

**SÄHKÖISTEN JÄRJESTELMIEN KÄYTTÖNOTON SUJUVUUS
AKAAN KAUPUNGIN VARHAISKASVATUKSESSA ASIAKKAIDEN
NÄKÖKULMASTA**



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen YAKJ16A3

Syksy, 2017

Mirva Ritari

Koulutus Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen YAKJ16A3
Kampus Visamäki

Tekijä Ritari Mirva-Liisa **Vuosi** 2017

Työn nimi Sähköisten järjestelmien käyttöönoton sujuvuus Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa asiakkaiden näkökulmasta

Työn ohjaaja/t Raija Koskinen

TIIVISTELMÄ

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää sähköisten järjestelmien käyttöönoton sujuvuutta Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena on selvittää onko sähköisten järjestelmien käyttöönotto ollut mutkatonta ja sujuvaa asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena on myös kuvata, mitä vanhemmat olivat toivoneet tehtävän toisin käyttöönoton yhteydessä. Tutkimuksessa pyritään myös selvittämään onko sähköisten järjestelmien käyttöönotto vaikuttanut asiakkaiden ja henkilöstön väliin päivittäisiin vuorovaikutustilanteisiin. Tutkimusympäristönä toimii Akaan kaupungin varhaiskasvatus. Tutkimuksen toimeksiantaja on Akaan kaupunki.

Tutkimus on luonteeltaan laadullinen, sisältäen määrällisiä piirteitä, koska kyselyiden vastaukset ovat määrältään suuret. Tutkimuksen aikana asiakkaille toteutettiin kaksi kyselytutkimusta, jotka olivat kysymysten osalta samansisältöiset.

Tutkimus osoitti, että uusien, laajojenkin toimintatapojen muutosten on mahdollista onnistua arjessa verraten hyvin, mikäli asiakkaiden informaatio on koko prosessin ajan saatavilla ja ajantasaista. Tosin tutkimuksesta voidaan todeta myös se, että vanhempia on melko haastavaa saada mukaan informaatiotilaisuuksiin ennen varsinaista toimintatavan muutosta, tämä tietenkin haastaa palvelun tuottajan miettimään, miten asiakkaita informoidaan tulevista muutoksista siten, että se tavoittaa kaikki asiakkaat. Tutkimus osoitti myös, että digitalisoituminen vaikuttaa osaltaan arjen vuorovaikutustilanteisiin, laitteet vievät huomion ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta.

Avainsanat varhaiskasvatus, asiakkuus, sähköiset järjestelmät

Sivut 52 sivua, joista liitteitä 5 sivua

Degree Programme in Social and Health Care Development and Management
Visamäki

Author Ritari Mirva-Liisa
Year 2017

Subject Fluency of electronic systems commissioning in early childhood education in the city of Akaa from the customers view

Supervisors Raija Koskinen

ABSTRACT

The aim of this study was to find out customers experiences regarding electronic systems commissioning in early childhood education in the city of Akaa. The aim was also to find out did the customers find the electronic systems commissioning unproblematic from the customers view. In this study I also try to find out what should be done different from the customers view, in the proses of electronic systems commissioning. The aim of this study was also to find out does electronic systems using affect to people's daily interaction situatios and if it does, how it affects them.

The Study was carried out with qualitative research methods and focused on survey research. There were two surveys for customers between this research time. Both of the surveys included the same questions.

The study showed that new and wide procedures commissioning changes can succeed well in weekday, when the information towards customers is correct and right timed. We can also find out from the study that having customers arrive to information occasions is quite difficult. That's why we have to think effective ways for how to give information to customers when there is something new coming. The study also showed that digitalisation influents daily interaction situations between people, the facilities took the attention from people's daily interaction situations.

Keywords early childhood education, customership, electrical systems

Pages 52 pages including appendices 5 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS.....	3
2.1	Akaan varhaiskasvatus	3
2.2	Sähköisten järjestelmien käyttöönoton vaiheet Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa.....	5
3	ASIAKKUUS.....	9
3.1	Asiakkuus kuntapalveluissa	9
3.2	Asiakkuus varhaiskasvatuksessa	11
3.3	Varhaiskasvatuksen asiakkuuden syntyminen.....	12
3.4	Varhaiskasvatuksen vaikuttavuustekijät ja laatu	13
3.5	Asiakkuuden elinkaari varhaiskasvatuksessa	16
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	17
4.1	Aiheen valinta.....	17
4.2	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	18
4.2.1	Tutkimuksen pääongelma	18
4.2.2	Tutkimuksen alaongelma	18
4.3	Tutkimusmenetelmät	19
4.4	Aineiston hankinta	21
4.5	Aineiston analysointi	21
4.6	Tutkimuksen luotettavuus	22
5	TUTKIMUSTULOKSET	23
5.1	Asiakkaiden saama tieto ennen mobiilikirjauksen käyttöönottoa	24
5.2	Informatiivinen vanhempainilta.....	25
5.3	Tunnisteiden luovutus.....	26
5.4	Mobiilikirjauksen vaikutus perheiden arkeen.....	27
5.5	Sähköinen hoitoaikojen varaaminen	29
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	32
6.1	Tulosten tarkastelu.....	34
6.1.1	Asiakkaiden tyytyväisyys sähköisten järjestelmien käyttöönottoon liittyen	34
6.1.2	Sähköisten järjestelmien käyttöönoton vaikutukset arjen kohtaamistilanteisiin asiakkaiden ja kasvatushenkilöstön välillä	36
6.2	Pohdinta ja oman toiminnan arviointi	37
6.3	Jatkotutkimusehdotuksia	39
7	LÄHTEET	41

LÄHTEET

Liitteet

Liite 1 Akaan kaupungin varhaiskasvatus, organisaatiokaavio

Liite 2 Saate kyselyyn 10/2016

- Liite 3 Saate kyselyyn 05/2017
- Liite 4 Kyselylomake asiakkaille 10/2016 toteutettu kysely
- Liite 5 Kyselylomake asiakkaille 05/2017 toteutettu kysely

1 JOHDANTO

Varhaiskasvatus on osa suomalaista koulutusjärjestelmää sekä tärkeä vaihe lapsen kasvun ja oppimisen polulla. Huoltajilla on ensisijainen vastuu lasten kasvatuksesta. (Opetushallitus määräys 39/011/2016, 8.) Varhaiskasvatustlain mukaan varhaiskasvatuksella tarkoitetaan lapsen suunnitelmallista ja tavoitteellista kasvatuksen, opetuksen ja hoidon kokonaisuutta, jossa painottuu erityisesti pedagogiikka. Lain mukaan varhaiskasvatusta voidaan järjestää tätä tarkoitusta varten varatussa tilassa, jota kutsutaan päiväkodiksi. Varhaiskasvatusta voidaan järjestää myös yksityiskodissa tai muussa kodinomaisessa hoitopaikassa, jota kutsutaan perhepäiväkodiksi. (Heinonen, Iivonen, Korhonen, Lahtinen, Muuronen, Semi & Siimes 2016, 21.)

Kunnalla on lakisääteinen velvollisuus järjestää varhaiskasvatusta itse tai kunnan valvomana siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin kuin huoltajien ennalta tekemät hakemukset ja kunnassa oleva tarve edellyttää (Varhaiskasvatustlaki 11.§ 1. mom. ja päivähoitoasetus 1.-2. §.). Laissa varhaiskasvatus säädetään nimenomaisesti lapsen oikeudeksi varhaiskasvatukseen, eikä enää lapsen huoltajien oikeudeksi saada lapselleen varhaiskasvatuspaikka.

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kuntapäätäjien suunnitellessa ja päättäessään varhaiskasvatuspalveluiden järjestämisestä, laajuudesta sekä toimintamuodoista, olisi tehtävä kokonaisvaltainen lapsivaikutusten arviointi, jotta päättäjät voisivat arvioida lopullisen päätöksen lapsen edun mukaisuutta. Lapsella tulee olla oikeus asuinpaikasta riippumatta tavoitteelliseen ja suunnitelmalliseen varhaiskasvatukseen, jossa korostuu erityisesti pedagogiikka.

Kuntien taloudellinen tilanne on viime vuosina radikaalisti heikentynyt valtionosuuksien pienentymisen ja taloudellisen laskusuhdanteen vuoksi. Varhaiskasvatuksen laatua ja johtajuutta ei tällaisissa olosuhteissa kyetä lisäämään kuntien taloudellisten resurssien kautta, vaan on panostettava entistä enemmän organisaatioiden sisäiseen kehittämiseen palvelutarjonnassa. (Parrila & Fonsén, 2016, 18.)

Työskentelen itse varhaiskasvatuksen aluevastaavan virassa tämän opin-
näytetyön toimeksiantaja kunnassa ja olen toiminut tutkimuksissani mainituissa projekteissa projektipäällikkönä oman työni ohessa. Tuntui siis luontevalta juontaa tutkimus aiheesta, jossa on itse ollut sisässä alusta saakka.

Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa siirryttiin hoitoaikaperusteiseen asiakaslaskutukseen 1.8.2016 alkaen. Samassa yhteydessä otettiin vaihteittain käyttöön sähköiset järjestelmät, jotka tukevat hoitoaikaperusteiseen asiakaslaskutukseen siirtymistä.

Varhaiskasvatuksen asiakasmaksu perustuu asiakasmaksulakiin. Hoitoaikaperusteiseen asiakaslaskutukseen siirtymisen myötä perheen päivähoitomaksu perustuu perheen etukäteen valitsemaan maksuluokkaan, kunnan tarjoamista eri maksuluokka vaihtoehtoista. Vanhempien valitsema maksuluokka määrittää lapsen/perheen käytävissä olevien kuukausittaisten hoitotuntien määrän. Laskutuksessa käytettyinä tunteina tullaan huomioimaan päiväkohtaisesti joko varattu tai toteutunut hoitoaika riippuen siitä kumpi oli pidempi. Oletusarvona on, että hoitoaikaperusteiseen asiakaslaskutukseen siirtyminen tulisi lyhentämään lasten hoitopäivien pituutta.

Hoitoaikaperusteinen asiakaslaskutus ja sähköisten järjestelmien käyttöönotto muuttaa päiväkodin ja perheen arkea monella tavoin. Lasten läsnä- ja poissaolojen kirjaaminen toteutetaan arjessa sähköisesti puhelimessa olevan sovelluksen avulla. Vanhemmille luovutetaan järjestelmän käyttöönoton yhteydessä ns. NFC-tunniste eli tagi, jonka avulla lapsi kirjaan aamulla saapuneeksi ja iltapäivällä lähteneeksi. NFC-tunniste* koostuu pienestä muistisirusta, joka on kiinni antennissa ja muodoltaan pienen avaimenperän näköinen sininen ympyrä. NFC-lukijalaitte (tässä tapauksessa puhelin) aktivoi sähkökentällään antennin ja muistisirun, jolloin muistisiru lähettää oman sisältönsä lukijalaitteelle. Kun tunniste luetaan, aktivoituu tunnisteeseen ohjelmoitu toiminto, eli lapsen tulo- ja lähtökirjaukset. Tiedot siirtyvät puhelimista suoraan varhaiskasvatuksen perustietojärjestelmään, mikä tehostaa mm. päiväkirjatiedon käsittelyprosessia. Tiedot näkyvät arjessa kaikille käyttäjille reaaliaikaisena ja tietoa voidaan hyödyntää entistä monipuolisemmin, muun muassa henkilöstön tehokkaan työnkierron näkökulmasta.

Tutkimuksessa tarkastellaan miten sähköisten järjestelmien käyttöönotto on sujunut Akaan varhaiskasvatuksen arjessa asiakasperheiden näkökulmasta. Onko teknologian mukaan tuominen arkeen vähentänyt esimerkiksi ihmisten todellista kohtaamisesta aamun ja iltapäivän tuonti- ja haku-tilanteissa. Tavoitteena on myös selvittää onko sähköisten järjestelmien käyttöönotto ollut mutkatonta ja sujuvaa asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena on tutkimustulosten pohjalta nostaa esiin, mitä vanhemmat toivovat tehtävän toisin tällaisen käyttöönoton yhteydessä.

Akaan varhaiskasvatuksen asiakasperheille suoritettiin tutkimusta varten kaksi asiakaskyselyä sähköisellä Webropol -järjestelmällä. Akaan varhaiskasvatuksessa asiakasperheitä on kaiken kaikkiaan noin 580. Ensimmäinen kysely suoritettiin lokakuussa 2016, noin viisi kuukautta järjestelmien käyttöönoton jälkeen. Seurantakysely suoritettiin toukokuussa 2017. Molem-

mat kyselyt kohdennettiin koko varhaiskasvatuksen asiakaskunnalle. Ensimmäiseen kyselyyn saatiin vastauksia 161 kpl ja toiseen kyselyyn 115 kpl. Kyselyn toistaminen antaa lisää luotettavuutta ja vertailtavuutta tekemäläni tutkimukselle. Itseäni tutkijana kiinnostaa, ovatko vanhempien käsitykset sähköisten järjestelmien käyttöönotosta muuttuneet toisen kyselyn vastauksissa, kun käyttöönoton aloituksesta on kulunut jo pidempi aika ja järjestelmä on perheille tutumpi.

Tutkimuksen alkuluvuissa esitellään tutkimusta tukevia teorioita asiakkuudesta, varhaiskasvatuksen asiakkuuden syntymisestä, kasvatusyhteistyön synnystä sekä siitä, mitä varhaiskasvatuksen asiakkuuteen ja kasvatusyhteistyöhön sisältyy ja miten teknologian mukaan tulo vaikuttaa asiakkuuteen varhaiskasvatuksessa sekä arjessa tapahtuvaan yhteistyöhön varhaiskasvatushenkilöstön kanssa. Työn teoreettisissa lähtökohdissa tarkastellaan asiakkuutta ja digitalisoitumisen vaikutuksia nimenomaisesti varhaiskasvatuksen asiakkuuteen.

Asiakkuuden rooli näyttäytyy työssä kahdessa eri merkityksessä. Akaan kaupunki on osaltaan asiakas palveluiden ostajana, suhteessa sähköisten järjestelmien toimittaja tahoon ja varhaiskasvatuksen palveluita käyttävät perheet ovat asiakkaina suhteessa Akaan kaupunkiin, joka tuottaa varhaiskasvatuksen palvelut perheille.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

2.1 Akaan varhaiskasvatus

Tämän tutkimuksen toimintaympäristönä on Akaan kaupungin varhaiskasvatus.

Akaan kaupungin varhaiskasvatus siirtyi perusturvatoimesta osaksi kasvat- ja opetuspalveluita 1.8.2015. Lasten päivähoito on kunnan järjestämä varhaiskasvatuspalvelua, joka sisältää suunnitelmallisen ja tavoitteellisen kasvatuksen, opetuksen ja hoidon kokonaisuuden, jossa painottuu pedagogiikka. Hyvän perushoidon ohella lapselle tarjotaan mahdollisuus leikkiin ja oppimiseen vertaisryhmässä. Lasten päivähoito painottaa varhaiskasvatuksen laatua, vanhempien ja henkilöstön kasvatuskumppanuutta sekä eri sidosryhmien välistä yhteistyötä lapsen ja hänen perheensä parhaaksi.

Päiväkotihoidossa moniammatillinen ja osaava henkilöstö luo edellytykset lapsen sosiaalisten- ja vuorovaikutustaitojen kehittymiselle sekä lapsen kokonaisvaltaiselle kasvulle ja oppimiselle. Perhepäivähoidossa painottuvat

kodinomaisuus ja läheiset ihmissuhteet, mitkä ovat etenkin alle 3-vuotiaille tärkeitä. (www.aka.fi/lapsetjanuoret/varhaiskasvatus.)

Akaan kaupungissa varhaiskasvatus on organisoitu alueperusteisesti kolmeen varhaiskasvatusalueeseen. Jokaisella alueella on oma varhaiskasvatuksen alue-vastaava. Varhaiskasvatuksessa työskentelee kaksi kiertävää erityislastentarhanopettajaa. Aluevastaava vastaa oman alueensa yksiköiden toiminnasta, pitäen sisällään kaikki johtamisen eri tasot. Aluejakoa muutetaan tarpeen mukaisesti ja muutoksia on tullut tutkimuksen teon aikana aluejakoon kaksi kertaa. 1.8.2017 aluejako on seuraavanlainen; varhaiskasvatusalueella 1 toimii 6-ryhmäinen Pajantien päiväkoti ja sekä 12 omassa kodissaan toimivaa perhepäivähoitajaa, Pajantien päiväkoti toimii myös Viialan taajaman perhepäivähoidon varahoitoyksikkönä. Varhaiskasvatusalueella 2 toimii, 2-ryhmäinen Kylmäkosken päiväkoti, 2-ryhmäinen Nahkalinnan päiväkoti, 2-ryhmäinen Ylpönpihan päiväkoti ja 4-ryhmäinen Nahkialan päiväkoti. Varhaiskasvatusalueella 3 toimii, 3-ryhmäinen Rautalan päiväkoti ja 4-ryhmäinen Sahurin päiväkoti. Rautalan päiväkoti toimii myös Toijalan taajaman perhepäivähoitolasten varahoitopaikkana. Sahurin päiväkoti toimii koko Akaan keskitettynä vuorohoitopäiväkotina sekä kahden perhepäivähoitajan varahoitokotina.

Akaan kaupunki ostaa varhaiskasvatusta myös yksityiseltä palveluntuottajalta, Norlandia Päiväkodit Oy:ltä. Päiväkoti Toivossa on 80 ostopalvelupaikkaa yli 3-vuotiaille lapsille ja 1.8.2017 toimintansa aloittaneessa päiväkoti Onnissa on 108 ostopalvelupaikkaa 1-5 – vuotiaille lapsille.

Lasten kokonaismäärä Akaan varhaiskasvatuksessa 1.8.2017 on 645 ja henkilöstön kokonaismäärä on 113. Varhaiskasvatuspalvelut tuotetaan asiakaslähtöisesti siten, että perheet saavat tarvitsemaansa palvelua riittävässä laajuudessa. Alueperusteisessa mallissa on tavoitteena noudattaa lähipalvelun periaatteita tarjottaessa päivähoitopaikkoja asiakkaille.

