

Varhaiskasvatuspalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyn raportti

2024

Sisällysluettelo

1	Asiakastyytyväisyyskyselyiden toteuttaminen	3
2	Asiakastyytyväisyyskyselyt	4
2.1	Varhaiskasvatuksen huoltajien kysely	4
2.2	Esiopetuksen huoltajien kysely	7
2.3	Varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen lasten kysely	10

1 Asiakastyytyväisyyskyselyiden toteuttaminen

Kokkolan kaupungin varhaiskasvatustaluiden asiakkaille tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskysely. Kysely suunnataan erikseen varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen huoltajille ja lähetetään vastattavaksi varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen sähköisen palvelun välityksellä. Asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi huoltajat vastaavat yhdessä lapsena kanssa lasten kyselyyn, jolla kartoitetaan lasten ajatuksia varhaiskasvatuksesta ja esiopetuksesta. Kyselyihin oli mahdollista vastata suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Kyselyt ovat anonyymejä.

Huoltajien kyselyihin tuli vastauksia 572 ja lasten kyselyihin 205.

Arviointikyselyt antavat suuntaa sille, mihin varhaiskasvatustaluiden kehittämisessä olisi hyvä kiinnittää huomiota ja miten palvelu koetaan tällä hetkellä.

Vuonna 2024 huoltajien kyselyiden sisällöt koskivat varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen mahdollisuuksia tukea lapsen kokonaisaltaista hyvinvointia ja, kielellistä vuorovaikutusta sekä huoltajien näkemyksiä lasten mediankäytöstä. Lisäksi uusilta perheiltä pyydettiin palautetta liittyen varhaiskasvatuksen aloitukseen.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden lisäksi varhaiskasvatustaluiden omilla on omia tapoja kerätä palautetta asiakasperheiltä. Palautetta ja oman työnsä arviointia pyydetään vuosittain myös henkilöstöltä.

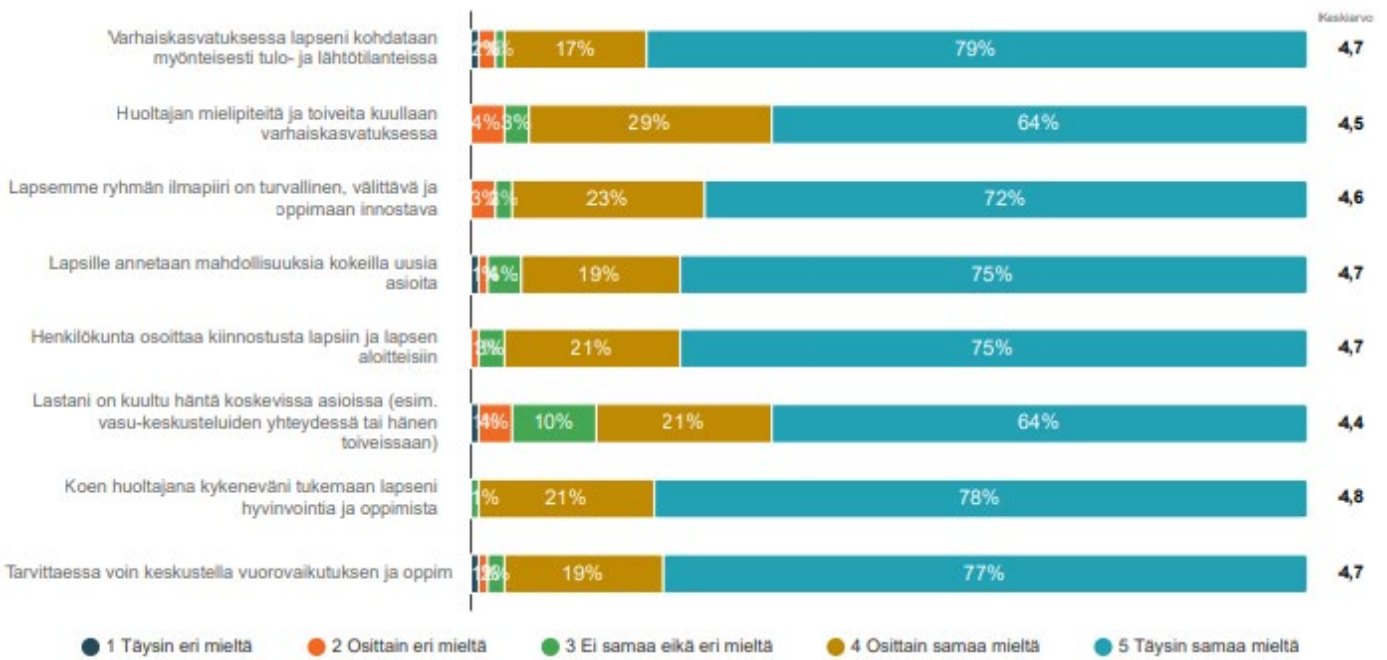
Tässä raportissa esitellään koko kaupungin taseisia tuloksia. Yksikkökohtaiset tulokset ovat menneet suoraan varhaiskasvatustaluiden esihenkilöille. Keskeisimmät tulokset asiakastyytyväisyyskyselyistä laitetaan kaupungin internet-sivuille raportin valmistumisen jälkeen.

Raportista on poistettu avoimet vastaukset, jotta riskiä tunnistamiseen ei tulisi. Avoimista vastauksista on laadittu raporttiin yhteenveto, josta avointen vastausten teemat käyvät ilmi. Avoimet vastaukset antavat usein tärkeää tietoa palvelun laadusta tai kehittämiskohdista, ja niitä tarkastellaan anonyymisti varhaiskasvatuksen arviointiryhmässä ja hyödynnetään sisäisessä kehittämistyössä.

