



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Asiakastyytyväisyyskysely Järvenpään perus- opetuspalvelujen kehittämisen tukena

Peltola, Anne

2016 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Asiakastyytyväisyyskysely Järvenpään perusopetuspalvelujen kehittämisen tukena

Anne Peltola
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2016

Anne Peltola

Asiakastyytyväisyyskysely Järvenpään perusopetuspalvelujen kehittämisen tukena

Vuosi 2016 Sivumäärä 55

Tämän opinnäytetyön aiheena oli perusopetuksen oppilaiden huoltajille suunnatun asiakastyytyväisyyskyselyn tuottaminen Järvenpään kaupungin Perusopetuspalveluille. Työ sisälsi kyselyn kysymysten laatimisen, tiedonkeruun, raporttien teknisen koostamisen ja vertailun aikaisempiin kyselyihin, sekä niiden sisäisen ja ulkoisen julkistamisen. Työn ulkopuolelle rajattiin tutkimustulosten analysointi ja johtopäätösten teko.

Opinnäytetyö oli toiminnallinen kehittämistyö, jossa kehittämisen kohteena olivat kyselyn sisällölliset sekä raporttien koostamiseen sekä niiden hyödynnettävyyteen liittyvät seikat. Työn teoreettisen pohjan muodostivat lainsäädäntöön, asiakastyytyväisyyteen ja sen johtamiseen, asiakastyytyväisyystutkimukseen sekä kyselyiden- ja kyselylomakkeiden laadintaan liittyvä kirjallisuus ja internetlähteet. Kehittämistyön lähtökohtana olivat aiempina vuosina toteutetut kyselyt sekä toimeksiantajan ja kyselyn kohderyhmän edustajien esittämät muutostarpeet ja toiveet.

Tutkimusongelmana oli asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten soveltuvuus palvelun laadun mittariksi Järvenpään perusopetuksessa. Soveltuvuuden arvioinnin näkökulmina olivat kyselyn luotettavuus ja saadun palautteen käytettävyys toiminnan kehittämisessä. Tätä asiakastyytyväisyyskyselyä vastaavia kyselyitä oli tehty useita, mutta palautteista ei ole laadittu selkeää vertailua, joka ilmentäisi mahdollisia muutoksia tyytyväisyydessä.

Opinnäytetyön tuotos oli asiakastyytyväisyyskyselyprosessi kyselyn laatimisesta vertailuraportin julkaisuun. Webropol- ohjelmaan laadittu kyselylomake on sellaisenaan, vain otsikkoa vaihtamalla, käytettävissä uuden kyselyn suorittamiseen. Eri vuosina tehtävien kyselyiden vertailemiseksi laadittiin Excel -pohja, joka avulla voidaan tuottaa yleisiä ja koulukohtaisia PowerPoint -muotoisia vertailuraportteja myös jatkossa. Valmiin kysely- ja taulukkopohjan käyttö seuraavaa kyselyä tehtäessä voi säästää merkittävästi kyselyn toteuttamiseen tarvittavaa työaikaa.

Kyselylomake toimi hyvin ja raporttien tuottaminen tuloksen analysoinnin pohjaksi oli yhtä kysymystä lukuun ottamatta nopeaa ja vaivatonta. Kouluviihtyvyyttä tarkastelevan kysymyksen avoimet vastausvaihtoehdot on syytä muuttaa nyt saatujen vastausten avulla vaihtoehdovalinnoiksi. Myös taustatietokysymyksiä huoltajan roolista ja lapsen sukupuolesta voi olla syytä tarkastella uudelleen sekä tarpeellisuuden että tasa-arvon näkökulmasta. Myös tiedonkeruun ajankohtaa tulee harkita. Lukuvuoden lopussa tehtävä kysely saattaa vähentää huoltajien mielenkiitoa vastaamiseen, etenkin kun tulokset on odotettavissa vasta seuraavana lukuvuonna. Alhainen vastausprosentti oli tämän kyselyn laatua selkeästi heikentävä tekijä. Kerätty arviointitieto on analysoitavissa nykyistä syvällisemmin ja monipuolisemmin. Sellaise-naankin se tarjoaa mielenkiitaisia aiheita mahdollisille jatkotutkimuksille.

Avainsanat: Asiakastyytyväisyys, kehittäminen, internetkysely, kyselylomake, perusopetus

Anne Peltola

A customer satisfaction survey as a tool for developing the basic education services in Järvenpää

Year 2016 Pages 55

The purpose of this thesis was to create a customer satisfaction survey for the parents of comprehensive school aged children for the Basic Education Services of Järvenpää. The assignment included the drawing up of questions, data acquisition, technical reporting, assessment of the earlier research and also an internal and external publication. An analysis of the research results and the conclusions are outlined in this thesis.

The aim of this thesis was to improve the contents of the customer satisfaction survey and to improve reporting methods and utilisation of the results of the customer satisfaction survey in Järvenpää. This work was needed to improve previous customer satisfaction surveys so that the new survey incorporated the changes and wishes introduced by the commissioner and the target group.

The theoretical basis of this survey consists of legislation, customer satisfaction and data analysis.

The research problem was how to apply the research results to measure service quality in Järvenpää's basic education services. The evaluation of applicability was based on how the research results could be utilised in the performance of the basic education. There have been several corresponding customer service surveys in Järvenpää throughout the years, but there has never been any clear comparison between the surveys and due to this the possible changes in the customer satisfaction have not been seen.

The result of this survey was the concrete progress from a customer satisfaction survey to the publication of the comparison report. The survey was made with Webropol and it is possible to utilize the questionnaire in the future by only changing the name of the survey in the programme. To compare the customer satisfaction between different years an Excel-based table was made. This made it possible to create different kinds of reports in PowerPoint which can also be used in the future: For example, school-specific presentations can be made. The ready-made survey and comparison material can be utilized in upcoming surveys to save research work time.

The survey served its purpose well and producing the reports for the basis of the analysis was fast and easy except for one question. In the future it is necessary to change the open questions regarding the satisfaction in school to multiple choice questions based on the answers obtained in this survey. Also, the necessity and equality of the questions regarding the role of the custodian and the sex of the child need to be re-evaluated. In addition, timing of the survey also needs to be considered: A survey conducted in the end of the school year may reduce the interest of the custodians to answer, especially as the results are released in the following school year. The low response rate was clearly a quality-reducing factor in this survey. It is possible to analyse the collected data more thoroughly and diversely. As such, it still offers possibilities for further studies.

Keywords: Customer satisfaction, developing, Internet inquiry, questionnaire, basic education

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Velvoite perusopetuksen arviointiin	6
3	Järvenpään kaupungin perusopetuspalvelut	9
4	Asiakkuus ja palvelu	12
5	Asiakastyytyväisyys ja sen tutkiminen	12
6	Asiakastyytyväisyys johtamisen tukena	15
7	Kyselytutkimuksen menetelmät ja luotettavuus	17
8	Peruopetuksen asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen	19
	8.1 Kyselylomakkeen laatiminen ja testaaminen	21
	8.2 Aineiston keruu ja raportointi	33
	8.3 Asiakastyytyväisyyskyselyn arviointi ja kehittämissuhteet	36
9	Yhteenveto	38
	Lähteet:	40
	Kuviot	43
	Liitteet	44

Johdanto

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka tavoitteena on toteuttaa asiakastytyväisyyskysely Järvenpään kaupungin perusopetuksen käyttöön. Kyselyn kohderyhmänä ovat kaupungin järjestämässä perusopetuksessa opiskelevien noin 4 000 lapsen huoltajat. Kyselyn keinoin on tarkoituksena kuulla huoltajien näkemyksiä lapsensa koulunkäyntiin liittyvissä asioissa. Työ sisältää asiakastytyväisyyskyselyn suunnittelun ja toteutuksen sekä vastausyhteenvedojen laatimisen ja kyselyn kehittämis ehdotukset. Työssä huomioidaan se, että asiakastytyväisyyskysely toteutetaan samalle kohderyhmälle joka toinen vuosi ja se, että vertailtavuus edellisiin vuosiin tulee säilyttää mahdollisimman hyvänä. Opinnäytetyön ulkopuolelle on rajattu asiakastytyväisyyskyselyn perusteella syntyvien tulosten analysointi ja raportointi.

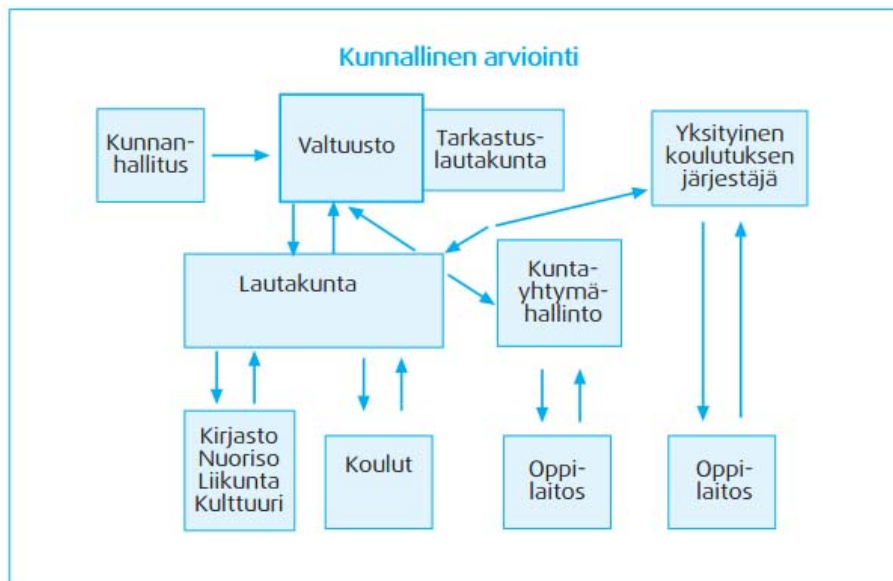
Opinnäytetyön tutkimusongelmana on asiakastytyväisyyskyselyn tulosten soveltuvuus palvelun laadun mittariksi Järvenpään kaupungin perusopetuksessa. Opinnäytetyössä tehtävät johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset muodostuvat opinnäytetyön case-osuuden asiakastytyväisyyskyselyn sekä työn aikana tehdyn havainnoinnin pohjalta. Opinnäytetyössä kuvataan tekijöitä, jotka synnyttävät vaateen perusopetuksen arvioinnille aina valtakunnallisista vaatimuksista kunnan strategisen toiminnan suunnitteluun ja yksittäisen koulun johtamiseen. Asiakastytyväisyyskyselyä taustoitetaan tarkastelemalla asiakastytyväisyyttä ja sen edistämistä johtamisen sekä tutkimusmenetelmien ja kyselyjen laatimisen näkökulmasta.

