

Anne Oikarinen

ASIAKASPALAUTTEESTA OSALLISUUTEEN?

Tabletilla kerättävä asiakaspalaute osallisuuden tukena Lohjan kaupungin päiväkodeissa

ASIAKASPALAUTTEESTA OSALLISUUTEEN?

Tabletilla kerättävä asiakaspalaute osallisuuden tukena Lohjan kaupungin päiväkodeissa

Anne Oikarinen
Opinnäytetyö
Kevät 2020
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja
kehittäminen
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosionomi YAMK, Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen

Tekijä: Anne Oikarinen

Opinnäytetyön nimi: ASIAKASPALAUTTEESTA OSALLISUUTEEN? Tabletilla kerättävä asiakaspalautte osallisuuden tukena Lohjan kaupungin päiväkodeissa

Työn ohjaaja: yliopettaja Liisa Kiviniemi

Työn valmistuslukukaus ja -vuosi: Kevät 2020

Sivumäärä: 45+ 4

Varhaiskasvatus on ollut viime aikoina suurten muutosten keskellä. Muutosten myötä kuntia veloitetaan ottamaan huomioon asiakkaiden osallisuus toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Lohjan kaupungilla on ollut kokeilussa varhaiskasvatuksen kontekstissa uusi tapa asiakaspalautteen keräämiseen. Valtakunnallisesti Lohjan kaupunki on ensimmäinen, joka kokeilee menetelmää varhaiskasvatuksessa. Palautteen kerääminen tapahtuu Roidu Oy:ltä vuokratuilla tableteilla. Tableteilla on päiväkodissa oleville lapsille ja heidän huoltajillensa suunnattu lyhyt kysely, jonka kautta he antavat palautetta. Alun perin Lohjan kaupunki on kerännyt asiakaspalautetta tableteilla muun muassa perhekeskuksessa, hammashoidossa ja terveyskeskuksessa saadakseen reaaliaikaista asiakaskokemustietoa. Näiden kokemusten pohjalta on todettu palautteen antamisen olevan helppoa ja dokumentoidun palautteen määrän kasvaneen. Palaute on myös jalkautunut nopeasti henkilöstölle. Kokeilevaa ja innovatiivista toimintakulttuuria hyödyntäen päätettiin laitteita keilla myös muihin palveluihin Lohjalla, kuten varhaiskasvatuspalveluihin.

Opinnäytetyön tarkoitus oli arvioida asiakaspalautteen keräämisessä käytetyn menetelmän sopivuutta varhaiskasvatukseen suhteessa varhaiskasvatukseen ja varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin. Tavoitteena oli edistää lasten ja huoltajien osallisuutta varhaiskasvatuksessa tabletilla kerättävän asiakaspalautteen avulla. Menetelmän sopivuutta peilattiin osallisuuden ja asiakasosallisuuden näkökulmasta. Tutkimuksen tekoheikellä laitteet olivat olleet viidessä päiväkodissa. Kyseisten päiväkotien henkilöstöä sekä johtajia haastateltiin ja lasten huoltajille tehtiin lomakekysely. Henkilöstöhaastattelut toteutettiin SWOT-analyyysiin pohjautuvina ryhmähaastatteluina ja johtajia haastateltiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla henkilökohtaisesti.

Tutkimuksen tekoheikellä tableteista saatava hyöty oli vielä vähäistä. Asiakaspalautteprosessi ei ollut vielä vakiintunut, mutta tutkimustulokset antoivat viitteitä menetelmän soveltuvuuteen varhaiskasvatuksessa. Asiakkaat pitivät menetelmää helppona ja henkilöstö sekä johtajat näkivät menetelmän potentiaalin huoltajien osallisuuden tukena. Vaikka huoltajat antavatkin mieluiten palautteen henkilökohtaisesti keskustellen, varhaiskasvatuksen kehittämisen kannalta dokumentoidun palautteen saaminen on tärkeää. Jatkon kannalta on tärkeää pohtia, millaista tietoa tarvitaan ja mihin tarpeisiin tabletilla kerättävää tietoa voitaisiin hyödyntää.

Asiasanat: Varhaiskasvatus, osallisuus, kehittäminen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Development and Management of Health and Social Care

Author: Anne Oikarinen

Title of thesis: FROM FEEDBACK TO PARTICIPATION? Collecting feedback with tablet to support participation in early childhood education in the City of Lohja

Supervisor: Principal lecturer Liisa Kiviniemi

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2020 Number of pages: 45+ 4

Lately there have been big transformations in early childhood education. Transformation has obligated municipalities take into consideration the client participation in their operational planning, implementation of activities and in performance evaluation. City of Lohja has had a new way of collecting customer feedback in early childhood education. Nationally City of Lohja is the first which tries this method in this area. Feedback is collected with tablets, which are rented from Roidu Oy. There is a short feedback inquiry on the tablet for the day-care centres' children and their custodians. Originally City of Lohja has collected feedback among other things from family centre, dental care and from health centre to get real-time customer experience information. Based on that experience it has been noted that it is easy to give feedback with the tablet and the amount of the documented feedback has grown. Feedback has been also quickly distributed to personnel. Exploiting the experimental and innovative culture, this method was brought into use also in other services including early childhood education.

Purpose of this thesis was to estimate how suitable the used method is in relation to early childhood education law and National Core Curriculum for Early Childhood Education and Care. The aim of this thesis was to promote children and their custodian's participation in early childhood education with the feedback collected by the tablet. The suitability of the method was surveyed in terms of participation and client involvement. By the time the research was made, the tablets had been used in five different day-care centres. The personnel and the managers in those five day-care centres were interviewed. The children's custodians had a change to fill in a questionnaire. The interview for the personnel was carried out in form of a group interview was based on a SWOT analysis. Day-care managers were interviewed in person with semi-structured theme interview.

Because the process of giving feedback with the tablets was unsettled, the usefulness of the method was minor at the time of research. In spite of that, the research results gave reference of the method's suitability for early childhood education. In custodian's opinion, the tablet was an easy way to give feedback. Personnel and managers saw the method's future potential to support the participation. Even though the custodians would rather give the feedback face to face, it is important to have documented feedback for developing the early childhood education. For the future it is important to discuss what kind of information is needed and for which kind of needs and requirements the gathered information could be used.

Keywords: early childhood education, participation, evolution

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	LASTEN JA HUOLTAJIEN OSALLISUUS VARHAISKASVATUKSESSA	8
2.1	Lasten osallisuus varhaiskasvatuksessa	9
2.2	Huoltajien osallisuus varhaiskasvatuksessa	11
2.3	Osallisuus Lohjan varhaiskasvatuksessa	12
3	ASIAKASPALAUTETABLETTI LOHJAN VARHAISKASVATUKSESSA	14
4	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYS	16
5	TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTOIMINTA OPINNÄYTETYÖSSÄ	17
5.1	Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan yleispiirteet	17
5.2	Opinnäytetyön prosessi	19
6	TULOKSET	22
6.1	Asiakaspalauteprosessin mallinnus	22
6.2	Henkilöstön kokemukset	23
6.2.1	Vahvuudet	24
6.2.2	Heikkoudet	25
6.2.3	Mahdollisuudet	26
6.2.4	Uhkat	26
6.3	Huoltajien kokemukset	27
6.4	Johtajien kokemukset	32
6.5	Tulosten yhteenveto	34
7	POHDINTA	36
7.1	Asiakaspalauteprosessi	36
7.2	Prosessin tuoma osallisuus	36
7.3	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	39
	LÄHTEET	43
	LIITTEET	46

1 JOHDANTO

Varhaiskasvatus on ollut viime aikoina suurten muutosten keskellä. Vuonna 2013 päivähoiton hallinto siirtyi opetus- ja kulttuuriministeriön alaisuuteen pois sosiaali- ja terveysministeriön hallintoalaisuudesta. Vuonna 2015 astui voimaan uusi varhaiskasvatustilaki, vuonna 2016 opetushallitus päätti varhaiskasvatussuunnitelman perusteista, jotka kuntien piti laittaa käytäntöön 1.8.2017 ja tätä asiakirjaa on uudistettu toistamiseen vuonna 2018. Näiden muutosten myötä kuntia veloitetaan ottamaan huomioon asiakkaiden osallisuus toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa (Varhaiskasvatustilaki 540/2018 § 20). Asiakkaiden mukaan ottamista palveluiden ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin kutsutaan asiakasosallisuudeksi. Asiakasosallisuudella turvataan palveluiden käyttäjien oikeudet ja kehitetään palveluita. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2018. Viitattu 17.4.2020.)

Lohjan kaupungilla on ollut kokeilussa varhaiskasvatuksen kontekstissa uusi tapa asiakaspalautteen keräämiseen. Valtakunnallisesti Lohjan kaupunki on ensimmäinen, joka kokeilee menetelmää varhaiskasvatuksessa. Palautteen kerääminen tapahtuu Roidu Oy:ltä vuokratuilla tableteilla. Tableteilla on päiväkodissa oleville lapsille ja heidän huoltajillensa suunnattu lyhyt kysely, jonka kautta he antavat palautetta. Alun perin Lohjan kaupunki on kerännyt asiakaspalautetta tableteilla mm. perhekeskuksessa, hammashoidossa ja terveyskeskuksessa saadakseen reaaliaikaista asiakaskokemustietoa. Näiden kokemusten pohjalta on todettu palautteen antamisen olevan helppoa ja dokumentoidun palautteen määrän kasvaneen. Palaute on myös jalkautunut nopeasti henkilöstölle. Kokeilevaa ja innovatiivista toimintakulttuuria hyödyntäen päätettiin laitteita kokeilla myös muihin palveluihin Lohjalla, kuten varhaiskasvatuspalveluihin.

Opinnäytetyön tarkoitus on arvioida asiakaspalautteen keräämisessä käytetyn menetelmän sopivuutta varhaiskasvatukseen suhteessa varhaiskasvatustilakiin ja varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin. Tavoitteena on edistää lasten ja huoltajien osallisuutta varhaiskasvatuksessa tableteilla kerättävän asiakaspalautteen avulla.

2 LASTEN JA HUOLTAJIEN OSALLISUUS VARHAISKASVATUKSESSA

Varhaiskasvatuksella tarkoitetaan kasvatuksen, hoidon ja opetuksen suunnitelmallista ja tavoitteellista kokonaisuutta. Varhaiskasvatus kuuluu osaltaan suomalaiseen koulutusjärjestelmään, jossa pedagogiikka on keskeisessä osassa. Sen tavoitteena on edistää lapsen hyvinvointia sekä tukea lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista. Sen tehtävänä on auttaa perheitä toteuttamaan kasvatustyötään, tukien ja täydentäen sitä. Suomessa varhaiskasvatusta järjestetään päiväkodeissa, perhepäivähoidossa sekä muunlaisena varhaiskasvatuksena kuten kerhotoimintana. Varhaiskasvatuksen järjestämismääräys on kunnilla. (Karila 2016, 6. Viitattu 1.5.2018; Opetushallitus 2018, 7, 14. Viitattu 24.11.2019.)

Varhaiskasvatuslaki ja Valtakunnallinen varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018 -asiakirja ovat varhaiskasvatusta ohjaavia säädöksiä. Monien varhaiskasvatusta koskevien lainsäädännöllisten uudistusten myötä yhtenä keskeisenä kehittämisen alueena on ollut osallisuus. Keskustelut ovat aiemmin keskittyneet enemmän lasten osallisuuteen, mutta uudistukset ja varhaiskasvatuksessa käynnistynyt laatu- ja laatutyö nostattavat esiin myös huoltajien osallisuutta. (Heinonen, Iivonen, Korhonen, Lahtinen, Muuronen, Semi & Siimes 2016, 229.) Osallistumisen ja osallisuuden perusta on määritelty perustuslaissa. Perustuslain (731/1999) 2 § ja 14 § ajatus on, että yksilön pitää voida vaikuttaa häntä koskeviin palveluihin. Myös kuntalaki (410/2015) sekä varhaiskasvatuslaki (540/2018) korostavat asiakkaan oikeutta osallisuuteen.

Varhaiskasvatuslaki ja valtakunnallinen varhaiskasvatussuunnitelma antavat väljät raamit osallisuuden toteuttamiseen. Paikallisissa varhaiskasvatussuunnitelmissa on kuvattu kuinka kyseisen paikkakunnan osalta kansalliset tavoitteet, lasten tarpeet ja kunnan omat erityispiirteet tai painotukset toteutuvat. Kuntien on itse kuvattava omat menetelmänsä myös osallisuuden toteuttamiseksi paikalliseen varhaiskasvatussuunnitelmaansa. Lasten ja huoltajien mielipiteiden ja näkemysten huomioiminen toiminnan suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa on yksi keskeisimmistä tavoista arvioida ja kehittää varhaiskasvatuspalveluita sekä lisätä asiakkaiden osallisuutta. Osallisuuden lisäämiseksi varhaiskasvatuksessa on tietoisesti kehitettävä toimintamalleja ja rakenteita, jotka tukevat osallisuutta. (Mikkola, Repo, Vlasov, Paananen & Mattila 2017, 15. Viitattu 1.5.2018; Opetushallitus 2018, 12, 30, 35. Viitattu 24.11.2019.) Osallisuuden määrittely yksiselitteisesti ei ole mahdollista. Osallisuuteen liittyy erilaisia ulottuvuuksia ja tasoja osallisuuden kontekstin mukaan (Järvi 2006, 1. Viitattu 7.4.2020).

Osallisuutta voidaan määritellä esimerkiksi siten, että se on oikeus tulla kuulluksi, oikeus ilmaista mielipiteitään ja oikeus osallistua itseä ja yhteisöään koskevaan päätöksen tekoon. (Halme, Vuorisalmi, Perälä 2014, 100.) Sitä voidaan tarkastella yksilön kokemuksena sekä yhteiskunnan rakenteiden tuomana mahdollisuutena osallisuuteen (Järvi 2006, 1. Viitattu 7.4.2020.). Osallisuutta määritellään myös osattomuuden vastakohtana, jolloin osallisuudella tarkoitetaan aitoa kuulumista johonkin yhteisöön. Osallisuus ei toteudu pelkällä osallistumisella, mutta osallistuminen on edellytys osallisuudelle. (Heinonen, Iivonen, Korhonen, Lahtinen, Muuronen, Semi & Siimes 2016, 229.) Aiemmin osallisuudella on tarkoitettu lähinnä kokemukseen liittyvää osallisuutta, mutta nykykäytöksessä osallisuus sisältää mukaansa toiminnallisuutta kuvaavan osallistumisen käsitteen. (Järvi 2006, 1. Viitattu 7.4.2020.)

2.1 Lasten osallisuus varhaiskasvatuksessa

Varhaiskasvatuksessa osallisuus nähdään perinteisesti kokemukseen liittyvänä osallisuutena. Tämä viittaa varhaiskasvatuksen pedagogiseen näkökulmaan. Koti ja päiväkotit ovat pienelle lapselle yhteisöjä, joissa hän voi kokea ensimmäisiä kertoja vaikuttavansa hänelle tärkeisiin asioihin. Varhaiskasvatuksen yhtenä tärkeänä tehtävänä onkin kasvattaa lapsia osaksi demokraattista yhteiskuntaa, jossa heillä on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksen tekoon. Kokemus on subjektiivinen, olennaista on siis jokaisen omakohtainen kokemus osallisuudesta. (Järvinen & Mikkola 2015, 10–13; Opetushallitus 2018, 26. Viitattu 24.11.2019; Turja 2011: 48.)