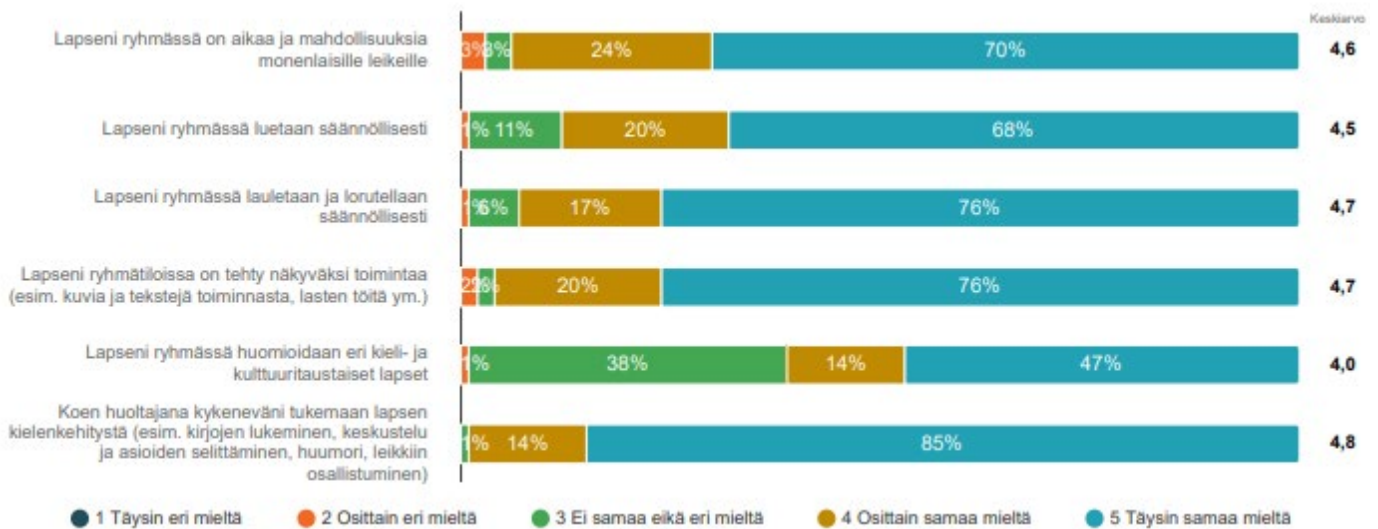
2 Asiakastyytyväisyyskyselyt

2.1 Varhaiskasvatuksen huoltajien kysely

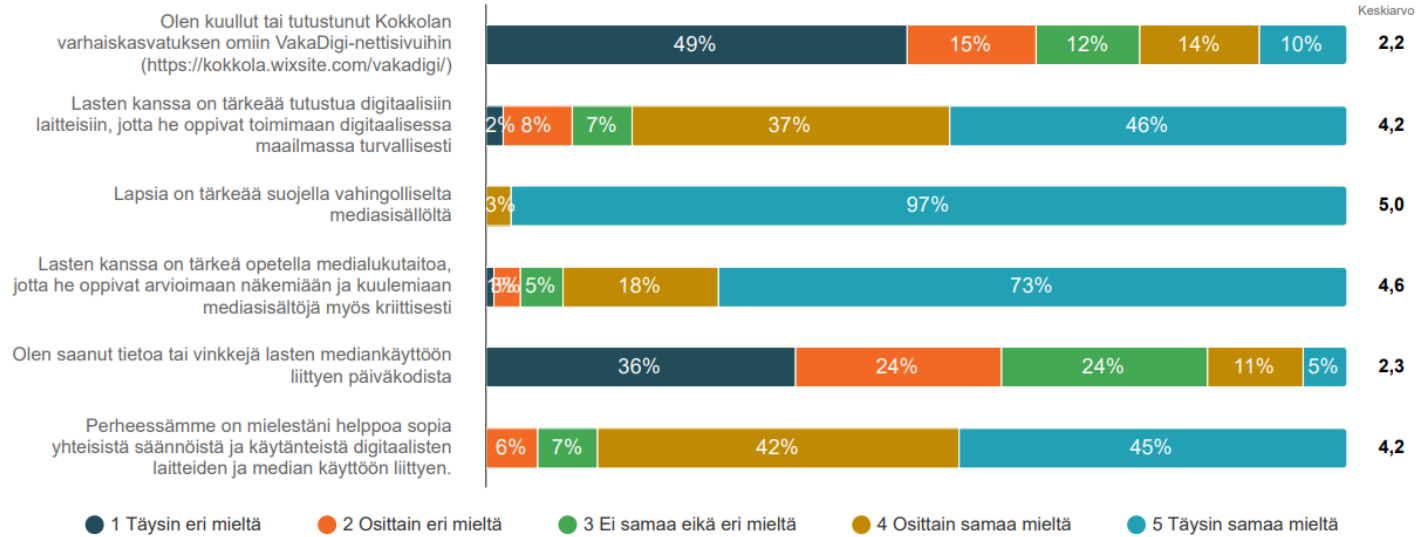
2.1.1 Lapsen yksilöllisen hyvinvoinnin ja oppimisen tukeminen (n=426)



2.1.2 Kielellisen vuorovaikutuksen tukeminen (n=426)



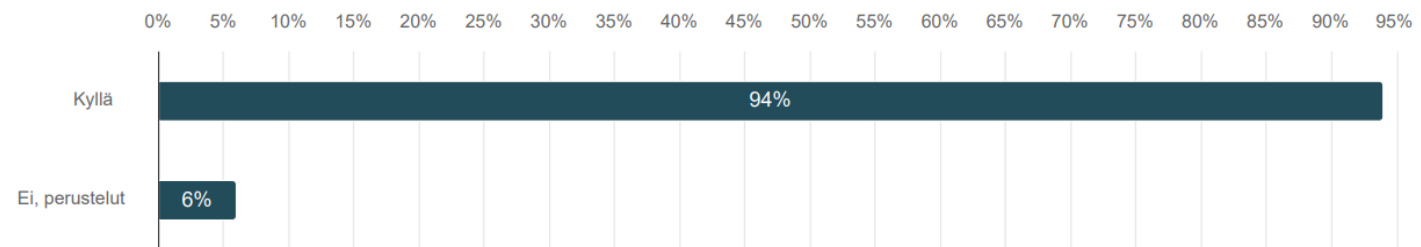
2.1.3 Mediankäyttö ja digitaidot (n=426)



