



# Palvelukuvaus Vantaan varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta Vantaa-infossa

Pauliina Joutsen

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Palvelukuvaus Vantaan varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta Vantaa-infossa

Pauliina Joutsen  
Palveluelämysten tuottaminen  
ja kehittäminen  
Opinnäytetyö  
Syyskuu, 2023

Pauliina Joutsen

**Palvelukuvaus Vantaan varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta Vantaa-infossa**

Vuosi

2023

Sivumäärä

47

Opinnäytetyöhön asetettiin kaksi keskeistä tavoitetta. Esisijaisena tavoitteena oli laatia Vantaan kaupungin kuntalaispalveluiden Vantaa-infolle palvelukuvaus Vantaa-infossa tapahtuvasta varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta. Palvelukuvauksella Vantaa-infossa pyritään selkeyttämään muun muassa palvelusihteerien tehtävänkuvaa varhaiskasvatuksen asiakaspalvelussa. Toisena tavoitteena oli hioa varhaiskasvatuksen asiakaspalvelun puolesta asiointi prosessia sujuvammaksi. Puolesta asiointi prosessin kehittämällä pyritään sujuvoittamaan palvelusihteerien työtä varhaiskasvatuksen asiakaspalvelussa. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Vantaan kaupungin kuntalaispalveluiden Vantaa-info.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Aineistoa kerättiin dokumenttianalyysillä ja puolistrukturoiduilla teema-haastatteluilla. Aineistot analysoitiin aineistolähtöisillä sisällönanalyysillä. Työn teoreettinen viitekehys koostuu palveluiden kehittämisestä ja Vantaan kaupungin toimintaympäristöstä.

Opinnäytetyössä selvitettiin varhaiskasvatuksen asiakaspalveluun vaikuttavia tekijöitä sekä palvelusihteerien kokemuksia varhaiskasvatuksen puolesta asiinnista. Palvelusihteerien teema-haastattelussa saatiin selville, että puolesta asiointia ei koeta ongelmana. Haasteena sen sijaan koetaan asiakkaiden vähäinen tieto varhaiskasvatukseen hakeutumisesta, kohdennetut kysymykset ja vähäinen vuorovaikutus varhaiskasvatuksen palveluohjaajien kanssa. Tutkimuksen toiminnallisena tuotoksena syntyi palvelukuvaus varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta Vantaa-infossa sekä kehittämisehdotuksia puolesta asiointin palveluprosessin sujuvoittamiseksi.

Tulevaisuudessa olisi hyvä parantaa Vantaa-infon palvelusihteerien ja varhaiskasvatuksen palveluohjaajien välistä yhteydenpitoa sekä sujuvoittaa puolesta asiointi prosessia teema-haastatteluissa tulleiden kehitysehdotuksien mukaisesti. Kehitysehdotukset koskivat yleisesti puolesta asiointi prosessia sekä palvelusihteerien ja palveluohjaajien välistä yhteydenpitoa. Parempaan henkilöstökokemukseen avaimina voi toimia tukevan työympäristön parantaminen, työntekijöiden mahdollisuus vaikuttaa työhön ja mahdollisuus kehittyä ammatillisesti.

Pauliina Joutsen

**Designing a Service Description for the City of Vantaa's Early Childhood Education Customer Service Vantaa-info**

Year 2023 Pages 47

---

In this thesis, two key objectives were set. The primary goal was to create a service description for Vantaa city's citizen services, Vantaa-info, outlining the customer service related to early childhood education inquiries at Vantaa-info. The purpose of the service descriptions is to clarify service secretaries job description in early childhood education customer service. The secondary objective was to refine the process of dealing on behalf of early childhood education customer service to make it smoother. The development of the dealing on behalf of process aimed to streamline the work of service secretaries in early childhood education customer service. The thesis was commissioned by Vantaa-info, a part of Vantaa municipal citizen services.

The thesis was conducted as a functional thesis, utilizing qualitative research methods. Data was collected through document analysis and semi-structured theme interviews. The collected data was analyzed using an inductive content analysis approach. The theoretical framework of the work reviews service development and the operational environment of the City of Vantaa.

The thesis clarified the factors influencing customer service in early childhood education and the experiences of service secretaries on dealing on behalf of for customer service in early childhood education. Based on the theme interviews with service secretaries, it was found that dealing on behalf of customer service was not perceived as a problem. Instead, the challenge is seen in customers limited knowledge about enrolling to early childhood education, targeted questions, and limited interaction with early childhood education service advisors. The functional outcome of the research was created a service description for customer service in early childhood education at Vantaa-info along with development suggestions to the dealing on behalf of transaction service process.

In the future, it would be beneficial to improve the communication between the service secretaries at Vantaa-info and the early childhood education service advisors and streamline the process according to the development suggestions from the theme interviews. The development suggestions mainly pertained to the process in general and the communication between service secretaries and early childhood education service advisors. For a better staff experience could be facilitated by creating a supportive work environment, allowing employees to have an impact on their work, and providing opportunities for professional growth.

Keywords: Dealing on behalf of, early childhood education, service description, service development & Vantaa-info

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimeksiantajana Vantaan kaupunki .....	7
3	Varhaiskasvatus.....	9
3.1	Varhaiskasvatuksen palveluohjaus .....	10
3.2	Varhaiskasvatukseen hakeminen .....	11
3.3	Puolesta asiointi Vasa-palvelussa .....	12
4	Palvelun kehittäminen.....	12
4.1	Palvelu.....	12
4.2	Palvelun kehittäminen.....	13
4.3	Service Blueprintin rooli palvelun kehittämisessä .....	15
4.4	Palvelukuvauksen rooli palvelun kehittämisessä.....	15
5	Opinnäytetyön toteutus .....	16
5.1	Dokumenttianalyysi.....	16
5.2	Teemahaastattelu.....	17
5.3	Aineiston analysointi.....	18
6	Palvelusihteerien teemahaastatteluiden tulokset .....	21
6.1	Puolesta asiointi tilanne .....	21
6.2	Avun pyytäminen ja ohjeet .....	22
6.3	Neuvova Vantaan puolesta asiointioikeudet.....	22
6.4	Konkreettiset ideat asioinnin kehittämiseksi.....	23
7	Palveluvastaavien ja projektipäällikön teemahaastatteluiden tulokset.....	23
7.1	Palvelukuvaus.....	24
7.2	Yhteistyö .....	24
7.3	Varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu Vantaa-infossa.....	25
8	Varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu Vantaa-infossa- palvelukuvaus .....	27
9	Johtopäätökset .....	29
9.1	Vantaa-infon varhaiskasvatuksen asiakaspalveluprosessin sujuvoittaminen .....	31
9.2	Kohti parempaa henkilöstökokemusta .....	32
9.3	Jatkotutkimusideat .....	33
9.4	Pohdinta .....	33
9.5	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	35
	Lähteet.....	37
	Kuviot .....	40
	Liitteet .....	41

## 1 Johdanto

Vantaan kaupungin varhaiskasvatuksen asiakaspalvelun käsite muodostuu isosta kokonaisuudesta. Asiakaspalvelua annetaan kuntalaisille kasvatuksen ja oppimisen- sekä kaupunkistrategian ja johdon toimialoilta. Kasvatuksen ja oppimisen toimialalla asiakaspalvelua antaa päiväkodin henkilöstö, varhaiskasvatuksen palvelusihteerit ja -ohjaajat sekä mahdollisesti myös muu varhaiskasvatuksen johto. Kaupunkistrategian ja johdon toimialalla asiakaspalvelusta vastaa kuntalaispalvelut. Kuntalaispalvelut tarjoavat ensimmäisen tason asiakaspalvelua varhaiskasvatuksessa ja varhaiskasvatukseen hakemisessa Vantaa-infossa. 0-Tason asiakaspalvelu on esimerkiksi asiakkaan ohjaamista puhelinvaihteessa tai chatin kautta. 0-Tason palvelun painopiste on verkkoasioinnin kautta tapahtuvassa itsepalvelussa. 1- tason asiakaspalvelu on neuvontaa, joka mahdollisesti ohjaa asiakkaan oikeaan asiakaspalvelupisteeseen. 2-tason asiakaspalvelussa hoidetaan monimutkaisia asioita, jotka tarvitsevat kyseisen asian asiantuntijan. (Käsikirja palveluneuvonnan tarjoamiseen ja kehittämiseen monituottajaympäristössä 2014, 12.)

Vantaa-infossa varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu herättää mielipiteitä. Vuonna 2018 julkisen hallinnon yhteispalvelu uudistuksen myötä varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu siirtyi kuntalaispalveluiden Vantaa-infoon. Vuonna 2020 VaSa-palvelu (varhaiskasvatuksen sähköinen asiointi) aloitti toimintansa ja vaiheittain varhaiskasvatukseen asiointi digitalisoitui. Varhaiskasvatuksen puolesta asiointi aloitti toimintansa Vantaa-infossa alkuvuonna 2022. Ennen puolesta asiointia Vantaa-infon palvelusihteerit neuvoivat paperisen varhaiskasvatushakemuksen sekä varhaiskasvatusmaksuihin liittyvän tuloseselvityslomakkeen täytössä. He ottivat kyseisiä lomakkeita vastaan sekä lähettivät eteenpäin varhaiskasvatusentöimistöön varhaiskasvatuksen palvelusihteereille ja palveluohjaajille.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda palvelukuvaus sekä hioa varhaiskasvatuksen puolesta asiointin palveluprosessia sujuvammaksi. Palvelukuvauksien luominen on käynnistetty Vantaa-infossa hiljattain. Prosessi sisältää jokaisen Vantaa-infoon siirretyn asiakaspalvelutehtävän palvelukuvauksen luomisen. Opinnäytetyön aihe valikoitui toimeksiantajan ehdotuksen kautta. Työssä perehdytään Vantaan varhaiskasvatuksen puolesta asiointiin Tikkurilan ja Myyrmäen Vantaa-infoissa. Puolesta asiointi tilanteet ovat yleensä ajallisesti pitkiä mahdollisen kielimuurin ja asiakaspalvelutilanteiden haasteiden takia. Asiakaspalvelutilanne tarvitsee uusia ratkaisuja, jotta palvelusihteerien työ olisi sujuvampaa. Opinnäytetyöntekijä työskentelee Vantaa-infossa ja hyödyntää työssä kertynyttä tietoa opinnäytetyössä.

Toimeksiantajalle annettavana tuotoksena toimii valmis opinnäytetyö sekä erillisenä Word-tiedostona toimitettava varhaiskasvatuksen asiakaspalvelun palvelukuvaus. Toimeksiantajan kanssa on sovittu, että opinnäytetyöntekijä osallistuu kokouksiin, joissa käsitellään

varhaiskasvatuksen asiakaspalvelua Vantaa-infossa. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen opinnäytetyöntekijä esittelee opinnäytetyön kuntalaispalveluiden johtoryhmälle sekä Vantaa-infon palvelusihteereille.

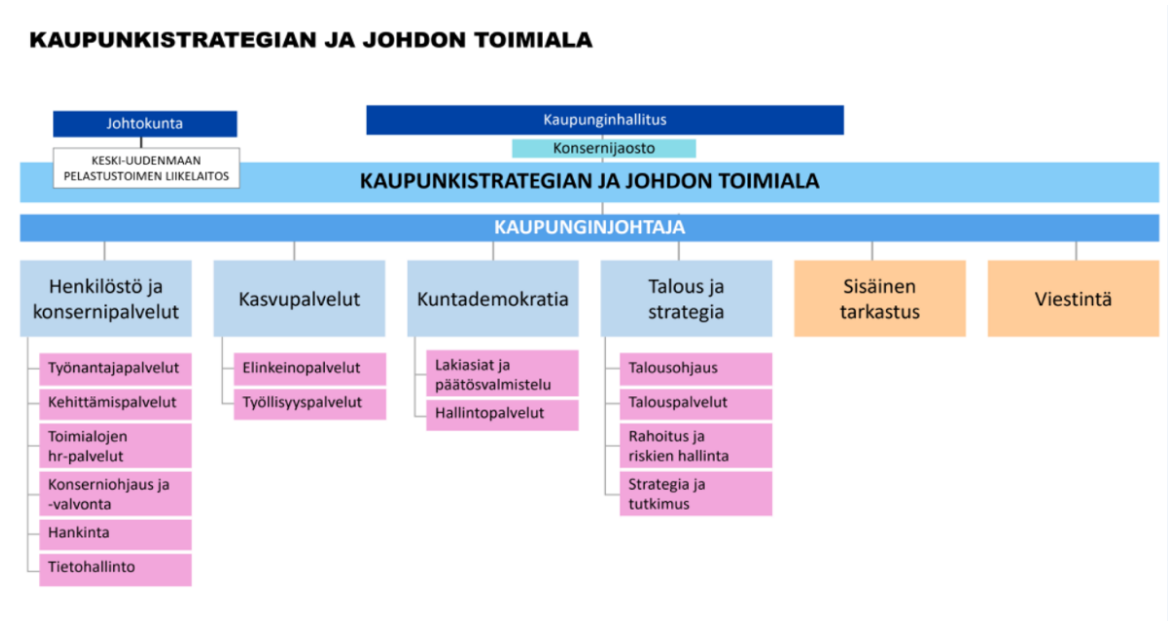
## 2 Toimeksiantajana Vantaan kaupunki

Vantaa on neljänneksi suurin kaupunki Suomessa. Se sijaitsee Uudellamaalla Espoon ja Helsingin kupeessa (Vantaan kaupunki 2023e). Kaupunki erottuu muista kaupungeista vahvalla kansainvälisyydellään ja Suomen suurimmalla lentokentällä. Vantaa kasvaa vahvasti luontaisella väestönlisäyksellä ja maahanmuutolla. Vuoden 2023 tammikuussa Vantaan väkiluku oli ennakkotietojen mukaan 243 200. Kotimaan muuttoliike on jäänyt miinukselle, mutta maahanmuutto on kasvattanut väestöä noin 200 hengellä. Tilastokeskuksen (2023) mukaan joulukuussa 2021 ulkomaalaistaustaisten ihmisten osuus väestöstä oli 23,4% ja vieraskielisten osuus väestöstä 23%. Väestönkasvun oletetaan Vantaalla jatkavan kasvuaan, mutta hitaammin kuin ennätysvuosina 2018-2019. Seuraavan vuosikymmenen aikana vuosittainen väestönkasvu ennustetaan olevan noin 4100 uutta vantaalaista vuodessa. (Vantaan kaupunki 2023d.) (Innovaatioiden Vantaa 2022, 3.)

Kuntastrategia ohjaa Vantaan kaupungin toimintaa ja taloutta. Kuntastrategia laaditaan valtuustokauden mittaiseksi eli neljäksi vuodeksi. Tämänhetkinen kuntastrategia on vuosille 2022-2025 ja se pitää sisällään muun muassa kaupunkilaisten hyvinvoinnin ja yhdenvertaisuuden. Strategian teemaksi nousee oppiminen ja sen tavoitteena on auttaa kuntalaisia elämän eri vaiheissa. Kaupungin arvoina ovat avoimuus, rohkeus, vastuullisuus ja yhteisöllisyys, jotka ohjaavat organisaation toimintaa. Kaupunki sitoutuu yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseen sekä syrjimättömiin toimintatapoihin, jotka edellyttävätkin kyseisiä toimenpiteitä kaikessa päätöksenteossa ja kaikissa palveluissa. (Innovaatioiden Vantaa 2022, 4-7.)

Vantaan kaupungin organisaatio koostuu neljästä toimialasta; kaupunkistrategian ja johdon -, kaupunkiympäristön -, kasvatuksen ja oppimisen -, hyvinvoinnin- ja kaupunkikulttuurin toimialoista. Kaupungilla työskentelee lähes 7500 työntekijää. Kaupunkiorganisaatiota johtaa kaupunginjohtaja ja neljä apulaiskaupunginjohtajaa. Johtoryhmään kuuluu myös henkilöstö- ja konsernijohtaja, kasvupalvelujohtaja, hallintojohtaja, talous- ja strategiajohtaja, viestintäjohtaja ja kehityspäällikkö. (Vantaan kaupunki 2023c; Vantaan kaupunki 2023i.)