Leena Turja (2011) tarkastelee lasten osallisuutta varhaiskasvatuksessa neljän erilaisen näkökulman kautta: valtaistumisen asteen, osallisuuden aiheen ja vaikutuspiirin, ajallisen ulottuvuuden sekä toimintaprosessien ja osallisuudentunteen kautta. Valtaistumisen asteen näkökulmassa keskeisessä osassa on lapsen ja aikuisen valtasuhde vuorovaikutuksessa. Valtaistumisen aste voidaan jakaa viiteen tasoon: mukanaolo, kuulluksi tuleminen, vaihtoehtoista valintaa, omat aloitteet ja neuvottelut. Osallisuuden aihe ja vaikutuspiirin taso määrittelevät onko aihe henkilökohtainen, lasten keskinäinen, aikuisten ja lasten yhteinen vai laajempaa yhteisöä koskeva. Ajallisessa ulottuvuudessa osallisuutta tarkastellaan vaikutusajan näkökulmasta; onko vaikutus hetkellinen vai pitkäkestoinen ja toisaalta onko vaikutus kertaluonteinen vai kauaskantoinen. Toimintaprosessien ja osallisuudentunteen näkökulmassa osallisuutta tarkastellaan sen kautta, mitkä ovat lasten

mahdollisuudet osallistua ja miten he kokevat osallistumisen toimintaprosessin eri vaiheisiin kuten toiminnan suunnitteluun ja arviointiin (Taulukko 1). (Turja 2011, 48–52.)

TAULUKKO 1. Lasten osallisuuden ulottuvuudet

LASTEN OSALLISUUDEN ULOTTUVUUDET			
VALTAISTUMINEN <ul style="list-style-type: none"> • lapsen ja aikuisen vuorovaikutuksen valtasuhde • mukana olo • kuulluksi tuleminen • vaihtoehtoista valinta • omat aloitteet • neuvottelu 	OSALLISUUDEN AIHE JA VAIKUTUSPIIRI <ul style="list-style-type: none"> • keitä asia tai toiminta koskee • henkilökohtainen • lasten keskinäinen • lapsen ja aikuisen yhteinen • laajempi yhteisö 	AJALLINEN ULOTTUVUUS <ul style="list-style-type: none"> • vaikutusajan kesto • hetkellinen tai pitempi kesto • kertaluonteinen tai kauaskantoinen 	TOIMINTAPROSESSIT JA OSALLISUUDEN TUNNE <ul style="list-style-type: none"> • mahdollisuus osallistua toimintaprosessin eri vaiheisiin ja omakohtainen tunne osallisuudesta • suunnittelu • arviointi

Lasten osallisuuden toteutumista varhaiskasvatuksessa voidaan tarkastella myös Shierin osallisuuden tasomallin mukaan, jota Leinonen (2014, 23) on tulkinnut varhaiskasvatuksen kontekstiin. Shierin mallissa osallisuus kasvaa viiden askelman myötä. Ensimmäisellä askelmalla aikuiset kuuntelevat lasta. Kuunteleminen tarkoittaa aktiivista vuorovaikutusta, jossa kuultu puhe sekä non-verbaali viestintä tulkitaan. Lisäksi aikuisten on huolehdittava, että kuulluksi tuleminen on mahdollista. Tämä lähtee aikuisten asenteesta ja toimintaympäristön rakenteista. Toisella askelmalla tuetaan lapsia ilmaisemaan mielipiteitään. Ensimmäisellä askelmalla aikuinen on valmis kuuntelemaan, mutta toisella askelmalla aikuinen avaa mahdollisuuksia mielipiteiden ilmaisuun myös niille, jotka eivät aktiivisesti tule esittämään mielipiteitään. Kolmannella askelmalla aikuinen mahdollistamisen lisäksi ottaa huomioon lasten näkemykset ja mielipiteet. Tämä ei kuitenkaan edellytä sitä, että kaikki mielipiteet vaikuttaisivat toimintaan. Aikuinen edelleen kantaa vastuun siitä, mitkä asiat voidaan käytännössä toteuttaa, mutta perustelee lapsille valintansa. Kolmella ensimmäisellä askelmalla päätösvalta pysyy aikuisella ja lapset toimivat tiedonantajina. Varhaiskasvatuksessa lapsen kuuleminen edellyttää ammatillista osaamista, jotta kaiken ikäisiä lapsia voidaan kuulla; myös niitä, jotka eivät sanallisesti ilmaise itseään. Lapsen kuuleminen koostuukin vuorovaikutuksesta, jossa

aikuinen aktiivisesti kyselee, havainnoi ja keskustelee. Neljännellä askelmalla lapset otetaan mukaan päätöksentekoprosessiin. Aikuinen kantaa edelleen vastuun, mutta luovuttaa osan omasta päätösvallastaan. Tällä askelmalla päätöksenteko on demokraattista ja sen tavoitteena on osaltaan myös sitouttaa lapsia tehtyihin päätöksiin. Viidennen ja neljännen askelman ero on vastuun jakamisessa. Viidennellä askelmalla lapsi kantaa ikätasoisesti myös vastuuta tehdyistä päätöksistä. Tärkeää on kuitenkin huomioida, että vastuu on aina loppujen lopuksi aikuisen ja aikuiset eivät voi sysätä vastuuta päätöksistä lapsille. Aikuisten tulee kannatella päätöksenteon prosessia, jotta lasten kokemukset vastuunkantamisesta ovat positiivisia ja kannustavat vastuullisuuteen. (Leinonen 2014, 19–25.)

2.2 Huoltajien osallisuus varhaiskasvatuksessa

Huoltajien osallisuutta varhaiskasvatuksessa voidaan lähestyä osallisuuden kokemuksen sekä asiakasosallisuuden näkökulmasta. Varhaiskasvatus tuottaa asiakkailleen palvelua. Uusi varhaiskasvatuslaki 540/2018 20 § velvoittaa palveluntuottajia ottamaan lapset ja huoltajat mukaan varhaiskasvatukseen eli heille tarjottavan palvelun suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen voidaan nähdä voimavarana. Asiakkaat tuovat näkökulmia, joita voidaan hyödyntää tarvetta vastaavien, oikea-aikaisten ja toimivien palveluiden kehittämiseen. Tällöin palveluiden vaikuttavuus oletettavasti lisääntyy ja hyöty jakautuu asiakkaiden lisäksi laajasti niin ammattilaisille, palvelun tuottajille ja järjestäjille kuin yhteiskunnalle. Asiakkaiden oma motiivi osallistua palveluiden kehittämiseen liittyy ensisijaisesti haluun auttaa muita sekä parempien palveluiden toiveeseen. Motivaatioon vaikuttaa myös yhteisen hyvän tavoite, yhteisöllisyys ja oma hyöty. (Sihvo, Isola, Kivipelto, Linnanmäki, Lyytikäinen & Sainio 2018, 14–15. Viitattu 24.11.2019.)

Kun asiakkaille tarjotaan mahdollisuutta osallistua palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen, arviointiin tai kaikkiin palveluprosessin vaiheisiin, puhutaan asiakasosallisuudesta. Samaa tarkoittavana terminä pidetään myös asiakkaan osallisuutta. Asiakasosallisuus voidaan jakaa neljään eri asteeseen. Ensimmäisellä asteella asiakas toimii tiedonantajana esimerkiksi asiakaspalautteen muodossa. Tällöin puhutaan, että asiakas toimii informanttina ja osallisuus on lähinnä näennäistä asiakasosallisuutta. Informanttina asiakas lähinnä vain osallistuu palveluprosessiin ilman osallisuuden kokemusta. Toisella asteella eli perusasteella asiakas käyttää

palvelua ja asiakas toimii tällöin osallisena. Kolmas aste eli korkea asiakasosallisuuden aste käsittelee asiakkaan osallisuuden palvelun kehittäjänä ja siihen vaikuttajana. Korkeimmalla asteella asiakas johtaa ja määrittelee palvelun. (Leeman & Hämäläinen 2015, 3-4. Viitattu 24.11.2019; Leeman & Hämäläinen 2016, 587–588.)

Asiakasosallisuuteen liittyy asiakasosallisuuden asteen lisäksi sen tasot ja kokonaisuudet. Asiakasosallisuuden tasolla viitataan siihen, mihin asiakasosallisuus suuntautuu. Suuntautuuko osallisuus omien palveluiden vai laaja-alaisemmin yleisten palveluiden suunnitteluun. Asiakasosallisuutta voidaan jaotella sen ulottuvuuksien kautta viiteen kokonaisuuteen. Asiakkaan tiedollinen osallisuus on perusedellytys sille, että hän voi olla osallisena häntä koskeviin palveluprosesseihin. Tieto-osallisuus tarkoittaa, että hänellä on oikeus saada tietoa eri palveluista ja kuinka niiden piiriin pääsee. Asiakasta tulee kuulla ja hänellä on oikeus tietoon, mikä liittyy hänen omaan palveluprosessiinsa. Palveluilta tieto-osallisuuden täytyminen edellyttää vuorovaikutusta ja sen osaamista; kuuntelua ja kysymistä, yksilön äänen hyväksymistä ja yksilön hyväksymistä omana itsenään sekä esteetöntä tiedottamista. Tämä tarkoittaa sitä, että vaatimukset kohdistuvat eniten Internet-sivujen käytettävyyteen ja visuaalisuuteen, puhelinpalveluun ja palveluohjaukseen. (Leeman & Hämäläinen 2015, 4. Viitattu 24.11.2019; Leeman & Hämäläinen 2016, 588.)

Suunnitteluosallisuus rakentuu tieto-osallisuuden lisäksi oikeudesta osallistua palveluiden suunnitteluun. Päätösosallisuus tuo asiakkaalle mahdollisuuden päättää omista tai laajemmalle väestölle kohdistetuista palveluista. Jotta päätösosallisuus voi käytännössä toteutua, palvelurakenteen tulee mahdollistaa asiakkaan osallisuuden ja osallistumisen tuottaman tiedon ja kokemuksen hyödyntämisen palveluiden kehittämisessä. Toimintaosallisuus puolestaan edellyttää, että asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja toimia omassa elinympäristössään. Arviointiosallisuus tarkoittaa palautteen kulkua päättäjille ja viranomaisille ja sen lisäksi vielä palautteen huomioimista palvelun suunnittelussa. (Leeman & Hämäläinen 2016, 588–589.)

2.3 Osallisuus Lohjan varhaiskasvatuksessa

Lohjan kaupungin varhaiskasvatussuunnitelmaan on kirjattu, että lasten ja huoltajien osallisuus arvioinnissa otetaan huomioon yksilö-, ryhmä-, yksikkö-, alue- ja kaupunkitasolla. Arvioinnissa

hyödynnetään lasten haastatteluja ja huoltajien kyselyjä tarvelähtöisesti ja systemaattisesti. (Lohjan kaupunki 2018, 81–82. Viitattu 24.11.2019.)

Lohjan varhaiskasvatuksessa huoltajien kanssa tehdään yhteistyötä, joka perustuu luottamukseen, kunnioitukseen, aktiiviseen kuulemiseen ja perheiden erilaisten tilanteiden huomioimiseen. Osallisuus lapsen varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arviointiin mahdollistuu päivittäin lapsen tuonti- ja hakutilanteiden yhteydessä. Lapsen varhaiskasvatukseen vaikuttavat oleelliset tiedot dokumentoidaan. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman päivittämisen yhteydessä asioita käydään laajemmin läpi. Lapsille ja heidän huoltajilleen luodaan edellytykset yksiköissä osallistua toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Lohjan kaupungilla on käytössä erilaisia työtapoja, joiden avulla lasten osallisuutta huomioidaan arjen toiminnassa. Toimintatavat lueteltuna taulukossa 2. (Lohjan kaupunki 2018, 44. Viitattu 24.11.2019.)

TAULUKKO 2. Lohjan varhaiskasvatuksen osallistavat toimintatavat

Lohjalla toimitaan seuraavien osallistavien työtapojen mukaan:

- lapset otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun ja tekemiseen sekä toiminnan arviointiin ja kehittämiseen esimerkiksi hyödyntämällä pedagogisen dokumentoinnin kautta saatua tietoa
- lapset otetaan mukaan oppimisympäristön suunnitteluun ja muokkaamiseen esimerkiksi tuokioiden suunnitteluissa tai leluhankinnoissa
- kiusaamista ehkäistään yhdessä lasten kanssa esimerkiksi luomalla yhdessä ryhmän säännöt, opettamalla tunnetaitoja ja tukemalla lasten ystävyysuhteita
- ryhmän turvallisuutta vahvistetaan yhdessä lasten kanssa esimerkiksi keskustelemalla säännöistä ja niiden tarkoituksesta turvallisuusnäkökulmasta
- pienryhmätoiminnalla mahdollistetaan lasten paremmat vaikutusmahdollisuudet
- lapsille annetaan mahdollisuus itse vaikuttaa oppimisympäristöihin ja leikkeihin siten, että välineet ja lelut ovat lasten saatavilla
- suunnitellusta toiminnasta joustetaan lapsiryhmän tarpeiden mukaan

Lohjan kaupunki 2018, 38–39. Viitattu 24.11.2019.

3 ASIAKASPALAUTETABLETTI LOHJAN VARHAISKASVATUKSESSA

Lohjan kaupungilla on ollut käytössä asiakaspalautetabletit. Asiakaspalautetableteilla kerätään tietoa asiakaskokemuksesta ja näin saadaan tietoa asiakastyytyvyydestä, jota kuvastaa NPS-luku. NPS-luku kertoo, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelee palvelua (Päivärinta 2019. Viitattu 22.3.2020). Laitteet ovat olleet käytössä Lohjan eri toimipisteissä kuten terveydenhuollossa ja perhepalvelukeskuksessa. Asiakaspalautteen määrä on laitteiden myötä lisääntynyt. Palaute tulee valmiiksi koottuna, joten sitä on ollut helppo jatkotyöstää. Laitteet päätettiin ottaa hyvien kokemusten vuoksi kokeiluun myös varhaiskasvatukseen. Valtakunnallisesti kokeilu on ensimmäinen varhaiskasvatuksessa.

Aluksi Lohjan varhaiskasvatuksen käyttöön resursoitiin vuodeksi kolme (3) tablettia, jotka kiersivät päiväkodeissa. Kokeilu aloitettiin maaliskuussa 2018. Tablettien käyttökokeilua on jatkettu vuosi kerallaan. Tabletilla oleva kysely on suunnattu päiväkodin lapsille ja heidän huoltajillensa yhdessä täytettäväksi päiväkotipäivän päätteeksi. Tabletit ovat olleet sijoitettuna päiväkodin mukaan joko eteistiloissa tai henkilöstön mukana iltapäivän ulkoilussa. Tabletilla kysytään taustatietoina päivähoitoalue ja päiväkodin nimi, jotta palautteet osataan suunnata oikein. Asiakaspalautekysymyksiä (Talukko 3) on kuusi (6), joista neljä (4) koskettaa lapsen kokemuksia päiväkotipäivästä, yksi (1) huoltajan kokemusta ja yksi (1) kysymys on avoin.