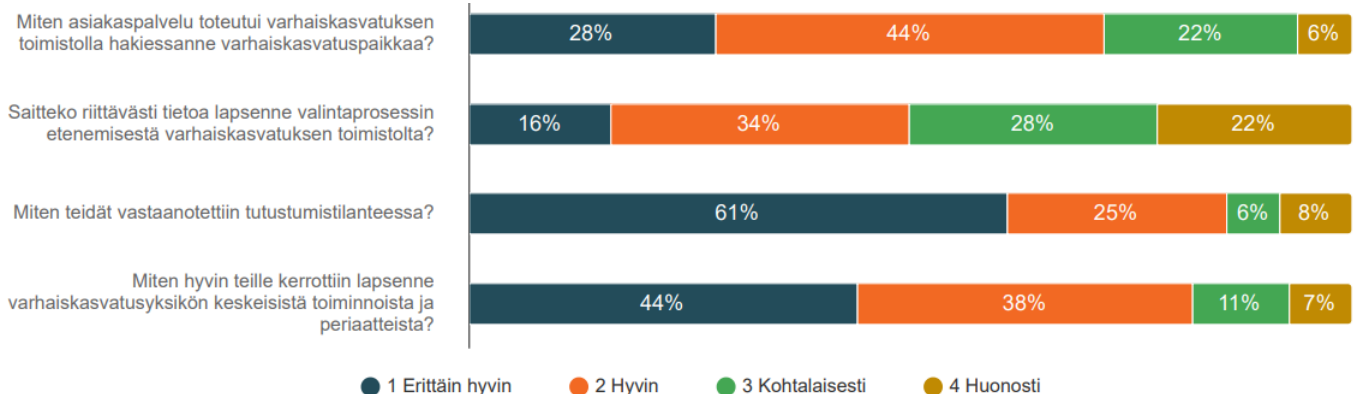
2.1.4 Minkä arvosanan annat Kokkolan varhaiskasvatukselle kokonaisuudessaan? (n=426)

Arvosanoja 8, 9 tai 10: yhteensä 403 vastausta

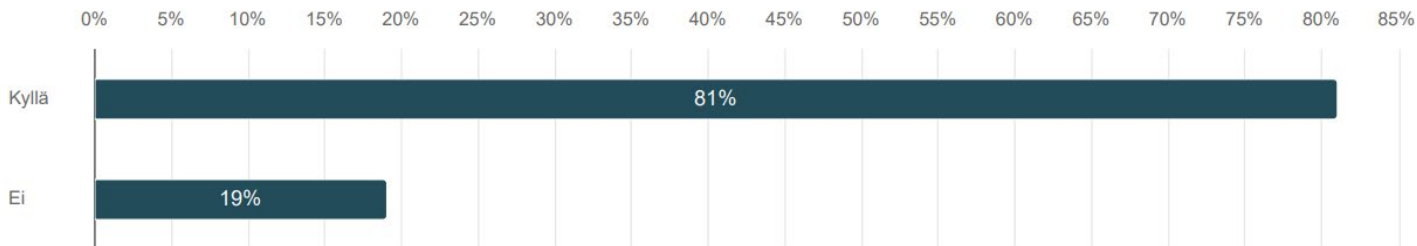
2.1.5 Oletteko saaneet riittävästi tietoa varhaiskasvatuspalveluista? (n= 286)



2.1.6 Varhaiskasvatuksen aloittaminen (n=284)



2.1.7 Saiko lapsenne toivomanne varhaiskasvatuspaikan? (n=284)

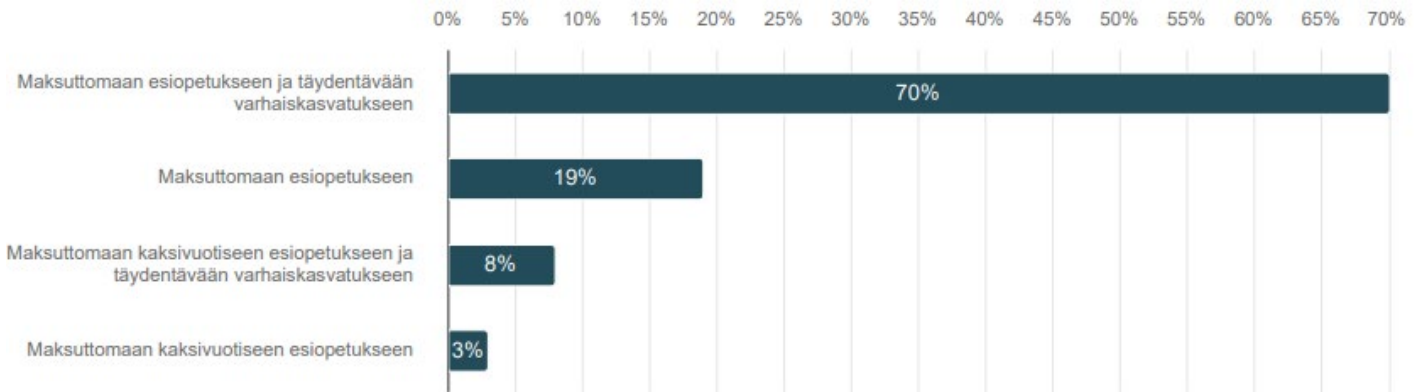


2.1.8 Tässä kohdassa voit tarkentaa vastauksiasi tai antaa avointa palautetta varhaiskasvatukselle (yhteenveto, hyödynnetty ChatGPT:tä)