Vantaa-info toimii kasvoina kaupungille. Vantaa-info on Vantaan kaupungin yleisneuvonnasta vastaava yhteispalvelupiste. Vantaa-info kuuluu kaupunkistrategian ja johdon toimialaan, kasvupalveluihin (Kuvio 1) (Vantaan kaupunki 2023c). ”Kuntalaispalveluiden tehtävänä on vahvistaa kuntalaisten aktiivisuutta, osallisuutta ja hyvinvointia edistämällä sujuvaa arkea, yhdessä tekemistä ja vaikuttamismahdollisuuksia.” (Vantaan kaupunki 2023a.)



Kuvio 1: Kaupunkistrategian ja johdon toimiala (Vantaan kaupunki 2023c)

Yhteispalvelupiste tarjoaa julkishallinnon ja kunnan palveluiden lisäksi esimerkiksi maistraatin, TE-toimiston, Kelan, poliisin lupahallinnon ja Verohallinnon palveluita yhdestä paikasta. Yhteispalvelu perustuu valtion viranomaisten ja kuntien väliseen yhteistyöhön. (Valtiovarainministeriö 2023.)

Vantaa-infojen asiointipisteet sijaitsevat Tikkurilassa, Myyrmäessä ja Korsossa. Palvelua tarjotaan myös sähköposti-, chat- ja puhelinasiointinnissa. Vantaa-infossa tarjotaan yleisneuvontaa yhteistyökumppaneiden (HSL, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Digi- ja väestötietovirasto, Kela, TE-palvelut, Poliisin lupapalvelut, Verohallinto sekä NetTicket) ja kaupungin palveluihin liittyen sekä sähköisten palveluiden käytössä. Tikkurilan, Korson ja Myyrmäen asiointipalvelut ovat avoinna pääsääntöisesti maanantaista keskiviikkoon kello 8.30-16.45, torstaisin kello 12-17 ja perjantaisin kello 7.45-15.30. (Vantaan kaupunki 2023f.)

Palvelusihteerin työtehtävä on olemassa kuntalaisen ja asiakkaan palvelua varten. Tehtävänä on hoitaa Vantaan kaupungin asiakaspalvelua. Asiakaspalvelu on laaja-alaista asiakaspalvelu- ja neuvontatyötä. Työssä edellytetään soveltuvaa keskiasteen ammatillista koulutusta sekä erinomaisia sosiaalisia taitoja, hyvää yleissivistystä, laajaa julkishallinnon tuntemusta sekä laaja-alaisia valmiuksia tietotekniikan käytössä. (Kuntalaispalvelut 2015.)

Vantaa-infon varhaiskasvatuksen puolesta asiointin kohderyhmä koostuu pääasiassa maahanmuuttaja vähemmistöön kuuluvista asiakkaista. Kohderyhmä koostuu myös yleensä pienituloisista ja yksinhuolta taustaisista henkilöistä. Yhteisenä tekijänä asiakkailla on yleensä myös digitaidottomuus. (Haastateltavat 5 & 6.)

Maahanmuuttotausta voi hankaloittaa asiakkaan pääsyä palveluihin. Suomen palveluverkko voi näyttää maahanmuuttajille sekavalta ja palveluihin hakeutuminen tuntuu näin ollen heille työllämmältä. Palveluihin hakeutumisen hankaloittajia voivat esimerkiksi olla kielimuuri, haasteet digitaalisten palveluiden käytössä, maksut, tuntematon palvelujärjestelmä, erilaiset käsitykset hoitaa asioita ja palveluiden kulttuurisensitiivisyyden puute. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023a.)

Maahanmuuttajille palveluita järjestettäessä on otettava huomioon maahanmuuttajaväestön tarpeet. Maahanmuuttajien kotoutuminen edellyttää yhteistyötä ja yhdenvertaisuutta. Väestön monimuotoistuksessa yhteiskuntakin muuttuu, tämä edellyttää sitoutumista yhteiskunnalta sekä maahanmuuttajilta itseltään. Maahanmuuttajien kotoutumista ja yhteiskunnallista yhteenkuuluvuuden tunnetta edistävät hyvät etniset suhteet. Kotoutumisen edistymistä edistävät työpaikat, koulut, päiväkodit ja harrastustoiminta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023a)

Vantaan kaupunki tarjoaa maahanmuuttajille neuvontaa heidän omalla kielellään. Neuvova Vantaa on kehittämishanke, jota rahoittaa työ- ja elinkeinoministeriö sekä Vantaan kaupunki. Hankkeen tavoitteena on parantaa maahanmuuttajien kotoutumista sekä työllistymistä matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjaustoiminnalla. Hankkeen monikielinen neuvonta tarjoaa neuvontaa kaupungin sekä eri viranomaisten palveluissa eri kielillä (suomi, ruotsi, englantia, viro, venäjä, somali, dari, farsi, arabia, kurdi ja urdu) Myyrmäen ja Tikkurilan Vantaa-infoissa sekä International House Helsingissä. (Vantaan kaupunki 2023b.)

Monikielinen neuvonta toimii pääsääntöisesti maanantaista torstaihin ilman ajanvarausta. Perjantaisin asiakkaan tulee varata aika Tikkurilan ja Myyrmäen palvelupisteisiin. Ajan voi varata soittamalla, sähköpostilla tai käymällä paikan päällä varaamassa ajan. (Vantaan kaupunki 2023g.)

Monikielisellä neuvonnalla ei ole varhaiskasvatuksen puolesta asiointioikeuksia VaSa-palvelussa. Toistaiseksi he operoivat asiakkaan tunnuksilla tai paperisella hakemuksella, jotka he saattavat palvelusihteereille puolesta asioitaviksi. Monikielisellä neuvonnalla on tulevaisuudessa tarkoituksena ottaa käyttöön puolesta asiointioikeudet.

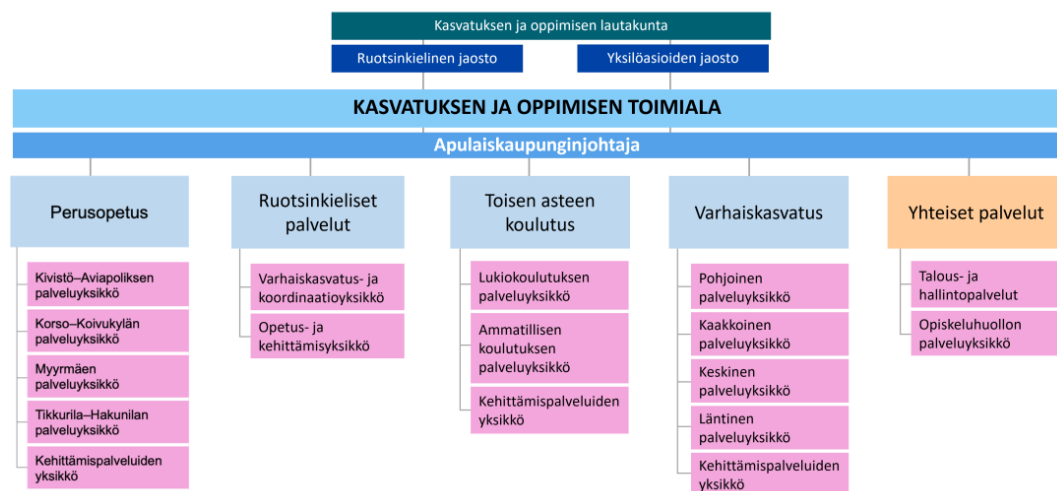
### 3 Varhaiskasvatus

Varhaiskasvatus on lapsen kasvatuksen, opetuksen ja hoidon muodostama kokonaisuus. Se on osa koulutusjärjestelmää ja kattaa ikävuodet 0-6. Kunnan velvollisuus on järjestää varhaiskasvatusta kunta- ja varhaiskasvatuslain nojalla. Varhaiskasvatus toteutuu päiväkotitoiminnassa, perhepäivähoidossa tai avoimissa varhaiskasvatustoiminnoissa. (Varhaiskasvatuslaki 540/2018; Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023b.)

Vantaalla varhaiskasvatusta on tarjolla kunnallisissa ja yksityisissä päiväkodeissa sekä perhe- ja ryhmäperhepäivähoidossa. Varhaiskasvatusta on myös tarjolla kerhoissa, asukaspuistoissa ja avoimilla kohtaamispaikoilla. Varhaiskasvatuspalvelu on osa kaupungin kasvatuksen ja oppimisen toimialaa (Kuvio 2). Toimialan tavoitteena on, että kasvatuksen ja oppimisen palvelut ovat laadukkaita ja niihin liittyvät jatkumot toimivat suoraviivaisesti. ”Toimialan tehtävänä on opetuslautakunnan toimialaan kuuluvien asioiden valmistelu ja täytäntöönpano.” (Vantaan kaupunki 2023c). (Vantaan kaupunki 2023h.)

### KASVATUKSEN JA OPPIMISEN TOIMIALA

Toimielinrakenne 1.6.2021 alkaen



Kuvio 2: Kasvatuksen ja oppimisen toimiala (Vantaan kaupunki 2023c)

Varhaiskasvatus ei ole ilmaista vaan siitä peritään maksu. Varhaiskasvatuksen asiakasmaksulaki säättää kunnan järjestämän päiväkotij- ja perhepäivähoidosta perittävän maksun, mutta se ei koske yksityisesti järjestettävää varhaiskasvatusta. Asiakasmaksu määräytyy huoltajien tulojen, perheen koon ja lapsen varhaiskasvatuksen viikkotuntien perusteella. Asiakasmaksulaki edellyttää indeksitarkistukset tulorajoihin ja asiakasmaksuihin joka toinen vuosi. Viimeisin indeksitarkistus tuli voimaan elokuussa 2022. 1.3.2023 Alkaen varhaiskasvatuksen asiakasmaksut alenevat varhaiskasvatuksen asiakasmaksulain muutoksen myötä. Maksuja alennetaan korottamalla maksujen perusteena olevia tulorajoja. Vantaa-infossa palvelusihteerit neuvovat myös tulokset lomalomakkeiden täytössä. Puolesta asiointi tilanteessa palvelusihteerit kysyvät asiakkaalta hyväksynnän, että heidän tietojansa saadaan katsoa tulorekisteristä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023a.)

#### 3.1 Varhaiskasvatuksen palveluohjaus

Vantaan varhaiskasvatuksessa työskentelee palveluohjaajia. He auttavat asiakkaita muun muassa päiväkotiiin hakemisessa. Palveluohjaajiin saa yhteyden sähköpostilla, arkisin kello 9-12

keskitetystä varhaiskasvatuksen palveluohjauksen numerosta sekä palveluohjauksen chatin kautta. (Vantaan kaupunki 2023h.)

Palveluohjaajien vastuu on selvittää perheen tilanne ja ylläpitää yhteydenpitoa. Palveluohjaus edistää asiakkaan hyvinvointia ja tukee palvelun vaikuttavuutta. Ohjaus on tärkeää erilaisissa elämän siirtymä- ja muutosvaiheissa. Palveluohjaaja ohjaa asiakasta yksilöllisesti eli hän kartoittaa asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisesti, suunnittelee asiakkaan kanssa hänen tarvitsemiaan palveluita sekä auttaa niiden hankinnassa, seuraa että asiakkaan asiat etenevät niin kuin on suunniteltu ja ottaa vastuun palvelukokonaisuudesta. Palveluohjausta tulisi olla aina saatavilla sitä tarvitseville henkilöille, mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaan omalla kielellä. (Vantaan kaupunki 2023h.) (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2023b)

### 3.2 Varhaiskasvatukseen hakeminen

Tietotekniikan avulla käytettäviä palveluita kutsutaan sähköiseksi asiointiksi. Sähköisiä asiointejä ovat esimerkiksi sähköpostiviesteihin vastaaminen, niiden vastaanottaminen sekä sähköisten lomakkeiden täyttäminen. Sähköiseen asiointiin tunnustaudutaan yleensä sähköisten palveluiden kautta. Sähköinen palvelu tarjoaa kuntalaisille valinnanmahdollisuuksia ja organisaatiolle tehokkaampaa toimintaa, silloin kun sähköinen palvelu toimii parhaimmillaan ja tarjoaa uudenlaisia toimintamalleja. (Lifländer 2013, 11.)

Varhaiskasvatus paikan hakeminen Vantaalla tehdään ensisijaisesti varhaiskasvatuksen sähköisen asiointin palvelussa (VaSa-palvelu). Jos hakemusta ei pysty täyttämään sähköisesti yleensä henkilötunnuksen tai pankkitunnuksen puuttumisen takia, vaihtoehtoina on toimittaa hakemus paperisena tai Vantaa-infossa tehtävänä puolesta asiointina. Puolesta asiointissa Vantaa-infon palvelusihteeri syöttää hakemuksen VaSa-palveluun. Varhaiskasvatuspaikkaa haetaan neljä kuukautta ennen paikan tarvetta, poikkeuksena tilanne, jossa huoltaja saa työ- tai opiskelupaikan. (Vantaan kaupunki 2023h.)

VaSa-palvelu tarkistaa lapsen ja huoltajien tiedot väestöntietojärjestelmästä. Järjestelmä on valtakunnallinen perusrekisteri, joka sisältää tiedot henkilöistä, rakennuksista, kiinteistöistä huoneistoista sekä hallinnollisista ja muista vastaavista aluejaoista. Järjestelmää pidetään tietohuollon ja yhteiskunnan toimintojen velvollisuuksien ja oikeuksien mahdollistamiseksi, turvaamiseksi ja toteuttamiseksi. (Laki väestöntietojärjestelmästä ja Digi- ja väestöntietoviraston varmennepalveluista 2009/661.)

VaSa-palvelun vastuujärjestäminen toimii Vantaan kaupunki. Palvelun palvelukielet ovat suomi, ruotsi ja englanti. VaSa-palvelu mahdollistaa huoltajille ajasta ja paikasta riippumattoman asiointin. (Suomi.fi 2023b.)

### 3.3 Puolesta asiointi Vasa-palvelussa

Puolesta asiointi on tapahtuma, jossa henkilö hoitaa toisen henkilön puolesta asioita. Puolesta asiointi voi olla tarpeen, jos henkilö ei pysty hoitamaan asioitaan itse joko pysyvästi tai tilapäisesti. Puolesta asiointi voi sisältää erilaisia tehtäviä, kuten viranomaisten kanssa kommunikointia, sopimusten täyttämistä, raha-asioita ja lomakkeiden täyttööä. Puolesta asiointi edellyttää tunnistautumista ja sitä ohjataan lainsäädännöllä. Viranomaiset ja organisaatiot Suomessa käyttävät puolesta asiointissa Suomi.fi- valtuuksia. Asiointipalvelut määritellään itse, millä edustamiseen oikeuttavilla rooleilla ja valtuuksilla palvelussa on mahdollista asioida. Puolesta asiointia voi tapahtua eri tilanteissa, kuten sosiaalipalveluissa, pankkiasioissa, terveydenhuollossa tai muissa viranomaisten kanssa hoidettavissa asioissa. (Terveyskylä 2022; Suomi.fi 2023a.)

Vantaa-infossa palvelusihteerit puolesta asioivat varhaiskasvatushakemuksen huoltajan puolesta yleensä vain silloin kun huoltajalla ei ole henkilötunnusta tai pankkitunnuksia. Ensisijaisesti huoltajaa pyritään auttamaan VaSa-palvelun käytössä palvelusihteerien antamalla digituella. Puolesta asiointissa palvelusihteeri haastattelee tai täyttää valmiiksi täytetyn paperisen varhaiskasvatushakemuksen perusteella hakemuksen VaSa-palveluun (Kuvio 7). VaSa-palveluun täytetty hakemus käsitellään varhaiskasvatuksen puolella.

## 4 Palvelun kehittäminen

Tämän luvun alaluvuissa käsitellään opinnäytetyön teoreettista viitekehystä palvelun kehittämisestä. Ensiksi avataan palvelun määritelmä (4.1). Seuraavaksi käsitellään palveluiden kehittämistä (4.2). Lopuksi keskitytään Service blueprint- työkalun ja palvelukuvauksen rooleihin palvelun kehittämisessä (4.3 & 4.4).

### 4.1 Palvelu

Palvelu on monimutkainen ilmiö sen monimuotoisuuden vuoksi. Palvelua voidaan määritellä monella eri tapaa, mutta yksiselitteistä määritelmää on vaikea kuvata. Palvelun peruspiirteitä ovat prosessi, asiakkaan ja palveluntuottajan välinen vuorovaikutus, asiakkaan ongelman ratkaisu ja palvelun kokeminen ilman sen omistamista. Käsitettä voidaan kuitenkin käyttää laajasti ja esimerkiksi melkein mistä tahansa tuotteesta voidaan tehdä palvelu. Tuotteen muuttaminen palveluksi vaatii palvelun tuottajalta asiakkaan toiveiden ja tarpeiden tuntemista ja tunnistaamista, jotta voidaan mukauttaa ratkaisu vastaamaan asiakkaan yksityiskohtaisimpiakin vaatimuksia. (Tuulaniemi 2011, 59; Grönroos 2015, 76.)