TAULUKKO 3. Asiakaspalautetabletin kysymykset

- ❖ Onko sinulla ollut tänään kavereita?
- ❖ Oletko tänään ehtinyt leikkiä?
- ❖ Mitä muuta olet tänään puuhannut?
- ❖ Juttelitko tänään aikuisen kanssa?
- ❖ Jätitkö tänään lapsesi turvallisesti mielin päiväkotiin?
- ❖ Mitä muuta haluaisitte kertoa?

Varhaiskasvatuksesta asiakaskokemustietoa kerätään koko kaupungin asiakastyytyväisyyden kehittämistarpeisiin. Eri toimialoilta kerättävästä palautteesta saadaan NPS-luku, joka palvelee kaupunkipalveluiden kehittämisessä. Lähtökohtaisesti tabletit on siis hankittu tuottamaan asiakaskokemustietoa kokonaisvaltaisesti.

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYS

Opinnäytetyön tarkoitus on arvioida asiakaspalautteen keräämisessä käytetyn menetelmän sopivuutta varhaiskasvatukseen suhteessa varhaiskasvatukseen lakiin ja varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin sekä kuvata asiakaspalauteprosessi.

Opinnäytetyön tavoitteena on edistää Lohjan kaupungin varhaiskasvatuspalvelun asiakkaiden (lapset ja huoltajat) osallisuutta toiminnan suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen tableteilla kerättävän asiakaspalautteen avulla.

Tableteilla kerätään asiakaskokemustietoa ja mitataan asiakastytyvyyttä. Lohjan varhaiskasvatuspalveluissa pohditaan, pystytäänkö laitteen avulla lisäksi vastaamaan uuden varhaiskasvatustilain ja varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin kirjattuihin vaateisiin lasten ja huoltajien osallisuudesta. Opinnäytetyön tutkimuskysymys on, että miten tableteilla kerättävä asiakaspalaute vastaa uuden varhaiskasvatustilain vaateisiin.

5 TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTOIMINTA OPINNÄYTETYÖSSÄ

Opinnäytetyö on toteutettu tutkimuksellisena kehittämistoimintana. Kehittämistoiminnassa on käytetty hyväksi kyselytutkimuksen, ryhmähaastattelun ja yksilöhaastattelun menetelmiä. Tässä luvussa esittelen tutkimuksellisen kehittämistoiminnan yleispiirteet ja kuvaan opinnäytetyön prosessin tutkimuksellisen kehittämistyön prosessia hyödyntäen.

5.1 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan yleispiirteet

Tutkimuksellisella kehittämisellä pyritään sekä uudistamaan käytäntöjä, ratkomaan ongelmia, jotka nousevat käytännöstä, että useimmiten luomaan myös uutta tietoa. Tietoa kehittämisen tueksi kerätään käytännöstä ja teoriasta, järjestelmällisesti ja kriittisesti arvioiden. Prosessia tuetaan erilaisilla menetelmillä, aktiivisella vuorovaikutuksella eri tahojen kanssa ja kirjoittamalla prosessin eri vaiheissa. Reflektiivisyys on yksi tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tunnusmerkkejä. Tutkimuksellinen kehittämistyö eroaa tieteellisestä tutkimuksesta pääasiassa päämäärän osalta: tutkimuksellisen kehittämistyön päämäärä on tieteellisen tiedon tuottamisen lisäksi käytännön parannuksissa ja uusien ratkaisujen aikaansaamisessa. (Ojansalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 18 - 19.)

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan kehittämisprosessia voidaan hahmottaa siihen sisältyvien viiden tehtävän kautta, joita ovat perustelut, organisointi, toteutus, levittäminen ja arviointi. Prosessi on monisyinen ja vaiheita edestakaisin kulkeva. Tärkeää kehittämistehtävän kannalta ei ole prosessin orjallinen noudattaminen vaan prosessin tehtävien tai vaiheiden tunnistaminen, hahmottaminen ja niiden hyväksi käyttäminen prosessissa. (Toikko & Rantanen 2009, 56, 64, 71.)

Perusteluvaihe on edellytys prosessissa eteenpäin siirtymiselle. Siinä määritellään pohja ja perusta kaikelle toiminnalle kehittämistyössä. On tärkeää määritellä, miksi kyseistä kehittämiskohdetta on tarvetta kehittää tällä hetkellä. Vastaus perustuu pääasiallisesti sekä ongelmaan että visioon. Ongelma määrittelee nykytilan haasteen ja visio puolestaan tavoiteltavaa tulevaisuuden kuvaa. Mitä konkreettisemmin tavoite perustellaan, sitä parempi se on kehittämisprosessin kannalta. Kehittämistyön perusteluissa osoitetaan juuri kyseisten tavoitteiden merkittävyys useiden muiden hyvien tavoitteiden joukosta. Kehittämistoiminnan perustelujen lopuksi esitetään kysymykset: kuinka

tavoitteisiin vastataan ja miten ne saavutetaan? Perusteluissa voidaan ottaa kantaa myös kehittämistoiminnan merkittävyyteen yleisemmällä tasolla, siihen onko kehittämistoiminnan tulokset merkityksellisiä yleisesti. (Toikko & Rantanen 2009, 57.)

Organisointivaihe lähtee liikkeelle, kun kehittämistoiminnan tavoitteet on hyväksytty ja virallistettu yhteistyötahojen kanssa. Vaihe sisältää konkreettisen toteutuksen suunnittelua ja siihen liittyviä valmisteluja. Vaiheen aikana täsmennetään myös kehittämistyöhön varatut resurssit ja siihen osallistuvat toimijat. Toisin sanoen organisointivaihe tarkoittaa toimintasuunnitelman laatimista, johon määritellään kehittämistyön kohde ja tavoite konkreettisen tasolla. (Toikko & Rantanen 2009, 58.)

Kun toimintasuunnitelma on laadittu alkaa suunnitelmien käytännön toteutus, joka koostuu ideoinnista ja priorisoinnista sekä kokeilusta ja mallintamisesta. Ideointia ja priorisointia tapahtuu jo edeltävissä vaiheissa, mutta sitä on hyvä tarkastella uudestaan toteutuksen yhteydessä. Tarkoituksena on saada laajempaa näkemystä siitä, miten tavoitteeseen pystytään pääsemään. Priorisoinnin tarkoitus on fokusoida toteutus resurssien mukaiseen kehittämiseen. Kokeilutoiminnalla pyritään kehittämään kehittämiskohdetta sykleittäin. Sykli voi koostua esimerkiksi neljästä viikon mittaisesta jaksosta. Kokeilusyklin aikana ja päätteeksi kehittämiskohdetta arvioidaan ja kehitetään edelleen. Käytännön toteutumisen rinnalla kulkee koko ajan myös kehittämistoiminnan diskursiivinen taso, jossa reflektoidaan kehittämistyötä esimerkiksi erilaisissa työryhmissä. Tavoitteena kokeilevalla toiminnalla on, että lopputuloksena voidaan esittää kehitystulokset esimerkiksi mallinnuksen muodossa. Kehitettyä mallinnusta voidaan pitää tuotteena, jonka avulla kehitystyön tuloksia voi helpommin käyttää ja siirtää toisiin ympäristöihin. (Toikko & Rantanen 2009, 59–60.)

Yksinkertaisimmillaan arvioinnin tehtävänä on arvioida, onko kehitystyö saavuttanut sille asetetun tarkoituksen. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa arvioinnin yhtenä tehtävä on myös ohjata kehittämisprosessia koko toteutuksen ajan. Kehittämistoiminnassa arviointia käytetään juuri prosessiarviointina, jolloin prosessin eri vaiheissa kehitystyötä reflektoidaan suhteessa sen tavoitteisiin. Kehittämistoiminnan reflektiivisyys ja arvioinnin prosessimaisuus nostavat esiin kehittämiskohteen haasteita, jolloin voidaan pohtia kehittämistoiminnan perusteluja, organisointia ja toteutusta uudelleen sekä muuttaa kehittämistoiminnan kulkua tarpeen mukaan. Toisaalta arviointia voidaan tarkastella toimijoiden osallistumisen perspektiivistä. Osallistava arviointi tekee näkyväksi sidos- ja eturyhmien äänen ja vie kohti yhteisen vision luomista. Ajatuksena silloin on, että kehittämistyö on eri tahojen yhteinen kiinnostuksen kohde. Yhteinen visio on perusedellytys kehitystyön tuottaman muutoksen toteutumiselle. Koska kehittämistyöhön kuuluvien sidos- ja eturyhmien mielipiteet

voivat olla eriäviä, on arvioijan tehtävä yhteen sovittaa niitä ja löytää niistä kehittämistyön kannalta oleellisia vahvuuksia. Arviointia tarkastellessa on hyvä ottaa huomioon myös arvioijan asema ja toimijuus. Arvioija voi olla joko ulkoinen arvioija tai sisäinen arvioija. Ulkoisessa arvioinnissa asiaa tarkastellaan ulkoapäin, jolloin vahvuutena voi olla puolueettomuus ja luotettavuus. Sisäisessä arvioinnissa vahvuutena nähdään perehtyneisyys asiaan, joka mahdollistaa kontekstin laajemman ymmärtämisen, mikä sinällään lisää luotettavuutta. (Toikko & Rantanen 2009, 60–61.)

Kehittämistyöhön kuuluu olennaisena osana myös tulosten levittäminen. Tulosten levittäminen ei välttämättä kuulu automaattisesti kehitystyön perusprosessiin, vaan siihen varataan oma prosessinsa. Tulosten levittämisestä puhuttaessa voidaan puhua myös tulosten juurruttamisesta tai tulosten valtavirtaistamisesta. Tuloksien levittämisen helpottamiseksi, tulokset voidaan tuotteistaa. Tuotteistamiseen kuuluu tuloksien mallintamisen lisäksi tuotteen markkinointiin ja myyntiin liittyviä osatekijöitä. Tuotteistaminen itsessään ei takaa kehitystyön tulosten juurruttamista. Uusien toimintamallien pysyvyyteen vaikuttaa muun muassa toimintamallin sosiaalinen hyväksyttävyyys organisaation sekä koko toimintajärjestelmän tasolla. Juurruttamisen avuksi voidaan järjestää erilaisia koulutuksia. Juurruttamista voidaan edistää myös keräämällä tietoa palvelun tai tuotteen käytettävyydestä ja jatkokehittää sitä käyttäjien kanssa, jolloin käyttäjät sitoutuvat paremmin. (Toikko & Rantanen 2009, 52–63.)

5.2 Opinnäytetyön prosessi

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisen kehittämistoiminnan prosessin periaatteiden mukaisesti. Opinnäytetyön perusteluvaiheen tulokset näkyvät tässä raportissa johdannossa sekä luvussa kolme (3). Organisointivaihe konkretisoitui opinnäytetyön suunnitelmaksi.

Toteutus lähti liikkeelle asiakaspalauteprosessin mallintamisella ja ryhmähaastattelujen suunnittelulla sekä toteutuksella. Mallinsimme prosessin oletetun ihannetilän mukaan yhteistyössä asiakkuuspäällikön kanssa. Henkilöstön ryhmähaastattelut toteutettiin niissä päiväkodeissa, joissa tabletit olivat olleet käytössä, yhteensä viidessä (5) päiväkodissa. Ryhmähaastatteluihin osallistui 3-6 henkilöä päiväkotia kohden. Ryhmähaastattelussa kerättiin tietoa tableteilla kerättävästä asiakaspalauteprosessista. Haastattelun pohjana käytettiin SWOT-analyysia. Tavoitteena oli saada tietoa prosessin toimivuudesta ja asiakaspalautetabletin tarpeellisuudesta. Haastattelutilanteen rakenne

koostui esittelystä, alustuksesta, haastattelusta ja lopetuksesta. Esittelyosiossa kerroimme itses-
tämme ja haastattelujen tarkoituksesta sekä aineiston käsittelystä. Alustuksessa esittelimme pro-
sessin mallinnuksen ja perustelimme opinnäytetyön tarpeellisuutta eri näkökulmista. Haastatte-
lussa pyysimme haastateltavia listamaan paperilapuille tabletin käyttöön liittyvät tämänhetkiset
vahvuudet ja heikkoudet sekä tulevaisuuden uhkat ja mahdollisuudet. Kunkin kohdan listauksen
jälkeen keskustelimme ylöskirjatut asiat auki ja kehitimme keskustelua, jolloin oli mahdollisuus vielä
lisätä esille nousseita asioita paperille. SWOT-analyysin rakenteesta poikkesimme kysymysjärjes-
tyksessä ja kysyimme uhkat ennen mahdollisuuksia. Perusteluna kysymysjärjestyksen muuttami-
selle oli se, että halusimme päättää haastattelutilanteen positiivisin mielikuviin ja tukea tällä tavoin
myönteistä ilmapiiriä uuden toimintatavan käyttöönotossa. Lopetusvaiheessa annoimme mahdolli-
suuden kysyä kysymyksiä aiheeseen liittyen, kiitimme osallistumisesta ja jaoimme huoltajille suun-
natut kyselylomakkeet.

Ryhmähaastattelut toteutettiin vuoden 2018 loppukesän ja alkusyksyn aikana. Haastateltavilta ke-
rättiin kirjalliset tuotokset, jotka toimivat ryhmähaastattelusta saatuna aineistona. Haastattelut nau-
hoitettiin ja litteroitiin. Aineisto analysoitiin teorialähtöisesti. Litteroinnit tehtiin propositiotasolla.
Haastattelujen nauhoittamisen tarkoitus oli tukea ryhmähaastattelun aineiston kvantifointia SWOT-
nelikentässä. Ryhmähaastatteluista esille nousseita asioita refleктоimme yhdessä asiakkuuspääl-
likön kanssa. Näin ensimmäisistä haastatteluista saatua informaatiota voitiin heti hyödyntää pro-
sessin kehittämisessä.

Ryhmähaastattelujen jälkeen jaettiin päiväkotien huoltajille suunnattu kysely (LIITE 2) saatesanoin
(LIITE 1). Päiväkotien toiveet otettiin huomioon siinä, haluttiinko kyselyt jakaa kaikille lapsille eteis-
lokeroihin vai laitettiin kyselylomakkeet palautelaatikoiden viereen eteiseen. Tämä ei näyttänyt
vaikuttavan palautusprosenttiin. Kyselylomakkeen palautusta myös pidennettiin kahden päiväkodin
toiveesta. Kyselylomakkeesta haluttiin tiedon tuottamisen lisäksi nopea ja helppo asiakkaiden täyt-
tää, jotta mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn. Kyselylomakkeen työstövaiheessa sitä käytettiin
useammalla koetäyttäjällä ja muokattiin paremmaksi palautteen perusteella. Kyselylomakkeessa
käytettiin Likertin viisiportaista asteikkoa. Tähän päädyttiin asteikon toimivan muodon ja testaus-
henkilöiden kyselylomakkeesta antaman palautteen perusteella. Likertin viisiportaisessa as-
teikossa 5 = täysin samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 3 = en samaa, enkä eri mieltä, 2 =
jokseenkin eri mieltä, 1 = täysin eri mieltä. Lisäksi lomakkeessa oli kohta taustatiedoille: kysymys
1. Lapseni päiväkoti ja kysymys 2. Lapseni ikä _ vuotta sekä kysymys 3. Kuinka usein annoit pa-
lautetta? a) kerran, b) useasti, c) en ollenkaan. Näiden lisäksi lomakkeessa oli muutamia avoimia

kysymyksiä. Kysymyksillä 1-6 kerättiin taustatietoja kyselyyn osallistuneilta. Kysymyksellä seitsemän (7) haluttiin selvittää huoltajien mieltymyksiä palautteen antamisesta. Kysymyksillä 8-12 selvitettiin käyttökokemusta ja kysymyksillä 13-14 haluttiin saada tietoa palautteen jalkautumisesta asiakkaille. Kokemuksesta tabletin käytöstä palautteen antamisessa kokonaisuudessaan kysyttiin kysymyksellä 15. Kysymyksillä 16 sekä 17 kerättiin kehittämideoita ja lopuksi kysymys 18 oli vapaan palautteen kohta.