Liite 1, Akaan kaupungin varhaiskasvatus, organisaatiokaavio

Varhaiskasvatuksessa on eletty merkityksellisiä muutoksen vuosia. Uusi varhaiskasvatustilanne astui voimaan 1.8.2015 ja uudet varhaiskasvatussuunnitelman perusteet (määräys) astuivat voimaan 1.8.2017. Asiakasmaksulaki on muuttunut vuoden 2016 aikana kaksi kertaa ja 1.3.2017 astui jälleen voimaan uusi varhaiskasvatuksen asiakasmaksulaki. (Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 1503/2016.) Valtakunnantason ja lainsäädännön muutokset näkyvät osaltaan myös tutkimukseni eri vaiheissa.

2.2 Sähköisten järjestelmien käyttöönoton vaiheet Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa

Akaan kaupunki on ollut jo pitkään melko huonossa taloudellisessa tilanteessa. Tämän seurauksena perustettiin helmikuussa 2013 työryhmä pohdimaan keinoja Akaan taloudellisen tilanteen parantamiseksi. Työryhmä koostui virkamiehistä ja luottamushenkilöistä. Ryhmä kokoontui maaliskuun ja kesäkuun 2013 välisenä aikana viisi kertaa. Näiden tapaamisten seurauksena sekä konsultaatiofirman avustuksella saatiin aikaan Akaan talouden tasapainotusohjelma vuosille 2014–2019. Talouden tasapainotusohjelma piti sisällään merkittäviä säästöjä muun muassa henkilöstökuiluista tasapainotusvuosina. Talouden tasapainotusohjelma piti varhaiskasvatuksen osalta sisällään sähköisten järjestelmien käyttöönoton ja siirtymisen hoitoaikaperusteiseen asiakaslaskutukseen, koska oletus oli, että näillä toimilla saavutetaan varhaiskasvatuksen tehtäväalueella merkittäviä taloudellisia säästöjä henkilöstömenoissa.

Valtakunnan tasolla oli tässä vaiheessa yksittäisissä kunnissa siirrytty hoitoaikaperusteisen asiakaslaskutuksen käyttöönottoon, kovin paljon aiheesta ei kuitenkaan ollut vielä tietoa tai esimerkkejä. Akaa teki päätöksen hoitoaikaperusteiseen asiakaslaskutukseen siirtymisestä huhtikuussa 2015 ja varsinainen tuotantokäyttö oli tarkoitus aloittaa 1.8.2016. Edessä oli vielä monta vaihetta, ennen kuin varsinainen hoitoaikaperusteisen asiakaslaskutuksen käyttöönotto olisi mahdollista. Akaassa tehtiin päätös, ottaa kaikki sähköisen asiainnin elementit käyttöön todella lyhyellä aikavälillä. Akaan lähtiessä projektiin mukaan oli Suomessa vain 17 muuta kuntaa, joissa kaikki sähköisen asiainnin muodot olivat jo käytössä. Projektien käynnistysvaiheessa voitiin kuitenkin jo todeta Akaan käyttöönoton aikataulun olevan täysin omaa luokkaansa.

Sähköisiin järjestelmiin siirtyminen toteutettiin Akaassa kahden eri seutukunnallisen projektin avulla. Yhteistyökumppaneina projekteissa Akaalla olivat Urjala ja Valkeakoski. Ensimmäisenä projektina toteutettiin Päivähoito Mukana perhepäivähoidossa ja varhaiskasvatuksen sähköinen asiointi – projekti. Projekti perustettiin käynnistämään ja turvaamaan Päivähoito Mukana perhepäivähoitajien mobiiliraportoinnin sekä sähköisen päivähoitoasiainnin käyttöönotto Akaan kaupungissa ja Urjalan kunnassa. Päivähoito Mukana mobiiliraportointi on Pro Consona päivähoito-ohjelmistoon liitettävä mobiiliraportointiosio. Matkapuhelimella kirjatut tiedot siirtyvät suoraan Pro Consona päivähoito – ohjelmistoon asiakkaiden laskuttamista varten. Sähköinen asiointi osio puolestaan tarkoittaa sitä, että asiakkailta on tämän käyttöönoton jälkeen mahdollisuus hakea varhaiskasvatuspaikkaa sähköisesti ja saada päätöksentekoon liittyvät asiakirjat itselleen saman sähköisen palvelun kautta.

Keskeisimmiksi tavoitteiksi projektin käynnistys vaiheessa asiakkaan (Akaan kaupungin) näkökulmasta asetettiin seuraavat asiat; perhepäivä-

hoitajien tarkemman työajanseurannan mahdollistuminen, lasten hoitopäivien lyhentyminen, yksiköiden tarkempi työvuorosunnittelu – resursien oikea kohdentaminen pedagogiikan näkökulmasta, hoitoaikaperusteisen asiakaslaskutuksen mahdollistuminen sähköisten järjestelmien avulla sekä asiakkaiden ja henkilöstön arjen helpottaminen sähköisten järjestelmien avulla.

Sähköisiin järjestelmiin siirtyminen piti sisällään seuraavat projektit, Päivähoito Mukana perhepäivähoidossa, päivähoidon sähköinen asiointi; toteutusajankohta 26.10.2015–26.4.2016. Päiväkoti Mukana mobiiliraportointiin, hoitoaikojen sähköisen ilmoittamisen ja varhaiskasvatuksen päiväkirjan käyttöönotto; toteutusajankohta 21.4.2016–5.4.2017. Kaikkien edellä mainittujen osa-alueiden käyttöönotto toteutettiin nopeimmalla aikataululla Akaassa, Valkeakosken kaupunki jättäytyi viime metreillä pois yhteisprojekteista, koska totesi aikataulun olevan heille liian tiivis.

Päivähoito Mukana perhepäivähoidossa ja sähköinen asiointi -projekti etenevät alla esitetyllä tavalla Akaassa.

Kuvio 1, projektin ensimmäisen vaiheen eteneminen

10/2015

Laitekanta tilaukseen
Vetuma* tunnukset tilaukseen
*Valtorin tuottama Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelu

10/2015

Valittujen ”tutor” hoitajien koulutus VAKA Mukana mobiilin käyttöön

11/2015

6 perhepäivähoitajaa aloittaa mobiilikirjauksen käytön pilotoinnin
Hoitajien koulutus järjestelmään ja laitteistoon

12/2015

Vanhempien info ilta mobiilin käyttöönotosta
NFC –tunnisteet* jakoon vanhemmille (*katso sivu 2)

1.1.2016

Tuotantokäyttö alkaa mobiilikirjauksen osalta koko perhepäivähoidossa, 21 hoitajaa, asiakkaita 71 perhettä
Sähköinen varhaiskasvatukseen haku alkaa

Projektin tärkeimpänä tavoitteena oli aikataulussa pysyminen, koska tiedossa oli jo seuraavien vaiheiden ja seuraavan projektin alkamisajankohdat. Tärkeitä tavoitteita projektin etenemisen aikana olivat myös kustannusarviossa pysyminen sekä resurssien käytettävyys suunnitelman mukaisesti, riittävä tiedottaminen projektin etenemisestä kaikille eri tahoille (päättäjät, henkilöstö, asiakkaat) sekä yhteistyön toimivuus projektin eri osapuolten kesken koko projektin ajan.

Päiväkoti Mukana mobiiliraportointi, hoitoaikojen sähköinen ilmoittaminen ja varhaiskasvatuksen sähköisen päiväkirjan käyttöönotto – projektin eteneminen Akaassa kuvataan alla olevalla kuvauksella.

Kuvio 2, projektin toisen vaiheen eteneminen

02/2016

Laitekanta tilaukseen päiväkodeille (kännykät ja lisätarpeet tietokoneisiin)

03/2016

Kirjallisen ohjeistuksen laadinta kännyköiden käyttöön

04/2016

Laitesennukset

05/2016

Henkilöstön koulutukset järjestelmän käyttöönottoon
Vanhemmille suunnatut info illat

1.6.2016

Tuotantokäyttö alkaa mobiilikirjauksen osalta kaikissa Akaan päiväkodeissa

1.8.2016

Hoitoaikaperusteinen asiakaslaskutus aloitetaan
Vanhemmat aloittavat hoitoaikojen sähköisen varaamisen

1.9.2017

Sähköinen päiväkirja käyttöön

Sähköisten järjestelmien käyttöönotto toteutettiin Akaassa kokonaisuudessaan aikavälillä 26.10.2015–5.4.2017, pitäen sisällään lukuisia eri vaihteita. Kokonaisuuden voidaan kuitenkin katsoa onnistuneen hyvin. Toteuttamalla hanke seutukunnallisena yhteistyönä säästettiin jonkin verran hankintakustannuksissa. Merkittävä säästö muodostui myös siitä, että palveluntarjoajalta otettiin vain minimimäärä koulutuksia, muutoin henkilöstön kouluttamisesta ja vanhempien informoinnista vastasi paikallinen projektipäällikkö oman työnsä ohessa.

3 ASIAKKUUS

3.1 Asiakkuus kuntapalveluissa

”Asiakkuus käsitteenä on monisäikeinen ja kontekstisidonnainen. Asiakkaalta edellytetyt ominaisuudet ja kompetenssit vaihtelevat taholta toiselle. Yleensä asiakkuuteen liitetään ainakin seuraavat käsitteet: aktiivisuus, mahdollisuus valita ja vaikuttaa sekä osallisuus.” (Valkama 2012, 3.)

Julkisten palveluiden käyttäjästä alkoi tulla ”asiakas” 1990 – luvulla julkishallinnon kehittämisen myötä. Tuolloin alettiin tuomaan käytäntöön uutta julkisjohtamisen ideaa, joka johti uudenlaiseen laatuajatteluun. Yksi merkittävä elementti tässä uudensuolaissa ajattelutavassa oli asiakkaiden, palveluiden käyttäjien roolin korostuminen. Julkisjohtamisen myötä palvelujen käyttäjistä on puhuttu usealla eri käsitteellä. On puhuttu asiakkaista (customers, clients), kuluttajista (consumers), palvelujen käyttäjistä (service users), osallisista tai sidosryhmään kuuluvista (stakeholders), veronmaksajasta (tax payers) tai kansalaisista (citizens). Tässä uudessa ympäristössä palveluiden käyttäjien rooli onkin kaikkea muuta kuin selkeä. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen, Suokas, 2011, 15.)

Asiakas on kunnallisessa palvelussa aina läsnä ja osallisena. Kunnallisissa palveluissa palvelun arvon katsotaan syntyvän palvelun tuottajan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Perinteisesti kunnallinen palveluorganisaatio toimii hyvin tuotantolähtöisesti. Toimintoja johdetaan, resursoidaan ja mitataan rakenteita, viime aikoina on keskitytty jonkin verran myös prosesseihin, mutta ei vielä juuri ollenkaan asiakkuuteen ja sen pohtimiseen. Vaikka etenkin sosiaali- ja terveyspalveluiden piirissä on jo melko pitkään tuotu esille asiakkaan aktiivista roolia, eivät käytännöt asiakkaan resurssien hyödyntämiseksi ole kuitenkaan vakiintuneet ja levinneet kunnallisessa palvelutuotannossa. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi, Manka 2012, 5.)

Toisaalta kyse voi olla myös siitä, että asiakkaat eivät ole tottuneet olemaan aktiivisia, oman hyvinvointinsa ohjaajia ja kehittäjiä, vaan on pikemminkin ajateltu siten, että ammattilaiset, kunnan viranhaltijat päättävät,

tietävät ja tekevät puolestamme. Angela Coulter (2012) on esittänyt, että 2000 – luvulla esimerkiksi terveystalouden asiakas voitaisiin nähdä samanaikaisesti päätöksentekijänä, hoidon- ja palveluiden ohjaajana, terveyden kansatuottajana, arvioijana, muutosagenttina, veronmaksajana ja aktiivisena kuntalaisena, jonka ääntä päätöksentekijöiden tulee kuunnella. Kuntalaista ei siis tulisi käsitellä vain palveluiden käyttäjänä tai asiakkaana, sillä kuntalaisuus sisältää käsitteenä mahdollisuuden laajempaan osallisuuteen. Myös uusi 1.5.2015 voimaan astunut kuntalaki korostaa kuntalaisten osallistamista kuntapalveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen.

Kuntapalveluissa toiminnan ja niiden kehittämisen lähtökohtana tulisi aina olla asiakkaan paras ja asiakkaan tarpeet. Kuntien palveluja koskeva päätöksenteko ei mielestäni tue nykyisellään riittävästi asiakkaiden osallistamista kuntapalveluiden kehittämiseen. Asiakas voi vaikuttaa jossain määrin omiin palveluihinsa, mutta yleisellä tasolla vaikuttaminen on pääasiassa välillistä. Tämän vuoksi asiakkaan osallisuus jää usein näennäiseksi. Ihanteellisimmillaan kunnan palveluiden kehittäminen perustuisi useasta eri lähteestä tulevaan asiakastietoon, jota kerättäisiin, käytettäisiin ja välitettäisiin organisaation kaikilla tasoilla ja kaikkien eri toimijoiden välillä. Ottamalla asiakkaat mukaan kuntapalveluiden kehittäjiksi saadaan tuloksena paremmin asiakkaita palvelevia ja täten usein myös kustannustehokkaampia palveluita aikaan.

Asiakas voidaan nähdä palveluiden välittömänä käyttäjänä tai asiakkaana voidaan käsittää myös käyttäjän perhe tai lähiyhteisö. Kuntalaisista vain osa on kulloinkin tietyn palvelun käyttäjiä, mutta huomattavasti suurempi osa heistä on potentiaalisia ja tulevaisuuden käyttäjiä. Ainakin veronmaksajan roolissa kuntalaisilla on intressejä kaikkeen toimintaan, jota rahoitetaan yhteisillä rahoilla. (Larjovuori ym. 2012, 12.)

Asiakkaan mukaan ottamiseen toiminnan laadunarviointiin ja – määrittelyyn on useita syitä. Sosiaalipalveluiden merkitys on suuri yhä useammalle ihmiselle ja nykyisen lasten päivähoidon subjektiivinen oikeus on lisännyt palvelun peittävyttä. Sosiaalialan lainsäädäntö edellyttää näkökulman laajentamista asiakkaisiin. Ihmisten kiinnostus ja samalla kriittisyys yhteiskunnan palveluja kohtaan on lisääntynyt ja tiedon taso on kohonnut sekä kansalaisten yleinen aktivoituminen on lisääntynyt. Tämä on osaltaan vaikuttanut professionaalisten ammattiryhmien valta-asemaan heikentävästi. Ihmiset odottavat aiempaa enemmän julkisilta palveluilta. Samoin julkisten palveluiden laadun arviointi on asiakkaan oikeus johtuen niiden yhteiskunnallisesta luonteesta. (Lumijärvi 1994, 64–65.)

3.2 Asiakkuus varhaiskasvatuksessa

Asiakkaalla tarkoitetaan perusmerkityksessään tuotteen tai palvelun vastaanottajaa, joka hyötyy käyttämästään tuotteesta tai saamastaan palvelusta sekä maksaa siitä. Julkisen sektorin asiakkuuden määrittely ei ole yksiselitteistä. Esimerkiksi laatuajattelua sovellettaessa oppilaitoksiin, ongelma on kysymys siitä, kuka on asiakas? Onko asiakas se, joka maksaa eli tässä tapauksessa kunta tai valtio, vai oppilas vai hänen huoltajansa. (Helakorpi (toim.) 1994, 132.) Samanlainen kysymyksenasettelu tulee esiin myös päivähoitossa. Päivähoidon asiakkaan määrittelemine ei ole yksiselitteistä. Hujalan ym. (1999) näkemyksen mukaan sekä perhe että yhteiskunta ovat suomalaisen päivähoiton asiakkaita. (Hujala, Parrila, Lindberg, Nivala, Tauriainen, Vartiainen, 1999.)

Varhaiskasvatuksessa lapset ovat välittömiä asiakkaita, niin sanottuja tuotteen loppukäyttäjiä. Vanhempien asiakkuus toteutuu kahdella tavalla: sosiaalipalvelun asiakkuus ja varhaiskasvatuksen asiakkuus lapsensa hoidon, kasvatuksen ja opetuksen päävastuun kantajina. Yhteiskunnan asiakkuus päivähoitossa toteutuu siten, että päivähoito vaikuttaa yhteiskunnan toimivuuteen ja hyvinvointiin sekä sosiaalipalvelullisen että varhaiskasvatuksellisen luonteensa kautta nykyhetkellä kuin myös pitkällä aikavälillä. (Hujala ym. 1999, 55.)

Lillrankin mukaan päiväkodit edustavat ohjausperiaatteeltaan ja vuorovaiikutussuhteeltaan kansalainen pseudo-asiakkaana – suhdetta, jossa palvelun suorittaja ei voi tai ei halua väittää tietävänsä asiakastaan paremmin, mikä on hyvää palvelua. Tämä suhde on altis kriiseille ja on jatkuvan keskustelun kohteena, koska ei ole mitään itsestään selvää syytä, miksi ne pitäisi hoitaa julkisen sektorin kautta. Tämän tyyppiset palvelut ajautuvat joko kohti markkinaehtoista ohjausta (esimerkiksi palvelusetelit) tai ne pyritään professionalisoimaan eli niiden hoitamiseen liittyvä asiantuntemus nostetaan keskivertokansalaisen ulottumattomiin. Koska julkisten palvelujen kohdalla normatiiviset poliittiset lähtökohdat määrittävät sen, mitä tehdään, ”asiakassuuntautuneen” laatujohtamisen tehtäväksi jää suunnitella, miten tehdään. (Lillrank 1998, 94–95.)

3.3 Varhaiskasvatuksen asiakkuuden syntyminen

Kuvio 4, asiakkuuden syntyminen Akaan varhaiskasvatuksessa



Perhe hakee varhaiskasvatuspaikkaa joko sähköisesti tai perinteisemmin toimittamalla varhaiskasvatushakemuksen varhaiskasvatustoimistoon. Hakemuksista 95% saapuu sähköisesti. Tämän jälkeen viranhaltija käsittelee hakemuksen ja soittaa perheelle tarkentaakseen esimerkiksi hoidon aloituksen ajankohdan ja päivittäisen hoitoajan sekä mahdolliset muut yksityiskohdat, esimerkiksi vuorohoidon tarpeen, koska nämä tekijät vaikuttavat tulevan hoitopaikan määrittämiseen. Yhteydenoton jälkeen

perheelle voidaan osoittaa hoitopaikka ja viranhaltija tekee lapselle sijoituspäätöksen. Tieto sijoituksesta lähtee perheelle ja uuteen hoitopaikkaan.