Palvelua voidaan tutkia kolmesta eri palveluryhmästä. Nämä kolme palveluryhmää koostuvat ydinpalvelusta, mahdollistavista palveluista ja tukipalveluista. Markkinoilla olon syy on ydinpalvelu. Se on yrityksen olennaisin palvelu tai tuote, jota ilman yritys ei voi menestyä.

Ydinpalveluita voi olla yksi tai useampi. Mahdollistavat palvelut ja tuotteet ovat lisäpalveluja. Ne mahdollistavat ydinpalvelun käytön. Ilman mahdollistavia palveluita tai tuotteita ydinpalvelua ei voi kuluttaa. Tukipalvelutkin ovat lisäpalveluita. Tukipalvelut lisäävät arvoa ja ne voivat lisätä palvelulle kilpailuetua. (Grönroos 2015, 224-225.)

Vantaa-infon varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu toimii tukipalveluna. Ydinpalvelu on varhaiskasvatuksessa tapahtuva lasten kasvatusta ja opetus. Mahdollistavana palveluna toimii varhaiskasvatuksessa työskentelevät palveluohjaajat jotka, käsittelevät varhaiskasvatushakemukset ja tarjoavat tukea ja ohjausta varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa puhelimitse. Vantaa-infon varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu toimii tukipalveluna. Vantaa-info mahdollistaa varhaiskasvatuksen asiakaspalvelulla huoltajille asiakasystävällisen tavan saada heidän tarvitseman tiedon ja tuen varhaiskasvatukseen liittyen. Vantaa-info tarjoaa yleistasoista neuvontaa varhaiskasvatuksesta.

#### 4.2 Palvelun kehittäminen

Palvelun kehittäminen on aina uusien innovaatioiden keksimistä ja sitä kautta uniikkia. Kehittämistyöllä pyritään usein kehittämään uusia menetelmiä, tuotteita tai palveluita ja toimintatapoja. Liiketoiminnan menestyksen edellytyksenä on jatkuva kehittäminen. Yritysten ja organisaatioiden tulee kehittää heidän palveluitaan, jotta he pysyvät muuttuvan maailman kehityksessä mukana. Pelkästään kehityksen mukana pysyminen ei riitä, jos yrityksessä halutaan myös menestyä. Rajoja tulee rikkoa, jotta uudenlaisia innovaatioita saadaan synnytettyä. Kehittäminen parantaa muun muassa ymmärrystä kuluttajien odotuksista ja niihin vastaamisesta ja se mahdollistaa yrityksen kilpailukyvyyn säilyttämisen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 11-14.)

Menetelmäosaaminen koostuu lukuisista tiedoista ja taidoista, joita tarvitaan kehittämistyössä. Osaamiseen liittyviä näkökohtia voivat olla esimerkiksi menetelmien tuntemus ja osaaminen niiden soveltamiseen. Muita näkökohtia ovat kyky analysoida ja arvioida menetelmistä syntyneitä tuloksia ja omia ajatuksia kriittisesti. Lisäksi tulee osata jakaa syntyneitä tuloksia dokumenttien ja esittelyiden avulla. Menetelmäosaaminen auttaa suunnittelemaan ja toteuttamaan relevantteja ja luotettavia kehitysprojekteja sekä tutkimuksia. (Ojasalo ym. 2015, 11-12.)

Kehittäminen etenee järjestelmällisesti, analyyttisesti ja kriittisesti (Kuvio 3). Kehittämissä on tärkeä huomioida useita näkökulmia ja tekijöitä. Keskeisin asia joka, kehittämistyössä tulee ottaa huomioon, on kehittämistyön tavoite. Tulee myös huomioida, millaisia vaatimuksia ja tarpeita kehitettävällä palvelulla on, sekä palvelun käyttäjien tarpeiden ymmärtäminen (käyttäjakeskeisyys). Laadukas tiedonkeruu ja tiedon analysointi on tärkeää. Kehittäminen alkaa alustavan kehittämiskohteen löytämisestä ja tavoitteiden määrittämisestä. Työ jatkuu tiedonhankinnalla ja sen arvioimisella. Tiedonhankinnan ja arvioimisen jälkeen kehittämistehtävässä määritetään mihin kehittämiseen pyritään. Jotta tutkimuksellinen kehittäminen onnistuu, on tärkeää tuntea aihealue eli koota teoreettinen viitekehys kehittämistyölle. Teoreettisen

viitekehyksen luomisen jälkeen on hyvä pohtia, miten kehittämistyötä lähdetään viemään eteenpäin. Kehittämistehtävä määrittää, millä lähestymistavalla tehtävää kannattaa lähteä tekemään. (Ojasalo ym. 2015, 26-37.)



Kuvio 3: Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi (mukaillen Ojasalo ym. 2015, 24)

Kehittämistyölle on monia erilaisia lähestymistapoja, joilla palveluita voidaan kehittää. Lähestymistapa ovat esimerkiksi tapaustutkimus, toiminta tutkimus, konstrukttiivinen tutkimus, ennakointi, verkostotutkimus ja palvelumuotoilu. Kehittämistyö voi kuitenkin sisältää piirteitä useasta lähestymistavasta ja eri lähestymistavoissa voidaankin käyttää samoja menetelmiä. (Ojasalo ym. 2015, 36-39.)

Eri kehittämistyötä tukevien menetelmien avulla saadaan kehittämistyön tueksi monenlaisia näkökulmia, ideoita ja tietoa. Keskeistä on menetelmien monimuotoisuus. Menetelmiä valittaessa on hyvä pohtia, millaista tietoa tarvitaan ja mihin tietoa aiotaan käyttää. Menetelmien rinnakkain käyttö on suositeltavaa, sillä menetelmät voivat täydentää toisiaan, jolloin kehittämistyöhön liittyviin ratkaisuihin saadaan varmuutta. Tyypillisiä kehittämistyön menetelmiä ovat esimerkiksi kysely, havainnointi, dokumenttianalyysi, prosessikarttojenpiirtäminen, benchmarking ja erilaiset haastattelut. (Ojasalo ym. 2015, 40-45.)

Toteutuksen jälkeen tuloksia jaetaan. Kehittämistyön aikana työtä tulisi raportoida säännöllisesti. Kehittämistyö eroaa näin ollen tutkimusprosessista, jossa on yleistä jakaa tulokset vasta prosessin lopussa. Kehittämistyön loppuraportoinnilla ja esittämisellä saadaan hiljaista tietoa mahdollisille tuleville tutkijoille ja kehittäjille sekä työelämätietoa yleiseen keskusteluun työyhteisössä. (Ojasalo ym. 2015, 46-47.)

Viimeinen osuus kehittämistyössä on lopputulosten arviointi. Arviointi keskittyy yleensä työn panoksiin, muutosprosessiin ja lopputuloksiin. Loppuarvioinnin tarkoitus on näyttää, miten kehittämistyössä suoriuduttiin. Olennaisia kysymyksiä loppuarvioinnissa on esimerkiksi ovatko

tulokset valmiita jaettavaksi ja saavutettiin työn tavoitteet. Arvioinnissa voidaan hyödyntää kyselyjä, haastatteluja ja dokumenttianalyysejä. (Ojasalo ym. 2015, 47-49.)

#### 4.3 Service Blueprintin rooli palvelun kehittämisessä

Service Blueprint eli palvelumalli on palvelukuvausta. Se on monikäyttöinen suunnittelumalli, jossa visualisoidaan palvelua ja sen mallia. Malli toimii toteutuksen ja suunnittelun tukena. Sen avulla kuvataan ja saadaan esiin asiakkaan kulkema reitti, asiakkaan ja tuottajan kontaktipisteet sekä prosessin keskeiset toimijat. Se kuvaa kaikki erilaiset kosketuspisteet, joissa asiakas on vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. (Tuulaniemi 2011, 212.)

Service blueprintin avulla voidaan kehittää uusia palvelutuotteita kuin myös kehittää jo olemassa olevia palveluita. Se antaa organisaatiolle käsityksen sen palveluista ja niiden taustalla olevista resursseista ja prosesseista. Service blueprint tarjoaa yritykselle mahdollisuuden löytää palvelun heikkoudet. (Gibbons 2017.)

Service blueprintit voivat olla erilaisia, osa graafisempia kuin toiset. Jokainen service blueprint sisältää joitakin seuraavista keskeisistä elementeistä; asiakkaan toiminnot, asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät toiminnot ja prosessit. Asiakkaan toiminnoissa kuvataan esimerkiksi asiakkaan valintoja ja vuorovaikutusta palveluntuottajan kanssa. Asiakkaalle näkyvä toiminta on esimerkiksi vuorovaikutusta, jossa asiakaspalvelija tervehtii asiakasta. Asiakkaalle näkymättömässä toiminnossa asiakaspalvelija esimerkiksi kirjoittaa järjestelmään ylös tilauksen tai lukee ohjeita internetistä. Prosesseihin sisältyy kaikki, mikä on välttämätöntä edellä mainittujen asioiden tapahtumiseksi. Ne ovat sisäisiä askeleita ja vuorovaikutusta, jotka tukevat työntekijöitä palvelun toimittamisessa. Service blueprinttiin voidaan myös ottaa mukaan muita elementtejä tarpeen mukaan. Lisäelementtejä voivat olla esimerkiksi aika, nuolet sekä työntekijöiden ja asiakkaiden tunteet. (Gibbons 2017.)

#### 4.4 Palvelukuvauksen rooli palvelun kehittämisessä

Palvelukuvaukset syntyvät tuotteistamisen myötä. Palvelukuvaus on osa tuotemyynnin helpottamista ja tuotteistamista eli palvelun tarkempaa määrittelyä. Palvelukuvauksessa esitetään palvelukokonaisuuden nimi, asiakkaan rooli, palvelun sisältö, tavoite, imago, palvelun raportointi ja arviointi, palvelun osuus palvelujen kokonaisuudesta ja hinta. Palvelukuvaukset toimivat myös viestimisen apuvälineinä. Ymmärrys palvelusta yrityksen sisällä yhdenmukaistaa ja parantaa palvelun viestimistä. Palvelukuvaukset mahdollistavat myös ketteremmän markkinoinnin. (Kainlauri 2007, 59-60; Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, 7, 17.)

Tuotteistaminen voi tapahtua sisäisesti ja ulkoisesti. Sisäinen tuotteistaminen on palvelutuotannon yhdenmukaistamista ja kuvaamista eli esimerkiksi prosessikuvausta. Ulkoinen tuotteistaminen on asiakkaille näkyvien palveluelementtien selkeyttämistä ja kuvaamista. Jos

tuotteistaminen toteutetaan vain sisäisesti, on kuitenkin muistettava myös asiakasnäkökulma, mikä on asiakkaan osuus ja miten asiakas näkee palveluprosessin. (Tuominen ym. 2015, 5.)

## 5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmiksi valikoitui teemahaastattelu sekä dokumenttianalyysi. Teemahaastattelumenetelmällä perehdyttiin palvelusihteerien, palveluvastaavien ja projektipäällikön näkökulmiin varhaiskasvatuksen puolesta asioinnista Vantaa-infossa. Dokumenttianalyysin avulla perehdyttiin Vantaa-infon sisäisiin tiedostoihin kuten kokoustallenteisiin, -muistioihin sekä sähköpostiviesteihin. Tutkimuslupa myönnettiin huhtikuussa 2023 kasvupalvelujohtajan toimesta. Luvan myötä aineiston keruu tapahtui Vantaalla huhti-kesäkuussa 2023.

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus. Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä tutkittavien näkökulmasta. Laadullisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä ovat kokonaisvaltainen tiedonhankinta, aineisto hankitaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa, joissa tutkittavien ääni ja näkökulmat tulevat esiin. Tutkimus tarkastelee tunteisiin ja ajatuksiin liittyviä ilmiöitä. Ilmiöistä halutaan löytää käsitys. Perimmäinen tavoite on tavoittaa tutkittavien ajatukset tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 147, 173.)

Laadullinen menetelmä valittiin tähän tutkimukseen menetelmäksi, koska opinnäytetyön tavoitteena on kehittää puolesta asiointin palveluprosessia sujuvammaksi Vantaa-infon näkökulmasta sekä tuottaa palvelukuvaus varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta Vantaa-infossa. Palvelusihteerien näkökulma varhaiskasvatuksen asiakaspalvelun puolesta asiointi tilanteesta sisältää opinnäytetyölle tärkeää tietoa. Heidän kuulemisensa on tutkimuksen kannalta erittäin olennaista. Tutkimus on tarkoituksen mukainen, koska tutkimuksessa tutkitaan työntekijöiden kokemuksia ja asenteita. Kokemusten perusteella saadaan kehitettyä puolesta asiointin prosessia.

### 5.1 Dokumenttianalyysi

Dokumenttianalyysin avulla saadaan aiheelle lisänäkökulmia ja taustatietoa. Aineisto voi koostua verkkosivuista, muistioista, ylös kirjoitetuista haastatteluista, raporteista, artikkeleista tai mistä tahansa kirjallisesta aineistosta, josta on tutkimukselle lisäarvoa. Dokumenttianalyysin avulla tutkittavista dokumenteista pyritään luoda selkeä sanallinen kuvaus. Analyysillä luodaan selkeyttä aineistoon. (Ojasalo ym. 2015, 136-137.)

Opinnäytetyössä dokumenttianalyysia hyödynnettiin sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan dokumenttien kuvaamista sanallisesti, eli aineisto järjestellään tiiviiseen,

ymmärrettävään muotoon, jonka jälkeen aineistoista voidaan tehdä johtopäätöksiä ja tuottaa sanallinen selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä (Ojasalo ym. 2015, 137).

Opinnäytetyön alussa selattiin opinnäytetyöntekijällä jo valmiina olevia sähköpostiviestejä, kokous tallenteita sekä -muistioita läpi, jotta saatiin havainnoitua millaista aineistoa, oli jo valmiiksi kasassa sekä tarkennettiin käsitystä tutkittavasta aiheesta. Alussa määriteltiin myös tutkimuksen kannalta olennaiset käsitteet. Opinnäytetyöntekijän omien valmiina olevien tiedostojen havainnoinnin jälkeen pyydettiin Vantaa-infon palvelukoordinaattoria ja palveluvastavaa lähettämään lisää tutkimukselle olennaisia dokumentteja.

Dokumenttianalyysin tutkittavina aineistoina oli Vantaa-infon vuosien 2020-2023 kokous tallenteita, -muistioita, sähköpostiviestejä, keväällä 2023 toteutettu asiaseuranta ja muita sisäisiä dokumentteja. Dokumenttianalyysi valittiin menetelmäksi, jotta sisäisiä tutkimukselle olennaisia aineistoja voitiin hyödyntää opinnäytetyössä. Dokumenttianalyysien avulla saatiin opinnäytetyölle taustatietoa ja lisänäkökulmia. Dokumenttien valintaa määritteli tutkimuksen kannalta olennaiset käsitteet. Aineistoiksi valittiin vain dokumentit, joidenka sisällöstä oli tutkimukselle hyötyä. Aineistosta suljettiin pois kokoustallenteita ja -muistioita, sähköpostiviestejä, jotka eivät olisi tuoneet tutkimukselle lisäarvoa. Aineistot valittiin tutkimukselle tärkeiden asioiden sisällöstä.

Dokumenteista analysoitiin erilaisia teemoja, käsitteitä ja sisältöä. Dokumentit kuvattiin sanallisesti tiiviiseen muotoon jotta niitä oli helpompi tarkastella kokonaisuudessa. Sen jälkeen ne lajiteltiin teemojen mukaan ryhmiin. Sisällönanalyysilla saatiin lisää ymmärrystä tutkittavasta aiheesta. Erilaisia teemoja, joita dokumenttianalyysin avulla saatiin esille, olivat: varhaiskasvatus, palvelusihteerien työnkuva, palvelukuvaus, yhteistyö ja puolesta asiointi. Opinnäytetyössä käytetyissä dokumenteista ei nostettu suoria lainauksia, mutta dokumenttien sisältöä on käytetty hyväksi työn kirjoittamisessa. Dokumenttien analysointi sisältää tutkijan omaa tulkintaa aineistoista.