Kyselyitä jaettiin yhteensä noin 240 kappaletta. Tarkkaa määrää on vaikea määrittää, sillä päiväkodeilla oli mahdollisuus myös tarvittaessa ottaa itse lisää kopioita. Vastauksia palautui kokonaisuudessaan 17 kpl. Vastausprosentti vaihteli päiväkodista riippuen noin 3-10 prosentin välillä. Kyselyiden vähäisen palautumisen takia kyselyitä ei voinut käyttää yksittäisten päiväkotien tarkastelun tukena ja niiden arvo kokonaistarkastelussakin jää valitettavasti tästä syystä vähäiseksi.

Johtajien yksilöhaastattelut toteutettiin syksyn 2018 aikana. Yhteensä haastateltiin kolmea (3) johtajaa, joiden vastuulla olivat kyseiset viisi päiväkotia, joissa tabletit olivat käytössä. Johtajien haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna (LIITE 3). Haastattelun teemat tulivat prosessimallinnuksesta ja henkilöstön ryhmähaastatteluissa nousseista teemoista. Haastattelu-runko lähetettiin johtajille etukäteen. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Litteroidut haastattelut teemoiteltiin koodausta ja kvantifiointia hyväksikäyttäen.

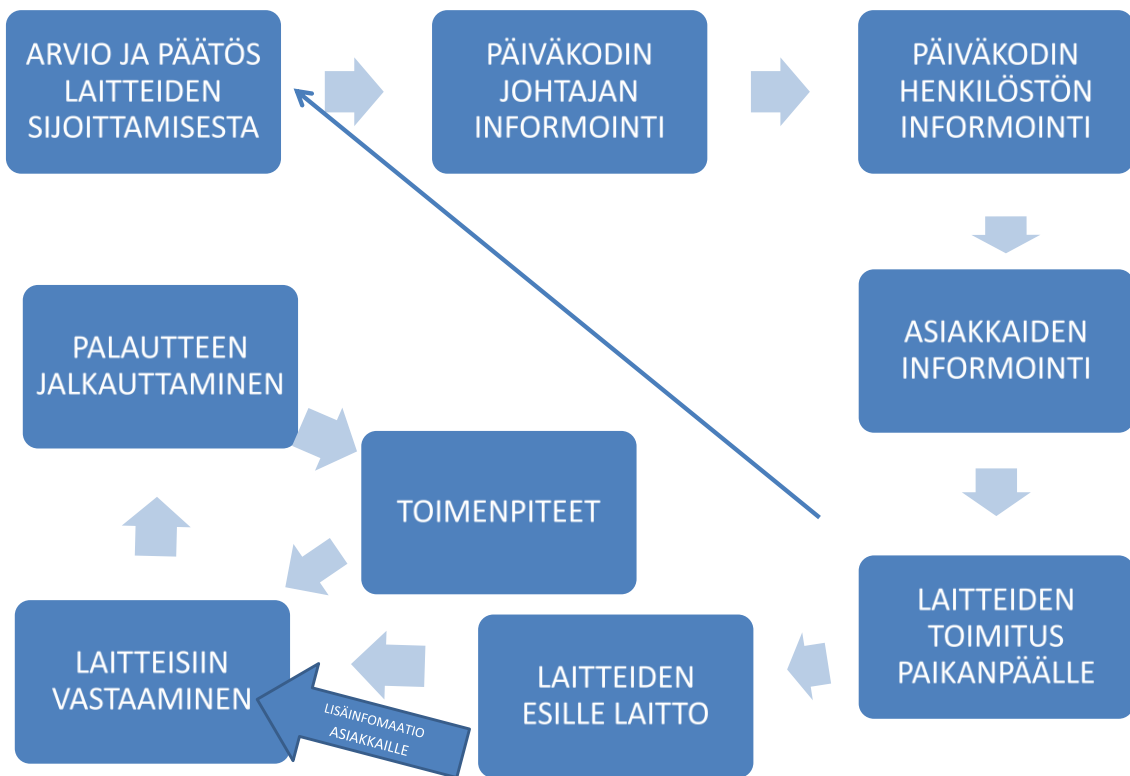
Aluksi suunnitelmissa oli mahdollinen kysely myös lapsille. Lapsille suunnattu kysely päätettiin jättää toteuttamatta, kun arvioitiin siihen käytettävien resurssien määrää suhteessa siitä saatavaan informaatioon. Jo opinnäyteyön alussa, ryhmähaastatteluissa, kävi ilmi, että asiakaspalaute ei palaudu juurikaan asiakkaille. Tästä syystä lasten kokemukset osallisuudesta ja vaikuttamismahdollisuuksista eivät olleet käytännössä mitattavissa.

Kehittämisprosessissa on käytetty prosessiarviointia koko kehittämisprosessin ajan. Kehittämistyön suuntaa ja tavoitteita on kohdennettu reflektiovien keskustelujen myötä. Lopullisen arvon kehittämisprojektista antaa työntilaaajan edustaja sekä oppilaitoksen edustaja raportin saatuaan. Työntilaaaja toimii sisäisen arvioinnin antajana ja koulun edustaja ulkoisen arvioinnin antajana. Toisaalta lopullisen arvon kehittämistyölle antaa mahdolliset käytännön muutokset, joita kehittämistyö saa aikaan ja pystyy juurruttamaan. Tulosten levittäminen tai kuvaavammin sanottuna juurruttaminen jää kuitenkin tämän kehittämishankkeen ulkopuolelle omaksi prosessikseen.

6 TULOKSET

6.1 Asiakaspalauteprosessin mallinnus

Opinnäytetyön tavoitteena oli mallintaa asiakaspalauteprosessi. Asiakaspalauteprosessi mallinnettiin yhdessä asiakkuuspäällikön kanssa. Prosessi mallinnettiin kuvaamaan asiakaspalautteen keräämisen ideaalitilaa. Asiakaspalautteen keräämisprosessin tulisi alkaa yhteisellä arviolla laitteen sijoittamisesta. Tutkimushetkellä asiakkuuspäällikkö ja varhaiskasvatuspalveluiden johtaja tekivät arvion ja päätöksen siitä mihin yksiköihin laite sijoitetaan. Päätöksen jälkeen asiakkuuspäällikkö informoi päiväkodin johtajaa, joka edelleen informoi henkilöstöä. Tämän jälkeen asiakkaita informoitaisiin etukäteen laitteen tulosta, jolloin voitaisiin motivoida asiakkaita kyselyn vastaamiseen. Laitteiden saavuttua asiakkaita informoitaisiin uudestaan. Tämän jälkeen, laitteiden ollessa paikalla, palautetta jalkautettaisiin johtajalle ja henkilöstölle, jotka miettisivät palautteesta aiheutuvat toimenpiteet. Toimenpiteinä olisi palautteen vastausten ja vastausten aiheuttamien toimenpiteiden informoiminen asiakkaille. Kun laitteet ovat saapuneet päiväkotiin, tulisi tehdä jo uusi arvio laitteiden seuraavasta sijoituspaikasta ja näin aloittaa prosessi alusta seuraavien päiväkotien kanssa. Olisi tarkoituksen mukaista, että prosessit toimisivat päällekkäin, jotta laitteiden käyttö olisi tehokasta ja päiväkodit ehtisivät tehdä tarvittavat esivalmistelut.



KUVIO 1. Asiakaspalauteprosessi

6.2 Henkilöstön kokemukset

Henkilöstön ryhmähaastatteluja toteutettiin yhteensä viisi (5). Henkilöstön ryhmähaastattelun pohjana käytettiin SWOT-analyysiä. Henkilöstö kirjasi itse vastaukset paperilapuille aihealueittain, jotka käytiin haastattelussa keskustellen läpi. Tulokset on koottu SWOT-analyysin mukaisesti nelikenttään. Henkilöstön esiin nostamat vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat näkyvät pääaiheittain alla olevasta taulukosta (Taulukko 4.)

TAULUKKO 4. Henkilöstön ryhmähaastattelujen koonti

<p>VAHVUUDET (53)</p> <ul style="list-style-type: none"> • VÄLINEESEEN LIITTYVÄT (28) • PALAUTTEEN ANTAMISEEN/ OSALLISUUTEEN LIITTYVÄT (16) • PALAUTTEEN HYÖDYNTÄMINEN, JATKOTOIMENPITEET (7) • MUUTA (2) 	<p>HEIKKOUEDET (68)</p> <ul style="list-style-type: none"> • INFORMAATION KULKU (31) • LAITTEEN SIOITTELUUN PÄIVÄKODISSA LIITTYVÄT (10) • LAITTEEN KÄYTETTÄVYYS (9) • VANHEMPIEN HALU OSALLISTUA, OSALLISUUS (aika, motivaatio) (6) • TIETO (6) • LAITTEIDEN SAATAVUUS (vähäisyys) (5) • MUUTA (1)
<p>MAHDOLLISUUDET (55)</p> <ul style="list-style-type: none"> • OSALLISUUS (23) • TOIMINNAN KEHITTÄMINEN (22) • TIEDONKULKU (6) • VÄLINE (4) 	<p>UHKAT (38)</p> <ul style="list-style-type: none"> • VUOROVAIKUTUS (10) • TYÖYHTEISÖN HYVINVOINNIN HEIKKENEMINEN (9) • TIETO, JOTA KERÄTÄÄN (7) • VANHEMPIEN RESURSSIT (5) • EI PYSTYTÄ VASTAAMAN ODOTUKSIIN (4) • TIETOTURVA (yksityisyyden suoja) (3)

6.2.1 Vahvuudet

Tableteilla kerättävän asiakaspalauteprosessin vahvuuksista (53 kpl) henkilöstö nosti esiin suurimpana itse laitteen (28 kpl). Se koettiin nopeaksi tavaksi antaa palautetta, nykyaikaiseksi ja helppokäyttöiseksi. Henkilöstön oli helppo ohjeistaa tabletin käyttö, koska laite oli yksinkertainen käyttää. Lisäksi laite oli kiinnostusta herättävä sekä nopea käyttää. Kyselyn kysymykset ja pituus olivat sopivat.

Tableteilla kerättävän asiakaspalauteprosessin vahvuudeksi nähtiin myös asiakkaiden, niin lasten kuin vanhempien, osallisuuden ja vuorovaikutuksen lisääntymisen mahdollisuus (16). Palautteen antamisen mahdollisuus tabletilla lisää niiden vanhempien osallisuutta, joille on haastavaa antaa palautetta kasvotusten. Asiakkaiden ideat ja ehdotukset tulevat näkyväksi ja niihin voi palata, kun ne on dokumentoitu. Lisäksi henkilöstön mielestä tablettien käyttö on ajatuksena hyvä (1 kpl) ja antaa kuvan vanhemmille, että varhaiskasvatuksessa on kiinnostuttu heidän mielipiteistään ja

osallisuudestaan (1 kpl), mikä osaltaan lisää osallisuuden kokemusta. Vuorovaikutuksen mahdollisuuksista henkilöstö mainitsi huoltajan ja lapsen välisen palautehetken. Palautehetki antaa huoltajalle ja lapselle mahdollisuuden pysähtyä hetkeksi ja kohdata toisensa.

Palautteen hyödyntämisestä (7 kpl) mainittiin palautteen nopea käsittelymahdollisuus. On mahdollista reaaliaikaisesti reagoida tulleeeseen palautteeseen ja jatkotyöstää sitä tarvittavilla toimenpiteillä. Osa vastaajista laitto palautteen käsittelyn vahvuuksiin ja osa listasi ne tulevaisuuden mahdollisuuksiin. Tämä ajatusero johtui lähinnä siitä, että asia nähtiin prosessin mahdollisena vahvuutena, vaikka prosessi ei sillä hetkellä toiminutkaan optimaalisella tavalla.

6.2.2 Heikkoudet

Eniten esiin noussut heikkous oli informaation kulku (31 kpl). Informaation kulun heikkouksista lähes puolet (14 kpl) koski henkilökunnan informointia. Henkilöstön informoinnin puute vaikutti henkilöstön mielestä heidän mahdollisuuksiinsa informoida asiasta vanhempia (4 kpl) ja markkinoida vanhemmille (6 kpl) palautekyselyä. Lisäksi henkilökunta koki, ettei palaute jalkautunut (5 kpl) henkilöstölle riittävästi.

Laitteen sijoittaminen (10 kpl) oli myös suuri heikkous. Päiväkotien tiloihin oli haastavaa suunnitella paikka laitteelle. Sijoitteluun olennaisena osana liittyi myös laitteiden käytettävyys (9 kpl). Heikkoutena oli akun keston riittämättömyys, joka vaikutti tabletin sijoittamiseen. Lisäksi laitteiden käytettävyyteen vaikutti laitteiden vähyys (5 kpl). Laitteita oli saatavilla vain rajoitettu määrä, ja lasten hakuilanteiden ruuhkahuipuissa laitteita ei ollut tarjolla montaa.

Palautteen antamiseen liittyvänä heikkoutena henkilöstö nosti esiin vanhempien halun osallistua (6 kpl). Lasten hakutilanne saattaa olla kiireinen ja toisaalta vanhemmat eivät välttämättä tiedä kyselyyn vastaamisen hyödyistä. Haluun osallistua palautteen antamiseen vaikutti myös henkilöstön mielestä palautekyselyn kielet, joita oli vain suomi ja ruotsi (1 kpl). Heikkoutena koettiin myös kyselyn antama tieto (6 kpl). Onko kyselyn antama tieto vain tiettyjen samojen asiakkaiden antamaa tietoa ja kuinka totuudenmukaista tieto on. Lisäksi henkilöstö mainitsi (1 kpl), että kysely osui samaan aikaan muiden uudistusten kanssa ja näki ajankohdan heikkoutena.

6.2.3 Mahdollisuudet

Suurimpina mahdollisuuksina henkilöstö nosti osallisuuden (23 kpl) ja toiminnan kehittämisen (22 kpl). Henkilöstö näki uuden tavan yhtenä osallisuuden mahdollistajana. Mahdollisuus anonyymien palautteen antamiseen koettiin hyvänä asiana. Vanhemmat voivat antaa palautetta, vaikka eivät keskustellen sitä pystyisikään antamaan. Palautetta voitaisiin antaa sellaisistakin asioista, jotka jäisivät muuten kokonaan kertomatta. Toiminnan kehittäminen palautteen pohjalta nähtiin mahdollisuutena, kunhan prosessi on toimiva. Toiminnan kehittäminen käsitti toiminnan suunnittelua ideoiden ja palautteen pohjalta, tiimien toiminnan kehittämistä ja pedagogisten keskustelujen kautta toiminnan kehittämistä niin lyhyellä aikavälillä nopeasti reagoiden kuin myös pitkän aikavälin seurantaan ja tarkasteluun.