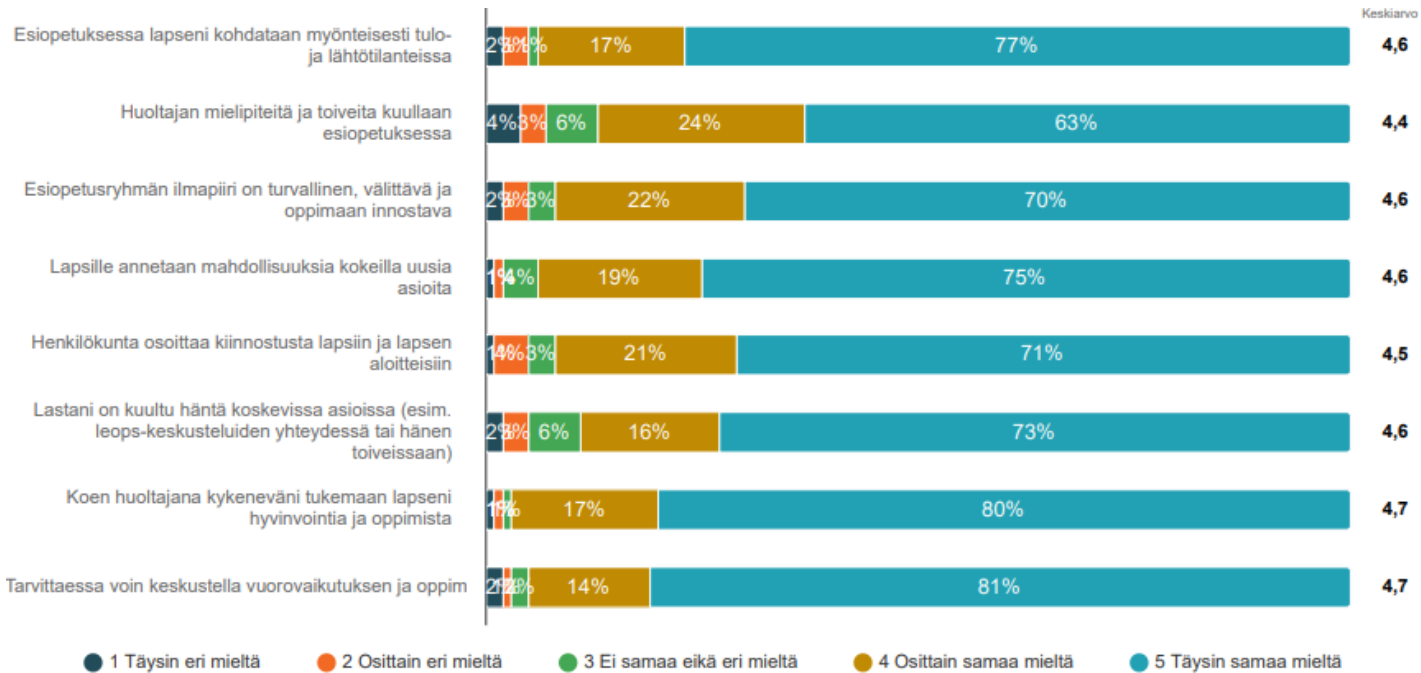
Palautteissa oli paljon positiivista, kuten henkilöstön hyvä työote ja sitoutuminen sekä monipuolinen toiminta. Esiin nousi myös kehityskohteita, kuten tiedottamisen parantaminen, fyysisen ympäristön turvallisuus ja varhaiskasvatusmaksujen joustavuus. Lisäksi toivottiin enemmän huomiota lasten erityistarpeisiin ja vanhempien osallisuuteen päiväkodin toiminnassa. Yleisesti ottaen vanhemmat arvostavat päiväkodin tarjoamaa hoitoa ja kasvatusta, mutta toivovat parannuksia erityisesti henkilökunnan pysyvyyteen, viestintään ja ulkoilumahdollisuuksiin. Lisäksi digitaalisten välineiden käyttöä halutaan harkita tarkemmin varhaiskasvatuksessa.

2.2 Esiopetuksen huoltajien kysely

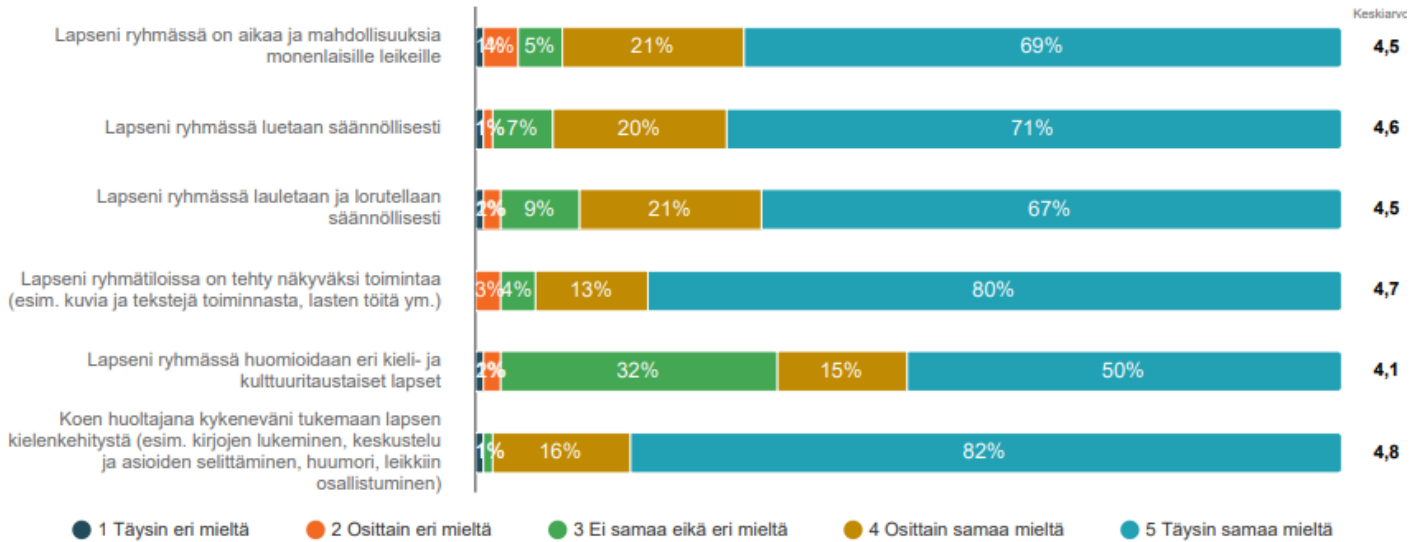
Mihin palveluun lapsemme osallistuu? (n=145)