Kehittämistyön toimeksiantajana on Järvenpään kaupungin perusopetuspalvelujen johtoryhmä, jonka muodostavat perusopetusjohtaja, aluerehtorit sekä johtava asiantuntija. Toimeksianto on osa omaa työtäni perusopetuksen erityisasiantuntijana.

1 Velvoite perusopetuksen arviointiin

Suomen kunnissa toiminnan arviointi on osa kunnan johtamista ja tuloksellisuuden vahvistamista. Jatkuvan toiminnan arvioinnin avulla ylläpidetään jatkuvaa kehitystä ja edistetään siten tehokasta ja kuntalaislähtöistä palvelutuotantoa. Toiminnan arvioinnin tulokset vaikuttavat tiedolla johtamiseen ja ohjaavat näin kunnan toimintaa, tavoitteiden asettelua ja toimintatapojen tarkastelua. Toiminnan arviointi turvaa näin päätöksen teon laadukkuuden, ja se tulee nähdä sekä strategisella että operatiivisella tasolla osana kunnan toiminnan suunnittelua ja johtamista. Toiminnan arvioinnin tulee olla kytketty osaksi toiminnan suunnittelun vuosikelloa eli vuotuista aikataulua. (Suomen Kuntaliitto 2016.)

Kunnassa palvelujen toteuttamisesta ja arvioinnista vastaa valtuusto, joka kuntalain mukaisesti asettaa toiminnan tavoitteet ja osoittaa määrärahat toimintojen toteuttamiseksi. Kunta päättää itsenäisesti arviointimalleistaan. Kunnan arviointitoiminnassa valtuusto- ja lautakuntatasoisen ja koulujen arvioinnin tulee muodostaa, kuten kuviossa 1 on kuvattu, kokonaisuus, jossa kaikki arviointitieto on valtuuston käytettävissä sen niin halutessa



Kuvio 1: Kunnallinen arviointi opetus- ja kirjastopalveluissa (Lovio & Sundquist 2016, 25)

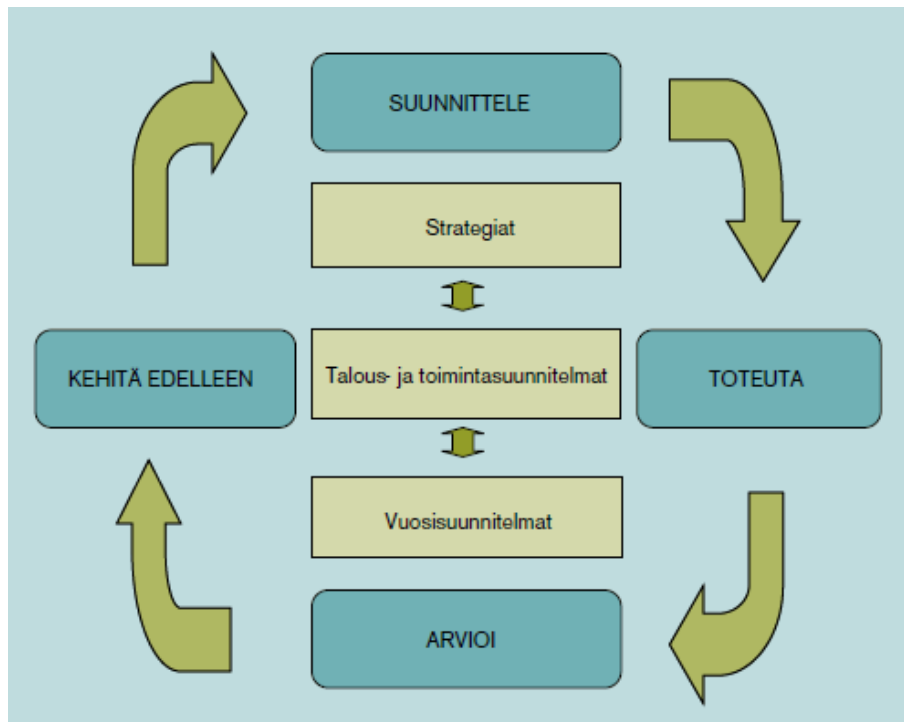
Kunnan sisäinen arviointi on itsenäistä ja muusta arvioinnista riippumatonta ja sen organisoinnista kunnassa vastaa valtuusto. Kunnassa käytettävä arviointimalli ei voi olla ristiriidassa valtuuston päättämän strategian kanssa vaan sen tulee soveltua strategisen johtamisen työkaluksi. Lautakunnan ja koulujen arviointityö eivät näin voi olla erillään valtuustotason arviointityöstä. (Lovio & Sundquist 2016, 24-25.)

Perusopetuksen lainsäädäntö velvoittaa kuntia arvioimaan järjestämänsä perusopetusta sekä osallistumaan sen ulkopuoliseen arviointiin. Perusopetuksen järjestämistä Suomessa ohjaavat perusopetuslaki (628/1998), Perusopetusasetus (852/1998), Valtioneuvoston asetus perusopetuslaissa tarkoitetun opetuksen valtakunnallisista tavoitteista ja perusopetuksen tuntijaosta (422/2012), Valtioneuvoston asetus perusopetuslaissa tarkoitetun opetuksen valtakunnallisista tavoitteista ja perusopetuksen tuntijaosta (1435/2001), Asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (986/1998) ja Laki opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta (1705/2009) sekä asetus opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta (1766/2009). Lain ja asetusten lisäksi perusopetuksen toteuttamista ohjaavat Opetushallituksen määräykset, kuten Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet (104/011/2014), Koulukohtainen tasa-arvosuunnitelma (63/011/2015) ja Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminnan perusteet (1/011.2011). (Opetushallitus 2011, 2014a, 2016.)

Velvoite asiakastytyväisyyden arviointiin nousee perusopetuslain 628/1998 pykälästä 3 ja 47 c, joissa edellytetään tekemään opetuksessa yhteistyötä kotien kanssa sekä veloitetaan opetuksen järjestäjää selvittämään määräajoin oppilaiden lisäksi heidän huoltajiensa näkemyksiä

koulun ja opetuksen järjestäjän toiminnasta. Perusopetuslakiin sisältyvän aamu- ja iltapäivätoiminnan lainsäädännön 48 c pykälä edellyttää, että kunta arvioi järjestämäänsä toimintaa, osallistuu ulkopuoliseen arviointiin sekä julkistaa arviointien keskeiset tulokset. (Finlex 2016.)

Opetus- ja kulttuuriministeriö julkaisi vuonna 2009 perusopetuksen laatukriteerit ja niitä täydennettiin koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan ja koulun kerhotoiminnan laatukriteereillä vuonna 2012. Laatukriteerien avulla tuotetaan tietoa perusopetuksen rakenteellisesta ja toiminnallisesta laadusta päätöksenteon tueksi ja tavoitteena on turvata opetuksen korkea laatu ja monipuolisuus sekä lasten ja nuorten opetukselliset ja sivistykselliset perusoikeudet. Perusopetuksen laadun kehittämiseen sovelletaan Demingin PDCA -mallia, jonka käyttö opetuksen laadun kehittämisessä, on kuvattu kuviossa 2.