Tiedonkulku (6 kpl) mainittiin yhtenä vahvuutena. Prosessin toimiessa tiedonkulku olisi nopeaa ja tieto olisi reaaliaikaisesti käytettävissä ja hyödynnettävissä. Henkilöstön ei periaatteessa tarvitse prosessoida palautetta jalkautettavaan muotoon vaan teknologia hoitaa sen. Palautteen ollessa sähköistä mahdollisuutena nähtiin myös väärinkäsitysten väheneminen. Tieto ei muutu kuulijan tulkinnan mukaan, vaan välittyy samanlaisena tarvittaviin organisaation osiin.

Myös tabletti välineenä (4 kpl) varhaiskasvatuksen palautteen keräämisessä nähtiin erilaisten asioiden mahdollistajana. Tabletti nähtiin yhtenä lisävuorovaikutuskanavana perinteisen vuorovaikutuksen rinnalle. Lisäksi henkilöstö koki, että tabletti voi mahdollistaa erilaisten kyselyjen tekemisen esimerkiksi teemoihin tai ajankohtaan liittyen.

6.2.4 Uhkat

Isoimpana uhkana henkilöstö piti vuorovaikutuksen (10 kpl) muuttumista. Henkilöstö ajatteli, että perinteinen vuorovaikutus saattaisi vähentyä, kun palautteen voi antaa tabletin kautta. Anonyymien palautteen antaminen nähtiin myös uhkana, koska kaikkia palautteen myötä esille tulleita asioita ei pystytä käsittelemään ja selvittämään loppuun saakka.

Työyhteisön hyvinvoinnin heikkeneminen (9 kpl) nähtiin myös uhkakuva. Henkilöstö nosti esiin palautteen, ennen kaikkea negatiivisen palautteen, käsittelyn. Henkilöstö toivoi johtajilta taitoa käsitellä negatiivista palautetta, jotta negatiivinen palaute ei heikentäisi työhyvinvointia vaan voisi

kehittää toimintaa. Henkilöstön asenne tabletilla kerättävään palautteeseen voi olla, että se on yksi lisätyö perustyön ohessa, joka henkilöstön mielestä oli uhka työhyvinvoinnille.

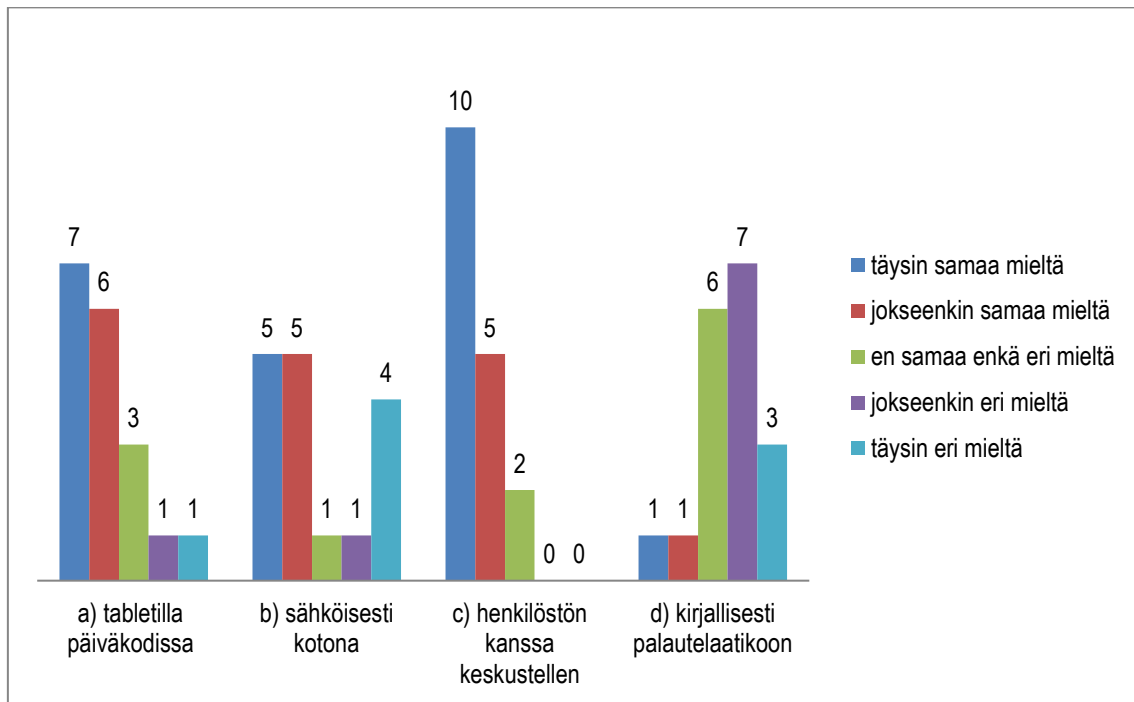
Palautteen tuoma tieto (7) nähtiin uhkana. Uhkana tietoa pidettiin, mikäli tieto vääristyy, jos vastaajat ovat aina samat asiakkaat. Palautteen sisällöllä ei tässä kohtaa ollut merkitystä, ei ollut väliä olisiko palaute positiivista vai negatiivista. Uhkana nähtiin nimenomaan se, että homogeeninen palaute ohjaisi liikaa palautteesta aiheutuvia toimenpiteitä. Pelkkä positiivinen palaute saattaisi antaa liian positiivisen kuvan ja toiminnan kehittämiseksi ei olisi suurta tarvetta. Toisaalta yhden perheen jatkuva negatiivinen palaute saattaisi aiheuttaa tilanteeseen nähden liian mittavia toimenpiteitä. Henkilöstö mietti myös, että kyllästyvätkö asiakkaat vastaamaan samoihin kysymyksiin toistuvasti ja tuleeko siitä vain rutiini ilman suurempaa merkitystä, mikä vaikuttaa kyselyn tuottaman tiedon laatuun.

Vanhempien resurssit (5) herättivät myös ajatuksia. Henkilöstö pohti, kokevatko vanhemmat palautteen antamisen työllistävänä, yhtenä aikaa vievänä lisäasiana arjessa. Uhkana nähtiin myös turhien odotusten lisääminen (4). Tällä tarkoitettiin, sitä että vanhemmat voivat olettaa, että kaikkiin toiveisiin vastataan, vaikka se ei olisikaan realistista varhaiskasvatuksen näkökulmasta. Myös tietoturvaluodot (3) nähtiin mahdollisena uhkana.

6.3 Huoltajien kokemukset

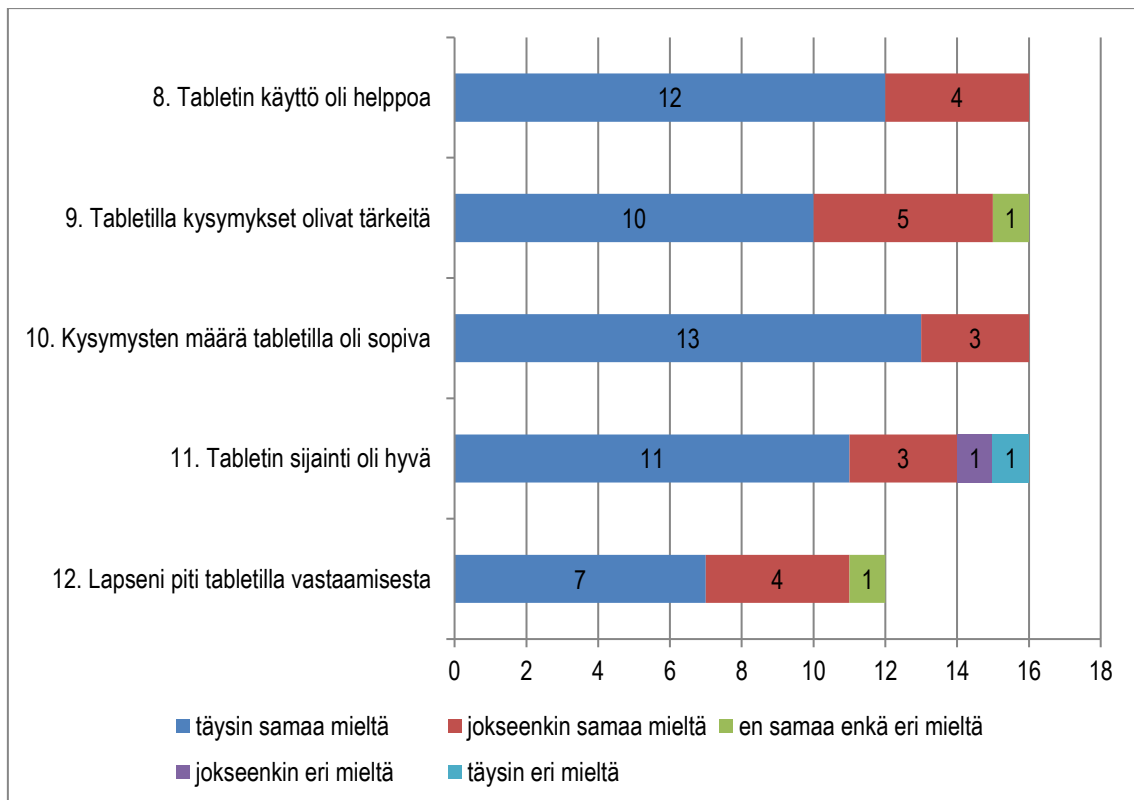
Tulokset huoltajille suunnatusta kyselystä esitetään prosenttilukujen sijaan kappalemääräisenä, jotta se kuvaa paremmin kyselyyn osallistuneiden joukkoa ja tulosten painoarvoa. Kyselyjä jaettiin noin 240 kappaletta. Kyselyyn vastasi viidestä (5) eri päiväkodista yhteensä 17 huoltajaa, joiden lapset olivat iältään 2-7-vuotiaita. Asiakaspalautetablettia heistä oli käyttänyt 15, joista 13 oli käyttänyt tablettia vain kerran ja kaksi (2) useammin. Kaksi (2) huoltajaa ei ollut käyttänyt asiakaspalautetablettia kertaakaan. Suurin osa, 12 huoltajaa, oli saanut tiedon mihin tarkoitukseen tabletilla kerätään tietoa, neljä ei ollut saanut tätä tietoa. Huoltajista 12 oli vastannut yhdessä lapsen kanssa tablettiin. Huoltajat olivat antaneet palautetta tabletilla, koska se oli kätevää ja uusi tapa, he olivat halunneet antaa palautetta sen tärkeyden vuoksi ja siksi, että lapsen ääni tulee kuuluviin. Lisäksi palautetta oli annettu, koska henkilöstö oli kertonut palautteen antamisen mahdollisuudesta. Tablettia käytettiin myös sen takia, että oli mukava käydä lapsen kanssa yhdessä päivää läpi. Kaksi kyselyyn vastanneesta ei ollut käyttänyt tablettia, koska olivat hakeneet lapsen ulkoa, lapsella oli

ollut hoitopäiviä vähän, asiat oli keskusteltu henkilöstön kanssa kasvotusten, tablettiin oli vastattu väärin eikä vastausta päässyt korjaamaan tai koska ei tiedetty, kenelle tablettikysely oli suunnattu.



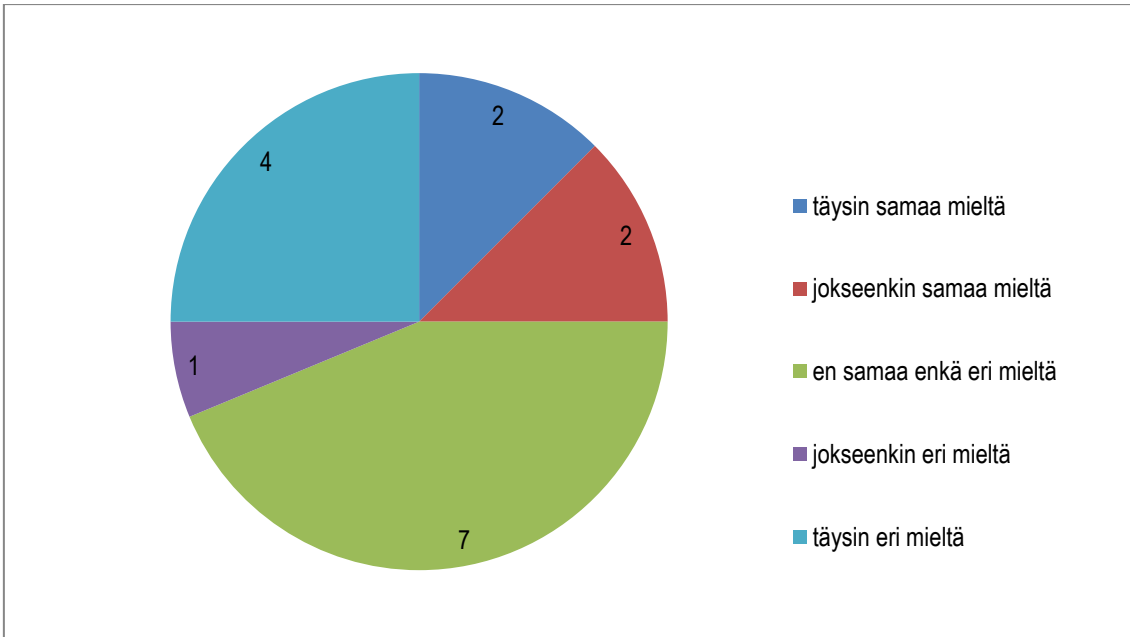
KUVIO 2. Antaisin mielelläni palautetta

Mieluiten huoltajat antaisivat palautetta (kuvio 2) henkilöstön kanssa keskustellen. Epämieluisin vaihtoehto oli kirjallisen palautteen antaminen palautelaatikkoon. Sähköisen palautteen antaminen tabletilla päiväkodissa oli mieluisampaa kuin palautteen antaminen sähköisesti kotona. Kyselyssä oli myös avoin kohta, jossa kysyttiin, miten muuten palautetta haluttaisiin antaa. Palautetta haluttiin antaa henkilökohtaisesti (1). Palautetta ei haluttu antaa kotona sähköisesti, koska kotona pyritään välttämään sähköistä puuhaa (1).