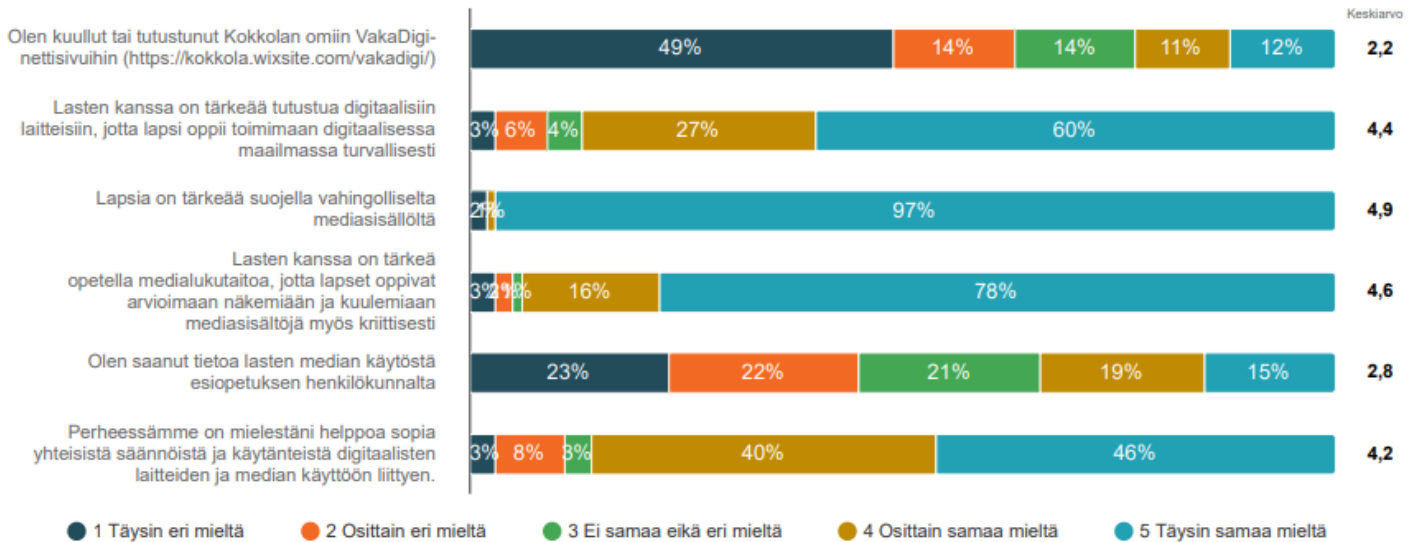
2.2.1 Lapsen yksilöllisen hyvinvoinnin ja oppimisen tukeminen (n=146)



2.2.2 Kielellisen vuorovaikutuksen tukeminen (n=146)



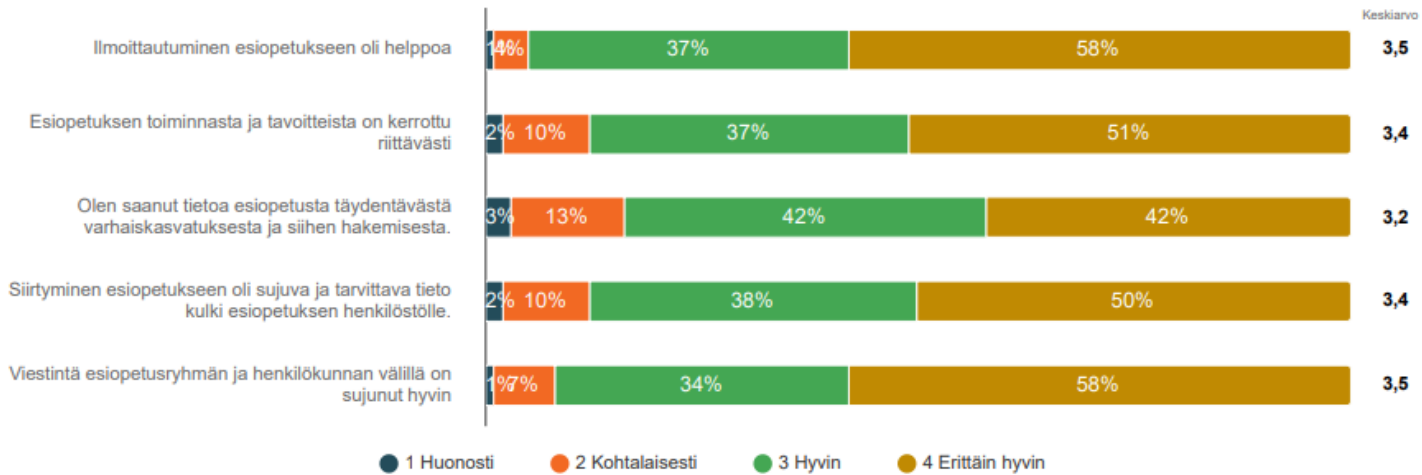
2.2.3 Mediankäyttö ja digitaidot (n=146)