Kuvio 2: Opetuksen laadun jatkuva kehittäminen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2012, 14)

Mallin mukaisesti perusopetuksen rakenteellista ja toiminnallista laatua kehitetään kunnan strategiaan perustuen suunnitelmallisen ja jatkuvan kehittämisen keinoin. Rakenteellisella laadulla tarkoitetaan johtamista, taloutta, henkilöstöä ja arviointia. Toiminnallinen laatu on oppilaan kohtaamaa toimintaa, kuten opetus ja yhteistyö kotien kanssa (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2012, 13)

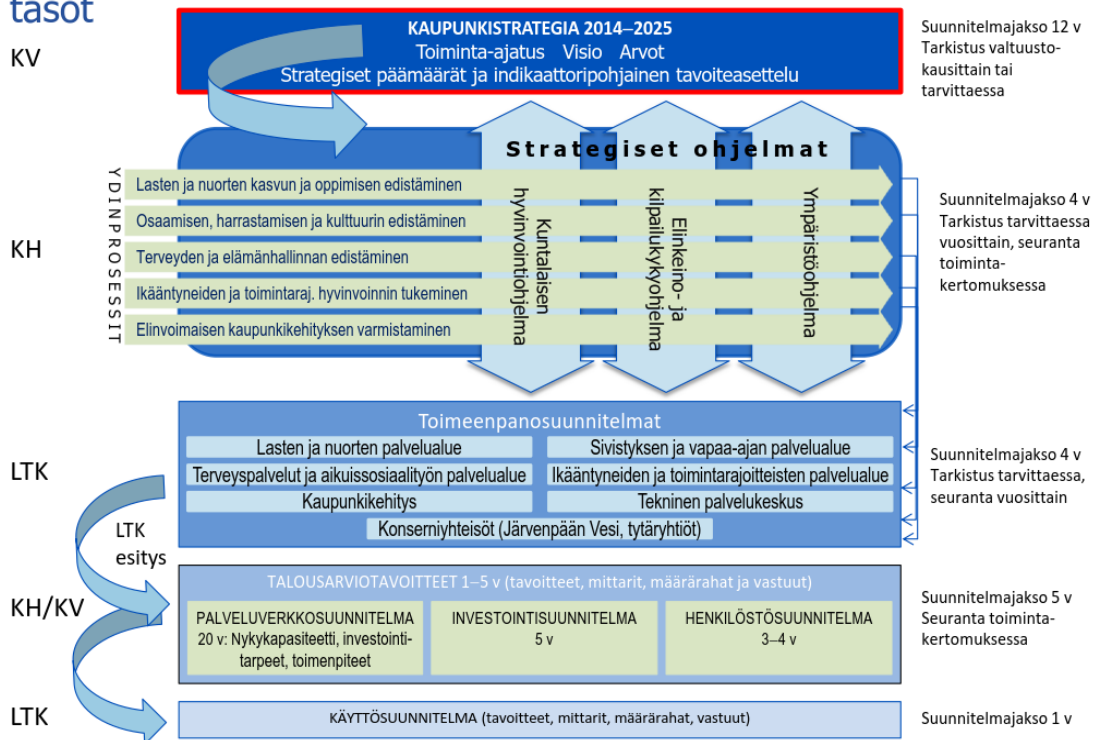
2 Järvenpään kaupungin perusopetuspalvelut

Järvenpään kaupunki sijaitsee keskisellä Uudellamaalla, puolentunnin junamatkan päässä Helsingistä. Kaupunki on väestömäärältään kasvava, nyt noin 40 000 asukkaan kunta. Pinta-alaltaan kunta on yksi Suomen pienimistä ja sen perusopetuksen kouluverkko on hyvin kattava. Lähes jokaisen alakouluikäisen oppilaan kodin läheisyydessä on kolmen kilometrin säteellä vähintään kaksi ala- tai yhtenäiskoulua. (Järvenpään kaupunki, 2016)

Järvenpään kaupungin palveluksessa työskentelee noin 2 300 henkilöä. Näistä vuoden 2015 kunnan henkilöstökertomuksen mukaan Lasten ja nuorten palvelualueella, johon perusopetuskin luetaan, työskenteli 1128 henkilöä. Perusopetuksen henkilöstömäärä oli koulutussuunnitelmaliihteen 23.4.2015 mukaan 421 henkilöä, joka on 37 % koko kaupungin henkilöstömäärästä. (Järvenpään kaupunki 2015, Järvenpään kaupungin perusopetuspalvelut 2015)

Järvenpään kaupunki toteuttaa palvelutuotannossaan prosessimuotoista toimintatapaa. Ydinprosessit muodostuvat strategisesti merkittävistä palvelukokonaisuuksista. Avainprosessit ovat asiakasryhmittäin toimivia palvelukokonaisuuksia, joiden tukena toimivat tukiproessit. Prosesseissa toteutetaan kunnan strategisia tavoitteita, joista päätetään valtuustotasoisesti. Järvenpään kaupungin kestävän kasvun ja hyvinvoinnin strategia 2014 - 2025 -asiakirjassa kuvataan kaupungin toiminta-ajatus, arvot, visio, strategiset päämäärät sekä indikaattoripohjaiset tavoitteet. Järvenpään kaupungin strategian toimeenpanon välineet, tasot ja suunnitelmajaksot on kuvattu kuviossa 3.

Kaupunkistrategian konserniohjaus: toimeenpanon välineet ja tasot



Kuvio 3: Järvenpään kaupungin kestävän kasvun ja hyvinvoinnin strategia 2014 - 2025 (Järvenpään kaupunki 2014, 3.)

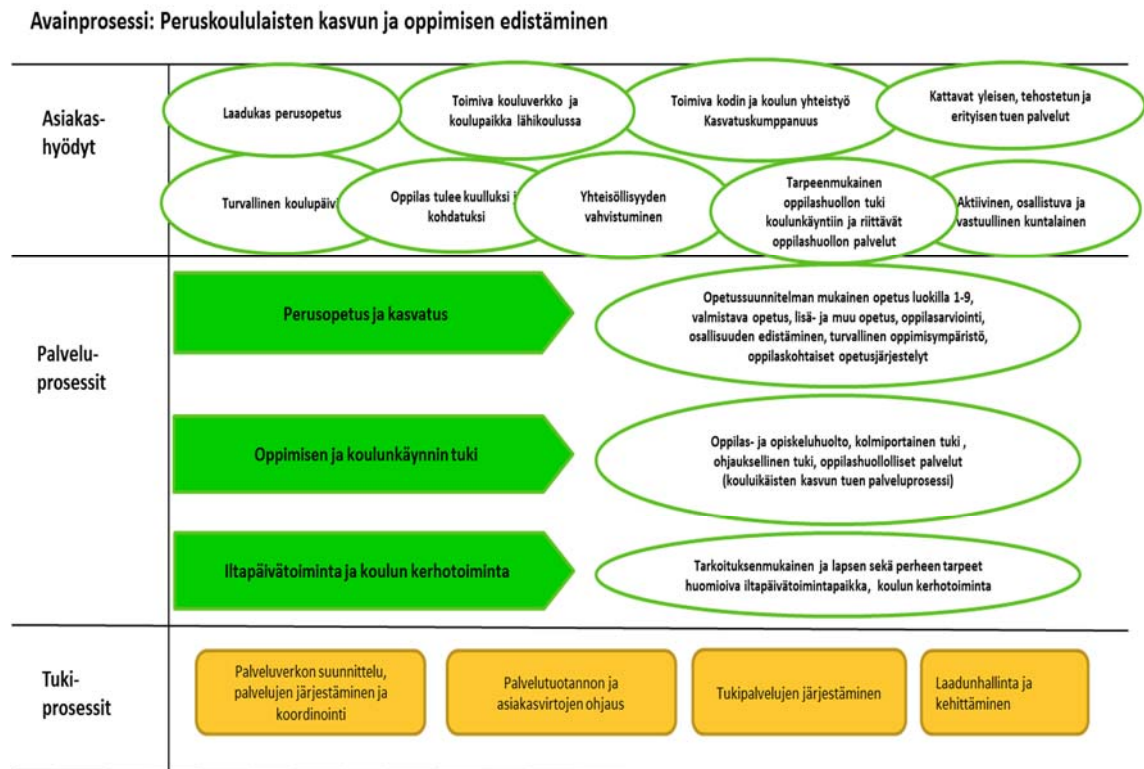
Järvenpään kaupungin kestävän kasvun ja hyvinvoinnin strategian päämäärien ja tavoitteiden saavuttamiseksi laaditaan valtuustokausittain strategiset hyvinvointiohjelmat, joissa määritellään toiminnan tavoitetila sekä ydinprosessitasoiset toimenpiteet ja suunnitelmat. Toimeenpanosuunnitelmissa kuvataan lautakuntatasolla tehtävät toimenpiteet, joilla hyvinvointiohjelmissa määriteltäviin tavoitteisiin organisaatiossa pyritään. (Järvenpään kaupunki 2014.)

Perusopetuspalvelut kuuluvat Järvenpään kaupungin organisaatiossa Lasten ja nuorten palvelualueeseen yhdessä varhaiskasvatuksen, kasvun ja vanhemmuuden tuen sekä perhesosiaalityön kanssa. Palvelualueen lautakunta on lasten ja nuorten lautakunta. Palvelualueetta johtaa Sivistyksen ja Vapaa-ajan palvelualueen kanssa yhteinen palvelualuejohtaja. Perusopetuksesta vastaa perusopetusjohtaja, jonka alaisuudessa ovat perusopetuksen koulujen rehtorit sekä perusopetuksen hallinnon henkilökunta. (Järvenpään kaupungin Lasten- ja nuorten palvelualue 2016)

Perusopetuksen kouluja Järvenpäässä on 12. Kouluista 8 on alakouluja, yksi yläkoulu, kaksi yhtenäiskouluja ja yksi erityiskoulu. Kouluissa on perusopetustaan suorittavia oppilaita vuosittain

tain noin 4 000, joten yhden ikäluokan koko on noin 450 oppilasta. Perusopetuspalvelut järjestää perusopetuksen lisäksi maksullista iltapäivätoimintaa 1. - 2. ja muiden luokkien erityisopetuksen oppilaille, maksutonta iltapäivähoitoa vammaisille oppilaille ja maksutonta koulun kerhotoimintaa kaikille perusopetuksen oppilaille. Iltapäivätoimintaan osallistuu vuosittain noin 500 lasta ja kerhotoimintaan noin 700 oppilasta. Perusopetuksen nettokulut vuositasona ovat noin 30,6 milj. euroa (Lasten- ja nuorten lautakunta 2016).