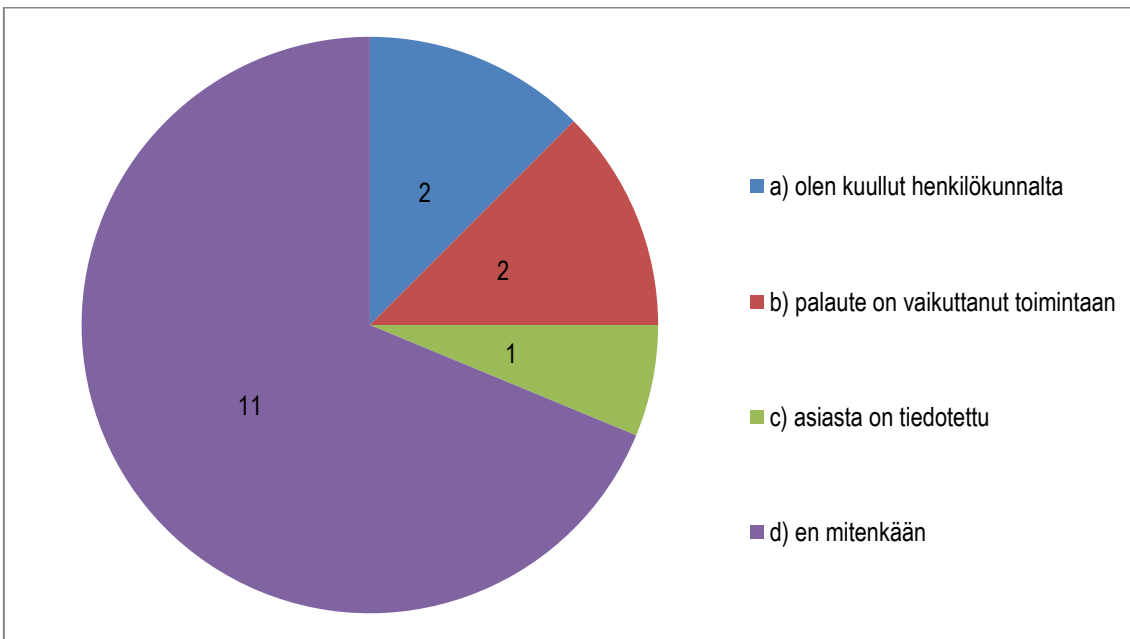


KUVIO 3. Tabletin käyttökokemus

Kuviossa 3 ilmenee huoltajien käyttökokemukset tabletilla vastaamisesta. Kaikki kyselyyn vastanneet kokivat tabletin käytön olleen helppoa. Kysymykset koettiin tärkeiksi ja niitä oli sopiva määrä. Tabletin sijoittelu oli enemmistön mielestä hyvä ja lapset olivat pääsääntöisesti pitäneet tabletilla vastaamisesta.



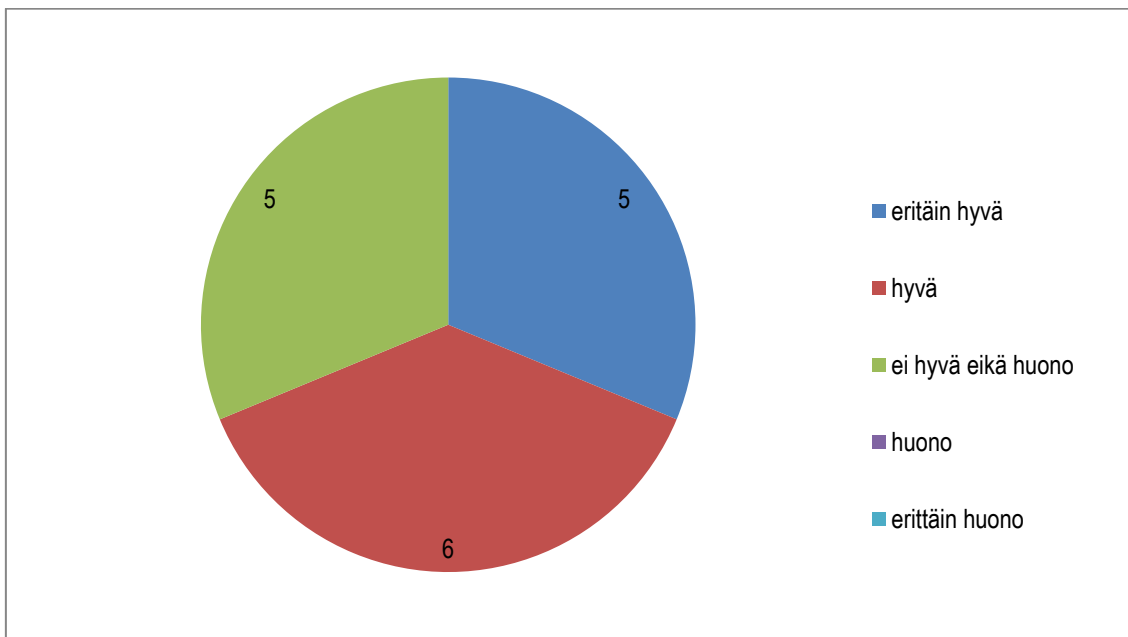
KUVIO 4. Olen huomannut, että palautteella on ollut vaikutusta päiväkodin toimintaan



KUVIO 5. Mistä tiedät, että palautettasi on käsitelty?

Huoltajista neljä oli huomannut palautteen vaikuttaneen toimintaan (kuvio 4), viisi ei ollut huomannut lainkaan vaikutusta ja lähes puolet ei ollut samaa eikä eri mieltä siitä, että palaute olisi vaikuttanut jotenkin. Suurin osa (11) ei tiennyt onko heidän palautettaan käsitelty (kuvio 5). Noin

kolmasosa tiesi, että palautetta on käsitelty. Kaksi vastaajista oli kokenut annetun palautteen vaikuttaneen toimintaan. Kukaan vastanneista (Kuvio 6) ei pitänyt tablettia huonona menetelmänä palautteen keräämisessä. Suurin osa, 11 huoltajaa, piti menetelmää hyvänä tai erittäin hyvänä keinona kerätä palautetta.



KUVIO 6. Kokemus tabletin käytöstä palautteen antamisessa kokonaisuutena

Huoltajat toivoivat tabletilla kysyttävän lapsen kokemuksesta päiväkotipäivästä. Lisäksi haluttiin, että sekä huoltajat että lapset voisivat esittää toiveita toimintaan ja päivän kulkuun tabletin kautta. Kehittämissideat koskivat tiedottamista (1), palautteen keräämisen säännöllisyyttä (2) – joka auttaisi tilastointia, palautteen jalkautumista ja lapsen osallisuutta. Lisäksi mietittiin tabletin tarpeellisuutta (1), koska muita sähköisiä väyliä on jo käytössä, kuten Wilma ja Pedanet. Muun palautteen, kysymys 18, yhteydessä oltiin tyytyväisiä uuden tekniikan käytöstä (1), toivottiin etukäteisilmoitusta (1) sekä tulosten jakamista esimerkiksi Pedanetin kautta (1). Lisäksi toivottiin tietoa palautteen aiheuttamien toimenpiteiden prosessoinnista (1).

6.4 Johtajien kokemukset

Johtajien kokemukset laitteen käyttöönotosta olivat yksilöllisiä. Laitteet tulivat osan mielestä nopeaan tahtiin. Osa olisi halunnut ennakoida laitteiden tuloa muun muassa suunnittelemalla ja järjestämällä laitteille sopivaa tilaa. Osa johtajista sai mielestään tarpeeksi tietoa ja totesi laitteen käytön olevan helppoa. Osa johtajista koki tiedon tulleen hektisessä hetkessä, ja siitä johtuen tiedon vastaanottaminen oli ollut haastavaa. Asiakkuuspäällikkö tiedotti suullisesti laitteista johtajia ja johtajat tiedottivat henkilöstöä. Yksi johtaja mainitsi, että laitteen käytön tuoma palaute oli vahvistanut hänen käsitystään ryhmien toiminnasta. Johtajat olivat voineet vaikuttaa laitteen käyttöönottoon yksikössään ohjeistamalla henkilöstöä palautteen keräämisprosessissa.

Tietoa palautteesta johtajat olivat saaneet sähköpostilla, mikäli asiakaspalautetta oli tullut. Yhdessä yksikössä johtaja ei ollut saanut tietoa palautteesta. Myöhemmin selvisi, että yksiköstä ei ollut tullut palautetta, jota olisi voitu lähettää johtajalle. Palautetta johtajat olivat jalkauttaneet henkilöstölle talonpalavereissa. Yhdessä yksikössä palautekoonnit oli lisäksi jätetty henkilöstölle luettavaksi. Yhdessä yksikössä palautetta oli jalkautettu asiakkaille Pedanetin tai huoltajille lähetetyn kuukausikirjeen kautta.

Laitteen käyttöönottoa edistävinä asioina johtajat mainitsivat laitteen hyvän vastaanoton niin henkilöstön, lasten kuin huoltajienkin osalta. Lisäksi laitteesta saatu informaatio helpotti laitteen käyttöönottoa. Palautteen keräämistä edisti henkilöstön motivointi ja laitteen markkinointi vanhemmille. Palautteen keräämistä oli vaikeuttanut se, että palautteen kerääminen tabletilla oli uusi toimintatapa, joka vaati johtajien mielestä kannattelua. Laitteen käyttö oli ryhmien vastuulla ja joskus laitteet olivat unohtuneet kaikkien työtehtävien keskellä kaappiin. Tapa oli uusi myös vanhemmille ja kaikki eivät tieneet, että laitteeseen voi antaa palautteen päivittäin. Lisäksi palautteen keräämistä oli vaikeuttanut laitteen huono akku, jolloin laitteen oli pitänyt olla latauksessa koko ajan. Tämä oli taas vaikuttanut siihen, että laite oli ollut sijoitettuna eteisessä, jossa kaikki huoltajat eivät käy lasta hakiessaan.

Vahvuksina johtajat näkivät tabletin nykypäiväisyyden. Kysely oli johtajien mielestä sopivan mittainen ja henkilöstön kannalta helppo toteuttaa, kysymykset olivat hyviä ja niihin oli lapsen helppo vastata. Vahvuudeksi koettiin myös palautteiden myötä syntyneet keskustelut henkilöstön kanssa sekä palautteen antamistilanteeseen liittyvä vuorovaikutushetki huoltajan ja lapsen välillä. Heikkouksina palautteen keräämisprosessissa oli laitteiden vähyyt. Laitteita olisi toivottu useampia

samaan yksikköön, jotta kaikissa ryhmissä olisi ollut laitteet yhtä aikaa käytössä. Lisäksi heikkoutena koettiin laitteen säilytys, sitä ei voinut jättää yöksi monitoimitalossa paikoilleen. Heikkoutena mainittiin myös tiedon yksipuolisuus, mikäli vain samat asiakkaat vastaavat päivittäin kyselyyn.

Johtajien mielestä laitteiden käytön myötä mahdollistuisi systemaattinen dokumentoidun tiedon keruu ja sen kautta toiminnan kehittäminen. Laite voisi mahdollistaa tiedon keräämistä myös painopistealueisiin ja teemoihin liittyen, joka nähtiin ennen kaikkea huoltajien osallisuuden lisääntymisen mahdollisuutena. Palaute voisi toimia myös henkilökunnan itsereflektion tukena sekä herättää henkilöstöä ajattelemaan, miltä toiminta näyttää ulkopäin nähtynä. Uhkana saattaa olla, että palautteen antaminen tabletilla vähenee, mikäli laite on pitkään samassa paikassa. Uhkana nähtiin myös väärinlaisen otannan muodostuminen, mikäli kaikki huoltajat eivät vastaa. Toisaalta palautteen kerääminen voi saada henkilöstön tsemppaamaan toimintaa palautteen keräämisen ajan, jolloin uhkana on, että jakson jälkeen palautteen tuoma muutos ei ole pysyvää.

Kehittämisehdotuksia kysyttäessä johtajat toivoivat valmista asiakkaille suunnattua palautekoontia, joka mahdollisesti menisi suoraan Pedanettiin. Johtajien saamat raportit sisälsivät asiakkaiden kirjoitetut palautteet, joissa oli tunnistettavia ja yksilöitäviä tietoja, kuten nimiä, ja näin ollen niitä ei voitu laittaa suoraan asiakkaiden nähtäväksi. Useamman yksikön taloissa haasteena oli, että johtajat eivät olleet keskenään ennättäneet jutella yhteisistä toimintatavoista etukäteen sekä laitteiden numerointi. Numerointi oli vain tabletin suojakuoren sisällä, joka oli vaikea poistaa ja laittaa paikoilleen. Tablettien selkeämpi merkkäminen auttaisi saman laitteen pitämistä samassa yksikössä ja ryhmässä, jolloin palautteet olisivat helpompi kohdistaa lapsiryhmä- ja yksikkötasolla. Lisäksi osa toivoi uuden toimintatavan tueksi infopakettia.

Kaikki johtajat olivat sitä mieltä, että palautteen keräämistä tabletin kanssa tulisi jatkaa ja siitä toivottiin säännöllistä tapaa. Osa johtajista näki tabletin merkityksen asiakaspalautteen keräämisen välineenä, osa näki tabletin lisäävän osallisuutta ja arviointia, jota uusi varhaiskasvatuslaki edellyttää. Toisaalta osa mietti, olisiko osallisuuden ja arvioinnin lisäämiseksi parempia keinoja kuin tabletin kautta kerättävä palaute.

6.5 Tulosten yhteenveto

Henkilöstö, huoltajat sekä johtajat pitivät tablettia välineenä helppokäyttöisenä. Johtajien mielestä henkilöstön oli laitteen avulla helppo toteuttaa palautekysely. Henkilöstön mielestä laite herätti lasten mielenkiinnon, huoltajien mielestä lapset pitivät tablettiin vastaamisesta. Tabletin käytettävyyttä palautteen keräämisessä pidettiin hyvänä, koska sen ohjelmisto käsitteli palautteen valmiiksi tulkitettavaan muotoon ja dokumentoi annetun palautteen. Tiedon joutuisa käsittely voisi mahdollistaa henkilöstön ja johtajien mielestä ajankohtaisiin asioihin tarttumisen nopeasti. Tästä syystä tabletilla olisi helppo toteuttaa myös ajankohtaisiin teemoihin tai akuutteihin asioihin liittyviä kyselyitä. Palautteen antaminen koettiin helppona osittain laitteen helpon käytettävyyden takia ja toisaalta kyselyn pituuden takia. Kyselyssä oli kuusi (6) kysymystä, joka oli huoltajien mielestä sopiva määrä. Kysymyksistä neljä oli suunnattu lapsille, yksi huoltajille ja yksi yhteisesti vastattavaksi. Huoltajien mielestä kyselyn kysymykset olivat tärkeitä.

Tabletin käytettävyyteen negatiivisesti vaikuttava asia nousi henkilökunnalta ja liittyi laitteen sijoittavuuteen. Laitteen akun kesto vaikutti laitteen sijoittamismahdollisuuksiin. Osaa laitteista piti pitää koko ajan latauksessa, jolloin ne täytyi sijoittaa pistorasian läheisyyteen. Tämä vaikutti siihen, että laitetta ei voinut pitää mukana iltapäivällä ulkoilun aikana, jolloin lapsia haettiin. Laitteen pitäminen ulkona mukana oli henkilökunnan mielestä oleellista, koska kaikki huoltajat eivät käy sisällä hakiessaan lasta. Myös huoltajat, jotka eivät olleet vastanneet asiakaspalaute-tablettiin, sanoivat yhdeksi syyksi vastamaattomuutensa, etteivät olleet käyneet enää sisällä hakutilanteessa. Toisaalta suurin osa huoltajista piti tabletin sijaintia hyvänä. Monitoimitaloissa tablettien sijoittaminen pysyvästi paikalleen ei ollut mahdollista, vaan ne piti siirtää yöksi säilytykseen. Tämä vaikutti siihen, että tabletit eivät olleet aina käytössä vaan saattoivat unohtua lukkojen taakse. Kaiken kaikkiaan voidaan kuitenkin todeta, että välineenä tabletti soveltuu varhaiskasvatuksen kontekstiin hyvin.