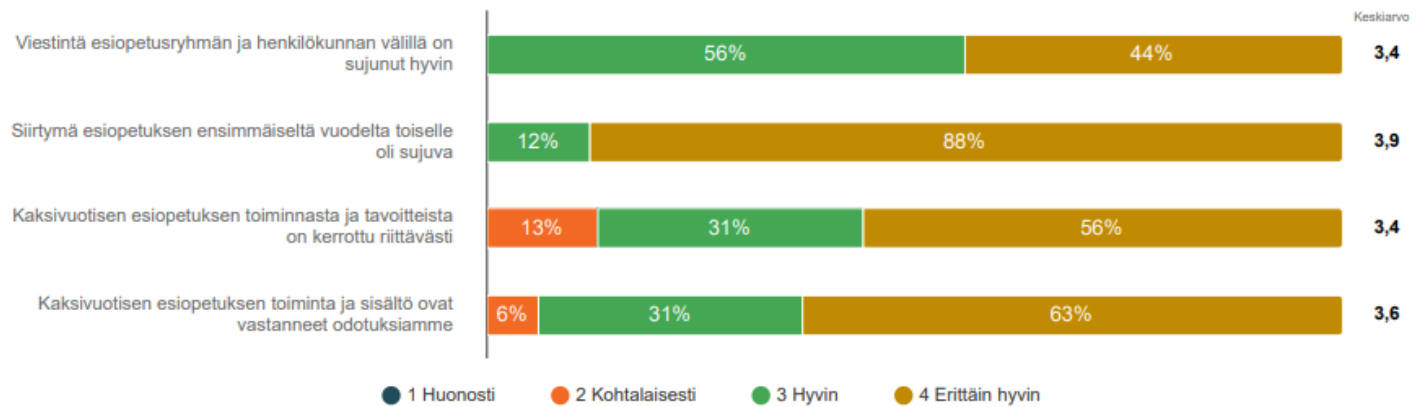
2.2.4 Minkä arvosanan annat Kokkolan esiopetukselle kokonaisuudessaan? (n=146)

Arvosana 8, 9 tai 10: yhteensä 134 vastausta.

2.2.5 Miten seuraavat väittämät ovat kohdallanne toteutuneet (yksivuotinen esiopetus) (n=130)



2.2.6 Miten seuraavat väittämät ovat kohdallanne toteutuneet (kaksivuotinen esiopetus) (n=16)

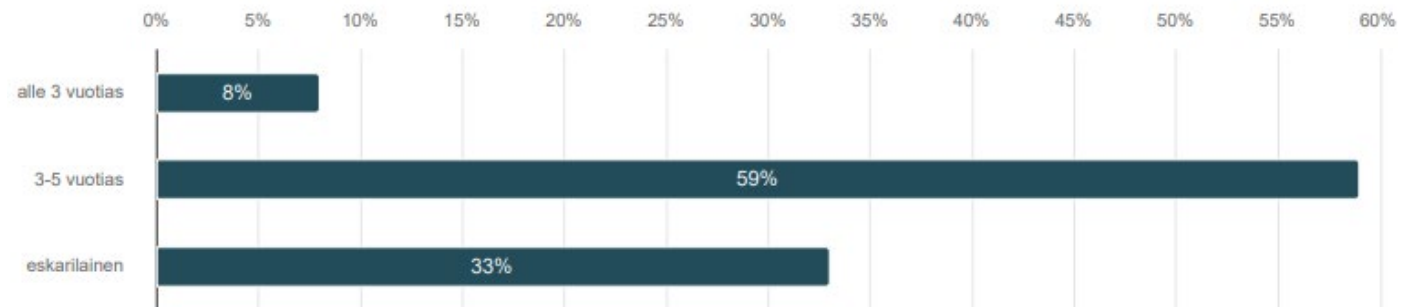


2.2.7 Tässä kohdassa voit tarkentaa vastauksiasi tai antaa avointa palautetta esiopetukselle tai täydentävälle varhaiskasvatukselle (n=43) (yhteenvedo, hyödynnetty ChatGPT:tä)

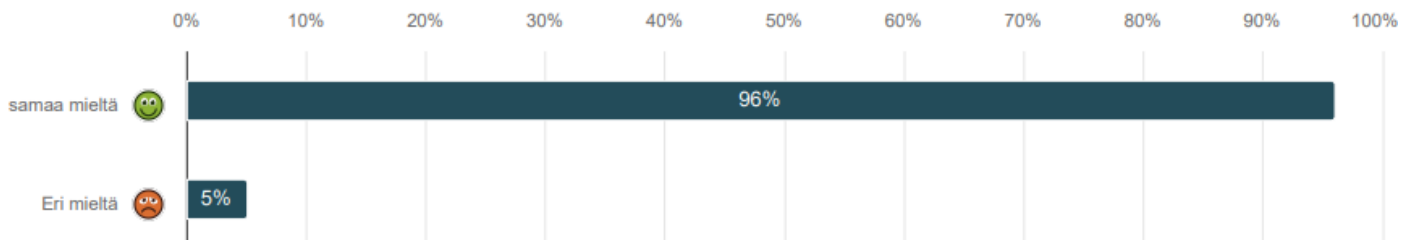
Yhteenvedona esiopetuksen asiakastytyväisyyskyselystä ilmenee sekä positiivisia että kehityskohteita. Kiitosta saavat erityisesti henkilökunnan ammattitaito ja lämmin ilmapiiri, mutta samalla esitetään huolenaiheita tiedonkulun, ryhmäytymisen ja mediakasvatuksen osalta. Lisäksi toivotaan parempaa huomioimista vuorotyöläisten tarpeisiin ja aktiivisempaa tiedottamista erilaisilla viestintäalustoilla.

2.3 Varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen lasten kysely

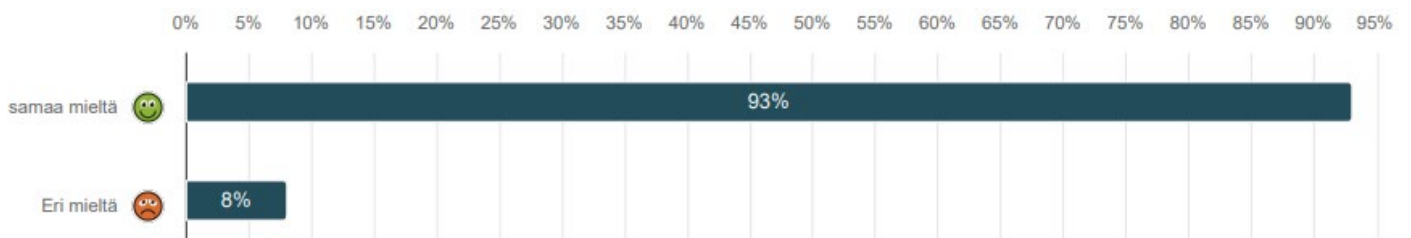
2.3.1 Olen: (lapsen ikä) (n=205)