Mikäli lapsi sijoitetaan päiväkotiin, ollaan päiväkodista ensiksi yhteydessä perheeseen ja tarjotaan mahdollisuutta perheelle vapaaehtoiseen, tullaan tutuksi käyntiin. Tullaan tutuksi käynnin tarkoituksena on, että lapsen tulevan ryhmän kasvattaja käy tutustumassa lapseen hänen omimmassa ympäristössään, lapsen kotona, ennen perheen tuloa tutustumaan hoitopaikkaan. Tullaan tutuksi käynti on perheelle aina vapaaehtoinen. Mikäli lapsi sijoitetaan perhepäivähoitoon, on asiakas yhteydessä suoraan perhepäivähoitajaan ja sopii tutustumisajankohdan perhepäivähoitajan kotiin. Tutustumiskäyntejä voi olla useampia ennen varsinaisen hoidon aloitusta.

Varhaiskasvatuksen asiakkuuden voidaan siis katsoa alkavan hakemuksen jättämishetkestä. Varsinaisesti asiakkuuden alkaminen kohdentuu subjettiin eli lapseen vasta tutustumiskäyntien alkaessa. Tätä ennen asiakkuuden muodostumisprosessi keskittyy aikuisten välillä tapahtuvaan tietojen vaihtoon ja niiden perusteella tehtävään päätöksentekoon.

3.4 Varhaiskasvatuksen vaikuttavuustekijät ja laatu

Varhaiskasvatuksen laatutekijöitä ovat vaikuttavuustekijät, jotka ovat niitä asioita, mitä päivähoito saa aikaan palvelun käyttäjässä tai toimintaympäristössään. Niiden oletetaan ilmentävän esitettyjen laatuvaatimusten ja – tavoitteiden toteutumista. Varhaiskasvatuksen vaikuttavuuden arvioinnin sisältö tulee pitkälti puite-, välillisistä- ja prosessitekijöistä. Vaikuttavuustekijöitä ovat lapsen myönteiset kokemukset, lapsen kasvu, kehitys ja oppiminen, vanhempien tyytyväisyys sekä yhteiskunnallinen vaikuttavuus. (Hujala ym. 1999, 155–167.)

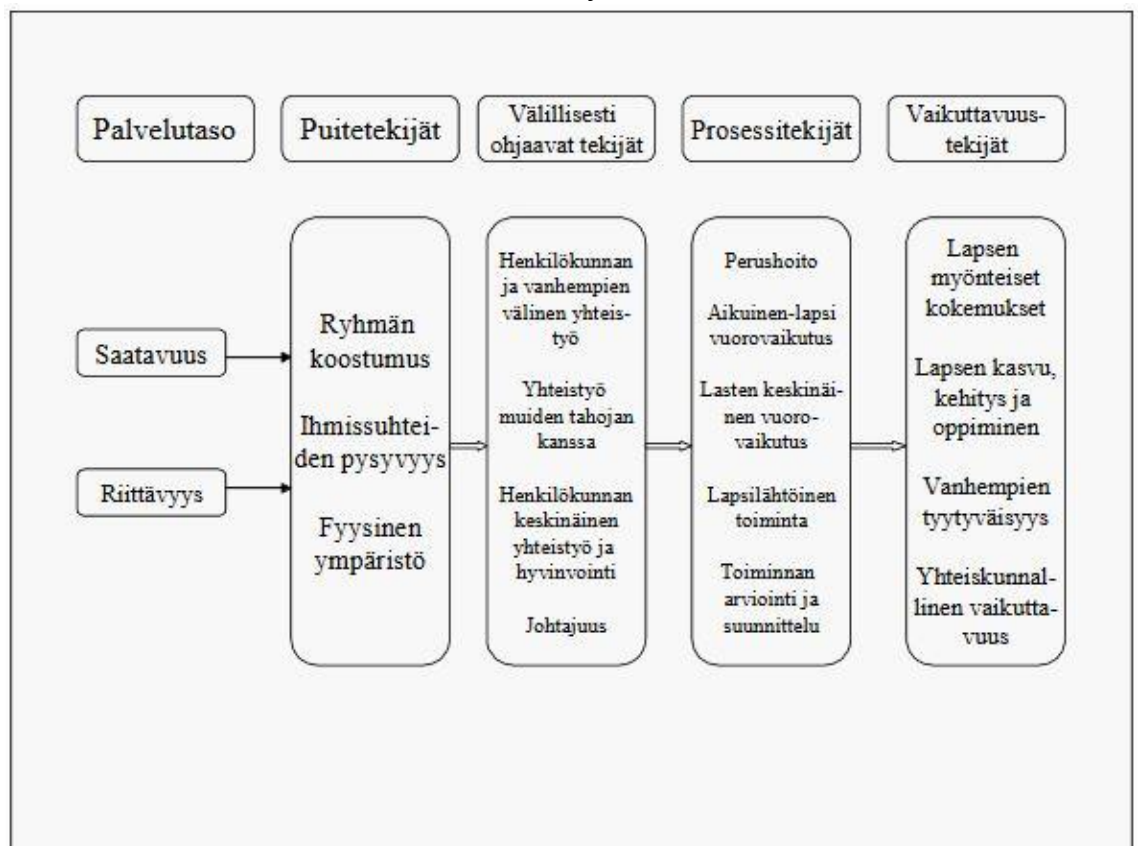
Lumijärven mukaan lasten päivähoidon laadun pääkomponentteja ovat hoitopaikan hankkimisen sujuvuus, hoidon emotionaalinen ja psyykinen sujuvuus ja turvallisuus, hoitopaikan ja – suhteen luotettavuus, päivähoidon sisällöllinen toimivuus, asioinnin sopivuus ja saavutettavuus, tiedotuksen toimivuus, kustannusten kohtuullisuus, hoitopaikan ulkoisten puitteiden toimivuus (toiminnallisuus, tilat, välineet). (Lumijärvi 1994, 34.)

Hujala ym. mukaan päivähoidon laadun tarkastelussa voidaan erottaa neljä laatutekijää:

- päivähoidon laatua säätelevät puitetekijät, jotka ovat reunaehtoja
- laadukkaan päivähoidon toteuttamisessa toiminnallisesti laatua säätelevät välilliset tekijät
- kasvatustekijät, jotka liittyvät prosessiin
- tuotoksen taso toisin sanoen vaikutukselliset tekijät

Lisäksi päivähoidon laadun osatekijä on palvelutaso eli palvelun saatavuus ja riittävyys. Palvelutaso ylesterminä kuvaa myös muun muassa henkilökunnan määrää ja taitoja, palvelupisteen sijaintia, aukioloaikoja, asiakasjonoja sekä ulkoista ilmettä, sisustusta, työkaluja, asiakirjoja ja tietoverkko-yhteyksiä. Edellä luetellut neljä laatutekijää ovat toisistaan riippuvia siten, että laadukkaiden vaikutusten edellytyksenä on laadukas prosessi, joka ohjautuu välillisesti vaikuttavista tekijöistä ja on puitetekijöiden säätelemä. Kullekin laatutekijälle on rakennettu laatuvaatimukset ja laatuavoitteet. Laatuvaatimukset perustuvat lainsäädäntöön, kuten esimerkiksi Kuntalaki 2015/410, Varhaiskasvatuslaki 36/1973, Asetus lasten päivähoitosta 239/1973, Perusopetuslaki 628/1998, Lastensuojelulaki 683/1983. Laatuavoitteet puolestaan osoittavat kasvatuksen tavoiteltavan tilan ja perustuvat tutkimukseen ja teoriaan sekä asiantuntijapalautteeseen. (Hujala ym. 1999, 77–81.)

Kuvio 3, Päivähoidon laadunarviointimalli Hujalan mukaan



Julkisten palvelujen laatuongelmat liittyvät yleensä suoritettavien operaatioiden ohjaukseen, suunnitteluun ja mitoittamiseen, joten niiden laadun kehittämisen on lähdettävä ohjausjärjestelmästä. Laadun kehitys alkaa julkisissa palveluissa tavoitteen eli mission määrittelystä. Tämä missio ei useinkaan liity palveltavien kansalaisten tarpeisiin, vaan poliittisten prosessien mukanaan tuomiin tarpeisiin. Kun missio ja sitä toteuttavat toimet määriteltä riittävän hyvin, määritellään laatuprofiili eli mitkä ovat toimitteen ominaisuudet, jota käyttäjät arvostavat, mikä on niiden nykytaso ja mikä olisi tavoitetaso. (Lillrank 1998, 188–191.)

Lillrankin mukaan laatua voidaan määrittää erisovellusalueiden ja – näkökulmien mukaan. Laadun yksi arviointikäsite on toimitte. Toimite voi olla tavara, palvelu, tietoa tai kaikkia yhdessä. Toimite on suunniteltu ja valmistettu asiakkaille. Asiakkaat maksavat siitä, jolloin toimite voi vaihtaa omistajaa. Vaihdannan laatu tarkoittaa asiakkaan päätöksiin ja arviointeihin vaikuttavia tavaran ominaisuuksia, jotta se täyttää sille asetetut odotukset. Laatua tulee voida mitata tai arvioida toistettavasti jonkin mittarin avulla tuotettaessa laadukkaita toimitteita asiakkaille. (Lillrank 1998, 20–25.)

Professionaalisten organisaatioiden palvelujen laadun määrittelyssä voidaan nähdä myös perusdilemma, jossa laadun määrittelyn lähtiessä professionaalisuuden pohjalta ei välttämättä arvioida niitä asioita, jotka ovat keskeisimpiä asiakkaiden näkökulmasta. (Lumijärvi 1994, 44.) Asiakasnäkökulman käyttö laadun arvioinnissa ei merkitse sitä, että yksikön pitäisi aina ja ehdottomasti tyydyttää asiakkaiden kaikkia vaateita ja odotuksia.

Toisin kuin yksityisellä sektorilla julkisella sektorin palvelujen organisaatioiden ylläpitäjiä ovat kaikki kansalaiset samalla, kuin vain osa kansalaisia on kulloinkin palvelujen tarpeessa. Asiakkaan ohella tarvitaan muita asianosaisia määrittämään laadun kriteereitä muun muassa poliittisen päätöksenteon kautta. (Lumijärvi 1994, 71–72.) Julkiset palveluyksiköt eivät pysty eivätkä edes pyri tyydyttämään kaikkia kansalaisten palveluodotuksia, vaan on pyrittävä löytämään tasapaino virallisen lojaliteetin ja asiakasnäkökulman välille. Poliitikkojen asettamien raamien sisällä hallinnon tulee noudattaa mahdollisimman hyvää, asiakkaan tarpeet huomioon ottavaa tarkastelutapaa. Kysymys on asenteesta: asiakas pitäisi nähdä kiinnnekohdaksi ja syyksi organisaation olemassaololle. (Lumijärvi, 1994, 80–81.)

Kaikkia ihmiseen kohdistuvia palveluita yhdistävä tekijä yli sisältöjen, tehtävien tai palveluntuottajan moninaisuuden on kuitenkin se, ettei niitä ole olemassa ilman käyttäjiä, joiden tarpeisiin palvelu on luotu vastaamaan. Olipa sitten palveluiden tuottajana yksityinen taho, kunta tai kolmas sektori on niiden kaikkien toiminnan kehittämisen ytimessä asiakkaan tarpeisiin vastaaminen omien resurssiansa, toiminta-ajatuksensa ja yhteiskunnallisen roolinsa puitteissa. Parhaimmillaan asiakaslähtöinen toiminta edistää palvelutuotannossa parempaa vaikuttavuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta.

Päivähoito on subjektiivinen oikeus perheille ja perheet itse määrittelevät päivähoiton tarpeensa. Tämä on herättänyt keskustelua kasvatusvastuun jakautumisesta perheen ja yhteiskunnan kesken. Laki päivähoiton subjektiivisuudesta on nostanut vanhemmat todellisiksi asiakkaita. Yhteistyö vanhempien kanssa on vakiintunut keskeiseksi laadukkuuden osoittimeksi ja kehittämiskohteeksi. Huttusen (1984) mukaan yhteistyön lisääminen tuottaa myönteisiä muutoksia vanhempien kasvatusasenteissa, päivähoiton kasvatuskäytännöissä ja lasten käyttäytymisessä. Kiesiläisen mukaan (1994) yhteistyössä on tärkeä tarjota vanhemmille kokemuksia päiväkodin

toiminnasta, jotta mielikuvat päiväkodista muodostuisivat riittävän eläviksi. Näin heidän mielenkiintonsa osallistua päiväkodin toimintaan herää ja yhteinen todellisuus muotoutuu vähitellen. Päivähoitopaikan valitseminen vanhempien laatuodotusten mukaan on sattumanvaraista. Vanhemmat ovat passiivisia valitessaan varhaiskasvatuspalvelusta sopivaa ja laadun osoittimet ovat heille vieraita. Vanhempien laatuksitykset riippuvatkin usein heidän omista päivähoitokokemuksistaan. (Tauriainen 2000, 38–42.)

Erään kansainvälisen tutkimuskoonnin mukaan (Nic Ghiolla Phadraig 1994) vanhemmille ovat tärkeitä palvelujen hinta, pysyvyys ja jatkuvuus, turvallisuus, terveellisyys, kellonajat, etäisyys kotoa ja työstä sekä kodin kanssa yhteiset kasvatusnäkemykset. Vartiainen (1994) mukaan suomalaisten vanhempien huomio oli enemmänkin yksilötasolla. Vanhemmat odottavat laadukkaalta toiminnalta lapsen yksilöllistä huomiointia, hoidon turvallisuutta, toiminnan virikkeellisyyttä, hoidon pätevyyttä ja sopivia ryhmäkojoja sekä kodin ja päiväkodin välistä yhteistyötä. Hujalan ym. (1999) tutkimuksessa vanhemmat pitivät tärkeimpinä tavoitteina sosiaalisia ja sen jälkeen emotionaalisia tavoitteita. (Tauriainen 2000, 45.)

3.5 Asiakkuuden elinkaari varhaiskasvatuksessa

Asiakkuuden elinkaari kuvaa asiakassuhteen kestoa. Elinkaaren eri vaiheissa vuorovaikutus on asiakkaisiin erilaista, koska suhde asiakkaaseen kehittyy. Asiakkuuden elinkaaren pituus varhaiskasvatuksessa vaihtelee, pituus riippuu siitä, minkä ikäisenä lapsi on tullut varhaiskasvatuksen piiriin ja onko perheessä mahdollisesti muita sisaruksia. Toisilla perheillä asiakkuus varhaiskasvatukseen saattaa jatkua jopa kymmenen vuotta yhdenjaksoisesti, mikäli perheestä tulee useampi lapsi vuorollaan varhaiskasvatuksen piiriin. Akaan varhaiskasvatuksessa esiopetus on koulujen alaisuudessa, esiopetukseen lapsi siirtyy sen vuoden elokuun alusta lukien, kun hän täyttää kuusi. Näin ollen lapsi voi taivaltaa varhaiskasvatuksen piirissä enimmillään noin viisi vuotta, tälle edellytyksenä se, että lapsi on tullut varhaiskasvatuksen piiriin noin yhden vuoden iässä.

Varhaiskasvatuksen asiakkuuden elinkaari on siis hyvinkin erimittainen, riippuen kulloisenkin asiakasperheen tilanteesta. Tärkeään rooliin muodostuu tässäkin asiakkuudessa asiakkuuden alkamisen ensimmäiset. Millainen kokemus asiakkaalle muodostuu ensimmäisestä yhteydenotosta, joka kaupungin taholta tulee? Onko kokemus positiivinen vai kenties negatiivinen. Kokemukseen vaikuttaa myös se, pystyykö kunta vastaamaan hoitopaikan osalta perheen toiveisiin. Akaan varhaiskasvatuksessa käytössä ollut Tullaan tutuiksi – käynti on osoittautunut erittäin hyväksi keinoksi asiakassuhteen syventämiselle uudelle tasolle. Noin 95 % uusista perheistä, jotka ovat hakeneet paikkaa päiväkodista, ottavat tullaan tutuiksi käynnin kotiinsa. Asiakkaat ovat antaneet käynnin tiimoilta palautetta, että lapsen

on helpompi aloittaa hoitoura päiväkodissa, kun ainakin yksi kasvattaja on jo paremmin tuttu. Myös vanhemmat ovat tuoneet julki kynnyksen madaltumista päiväkotiin tulolle, tullaan tutuiksi käynnin jälkeen.

Varhaiskasvatuksen laadukkaan asiakkuuden elinkaaren turvaamiseksi tärkeää on saada luotua jokaiseen asiakkaaseen luottamukselliset suhteet heti asiakkuuden ensimetreistä lähtien. Tämä on tae sille, että kasvattajat voivat vastata vanhempien toiveisiin ja tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla varhaiskasvatuksessa ja tukea vanhempia heidän vaativassa kasvatustehtävässään läpi koko asiakkuuden elinkaaren.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Aiheen valinta

Tutkimukseni aiheeksi valikoitui sähköisten järjestelmien käyttöönotto ja siihen liittyvät asiakaskokemukset lähinnä siitä syystä, että aihe on ollut omassa työssäni viime aikoina erittäin ajankohtainen. Oman työni ohella aihe on ollut erittäin ajankohtainen myös valtakunnan tasolla. Aikaisempaa tutkimustietoa varsinaisesti sähköisistä järjestelmistä tai digitalisatiosta varhaiskasvatuksessa ei ole, asiakkuutta sitten taas on tutkittu lähes kaikilla kunnallinen palvelutuotannon sektoreilla enemmän tai vähemmän.

Asiakasnäkökulman valitsin siitä syystä, että järjestelmien käyttöönoton aikataulu oli Akaassa niin tiukka, että emme voineet ottaa asiakkaita mukaan suunnittelutyöhön ennen varsinaista käyttöönottoa. Kokemus olisi voinut olla asiakkaille vieläkin positiivisempi, mikäli he olisivat voineet vaikuttaa asioihin ennen niiden käyttöönottoa. Toinen syy, miksi nostan tutkimuksessani asiakkuuden keskiöön, on se, että asiakkaita osallistetaan ja huomioidaan mielestäni aivan liian vähän, erityisesti kuntapalveluiden kehittämisessä. Tämä on erikoista, sillä kuitenkin asiakas on yksi ja sama läpi eri palvelukokonaisuuksien ja palveluiden hallintorajojen.