Perusopetuspalvelujen vastuulla on peruskoululaisten kasvun ja oppimisen edistämisen avainprosessi, joka jakautuu kolmeen palveluprosessiin: perusopetus ja kasvatusta, oppimisen ja koulunkäynnin tuki, iltapäivä- ja kerhotoiminta. Perusopetuksen prosessikonaisuus on kuvattu kuviossa 4.



Kuvio 4: Peruskoululaisten kasvun ja oppimisen edistämisen avainprosessi (Järvenpään kaupungin perusopetuspalvelut 2016)

Perusopetusjohtaja omistaa, eli vastaa perusopetuksen ja kasvatusta prosessiin kuuluvien toimintojen, kuten perusopetuksen järjestämisestä. Kaksi muuta perusopetuksen prosessia, oppimisen ja koulunkäynnin tuki ja iltapäivätoiminta ja koulun kerhotoiminta ovat perusopetuksen johtavan asiantuntijan omistuksessa.

3 Asiakkuus ja palvelu

Sivistyssanakirjan mukaan asiakas, kun se käsitetään henkilöksi, on esimerkiksi liikkeessä tai virastossa asioiva henkilö tai ammatinharjoittajalla jotakin teettävä tai tältä jotakin ostava henkilö. Asiakkuus syntyy kun asiakkaan ja yrityksen asiakaskohtaamisissa tapahtuu vaihdantaa (Storbacka & Lehtinen 2002, 15.) Asiakas oli vielä 1980 -luvulla kohde, jolle palvelu tuotettiin mekaanisesti, ilman palautemekanismeja. Tullessa 1990 -luvulle kiinnostuttiin asiakkaan mielipiteistä ja 2000- luvulle tullessa asiakas alettiin nähdä merkittävänä palveluprosessien uudistajana. (Stenvall & Virtanen 2014, 154.)

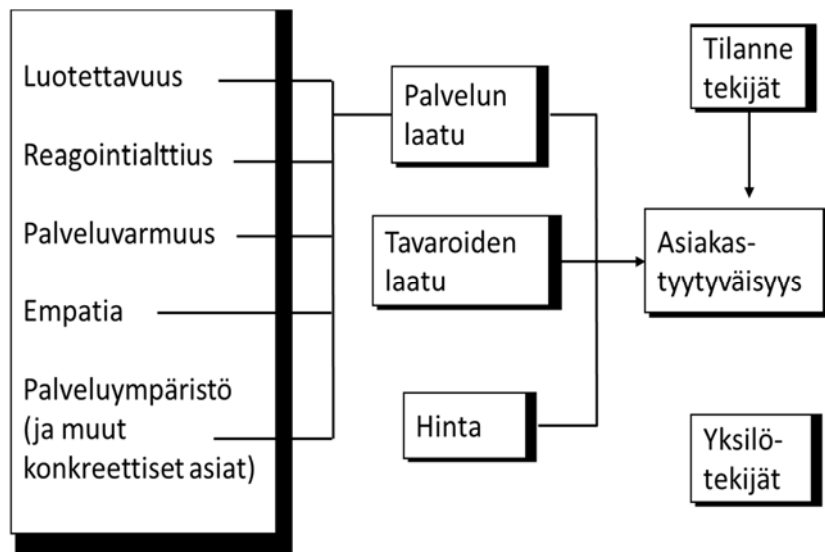
Perusopetuslaki ei tunnista käsitettä asiakas. Asiakas -termiä käytetään kuitenkin yleisesti perusopetuksessa laatu järjestelmien sekä organisaatioiden ja johtamisen kehittämisen yhteydessä. Kirjassaan Koulun johtamishaaste (2001, 221) Seppo Helakorpi näkee koulun ensisijaisina asiakkaina oppilaat ja toissijaisina vanhemmat ja yhteiskunnan.

Kunnan perusopetuksen asiakkaaksi tullaan oppivelvollisuuden velvoittamana. Lapsen oppivelvollisuus alkaa viimeistään sinä vuonna kun hän täyttää seitsemän vuotta ja se päättyy kun perusopetuksen oppimäärä on suoritettu tai kun oppivelvollisuuden alkamisesta on kulunut 10 vuotta (Perusopetuslaki § 25). Huoltajan asiakkuus syntyy huolehtimisveloitteesta. Perusopetuslain § 28 mukaan oppivelvollisen lapsen huoltajan tulee huolehtia, että oppivelvollisuus tulee suoritetuksi. Perusopetuslain § 4 mukaisesti kunta on velvollinen järjestämään alueellaan asuville oppivelvollisuusikäisille lapsille perusopetusta sekä sitä edeltävää esiopetusta. (Finlex 2016)

Palvelu on aineeton prosessi, joka muodostuu toiminnoista tai niiden sarjoista. Palvelun tuottaminen ja kulutus tapahtuu, ainakin joissain määrin, samanaikaisesti ja asiakas osallistuu osittain sen tuotantoprosessiin. Palvelun haasteina ovat palvelutapahtumien erilaisuus sekä täysin virheettömään palveluun yltäminen. Palvelu syntyy vasta asiakkaan käytössä, joten hän sitoutuu sen hankintaan vailla tietoa saavutettavasta hyödystä. Koska asiakas ei voi ennakoon arvioida varsinaista palvelua, nousevat kiinnostuksen kohteeksi muut näkyvät elementit kuten palvelun tekijät, tilat, välineet, materiaalit ja esitteet. (Viitala & Jylhä 2006, 130-131.)

4 Asiakastyytyväisyys ja sen tutkiminen

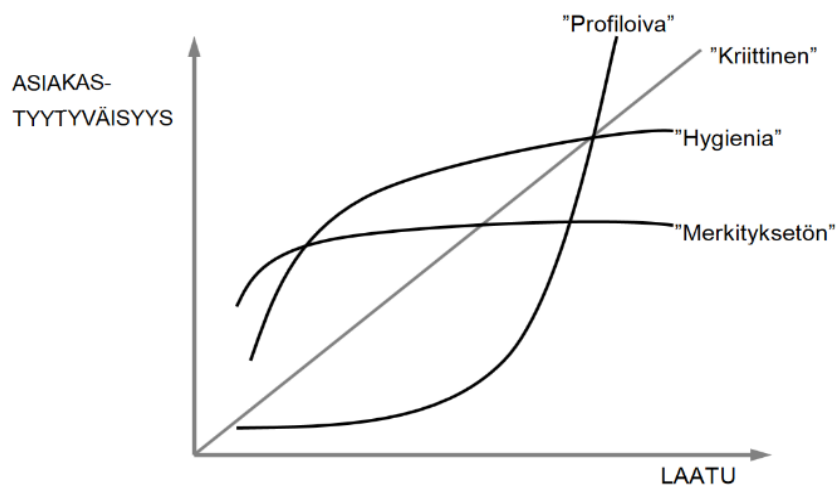
Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat hinta sekä tavaroiden ja palvelun laatu. Tyytyväisyyteen vaikuttavat lisäksi tilannetekijät, joihin organisaation vaikutusmahdollisuudet eivät yllä, kuten kiire ja asiakkaan yksilölliset ominaisuudet. Palvelua tuottava organisaatio pyrkii vaikuttamaan palvelun laatutekijöihin, kuten luotettavuus, reagoitavuus, palveluvarmuus, empatia ja palveluympäristötekijät. Asiakastyytyväisyystekijöitä on kuvattu kuviossa 5.



Kuvio 5: Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Ylikoski 2001, 152.)

Tyytyväisyyteen vaikuttaa asiakkaan saama arvo, eli mikä on asiakkaan kokema hyöty suhteessa asiakkaan tekemään panostukseen palvelun saamiseksi. Yksittäinen onnistuminen tai epäonnistuminen palvelutilanteessa vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen koko organisaation näkökulmasta, mutta ei välttämättä vaikuta asiakkaan kokemaan kokonaistyytyväisyyteen. (Ylikoski 2001, 152-155.)

Yleinen oletus on, että laadun ja asiakastyytyväisyyden välillä on lineaarinen yhteys. Storbacka & Lehtisen (2002) mukaan näin ei välttämättä ole. Kuvion 6 mukaisesti laatua tulisikin tarkastella neljän eri funktion kautta, koska asiakkuuden eri tekijöillä ei ole samoja vaikutuksia laadun kokonaiskäsitykseen. Kriittisten laatutekijöiden kohdalla laadun parantaminen kasvattaa asiakastyytyväisyyttä.



Kuvio 6: Laatufunktiot (Storbacka & Lehtinen 2002, 100.)

Yhteys on siis lineaarinen. "Hygienia" -tekijöiden kohdalla parempi laatu ei tarkoita myönteistä muutosta asiakastyytyväisyydessä, mutta liiallinen tason alittaminen romahduttaa sen. Indifferentit eli merkityksettömät tekijät eivät vaikuta asiakastyytyväisyyteen lainkaan. Profi-loivat tekijät auttavat erottautumaan muiden samanlaisten joukosta. Näiden tekijöiden kohdalla parempi laatu voi lisätä asiakastyytyväisyyttä merkittävästi mutta laadun vähäinen huononeminen ei juuri vaikuta asiakastyytyväisyyteen. (Storbacka & Lehtinen 2002, 99-100.)

Imago on voimavara, joka vaikuttaa asiakkaiden käsityksiin viestinnästä ja toiminnasta monin eri tavoin. Imago viestii odotuksista, suodattaa havaintoja, riippuu odotuksista sekä kokemuksista ja sillä on vaikutusta niin työntekijöihin kuin asiakkaisiin. Myönteinen imago edistää asiakasviestintää ja lisää asiakkaiden sietokykyä satunnaisissa virhetilanteissa kun taas neutraali imago ei vahingoita mutta ei myöskään suojaa virheiden sattuessa. Kielteisen imagon vaikutuksesta asiakkaista tulee tyytymättömämpiä ja vihaisempia kuin he muuten olisivat eli kielteinen imago tarkoittaa sitä, että asiakaskokemukset ovat todennäköisesti huonoja. Huonoa imagoa voi parantaa vain toimenpiteillä, jotka parantavat palvelun laatua. (Grönroos 2009, 398-401.)