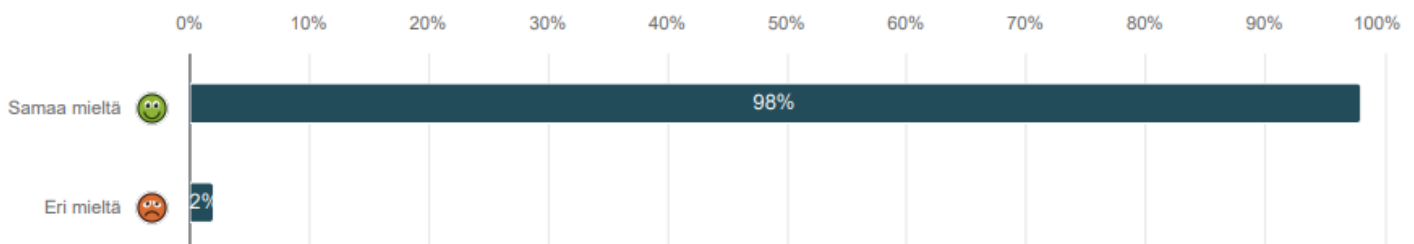
2.3.2 Päiväkodissa/perhepäivähoidossa/eskarissa on kivaa (n=206)



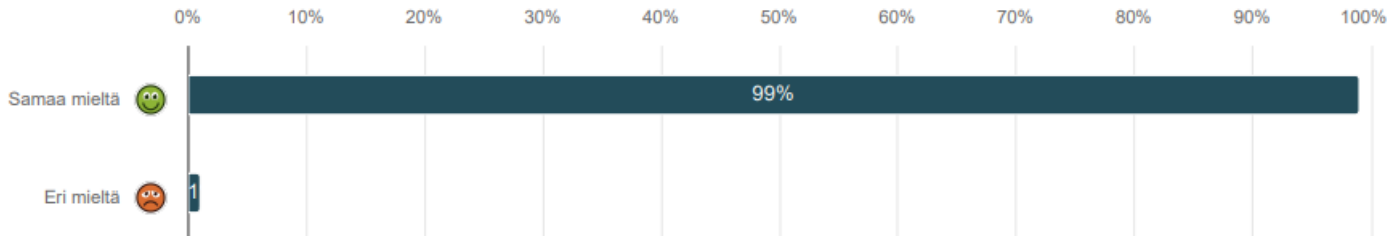
2.3.3 Olen oppinut uusia asioita päiväkodissa/perhepäivähoidossa/eskarissa (n=205)



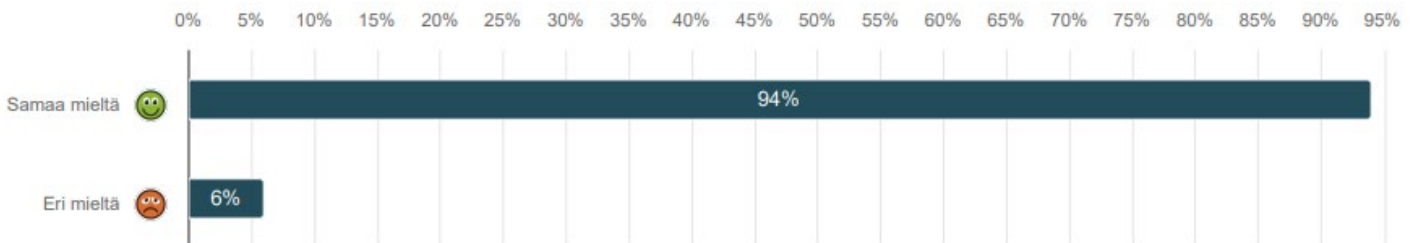
2.3.4 Minulla on kavereita päiväkodissa/perhepäivähoidossa/eskarissa (n=204)



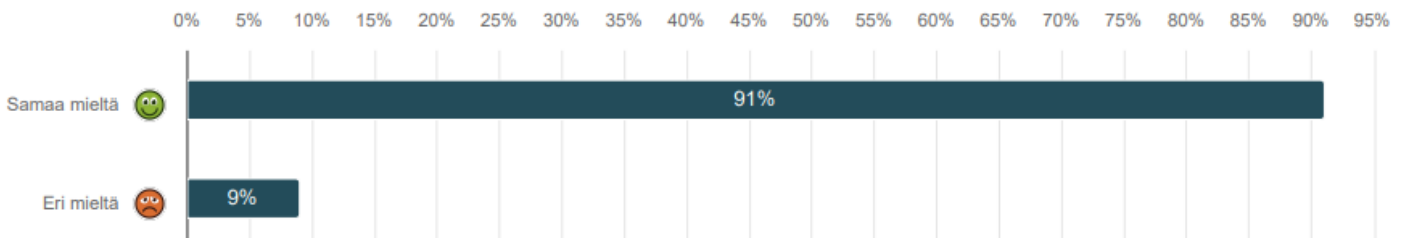
2.3.5 Saan leikkiä joka päivä päiväkodissa/perhepäivähoidossa/eskarissa (n=205)



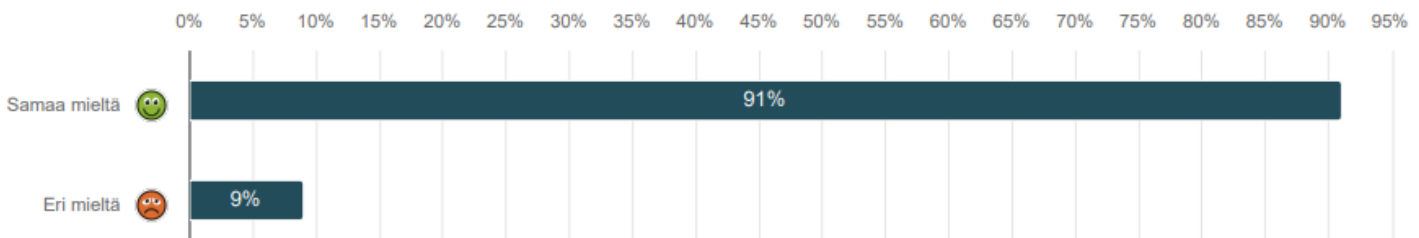
2.3.6 Aikuiset kuuntelevat minua kun minulla on asiaa (n=203)