## 5.2 Teemahaastattelu

Puolistrukturoidulla teemahaastattelulla kerätään laadullista aineistoa. Haastattelun kysymykset kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista haastattelussa keskustellaan. Etukäteen laadittu haastattelurunko varmistaa, että keskustelu keskittyy tutkimuksen kannalta olennaisiin seikkoihin. Teemahaastattelulla pyritään saamaan merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen mukaan, joten haastattelussa voidaan syventää ja tarkentaa kysymyksiä haastateltavien vastauksiin perustuen. Haastattelu tuo haastateltavien äänen kuuluviin ja heidän subjektiiviset tulkintansa otetaan huomioon. (Puusa & Juuti 2020, 112-113.)

Palvelusihteerien yksilöteemahaastatteluihin osallistui neljä Vantaa-infossa työskentelevää palvelusihteeriä. Haastattelukutsut lähetettiin kaikille Vantaa-infossa työskenteleville

palvelusihteereille. Teemahaastattelumenetelmä ja yksilöhaastattelut valittiin, jotta saatiin esiin yksilöiden omia kokemuksia ja tätä kautta syvällisempää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Palvelusihteerit valikoituivat haastateltaviksi, koska varhaiskasvatuksen puolesta asiointi on yksi heidän työtehtävistään Vantaa-infossa. Palvelusihteerien teemahaastattelun teemoina olivat varhaiskasvatuksen puolesta asiointi Vantaa-infossa ja palveluprosessin kehittäminen. Haastattelun tavoitteena oli selvittää millaisena palvelusihteerit kokevat työtehtävän, saavatko he tarpeeksi tukea tehtävää tehdessään ja millaisia kehittämisehdotuksia palvelusihteereillä on puolesta asiointi tilanteen parantamiseksi.

Palveluvastaavien ja projektipäällikön teemahaastattelu toteutettiin ryhmä- ja yksilöhaastatteluna. Palveluvastaavien ja projektipäällikön haastattelut oli tarkoitus alun perin pitää yhtenä ryhmähaastatteluna. Ajatuksena oli saada erilaisia mielipiteitä ja näkökulmia esille, kun haastateltavat olisivat käyneet vuorovaikutteisesti toistensa kanssa teemoja läpi. Aikatauluongelmien takia haastattelut toteutettiin lopulta osin ryhmä- ja osin yksilöhaastatteluna. Teemahaastattelumenetelmä sopi palveluvastaavien ja projektipäällikön kuulemista varten sillä teemahaastattelumenetelmä antaa vapauden vapaalle puheelle ja keskustelulle teemojen sisällä. Palveluvastaavien ja projektipäällikön teemahaastattelun teemoina oli varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu, palvelukuvaus ja yhteistyö. Haastattelun tavoitteena oli selvittää palveluvastaavien ja projektipäällikön ajatuksia palvelukuvauksen hyödyistä ja tarpeesta, varhaiskasvatuksen ja Vantaa-infon välisestä yhteistyöstä sekä varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta Vantaa-infossa.

Ennen haastatteluita haastateltaville lähetettiin haastattelujen teemat ja kysymykset, jotta haastateltavat pystyivät perehtymään aiheeseen ja täten pystyisivät antamaan kattavat vastaukset. Kysymykset oli suunniteltu valmiiksi, mutta niiden tarkoituksena oli vain ohjata haastateltavan ja haastattelijan keskustelua. Haastatteluihin osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen. Haastattelut järjestettiin kasvokkain Vantaa-infon työtilassa ja Teams-videopuheiluina. Haastateltavilta pyydettiin lupa suullisesti haastattelun nauhoittamiseen. Haastattelut nauhoitettiin haastattelumateriaalin litteroimista varten.

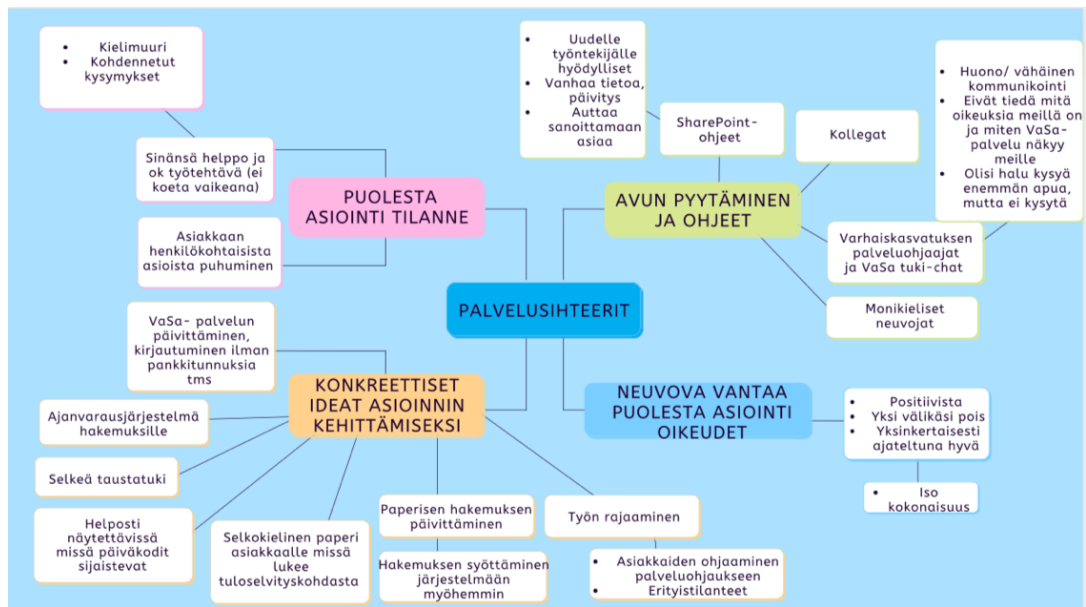
### 5.3 Aineiston analysointi

Aineiston analysoinnin tarkoituksena on tulkita, ymmärtää ja kuvailla tutkimuksessa tutkittavaa ilmiötä. Laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä, että analysointia tehdään koko tutkimusprosessin ajan, sillä aineistoa kerätään useissa eri vaiheissa. Laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä on sisällönanalyysi. Sisällönanalyysin tavoitteena on aluksi auttaa systematisoimaan aineisto ymmärrettävään tiiviiseen muotoon hävittämättä aineiston keskeistä tietoa. Sisällönanalyysi perustuu aineiston päättelyyn ja tulkintaan. Aineistoa tulee pyrkiä tulkitsemaan totuudenmukaisesti ja uskottavasti. Tehdyt ratkaisut pitää myös pystyä perustelemaan. (Puusa & Juuti 2020, 145-151.)

Sisällönanalyysin tapoja on erilaisia, esimerkiksi aineistolähtöinen (induktiivinen), teoriasidonnainen (deduktiivinen) ja teorialähtöinen tapa. Lähestymistapa vaikuttaa teorian rooliin tutkimuksessa. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineisto ohjaa analyysin tekoa. Aineistosta nostetaan keskeisimmät asiat esiin. (Puusa & Juuti 2020, 151.)

Aineistolähtöinen sisällönanalysointi aloitetaan käymällä aineisto useaan kertaan läpi. Tutkijan tulee pyrkiä olemaan avoin aineistoa käsitellessään, jottei jokin teoreettinen ennalta ajateltu näkökulma rajoita aineistosta saatavaa arvokasta ja olennaista tietoa. Toinen vaihe analysoinnissa on aineiston pelkistäminen, eli kaiken epäolennaisen karsiminen pois. Pelkistämisen jälkeen aineistoa koodataan eli aineistosta pyritään etsimään tutkimuksen kannalta tärkeitä ilmaisuja. Ilmaisut voidaan koodata värein. Koodaamisen jälkeen ilmaisut luokitellaan/ teemoitellaan samankaltaisuuksien mukaan ja tutkimukselle olennaiset aiheet erotetaan muusta tekstistä. Samankaltaiset teemat tai alakategoriat yhdistetään ja niistä syntyy yläkategorioita. Tutkija nimeää kategoriat sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Kategorioiden muodostamista jatketaan niin kauan, kunnes se ei ole enää mahdollista sisällön näkökulmasta. Lopuksi tutkija yhdistää yläkategoriat yhdeksi kaikkia kuvaavaksi kategoriaksi ja tarkastelee niitä kokonaisuutena verraten kuhunkin yksittäiseen tapaukseen. (Puusa & Juuti 2020, 151-154.)

Tässä opinnäytetyössä sisällönanalyysi toteutettiin teemahaastatteluissa teemoittelevalla sisällönanalyysimenetelmällä. Teemoittelevat sisällönanalyysit alkoivat haastattelumateriaalien litteroinnilla. Haastattelunauhoitteet kuunneltiin osissa, jonka jälkeen materiaali puhtaaksikirjoitettiin sanasta sanaan. Palvelusihteerien teemahaastatteluissa teemoina oli varhaiskasvatuksen puolesta asiointi Vantaa-infossa ja palveluprosessin kehittäminen. Palveluvastaavien ja projektipäällikön teemahaastatteluissa teemoina olivat palvelukuvaus, yhteistyö ja varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu. Lisäksi muille usein tekstissä nousseille asioille annettiin omat teemat ja teemoille omat värikoodit. Värikoodien avulla litteroidusta haastattelumateriaalista alettiin koodata tutkimukselle merkityksellisiä ilmaisuja. Tutkimukselle merkitykselliset ilmaukset pelkistettiin yksinkertaisimpiin ilmaisumuotoihin, jonka jälkeen samankaltaisista ilmaisuista muodostettiin alaluokkia pääluokkien sisälle.



Kuvio 4: Teemoitteleva sisällönanalyysi palvelusihtteerit

Palvelusihtteerien teemahaastatteluista muodostui pääluokkia neljä kappaletta; puolesta asiointi, konkreettiset ideat asioinnin parantamiseksi, avun pyytäminen ja ohjeet ja Neuvova Vantaa puolesta asiointioikeudet. Alaluokkia eri pääluokkiin syntyi neljätoista kappaletta (Kuvio 4).



Kuvio 5: Teemoitteleva sisällönanalyysi palveluvastaavat ja projektipäällikkö

Palveluvastaavien ja projektipäällikön haastatteluista muodostui neljä kappaletta pääluokkia; palvelukuvaus, yhteistyö, muuta huomioon otettavaa ja varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu.

Alaluokkia syntyi kymmenen kappaletta (Kuvio 5). Alaluokkien alle muodostui kummassakin analyysissä alaluokkia täsmentäviä osia.

## 6 Palvelusihteerien teemahaastatteluiden tulokset

Palvelusihteerien haastattelumateriaalista muodostui teemoittelevan sisällönanalyysinmenetelmän avulla pää- ja alaluokkia. Pääluokkia syntyi neljä kappaletta ja alaluokkia niiden sisälle neljätoista. Pääluokiksi muodostui käsitteet: puolesta asiointi tilanne, avun pyytäminen ja ohjeet, Neuvova Vantaan puolesta asiointioikeudet ja konkreettiset ideat asiointin kehittämiseksi. Liitteestä 1 löytyy teemahaastattelua johdattelevat kysymykset (Liite 1). Pääluokat avataan seuraavissa alaluvuissa.

### 6.1 Puolesta asiointi tilanne

Vantaa-infon palvelusihteerit kokevat varhaiskasvatuksen puolesta asiointi tilanteen sinänsä helppona työtehtävänä, mutta kokevat asiakaspalvelutilanteen haasteisena kielimuurin ja kohdennettujen kysymyksien vuoksi. Kohdennetut kysymykset voivat liittyä esimerkiksi laskutukseen ja hakemusten käsittelyprosessiin. Kohdennettuihin kysymyksiin he toivoisivat tukea varhaiskasvatuksen puolelta.

”Ehkä siihen on tullut enemmän rutiinia ja se on niin kun jo helpottunut tässä ajassa. Mutta edelleen kun tulee puolesta asiointi asiakas, nenän eteen niin monesti on niin, että yleensä siinä on ehkä joku kielihaaste, että on monesti maahanmuuttajia, että se keskustelu käydään joko englanniksi tai sitten suomeksi niin että se ei ole sen asiakkaan äidinkieli.” (Palvelusihteeri 1)

Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat tulevat usein asioimaan kasvotusten. Palvelusihteerit antavat heille digineuvontaa VaSa-palvelun kanssa tai puolesta asioivat varhaiskasvatushakemuksen. Jos yhteistä kieltä ei ole voidaan soittaa tulkille.

Haastavana koetaan myös se, kun asiakas ei ymmärrä varhaiskasvatuksen hakuprosessia. Hakemusta voidaan tulla tekemään päivää ennen varhaiskasvatuspaikan tarvetta. Asiakkaat eivät ymmärrä, että hakemuksen käsittelemisessä ja varhaiskasvatuspaikan saamisessa kestää neljä kuukautta.

”No välillä se on aika helppo, silloin kun ihmiset ovat jo etukäteen vähän katsooneet, ja selvittänyt miten se toimii, kauan siihen käsittelyyn menee aikaa.” (Palvelusihteeri 4)

On tärkeää, että huoltajat saavat riittävästi selkeää tietoa varhaiskasvatuksen hakuprosessista. Selkeä ja informatiivinen viestintä voi auttaa vähentämään kiireellisiä hakemuksia. Ajoissa tehty hakemus helpottaa huoltajia, varhaiskasvatushakemusten käsittelijöitä sekä Vantaa-infon palvelusihteereitä.

## 6.2 Avun pyytäminen ja ohjeet

Palvelusihteerit kokevat pärjäävänsä työssään kollegoiden tuen avulla, mutta toivovat, että varhaiskasvatuksen ja Vantaa-infon välinen yhteistyö olisi heille näkyvämpää. Palvelusihteerit kokevat, että heidän välisessä yhteistyössä varhaiskasvatuksen palveluohjajajiin olisi parannettavaa.

”Erittäin hankala. Ne ei kommunikoi meidän kanssa. Pitäs olla selkeä taustatuki ja sekin niinku palveluohjaajalle.” (Palvelusihteeri 3)

”No sitä siis tavallaan tuntuu, että sitä ei ole ainakaan niinku meidän palvelusihteerien tasolla, sitä ei ole ollenkaan. Että siksi sanoinkin just, että olisi kiva saada sieltä päin palautetta just, että ne hakemukset mitä me ollaan tehty, niin onko ne ollut ihan OK.” (Palvelusihteeri 1)

Selkeä taustatuki varhaiskasvatuksen puolelta palvelusihteereille parantaisi varhaiskasvatuksen asiakaspalvelua Vantaa-infossa. Jos varhaiskasvatuksen puolelta annettaisiin palautetta Vantaa-infon kautta saapuneista varhaiskasvatushakemuksista, tämä voisi auttaa palvelusihteereitä parantamaan hakemusten laatua.

## 6.3 Neuvova Vantaan puolesta asiointioikeudet

Neuvova Vantaa on kehittämishanke. Hankkeen monikielinen neuvonta tarjoaa neuvontaa kaupungin sekä eri viranomaisten palveluissa eri kielillä (suomi, ruotsi, englanti, viro, venäjä, somali, dari, farsi, arabia, kurdi ja urdu) Myyrmäen ja Tikkurilan Vantaa-infoissa. (Vantaan kaupunki 2023b.)

Monikielisellä neuvonnalla ei ole puolesta asiointioikeuksia. Toistaiseksi he operoivat asiakkaan tunnuksilla tai paperisella hakemuksella, jotka he saattavat palvelusihteereille puolesta asioitaviksi. Tulevaisuudessa heillä on tarkoituksena ottaa puolesta asiointioikeudet käyttöön.

”Mä itse näkisin sen tavallaan niinku tällöisen välikäden niinku poisjäämisenä.” (Palvelusihteeri 2)

”No mun mielestä se olisi yksinkertaisesti ajateltuna tosi hyvä, koska meillä on tosi paljon just niitä asiakkaita, joiden kanssa saattaa olla se kielimuuri.” (Palvelusihteeri 1)

Palvelusihteerien mielestä Monikielisen neuvonnan puolesta asiointioikeudet poistaisivat yhden välikäden, mutta he eivät näe sitä pakollisena uudistuksena. Palvelusihteerien mielestä Monikielinen neuvonta auttaa jo paljon, kun he täyttävät paperisen varhaiskasvatushakemuksen asiakkaan kanssa hyvin ja tuovat sen täytettynä heille vietäväksi VaSa-palveluun.