Palveluita kehitettäessä organisaation näkökulmasta on kehittämisessä kysymys järjestelmästä, malleista ja systeemeistä, kun taas kehitettäessä palveluita asiakkaan näkökulmasta on kyse palvelun vastaamisesta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja saatuun palveluun liittyvistä kokemuksista. Tutkimuksessani minun on tarkoitus selvittää asiakkaiden kokemuksia sähköisten järjestelmien käyttöönottoon liittyen. Jotta voisimme tulevaisuudessa puhua asiakaslähtöisyyden todellisesta kehittämisestä pelkkien puheiden sijaan asiakas ja hänen tarpeensa tulisi palauttaa palvelutuotannon kehittämisen keskiöön, palveluntarjoajasta riippumatta.

4.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Usein toimeksiantona toteutettavaan tutkimukseen tutkimusongelma asetetaan toimeksiantajan taholta. Itselläni ei varsinaisesti toimeksiantajan ole asettanut tutkimusongelmaa eikä ole toivonut sen suuntaamista toisaalle käydyissä keskusteluissa. Olen siis itse saanut määrittää valitsemani tutkimusongelman ja tutkimuskysymykset työhöni. Lähdin tekemään valintaani sen perusteella millainen aineisto minulla on toteutettujen kyselyjen perusteella, myös laaja aineiston määrä pakotti rajaamaan aihetta yhä uudelleen ja uudelleen.

4.2.1 Tutkimuksen pääongelma

Tutkimukseni pääongelmana on tarkoitus selvittää mitkä tekijät ovat vaikuttaneet asiakkaiden tyytyväisyyteen sähköisten järjestelmien käyttöön-ottoon ja sen sujumuuteen liittyen. Käytän tämän tutkimuskysymyksen selvittämisessä teoreettisena lähtökohtana asiakkuutta ja sitä, millaisia asioita asiakkaat kokevat varhaiskasvatuksessa laadun muodostajiksi. Tämän kautta peilaan tuloksia liittyen tutkimuskysymykseeni. Tutkittaessa tyytyväisyyttä asiakkaiden näkökulmasta tällaisen aiheen osalta, näen tärkeäksi prosessikuvauksen, mitä on tapahtunut, eli mihin asiakkaat oman kokemuksensa pohjaavat. Lumijärven mukaan lasten päivähoiton laadun pääkomponentteja ovat hoitopaikan hankkimisen sujumuus, hoidon emotionaalinen ja psyykkinen sujumuus ja turvallisuus, hoitopaikan ja – suhteen luotettavuus, päivähoiton sisällöllinen toimivuus, asioinnin sopivuus ja saavutettavuus, tiedotuksen toimivuus, kustannusten kohtuullisuus, hoitopaikan ulkoisten puitteiden toimivuus. (Lumijärvi 1994, 34.) Tutkimukseni pääongelma kohdentuu lähes kaikkiin edellä mainittuihin sisältöihin.

4.2.2 Tutkimuksen alaongelma

Tutkimuksen alaongelmana pyrin selvittämään mitkä tekijät ovat vaikuttaneet arjen kohtaamistilanteisiin asiakkaiden kanssa sähköisten järjestelmien käyttöönoton yhteydessä ja sen jälkeen. Päiväkodin ja henkilöstön ja vanhempien välinen yhteistyö varttuu arjen käytänteistä. On tärkeää vaihtaa kuulumisia päivittäin ja kulkea pienin askelin. Kun lasta tuodaan tai haetaan päivähoitosta, niin silloin on luontevinta keskustella. (Järvinen ym. 2009, 118.) On mielenkiintoista nähdä onko sähköisten järjestelmien käyttöönotto vaikuttanut arjen kohtaamistilanteisiin ja miten asiakkaat ovat sen kokeneet sekä onko kokemuksissa ollut eroa jos lapsen hoitomuoto on ollut päiväkotihoidon sijaan hoitajan kotona tapahtuva perhepäivähoito.

Tutkimuskysymykset:

- **Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet sähköisten järjestelmien käyttöönoton sujuvuuteen asiakkaiden näkökulmasta?**
- **Miten sähköisten järjestelmien käyttöönotto on vaikuttanut arjen kohtaamistilanteisiin asiakkaiden näkökulmasta?**

Mielestäni asetetut tutkimuskysymykset ovat selkeät. Kysymyksiin saadaan vastaukset materiaalista. Molemmissa tutkimuskysymyksissä selvitetään asiakkaiden kokemuksia, henkilöstön kokemukset on rajattu ulkopuolelle laajan tutkimusaineiston vuoksi.

4.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2006, 152–155) toteavat, että laadullisessa tutkimuksessa on lähtökohtana todellisen elämän kuvaaminen. Kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä löytää tai paljastaa tosiasioita mieluummin kuin todentaa jo olemassa olevia totuuksia tai väittämiä. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Menetelmänä se pyrkii kokonaisvaltaiseen tiedonhankintaan ja aineisto kootaan todellisissa tilanteissa.

Yksi laadullisen ja määrällisen tutkimuksen ero on se, että määrällisessä tutkimuksessa tutkimusongelmat muotoillaan tarkasti etukäteen, kun taas laadullisessa tutkimuksessa tutkimustehtävä voi muuttua tutkimuksen aikana. Laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Silloin usein tutkitaan haastateltavien kokemuksia ja näkemyksiä aiheeseen liittyen. Laadullinen tutkimus on usein hypoteesiton, koska se tehdään yleensä harkinnanvaraisella otannalla, kuten tässäkin tutkimuksessa kohdejoukko on valittu siten, että kysely on osoitettu Akaan varhaiskasvatuksen asiakasperheille. (<http://essee pankki.proakatemia.fi>.)

Laadullisen tutkimukseni analyysimenetelmänä on fenomenografia. Tarkastelun kohteena ovat ihmisten erilaiset tavat kokea jokin asia, erilaiset käsitykset jostain asiasta tai erilaiset tavat ajatella jotain asiaa. Fenomenologisen analyysin edellytyksenä on tutkija avoimuus: tutkimuskohdetta pyritään lähestymään ilman ennalta määrättyjä odotuksia, määritelmiä tai teoreettista viitekehystä. Fenomenologinen analyysi voi perustua tutkimuskohteen tarkastelun ohella tutkijan itsensä ja omien kokemusten ja ymmärrysprosessien tarkastelusta. (Koppa 2015.)

Laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on usein tulkita ja kuvailla merkitysisältöjä. Fenomenografiassa näitä merkitysisältöjä ovat ihmisten käsitykset erilaisista ilmiöistä. Kuvailemisen, analysoinnin ja tulkinnan kohteena ovat siis ihmisten käsitykset. Fenomenografian lähtökohtana on oletus, että ihmiset antavat samalle ilmiölle erilaisia merkityksiä. (Uljens, 1989, 10.)

Analyysin tavoitteena ei ole ympäristön ilmiöiden tutkiminen sinänsä, vaan se pyrkii tarkastelemaan ihmisten yksilöllisiä käsityksiä näistä ilmiöistä. Maailmaa koskevat käsitykset rakentuvat ja ilmenevät ihmisen tietoisuudessa eri tavoin ja analyysin avulla pyritään selvittämään näiden käsitysten laadullisia eroja. Fenomenografinen analyysi perustuu siihen ajatukseen, ettei objektiivista todellisuutta ole olemassa, vaan se ilmenee eri tavoin ihmisten käsityksissä. Ilmiön ja henkilön välillä on suhde ja käsityksen käsite on näiden välissä. (Marton, Wenestam, 1984, 267–286.) Fenomenografia on siis ilmiön kuvaamista ihmisen siitä muodostamien käsitysten kautta. Siinä vertaillaan eri ihmisten käsityksiä, mutta myös suhteutetaan yhden ihmisen käsityksiä jostakin ilmiöstä hänen käsityksiinsä muista ilmiöistä.

Tutkimuksessani näkyy myös piirteitä narratiivisuudesta, koska esimerkiksi kyselytutkimuksessani tuli lukematon määrä avovastauksia. Narratiivisuuden käsitteellä voidaan viitata tieteellisessä keskustelussa ainakin neljään eri merkitykseen. Ensiksi sillä voidaan viitata tiedonprosessiin sinänsä, tietämisen tapaan ja tiedon luonteeseen. Toiseksi termillä voidaan kuvata tutkimusaineiston luonnetta. Kolmanneksi termillä voidaan viitata aineiston analysointitapaan. Viimeiseksi narratiivisuuden käsite liitetään tarinoiden käytännölliseen merkitykseen. (Heikkinen, 2001a, 118; Heikkinen 2000, 49–55.)

Narratiivinen tutkimus ei pyri yleistettävään tai objektiiviseen tietoon, vaan paikalliseen, hyvinkin henkilökohtaiseen ja subjektiiviseen tietoon. Tutkimuksessa voidaan hyödyntää narratiivista tutkimusaineistoa yksinkertaisimmillaan. Tällöin aineisto on kerrontaa, jossa vastaajille annetaan mahdollisuus kertoa käsityksensä tutkittavasta ilmiöstä omin sanoin. Aineisto voi olla mitä tahansa kerrontaan perustuvaa, suullista tai kirjallista aineistoa, jossa ei välttämättä aseteta vaatimuksia eheidien, juonellisten kertomusten tuottamiseen. (Heikkinen, 2001a, 121.) Narratiivista haastattelua käytetään yleensä elämäkerrallisissa tutkimuksissa. Haastattelun tavoitteena on kerätä tutkimuksen aineistoksi kertomuksia.

Yksi tapa kerätä aineistoa laajalta kohdejoukolta on kysely. Kysely tunnetaan keskeisenä menetelmänä Survey-tutkimuksen kentällä. Englanninkielinen termi survey tarkoittaa sellaisia, kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa aineistoa kerätään rajatusti ja kohdehenkilöt muodostavat otoksen tietystä perusjoukosta. (Hirsjärvi ym. 2016, 193.)

4.4 Aineiston hankinta

Aineiston hankintaan käytin kyselytutkimusta. Hirsjärven ym. mukaan kyselytutkimuksen etuna voidaan pitää sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimukseen voidaan saada mukaan paljon henkilöitä ja voidaan tarvittaessa kysyä monia eri asioita. (Hirsjärvi ym. 2016, 195.) Menetelmänä kysely on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Kyselyllä kerättävän tiedon käsittely ja analysointi on myös melko yksinkertaista ja onnistuu usein tietokoneella.

Tutkimuksen teon aikana toteutettiin kaksi verkkokyselyä Webropol sovelluksella. Kysely oli avoin kaikille varhaiskasvatuksen asiakasperheille. Ennen kyselyä vanhemmille lähti kyselystä saatekirje (liitteet 2 ja 3). Kyselystä informoitiin vanhempia myös Akaan varhaiskasvatuksen nettisivuilla. Ensimmäinen kysely toteutettiin ajanjaksolla 14.–28.10.2016 (liite 4), vastauksia kyselyyn saatiin 161 kappaletta (asiakasperheitä varhaiskasvatuksessa 580), toinen kysely toteutettiin ajanjaksolla 15.–30.5.2017 (liite 5), vastauksia tähän kyselyyn saatiin jatkettun vastausajan jälkeen 115. Molemmat kyselyt sisälsivät samat kysymykset tutkimukseni aihetta silmällä pitäen.

Ensimmäisen kyselyn toteutuessa sähköiset järjestelmät olivat olleet käytössä viisi kuukautta, jolloin käyttäjien kokemus oli melko tuore. Toisen kyselyn ajankohdan aikaan järjestelmät olivat olleet käytössä jo kymmenen kuukautta, jolloin vanhemmilla oli enemmän kokemusta vastaustensa tueksi. Pyrin myös myöhemmin toteutetulla seurantakyselyllä saamaan tutkimukselleni lisää luotettavuusarvoa, kun käyttäjäkokemusta on mitattu heti käyttöönoton jälkeen sekä sitten, kun järjestelmät ovat olleet jo pidempään käytössä.

Kyselytutkimusten heikkoutena pidetään usein aineiston pinnallisuutta. Pyrin välttämään aineiston pinnallisuutta siten, että kyselyssä on mahdollistettu myös avovastaukset eli vastaaja voi perustella antamaansa mielipidettä. Olen pyrkinyt laatimaan kysymykset kyselyyn siten, että vastaajalle ei voi muodostua väärinymmärrystä kyselyn sisällöstä tai sen tarkoituksesta.

4.5 Aineiston analysointi

Aineiston analysoinnin aloitin käymällä läpi saadut vastaukset molempien kyselyjen osalta. Tarvittaessa luokittelin vastauksia analysoimista varten eri otsikoiden alle. Käytin analysoinnissa myös graafista esittämistä, lähinnä selkiyttävien prosenttilaatikoiden muodossa, kuvaamaan kahden eri kyselyn tuloksia, vertailtaessa niitä keskenään.

Käytin tutkimuksessani sekä selittävää että ymmärtävää tulosten analysointia. Koen, että nämä analyysitavat toivat parhaiten vastauksia selvittä-

miini tutkimuskysymyksiin. Selittämiseen pyrkivässä analyysitavassa käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa kun taas ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään tavallisesti laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. (Hirsjärvi ym. 2016, 224.) Nostin saadusta kyselytutkimusaineistosta vastauksia esittämiini tutkimuskysymyksiin analysoiden ja kommentoiden niitä, viitaten omaan tutkimuspäiväkirjaani, havaintoihin arjessa sekä peilaten kahden kyselyn vastauksia toisiinsa.

4.6 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimus toteutettiin Akaan varhaiskasvatuksessa, ympäristössä, jossa työskentelen päivittäin. Sähköisiin järjestelmiin siirtyminen on ajankoh- taista niin paikallisella kuin valtakunnallisellakin tasolla, asiakkaiden koke- muksia ei aiemmin aiheen tiimoilta ole tutkittu nimenomaisesti varhaiskas- vatuksen kentällä, muilla kunnan palvelusektoreilla kylläkin. Opinnäyte- työn tekijänä minun on täytynyt koko tutkimusprosessin ajan kiinnittää huomioita siihen, että en anna omien mielipiteideni vaikuttaa tulosten analyysiin. Toki rinnalla kulkee koko ajan tutkimuspäiväkirjani, johon viit- taan matkan varrella. Tutkimuspäiväkirjaan kirjoitetut asiat ovat havain- toja arjesta prosessin varrelta, olen pyrkinyt sielläkin sisällössä välttämään tulkintoja. Tuomi ja Sarajärvi (2013, 134.) toteavat, että laadullisen tutki- muksen luotettavuuskeskustelussa nousevat hyvin nopeasti esiin kysymyk- set totuudesta ja objektiivisesta tiedosta. Näkemykset totuuden luon- teesta vaikuttavat siihen, miten tutkimuksen luotettavuuskysymyksiin suh- taudutaan. Minun on myös tutkijana pitänyt rajata ajatusteni ulkopuolelle tässä prosessissa sen ohella kuntatasolla etenevät prosessit, jotka liittyvät aiheeseen välillisesti, esimerkiksi hoitoaikaperusteisesta asiakaslaskutuk- sesta on tehty kuntalaisaloite, valtuustoaloite ja kansalaisadressi jne. näi- den edellä mainittujen aloitteiden kanssa joudun kuitenkin ”painimaan” virkani puolesta lähes päivittäin.

Tutkimuksen toimeksiantaja on Akaan kaupunki, sivistystoimi, varhaiskas- vatus. Tutkimuslupaa hain ennen opinnäytetyön toteuttamista Akaan kau- pungin sivistysjohtajalta. Akaan kaupungin varhaiskasvatusjohtajan kanssa määritettiin yhteistyössä kyselylomakkeeseen asetettavat kysymykset en- nen kyselyn varsinaista toteuttamista. Keskustelimme myös varhaiskasva- tusjohtajan kanssa rajataanko otantajoukkoa jo kyselyn toteutusvai- heessa, mutta tähän emme kuitenkaan päätyneet, vaan kysely päätettiin osoittaa kaikille Akaan varhaiskasvatuksen asiakasperheille, jotta vastauk- sia saataisiin mahdollisimman paljon.

Ennen varsinaisen kyselyn toteuttamista asiakasperheille jaettiin kyselyyn liittyvä saatekirje (liitteet 2 ja 3). Toukokuussa 2017 toteutetun asiakasky- selyn vastausaika jatkettiin, koska ensimmäisen kahden viikon aikana vas- tausprosentti jäi todella alhaiseksi ja sain myös vanhemmilta yhteydenot- toja liittyen vastausajan jatkamiseen, jota myös asiakkaiden taholta toivot-

tiin. Vastausaika oli kyselyyn vastaamiseen annettu kaksi viikkoa (14 päivää), ja toisen kyselyn osalta vastausaika oli 16 päivää, eli kaksi päivää pidempi aika kuin ensimmäiseen kyselyyn.

Nähdäkseni tutkimuksen luotettavuutta nostaa se, että kyselyt on kohdennettu varhaiskasvatuksen asiakasperheille eli vastaajilla on ollut asiasta aito kokemuspohja. Kysely toteutettiin myös kahteen kertaan samansisällöisenä, joka osaltaan lisää kyselyn luotettavuutta arvioitaessa aitoa asiakaskokemusta. Ensimmäisen kyselyn tulokset julkaistiin ilman avovastauksia myös Akaan varhaiskasvatuksen nettisivuilla, jolloin vanhemmilla on ollut mahdollisuus tutustua ensimmäisen kyselyn tuloksiin ennen vastaamista toiseen kyselyyn. Toki tutkijalle jää epäselväksi se tieto, ovatko samat henkilöt mahdollisesti vastanneet kumpaankin kyselyyn vai onko vastaajajoukko molemmissa kyselyissä omansa.