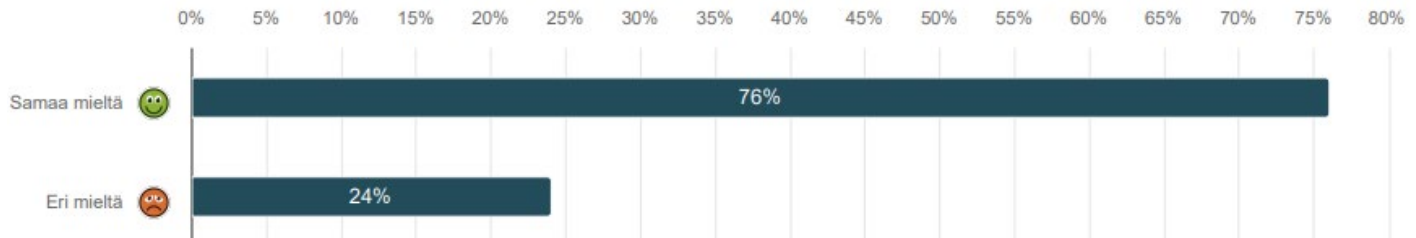
2.3.7 En joudu olemaan yksin jos en halua päiväkodissa/perhepäivähoidossa/eskarissa (n=203)



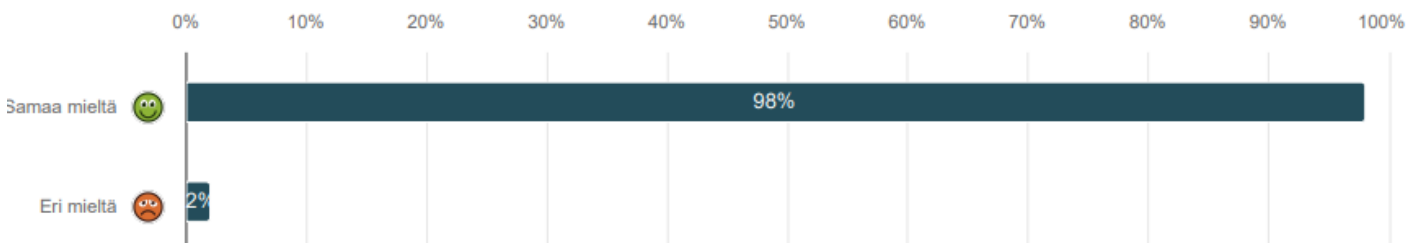
2.3.8 Saan olla aikuisen lähellä tai sylissä jos haluan (n=205)



2.3.9 Saan joskus päättää mitä päiväkodissa/perhepäivähoidossa/eskarissa tehdään (n=204)



2.3.10 Aikuiset auttavat jos minulla on jokin hätänä (n=204)



2.3.11 Mitä toiveidesi päiväkodissa/perhepäiväkodissa (lapsi) (Yhteenveto, hyödynnetty ChatGPT:tä)

1. Leikkiminen eri muodoissaan on keskeinen osa päiväkotipäivää, mukaan lukien erilaiset roolileikit, rakentelu leluilla ja palapeliin ratkaiseminen.
2. Taiteelliset ja luovat aktiviteetit, kuten piirtäminen, askartelu ja musiikin tekeminen, ovat suosittuja.
3. Ulkoilu ja liikunta ovat tärkeitä, mukaan lukien erilaiset urheilu- ja liikuntaleikit sekä retket ulkoilureiteille ja puistoihin.
4. Yhteiset ruokailuhetket ja välipalat mainitaan usein, ja moni toivoo myös mahdollisuutta tuoda omia lempiruokiaan mukaan.
5. Erilaiset teemapäivät ja tapahtumat, kuten lelupäivä, naamiaiset ja elokuvahetki, ovat suosittuja ja tuovat vaihtelua päiväkotiarkeen.
6. Lasten osallistumismahdollisuuksien lisääminen päätöksentekoon ja toiminnan suunnitteluun koetaan tärkeänä.
7. Yhteiset leikki- ja oppimishetket kavereiden kanssa ovat tärkeitä sosiaalisen vuorovaikutuksen ja ystävyyssuhteiden kehittymisen kannalta.

2.3.12 Mitä toiveidesi eskarissa tehdään (lapsi) (Yhteenveto, hyödynnetty ChatGPT:tä)

1. Aktiviteetit ja liikunta: Toivotaan erilaisia sporttisia aktiviteetteja, kuten pyöräilyretkiä, luistelua, ja hiihtoa. Myös leikit kavereiden kanssa ja jalkapallon pelaaminen ovat suosittuja.
2. Viihtyisät sisätilat ja leikkipäivät: Toiveena on leikkejä kavereiden kanssa, lelupäiviä, ja välillä ollaan sisällä esimerkiksi leffoja katsellen tai askarrella.
3. Viestintä ja osallisuus: Halutaan osallistua päivän suunnitteluun ja toivoo aktiviteetteja, sekä mahdollisuutta vaikuttaa yhteisiin leikkeihin ja tehtäviin.
4. Erityiset tapahtumat ja retket: Toivotaan erikoistapahtumia kuten pyjamaspartyja, eväsretkiä, ja erilaisia retkiä kaupungille tai maatilalle.
5. Ruoka ja herkuttelu: Toivotaan mahdollisuutta syödä karkkia ja muita herkkuja, sekä pidetään pizzeria ja jäätelöä mieluisina vaihtoehtoina.
6. Monipuoliset oppimiskokemukset: Toivotaan erilaisten tehtävien ja leikkien lisäksi myös oppimista, kuten matematiikkaa, englantia ja äidinkieltä.