#### 6.4 Konkreettiset ideat asiointin kehittämiseksi

Palvelusihteerit halusivat, että varhaiskasvatuksen palvelunohjaajien ja heidän välinen yhteistyö olisi näkyvämpää ja sujuisi paremmin. Yhteistyötä voitaisiin sujuvoittaa palavereilla, virkalinjalla ja yhteisellä Teams-keskustelulla. Toiveena olisi myös, että varhaiskasvatuksen puolella ymmärrettäisiin millä tavalla järjestelmä heille näkyy ja miten Vantaa-infossa puolesta asiointi tilanne hoituu. Palvelusihteerit toivoisivat, että paperinen varhaiskasvatus hakemuslomake päivitetäisiin vastaamaan VaSa-palvelussa suoritettavaa hakemuksen täyttöö, jotta paperisten lomakkeiden syöttäminen järjestelmään sujuisi nopeammin. VaSa-palvelua voitaisiin myös päivittää sujuvammaksi, esimerkiksi siten, että palvelusihteerit voisivat muokata ja nähdä tekemiään hakemuksia sekä nähdä missä eri päiväkodit sijaitsevat.

”No tietenkin siis semmoinen, että pystyisi niin kun nopeammin tavallaan näyttämään, että missä niitä päiväkodeja on.” (Palvelusihteeri 2)

”Missä tilanteessa ohjataan sinne palveluohjaukseen sitten, että missä vaiheessa meidän ei tavallaan pidä ottaa asioihin kantaa, mutta ne tavallaan ne tiedot on, mutta ne aina kun näitä ohjeistuksia tekee niin ne saisi olla aika selkeästi ne roolitukset.” (Palvelusihteeri 2)

Toiveena olisi myös, että työnkuva olisi selkeämpi. Kun työnkuva olisi selkeä palvelusihteerit voisivat ohjata asiakkaat palveluohjaukseen mistä palveluohjaajat neuvosivat heitä tarkemmin. Etenkin niissä tilanteissa, joissa lapsella on hoitoon liittyviä erityisedellytyksiä.

Puolesta asiointi tilanne kuluttaa työntekijöiden resursseja ajallisesti. Ajoittain Vantaa-infossa tulee ruuhkautumisia etenkin pitkistä varhaiskasvatus puolesta asiointi tilanteista sekä pysäköinninvalvonnan asiakaspalvelutilanteiden takia.

”No esimerkiksi voitaisiin tehdä joku ajanvarausjärjestelmä, esimerkiksi meillä on kuvalliseen kaupunkikorttiin pakollinen ajanvaraus.” (Palvelusihteeri 4)

Tilanteita voitaisiin ennaltaehkäistä esimerkiksi ajanvarausjärjestelmällä. Huoltajia voitaisiin myös informoida paremmin varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa päiväkodeista ja muista paikoista, joista heitä ohjataan hakemaan varhaiskasvatuspaikkaa Vantaa-infon kautta.

## 7 Palveluvastaavien ja projektipäällikön teemahaastatteluiden tulokset

Palveluvastaavien ja projektipäällikön teemahaastattelun tavoitteena oli lähinnä tukea palvelukuvauksen luomista. Teemaahaastattelun teemoina olivat palvelukuvaus, yhteistyö ja varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu Vantaa-infossa. Haastattelumateriaalista muodostui teemoittelevan sisällönanalyysimenetelmän avulla pää- ja alaluokkia. Pääluokkia syntyi neljä; palvelukuvaus, yhteistyö, muuta huomioitavaa ja varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu Vantaa-infossa. Pääluokkien alle syntyi kymmenen alaluokkaa ja alaluokkien alle muodostui täsmentäviä osia.

Liitteestä 2 löytyy teemahaastattelua johdattelevat kysymykset (Liite 2). Pääluokat avataan seuraavissa alaluvuissa. Pääluokka ”Muuta huomioitavaa” käsitellään alaluvussa 8.3 Varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu Vantaa-infossa.

### 7.1 Palvelukuvaus

Haastateltavat kertoivat, että Vantaa-infon varhaiskasvatuksen asiakaspalvelun palvelukuvauksesta tulee olemaan Vantaa-infolle hyötyä, sillä se tulee rajaamaan ja määrittämään palvelua ja täten sujuvoittaa etenkin palvelusihteerien työtä varhaiskasvatuksen asiakaspalvelun työtehtävissä. Palvelukuvauksesta tulee myös olemaan asiakkaille hyötyä. Palvelukuvauksen avulla varhaiskasvatuksen toivotaan parantavan ohjeistustaan nettisivuilla sekä päiväkodeissa ohjaimalla asiakkaat oikeaan paikkaan ilman turhia mutkia palvelupolussa.

”Se tulee rajaamaan meidän työnkuvaa tässä puolesta asiointissa. Mun mielestä se on tosi tärkeätä sekä työssä viihtyvyyden että prosessin selkeyden, selkeyden nimenomaan niin kun varhaiskasvatuksen ja meidän välillä, että kaikilla prosessiin osallistuvilla on selkeä kuva, että mitä tapahtuu missäkin vaiheessa ja osataan myös ohjata niitä asiakkaita oikein, vältetään pompottelua.” (Haastateltava 3)

Haastateltavien mielestä palvelukuvausta luodessa on tärkeä huomioida, että palvelu kuvataan huolella, palvelu rajataan ja että palvelupolussa on huomioitu Vantaa-infoakin edeltävä toiminta, jotta saadaan koko prosessi myös asiakkaalle näkyväksi.

”Palvelukuvauksessa, no siis selkeä palvelupolku niin kun sekä se meidän osuus, mutta myös kaikki sitä edeltävä, koska se vaikuttaa sitten siihen, että mitä me tehdään. Ylipäätään niin kun tarkasti rajata ja jotenkin yksilöidä se työ, että mitä meidän kohdalla tehdään, millaista palvelua me annetaan ja rajata siitä selkeästi se asiantuntija osuus pois.” (Haastateltava 3)

Selkeällä rajaamisella saadaan palvelusihteereille ymmärrys mitä heiltä odotetaan ja mikä kuuluu heidän toiminta-alueeseen. Palvelun rajaaminen vähentää väärinkäsityksiä ja lisää ymmärrettävyyttä. Rajauksella voidaan myös lyhentää varhaiskasvatuksen asiakaspalveluun kuluva aikaa.

### 7.2 Yhteistyö

Palveluvastaavien ja projektipäällikön mielestä varhaiskasvatuksen ja Vantaa-infon välinen yhteistyö on paikoitellen vajavaista. Yhteistyö on kuitenkin parantunut, mutta etenkin puolesta asiointi tuottaa kipukohtia.

”Mä näen, että meidän välinen yhteistyö on parantunut, mutta selkeästi niin kun ne puolesta asiointit on se kipukohta edelleen, ne nostattaa välillä tunnetta.” (Haastateltava 3)

Yhteistyön sujuvoittamiseksi haastateltavat esittävät muun muassa palvelusihteereille ja palveluohjaajille yhteistä Teams-keskustelua, jossa työntekijät pystyvät kommunikoida ja esittää

asiakaspalvelutilanteesta tulevia kohdennettuja kysymyksiä vaivattomammin ja nopeasti. Varhaiskasvatuksen palvelunohjaajien vierailu palvelusihteerien viikkokokouksissa on myös hyvä ehdotus. Palveluohjaajat ja palvelusihteerit voisivat kertoa minkälaisia työtehtäviä he hoitavat, jotta kummatkin osapuolet saisivat käsityksen toistensa työstä.

”Enemmän saisi olla semmoista niinku ajantasaisen tiedon vaihtamista, vaikka kuukausittain tällaisia lyhyitä yhteistyöpalavereita missä vaihdetaan heidän kanssa esimerkiksi vaikka tämänhetkistä tilannetta, määriä, mahdollisia muutoksia just nää vaikka tulokset tai jos VaSaan tulee joku uusi muutos tai joku päivitys. Tällaisia niin kun nopeita tiedon vaihtoja aina silloin tällöin, koska me kuitenkin tavallaan tehdään heidän puolestaan aika paljon tavallaan heidän asiakaspalvelua. Mun mielestä meillä pitäisi olla enemmän palveluohjaajien kanssa yhteistyöpalavereita.” (Haastateltava 1)

”Teams voisi olla semmoinen niin kun hyvä neutraali, semmoinen arkipäiväisempi tapa pitää yhteyttä palveluohjaajiin.” (Haastateltava 3)

Yhteistyön sujuvoittaminen voisi lisätä asiakaspalvelun tehokkuutta ja työntekijöiden sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä. Parannettu yhteistyö varhaiskasvatuksen ja Vantaa-infon välillä tulee luomaan positiivisemmän ja kannustavamman työilmapiirin.

### 7.3 Varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu Vantaa-infossa

Palvelusihteerit antavat yleisneuvontaa varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta ja digitukea sähköisen palvelun käyttämiseen. He tekevät myös varhaiskasvatushakemuksen puolesta asiointina, jos huoltajalla ei ole mahdollisuutta täyttää hakemusta sähköisesti esimerkiksi henkilötunnuksen tai pankkitunnuksen puuttumisen takia.

”Hakemusten täyttämässä sanoisin, että tavallaan meidän rooli on niin kun siinä tukemisessa eli tuetaan sitä asiakasta, neuvotaan miten se voi hakea varhaiskasvatukseen tai tehdä tulokset, vaikka siinä nyt on myös nykyään se puolesta asiointi eli se menee sitten vähän siitä niin kun vielä pidemmälle, mutta sekin mun mielestä pohjautuu tavallaan siihen, että meidän tehtävä on niin kun auttaa siinä prosessissa tavallaan eteenpäin, mutta just ei ottaa välttämättä siihen sisältöön kantaa.” (Haastateltava 2)

Asiakaspalvelusaatavuuden koetaan olevan hyvällä tasolla. Asiakaspalvelua tarjotaan puhelimessa, sähköpostissa, chatissa ja asiointipisteessä Vantaa-infon aukiolojen puitteissa. Palvelun osuus muista Vantaa-infon palveluista on noin 30-40 prosenttia.

”Sitten toi niin kun yleisneuvonta, mikä nyt kaikissa meidän palveluissa on. Niin mikä on just se hankalin ehkä tällaisessa palvelukuvauksessa niin kun rajata, että mitä se tarkoittaa, koska yleisneuvonta on niin silleen epämääräinen käsite, mutta mä itse ajattelen silleen, että se on niin kun sellaista neuvontaa mitä me voidaan tehdä niin kun meillä tiedossa olevien materiaalien perusteella elikkä niin kun lähinnä nettisivujen perusteella elikkä me voidaan niin kun katsoa netistä mitä siellä sanotaan tästä asiasta, kertoo se asiakkaalle. Ja toki jos meillä on jotain muita materiaaleja, niin kun meillä on jotain niin kun omia ohjeistuksia niin niiden perusteella, mutta että se jää niin kun sille tasolle mitä me pystytään niin kun tarkistamaan sieltä meidän ohjemateriaaleista, että sitten kaikki sitä vaativampi niin kun asiantuntijaneuvonta ja muut on sitten siellä

palveluohjauksen puolella ja sitten asiakasmaksuissa ne niin kun maksuasiat.”  
(Haastateltava 2)

Huoltajat hakeutuvat Vantaa-infon varhaiskasvatuksen asiakaspalveluun esimerkiksi siksi, koska ovat epävarmoja/ haluavat tukea ja neuvontaa, heidät on ohjattu muualta Vantaa-infoon tai he tietävät saavansa apua Vantaa-infosta kaupungin asioita koskien.

”Me annetaan sitä ensimmäisen asteen neuvontaa eli jos kuntalainen/ vanhempi on epävarma siitä, että miten hakeutuu päivähoitoon tai miten hakee lapselleen päivähoitopaikkaa, milloin ja miten sen päivähoitopaikan saa, niin me autetaan häntä siihen niin kun varhaiskasvatuksen tiedotuksen pariin ja annetaan sitä neuvontaa sillä tasolla, mitä me pystytään nettisivujen perusteella, että niin kun se on käytännössä se meidän neuvonnan taso. Eli niinku autetaan kuntalaista joko syvemmän ohjauksen tai sitten niin kun tietojen pariin, oikeisiin asiointikanaaviin.” (Haastateltava 3)

Kaupungin toimialojen välisestä sisäisestä palvelusta ei laskuteta eli varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta ei synny Vantaa-infolle suoria kuluja, mutta jos asiaa tarkastellaan syvemmin, palvelusta syntyy henkilöstökuluja kuten työtunnit. Varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu ruuhkauttaa asiointipistettä ajoittain. Pitkät asiakastilanteet ja ruuhkat voivat vaikuttaa työntekijöiden työhyvinvointiin ja sitä kautta esimerkiksi sairauslomiin.

”Työtunnit kai ne siinä eniten vaikuttaa. Ne on yleensä aika pitkäkestoisia asiointeja. Ja silleen jos oikein laajaan kaareen haluaa ottaa niin, jos ne kuormittaa niin totta kai se vaikuttaa sitten ihmisten työhyvinvointiin ja sitä kautta johonkin sairauslomiin jos oikein pitkälle asiaa vie.” (Haastateltava 3)

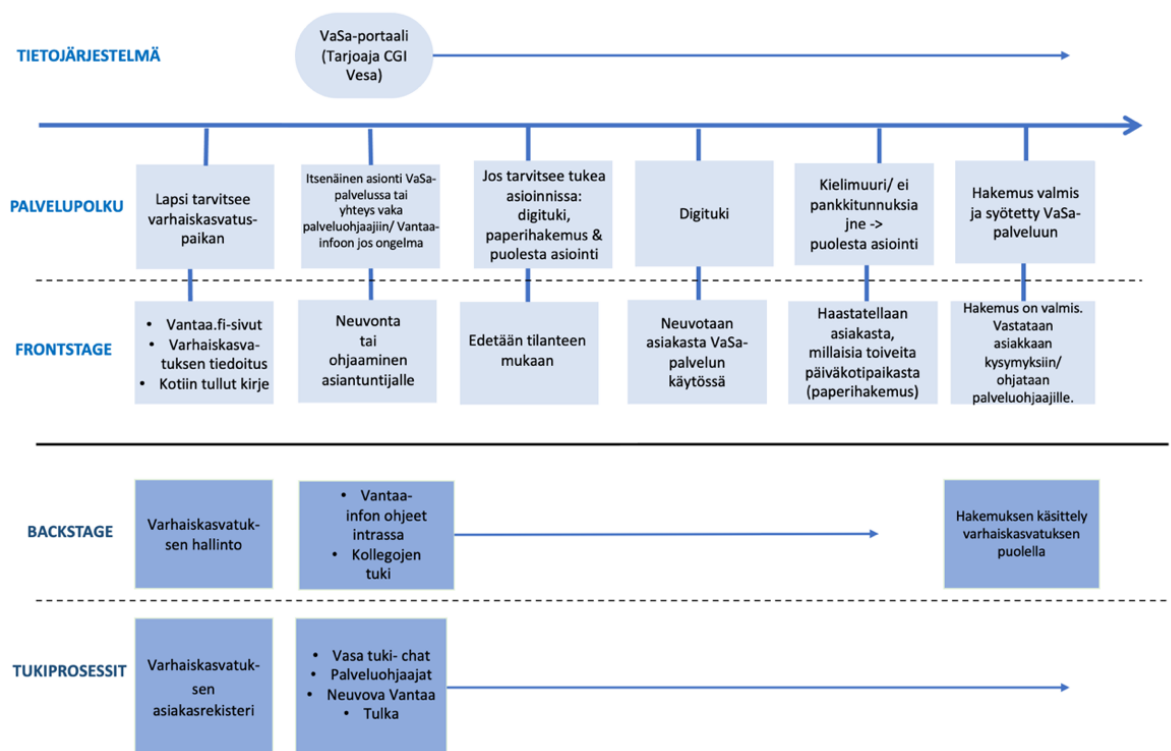
Vantaa-infon varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta johtuvia ruuhkatilanteita voidaan vähentää tiedottamalla varhaiskasvatukseen hakeutuville huoltajille hakuprosessista selkeämmin varhaiskasvatuksen nettisivuilla, päiväkodeissa sekä muissa paikoissa, joista huoltajia ohjataan Vantaa-infoon. Näistä paikoista voidaan ohjeistaa, miten hakuprosessi toimii, jotta palvelutilanne Vantaa-infossa olisi mahdollisimman mutkaton. Palvelutilannetta voidaan myös sujuvoittaa ajantasaisilla ohjeistuksilla, koulutuksilla sekä hyvällä perehdytyksellä.