Tutustuin kummankin kyselyn tuloksiin useaan kertaan ja erittelin avovastauksista vastaukset, jotka vastaavat suoraan asettamiini tutkimusongelmiin. Olen analysoinut kyselyiden tuloksia rinnakkain ja etsinyt tuloksille vahvistusta mm. tutkimuspäiväkirjastani. Hirsjärvi ym. (2016) viittaa teoksessaan tutkijan olevan velkaa lukijoille uskottavan selityksen aineiston koamisesta ja analysoinnista. Kun tekemiset kerrotaan yksityiskohtaisen tarkkaan, niin tutkimustulokset tulevat selkeämmiksi ja ymmärrettävämiksi. Näkemykseni mukaan tutkimukseni validiteetti tulee olemaan hyvä ja antaa kuvan siitä, mitä pitää ottaa huomioon näin suuren muutoksen yhteydessä tulevaisuudessa. Tärkeää tietoa asiakaskokemuksesta tutkimukseni myötä saa myös sähköisten järjestelmien toimittajataho, mikäli haluavat aineistoa omassa kehitystyössään hyödyntää.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimukseni pohjautuu kahteen asiakkaille tehtyyn kyselyyn, joiden vastauksia nyt analysoin rinnakkain. Ensimmäinen asiakaskysely toteutettiin aikavälillä 14.–28.10.2016, tähän kyselyyn vastauksia tuli 161 kappaletta. Ensimmäisen kyselyn toteuttamisen aikaan sähköiset järjestelmät olivat olleet käytössä viisi kuukautta, jolloin käyttäjäkokemus oli melko tuore. Toinen kysely toteutettiin aikavälillä 15.–30.5.2017, jolloin käyttökokemusta sähköisistä järjestelmistä oli asiakkailta noin kymmenen kuukauden ajalta. Vastauksia toiseen kyselyyn tuli 115 kappaletta. Asiakkaiden (lapsia päivähoidossa) kokonaisuudessaan ollessa tutkimusajankohtana 645, voidaan olettaa, että asiakasperheitä on noin 580, näin ollen ensimmäisen kyselyn vastausprosentti asettuu tasolle 27,7 %, toisen kyselyn vastausprosentti asettuu puolestaan tasolle 19,8 %. Alla esitetyissä tuloksissa N kuvastaa vastaajien lukumäärää. Taulukkovertailussa kyselyt on visuaalisesti merkitty seuraavalla tavalla tulosten analysoinnin helpottamiseksi. Ensimmäinen kysely **10/2016**, toinen kysely **05/2017**.

Tulosten analysoinnissa keskityn kahteen eri osa-alueeseen, jotka koskevat käyttöönotossa eniten asiakkaita, mobiilikirjaukseen ja hoitoaikojen sähköiseen varaamiseen. Mobiilikirjaus tarkoittaa lapsen sähköistä hoitoon tulo- ja lähtökirjausta, joka toteutetaan niin sanotulla tagilla (tunnisteella), jonka avulla vanhempi kirjaa lapsen saapuneeksi tai lähteneeksi kasvattaja-aikuisen matkapuhelimeen. Sähköinen hoitoaikojen varaaminen puolestaan on järjestelmien käyttöönoton jälkeen ollut vanhempien velvollisuus. Vanhemman tulee varata lapselleen hoitoajat sähköisesti järjestelmän kautta määräaikaan mennessä. Määräajaksi Akaassa on asetettu kulumassa olevan viikon maanantai klo 12.00, jolloin vanhempien on viimeistään pitänyt ilmoittaa/varata lapselleen seuraavan viikon hoitoajat.

Toteutettujen projektien ensimmäinen vaihe sujui erittäin nopeasta aikataulusta huolimatta suhteellisen hyvin. Varsinaisen tuotantokäytön aikana havaittiin seuraavia haasteita (projektipäällikön havainnot). Asiakkaalle (eli käyttäjälle Akaan kaupunki) ohjelmiston toimittajan toimesta toimitettu softa oli vielä suhteellisen keskeneräinen, lopullinen viimeistely ja korjaukset tapahtuivat loppukäyttäjän toimesta, puutteet havaittiin käytössä varsinaisessa toimintaympäristössä, tästä seurasi käytön aikainen softan jatkokehittäminen ja useat eri versiopäivitykset lyhyen ajan sisällä. Suureksi haasteeksi havaittiin myös ohjelmatoimittajan materiaalien puutteellisuus, koulutus- ja infomateriaali niin henkilöstölle kuin varhaiskasvatuksen asiakasperheillekin jäivät pääosin projektipäällikön laadittavaksi.

5.1 Asiakkaiden saama tieto ennen mobiilikirjauksen käyttöönottoa

Sain riittävästi tietoa mobiilikirjauksesta ennen käyttöönottoa?

10/2016	N	Pro-sentti	05/2017	N	Pro-sentti
Täysin samaa mieltä	44	27,33 %	Täysin samaa mieltä	27	23,48 %
Samaa mieltä	86	53,42 %	Samaa mieltä	71	61,74 %
En osaa sanoa	13	8,07 %	En osaa sanoa	5	4,35 %
Eri mieltä	18	11,18 %	Eri mieltä	10	8,69 %
Täysin eri mieltä	0	0 %	Täysin eri mieltä	2	1,74 %

Kyselyn tuloksista voimme todeta, että vanhemmat ovat kokeneet saaneensa asiasta riittävästi tietoa ennen käyttöönottoa. Merkille pantavaa on se, että täysin samaa mieltä ja samaa mieltä olevien vastausten kokonaisprosenttiosuus on jopa hienoisesti kasvanut vielä myöhemmin toteutetun kyselyn vastauksissa. Toki merkille pantavaa on se, että en osaa sanoa vastausten määrä on ollut suurempi ensimmäisessä kyselyssä. Vastavasti sitten taas eri mieltä olleiden vastaajien määrä on pudonnut toisessa kyselyssä kahdeksan vastaajan verran, joka saa aikaan pohdinnan, onko

asiakas toisessa kyselyssä valinnut vastaukseen erimielisyyden, en osaa sanoa sijaan.

Tutkimuspäiväkirjastani käy ilmi, että vanhempia on tiedotettu tässä vaiheessa melko aktiivisesti sekä paperitiedotteilla, että sähköpostitse lähetettävillä tiedotteilla. Tuloksista voin todeta, että ilmeisesti tiedotteet ovat tavoittaneet valtaosan ainakin kyselyyn vastanneista asiakkaista. Myös henkilöstön kanssa oli käyty läpi ne tavanomaisimmat kysymykset, joita käyttöönoton yhteydessä saattaisi vanhemmilta tulla.

5.2 Informatiivinen vanhempainilta

Vastasiko aiheesta järjestetty vanhempainilta odotuksiasi?

05/2017	N	Prosentti
Vastasi täysin	9	7,83 %
Vastasi jonkin verran	34	29,56 %
En osallistunut vanhempainiltaan	61	53,04 %
Ei vastannut riittävästi	6	5,22 %
Ei vastannut ollenkaan	5	4,35 %

10/2016	N	Prosentti
Vastasi täysin	21	13,04 %
Vastasi jonkin verran	36	22,36 %
En osallistunut vanhempainiltaan	85	52,8 %
Ei vastannut riittävästi	17	10,56 %
Ei vastannut ollenkaan	2	1,24 %

Ensimmäisenä päätelmänä voimme todeta, että vastausprosentti on selkeästi suurin kummassakin kyselyssä vastaukseen, en osallistunut vanhempainiltaan. Haasteena arjessa tapahtuvien muutosten informoinnissa on saada vanhemmat saapumaan paikalle. Onkin pohdittava, mikä on tehokkain informaation keino nyt ja tulevaisuudessa palveluntuottajalta asiakkaalle.

Tutkimuspäiväkirjastani käy ilmi seuraavaa, vanhemmille järjestettiin kaksi informatiivista iltaa koskien sähköisten järjestelmien käyttöönottoa. Illat järjestettiin 25.5.2016 ja 26.5.2016. Kahden illan yhteinen osallistujamäärä oli hieman yli 100 vanhempaa, puhutaan siis alle 20 % asiakkaista, ajatellen, että asiakasperheitä on projektin toteutusaikana ollut Akaassa noin

580. Miten siis saada vanhemmat aktivoitumaan tiedon vastaanottamisessa, jotta tulevaisuudessa muutokset saataisiin toteutettua entistä asiakasystävällisemmin?

5.3 Tunnisteiden luovutus

Oliko käyttöönotto (tunnisteiden luovutus) mielestänne sujuvaa?

10/2016	N	Prosentti	05/2017	N	Prosentti
Kyllä	151	93,79 %	Kyllä	100	86,96 %
En osaa sanoa	3	1,86 %	En osaa sanoa	7	6,09 %
Ei	7	4,35 %	Ei	8	6,95 %

Hoitosuhteen alkaessa perheille luovutetaan kuittausta vastaan kaksi kappaletta NFC -tunnisteita, kutakin lasta kohden, yksi molemmille vanhemmille/lapsi. NFC-tunnisteita ei säilytetä hoitopaikassa vaan ne ovat kuittauksen jälkeen vanhempien vastuulla. Hoitosuhteen päättyessä palauttamattomista NFC -tunnisteista peritään 10€/tunniste. Mikäli luovutettu tunniste hukkuu, peritään uudesta tunnisteesta 10€/tunniste. Lapsen saapuessa päiväkotiin vanhempi leimaa lapsen saapuneeksi/lähteväksi näytämällä tunnistetta päivähoitoryhmän kännykkään. Lasten saapumisesta/lähdöstä saadaan tunnisteiden avulla tarkat aikaleimat ja vastuun siirtyminen voidaan varmistaa vanhempien leimauttaessa tunnisteensa kännykässä, näin mahdollistuu myös entistä tarkempi lapsen päivittäisen hoitoajan seuraaminen.

Tutkimuspäiväkirjastani voidaan todeta seuraavaa, ennen tunnisteiden luovutusta asiasta jaettiin asiakasperheille paperitiedote jokaisessa hoitopaikassa. Paperitiedotteen ohella monessa yksikössä jaettiin infoa tunnisteiden luovutuksesta myös sähköpostitse vanhemmille. Tämän lisäksi aiheesta puhuttiin myös järjestetyssä vanhempainillassa. Voidaan todeta, että tunnisteiden luovutuksen osalta käyttöönotto sujui asiakkaiden mielestä hyvin ja riittävässä tiedottamisessa on onnistuttu.

Tunnisteiden luovutuksen osalta olisi jatkossa kiinnitettävä huomiota siihen, miten toimitaan esimerkiksi tunnisteiden luovutuksen yhteydessä allekirjoitetun lomakkeen kanssa lapsen vaihtaessa hoitopaikkaa. Sama tunniste siis toimii kaikissa varhaiskasvatuksen toimipisteissä ja lapsen vaihtaessa hoitopaikkaa esimerkiksi perhepäivähoidosta päiväkotiin, ei perheelle luovuteta uusia tunnisteita, vaan lapsi siirtyy kertaalleen kuitattujen tunnisteiden kanssa. Esikouluun siirtymisen yhteydessä on sitten ajankohtaista tunnisteiden takaisin luovutus ja luovuttamattomista tunnisteista on määritetty perheelle kymmenen euron ”sakko” maksu. Näin ollen ellei alkuperäinen tunnisteiden kuittauslappu siirry lapsen mukana hoitopaikasta

toiseen, on äärimmäisen tärkeää, että paperi säilytetään siellä hoitopaikassa koko lapsen päivähoitotaipaleen ajan, jossa perhe on tunnisteet kuitannut. Tässä on vielä kehitettävää meillä sisäisesti.

5.4 Mobiilikirjauksen vaikutus perheiden arkeen

Helpottaako mobiilikirjaus sinun arkeasi?

10/2016	N	Pro-sentti	05/2017	N	Pro-sentti
Helpottaa	15	9,32 %	Helpottaa	14	12,17 %
Helpottaa jonkin verran	23	14,28 %	Helpottaa jonkin verran	16	13,91 %
En osaa sanoa	54	33,54 %	En osaa sanoa	36	31,31 %
Ei helpota	69	42,86 %	Ei helpota	49	42,61 %

Alla kyselyistä poimittuja avovastauksia:

”On ollut aamuja, kun on tullut monta lasta samaan aikaan hoitoon 6.30 ja on siinä sitten jonossa odotettu sisäänkirjausta, kun olisi voinut jo lähteä ajamaan kohti työmaata. Kaikilla ei ole joustavat työajat.”

”Tilanteessa jossa vanhemmalla on useampi lapsi samassa hoitopaikassa, on usean tagin kanssa puuhastelu turhauttavaa. Vastaisuudessa, järjestelmän päivityksen yhteydessä kannattaisi ehkä harkita lapsikohtaisen tagin sijaan vanhempikohtaista? Toteutus on teknisesti täysin mahdollinen myös niin päin. Järjestelmän pitää vain osata kysyä kirjaatanko yksi vai useampi lapsi samaan aikaan.”

”Kaikilla ei ole puhelinta hoitopaikassa joten sitä haeskellaan välillä sisältä tai ulkoa riippuen missä henkilö kellä puhelin on.”

”Tuppaa olemaan vähän takkuista kirjautumiset, järjestelmä on hidas aika-ajoin.”

”Meille tämä uusi järjestelmä tuo vain lisätyötä ja lisää muistettavaa arkeen, en koe että saisin palvelusta tällä hetkellä mitään etua - joustavuus ja valinnan mahdollisuudet on niin kapeat että emme saa tästä mitään hyötyä.”

Edellä esitetyistä avovastausten poiminnoista voimme todeta, että nimenomaisesti lapsen hoidon tulo- ja lähtökirjaukset koetaan enemmän negatiivisina kuin positiivisina asioina. Useammassa avovastauksessa tuodaan julki juuri sitä haastetta, että aikuista ei tavoiteta päiväkodilta, jonka hallussa olevaan matkapuhelimeen lapsi täytyisi ”tägätä” eli kirjata sisään. Samansuuntaisia avovastauksia ei tullut perhepäivähoidon asiakasperheiltä. Kuitenkin useissa lähteissäkin on todettu, että juuri päivittäiset kohtaamistilanteet vaikuttavat merkittävästi varhaiskasvatuksen asiakkailla luottamuksellisen suhteen syntymiseen hoitopaikkaa ja sen aikuisia kohtaan.

Tutkimus osoitti, että tässä on selkeä toimintojen kehittämisen paikka palveluntarjoajalla eli on pohdittava, miten saavutetaan sellainen tilanne, että kasvattaja-aikuinen on aina helposti perheen saatavilla heidän saapuessa hoitoon. Joissakin kunnissa tähän on etsitty ratkaisua kiinnittämällä esimerkiksi jokaisen ryhmän eteistilojen seinälle niin sanottu tägäyspuhelin, johon vanhemmat voivat kirjata lapsen saapuneeksi hoitoon tultaessa. Tässä mallissa haasteeksi muodostuu varsinainen vastuun siirtyminen vanhemmalta varhaiskasvatuksen henkilöstölle. Vastuu ei virallisesti siirry elleivät aikuiset keskenään kohtaa. Tägäyspuhelimien ollessa eteisessä on erityisesti kiireisenä työaamuna vaarana, että lapsi jää eteiseen yksin vanhemman jo lähdettyä työhön, koska ei ole välttämätöntä etsiä kasvattaja-aikuista paikalle, kun tägääminen onnistuu muutoinkin.

Tutkimuspäiväkirjastani voidaan todeta, että käyttöönoton yhteydessä käytiin arjessa melko paljon keskusteluja myös siitä, kuka voi hoitaa hoitoon kirjaamisen tagilla perheen saapuessa. Lapset luonnollisesti tuntevat suurta viehätystä kaikkea uutta tekniikkaa kohtaan ja pian olikin havaittavissa, että esimerkiksi hankalan aamun ”porkkanaksi” oli vanhempi saattanut antaa lapselle luvan ”leimata” itsensä hoitoon sinne saavuttaessa. Tämä ei kuitenkaan ole ohjeistuksemme mukaan sallittua, koska lapsen luovuttajan ja kirjaajan tulee olla täysi-ikäinen vastuun siirtymiseksi aikuiselta toiselle. Toisten vanhempien tätä oli hyvin vaikea käsittää ja osalla henkilöstä oli havaittavissa haasteita asiaan puuttumisessa. Asiaa sivuttiin syksyn vanhempainilloissa ja aiheetta on kerrattu sen jälkeen vielä kuluvaan syksyynkin vanhempainilloissa.

Onko mobiilikirjaukseen liittyvä asiakaspalvelu (opastus, kysymyksiin vastaaminen, henkilöstön asennoituminen) ollut mielestäsi hyvää?

10/2016	N	Prosentti
Erittäin hyvää	33	20,5 %
Hyvää	87	54,04 %
En osaa sanoa	20	12,42 %
Parannettavaa olisi ollut	20	12,42 %
En saanut toivomaani asiakaspalvelua	1	0,62 %

05/2017	N	Prosentti
Erittäin hyvää	29	25,22 %
Hyvää	60	52,17 %
En osaa sanoa	16	13,91 %
Parannettavaa olisi ollut	10	8,7 %
En saanut toivomaani asiakaspalvelua	0	0 %

”Tieto päiväkodissa oli ristiriitaista. Hoitajat eivät tieneet kaikkia faktoja”

”Henkilökunta tiesi kirjauksesta yhtä paljon (tai vähän) kuin kysyjä.”

”Päiväkodin henkilöstö on ollut hyvin avuliasta ja ystävällistä (kuten aina missä tahansa asiassa), mutta he olisivat tarvinneet enemmän koulutusta asiaan.”

”Kiitos Nahkialan henkilökunnalle yllättävän positiivisesta suhtautumisesta käyttöönottoon ja muutoksiin liittyen!”

Vastauksista molempien kyselyiden osalta voidaan päätellä vanhempien olleen pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa asiakaspalveluun liittyen sähköisten järjestelmien käyttöönottoon. Varhaiskasvatuksen henkilöstön koulutus toteutettiin intensiivisesti, lyhyillä kohdennetuilla koulutuksilla, koska aikaa kouluttamiselle ennen käyttöönottoa oli melko vähän. Tämän lisäksi jokaisessa päiväkodissa sekä perhepäivähoidossa oli niin sanotut ”kymppi” työntekijät, jotka olivat perehtyneet aiheeseen hieman keskimääräistä enemmän.

Tutkimuspäiväkirjastani käy ilmi, että mobiilikirjauksesta henkilöstölle järjestämiini koulutuksiin osallistui yhteensä 71 henkilöä, aikaisempaan koulutukseen oli osallistunut noin 20 henkilöä, jotka toimivat sitten kukin omissa yksiköissään mobiilikirjauksen ”kymppinä”. Henkilöstön kokonaismäärän ollessa 113, voidaan siis todeta, että valtaosa henkilöstöstä oli koulutettu aiheen tiimoilta, näin ollen on vaikea ottaa kantaa, miksi osa asiakkaista on kokenut saaneensa henkilöstöltä apua heikosti. Onko kyseessä ollut epävarmuus uuden asian edessä vai pelko väärään vastaukseen?

5.5 Sähköinen hoitoaikojen varaaminen

Sain riittävästi tietoja sähköisestä hoitoaikojen varaamisesta ennen käyttöönottoa?