Asiakaspalauteprosessi (Kuvio 1) mallinnettiin yhdessä asiakkuuspäällikön kanssa kehittämistyön alkuvaiheessa. Jo henkilöstön ryhmähaastatteluissa ilmeni puutteita informaation kulussa, jonka henkilöstö nosti esille menetelmän suurimpana heikkoutena. Johtajat puolestaan kertoivat informoineensa henkilöstöä. Kysymys ei siis ole pelkästään siitä, ettei tietoa olisi annettu, vaan myös siitä, että uuden toimintatavan sisäistäminen vie aikaa. Joka tapauksessa, se että asiakaspalauteprosessi syystä tai toisesta ontuu sen alkumetreillä, vaikuttaa koko loppuprosessin onnistumiseen. Prosessissa näkyi menetelmän vakiintumattomuus ja uutuus. Kokeilevan kulttuurin ja innovatiivisen toimintatavan käyttöönotto nopealla aikataululla ei ollut antanut valmistautumismahdollisuutta johtajille tai henkilöstölle. Toisaalta laitteen helppokäyttöisyyden vuoksi perehdytys oli riittävä, mutta osa henkilöstöstä olisi kaivannut enemmän tietoa. Osa johtajista kertoi jalkautaneensa tietoa henkilöstölle talon- tai viikkopalaverin yhteydessä. Palavereista tehdään muistiot, mutta silti osa henkilöstöstä koki, ettei tietoa ollut saatavilla riittävästi. Yhdessä päiväkodissa asiakaspalautepalautui huoltajien tietoon Pedanetin tai kuukausikirjeen kautta. Toisessa päiväkodissa johtajalla ei ollut selkeää tapaa jalkauttaa palautetta asiakkaille ja palautteen jalkautuminen jäi lapsiryhmässä toimivan henkilöstön vastuulle. Kyselyyn vastanneista huoltajista vain muutama oli kokenut, että annetulla palautteella oli ollut vaikutusta toimintaan ja suurin osa ei tiennyt oliko palautetta käsitelty ylipäätään.

7 POHDINTA

7.1 Asiakaspalauteprosessi

Jälkikäteen koko prosessia kokonaisuutena katsoen voi huomata pientä ristiriitaisuutta, jota ei menetelmän käyttöönottovaiheessa sanoitettu tai sisäistetty tarpeeksi hyvin. Aloite laitteen käytöstä tuli varhaiskasvatuksen ulkopuolelta eli kaupungin tarpeesta saada asiakaskokemustietoa varhaiskasvatuksesta. Lähtökohtana ei siis ollut alun perin varhaiskasvatuksen sisäinen tarve kehittää asiakaspalautteen keräämistä tai osallisuutta. Näiden kahden asian yhteensovittaminen ja hahmottaminen oli haastavaa ja osaltaan vaikeutti menetelmän käyttöä. Toisaalta tabletilla haluttiin kerätä varhaiskasvatuksesta nopeasti, helposti ja innovatiivisesti kokeillen asiakaspalautetta, joka osaltaan täydentää kaupungin asiakastyytyväisyyttä tai toisin sanoen kuntalaistyytyväisyyttä kuvaavaa lukemaa. Toisaalta odotukset olivat uuden varhaiskasvatuslain myötä lisäksi muualla. Varhaiskasvatuksessa haluttiin tämän kehittämistyön myötä pohtia, kuinka laite vastaa lasten ja vanhempien osallisuuden näkökulmaan. Tämä ilmenee tutkimustuloksissa mielestäni siinä, että toisaalta perehdytys on ollut riittävää, mutta tietoa olisi kaivattu enemmän. Vaikka prosessi toimi vajavaisesti tutkimuksen tekohetkellä, henkilöstö ja johtajat näkivät tabletin käytön potentiaalin lasten ja huoltajien osallisuuden tukena.

7.2 Prosessin tuoma osallisuus

Lasten osallisuus tabletin kautta annettavan palautteen osalta kohdistuu lähinnä toimintaprosesseihin ja osallisuuden tunteeseen. Tabletti antaa väylän kerätä erilaista tietoa, jota voi hyödyntää toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Kysymysten asettelu määrittelee, minkälaista tietoa kulloinkin halutaan kerätä, kerätäänkö esimerkiksi suoraan ideoita toiminnan suunnittelun tueksi vai kerätäänkö arviointitietoa toiminnan kehittämiseksi. Tärkeää osallisuuden tunteen kannalta on joka tapauksessa tehdä prosessi lapsille näkyväksi. Varhaiskasvatuksen yhtenä tehtävänä on kasvattaa lapsia osaksi demokraattista yhteiskuntaa. Osallisuuden tunteen syntymiseksi lasten kanssa tulisi käydä ikätasoisesti läpi heidän antamansa palaute ja yhdessä pohtia, miten palaute vaikuttaa päiväkodin arkeen ja toimintaan. Tällöin lasten valtaistumisen tunne kasvaa, mikä osaltaan lisää osallisuuden kokemusta.

Shierin osallisuuden tasomallin mukaan tabletilla annetulla palautteella voidaan päästä viidennelle askelmalle palauteprosessin toimiessa. Kolmella ensimmäisellä askelmalla lapsi tulee kuulluksi, hänen mielipiteensä ilmaisua tuetaan ja mielipiteet otetaan huomioon. Menetelmänä asiakaspalautetabletti voi tuoda yhden mielipiteen ilmaisuväylän lisää. Shierin mallissa aikuisten velvollisuus toisella askelmalla on rakentaa muun muassa toimintaympäristön rakenteita niin, että lapsilla on mahdollisuus ilmaista mielipiteitään. Joillekin lapsille mielipiteen ilmaisu voi ollakin helpompaa, kun palautetta annetaan oman huoltajan kanssa ja näin heidän mielipiteensä ilmaisua tuetaan toimintaympäristön rakenteilla. Neljännen ja viidennen askelman toteutuminen konkretisoituu, jos palaute käydään läpi lasten kanssa. Aikuinen luovuttaa omaa päätösvaltaansa esimerkiksi toiminnan suunnittelusta lapsille antaen lasten päättää yhdessä mitä ideoita he kerätyistä ideoista ottavat käyttöön. Ideat voi konkretisoida lapsille esimerkiksi kuvin, joista he näkevät pidemmänkin aikaa mitä ideoita on jo toteutettu. Viidennen askelman vastuun jakaminen lapsen kanssa voi konkretisoida niin, että lasten kanssa yhdessä arvioidaan toiminnan suunnittelun onnistumista, mitkä ideat ovat olleet toteuttamiskelpoisia ja mitkä ideat eivät. Tärkeää on edelleen, ettei aikuinen käytä valtaansa onnistumisen määrittelyyn, vaan antaa lapsille mahdollisuuden arvioida prosessia jakaen vastuun lasten kanssa heidän ikätasoonsa sopivalla tavalla. (Leinonen 2014, 19–25.)

Toisaalta osallisuutta edistävinä asioina voidaan nostaa esiin kaksi näkökulmaa: anonyymina palautteen antaminen ja palautteen dokumentointi. Henkilöstö nosti esiin huoltajien erilaiset tavat antaa palautetta. Vaikka suurin osa huoltajista antaakin palautetta mieluiten henkilöstön kanssa keskustellen, osa huoltajista ei välttämättä koe sitä ensisijaiseksi väyläksi. Osalle huoltajista anonyymi palautteen antaminen voi olla hyvä keino päästä osalliseksi esimerkiksi toiminnan suunnitteluun ja ideointiin. Jotkut huoltajat kokivat tabletilla annetavan palautteen väylänä huoltajien ja lasten toiveiden ja ideoiden keräämisessä. Tämän mahdollistaa kysymys ”Mitä muuta haluaisitte kertoa?”. Keskustellen annettua palautetta ei välttämättä dokumentoida, ellei se koske oleellisesti lapsen varhaiskasvatuksen järjestämistä. Tällöin keskusteluista esiin nousseet asiat kirjataan Lohjalla lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan. Dokumentoitu palaute sen sijaan kulkee autenttisenä ja sitä voidaan hyödyntää organisaation eri tasoilla toiminnan suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä. Tällöin tabletti palvelee varhaiskasvatusta asiakasosallisuuden ensimmäisellä tasolla ja asiakas toimii tiedonantajana asiakaspalautteen muodossa. Säännöllisesti toteutettuna tabletti antaa yhden väylän lapsille ja heidän huoltajilleen osallistua varhaiskasvatuksen toiminnan suunnitteluun ja näin ollen lisää lasten ja huoltajien osallisuuden mahdollisuuksia.

Yksi arviointiosallisuuden lähtökohdista on, että kerätty asiakaspalaute kulkee niin päättäjiille kuin viranomaisille ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun (Leeman & Hämäläinen 2016, 588–589). Tabletilla esitetyistä kysymyksistä viisi kysyy lapsen ja huoltajan kokemuksia päivähoitopäivästä. Arviointiosallisuus tässä kontekstissa voidaan siis ajatella tarkoittavan sitä, kuinka hyvin annettu palaute vaikuttaa lapsiryhmän toiminnan suunnitteluun. Osa henkilöstöstä oli kokenut, että asiakaspalaute ei ollut palautunut henkilöstölle, jolloin heidän on ollut myös mahdotonta suunnitella toimintaa palautteen pohjalta. Neljä (4) kuudestatoista (16) huoltajasta oli kokenut, että annettu palaute oli vaikuttanut päiväkodin toimintaan. Tässä suhteessa arviointiosallisuus jäi toteutumatta tutkimuksen tekohetkellä.

Lohjan varhaiskasvatussuunnitelmassa (Lohjan kaupunki 2018, 82. Viitattu 24.11.2019) sanotaan, että huoltajien ja lasten osallisuus otetaan huomioon arvioinnissa sen kaikilla tasoilla. Tabletilla kerätyllä asiakaspalautteella voidaan täydentää ryhmätason arviointia. Ryhmätason arvioinnissa arvioidaan pedagogiikan toteutumista suhteessa yksilöllisiin tarpeisiin sekä yksikkö-, ja kaupunki-kohtaisiin linjauksiin. Ryhmätason arvioinnissa tavoitteena on systemaattisesti arvioida ryhmässä käytettävää pedagogiikkaa ja kehittää osaamista tarpeiden mukaisesti laadukkaan varhaiskasvatuksen takaamiseksi. Tableteilla kerättävä palaute antaa tietoa huoltajien ja lasten kokemuksesta suhteessa ryhmän toimintaan. Vastauksilla saadaan tietoa osaltaan henkilöstön ja lapsen välisestä vuorovaikutuksesta, pedagogisesta toiminnasta, vertaisvuorovaikutuksesta ja ryhmän ilmapiiristä sekä henkilöstön ja huoltajan välisestä vuorovaikutuksesta.

Tabletin käyttömahdollisuus lapsen päiväkodissa antaa huoltajalle ja lapselle yhden väylän osallistua toiminnan arviointiin. Se, kuinka huoltajat käyttävät tuota mahdollisuutta, on ollut vielä suhteellisen vähäistä. Vuoden 2018 maaliskuusta vuoden 2019 loppuun mennessä palautetta oli tullut 1648 kertaa 22 kuukaudessa (LIITE 4). Tämä tarkoittaa keskimäärin 63 palautetta kuukaudessa kolmella tabletilla yhteensä. Vaihtelua palautteen antamisessa on ollut kuukaudesta riippuen. Kuukausia, jolloin palautetta on tullut alle 10 kappaletta, on kolme ja yli 100 palautteen kuukausia on neljä. Tämä tutkimus ei ole selvittänyt, mistä juuri tietyn kuukauden palautemäärä aiheutuu. Tulosten pohjalta voidaan kuitenkin löytää selityksiä asialle: tabletti on voinut jäädä laittamatta esille tai se on laitettu esille paikkaan, jossa vanhemmat eivät käy hakutilanteessa, asiakkaat eivät ole huomanneet aiemmin annetulla palautteella olleen merkitystä tai vanhemmat antavat palautteen edelleen mieluiten keskustellen. Toisaalta silloin kun palautetta on tullut paljon tabletin kautta, johtaja on voinut kannatella prosessia, henkilöstö on ollut motivoitunutta ja heillä on ollut riittävä tieto laitteen tarkoituksesta tai huoltajat ovat kokeneet palautteen antamisen tärkeyden ja laitteet ovat olleet

hyvin sijoiteltuna. Niistä päiväkodeista, joissa palautetta on tullut paljon, olisi hyvä koota talteen ja laittaa kiertämään hyvät käytänteet, joiden avulla he ovat onnistuneet palautteen keräämisessä.

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että tabletti välineenä avaa osallisuuden mahdollisuuksia niin toiminnan suunnitteluun kuin arviointiin. Oleellista on, mitä tietoa tabletilla halutaan kerätä ja keneltä tietoa halutaan. Tabletilla voidaan edelleen mielestäni vastata sen kahdenlaisiin päämääriin, kaupunkilaisten asukastyytyväisyyden mittaamiseen ja toisaalta myös varhaiskasvatuksen osallisuuden lisäämiseen. Tärkeää on määritellä ja pohtia minkälaisilla kysymyksillä tavoitteisiin päästään ja ketkä määrittelevät kysymykset.

7.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2013, 6-7. Viitattu 16.4.2020) on kirjannut periaatteita, joiden kautta voi reflektoida tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Opinnäytetyötä tehdessä olen noudattanut hyvän tieteellisen käytännön periaatteita siinä määrin kuin kehittämistyöntekijänä ja opiskelijana olen ymmärtänyt niitä soveltaa, kuitenkin niin, että lain määrittelemät säädökset ovat tulleet noudatetuksi. Kehittämistyötä tehdessä olen pyrkinyt sen vaatimaan rehellisyyteen, tarkkuuteen ja huolellisuuteen. Opinnäytetyölle annettujen vaatimusten noudattaminen on osaltaan ohjannut kehittämistyön luonnetta eettisesti kestäväälle pohjalle. Opinnäytetyölle on tehty suunnitelma, jonka pohjalta tehtiin toimeksiantosopimus ja sille myönnettiin tutkimuslupa. Käytettyjä menetelmiä on arvioitu ja reflektoitu yhdessä niin työelämän ohjaajan kuin opinnäytetyötä ohjaavan opettajan kanssa. Menetelmiä on kehitetty reflektion pohjalta kehittämistyön tavoitteita tukevaksi ja kyselylomakkeen laadinnassa on käytetty testihenkilöä. Kaikissa opinnäytteeseen liittyvissä kirjallisissa tuotoksissa on viitattu tiedon alkuperään ja näin kunnioitettu asiantuntijoiden tekemää työtä. Näitä hyviä käytänteitä noudattamalla on osaltaan vahvistettu tämän kehittämistyön tulosten luotettavuutta.