”Riittävät ennakkotiedot asiakkaalle. Kaikki ei käytä nettiä, mutta luultavasti siellä on niitä yhteyspisteitä jossain vaiheessa, kun alkaa hakemaan tietoa siitä, että hei, miten mä nyt saan lapsen ilmoitettua päiväkotiin, niin silloin se on joko netti tai joku saattaa soittaa päiväkotiin tai joku soittaa sinne palveluohjaukseen, niin niissä kaikissa asiakkaan kosketus pinnoissa tulisi se selkeästi esille, että hei nää tiedot sä tarvitset ennen, kun sä pystyt asioimaan. (Haastateltava 3)

Voidaan siis päätellä, että Vantaa-infossa tarjottava varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu on tarpeellinen asiakaspalvelu. Sitä on saatavilla eri kanavissa, mikä lisää palvelun saavutettavuutta. Palvelua tulee kuitenkin parantaa, jotta asiakaspalvelutilannetta saadaan sujuvoitettua.

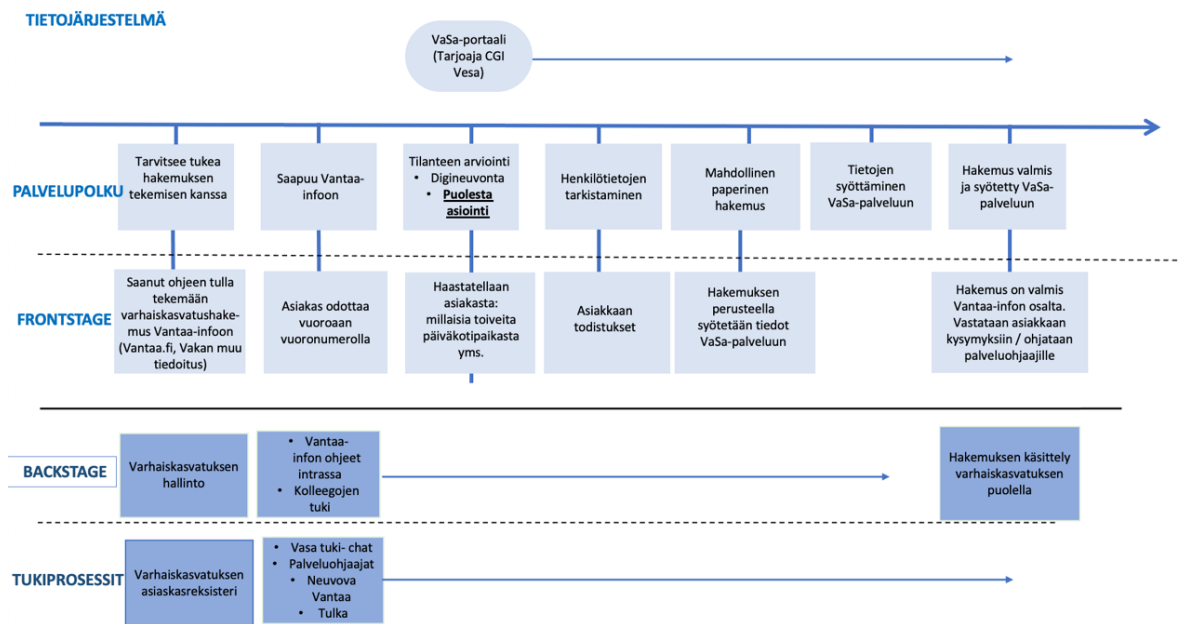
## 8 Varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu Vantaa-infossa- palvelukuvaus

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi palvelukuvaus Vantaa-infon varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta, joka laadittiin kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä hyödyntäen. Palvelukuvauksessa kuvataan palvelun yleiskuvaus varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta Vantaa-infossa. Kuvauksen laadinta toteutettiin palveluvastaavien ja projektipäällikön teemahaastatteluiden, teoriamaateriaalin, palvelusihteerinä työskentelevän opinnäytetyöntekijän työssä kertyneen osaamisen sekä dokumenttianalyysin tulosten perusteella. Palvelukuvauksen tekemisessä käytettiin myös hyväksi Service Blueprint- menetelmää. (Kuviot 6 & 7).



Kuvio 6: Service Blueprint varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu Vantaa-infossa

Blueprint auttoi palvelukuvauksen luomisessa hahmottamaan palveluprosessin, ymmärtämään asiakkaan polun ja palveluiden takana olevat toiminnot sekä tunnistamaan eri tekijöitä ja niiden välisiä vuorovaikutuksia. Blueprinttejä tehtiin kaksi kappaletta. Ensimmäinen kuvio (Kuvio 6) kuvaa kokonaiskuvan varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta Vantaa-infossa. Toinen kuvio (Kuvio 7) kuvaa tarkemmin varhaiskasvatuksen puolesta asiointin palveluprosessia. Kuviot kuvaavat asiakkaiden vuorovaikutuksen palvelun kanssa ja sen miten palvelu tarjotaan.



Kuvio 7: Service Blueprint varhaiskasvatuksen puolesta asiointi Vantaa-infossa

Palvelutarve alkaa kun huoltaja tarvitsee lapselleen varhaiskasvatuspaikan. Huoltaja hakee mahdollisesti tietoa Vantaan kaupungin nettisivuilta tai hän on saanut varhaiskasvatuksesta ohjeistusta varhaiskasvatuspaikan hakemisessa. Ensisijaisesti huoltaja hakee itsenäisesti varhaiskasvatuspaikkaa VaSa-palvelun kautta. Jos itsenäinen asiointi ei onnistu huoltaja voi olla yhteydessä puhelimitse keskitetyn varhaiskasvatuksen palveluohjauksen numeroon tai Vantaa-infoon. Saapuessaan Vantaa-infoon palvelusihteri arvioi tilanteen. Jos huoltajalla on pankkitunnukset ja tarvittava osaaminen palvelusihteri antaa digitukea VaSa-palvelun käytössä. Puolesta asiointi tehdään yleensä jos huoltajalla ei ole henkilötunnusta tai pankkitunnuksia. Puolesta asiointissa palvelusihteri haastattelee tai täyttää valmiiksi täytetyn paperisen varhaiskasvatushakemuksen perusteella hakemuksen VaSa-palveluun. VaSa-palveluun täytetty hakemus käsitellään varhaiskasvatuksen puolella. Jos palvelusihterit tarvitsevat apua esimerkiksi VaSa-palvelun kanssa, he voivat olla yhteydessä varhaiskasvatukseen VaSa-tuki chatin kautta. Hakemuksen tekemisen jälkeen huoltajalla voi olla vielä kysymyksiä varhaiskasvatukseen liittyen. Jos kysymys vaatii varhaiskasvatuksen tai laskutuksen asiantuntijaa huoltaja ohjataan olemaan yhteydessä oikeaan tahoon.

Palvelukuvaus on tehty kuntalaispalveluiden valmiiseen palvelukuvauspohjaan. Palvelukuvaus liitteessä kolme (Liite 3). Palvelukuvaus pitää sisällään muun muassa kuvauksen palvelusta, kohderyhmästä, sisällöstä, tuotoksista, palveluajasta, palvelun rajauksista, henkilötietojen käsittelystä, henkilöstön perehdytyksestä ja koulutuksesta, mittareista ja raportoinnista, viestinnästä sekä tiedottamisesta. Opinnäytetyön luvussa 3.3 (Puolesta asiointi VaSa-palvelussa) ja

luvussa 2 (Toimeksiantajana Vantaan kaupunki) kuvataan tietoa, joka vastaa palvelukuvauksessa kuvattuja puolesta asiointin ja kohderyhmän tietoja.

Palvelukuvauksella pyritään selkeyttämään palvelusihteerien tehtävänkuvaa varhaiskasvatuksen asiakaspalvelussa Vantaa-infossa. Palvelukuvaukseen on kirjoitettu palvelun rajauksista sekä millaista varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu Vantaa-infossa on. Kuvaus palvelusta määrittää mitä palveluun kuuluu ja mitä ei. Palvelun rajaukset selkeyttää missä kohtaa Vantaa-infon vastuu päättyy ja varhaiskasvatuksen/ laskutuksen vastuu alkaa. Palvelukuvauksessa palvelu on rajattu loppumaan siihen, kun tilanne vaatii laskutuksen tai varhaiskasvatuksen asiantuntijaa. Tilanteita, joissa kyseisiä asiantuntijoita tarvitaan ovat esimerkiksi laskutukseen liittyvät asiat, erikoistarpeet varhaiskasvatushakemuksessa ja kohdennetut kysymykset varhaiskasvatukselle (hakemukseen liittyvät kysymykset ja kysymykset Vantaan verkkosivujen ulkopuolelta).

Palvelukuvauksen on tarkoitus tulla toimimaan varhaiskasvatuksen ja Vantaa-infon välisenä sopimuksena. Palvelukuvauksen hyödyntäminen tarvitsee palvelukuvaukseen perehtymistä. Ajantasaisentiedon ylläpitämiseksi palvelukuvaukseen tulee palata ja sitä tulee päivittää. Palvelukuvaus mahdollistaa Vantaa-infossa asiakaspalvelun yhdenmukaisuuden ja laadun parantamisen sekä se auttaa rajaamaan palvelusihteerien tehtävänkuvaa.

## 9 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteina oli laatia Vantaan kaupungin kuntalaispalveluiden Vantaa-infolle palvelukuvaus Vantaa-infossa tapahtuvasta varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta ja hioa varhaiskasvatuksen puolesta asiointia sujuvammaksi. Tutkimus rajattiin koskemaan pelkästään Vantaa-infon näkökulmaa varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta, painottuen etenkin varhaiskasvatuksen puolesta asiointiin. Tutkimuskohteen rajaaminen oli tärkeää, sillä rajattu tutkimuskohde auttoi määrittelemään tarkan ja selkeän tarkoituksen tutkimukselle, jolloin tutkimuksen tavoitteet pysyivät selkeinä. Rajaaminen oli myös tärkeää sen vuoksi, että liian laaja kokonaisuus olisi vienyt liikaa resursseja.

Teemahaastatteluiden tuloksena saatiin selville, että varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu työtehtävä koetaan hankalana kielimuurin ja kohdennettujen kysymysten vuoksi. Palvelusihteerien työtehtävä koetaan muuten oleellisena työtehtävänä. Varhaiskasvatuksen asiakaspalvelun työnkuvaa pitää saada rajattua Vantaa-infossa, jotta palvelusihteerien olisi helppo ohjata tiettyyn tilanteeseen tullessa asiakkaat suoraan varhaiskasvatuksen palveluohjaukseen. Jotta palvelusihteerit ohjaisivat asiakkaan palveluohjaajille, varhaiskasvatuksen palveluohjaajien ja Vantaa-infon palvelusihteerien välistä yhteistyötä tulisi tehostaa. Haastatteluista saatiin myös selville, että Vantaa-infoon saapuessa asiakkaat eivät usein ymmärrä varhaiskasvatuksen hakuprosessia. Hakuprosessista ja muuhun varhaiskasvatukseen liittyvään tiedonantoon tarvittaisiin

parantamista etenkin päiväkodeissa ja muissa paikoissa, joista asiakkaita ohjataan asioimaan Vantaa-infoon. Vantaa-infossa asiakaspalvelutilanteeseen menee enemmän aikaa, jos asiakas ei ole etukäteen perehtynyt hakuprosessiin ja tuonut esimerkiksi kaikkia tarvittavia dokumentteja mukanaan.

Vantaa-infon palvelusihteerien tehtäväkuva on antaa ensimmäisen asteen asiakaspalvelua eli yleisneuvontaa. Varhaiskasvatuksen palveluohjaajat antavat toisen asteen asiakaspalvelua eli he ovat varhaiskasvatuksen asiakaspalvelun asiantuntijoita. Varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu asettaa haasteita Vantaa-infossa työskenteleville palvelusihteereille. Ajoittain esimerkiksi odotetaan vastauksia varhaiskasvatukseen liittyviin kysymyksiin joihin palvelusihteereillä ei ole vastauksia. Palvelusihteereillä tulisi lain puitteissa olla mahdollinen yhteys varhaiskasvatuksen palveluohjaajiin (Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 223/2007). Tällä hetkellä yhteys palveluohjaajiin tapahtuu sähköpostin tai arkisin kello 9-12 keskitetyn varhaiskasvatuksen palveluohjauksen puhelinnumeron kautta. Yhteys palveluohjaajiin koetaan tulehtuneena ja hankalana. Palveluohjaajiin on vaikea olla yhteydessä nopeasti, sillä esimerkiksi virkalinjaa tai yhteistä Teams-keskustelua ei ole. Palveluvastaavien teemahaastattelussa kehitysideana nousee ylös yhteinen Teams-keskustelu, jossa palvelusihteerit voisivat saada nopean ja vaivattoman yhteyden palveluohjaajiin. Yhteistyötä voitaisiin myös parantaa säännöllisillä yhteistyöpalaverilla.

Palvelukuvauksen luominen varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta Vantaa-infossa koetaan erittäin tärkeänä. Palvelukuvauksen luomisella aikaisemmin olisi voitu mielestäni välttyä turhilta epäselvyyksistä, kun asiat olisi sovittu alusta alkaen menemää tietyn protokollan mukaan. Opin näytetyön toiminnallisesta osuudesta Vantaa-infon varhaiskasvatuksen palvelukuvauksesta toivotaan olevan apua etenkin työn rajaamisessa. Palvelukuvauksen avulla saavutetaan selkeys palvelun sisällöstä ja tarkoituksesta. Sillä saadaan varmistettua, että asiakkaat saavat yhteistä palvelua. Palvelukuvauksella saadaan parannettua asiakaspalvelun yhdenmukaisuutta ja laatua. Se tulee edellyttämään varhaiskasvatuksen ja Vantaa-infon välistä yhteistyötä, jolla saadaan mahdollisesti parannettua yhteistä käsitystä siitä, miten palvelun eri osa-alueet liittyvät toisiinsa ja miten ne vaikuttavat asiakkaisiin. Palvelukuvaus tulee toivottavasti edistämään toivottujen muutoksien tapahtumista Vantaa-infon varhaiskasvatuksen asiakaspalvelun sujuvoittamiseksi.

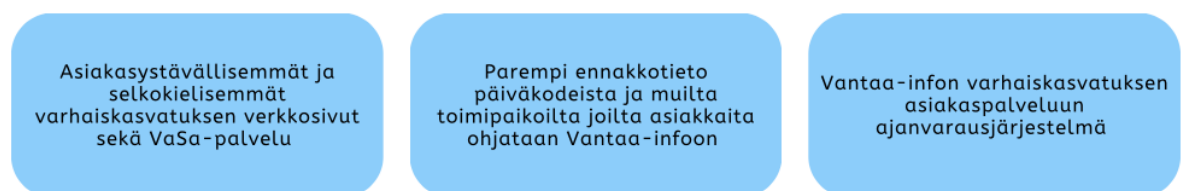
Teemahaastatteluiden avulla Vantaa-infolle ja varhaiskasvatukselle syntyi monia jatkokehittämideoita. Tärkeimpinä esiin nousi palvelukuvauksen vieminen varhaiskasvatuksen tietoon sekä mahdollisen yhteistyösopimuksen allekirjoittaminen, toive varhaiskasvatuksen työntekijöille puolesta asiointi prosessin sujuvoittamisesta päivitetyllä paperisella varhaiskasvatus hakemuksella, joka vastaisi VaSa-palvelua, VaSa-palvelun päivittäminen huoltajille selkokielisemmäksi, esimerkiksi tulorekisterin kohdalle tieto mikä tulorekisteri on. Toiveina olisi myös, että varhaiskasvatuksessa huoltajia informoitaisiin esimerkiksi tuloksetyksen tekemisestä

vanhempainilloissa tai kotiin lähtevien tiedotteiden ohessa ja Vantaa-infon ja varhaiskasvatuksen palvelunohjaajien yhteistyötä tehostettaisiin esimerkiksi yhteisellä Teams-keskustelulla, virkalinjalla ja säännöllisillä yhteistyöpalavereilla.