Organisaation pyrkimys toteuttaa tavoitteensa asiakastyytyväisyyden keinoin edellyttää tietoa siitä, mitkä asiat tekevät asiakkaan tyytyväiseksi. Tämä tieto on saatavissa asiakkaalta itseltään. Asiakastyytyväisyystutkimuksella voidaan selvittää, miten asiakastyytyväisyyden aikaansaamisessa on onnistuttu ja mitkä ovat organisaation omat heikkoudet ja vahvuudet. Yksittäinen tyytyväisyystutkimus ei kuitenkaan riitä, vaan tarvitaan myös seurantaan liittyvää toimintaa. Seurannan tulee olla jatkuvaa ja määrätietoista tiedon keruuta, sillä yksittäinen tyytyväisyystutkimus tai asiakkaan valitus kertoo vain yhden hetken tilanteen. Tutkimusten ja selvitysten tulee johtaa palvelua parantaviin toimenpiteisiin. (Ylikoski 2001, 149-150.)

Organisaatiolla on useita käsityksiä asiakkaiden tyytyväisyydestä, kuten esimerkiksi johdon ja asiakastyötä tekevien näkemykset asiakkaiden tyytyväisyydestä. Asiakkaiden mielipiteiden muutoksen seuraamiseen tarvitaan asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmää. Asiakastyytyväisyystutkimuksen neljä päätavoitetta ovat tyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen, kuluvan hetken tyytyväisyystason mittaaminen, toimenpide-ehdotusten tuottaminen ja tyytyväisyyden kehittymisen seuranta. (Ylikoski 2001, 155-156.)

Asiakastyytyväisyyden arvioinnissa on perinteisesti käytetty mittaamistapaa, jossa asiakkaan odotuksia verrataan hänen kokemuksiinsa; mitä paremmin kokemus vastaa odotuksia, sitä tyytyväisempi asiakas on. Tästä mittaamistavasta seuraa, että asiakastyytyväisyyden parantaminen edellyttää jatkuvaa asiakkaan odotusten ylittämistä tai asiakkaan odotusten vähentämistä. Etenkin pitkäkestoisissa asiakassuhteissa kumpikaan näistä ei ole toimiva malli. Odotusten ja kokemusten vertailu on ongelmallista siksi, että asiakkaiden vertailustandardit ovat

erilaisia, mikä vaikeuttaa kysymysasettelua. Vertailun kautta saataviin tuloksiin saattaa vaikuttaa se, että asiakkailla näyttäisi olevan sietokykyä suhteessa laadunvaihteluihin. Asiakkaasta ei välttämättä aina tulekaan tyytymätön kokemusten laskiessa odotusten alapuolelle. Onkin todettu, että odotusten ja kokemusten vertailua ei tarvita, sillä asiakkaan kokemukset itsestään selittävät hänen kokonaiskäsitteensä. Koska asiakkaan tunteet vaikuttavat voimakkaasti kokemuksiin, tulisi mittareita kehittää siten, että ne mittaavat asiakkaan tunteita eli affektiivista asiakastyytyväisyyttä. (Storbacka & Lehtinen 2002, 100-101.)

5 Asiakastyytyväisyys johtamisen tukena

Puhuttaessa palvelujen tuottamiseen liittyvästä johtamisesta tulevat usein vastaan termit asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys. Asiakaskeskeisyys tarkoittaa, että palvelun tuottaja määrittää asiakkaan näkökulman omista lähtökohdistaan. Asiakaslähtöisyydessä palvelun käyttäjä otetaan mukaan suunnittelemaan ja kehittämään palvelua, joten hänelle tarjoutuu aito mahdollisuus vaikuttaa palvelun uudistustyöhön. (Stenvall & Virtanen 2014, 81.)

Asiakastyytyväisyysjohtamisen lähtökohtana on, että selvitetessä ja analysoitaessa toiminnan menestymisen mahdollisuuksia, toimii keskeisenä mittarina asiakastyytyväisyys. Asiakastyytyväisyys on aina asiakkaan yksilöllinen ja suhteellinen näkemys. Asiakastyytyväisyysjohtamisessa asiakastyytyväisyysmittarien tulokset ohjaavat johtamista ja toimintaa asiakaskeskeisesti. Johtaminen kattaa kaikki toiminnan eri osa-alueet, koska ne kaikki vaikuttavat asiakastyytyvyyteen joko suoraan tai välillisesti. Tilannekeskeisellä johtamisella luodaan asiakastyytyvyyden mukaisesti kulloiseenkin tilanteeseen soveltuva toimintamalli. (Rope & Pöllänen 1998, 48-50, 58-59.)

Pinnalliseen asiakaslähtöisyyteen perustuva johtaminen voi olla esteenä toiminnan kehitykselle. Asiakkaat ovat yleensä konservatiivisia eivätkä omaa tietoa kaikista mahdollisuuksista. Tällöin hyvistä asiakastyytyväisyys palautteista johtuen, ei synny painetta toiminnan kehittämiseen. Kyselyjen tulokset vakiintuvat jollekin tasolle ja asiakastyytyväisyys johtamisen välineenä menettää merkitystään. Muutostilanteisiin ajaudutaan asiakkaiden toiveiden tai oletettujen toiveiden perusteella vailla omaa selkeää tahtoa. Tyytyväinen asiakas ei siis riitä. On toimittava asiakkuuden ehdoilla siten, että arvoa syntyy molemmille osapuolille. Asiakkuusajattelussa vaaditaan syvällistä ymmärrystä siitä prosessista, jonka avulla asiakas toteuttaa omia tavoitteitaan. Keskeisiä edellytyksiä asiakkuuden onnistumisen kannalta ovat osapuolten välinen aito vuorovaikutus sekä kokemus asiakkuuteen panostamisen myötä saadusta edusta. Asiakastutkimukset tulee liittää johtamisjärjestelmään siten, että johto saa asiakastietoa samoin kun operatiivista laskentatietoakin. Tällöin laatuvaatimusten asettamisessa voidaan huomioida molemmat näkökulmat samanaikaisesti ja antaa tukea asiakasrajapinnassa työskenteleville työntekijöille. (Storbacka & Lehtinen, 2002, 17-20, 149.)

Palvelujohtaminen koostuu asiakassuhteessa koetun kokonaislaadun ja sen muuttumisen ymmärtämisestä, tiedosta miten organisaatio kykenee tämän laadun tuottamiseen ja toimittamiseen, näkemyksestä miten johtaen ja kehittäen haluttu laatu ja hyöty saavutetaan, sekä siitä että organisaatio saadaan toimimaan siten, että hyödyt, laatu ja kaikkien osapuolten tavoitteet saavutetaan. Tämä edellyttää ymmärrystä asiakkaiden haluamasta laadusta ja arvosta, niiden tuottamisesta sekä käytettävissä olevien resurssien hallinnasta. Palvelujohtamisessa mielenkiinto siirtyy työsuorituksen sisäisistä seurauksista asiakkaille ja muille osapuolille syntyviin eli ulkoisiin seurauksiin ja rakenteen sijasta huomio siirtyy prosessiin. Koska palvelujohtaminen liittyy prosessien johtamiseen, eivät rakenteet ole merkittäviä. Rakenteiden ottaessa vallan kärsivät niin toiminnan joustavuus kuin asiakaskontaktien hoitaminenkin. Seurauksena on esimiesten rohkaisun ja tuen vähenemisestä aiheutuva työntekijöiden motivaation aleneminen, mikä johtaa palvelun laadun laskuun. Palvelujohtamisessa työntekijöiden tukemisen ja rohkaisemisen tulee olla työnjohdon painopisteenä. Tämän lisäksi työntekijöiden valvonnan, palkitsemisen ja mittaamisen tulee liittyä asiakkaiden tyytyväisyyteen, palvelun kokonaislaatuun ja tyytyväisyyttä edistävien tehtävien suorittamiseen. (Grönroos 2009, 270-272, 275.)

