 % ja 2018 vastaava luku oli 83 %.

Erityisen positiivisena asiakkaat kokivat seuraavat asiat

- lapseni sai paikan toivotusta paikasta 4,6.
- aloitus varhaiskasvatuksessa oli kaiken kaikkiaan onnistunut 4,5.
- lapseni turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehditaan hyvin 4,6.
- lapsellani on mahdollisuus monipuoliseen leikkiin ja toimintaan 4,6.
- lapseni saa ulkoilla tarpeeksi 4,6.
- toiminnassa kannustetaan suvaitsevaisuuteen ja kaikkien hyväksymiseen 4,6.
- lastani tuetaan juuri sellaisena kuin hän on 4,6.
- vanhempien ja henkilökunnan vuorovaikutus on avointa ja luottamuksellista 4,6.
- varhaiskasvatuksen viestintä on positiivista 4,6.
- huoltajien kokemuksen mukaan toiminnan kehittämisessä ja arvioinnissa vahvuuksiamme ovat
- henkilöstön toiminnasta välittyvä halu kehittää ryhmän toimintaa (4,3/5) sekä
- lapsella on mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun ja arviointiin (4,0/5).

56,8 % vastaajista ilmoitti saaneensa lapselleen ja perheelleen tukea haastavissa tilanteissa (vuonna 2021: 66,8 %). Varhaiskasvatuksen perheohjaus koettiin yhä melko vieraana palveluna, kuten aikaisemmassa (2021) tehdyssä kyselyssäkin.

67,4 % vastaajista kertoi varhaiskasvatuksen tiedottamisen olleen korona-aikana riittävää, ”en osaa sanoa”- kohtaan vastasi 27,3 % huoltajista (vuonna 2021: kyllä 91,2 %/ en osaa sanoa 8,2 %).

Kyselyn pohjalta keskeisiksi kehityskohteiksi Naantalin varhaiskasvatuksessa nousevat viestintä ja sen selkeys, lähiympäristön monipuolinen hyödyntäminen toiminnassa sekä riittävän tiedon antaminen huoltajille lapsen päivästä kerhossa, päiväkodissa tai perhepäivähoidossa.

Huoltajien kokemuksen mukaan kolme tärkeintä asiaa toiminnan järjestämisessä ovat ammattitaitoinen henkilökunta, turvallisuus ja ryhmä koko.

Kooste varhaiskasvatuksen keskeisistä tuloksista on tallennettu koulutuslautakunnan oheismateriaaleihin.

Esittelijä

Sivistysjohtaja

Päätösehdotus

Koulutuslautakunta merkitsee asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tiedoksi.

Päätös

Sivistysjohtajan ehdotus hyväksyttiin.