10/2016	N	Pro-sentti	05/2017	N	Pro-sentti
Täysin samaa mieltä	19	11,8 %	Täysin samaa mieltä	18	15,65 %
Samaa mieltä	80	49,69 %	Samaa mieltä	65	56,52 %
En osaa sanoa	23	14,29 %	En osaa sanoa	15	13,04 %
Eri mieltä	34	21,12 %	Eri mieltä	14	12,18 %
Täysin eri mieltä	5	3,1 %	Täysin eri mieltä	3	2,61 %

Vastauksista päätellen onnistuimme etukäteisinformaatioissa sähköisen varausjärjestelmän osalta. Jokaiselle perheelle jaettiin paperisena opasvihkonen liittyen sähköiseen hoitoaikojen varaamiseen. Sama opas löytyy myös Akaan varhaiskasvatuksen nettisivuilta. Linkki hoitoaikojen sähköiseen varaamiseen toimitettiin vanhemmille myös opasvihkosen ohella jaettavassa tiedotteessa. Linkki varausjärjestelmään on myös helposti löydettävissä varhaiskasvatuksen nettisivuilta. Ohje hoitoaikojen sähköiseen varaamiseen postitetaan myös jokaiselle uudelle varhaiskasvatuksen asiakasperheelle jo sijoituspäätöksen yhteydessä.

Tutkimuspäiväkirjastani käy ilmi, että olen saanut yksittäisiä yhteydenottoja liittyen sähköiseen hoitoaikojen varaamiseen näinä aikoina. Yhteydenotot ovat liittyneet pääasiassa tiedusteluihin pankkitunnuksiin liittyen ja lähinnä siitä näkökulmasta, miten ne perheet toimivat kenellä ei ole kyseisissä pankeissa asiakastunnuksia, joiden kanssa Akaa nyt oli solminut sopimuksen.

Onko varausjärjestelmä mielestäsi riittävän helppokäyttöinen?

10/2016	N	Prosentti
Kyllä	119	73,91 %
En osaa sanoa	18	11,18 %
Ei - jos valitsit tämän vaihtoehdon, kerro miten voisimme kehittää järjestelmää	24	14,91 %

05/2017	N	Prosentti
Kyllä	80	69,56 %
En osaa sanoa	7	6,09 %
Ei - jos valitsit tämän vaihtoehdon, kerro miten voisimme kehittää järjestelmää	28	24,35 %

Varausjärjestelmää pidettiin pääsääntöisesti helppokäyttöisenä. Mobiiliversiota kaivattiin käyttäjien toimesta useassa eri avovastauksessa. Helppokäyttöisyydestä huolimatta järjestelmän toimivuus koettiin melko kankaaksi ja kömpelöksi moneltakin osin, mm. järjestelmään merkityt tiedot katoavat mikäli vaihdat välillä viikkoa, etkä ole muistanut painaa välissä tallenna -komentoa. Osa asiakkaista oli avovastauksien perusteella päätenyt ratkaisuun, että vain toinen puolisoista käyttää järjestelmää, ettei tule sekaannuksia.

Avovastauksista käy myös ilmi, että vanhemmat toivovat omaan järjestelmäänsä reaaliaikaista mahdollisuutta seurata käytettyjä tunteja. Tämä mahdollisuus heillä pitäisi olla, eli en osaa tutkijana ottaa kantaa siihen,

onko tieto niin vaikeassa paikassa järjestelmässä, että sitä ei löydä. Itse kaipaisin henkilöstölle mahdollisuutta päästä näkemään vanhempien näkymä, koska koulutuksessa käytetystä testikannasta päätellen vanhempien näkymä ei vastaa lainkaan näkymää, joka järjestelmässä on henkilöstöllä käytössään.

Tutkimuspäiväkirjastani selviää, että ensimmäisten kuukausien aikana sain melko paljon sähköpostitse yhteydenottoja juuri käytettyihin tunteihin liittyen, vanhemmat tiedustelivat minkä verran ovat tunteja jo käyttäneet. Tässä vaiheessa olin yhteydessä myös ohjelmatoimittajaan ja tiedustelin tätä vanhempien näkymää. Vastaukseksi sain, että vanhemmilla pitäisi näkyä käytetyt tunnit reaaliajassa aina päivän päätteeksi, eli kun lapsi on uloskirjattu. Jonkinasteinen ristiriita tässä kuitenkin on, kun vanhemmat tuovat edelleen aika ajoin julki, että eivät pysty tunteja itse seuraamaan. Tähän asiaan olisi mielestäni ratkaisu, että henkilöstöllä olisi mahdollista nähdä järjestelmässä sama näkymä kuin vanhemmilla, näin opastaminenkin olisi helpompaa.

Tutkimuspäiväkirjasta selviää myös, että sähköisen hoitoaikojen varausjärjestelmänkin toimivuudessa on ollut haasteita erityisesti käyttöönoton alkuvaiheessa. Toimimattomuutta esiintyi sekä vanhempien käyttämässä järjestelmässä että henkilöstön käyttämässä järjestelmässä. Alkuvaiheessa henkilöstön käyttämään järjestelmään tuli myös nopealla aikataululla korjauspäivityksiä, koska arjen tuotantokäytössä havaittiin järjestelmässä aukkoja.

Paljon toivottiin myös helpompaa tunnistautumistapaa kuin pankkitunnukset, toistuva pankkitunnusten käyttö koettiin melko kankeaksi. Palautetta tuli asiakkailta myös siitä, että Akaa ei ole aktivoitunut järjestelmää toimimaan kuin yleisimpien pankkien tunnuksilla. Tällöin osa asiakkaista rajautuu automaattisesti järjestelmän käytön ulkopuolelle. Tämä on selkeä puute, jonka korjaamisessa esimerkiksi muu kuin pankkitunnuksilla tunnistauminen olisi ratkaisu.

Helpottaako hoitoaikojen sähköinen varaaminen perheesi arjen suunnittelua?

10/2016	N	Prosentti	05/2017	N	Prosentti
Jonkin verran	26	16,15 %	Jonkin verran	23	20 %
Paljon	12	7,45 %	Paljon	10	8,69 %
En osaa sanoa	17	10,56 %	En osaa sanoa	9	7,83 %
Eipä juuri	53	32,92 %	Eipä juuri	43	37,39 %
Ei ollenkaan	53	32,92 %	Ei ollenkaan	30	26,09 %

Vähemmistö kyselyyn vastanneista vanhemmista koki hoitoaikojen varausjärjestelmän helpottavan arkea. Avovastauksista kävi osaltaan ilmi, että arjen suunnitelmallisuus on lisääntynyt varausjärjestelmän myötä. Vanhemmat eivät kuitenkaan tunnu sisäistävän sitä, että hoitoaikojen varaaminen on edellytys hoidon tarjoamiselle. Tässä kohtaa nostetaan heti esiin subjektiivinen oikeus, jota tietenkään hoitoaikojen sähköinen varaus ei poissulje tai väheksy.

Hoitoaikojen sähköinen varaaminen on edellytys sille, että esimiehet voivat varata jokaiselle päivälle, kulloisellekin kellonajalle oikean määrän henkilöstöä, jotta lakisääteiset suhdeluvut turvataan. Joustavuutta järjestelmän osalta kaivattiin hoitoaikojen ilmoittamisen määräaikaan, tämä koski erityisesti perheitä, joissa toinen tai molemmat vanhemmat tekevät epä-säännöllistä työtä. Hoitoaikojen varauslista toimii pohjana henkilöstön seuraavan viikon työvuoroluettelon vahvistamiselle ja tämä on yksi tärkeä tekijä, miksi järjestelmän lukitusaika seuraavan viikon osalta on asetettu kulumassa olevan viikon maanantaille kello kahteentoista.

Tutkimuspäiväkirjastani ja kyselyn avovastauksista käy ilmi, että valtaosa vanhemmista on ajatellut tähän kysymykseen vastatessaan enemmänkin hoitoaikaperusteista asiakaslaskutusta, joka on ollut vahvana osana koko projektin ajan täällä Akaassa ja aiheuttanut melko laajaa liikehdintää kuntalaisissa. Osa perheistä kokee, että hoitoaikojen varaaminen on turhaa, koska sillä ei varsinaisesti pysty vaikuttamaan maksamaansa hoitomaksuun. Samassa yhteydessä voin todeta, että käsite hoitoaikaperusteinen asiakaslaskutus on valitettavasti ainakin alkuvaiheessa ymmärretty väärin. Hoitoaikaperusteisen asiakaslaskutuksen on nimittäin ymmärretty tarkoitettavan tuntiperusteista asiakaslaskutusta. Missään vaiheessa kyse ei ole ollut siitä, että jatkossa laskutettaisiin vain käytettyjen tuntien mukaan. Näkemykseni mukaan nämä taustalla olevat asiat ovat saattaneet vaikuttaa siihen, että suhtautuminen sähköiseen hoitoaikojen varaamiseen sen arjen helpottavuuden näkökulmasta on ollut näinkin negatiivista.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiakas on kunnallisessa palvelussa aina läsnä ja osallisena. Kunnallisissa palveluissa palvelun arvon katsotaan syntyvän palvelun tuottajan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Perinteisesti kunnallinen palveluorganisaatio toimii hyvin tuotantolähtöisesti. Toimintoja johdetaan, resursoidaan ja mitataan rakenteita, viime aikoina on keskitytty jonkin verran myös prosesseihin, mutta ei vielä juuri ollenkaan asiakkuuteen ja sen pohtimiseen.

Yhteisymmärrystä asiakkaan tarpeista ja palveluiden mahdollisuuksista tyydyttää asiakkaan tarpeet, voidaan kutsua asiakkaan ja palveluntarjoajan väliseksi konsensukseksi. Tällaiseen konsensukseen pääseminen vaatii uudenlaista ymmärrystä ja asennemuutosta myös asiakkailta ei ainoastaan palvelun tuottajilta. (Virtanen, P. ym. 2011.)

Asiakkaiden aktiivisempi rooli palveluiden kehittämisen suunnittelussa ja uudistusten kentälle viemisessä ei vähennä palveluntarjoajan edustajien asiantuntemuksen merkitystä. Ihanteellisimmillaan ihmisiin kohdistuvien palveluiden kehittäminen ja uudistaminen tapahtuisi aina yhteistyössä palveluita käyttävien asiakkaiden kanssa.

Tämän opinnäytetyön tekemisen aikana pohdin useasta eri näkökulmasta mitä asiakkuus varhaiskasvatuksessa lopulta oikein merkitsee? Kenet mielämme varhaiskasvatuksen asiakkaiksi ja kohdentuvatko palvelut tällä hetkellä oikein? Varhaiskasvatuslaki lähtee lapsen oikeudesta varhaiskasvatukseen, kuitenkin arjessa vaatimuksia esittävät vanhemmat, eikä vaatimuksissa kokemuksen mukaan aina ensimmäisenä ole lapsen etu. Samassa yhteydessä pohdin, mihin suuntaan varhaiskasvatuksen kehittämistä ja varhaiskasvatuksen asiakkuutta viedään valtakunnallisella tasolla? Varhaiskasvatuslaki ja varhaiskasvatussuunnitelman perusteet edellyttävät asiakkaiden osallistamista yhä enenevässä määrin, mutta tuo osallistaminen kohdentuu enemmän varhaiskasvatuksen sisällöllisiin asioihin. Oliko asiakkailla oikeasti halukkuutta vaikuttaa esimerkiksi rakenteisiin, sisällöllisiin uudistuksiin ja toiminnan kokonaisvaltaisempaan kehittämiseen?

Tutkimustulokseni osoittavat, että asiakkaat ovat lopulta melko vähäänkin tyytyväisiä. Nyt Akaassa toteutettu sähköisiin järjestelmiin siirtyminen oli aikataulullisesti vertaansa vailla, niin seutukunnallisesti mukana olleisiin kuntiin nähden, kuin valtakunnan tasollakin vertailtaessa. Useat kunnat ovat varanneet tähän siirtymään aikaa vähintään kaksi vuotta, toiset jopa viisi vuotta, jolloin uudistukset toteutetaan vaiheittain, eikä kertarysäyksellä, kuten meillä Akaassa. Tutkimustulokseni osoittavat, että onnistuminen on mahdollista lyhyelläkin aikavälillä siten, että asiakastyytyväisyys säilytetään, kunhan huolehditaan riittävästä asiakkaiden ja henkilöstön informoinnista koko prosessin ajan.

Uudistukset aiheuttavat aina muutosvastarintaa. Sähköisiin järjestelmiin siirryttäessä muutosvastarintaa ei ollut asiakkaiden taholta havaittavissa. Henkilöstön taholta havaitun muutosvastarinnan liittäisin epävarmuuden tunteisiin, jotka kohdentuvat pääosin pelkoon ja epävarmuuteen laitteiden käytössä, osaanko ja kykenenkö toimimaan normaaleissa arjen tilanteissa älypuhelimien kanssa.

Tämän päivän asiakkaat ovat melko aktiivisia. Edellyttääkö nykyaika asiakkaan aktiivisuutta enenevässä määrin? Koetaanko asiakkaiden aktiivisuus uhkana palvelun tarjoajan taholta? Asiakkaiden aktiivisuus ja halu ottaa

asioihin kantaa eivät saisi luoda asiakkaasta hankalaa ja vaativaa vaikutelmaa ammattilaisten silmissä. Nyky-yhteiskuntamme edellyttää kansalaisilta osallistuvaa ja aktiivista toimintaa, tähän viitaten tulisi kaikkien kuntalaistenkin osallistumismahdollisuutta ja aktiivisuutta tukea. Olisiko esimerkiksi Akaassa onnistuttu sähköisten järjestelmien käyttöönotossa vieläkin paremmin, mikäli asiakkaat olisivat päässeet vaikuttamaan esimerkiksi järjestelmän toimittajaan tai pilottikäytössä olisi ollut useampi eri järjestelmä, joista olisi sitten valittu testikäytössä toimivimmaksi havaittu järjestelmä lopulliseen tuotantokäyttöön.

Asiakkaiden aktiivisempi osallistaminen asiakkaisiin kohdentuvien palveluiden suunnitteluun vaatii kunnalliselta päätöksenteolta kokonaan uudenlaista ajattelutapaa. Uudistuksiin ja muutoksiin on varattava riittävästi aikaa, jotta kuntalaisten mielipiteet voidaan ottaa huomioon jo asioiden valmisteluvaiheessa. Osallistuminen lisää osallisuutta. Pääsääntöisesti asiakkaat haluavat olla osallisina omia asioita koskevissa palvelutilanteissa. He haluavat tehdä päätöksiä ja valita ja vaikuttaa. Kaikilla eri tasoilla tapahtuvaa asiakkaiden osallistumista tulisi lisätä. Asiakkaiden asiantuntijuutta tulisi hyödyntää jo palveluita suunniteltaessa, kehittämisestä puhumatta. Ei vasta valmiin palvelun arvioinnissa. Pelkkä informaatio-osallisuus ei riitä. (Valkama, 2012. 81.)

6.1 Tulosten tarkastelu

Tutkimusongelman oikea määrittely on tutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeässä asemassa. Tutkijan tulee tietää mihin ongelmaan/ongelmiin vastausta haetaan. Tutkimusongelman määrittäminen vaikuttaa aihealueen valintaan, tutkimuksen tavoitteisiin ja siihen, mitä taustatietoja tulee hankkia. (Heikkilä, 2008, 23–25.)

6.1.1 Asiakkaiden tyytyväisyys sähköisten järjestelmien käyttöönottoon liittyen

Tutkimukseni osoitti, että asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä sähköisten järjestelmien käyttöönottoon. Käyttöönotto sisälsi kaksi eri vaihetta, jotka kohdentuivat suoraan perheisiin, mobiilikirjauksen aloittaminen sekä sähköinen hoitoaikojen varaaminen. Nämä edellä mainitut vaiheet mahdollistivat myös hoitoaikaperusteiseen asiakaslaskutukseen siirtymisen, jota en tutkimuksessani sivua. Palaan tähän aiheeseen jatkotutkimusehdotuksissa. Ensimmäinen vaihe piti sisällään myös sähköisen asioinnin alkamisen Akaassa, eli perheille avautui mahdollisuus sähköiseen varhaiskasvatuspaikan hakuun. Tätä osiota en tutkimuksessani sivunnut ollenkaan kuin maininnalla.

Mobiilikirjauksen aloituksen yhteydessä perheille luovutettiin NFC – tunnistetunnukset kirjaamisten hoitamista varten. Varsinaisen tunnistetunnusten luovutuksen koettiin sujuneen hyvin. Haasteeksi avovastausten perusteella koettiin vanhempien velvollisuus säilyttää tunnistetta. Useampi vanhempi toivoi, että tunnistetta voitaisiin säilyttää hoitopaikassa, näin olisi epätodennäköisempää mahdollinen tunnisteen hukkaaminen. Perheet, joissa oli useampi kuin yksi lapsi hoidossa, toivottiin tunnistetunnusten parempaa erotettavuutta, esimerkiksi erivärinen tunnistetunnus jokaiselle lapselle. Tämä kehitys-idea vaikuttaa helposti toteutettavalta ja mielestäni sitä on syytä harkita. Tutkimus osoitti, että tunnistetunnusten säilyttämistä hoitopaikassa on syytä pohtia tulevaisuudessa. Mikäli tällaiseen ratkaisuun päädyttäisiin, olisi mietittävä, miten säilytys hoidetaan, että turvataan esimerkiksi se, että kukaan muu ei pääse vahingossa hukkaamaan toisen perheen tunnistetta. Tunnisteen kuitannut perhe, on kuitenkin velvollinen maksamaan sakkomaksun hukkuneesta tunnistetunnuksesta.

Mobiilikirjaus tapahtuu kännykkäsovelluksen avulla ja on näin ollen riippuvainen toimivasta mobiiliyhteydestä. Arjessa havaittiin, että puhelinten kuuluvuusalueissa on selkeitä eroja ja nämä erot vaikuttavat myös mobiilijärjestelmän toimivuuteen. Lukuisista avovastauksista käy ilmi, että järjestelmän toimivuudessa on arjessa melko paljon haasteita.

”Kirjautuminen kestää välillä kauan ja lätkän joutuu joskus useasti laittamaan puhelimeen ennen kuin suostuu kirjautumaan. Ei se tosin itseä ole häirinnyt, aina on kirjaututtu kuitenkin.”

”Järjestelmästä pitäisi saada luotettavampi, jotta se ei kaatuilisi niin usein ja kännyköiden tulisi toimia paremmin pakkaskelissäkin.”

”Järjestelmä toimii joskus hyvin, mutta liian usein järjestelmä kaatuu. Onneksi päiväkodin henkilökunta on suhtautunut hyvällä huumorilla kyseiseen järjestelmään ja pitävät kynää ja paperia aina mukana johon sitten kirjoittavat ajat ylös.”