Opinnäytetyö ei itsessään kehitä varhaiskasvatuksen asiakaspalvelua. Työ tarjoaa mahdollisuuksia kehitykselle ja yhteistyölle. Jotta työssä syntyneitä tuloksia saadaan hyödynnettyä Vantaa-infon ja varhaiskasvatuksen tulee tehdä yhteistyötä.

### 9.1 Vantaa-infon varhaiskasvatuksen asiakaspalveluprosessin sujuvoittaminen

Näen erittäin tärkeänä Vantaa-infon varhaiskasvatuksen asiakaspalvelun sujuvoittamiseksi varhaiskasvatuksen osallistumisen palveluprosessin kehittämiseen. Palvelusihteerien työtä ja asiakkaiden ymmärrystä varhaiskasvatuksesta saadaan sujuvoitettua mielestäni seuraavilla toimenpiteillä (Kuvio 8).



Kuvio 8: Asiakaspalveluprosessin sujuvoittaminen

Varhaiskasvatuksen verkkosivujen päivittäminen on tärkeä askel kohti parempaa asiakaspalvelua. Sivujen kehittäminen asiakasystävällisemmäksi ja selkokieleisemmäksi on tärkeää, jotta jokainen asiakas voi löytää tarvitsemansa tiedon helposti. Nykyisillä verkkosivuilla on paljon tietoa, mutta se on hankalasti saatavilla heille, jotka eivät puhu suomea äidinkielenään tai eivät ole sujuvia suomen kielen käyttäjiä.

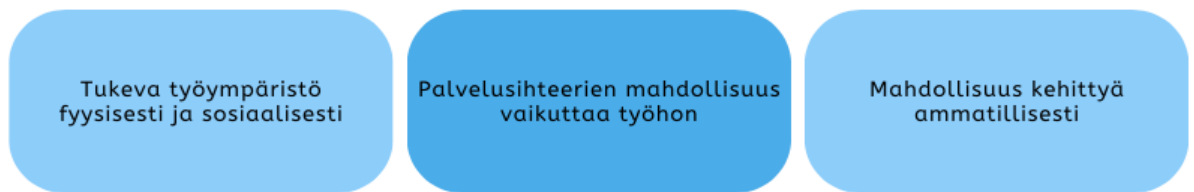
Toinen merkittävä askel asiakaspalvelun sujuvoittamiseksi on parantaa Vantaa-infon ohjattavien asiakkaiden ohjausta. Asiakkaita ohjataan varhaiskasvatuksesta ja muista toimipaikoista. Kyseisistä paikoista ohjaavat henkilöt voisivat tarjota asiakkaille parempaa ennakkotietoa esimerkiksi varhaiskasvatuksesta, hakemusprosessista ja tuloksetyksen tekemisestä. Etenkin päiväkodeissa tuloksetyksestä voitaisiin informoida kotiin lähtevissä tiedotteissa sekä vanhempainilloissa. Selkeän ennakkotiedon avulla saadaan parannettua asiakastytyväisyyttä, palvelun sujuvuutta sekä sillä säästetään aikaa ja resursseja.

Kolmantena asiakaspalveluprosessin sujuvoittamisen edistäjänä näen varausjärjestelmän tekemisen varhaiskasvatuksen asiakaspalvelun puolesta asioinnin sekä digineuvonnan asiakkaille. Varausjärjestelmän avulla saadaan tehostettua asiakaspalvelua, vähennettyä ruuhkatileitä ja parannettua asiakkaiden tietosuojaa. Varhaiskasvatuksen asiakaspalvelun

asiointipiste voitaisiin sijoittaa Vantaa-infossa sellaiseen paikkaan, josta arkaluontoiset asiat eivät kuuluisi odotustilassa istuville asiakkaille.

## 9.2 Kohti parempaa henkilöstökokemusta

Parempaan henkilöstökokemuksen Vantaa-infossa näen avaimina tukevan työympäristön parantamisen, työntekijöiden mahdollisuuden vaikuttaa työhön sekä mahdollisuuden kehittyä ammatillisesti (Kuvio 9).



Kuvio 9: Kohti parempaa henkilöstökokemusta

Sosiaalisesti tukevaa työympäristöä varhaiskasvatuksen ja Vantaa-infon välillä voidaan rakentaa yhteistyöpalavereilla, palveluohjauksen virkalinjalla ja yhteisellä Teams-keskustelulla, joista palvelusihteerit saavat palveluohjaajiin nopeasti yhteyden. Fyysistä työympäristöä voitaisiin parantaa ergonomisemmaksi ja turvallisemmaksi. Asiakaspalvelupisteiltä asiakkaiden henkilökohtaiset ja arkaluontoiset asiat kuuluvat helposti odotustilassa istuville asiakkaille. Osassa pisteissä kassat on myös sijoitettu työntekijöiden kannalta haastaviin paikkoihin. Kyseisten toimenpiteiden parantaminen olisi tärkeää monista näkökulmista; esimerkiksi tietosuojan, luottamuksellisuuden, työntekijän ergonomian ja keskittymisen vuoksi.

Työntekijän mahdollisuus vaikuttaa työhön lisää motivaatiota ja sillä voidaan myös vähentää konflikteja ja parantaa työilmapiiriä (Business leadership today 2023). Työntekijöiden näkemysillä ja innovaatioilla voi olla merkittävä vaikutus uusien ratkaisujen syntyemisessä. Siksi on tärkeää kehittää palvelusihteerien työtä heidän tarpeidensa mukaisesti (7.4 Konkreettiset ideat asioinnin kehittämiseksi).

Palvelusihteereillä on jo hyvät mahdollisuudet kehittyä ammatillisesti erilaisten kurssien ja koulutuksien kautta, joita heille tarjotaan, mutta mielestäni kohdennettuja koulutuksia esimerkiksi asiakaspalvelusta voitaisiin tarjota. Esimerkiksi koulutus maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden asiakaspalvelusta olisi mielestäni tärkeä, jotta asiakaspalvelua saataisiin vahvistettua vieläkin tehokkaammaksi, kunnioittavammaksi ja kulttuurisesti herkemmäksi.

Tukevalla työympäristöllä, työntekijöiden mahdollisuudella vaikuttaa työhön ja mahdollisuudella kehittyä ammatillisesti parannettaisiin palvelusihteerien henkilöstökokemusta varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta. Toimenpiteet sujuvoittaisivat myös palvelusihteerien työtä.

### 9.3 Jatkotutkimusideat

Tässä alaluvussa esitän opinnäytetyöprosessin aikana syntyneitä jatkotutkimusideoita. Jatkotutkimusideoita syntyi kaksi. Jatkotutkimusideat voivat laajentaa tätä tutkimusaluetta ja kehittää Vantaan varhaiskasvatuksen asiakaspalvelua.

Ensimmäinen jatkotutkimusidea käsittelee varhaiskasvatuksen verkkosivujen ja VaSa-palvelun käyttäjäystävällisyyden kartoittamista. Tutkimus voisi auttaa kehittämään varhaiskasvatuksen verkkosivuista ja VaSa-palvelusta asiakasystävällisemmät. Asiakasystävällisemmät verkkosivut ja Vasa-palvelu helpottaisi huoltajien tiedonsaantia varhaiskasvatukseen hakeutumisesta, tiedotteista ja muista palveluista.

Toinen jatkotutkimusidea on maahanmuuttajataustaisten huoltajien tyytyväisyys ja kokemus varhaiskasvatukseen hakeutumisesta. Tutkimuksen avulla voitaisiin parantaa varhaiskasvatuksen asiakaspalvelua maahanmuuttajien näkökulmasta. Maahanmuuttajan näkökulmasta kasvo- tusten tapahtuva asiointi voi olla heille mieluisampi tapa asioida, sillä se antaa heille mahdollisuuden kommunikoida elein, ilmein ja yksinkertaisin sanoin, joka voi helpottaa viestintää. Kasvo- tusten tapahtuva asiointi voi myös auttaa varmistamaan, että kaikki tarvittavat tiedot ovat oikein. Helsingissä varhaiskasvatuksen asiakaspalvelulle on oma asiointipiste. Pitäisin tärkeänä, että Vantaallakin olisi varhaiskasvatukselle oma asiointipiste, jossa varhaiskasvatuksen palveluohjaajat ottaisivat asiakkaat vastaan. Asiakkaat saisivat henkilökohtaisempaa ja asian- tuntevampaa palvelua, viestintä olisi selkeämpää sekä erilaiset tarpeet ja odotukset voitaisiin ottaa paremmin huomioon. On toki huomioitava, että Vantaalla ja Helsingissä on erilaiset organisaatorakenteet.

### 9.4 Pohdinta

Osaamiseni kehittyi opinnäytetyöprosessin aikana paljon. Perehdyin käyttämään dokumentti- ja teemahaastattelu menetelmiä sekä analysoimaan niitä. Dokumenttianalyysi tarjosi mahdollisuuden syventyä erilaisiin dokumentteihin. Dokumentit auttoivat opinnäytetyöprosessin alussa laajentamaan ja syventämään tietämystäni tutkimusaiheesta. Menetelmän myötä tunnistin tutkimukselle olennaisia käsitteitä. Dokumenttianalyysi oli arvokas menetelmä, joka auttoi minua hyödyntämään jo olemassa olevaa tietoa.

Teemahaastattelu menetelmä toimi mielestäni työssä hyvin. Teemojen ympärille saatiin monipuolisia keskusteluita, jotka antoivat syvällistä tietoa teemasta. Haastateltavien avoimuus ja kyky jakaa omia kokemuksia ja näkemyksiä auttoivat saamaan kattavamman kuvan aiheesta ja

sain uusia näkökulmia ja oivalluksia. Haastattelut tarjosivat mahdollisuuden syventyä tutkimus-aiheeseen.

Menetelmien luotettavuutta ja soveltuvuutta opinnäytetyöhön arvioin tutkimalla kirjallisuutta ja käymällä opinnäytetyön ryhmä- sekä yksilöohjaustilaisuuksissa. Menetelmät kehittivät analysointitaitojani. Koen osaamiseni ja oppimiseni kehittyneen etenkin kykynä tarkastella tietoa aiempaa objektiivisemmin. Kehityin myös kriittisessä ajattelussa arvioimalla ja kyseenalaistamalla erilaisia argumentteja ja näkökulmia. Opinnäytetyö vaikuttaa tulevaisuuteeni restonomina siten, että se auttoi minua kehittämään taitojani tiedonhankinnassa, analysointi- ja ongelmanratkaisutaidoissa sekä tutkimus- ja projektinhallintataidoissa, jotka ovat tärkeitä restonomin työtehtävissä.

Koin opinnäytetyöprosessin haastavimpina osuuksina aiheen rajaamisen, validien lähteiden löytämisen sekä työn aikatauluttamisen. Työn aikatauluttaminen oli haastavaa, sillä opinnäytetyön aloittaessani työskentelin sekä suoritin viimeisiä valinnaisiäkurseja opintoihini. Aikatauluttaminen helpottui, kun kurssit oli suoritettu. Koen kuitenkin, että työ edistyi tasaisesti. Aiheen rajaamisessa auttoi koulun sekä toimeksiantajan tuki. Ohjaajat muistuttivat muun muassa resurssien rajallisuudesta, joka auttoi etenkin tutkimuksen keskittymisestä pelkästään Vantaa-infon näkökulmaan. Tutkimuksen kannalta olisi mielestäni kuitenkin ollut olennaista ottaa myös varhaiskasvatuksen näkökulma esille, jotta olisi saatu selville esimerkiksi myös heidän kokemuksensa yhteistyön toimivuudesta sekä heidän kehittämis ehdotuksiansa kuuluviin yhteistyön parantamisesta. Vantaa-info ei voi yksipuolisesti päättää varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta Vantaa-infossa vaan varhaiskasvatuksenkin näkemys asiakaspalvelusta tulee ottaa huomioon.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui mielestäni moitteettomasti. Viestintä on ollut avointa ja olemme pitäneet yhteyttä, tasaisin väliajoin. Tapaamisissa olemme keskustelleet työn edistymisestä, huolen aiheista ja työhön liittyvistä kysymyksistä. Toimeksiantajan ohjeistus ja palaute on ollut arvokasta ja haluan ilmaista arvostukseni ja kiitollisuuteni hyvästä yhteistyöstä. Myös kollegoiden tuki opinnäytetyöprosessin aikana on ollut kallisarvoista. Olen saanut keskustelutukea ja vastauksia kysymyksiin nopeasti. He ovat olleet kiinnostuneita prosessin etenemisestä ja kannustaneet ja tukeneet minua edistymään prosessissa.

Toimeksiantajan toivomus opinnäytetyön valmistumisesta oli syyskuuhun 2023 mennessä. Opinnäytetyö on valmistunut sovitussa aikataulussa. Aikataulun noudattaminen osoittaa projektin sujuvaa etenemistä ja sitoutumista tavoitteiden saavuttamiseksi.

”Työ on edennyt järjestelmällisesti sovitussa aikataulussa. Tutkija on kyennyt johtamaan itseään, edistänyt työtä reippaalla otteella ja kyennyt ottamaan vastaan palautetta. Tämä opinnäytetyö on meille tärkeä ja saamme sen avulla arvokasta tietoa arjen työstä varhaiskasvatuksen asiakaspalvelussa. Kehitämme prosessejamme esiin nousseiden haasteiden ja myös jo sujuvien asioiden pohjalta. Opinnäytetyötä voimme käyttää pohjana työtehtävien rajaamisessa ja sitä kautta työn hallinnan tunteen parantamisessa.” (Toimeksiantaja 2023)

## 9.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan kyseisen tutkimuksen kehyksissä ja sen mukaan, millaisia menetelmiä työssä on käytetty. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta ei voida perustella objektiivisella tai määrällisellä mittarilla. Koko tutkimuksen prosessinajan tutkijan tulee olla perehtynyt tarkasti tutkimuksen ilmiöihin ja ottaa erilaiset näkökulmat huomioon, jotta luotettavuus paranee. (Puusa & Juuti 2020, 177-188.)

Luotettavalle tutkimukselle edellytyksiä ovat, että tutkija ja tutkittava kohde ovat vuorovaikutuksessa, joten tutkittavan on oma subjektiivisuus ja kyky reflektoida ovat välttämättömiä. Opinnäytetyöntekijän osallisuus ja refleksiivisyys Vantaa-infon palvelusihteerinä vaikuttaa millaiseksi tutkimuksen luotettavuus kehittyi tutkimuksen aikana. Mielenkiinto ja osaaminen työn puolelta ennalta auttaa tutkimuksen luotettavuudessa. (Puusa & Juuti 2020, 177-188.)

Eettisyyden periaatteiden huomioiminen kuuluu myös isona osana laadullisen tutkimuksen arviointiin. Hyvien tieteellisten käytäntöjen eteen Tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut ohjeen, joka muun muassa sisältää tietoa eettisyydestä ja sen ennakoimisesta. On tärkeää, että huolehditaan mahdollisesti tarvittavista tutkimusluvista sekä suostumuksista. Tulee myös huomioida, ettei tutkimus aiheuta tutkijoille ja tutkittaville vaaraa turvallisuudesta tai terveydestä. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2023, 13.)

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita ovat, että tutkija kunnioittaa tutkittavia sekä aineellista että aineetonta kulttuuriperintöä ja luonnon monimuotoisuutta sekä tutkimus toteutetaan siten, että siitä ei aiheudu haittaa, vahinkoja tai haittoja tutkittaville tai tutkimuskohteille. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 7.)

Tutkimuksessa tulee ottaa huomioon tutkittavan kohtelu ja oikeudet. Peruslähtökohtana on, että tutkittavat henkilöt luottavat tutkijoihin ja tieteeseen. Tutkijalla pitää olla lupa ja suostumus tutkimuksen tekemiseen haastateltavalta ja haastattelevalle tulee olla selvää, että osallistuminen on vapaaehtoista. Menettelytapa, jolla aineistoa analysoidaan, tulee olla selkeä kaikille tutkimukseen osallistuville osapuolille. Myös haastateltavien tietosuoja ja anonymiteetti tulee ottaa huomioon tutkimusta tehdessä. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 8-13.)

Opinnäytetyössä noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6-7) luomaa ohjeistusta huolellisuudesta, tarkkuudesta sekä rehellisyydestä koko opinnäytetyöprosessin ajan. Opinnäytetyöhön hankittiin tutkimuslupa Vantaan kaupungin kasvupalvelujohtajalta. Tutkimuslupa myönnettiin huhtikuussa 2023 kasvupalvelujohtajan toimesta. Luvan myötä aineiston keruu tapahtui Vantaalla huhti-kesäkuussa 2023. Teemahaastatteluihin osallistumien perustui vapaaehtoisuuteen.