Yhtenä tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuustekijänä on kehittämistyön tuottaman tiedon käyttökelpoisuus (Toikko & Rantanen 2009, 125). Kehittämistyön edetessä ei ollut relevanttia kerätä tietoa huoltajien osallisuuden kokemuksesta, koska asiakaspalauteprosessiin liittyvien haasteiden vuoksi suurimmalle osalle huoltajista tätä kokemusta ei ollut voinut syntyä. Huoltajille suunnattu kysely osaltaan vahvisti ryhmähaastattelusta saadun tiedon. Kyselyyn vastanneista huoltajista vain 27 % oli samaa tai jokseenkin samaa mieltä, että heidän antamansa palaute oli

vaikuttanut päiväkodin toimintaan. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää osaltaan prosessin aikana tehdyt oikeat valinnat (Kananen 2008, 123). Tässä kontekstissa tutkimuksellisen kehittämistyön haasteeksi voidaan todeta tutkimusprosessin ennakoimattomuus suhteessa alkuperäiseen suunnitelmaan. Toisaalta tutkimuksen luotettavuutta on lisännyt kehittämistyön aikana tehdyt oikeat valinnat. Kehittämistyön tulosten käyttökelpoisuuden ja hyödynnettävyyden takia oli oleellisempaa kerätä huoltajilta tietoa käyttökokemukseen kuin osallisuuden kokemukseen liittyen. Käyttökokemukseen liittyvät tulokset antoivat viitteitä menetelmän sopivuudesta varhaiskasvatukseen.

Kehittämistyön tekijänä minulla on ollut vastuu kehittämistyön etenemisestä osaltaan. Toisaalta opiskelijan roolissa ja oman asiantuntijuuden kehittymisen keskellä kehittämistyö on ollut oppimisprosessi. Optimaalisesti edetessään kehittämistyön prosessiin ei vaikuta suuresti ulkoiset tekijät. Tämän kehittämistyön aikana ulkoisissa tekijöissä oli paljon muuttujia, jotka osaltaan hidastivat kehittämistyön tekemistä. Alun perin opinnäytetyö suunniteltiin kahden eri oppilaitoksessa opiskelevan YAMK-sosionomin toteutettavaksi. Yhdistävänä tekijänä alussa oli sama työpaikka Lohjan kaupungin varhaiskasvatuksessa. Prosessiin toi haasteita elämän tuomat muutokset, toisen opiskelijan muutto toiselle paikkakunnalle ja työpaikan vaihtuminen sekä myöhemmin toisen opiskelijan vetäytyminen opiskeluista. Tällöin kehittämistyön tekijä irtaantui lähes kokonaan kehittämissuhteesta, Lohjan kaupungin varhaiskasvatuksesta. Nämä muutokset ovat tuoneet haasteita ja osaltaan vaikuttaneet kehittämistyön luotettavuuteen ja aikataulun venymiseen. Opinnäytetyön prosessi on kestänyt pitkään ja asiakaspalauteprosessia on jo kehitetty eteenpäin. Siitä syystä osa tämän opinnäytetyön tuottamasta tiedosta on jo vanhentunutta. Toisaalta tämän kehittämistyön tuottamat reflektiiviset keskustelut jo ennen loppuraportin kirjoittamista ovat edesauttaneet osaltaan prosessin kehittymistä, vaikka eivät näykään tämän loppuraportin tuloksissa.

Opinnäytetyön lähtökohdat olivat haasteellisemmat kuin mitä alussa hahmotettiin. Lähtökohtana opinnäytetyön tavoitteissa oli oletus, että asiakaspalauteprosessi on toimiva. Oletus toimivasta asiakaspalauteprosessista tuli siitä, että menetelmää oli käytetty muissa palveluissa ja tulokset olivat olleet hyviä. Alun perin tabletit oli otettu käyttöön koko kaupunkiorganisaation tarpeisiin. Kehittämistyö lähti liikkeelle, koska varhaiskasvatuksessa haluttiin tietää, voiko menetelmää hyödyntää samalla varhaiskasvatuksen omiin tarpeisiin. Varhaiskasvatuksen näkökulmasta oli syytä tarkastella millaisia osallisuuden mahdollisuuksia menetelmä voi tarjota huoltajille ja lapsille. Kaksi yhtä aikaa kulkevaa prosessia erilaisine päämäärineen ei hahmottunut kunnolla minulle kehittämissuhteiden alkuvaiheessa, mikä osaltaan on vaikuttanut kehittämistyön suuntaan ja sitä kautta sen tulokseen. Tässä suhteessa kehittämistyön validiteetti on kärsinyt. Kehittämistyön tulokset jäävät

suppeaksi ja kertovat lähinnä minkälaisia osallisuuden mahdollisuuksia henkilöstö ja johtajat näkevät tabletilla kerättävän asiakaspalautteen tuovan prosessin toimiessa ja mihin osallisuuden lähtökohtiin niillä pystytään vastamaan suhteessa varhaiskasvatustilain ja varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden antamiin säännöksiin. Alkuperäiseen tutkimuskysymykseen siitä, kuinka tableteilla kerättävä asiakaspalaute vastaa lain vaateisiin, tämä kehittämistyö ei pysty kattavasti vastamaan. Osallisuudessa on kysymys osaltaan yksilöllisistä kokemuksista, joita tämän kehittämisprosessin myötä ei selvitetty.

Todellisuudessa uuden menetelmän käyttöönottoon liittyvät haasteet priorisoivat kehittämisprosessia ja veivät asiakaspalauteprosessia eteenpäin. Opinnäytetyön tarkoitus oli kerätä tietoa, miten toimiva asiakaspalauteprosessi vastaa osallisuuden vaateisiin varhaiskasvatuksessa. Oletimme saavamme tietoa varhaiskasvatuksen asiakkailta siitä, kuinka tabletilla annettava palaute vastaa heidän osallisuutensa kokemukseen. Ryhmähaastatteluisa kävi ilmi, että asiakaspalautteen käsittelyyn ja sen jatkotyöstämiseen ei ollut vielä valmista toimintatapaa varhaiskasvatuksessa. Näin ollen palautteen aiheuttamat toimenpiteet jäivät konkretisoitumatta osittain myös henkilöstölle, mikä vaikutti asiakkaiden osallisuuden kokemuksen mahdollisuuteen. Tästä syystä emme olisi voineet kartoittaa kunnolla asiakkaiden kokemuksia tabletin tuottamasta osallisuudesta. Tämä ohjasi meitä huoltajille suunnitellun kyselyn suunnittelussa, jonka painopisteeksi tuli enemmän käyttökokemuksen kerääminen ja sitä kautta menetelmän sopivuuden tarkastelu varhaiskasvatuksen kontekstissa.

Opinnäytetyön tekeminen on konkretisoitunut minulle kehittämistyötä. Kehittämistyön toteuttaminen alusta loppuun on ollut todella opettavainen prosessi. Se on kehittänyt kykyjäni soveltaa tietoa työelämän käytännön haasteiden jäsentämiseen ja ratkaisemiseen. Omaa ammatillista kasvua on tapahtunut ja lastentarhanopettajasta on oikeasti kasvanut päiväkodinjohtaja, joka pystyy viemään erilaisia kehittämisprojekteja läpi työyhteisössään. Opinnäytetyön tekeminen on vahvistanut omaa käsitystäni prosessioppimisesta. Se tietotaito mitä alussa oli, on kasvanut. Tällä tietotaidolla tämänkin opinnäytetyö olisi varmasti erilainen, mutta hyväksyn sen, että tämä projekti on kasvattanut minua ammatillisesti ja tulevat projektit tulevat taas kasvattamaan lisää. Välillä oma näkökulma on ajautunut umpikujaan ja usko prosessin eteenpäin menemiseen on ollut ajoittain täysin kadoksissa, mutta nyt työ on saatu päätökseen ja siitä suuret kiitokset tukijoukoilleni.

Erityisesti tahdon kiittää Lohjan kaupungin asiakkuuspäällikköä – joka on ohjannut ja reflektoinut kehittämistyötä tarpeen mukaan, Oulun ammattikorkeakoulun ohjaavaa opettajaa – joka on

ohjannut ja luonut uskoa etäopiskelijaan, opinnäytetyön paria – joka opiskeluiden keskeyttämisestä huolimatta on auttanut prosessissa eteenpäin ja maaliin asti sekä puolisoa – joka on kannustanut, lohduttanut ja vaatinut tarpeen mukaan.

LÄHTEET

Halme, N., Vuorisalmi, M. & Perälä, M-L. 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa - Työntekijöiden näkökulma. Raportti 4/2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Heinonen, H. & Iivonen, E. & Korhonen, M. & Lahtinen, N. & Muuronen, K. & Semi, R & Siimes, U. 2016. Lasten oikeudet ja aikuisen vastuut varhaiskasvatuksessa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Järvi, S. 2006. Varhaiskasvatus osallisuuden näkökulmasta. Viitattu 7.4.2020, <http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/tyopaperit-ja-muut-julkaisut/Vanhemmatosallisina.pdf>

Järvinen, K & Mikkola, P. 2015. Oletko sä meidän kaa? Näkökulmia osallisuuteen ja yhteisöllisyyteen varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Pedatieto Oy.

Kananen, J. 2008. Kvali, Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja. Jyväskylä: yliopistopaino.

Karila, K. 2016. Vaikuttava varhaiskasvatus. Tilannekatsaus toukokuu 2016. Raportit ja selvitykset 2016:6. Opetushallitus. Pdf. Viitattu 1.5.2018, https://www.oph.fi/download/176638_vaikuttava_varhaiskasvatus.pdf

Kuntalaki, 410/2015, 26 §. Viitattu 24.11.2018, <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>.

Lahtinen Jarkko 2018. Luento: Varhaiskasvatuksen esimiehen ajankohtais- ja palvelussuhdepäivä. Helsinki 8.11.2018.

Leeman, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (SOKRA) Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 24.11.2019, https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214.

Leeman, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81(5), 586–594.

Leinonen, J. 2014. Pedagogisia näkökulmia lasten osallisuuden tukemiseen varhaiskasvatuksessa. Julkaisussa Osallisuuden pedagogiikkaa varhaiskasvatuksessa. Toim. J. Heikka, E. Fonsén, J. Elo, & J. Leinonen, Tampere: Suomen Varhaiskasvatus. 16–40.

Lohjan kaupunki 2018. Lohjan kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma. Viitattu 24.11.2019, <https://peda.net/lohja/varhaiskasvatus/vs/pkeulaalia/lkv2:file/download/634c2fd787c3b96bd5f9d161da6c1e6a5003ad90/Lohjan%20kaupungin%20varhaiskasvatussuunnitelma%202019%2C%20Virallinen%20versio%2C%20Lautakunnan%20hyv%C3%A4ksym%C3%A4.pdf>.

Mikkola, A., Repo, L., Vlasov J., Paananen, M. & Mattila, V. 2017. Varhaiskasvatuksen arvioinnin nykytila. Kansallisen koulutuksen arviointikeskus Julkaisut 22:2017. Viitattu 1.5.2018, https://karvi.fi/app/uploads/2017/10/KARVI_2217.pdf.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Opetushallitus 2018. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018. Määräykset ja ohjeet 2018:3a. Viitattu 24.11.2019, https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet.pdf.

Opetushallitus 2019. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet pähkinänkuoressa. Viitattu 24.11.2019, <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/varhaiskasvatussuunnitelman-perusteet-pahkinankuoressa>.

Päivärinta, Kati 2019. NPS - mikä se on ja miksi se on tärkeä? Viitattu 22.3.2020, <https://roidu.com/blogi/nps-mika-se-on/>.

Sihvo, S., Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyttikäinen, M. & Sainio, S. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. Viitattu 24.11.2019, http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf.

Suomen perustuslaki, 731/1999. Finlex. Viitattu 24.11.2018, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018. Asukas- ja asiakasosallisuus. Viitattu 17.4.2020, <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino oy.

Turja, L. 2011. Lasten osallisuus varhaiskasvatuksessa. Teoksessa: E, Hujala & L, Turja (toim.). Varhaiskasvatuksen käsikirja. 3. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 16.4.2020, https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf.

Varhaiskasvatuslaki, 540/2018. Finlex. Viitattu 24.11.2018, <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180540#Lidp447193312>.

Vlasov, J., Salminen, J., Repo, L., Karila, K., Kinnunen, S., Mattila, V., Nukarinen, T., Parrila, S. & Sulonen, H. 2018. Varhaiskasvatuksen laadun perusteet ja suositukset. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus Julkaisut 24:2018. Viitattu 24.11.2019, https://karvi.fi/app/uploads/2018/10/KARVI_vaka_laadun-arvioinnin-perusteet-ja-suositukset.pdf.

HEI!

Opiskelemme sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Oulun ja Lahden ammattikorkeakouluissa. Teemme opinnäytetyötä Lohjan kaupungille, jonka tavoitteena on kehittää ja arvioida tableteilla kerättävän asiakaspalautteen sopivuutta varhaiskasvatukseen.

Lapsenne päiväkodissa on ollut käytössä tabletti palautteen antamista varten. Nyt kysyisimme teiltä muutamalla kysymyksellä tästä kokemuksesta. Vastaamalla kyselyyn autat kehittämään toimintaa.

Voitte antaa palautteen nimettömästi. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 5 minuuttia. Teillä on mahdollisuus osallistua kyselyyn

_____ mennessä palauttamalla lomake kyselylle tarkoitettuun suljettuun laatikkoon. Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Tutkimuksen tekemiseen on saatu asianmukainen lupa Lohjan kaupungilta.

Apua kyselylomakkeen täyttämiseen voi kysyä henkilökunnalta sekä allekirjoittaneilta.

Kiitoksia palautteestanne!

Ystävällisin terveisin,

1. Miten olet kokenut laitteen käyttöönoton yksikössäsi?
 - a. mikä on mielestäsi edistänyt/vahvistanut laitteen käyttöä ja asiakaspalautteen keräämistä yksikössäsi
 - b. mikä on estänyt/vaikeuttanut laitteen käyttöä ja asiakaspalautteen keräämistä yksikössäsi
2. Mitä tällä hetkellä olevia vahvuuksia/heikkouksia näet laitteella /menetelmällä olevan?
3. Mitä mahdollisia tulevaisuuden mahdollisuuksia ja uhkia laitteella /menetelmällä voisi olla?
4. Miten olet vaikuttanut laitteen käyttöönottoon yksikössäsi. Miten olisit halunnut?
5. Oletko mielestäsi saanut tarpeeksi tietoa laitteesta? Jäitkö kaipaamaan jotakin tietoa?
6. Miten henkilökuntaa ja asiakkaita tiedotettiin laitteen tulosta?
7. Miten sait tietoa asiakkaan palautteesta? Miten sitä jalkautettiin henkilökunnalle ja asiakkaalle? Miten mielestäsi asiakaspalautetta tulisi/voisi hyödyntää/jalkauttaa?
8. Miten mielestäsi prosessia tulisi kehittää, että se toimisi paremmin (esim. informaatiopaketti)?
9. Mihin tarpeeseen laite mielestäsi vastaa? (mm. laki, vasu, Lohjan strategiat) Miten?
10. Toivotko, että laitteen käyttöä jatketaan? Miksi/miksi ei?
11. Haluatko nostaa esille jotakin muuta aiheeseen liittyvää?

2018		2019	
		tammikuu	68
		helmikuu	26
maaliskuu	128	maaliskuu	25
huhtikuu	146	huhtikuu	159
toukokuu	60	toukokuu	151
kesäkuu	23	kesäkuu	8
heinäkuu	41	heinäkuu	0
elokuu	75	elokuu	55
syyskuu	17	syyskuu	71
lokakuu	73	lokakuu	34
marraskuu	85	marraskuu	98
joulukuu	33	joulukuu	2

Taru Rahkama 12/2019