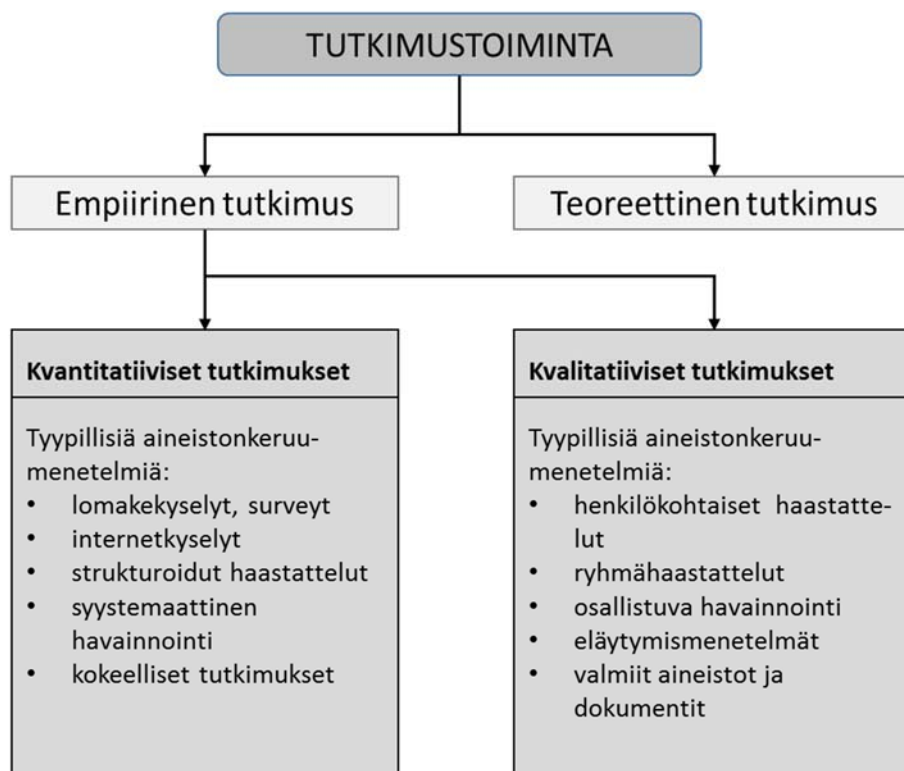
Asiakaskokemusten johtamisessa on tiedettävä, mitkä ovat merkittävimmät asiakaskokemukseen vaikuttavat kohdat prosessissa, koska asiakastytyväisyys syntyy yleensä palvelutilanteen myönteisimmässä tai kielteisimmässä kohdassa. Palaute tulee kerätä juuri näistä asiakkaan palvelukokemukseen eniten vaikuttavista prosessikohtista. Saatua palautetta käsiteltäessä on muistettava, että vaikka palaute tuntuu kohdistuvan palvelutyötä tekevään henkilöön, on se kohdistettu koko organisaatiolle. Työntekijä toimii aina osana organisaatiota, sääntöjen ja ohjeiden ohjaamana ja osoitettua tehtävää tehden, joten palautetta tulee aina käsitellä koko organisaatiolle annettuna. Siitäkin huolimatta, että tätä painotetaan, on palautteen luonteva ja rakentava käsittely yksittäisten henkilöiden kohdalla usein vaikeaa. Palaute tulisikin käsitellä turvallisessa olotilassa, jossa sitä käsittelevät eivät joudu puolustamaan omaa käyttäytymistään ja jossa oman mielipiteen ilmaisu vapaasti on mahdollista. Työntekijöiden sisäistä mielikuvaa hyvinä ja arvostettuina työntekijöinä tulee vahvistaa palautetta käsiteltäessä. Tavoitteena on, että työntekijät oppivat tarkastelemaan toimintaa asiakkaiden silmin ja muokkaamaan organisaation sääntöjä ja olosuhteita nykyisiä haasteta vastaaviksi. Hyvin tehty työ palkitsee tekijäänsä ja tyytyväisen asiakkaan palaute on äärimäisen kannustavaa. (Juuti 2015, 143-145.)

Kunnallisessa palvelussa palvelun käyttäjän rooli on 1900 -luvun jälkipuolelta katsoen muuttunut merkittävästi. Lainsäädännön muutokset, palvelun käyttäjien lisääntynyt tietoisuus oikeuksistaan sekä laadun hallinnan ja laatujohtamisen toimintamallit, ovat edistäneet palvelun käyttäjän muuttumista toiminnan kohteesta aktiiviseksi toimijaksi ja asettaneet näin organisaatioiden osaamiselle ja kehittämiselle uudenlaisia vaatimuksia. Organisaatiolta vaaditaan

älykkyyttä, jonka se voi saavuttaa vain toimimalla asiakaslähtöisesti. Asiakaslähtöisen toiminnan edellytyksenä on, että organisaatiolla on tietoa palvelun käyttäjän mieltymyksistä ja käyttäjäprofiilista, käyttäjälle on annettu mahdollisuus osallistua palveluprosessiin ja saatavilla on syvällistä käyttäjätietoa sekä asiakasymmärrystä. (Stenvall & Virtanen 2014, 152-156.)

6 Kyselytutkimuksen menetelmät ja luotettavuus

Tutkimusmenetelmät ovat teoreettisen tutkimuksen perusteella kehitettyjä empiirisen eli havainnoivan tutkimuksen tapoja, joilla etsitään vastauksia tutkimusongelmasta johdettuihin kysymyksiin. Käytettävän menetelmän valintaan vaikuttavat esimerkiksi tutkimusongelma, tutkimuksen tavoite, kohderyhmä ja resurssit. Tutkimusotteen perusteella tutkimukset voidaan jaotella määrällisiin eli kvantitatiivisiin ja laadullisiin eli kvalitatiivisiin tutkimuksiin. Kuten seuraavassa kuviossa 7 on esitetty, eroavat aineistonkeruumenetelmät tutkimusotteesta riippuen. Kvantitatiivisten tutkimusten tyypilliset tiedonkeruumenetelmiä ovat strukturoituja, kuten lomake- ja internetkyselyt kun taas kvalitatiivisissa tutkimuksissa käytetään usein sekä tutkijaa että tutkimukseen osallistuvia osallistavia henkilökohtaisia tapoja. (Heikkilä 2014, 12-13.)



Kuvio 7 Tutkimuksen jaottelua (Heikkilä 2014, 13.)

Kvantitatiivinen eli yleistävä tutkimus rakentuu lainalaisuuksille ja se on objektiivisuuteen pyrkivää. Kvantitatiivinen tutkimus näkee maailman ja yhteiskunnan staattisena ja tutkittavia

tarkastellaan ikään kuin ulkopuolelta. Tyypillisesti kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusongelma, -menetelmät ja raportointi päätetään ennen tutkimuksen aloittamista. Kvalitatiiviselle eli laadulliselle tutkimukselle on tunnusomaista ajallisuus ja paikallisuus ja se, että elämä toimintoineen nähdään prosessimaisena virtana. Aineiston keruun ja käsittelyn yhteen kietoutumisen myötä tutkija tuo tutkimukseen subjektiivisuutta, ehkä tarkoituksellistakin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tehtävänasettelu ja raportointi muotoutuvat tutkimuksen edetessä. Kvalitatiivista tutkimusta käytetään usein haluttaessa huomiota rajatulle ihmisryhmälle tai etsittäessä tutkimuskohteesta esiolettamuksia kvalitatiiviseen tutkimukseen. (Hakala 2015, 20-23.)

Määrällisen ja yleistävän tutkimuksen lisäksi kvantitatiivista tutkimusta kutsutaan myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Ilmiötä kuvataan numeerisesti, lukumääräisesti suuren ja edustavan otoksen pohjalta, saaden vastauksia kysymyksiin kuten mikä? missä? paljonko? kuinka usein? Tätä, usein valmiita vastausvaihtoehtoja sisältävillä standardoiduilla lomakkeilla saatua numeerista tietoa, kuvataan taulukoin ja kuvioin. Tyypillisesti menetelmällä selvitetään asioiden välisiä riippuvaisuuksia tai ilmiöiden muutoksia ja saadut tulokset pyritään tilastollisin keinoin yleistämään koskemaan laajempia joukkoja. Kvantitatiivisella tutkimuksella ei pystytä selvittämään asioiden syitä, ainoastaan kuvaamaan vallitseva tilanne. (Heikkilä 2014, 15.)

Suunnitelmallinen kysely- ja haastattelututkimus on tilastollisia menetelmiä sisältävää määrällistä tutkimusta. Näissä survey - tutkimuksissa tutkimusaineistoa kerätään puhelimitse, kasvotusten tai kyselylomakkeen välityksellä sanallisilla kysymyksillä ja tuloksena syntyy pääosin numeerisia kyselyaineistoja. Tiedon hankinnan välineenä toimii lomake. Haastatteluissa käytettävä lomake muistuttaa kyselylomaketta sillä erotuksella, että kyselylomake toimii omillaan. Kyselylomakkeen käyttö mittausvälineenä verkkoympäristössä mahdollistaa tiedon keräämisen suurilta perusjoukoilta kustannustehokkaasti ilman maantieteellisiä rajoja. Sähköisten kyselyjen haasteina ovat niiden kohdentaminen oikealle kohderyhmälle, ryhmään kuulumattomien vastaamisen ja useaan kertaan vastaamisen estäminen sekä etenkin kyselylomakkeen laatiminen. Kyselytutkimuksen onnistuminen riippuu paljolti kyselyn teknisestä toteutuksesta, mikä vaatii asiantuntemusta internetlomakkeiden laatimisessa. Internetkyselyt ovat edullisia toteuttaa, sillä haastattelijoille ei ole tarvetta. Muita sähköisen kyselylomakkeen etuja ovat haastattelijan vaikutuksen välttäminen, arkaluontoisten kysymysten käyttömahdollisuus ja vastausten saannin nopeus. Sähköisen kyselyn haittoina ovat suuri väärinkäsitysten mahdollisuus, vastausten mahdollinen epätarkkuus ja avoimiin kysymyksiin vastaamatta jättäminen. (Heikkilä 2014, 17-18; Valli 2015a, 47; Vehkalahti 2014, 11-13.)

Kyselytutkimuksessa mittaamien tehdään mittareita ja yksittäisiä kysymyksiä sisältävällä kyselylomakkeella. Mittausvaiheeseen panostaminen on tärkeää, koska tutkittavat asiat, kuten

mielipiteet, asenteet ja arvot, ovat monimutkaisia eikä analyysimenetelmillä pystytä korjaamaan mittauksessa tehtyjä virheitä. Kyselylomakkeella tehtävässä kyselytutkimuksessa onnistuminen on riippuvainen lomakkeesta. Ennen sen laatimista on oltava selvillä tutkimuksen tavoite, mahdolliset tutkittaviin asioihin vaikuttavat taustatekijät, käsitys siitä mitä tietoa on mahdollisuus saada ja miten tarkkoja tietoja ja vastauksia halutaan sekä tieto, miten aineisto käsitellään ja raportoidaan. Hyvässä lomakkeessa sisällölliset kysymykset kysytään tilastollisesti mielekkäällä tavalla. (Heikkilä 2014, 45-18; Vehkalahti 2014, 11-13.)