Opinnäytetyöprosessissa huolehdittiin haastateltavien tietosuojasta sekä anonymiteetista. Haastateltavilta ei kysytty henkilötietoja (ikä, sukupuoli ja toimipaikka), ainoastaan heidän tehtävänimikkeensä käy ilmi opinnäytetyössä. Opinnäytetyössä olevista vastauksista ei voida tunnistaa haastateltavia. Palvelusihteerien teemahaastattelussa kaikkien vastaukset nimettiin palvelusihteri 1,2 ja niin edelleen. Palveluvastaavien ja projektipäällikön teemahaastatteluiden vastaukset nimettiin haastateltava 1,2 ja 3.

## Lähteet

### Painetut

Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Vantaa: Hansaprint.

Kainlauri, A. 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Helsinki: WSOYpro.

Lifländer, T. 2013. Sähköisten palvelujen kehittäminen: Toimintamalli ja käsikirja. Hämeenlinna: Innopark Programmes.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät, Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma PRO.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät, Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Kuvio. Helsinki: Sanoma PRO.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Printon Trukikoda.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

### Sähköiset

Business leadership today 2023. 10 Factors that influence employee motivation. Viitattu 17.8.2023. <https://businessleadershiptoday.com/what-are-10-factors-that-influence-employee-motivation/>

Gibbons, S. 2017. Service blueprint: Definition. Nielsen Norman Group. Viitattu 5.9.2023. <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/>

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2023. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 26.3.2023. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 23.02.2023. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa, Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. 2019. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 26.3.2023. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)

Innovaatioiden Vantaa. 2022. Vantaan kaupunki. Viitattu 3.3.2023. <https://www.vantaa.fi/sites/default/files/document/Vantaan%20kaupunkistrategia%202022-2025.pdf>

Käsikirja palveluneuvonnan tarjoamiseen ja kehittämiseen monituottajaympäristössä. 2014. 6 Aika, Vipuvoimaa EU:lta 2014-2020, Euroopan Unioni, Vantaa 2014. Viitattu 10.8.2023. [https://6aika.fi/wp-content/uploads/2018/04/20180202\\_\\_Käsikirja\\_Palveluneuvonta-mo-nituottajaympäristössä.pdf](https://6aika.fi/wp-content/uploads/2018/04/20180202__Käsikirja_Palveluneuvonta-mo-nituottajaympäristössä.pdf)

Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 223/2007. Viitattu 10.7.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070223>

Laki väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista 661/2009. Viitattu 12.3.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090661?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=puolesta%20asiointi%20>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023a. Varhaiskasvatuksesta perittävät asiakasmaksut. Viitattu 11.3.2023. <https://okm.fi/varhaiskasvatusmaksut>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023b. Varhaiskasvatusta koskeva lainsäädäntö. Viitattu 3.3.2023. <https://okm.fi/varhaiskasvatuslait>

Suomi.fi 2023a. Valtuudet. Viitattu 5.3.2023. <https://www.suomi.fi/valtuudet>

Suomi.fi 2023b. Varhaiskasvatus Vantaalla. Viitattu 12.3.2023. <https://www.suomi.fi/palvelut/varhaiskasvatus-vantaalla-vantaan-kaupunki/4e96df6a-6531-4b74-8264-76a85db16288>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023a. Maahanmuuttaneiden terveys- ja sosiaalipalvelut. Viitattu 12.3.2023. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/maahanmuutto-ja-hyvinvointi/maahanmuuttaneiden-terveys-ja-sosiaalipalvelut>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023b. Palveluohjaus. Viitattu 12.3.2023. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytannot/palveluohjaus>

Terveyskylä 2022. Puolesta asiointi. Viitattu 5.3.2023. <https://www.terveyskyla.fi/terveyskylan-palvelut/e-terveyspalveluiden-opas/puolesta-asiointi>

Tilastokeskus 2023. Maahanmuuttajat ja kotoutuminen. Viitattu 11.5.2023. [https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/Maahanmuuttajat\\_ja\\_kotoutuminen/Maahanmuuttajat\\_ja\\_kotoutuminen\\_Maahanmuuttajat\\_ja\\_kotoutuminen/maakoto\\_pxt\\_11vu.px/table/tableViewLayout1/](https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen/Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen_Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen/maakoto_pxt_11vu.px/table/tableViewLayout1/)

Tuominen, T., Järvi K., Lehtonen, M., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja, Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Tuotantotalouden laitos. Aalto-Yliopisto. Viitattu 11.5.2023. <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valtiovarainministeriö 2023. Julkiset palvelut. Viitattu 5.3.2023. <https://vm.fi/julkiset-palvelut>

Vantaan kaupunki 2023a. Kuntalaispalvelut. Viitattu 6.3.2023. <https://www.vantaa.fi/fi/palveluhakemisto/toimipiste/kuntalaispalvelut-hallinto#tab-introduction>

Vantaan kaupunki 2023b. Neuvova Vantaa. Viitattu 3.3.2023. <https://www.vantaa.fi/fi/hankeet/hanke/neuvova-vantaa>

Vantaan kaupunki 2023c. Organisaatio. Viitattu 6.3.2023. <https://www.vantaa.fi/fi/kaupunki-ja-paatoksenteke/organisaatio>

Vantaan kaupunki 2023d. Väestö ja ennuste. Viitattu 5.3.2023. <https://www.vantaa.fi/fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/tietoa-vantaasta/tilastot-ja-tutkimukset/vaesto-ja-ennuste>

Vantaan kaupunki 2023e. Vantaa lyhyesti. Viitattu 5.3.2023. <https://www.vantaa.fi/fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/tietoa-vantaasta/tilastot-ja-tutkimukset/vantaa-lyhyesti>

Vantaan kaupunki 2023f. Vantaa-info. Viitattu 3.3.2023. <https://www.vantaa.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/vantaa-info#tab-introduction>

Vantaan kaupunki 2023g. Vantaan monikielinen neuvonta. Viitattu 3.3.2023. <https://www.vantaa.fi/fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/asiakaspalvelu-ja-neuvonta/vantaan-monikielinen-neuvonta#tab-introduction>

Vantaan kaupunki 2023h. Varhaiskasvatukseen hakeminen. Viitattu 3.3.2023. <https://www.vantaa.fi/fi/kasvatus-ja-koulutus/varhaiskasvatus/varhaiskasvatukseen-hakeminen>

Vantaan kaupunki 2023i. Johtoryhmä ja sidonnaisuudet. Viitattu 11.3.2023. <https://www.vantaa.fi/fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/organisaatio/johtoryhma-ja-sidonnaisuudet>

Varhaiskasvatuslaki 540/2018. Viitattu 3.3.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180540#L2>

Julkaisemattomat

Kuntalaispalvelut 2015. Tehtävänkuvaus. Vantaan kaupunki. Vantaa. Viitattu 6.3.2023.

## Kuviot

Kuvio 1: Kaupunkistrategian ja johdon toimiala (Vantaan kaupunki 2023c) .....	8
Kuvio 2: Kasvatuksen ja oppimisen toimiala (Vantaan kaupunki 2023c) .....	10
Kuvio 3: Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi (mukaillen Ojasalo ym. 2015, 24) .....	14
Kuvio 4: Teemoitteleva sisällönanalyysi palvelusihteerit .....	20
Kuvio 5: Teemoitteleva sisällönanalyysi palveluvastaavat ja projektipäällikkö .....	20
Kuvio 6: Service Blueprint varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu Vantaa-infossa.....	27
Kuvio 7: Service Blueprint varhaiskasvatuksen puolesta asiointi Vantaa-infossa .....	28
Kuvio 8: Asiakaspalveluprosessin sujuvoittaminen .....	31
Kuvio 9: Kohti parempaa henkilöstökokemusta .....	32

## Liitteet

Liite 1: Palvelusihteerien teemahaastattelu.....	42
Liite 2: Palveluvastaavien ja projektipäällikön teemahaastattelu .....	43
Liite 3: Varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu Vantaa-infossa- palvelukuvaus .....	44

## Liite 1: Palvelusihtheerien teemahaastattelu

### Teemahaastattelu

#### Palvelusihtheerit

Teemat: Puolesta asiointi, palveluprosessin kehittäminen

1. Miten kuvailisit puolesta asiointi tilannetta ja millaisena koet sen itse?
2. Millaista apua tarvitset puolesta asiointi tilanteissa, keneltä pyydät apua?
3. Käytätkö varhaiskasvatuksen ohjeita, jotka ovat SharePointissa?
4. Mitä mieltä olisit siitä, jos Neuvova Vantaalla olisi puolesta asiointi oikeudet?
5. Onko sinulla ajatuksia, miten puolesta asiointi tilannetta saisi hiottua sujuvammiksi?  
Konkreettisia ideoita?

## Liite 2: Palveluvastaavien ja projektipäällikön teemahaastattelu

### Teemahaastattelu

Palveluvastaavat & projektipäällikkö

Teemat: Palvelukuvaus, varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu, yhteistyö

Palvelukuvas

1. Mitä hyötyä palvelukuvauksesta tulee olemaan?
2. Mitä palvelukuvauksessa olisi erittäin tärkeä huomioida?

Varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu

3. Miten kuvailisitte varhaiskasvatuksen asiakkaita?
4. Mitä ovat palvelutasovaatimukset varhaiskasvatuksen asiakaspalvelun sisällölle, laadulle, saatavuudelle ja riittävyydelle?
5. Millaisia kuluja palvelusta syntyy Vantaa-infolle?

Yhteistyö

6. Miten määrittelisitte varhaiskasvatuksen ja Vantaa-infon välisen tehtävänjaon varhaiskasvatuksen asiakaspalvelusta?
7. Millaisena koette varhaiskasvatuksen ja Vantaa-infon välisen yhteistyön?
8. Ajatuksia miten puolesta asiointi tilannetta saisi hiottua sujuvammiksi? Konkreettisia ideoita?

## Liite 3: Varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu Vantaa-infossa- palvelukuvaus

1/4



YHTEISTYÖMALLI  
21.8.2023

### OSAPUOLET: VANTAA-INFO & VARHAISKASVATUS

<p><b>Kuvaus palvelusta</b></p>	<p>Vantaa-info on asiakaspalvelun ammattilaisorganisaatio. Kohtaamme asiakkaat monikanavaisesti tarjoamalla varhaiskasvatukseen liittyvää yleisneuvontatasoista tietoa, auttamalla heitä varhaiskasvatuksen sähköisen asioinnin palvelussa (VaSa) sekä puolesta asioimme Vantaa-infoon jätetyt paperiset varhaiskasvatushakemukset VaSa-palveluun, jos huoltajat eivät pysty täyttämään itse hakemusta sähköisesti, yleensä henkilötunnuksen tai pankkitunnuksen puuttumisen takia.</p>
<p><b>Palvelun kohderyhmä</b></p>	<p>Huoltajat, jotka tarvitsevat neuvoa varhaiskasvatuksesta, varhaiskasvatukseen hakeutumisesta ja tulosestelylomakkeiden täytössä.</p> <p>Varhaiskasvatuksen puolesta asioinnin kohderyhmä koostuu Vantaan kaupungin varhaiskasvatukseen hakemuksia tekevästä huoltajista, jotka eivät pysty täyttämään sähköisesti hakemusta, yleensä henkilötunnuksen tai pankkitunnuksen puuttumisen takia.</p> <p>Puolesta asioinnin asiakaskunta koostuu pääasiassa maahanmuuttaja vähemmistöön kuuluvista asiakkaista. Asiakaskuntaa yhdistää yleensä myös pienituloisuus, yksinhuoltajuus ja digitaidottomuus.</p>
<p><b>Palvelun sisältö</b></p>	<p>Vantaa-info</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etäneuvontakanavat: puhelin, chat ja sähköposti</li> <li>• Lähikohtaamispisteet: Tikkurila ja Myyrmäki</li> <li>• Asiakkaiden henkilökohtainen palvelu heidän palvelutarpeidensa pohjalta asiakaspalvelun toimintamallimme mukaisesti</li> </ul>

2/4



YHTEISTYÖMALLI  
21.8.2023

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opastaminen sähköisten palveluiden käytössä (VaSa-palvelu, Vantaa.fi)</li> <li>• Puolesta asiointi</li> </ul>
<b>Palvelun tuotokset</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kokonaisvaltainen asiakaskokemus</li> <li>• Puolesta asiointi tilanteen tuotoksena syötetty hakemus VaSa-palveluun</li> <li>• Asiakastyytyväisyyden ja asiakaskokemuksen säännöllinen mittaus. (NPS, spontaanit palautteet &amp; palautekyselynäyttö)</li> </ul>
<b>Palveluaika</b>	Arkisin Vantaa-infon aukioloaikojen mukaisesti
<b>Palvelun rajaukset</b>	<p>Palvelu rajataan loppumaan siihen, kun tilanne vaatii varhaiskasvatuksen tai laskutuksen asiantuntijaa. Näitä tapauksia ovat esimerkiksi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laskutukseen liittyvät asiat</li> <li>• Erikoistarpeet varhaiskasvatus hakemuksessa</li> <li>• Lähetettyyn hakemukseen liittyvät kysymykset</li> <li>• Kohdennetut kysymykset esim. hakemuksen käsittelyprosessista ja kysymykset Vantaa.fi tietojen ulkopuolelta</li> </ul>
<b>Henkilötietojen käsittely</b>	<p>Vantaa-infon henkilöstö on salassapitovelvollinen.</p> <p>Puolesta asioidut paperiset varhaiskasvatuslomakkeet viedään turvaroskikseen tai tarvittaessa ne skannataan/lähetetään sisäisellä postilla palveluohjaajille.</p>

3/4



YHTEISTYÖMALLI  
21.8.2023

<b>Henkilöstö, perehdytys ja koulutus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilökunta perehdytetään työtehtävään</li> <li>• Henkilökunnalle järjestetään mahdollisuus uuden oppimiseen ja ajantasaisentiedon ylläpitämiseen erilaisten kurssien ja muiden materiaalien avulla</li> <li>• Varhaiskasvatus pyrkii järjestämään Vantaa-infolle säännöllistä koulutusta Vantaa-infon esittämien tarpeiden mukaan</li> <li>• Palveluiden ohjeiden ylläpito, koulutussuunnitelma ja yhteiskehittäminen hoidetaan yhteistyössä</li> </ul>
<b>Mittarit, raportointi, yhteistyöseuranta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raportit puhelinyhteydenottojen määrästä, syistä ja käsittelyistä</li> <li>• Raportit asiakastyytyvyydestä ja asiakaskokemuksesta</li> <li>• Seurantakokoukset vähintään keväisin ja syksyisin (2 krt/v)</li> </ul>
<b>Viestintä ja tiedottaminen</b>	Kummatkin osapuolet huolehtivat säännöllisestä tiedotuksesta ja viestinnästä
<b>Hinnoittelu/kustannukset</b>	Kaupungin toimialojen välisestä sisäisestä palvelusta ei laskuteta
<b>Liittyvät palvelut</b>	Sähköisen asiointin palvelu (VaSa-palvelu, varhaiskasvatuksen ylläpitämä järjestelmä)
<b>Palvelun tilaaminen/palveluun liittyminen</b>	Uuden palvelun liittämisestä Vantaa-infon palveluiden piiriin sovitaan kuntalaispalveluiden päällikön kanssa.
<b>Palvelun yhteys- ja koordinoitavastuuhenkilöt</b>	Varhaiskasvatuksen päällikkö Vantaa-infon palveluesihenkilö Vantaa-infon palvelukoordinaattori
<b>Palvelun toimitusaika</b>	Arkisin Vantaa-infon aukioloaikojen mukaisesti
<b>Yhteistyömalli</b>	Vantaa-infon asiakaspalvelun toimintamalli

4/4



YHTEISTYÖMALLI  
21.8.2023

<b>Palvelun omistaja</b>	Kuntalaispalveluiden päällikkö
--------------------------	--------------------------------

Versiohistoria

Versio	Kuvaus	Tekijä	Päiväys
1.0	Yhteistyömalli Vantaa-infoon ja varhaiskasvatukseen	Pauliina Joutsen Opinnäytetyötekijä, palvelusihteeri	21.8.2023