Tutkimuspäiväkirjastani käy selkeästi ilmi myös vanhempien esiintuomat haasteet järjestelmän toimivuuden osalta. Pääsääntöisesti toimimattomuus johtui siitä, että verkkoyhteys oli huono. Alkuvaiheessa tutkimuspäiväkirjastani voi lukea, että myös verkkoyhtiöllä oli toistuvia ongelmia, jotka sitten heijastelivat meille järjestelmän toimimattomuutena. Tällöin henkilöstö kirjasi lasten tuloajat paperille ja järjestelmän alettua uudelleen toimimaan tiedot vietiin henkilökunnan toimesta järjestelmään niin sanottuina manuaalisina kirjauksina, eli henkilökunta kirjaa käsin järjestelmään lapsen tulo- tai lähtöajan, koska järjestelmä ei ole toiminut silloin, kun vanhempi on yrittänyt tääätä lapsen sisään tai ulos. Tässä kohdassa tietenkin voidaan nostaa esiin järjestelmän luotettavuuskysymys. Mitä jos henkilökuntaan kuuluva ei näppäilekään aikoja oikein ja tämä aiheuttaa esimerkiksi perheelle kuukausittaisten tuntien ylityksen? Tämä on tietenkin aina mahdollista, kun ihmisistä on kyse, mutta melko vähän olen tällaisia keskusteluja arjessa käynyt järjestelmien käyttöönoton jälkeen.

6.1.2 Sähköisten järjestelmien käyttöönoton vaikutukset arjen kohtaamistilanteisiin asiakkaiden ja kasvatushenkilöstön välillä

Molempien kyselyiden avovastauksista voidaan todeta sähköisten järjestelmien käyttöönoton ja erityisesti mobiilikirjauksen aloittamisen vaikuttaneen arjessa tapahtuviin vuorovaikutustilanteisiin asiakkaiden ja henkilöstön välillä. Seuraavassa otteita avovastauksista, jotka kuvaavat mielestäni hyvin asiakkaiden kokemusta tähän asiaan liittyen.

”Erityisesti pienten lasten kohdalla häiritsee lapsen kohtaamista.”

”Fokus on liikaa puhelimessa eli kirjautumisessa, ja itse lapsen kohtaaminen, minkä tulisi olla etusijalla, jää toissijaiseksi (sekä tarhaan tulo- että lähtötilanteessa).”

”Tuntuu että nyt vain keskitytään pelkästään siihen puhelimeen....Puhelin ojossa tullaan jo kiireellä kaukaa vastaan :(.”

”Lapsen huomiointi ja kohtaaminen tärkeintä tulotilanteessa. Lapsen päivän kuulumisten keskustelu ensi sijaista eikä puhelimella ”täkyttely”. Ainakin näin pienessä yksikössä toiminta aikalailla turhaa ja aikaa vievää.”

”Alussa annoin palautetta, että aamuisin meni liikaan huomiota kirjaamiseen ja lapsi oli hämmentynyt, kun häntä ei huomioitu entiseen malliin. Tilanteeseen on tullut kuitenkin parannusta, ja leimaus ja lapsen huomioiminen onnistuu molemmat.”

”Tämä ei ole lasten etu. Itseäni karmii aamuisin lasta tuodessa hoitoon se, että aina hoitotäti joutuu puhelinkirjautumisen takia keskeyttämään toiminnan, kuten toisen lapsen syöttämisen, aamupalan antamisen toisille lapsille tai aamuisen lauluhetken. Siinä lauluhetkessäkin yli 10 lasta lopettaa tädin ohella laulamisen ja tapittaa minua, keskeyttää. Ei todellakaan lasten edun mukaista.”

”Kaikki aika aamulla menee puhelimen kanssa pelleilyyn ja LAPSEN KOHTAAMINEN ON SIVUSEIKKA. Vaikka lapsi olisi se, joka tulisi aamulla kohdata. Ei puhelin ja avaimet, joissa täky roikkuu. Niitä vain tuijotellaan ja oleellisinta henkilökunnallakin näyttää olevan se kirjautuminen. Siitä hössötetään ja sitä kysellään heti, kun sisälle tulee, vaikka pitäisi olla lapsi ja lapsen kohtaaminen.”

Vanhempien kyselyssä antamat avovastaukset osoittavat, että vanhemmat ovat kiinnostuneita päivittäisistä vuorovaikutustilanteista. Asiaa ei kyselyissä erikseen kysytty, mutta se on tuotu julki lukuisissa avovastauksissa, joista tässä vain poiminto. Vanhempien ja kasvatushenkilöstön yhteistyössä on olennaista tarkastella sitä vuorovaikutusta, joka syntyy lapsen ja kasvattajan sekä hoito- ja kasvatusyhteisön kesken. Arjessa aidot kohtaamiset ja avoin vuoropuhelu auttavat jakamaan hoito- ja kasvatusvastuuta. (Koski, 2012, 24.)

Varhaiskasvatuksen henkilöstön ja vanhempien välinen yhteistyö vahvistuu arjen käytänteistä. On tärkeää, että kuulumisia vaihdetaan päivittäin ja asiakkaat kohdataan aidolla vuorovaikutuksella. Kun lasta tuodaan tai haetaan hoidosta, niin silloin on luontevinta keskustella asioista lyhyesti, huomioiden mahdolliset muut aikuisen vastuulla olevat lapset. Aika ajoin on työyhteisössä hyvä pohtia sitä, millainen yhteistyökulttuuri käytännöistä muodostuu. Ovatko vanhemmat mukana aktiivisina osallistujina ja kuinka esimerkiksi selvittämällä ongelmia yhdessä voidaan vahvistaa yhteistyötä. (Järvinen, Laine & Helman-Suominen, 2009, 118.)

Arjen vuorovaikutustilanteet ovat yksi merkittävin tekijä luottamuksellisen suhteen syntymisessä asiakkaan ja kasvatushenkilöstön välillä. Arjessa on siis selkeä kehittämisen kohde liittyen tulo- ja lähtökirjauksiin, jotta lapsen kohtaaminen ja vanhemman kohtaaminen voidaan edelleen pitää ensiarvoisena tapahtumana tulo- ja lähtökirjausten yhteydessä sen sijaan, että laitteet vievät kaiken huomion.

6.2 Pohdinta ja oman toiminnan arviointi

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää sähköisten järjestelmien käytönoton sujuvuutta Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena oli selvittää onko sähköisten järjestelmien käyttöönotto ollut mutkatonta ja sujuvaa asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena oli myös kuvata, mitä vanhemmat olivat toivoneet tehtävän toisin käyttöönoton yhteydessä. Tutkimuksessa pyrittiin myös selvittämään onko sähköisten järjestelmien käyttöönotto vaikuttanut asiakkaiden ja henkilöstön välisiin päivittäisiin vuorovaikutustilanteisiin. Mielestäni tutkimukselle asetetut tavoitteet täyttyivät.

Tulosten analysointi oli mielestäni suhteellisen yksinkertaista, koska tutkimusongelmaksi nostetut asiat oli helppo poimia vastauksista esiin. Tosin tulosten pohdinta ja teoriaan liittäminen oli koko ajan se haasteellisempi osio. Toivon onnistuneeni siinä edes jossain määrin. Olen huomannut koko opinnäyte prosessin haasteeksi sen, että tehdessä työtä aiheesta, jossa olet itse todella sisässä, on kiinnitettävä huomiota tapaan, miten asioista kirjoittaa. On huomioitava, että työtäni saattaa lukea henkilö, joka ei tiedä varhaiskasvatuksesta mitään.

On tärkeää tulevaisuudessa ottaa huomioon tämän tutkimuksen tulokset pohdittaessa esimerkiksi sähköisten järjestelmien laajentamista siten, että laajennus kohdentuu myös asiakkaisiin. Tällöin näkisin, että asiakkaat tulee osallistaa prosessiin mukaan jo hankinnan suunnitteluvaiheessa.

Opinnäytetyön aihe oli minulla jo mietittynä hakiessani opiskelemaan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Sähköisten järjestelmien käyttöönotto ja kaikki siihen liittyvät vaiheet olivat päivittäisessä arjessa läsnä. Projektin alkaessa en tiennyt hakevani opiskelemaan, jolloin jälkepäin

totesin, että käyttämäni työmenetelmä, asioiden ylöskirjaaminen oli oiva apuväline tutkimusta tehdessäni, koska projektien ajalta ylös kirjaamani asiat toimivat nyt suoraan tutkimuspäiväkirjana.

Mielestäni olen onnistunut kuluneen puolentoista vuoden aikana yhdistämään elämässäni eri elementit (koti, työ, opiskelu, luottamustoimet) paikoilleen siten, että mikään osa-alue ei ole kuormittunut liikaa. Olen myös kokenut, että opinnäytteen liittäminen omaan arkityöhön on helpottanut sen muodostumista ja työstämistä. Toki aika ajoin on tuntunut raskaalta lähteä työviikon päätteeksi kouluun vielä perjantai-iltana ja lauantaina, mutta näidenkin viikonloppujen osalta ollaan tällä hetkellä voiton puolella.

Huomasin heti opinnäyteprosessin alkuvaiheessa haasteekseni muodostuvan materiaalin valtavan määrän. Alkuperäinen aiheeni oli auttamattomasti aivan liian laaja ja sen rajaaminen oli aloitettava. Minulle oli todella vaikeaa aiheen rajaaminen, koska olisin halunnut ottaa työhöni kaikki osa-alueet mukaan ja liittää asiakkaiden lisäksi tutkimukseeni vielä henkilöstön näkökulman ja päätöksenteon näkökulman. Selvää kuitenkin oli, että tämä olisi ollut mahdotonta ja aihe olisi paisunut hallitsemattomaksi. Lisäksi projektien rinnalla on edennyt useita kunnallisia prosesseja samojen asioiden tiimoilta, on valtuustoaloitteita, kuntalaisaloitteita, kansalaisadressia ja erilaisia pönseja valtuustossa esitetty näiden asioiden tiimoilta.

Aiheen rajaamiseen sain apua opinnäytettä ohjaavalta opettajaltani. Hänellä oli erinomainen kyky johdatella oikeaan suuntaa, antamatta kuitenkaan valmiita vastauksia. Koko prosessin ajan hän on myös ollut tukena ja vastauksia askarruttaviin kysymyksiin on saanut nopeasti. Tapaamiset ovat aina olleet erittäin antoisia ja vieneet työstämistä eteenpäin.

Kyselytutkimuksen kysymysten asettelua tein ensin itsenäisesti. Tämän jälkeen konsultoin varhaiskasvatuksen johtoryhmää. Lopullinen kysymyspatteristo luotiin sitten varhaiskasvatusjohtajan kanssa. Jälkikäteen voin todeta, että kysymysten olisi pitänyt olla vieläkin selkeämpiä eli toisin sanoen enemmän vastauksia antavia ja kuvaavampia. Toki nykyisistäkin kysymyksistä voi nostaa haluamansa esiin, mutta vielä tarkennetut kysymykset olisivat nostaneet opinnäytteeni luotettavuusarvoa.

Varsinainen kyselyiden suorittaminen oman työn ohessa osoittautui melko haasteelliseksi, koska varhaiskasvatuksen kentällä on tapahtunut tämän opinnäytteen tekemisen aikana niin paljon muutoksia, joihin ei kuntatasolla ole voinut vaikuttaa, niihin on vain ollut sopeuduttava. Kyselyt saatiin kuitenkin suoritettua määräajassa, jolloin jäljelle jäi tulosten analysointi ja kirjoitustyö. Tässä vaiheessa totesin, että aika on mennyt todella nopeasti ja olen siinä vaiheessa, että opinnäytteen on aika muodostua kerätystä aineistosta.

Eletään lokakuun alkua vuonna 2017, kun kirjoitan opinnäytteeni lopputekstejä. Työn syntyprosessi on ollut pitkä, huomioiden projektien kokonaiskeston. Kirjoitusprosessi sen sijaan on ollut tiivis ja intensiivinen ja olen huomannut jo aiempien opintojeni osalta tällaisen tyylin sopivan minulle. Onnistun mielestäni paremmin kirjoittamisessa, kun saan työstää materiaalin lyhyessä, mutta yhtäjaksoisessa ajassa, jolloin prosessi on ikään kuin käynnissä yötä päivää ja tuotos pyritään saamaan paperille mahdollisimman hyvin. Toiveissa on tämän opinnäytteen loppuun saattamisen myötä viettää valmistumisjuhlia 19.12.2017, nähtäväksi jää onnistunko tavoitteessani.

6.3 Jatkotutkimusehdotuksia

Tutkimuksestani käy selville vanhempien tyytyväisyys liittyen sähköisten järjestelmien käyttöönottoon Akaan varhaiskasvatuksessa. Olen useaan kertaan tutkimuksessani sivunnut materiaali laajuutta tutkimukseeni liittyen. Erittäin houkuttelevaa olisi jatkaa tämän opinnäytteen jälkeen tutkimusta hoitoaikaperusteisesta asiakaslaskutuksesta ja sen toimivuudesta/toimimattomuudesta varhaiskasvatuksen laskutusperusteena.

Lähes kaikki Suomen kunnat ovat siirtyneet varhaiskasvatuksen asiakasmaksulakiuudistuksen myötä jonkin asteiseen hoitoaikaperusteiseen laskutukseen, niin tälle tutkimukselle olisi todellinen tilaus myös valtakunnan tasolta. Hoitoaikaperusteista asiakaslaskutusta olisi mahdollista tutkia useasta eri näkökulmasta, asiakkuuden näkökulmasta, palveluntuottajan näkökulmasta tai sitten ihan yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Mitkä ovat hoitoaikaperusteisen asiakaslaskutuksen vaikutukset varhaiskasvatuksen laatuun, vaikuttaako hoitoaikaperusteinen asiakaslaskutus lapsen hoitopäivän pituuteen, kuka lopulta järjestelmästä hyötyy?

Jatkotutkimusta olisi mahdollista lähteä työstämään myös sähköisistä järjestelmistä varhaiskasvatuksessa. Havaittu ”markkinarako” on tuonut kentälle useita järjestelmätoimittajia, pienempiä ja suurempia. Olisi mielenkiintoista tutkimuksella selvittää, millä perusteilla kunnat ja kaupungit tekevät valinnan käyttöön otettavasta järjestelmästä. Akaan tapauksessa olimme sidottuina seutukunnalliseen yhteistyösopimukseen, johon oli kirjattu myös järjestelmän toimittaja, näin ollen Akaassa ei ollut mahdollisuutta edes harkita muita toimittajia.

Yksi mielenkiintoinen jatkotutkimusajatus liittyy sitten uuden varhaiskasvatuslain ja varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukanaan tuomiin muutoksiin varhaiskasvatuksen arjessa. Nämä molemmat normiasiakirjat edellyttävät vanhempien aktiivista osallistamista toiminnan suunniteluun ja toteutuksen arviointiin. Miten tämä toteutetaan käytännössä, siten, että lain vaatimukset todella täyttyvät. Samassa yhteydessä olisi mielenkiin-

toista selvittää, miten varhaiskasvatuksen asiakkaat itse asiakkuutensa kokevat ja mihin kaikkiin asioihin heidän olisi päästävä asiakkuuden myötä vaikuttamaan.

7 LÄHTEET

Coulter, A. (2012). *The autonomous patient*. Radcliffe Medical Press. Oxford. Haettu 2.10.2017 osoitteesta <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1279295/>

Heikkilä, T. (2008). *Tilastollinen tutkimus*. Edita. Helsinki.

Heikkinen, H. L. T. (2001a). *Narratiivinen tutkimus - todellisuus kertomuksena*. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS-kustannus. 116–132.

Heikkinen, H. L. T. (2001b). *Toimintatutkimus – enemmän kuin tutkimusta?* Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä, PS-kustannus. 170–185.

Heinonen, Iivonen, Korhonen, Lahtinen, Muuronen, Semi & Siimes (2016). *Lasten oikeudet ja aikuisten vastuut varhaiskasvatuksessa*, PS-kustannus, Juva.

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2015). *Tutki ja kirjoita*, Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Hujala, E., Parrila, S., Lindberg, P., Nivala, V., Tauriainen, L., Vartiainen, P. 1999. *Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa*. Oulun yliopisto: Varhaiskasvatustutkimuskeskus. Oulun yliopistopaino.

Hyvärinen, M. & Löyttyniemi, V. (2005). *Kerronnallinen haastattelu*. Teoksessa J. Ruusuvaara & L. Tiittula (toim.). Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Järvinen, M., Laine, A. & Hellman-Suominen, K. 2009. *Varhaiskasvatusta ammattitaidolla*. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino.

Koppa. 2015. *Fenomenologian analyysi*. Jyväskylän yliopisto. Haettu 29.9.2017 osoitteesta; <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/fenomenologinen-analyysi>

Korkeamäki, A., Lindström, P., Ryhänen, T., Saukkonen, M. & Selinheimo, R. *Asiakasmarkkinointi*. WS Bookwell OY. Porvoo.

Koski, T. 2012. *Kasvatuskumppanuus – myytti vai todellinen yhteistyömalli*. Pro Gradu tutkielma. Kasvatustieteen laitos. Oulun yliopisto. Haettu 29.9.2017 osoitteesta <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201212041091.pdf>

Kuntalaki 410/2015. Haettu 2.10.2017 osoitteesta www.finlex.fi

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734. Haettu 18.10.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>

Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 1503/2016. Haettu 18.10.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161503>

Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K., Manka, M-L. (2012) *Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi*. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos.

Lillrank, P.1998. *Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa*. Helsinki: Otava.

Lumijärvi, I. 1994. *Laadun arviointi sosiaali- ja terveysalan palveluyksiköissä*. Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia no 186. Vaasa

Marton, F. & Wenestam, C.-G. 1984. *Att uppfatta sin omvärld*. Stockholm: AEV.

Opetus- ja kulttuuriministeriö, *julkaisuja, 2014:18*.

Opetushallitus määräys 39/011/2016.

Opetushallitus, *Määräykset ja ohjeet* 2016:17, *Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet* 2016.

Parrila, S., & Fonsén, E., 2016, *Varhaiskasvatuksen pedagoginen johtajuus*, PS-kustannus, Juva.

Päivähoitoasetus 1.-2. §.

Tauriainen, L. 2000. *Kohti yhteistä laatua. Henkilökunnan, vanhempien ja lasten laatukäsitykset päiväkodin integroidussa erityisryhmässä*. Jyväskylä, studies in education, psychology and social research. Jyväskylä University Printing House: Jyväskylä.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013, *Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi*, Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Uljens, M., 1989, *Fenomenografi. Forskning om uppfattningar*. Lund: Studentlitteratur.