Onnistumisen kannalta kyselylomakkeen ulkonäöllä, samoin kuin kyselyn saatekirjeellä, voi olla ratkaiseva vaikutus siihen vastataanko kyselyyn vai ei (Heikkilä 2014, 46,59). Vastaajan mielenkiinnon säilyttämiseksi tulee kiinnittää huomiota kyselyn pituuteen ja kysymysten määrään. Liian pitkä kysely lisää huolimattomuutta ja voi aiheuttaa päätöksen vastaamatta jättämisestä. Kyselyn onnistumista edistävät selkeät vastusohjeet, kysymysten looginen eteneminen ja aiheeltaan samojen kysymysten ryhmittely kokonaisuuksiksi. Kyselyn siisti ja miellyttävä ulkoasu sekä vastaamisen miellyttävyys kohottavat vastausprosenttia. (Heikkilä 2014, 46-47; Valli 2015a, 43.)

Mitä vähemmän sattumilla ja virheillä on vaikutusta tuloksiin, sitä parempi on reliabiliteetti (Valli 2015a, 139). Reliabiliteetin osatekijät ovat konsistenssi eli yhtenäisyys ja stabiliteetti, joka tarkastelee mittarin pysyvyyttä ajassa. Satunnaisvirheet, kuten olosuhteet tai vastaajan mieliala, näkyvät epästabiilissa mittarissa helposti. Mittarin stabiilisuutta voidaan tarkastella vertaamalla ajallisesti eri aikoina tehtyjä mittauksia keskenään. Kun kysely on reliaabeli, eroavat annetut vastaukset toisistaan vain vastauksista johtuen, eivätkä siksi, että kysely on monitulkintainen tai muuten hämmentävä. Koska väärääkin asiaa voidaan mitata johdonmukaisesti, tulee varmistaa että käytetty mittari on validi. (KvaliMOT, 2008).

Validiteetti tarkastelee kyselyn pätevyyttä, eli arvioidaan onko kysely perusteellisesti tehty ja ovatko saadut tulokset ja tehdyt päätelmät oikeita. Virheet voivat syntyä esimerkiksi väärin kysymyksen esittämisen seurauksena. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2016.) Tutkimuslomakkeen kysymysten tulee mitata oikeita asioita kattaen koko tutkimusongelma. Kysymyksiä oikeellisuus varmistetaan huolellisen suunnittelun ja tiedonkeruun keinoin. Validin tutkimuksen toteutumista edesauttavat perusjoukon tarkka määrittely, edustavan ostoksen saaminen ja korkea vastausprosentti (Heikkilä 2014, 27.) Validiteetti voi myös tarkoittaa tutkijan kykyä ymmärtää löydöksiään (Ahola 2002, 79).

7 Peruopetuksen asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen

Järvenpään kaupungin perusopetus on toteuttanut asiakastyytyväisyyskyselyjä useiden vuosien ajan. Nyt tehtävän kyselyn pohjalla olivat vuoden 2014 kyselyn kysymykset, jotka taas olivat

hyvin yhtenevät vuoden 2013 kysymysten kanssa. Aiemmat kyselyt on toteutettu nyt jo käytöstä poistuneella EduZef -ohjelmalla, tällä hetkellä käytössä on Webropol-ohjelma. Asiakastytyväisyyskyselyjen tekemisestä on vuonna 2015 tehdyn oppilaskyselyn toteutuksen yhteydessä päätetty, että huoltajille ja oppilaille kohdennetut kyselyt toteutetaan vuorovuosittain niiden aiheuttamasta suuresta työmäärästä johtuen. (Korhonen & Perttu 2016.)

Perusopetuskyselyyn tulee lisättäväksi perusopetuksen iltapäivätoiminnan osio. Koulun jälkeen tarjottavaan toimintaan osallistui perusopetuksen tilastointipäivänä 20.9.2015 Järvenpäässä 549 oppilasta, joka on 60 % Järvenpään 1. - 2. luokkien oppilaista (Opetushallitus 2015a, 2015b). Iltapäivätoiminnan asiakastytyväisyyttä on edellisen kerran kysytty kaupungin omana kyselynä vuonna 2007 (Nuorisopalvelut 2007). Omia kyselyitä ei tämän jälkeen ole toteutettu, koska Opetushallitus on vuosittaisilla kyselyillään selvittänyt virkamiesten, iltapäivätoiminnanohjaajien ja -koordinaattoreiden, toimintaan osallistuvien lasten sekä heidän huoltajiensa näkemyksiä toiminnasta. Viimeisin huoltajille suunnattu kysely on vuodelta 2014 (Opetushallitus 2014b). Tehtyjen valtakunnallisten kyselyjen kokonaistuloksen lisäksi on käyttöön saatu myös oman kunnan kuntakohtaiset tulokset (Rajala 2015). Vastaavien kyselyjen toteuttamisesta tulevana vuosina ei ole varmuutta, joten huoltajien asiakastytyväisyyden seuranta on iltapäivätoiminnan osalta syytä siirtää osaksi perusopetuksen asiakastytyväisyyskyselyä.

Kehittämistyö käynnistyi kyselyohjelman ominaisuuksiin sekä aiempaan kyselymateriaaliin perehtymällä. Webropol -kyselyohjelman aiemman käyttökokemuksen tueksi osaamistani täydennettiin ohjelman ylläpitäjän antamalla lisäkoulutuksella. Aiemmilta vuosilta saatavilla oli huoltajille suunnattujen kyselyjen raportit vuosilta 2007, 2012, 2013 ja 2014, iltapäivätoiminnan kysely 2007 sekä Opetushallituksen tekemät huoltajakyselyt 2013 ja 2014. EduZEF -ohjelma, jolla perusopetuksen aiemmat asiakastytyväisyyskyselyt oli suoritettu, ei enää ollut käytössä, mutta kyselyn kysymykset ja vastausdata olivat tallessa. Iltapäivätoiminnan 2007 kysely oli saatavilla monisteena. Yhteistä kaikille kyselyille oli vuodesta 2012 alkaen, että väittämien osalta oli käytetty viisiportaista asteikkoa muodossa 1 = eri mieltä/erittäin paljon erimieltä ja 5 = samaa mieltä/erittäin paljon samaa mieltä. Samoin valtaosassa muita kysymyksiä oli käytetty vastaustapaa, jossa valinta tapahtui kahden eri vaihtoehdon välillä kuten kyllä tai ei.

Perusopetusjohtajan ja laatutyöstä vastaava aluerehtorin ja opinnäytetyöntekijän asiakastytyväisyyskyselyn laatimista koskevassa aloitustapaamisessa 5.4.2016 keskusteltiin kyselyn kehittämistoiveista ja -tarpeista vuoden 2014 kyselylomakkeen toimiessa pohjana. Kyselyn laatimisen lähtökohtana on, että tulosten vertailtavuutta on ohjelman vaihtuessaakin pyrittävä säilyttämään edellisiin vuosiin, vaikka teknisistä syistä johtuen se tulee todennäköisesti olemaan laadultaan lähinnä suuntaa antavaa. Asiakastytyväisyyskyselyn raportointi esitetään Power

Point -muodossa ja mukana tulee olla vertailua aiempien vuosien tutkimustuloksiin. Ylä- ja alakoulujen tutkimustuloksesta tulee raportoida erikseen. Huoltajien antama vapaa palaute toimitetaan rehtoreille tiedoksi sellaisenaan, eikä sitä analysoida eikä julkaista. Vanhempainverkostolta kysytään näkemyksiä, niin asiakastyytyväisyyskyselyn sisällöstä kuin sen teknisestä toimivuudesta. Kommentoinnissa ja testaamisessa ovat mukana perusopetuksen johtoryhmän jäsenet, perusopetuksen hallinnon henkilöstö sekä iltapäivätoiminnan tukena toimivan APIP -ryhmän jäsenet varhaiskasvatuksesta ja Järvenpään Seurakunnasta. Valmisteluakataulun todettiin muut tehtävät huomioon ottaen olevan tiukka, joten vastausten kerääminen huoltajilta tapahtuu aivan kesän kynnyksellä. (Korhonen & Perttu 2016.)

Kyselylomakkeen kysymyksiin ja väittämiin liittyen tarkasteltiin asiakastyytyväisyyskyselyn kokonaisrakennetta. Vastaajan kannalta loogisempaan tulokseen päästään ryhmittelemällä esimerkiksi opetukseen liittyvät kysymykset omaksi ja oppilashuoltoon liittyvät kysymyksen omaksi ryhmäkseen ja lisäämällä vapaan palautteen antamisen kohdat näiden ryhmien yhteyteen. Kyselyyn lisätään iltapäivätoiminnan osio ja kerhotoiminnan osion kysymykset pohditaan uudelleen. Kaikkien kysymysten muoto muutetaan huoltajan näkökulmasta henkilökohtaiseksi, kuten esimerkiksi "olen ollut tai "olen tavannut". Lisäksi kahteen väittämään tehdään muutos: Opetusmateriaalien ja apuvälineiden käytön sijaan kysytään tietoteknisten välineiden käytöstä ja kouluilta saatavan koulunkäyntitiedon arvioimisen sijaan arvioidaan koulun viestintää. Taustatietokysymykset pidetään ennallaan. Kyselylinkki lähetetään, kuten edellisissäkin kyselyissä, Helmi -oppilashallintojärjestelmän kautta tiedoksi kaikille oppilaiden huoltajille, koska tiedon keräämisen lisäksi kyselyllä nähdään olevan vahvat koulun ja kodin yhteistyön ja vuorovaikutuksen funktiot.(Korhonen & Perttu 2016.)