Valkama, K. (2012), *Asiakkuuden dilemma*. Väitöskirja. Vaasan Yliopisto.

Varhaiskasvatuslaki 11.§1. mom.

Vartiainen, P. (1994), *Palveluorganisaatioiden tuloksellisuuden arviointi, teorit ja käytäntö. Päivähoitoon, erityisesti päiväkoteihin kohdistuva monitahoarviointi*. Acta Wasanesia No 40, Hallintotiede No:2. Vaasan yliopisto, Vaasa

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen*. Helsinki. Tekesin katsaus 281/2011

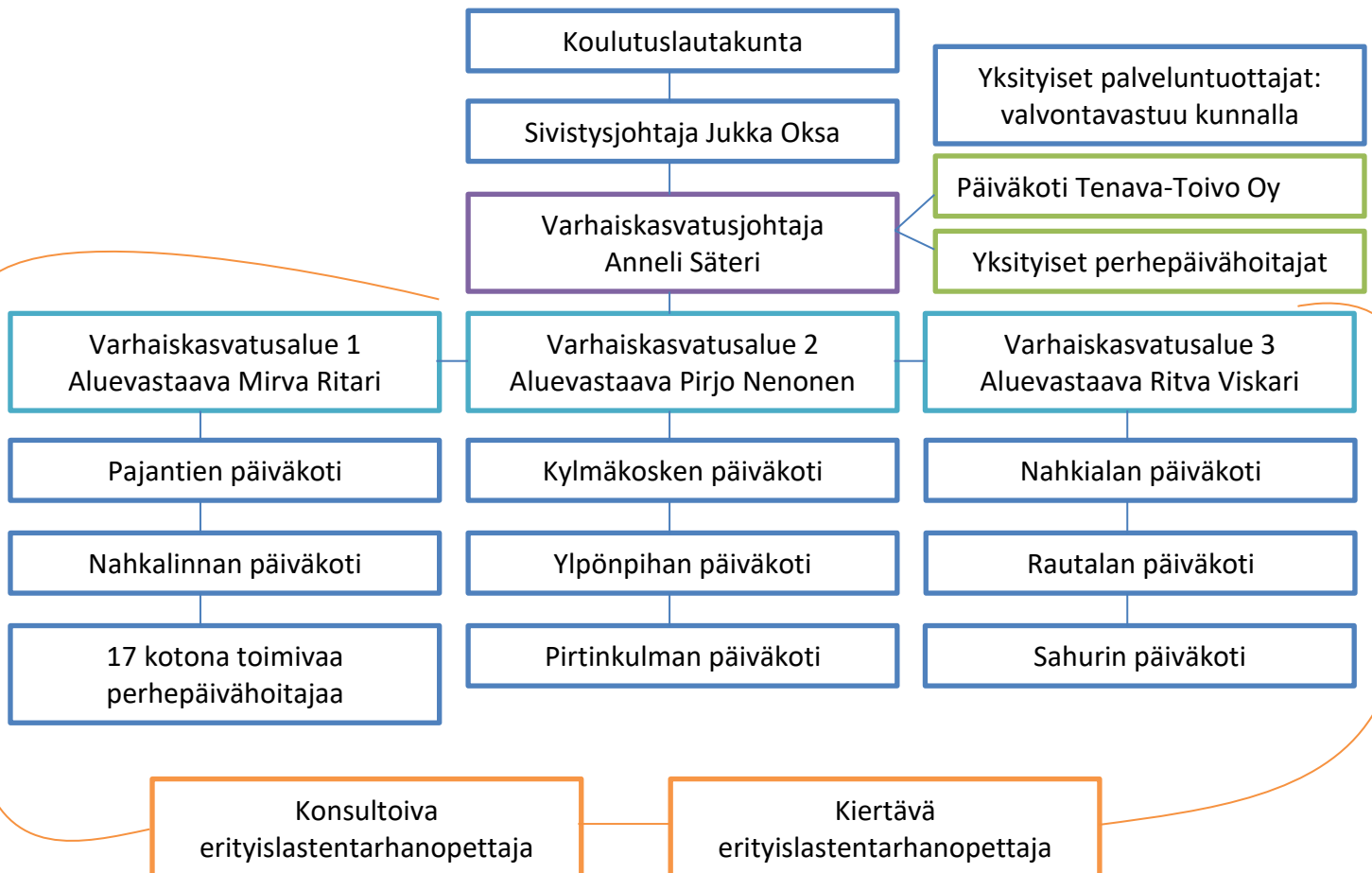
<http://essee pankki.proakatemia.fi/laadullinen-ja-maarallinen-tutkimus-opinnaytetyossa/> (Haettu 12.10.2017)

<http://www.aka.fi/lapsetjanuoret/varhaiskasvatus> (haettu 12.11.2017)

LIITTEET

Liite 1

Akaan kaupungin varhaiskasvatus, organisaatiokaavio



Saate kyselyyn 10/2016

Liite 2

Hyvät vanhemmat,

Sähköiset järjestelmät ja hoitoaikaperusteinen asiakaslaskutus Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa

Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa otettiin käyttöön sähköiset järjestelmät vaiheittain. Ensimmäisenä käyttöön otettiin mobiilikirjaus, joka pitää sisällään lasten sähköisen tulo- ja lähtökirjauksen. Tämän jälkeen otettiin käyttöön myös hoitoaikaperusteinen asiakaslaskutus.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa sähköisten järjestelmien käyttöönoton sujuvuutta arjessa asiakkaan näkökulmasta sekä hoitoaikaperusteisen asiakaslaskutusjärjestelmän toimivuutta asiakasperheiden näkökulmasta.

Kysely on osa varhaiskasvatuksen aluevastaava Mirva Ritarin HAMK Yamk opintojen opinnäyte-työtä ja kysely tullaan toistamaan asiakasperheille kevään 2017 aikana.

Kysely on avoinna 14.–28.10.2016

Kiitos vastauksestanne!

Linkki kyselyyn alla, kirjoita osoite selaimen osoiteriville.

<https://www.webpolsurveys.com/S/C206FB6F5778BEDF.par>

Saate kyselyyn 05/2017

Liite 3

Hyvät vanhemmat,

Sähköiset järjestelmät Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa

Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa otettiin käyttöön sähköiset järjestelmät vaiheittain. Ensimmäisenä käyttöön otettiin mobiilikirjaus, joka pitää sisällään lasten sähköisen tulo- ja lähtökirjauksen. Tämän jälkeen otettiin käyttöön myös hoitoaikaperusteinen asiakaslaskutus.

Kyselyn tarkoitus on kartoittaa sähköisten järjestelmien käyttöönoton sujuvuutta asiakkaan näkökulmasta.

Kysely on osa varhaiskasvatuksen aluevastaavan Mirva Ritarin HAMK Yamk opintojen opinnäytetyötä.

Tutkimuksessa pureudutaan ennen kaikkea varhaiskasvatuksen järjestelmien sähköiseen toiminnanohjaukseen ja miten digitalisoituminen vaikuttaa varhaiskasvatuksen arkeen nimenomaisesti asiakkaan näkökulmasta.

HUOM!

Kyselyn lopussa on muutama kohdennettu kysymys liittyen hoitoaikaperusteiseen asiakaslaskutukseen. **Nämä kysymykset ovat varsinaisen tutkimuksen ulkopuolisia kysymyksiä, joihin toivomme vanhempien vastaavan.**

Kysely on avoinna 15.5.–28.5.2017

Kiitos vastauksestanne!

Linkki kyselyyn alla, kirjoita osoite selaimen osoiteriville, linkki löytyy myös Akaan kaupungin nettisivuilta, kohdasta ajankohtaista.

<https://www.webropolsurveys.com/S/17431FFADB3D7BB1.par>

<https://www.webropolsurveys.com/S/17431FFADB3D7BB1.par>

Yhteistyöterveisin,

Mirva Ritari

Kyselylomake asiakkaille 10/2016 toteutettu kysely

Liite 4

Sähköiset järjestelmät ja hoitoaikaperusteinen asiakaslaskutus Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa

Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa otettiin sähköiset järjestelmät käyttöön vaiheittain. Ensimmäisenä käyttöön otettiin mobiilikirjaus, joka pitää sisällään lasten sähköisen tulo- ja lähtökirjauksen. Tämän jälkeen otettiin käyttöön lasten hoitoaikojen sähköinen varaaminen. 1.8.2016 otettiin käyttöön myös hoitoaikaperusteinen asiakaslaskutus.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa sähköisten järjestelmien käyttöönoton sujuvuutta arjessa asiakkaan näkökulmasta sekä hoitoaikaperusteisen asiakaslaskutusjärjestelmän toimivuutta asiakasperheen näkökulmasta.

Kysely on osa varhaiskasvatuksen aluevastaavan Mirva Ritarin HAMK Yamk opintojen opinnäytetyötä ja kysely tullaan toistamaan asiakasperheille kevään 2017 aikana.

Kiitos vastauksestanne!

Lapsen hoitomuoto

1. Merkitse tähän lapsenne hoitomuoto

Perhepäivähoito

Päiväkoti, kirjoita tähän yksikkö

Mobiilikirjaus

2. Sain riittävästi tietoa mobiilikirjauksesta ennen käyttöönottoa *

Täysin samaa mieltä

Samaa mieltä

En osaa sanoa

Eri mieltä

Täysin eri mieltä

3. Vastasiko aiheesta järjestetty vanhempainilta odotuksiasi? *

Vastasi täysin

Vastasi jonkin verran

En osallistunut vanhempainiltaan

Ei vastannut riittävästi

Ei vastannut ollenkaan

4. Oliko käyttöönotto (tunnisteiden luovutus) mielestäsi sujuvaa? *

kyllä

En osaa sanoa

Ei

5. Ovatko lapsenne tulo- ja lähtökirjaukset sujuneet arjessa hyvin? *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa

Eri mieltä - jos valitsit tämän vaihtoehdon, kerro miten voisimme parantaa

palvelua

Täysin eri mieltä - jos valitsit tämän vaihtoehdon, kerro miten voisimme parantaa

palvelua

6. Helpottaako mobiilikirjaus sinun arkeasi? *

- Helpottaa
- Helpottaa jonkin verran
- En osaa sanoa
- Ei helpota

7. Onko mobiilikirjaukseen liittyvä asiakaspalvelu (opastus, kysymyksiin vastaaminen, henkilöstön asennoituminen) ollut mielestäsi hyvää? *

- Erittäin hyvää
- Hyvää
- En osaa sanoa
- Parannettavaa olisi ollut
- En saanut toivomaani asiakaspalvelua

8. Muutos/korjausehdotuksia mobiilikirjaukseen liittyen

Sähköinen hoitoaikojen varaaminen

9. Sain riittävästi tietoa sähköisestä hoitoaikojen varaamisesta ennen käyttöönottoa *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

10. Onko varausjärjestelmä mielestäsi riittävän helppokäyttöinen? *

- Kyllä
- En osaa sanoa

- Ei - jos valitsit tämän vaihtoehdon, kerro miten voisimme kehittää järjestelmää

11. Helpottaako hoitoaikojen sähköinen varaaminen perheesi arjen suunnittelua? *

- Jonkin verran
 Paljon
 En osaa sanoa
 Eipä juuri
 Ei ollenkaan

12. Muutos/korjausehdotuksia sähköiseen hoitoaikojen varaamiseen liittyen

Hoitoaikaperusteinen asiakaslaskutus

13. Sain riittävästi tietoa hoitoaikaperusteiseen asiakaslaskutukseen liittyen ennen sen käyttöönottoa 1.8.2016. *

- Täysin samaa mieltä
 Samaa mieltä
 En osaa sanoa
 Eri mieltä
 Täysin eri mieltä

14. Vastaako Akaan varhaiskasvatuksen tuntivälykset perheenne tarpeita? *

Akaan varhaiskasvatuksen tuntivälykset: 84h/kk, 85-125h/kk, 126-146h/kk, 147-210h/kk

- Täysin samaa mieltä
 Samaa mieltä
 En osaa sanoa
 Eri mieltä - jos valitsit tämän vaihtoehdon, kerro miten voisimme parantaa palvelua
 Täysin eri mieltä - jos valitsit tämän vaihtoehdon, kerro miten voisimme parantaa palvelua

15. Onko hoitoaikaperusteinen asiakaslaskutusjärjestelmä perheen arjen näkökulmasta mielestäsi joustava? *

- Täysin samaa mieltä
 Samaa mieltä
 En osaa sanoa
 Eri mieltä
 Täysin eri mieltä

16. Löytyikö perheellesi helposti oikea vaihtoehto valittavana olevista tuntiväyksistä? *

- Kyllä
- En osaa sano
- Ei

17. Pitäisikö valittavia tuntiväyksiä olla enemmän? *

- Kyllä
- En osaa sanoa
- Ei

18. Käyttäisikö perheesi ohjattua leikkitoimintaa, jos sellainen palvelu olisi Akaan kaupungissa tarjolla? *

Varhaiskasvatuksen minimituntimäärä lain mukaan on noin 20h/vko eli keskimäärin 84h/kk. Tätä alhaisempaa tuntimäärää ei voida nimittää enää kunnan tarjoamaksi varhaiskasvatukseksi vaan toiminnasta käytetään nimitystä leikki- tai kerhotoiminta.

- Kyllä
- En osaa sanoa
- Ei

19. Muutos / korjausehdotuksia hoitoaikaperusteiseen asiakaslaskutukseen liittyen

Sähköiset järjestelmät Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa

Akaan kaupungin varhaiskasvatuksessa otettiin sähköiset järjestelmät käyttöön vaiheittain.

Ensimmäisenä käyttöön otettiin mobiilikirjaus, joka pitää sisällään lasten sähköisen tulo- ja lähtökirjauksen.

Tämän jälkeen otettiin käyttöön lasten hoitoaikojen sähköinen varaaminen.

1.8.2016 otettiin käyttöön myös hoitoaikaperusteinen asiakaslaskutus.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa sähköisten järjestelmien käyttöönoton sujuvuutta arjessa asiakkaan näkökulmasta. Kysely toteutettiin varhaiskasvatuksen asiakasperheille ensimmäisen kerran lokakuussa 2016,

toisen kyselyn tarkoituksena on saada seurantatietoa liittyen järjestelmien käyttöön asiakasnäkökulmasta, kun käyttöönotosta on kulunut pidempi aika.

Kyselyn toisesta osiosta on jätetty pois osio liittyen hoitoaikaperusteiseen asiakaslaskutukseen, koska se asia etenee kunnassa sisäisessä valmistelussa tällä hetkellä useallakin eri tasolla.

Kysely on osa varhaiskasvatuksen aluevastaavan Mirva Ritarin HAMK Yamk opintojen opinnäytetyötä.

Kiitos vastauksestanne!

Lapsen hoitomuoto

1. Merkitse tähän lapsenne hoitomuoto *

- Perhepäivähoito
 Päiväkoti, kirjoita tähän yksikkö

Mobiilikirjaus

2. Sain riittävästi tietoa mobiilikirjauksesta ennen käyttöönottoa *

Täysin samaa mieltä

- Samaa mieltä
 En osaa sanoa
 Eri mieltä
 Täysin eri mieltä

3. Vastasiiko aiheesta järjestetty vanhempainilta odotuksiasi? *

- Vastasi täysin
 Vastasi jonkin verran

En osallistunut

vanhempainiltaan

- Ei vastannut riittävästi
 Ei vastannut ollenkaan

4. Oliko käyttöönotto (tunnisteiden luovutus) mielestäsi sujuvaa? *

- Kyllä
 En osaa sanoa
 Ei

5. Ovatko lapsenne tulo- ja lähtökirjaukset sujuneet arjessa hyvin? *

- Täysin samaa mieltä
 Samaa mieltä
 En osaa sanoa
 Ei

Eri mieltä - jos valitsit tämän vaihtoehdon, kerro miten voisimme parantaa palvelua

-

Täysin eri mieltä - jos valitsit tämän vaihtoehdon, kerro miten voisimme parantaa palvelua

6. Helpottaako mobiilikirjaus sinun arkeasi? *

- Helpottaa
 Helpottaa jonkin verran
 En osaa sanoa
 Ei helpota

7. Onko mobiilikirjaukseen liittyvä asiakaspalvelu (opastus, kysymyksiin vastaaminen, henkilöstön asennoituminen) ollut mielestäsi hyvää? *

- Erittäin hyvää
 Hyvää
 En osaa sanoa
 Parannettavaa olisi ollut

En saanut toivomaani

asiakaspalvelua

8. Muutos/korjausehdotuksia mobiilikirjaukseen liittyen *

Sähköinen hoitoaikojen varaaminen

9. Sain riittävästi tietoa sähköisestä hoitoaikojen varaamisesta ennen käyttöönottoa *

Täysin samaa mieltä

- Samaa mieltä
 En osaa sanoa
 Eri mieltä
 Täysin eri mieltä

10. Onko varausjärjestelmä mielestäsi riittävän helppokäyttöinen? *

- Kyllä
 En osaa sanoa
 Ei

Ei - jos valitsit tämän vaihtoehdon, kerro miten voisimme kehittää järjestelmää

11. Helpottaako hoitoaikojen sähköinen varaaminen perheesi arjen suunnittelua? *

- Jonkin verran
 Paljon
 En osaa sanoa
 Eipä juuri
 Ei ollenkaan

12. Muutos/korjausehdotuksia sähköiseen hoitoaikojen varaamiseen liittyen *

Tutkimuksen ulkopuoliset kysymykset liittyen hoitoaikaperusteiseen asiakaslaskutukseen;

13. Mikä olisi lapsenne varhaiskasvatuksen optimituntimäärä kuukaudessa, perheenne todellisen tarpeen mukaan? (Merkitse kokonaistuntimäärä yhtenä lukuna, esimerkiksi 157h/kk) *

14. Jos nykyisiä hoitoaikaperusteisen asiakaslaskutuksen tuntivälkyksiä lisättäisiin, mihin välyksiä pitäisi mielestänne ensisijaisesti lisätä? (Valitkaa yksi kolmesta vaihtoehdosta, perheellenne ensisijaisin vaihtoehto) *

- a. Taulukon alapäähän (kokonaistarve kuukaudessa vähemmän kuin 84h/kk.
- b. Taulukon yläpäähän (kokonaistarve kuukaudessa enemmän kuin 146h/kk, mutta vähemmän kuin 210h/kk.
- c. Mielestäni nykyinen välysten määrä on riittävä.