Tapaamisen perusteella tehtävikseni tarkentuivat kyselyyn tulevien kysymysten uudelleen ryhmittely, kysymysten varmistaminen tai muotoilu selkeiksi ja ymmärrettäviksi, iltapäivätoimintaa koskevien kysymysten lisääminen, kerhotoiminnan kysymysten laatiminen, kyselyn tekninen toteutus Webropol -ohjelmaa hyödyntäen, kyselyn testaaminen, tiedonkeruu sekä raporttien koostaminen koko perusopetuksen, koulujen, iltapäivätoiminnan ja vanhempainverkoston käyttöön. Vastuulleni tuli huolehtia aikataulutuksesta siten, että testattu ja kommentoitu kysely saataisiin suoritettua ennen koulujen kesälomaa. Raporttien valmistumiselle ei asetettu tarkkoja päivämääriä, mutta opinnäytetyöntekijän tavoitteena oli saada vähintään alustavaa tulosta rehtorien kuluneen kauden toimintakertomuksen laatimista ja tulevan lukuvuoden valmistelua silmälläpitäen.

7.1 Kyselylomakkeen laatiminen ja testaaminen

Kyselylomake laadittiin suoraan Webropol -kyselyohjelmaan huomioiden aloitustapaamisessa esitetyt toiveet. Iltapäivätoiminnan osiota ei ole sisältynyt aiempiin kyselyihin. Kysymyksistä keskusteltiin APIP -ryhmän kokouksessa 21.4.2016 (Peltola 2016a) ja todettiin, että aiemmin

käytettyjä kysymykset voidaan soveltuvin osin käyttää tässä kyselyssä. Muilta osin kysymysten ja lomakkeen toiminnan kommentointi sekä kyselyn testaus tapahtuivat perusopetuksen johtoryhmän sähköpostikeskusteluna ajalla 17. - 24.5.2016 (Perusopetuksen johtoryhmä 2016). Lisäksi sähköpostikommentteja antoivat varhaiskasvatuksen edustaja (Varhaiskasvatus sähköposti 23.5.2016) sekä huoltajia edustavien vanhempainyhdistysten muodostaman vanhempainverkosto, joka käsitteli asiaa hallituksen kokouksessaan 20.5.2016 (Vanhempainverkosto, sähköpostiviesti 20.5.2016). Iltapäivätoiminnan ryhmien 15 vastuuhjaaja ja liikunnanohjaaja kommentoivat kysymyksiä vastuuhjaajatapaamisessa 19.5.2016 (Peltola 2016b). Kysymyksiin liittyvät kommentit on kuvattu kunkin kysymyksen laadinnan esittelyn yhteydessä ja koko lomakkeen toimintaan liittyvät kommentit kysymysten käsittelyn jälkeen.

Kyselylomakkeen laatimisessa kysymykset ja väittämät pyritään esittämään selkeästi ja johdonmukaisesti. Lukuun ottamatta niitä kysymyksiä, joihin huoltajalta toivotaan vapaata palautetta, on kysymyksiin vastaaminen kyselyohjelmassa määritelty pakolliseksi. Tämä parantaa kyselyn luotettavuutta, koska yksittäisten kysymysten kohdalla ei tällöin synny kadon aiheuttamaa vääristymää (Heikkilä 2014, 176). Kysymysten muotoilu on vastaajalle henkilökohtainen läpi koko kyselyn (Valli 2015a, 43.) Yksittäiset kysymykset ja kysymysryhmät on sijoitettu omille sivuilleen ja kuviossa 8 on nähtävissä miten sivujen välillä liikutaan edellinen / seuraava painikkeilla ja kyselyssä eteneminen näkyy kysymyksen alle sijoitusta palkista. Värimaailma noudattaa Järvenpään kaupungin brändiohjeistoa (2013, 13-14).

Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

3. Olen? *

Äiti

Isä

Muu huoltaja

<-- Edellinen Seuraava -->

10% valmiina

Kuvio 8: Kysymys 3 asiakastytyväisyyskyselystä 2016.

Ennen kyselylomakkeen ensimmäistä kysymystä on vastaajalle viesti, jossa toivotetaan huoltaja tervetulleeksi vastaamaan ja kerrotaan mihin tarkoitukseen saatua palautetta on tarkoi-

tus käyttää. Kyselyn kommentoitavaksi annetusta ensimmäisestä versiosta aloitusviesti puuttui ja sähköpostipalautteessaan 20.5.2015 vanhempainverkosto esittikin huolensa kyselyn ajankohdasta ja epäilyksen vanhempien vastaamismotivaatiosta kesän kynnyksellä sekä ehdotti kyselyn tarkoituksen avaamista heti alussa.

Taustamuuttujia selvittävät valintakysymykset, numerot 1 - 5, lapsen koulusta, luokasta, sukupuoliesta sekä tehostetun / erityisen tuen päätöksestä sekä vastaajan roolista (isä, äiti, muu huoltaja) sijaitsevat kyselyn alussa (Liite 1). Tällä sijoittelulla kyselyn alkuun vahvistetaan sitä olettamusta, että vastaaja vastaa kyselyyn juuri huoltajan roolissa (Heikkilä 2014, 46.) Väittämä 6 lapsen koulunkäynnistä: Lapseni käy mielellään koulua? on edellisten kysymysten tavoin strukturoitu eli suljettu kysymys, mutta se mittaa huoltajan näkemystä asiasta vaihtoehdoilla kyllä tai ei. Kielteisesti vastanneilta pyydetään vapaaehtoisella vapaapalautteella tarkentamaan kysymyksessä 7 syitä koulunkäynnin vastenmielisyyteen. (Liite1.) Kysymykseen 6 myönteisesti vastanneilta kysytään kohdassa 8 koulunkäynnin mieluisaksi tekeviä asioita, joita tulee kirjata vähintään yksi ja enintään viisi kappaletta. Kuviossa 9 esitelty kysymys on ainoa muotoaan tässä kyselyssä ja se lisättiin vanhempainverkoston ehdotuksesta (Vanhempainverkosto, sähköpostiviesti 20.5.2016). Kysymystä ei ole esitetty aiemmissa kyselyissä.

Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

8. Asiat, jotka tekevät lapselleni koulunkäynnistä mieluisaa ovat?
Kirjatkaa lyhyesti tärkeysjärjestyksessä vähintään yksi ja enintään 5 merkittävintä asiaa.

1

2

3

4

5

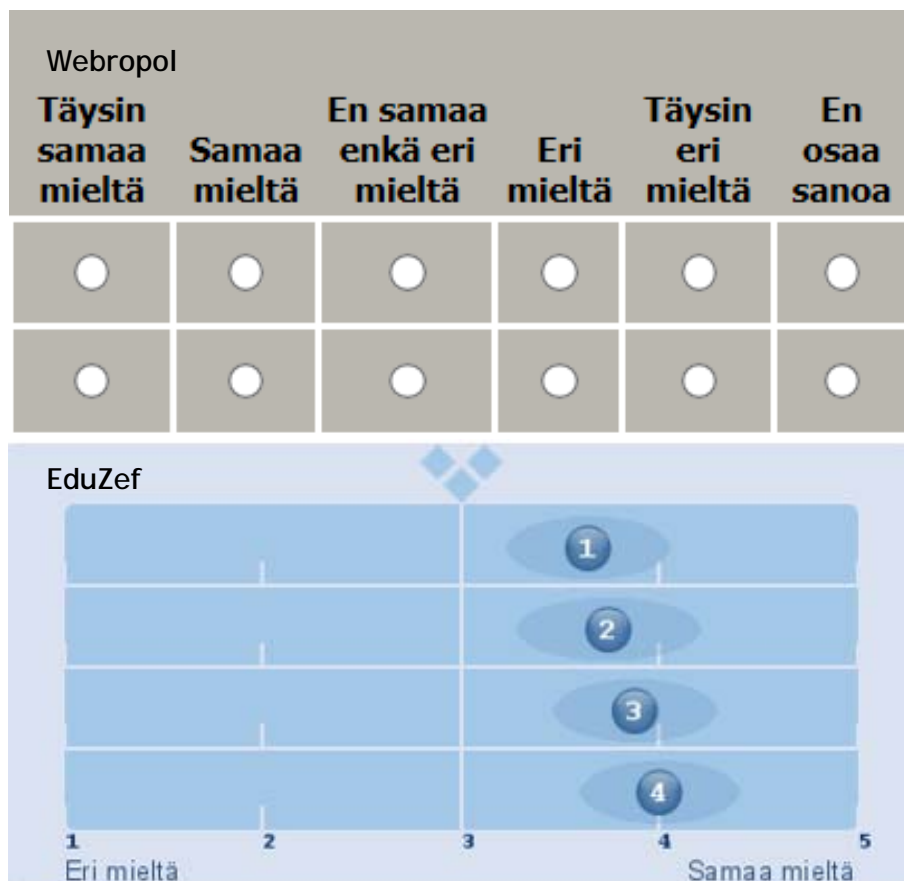
<-- Edellinen Seuraava -->

28% valmiina

Kuvio 9: Kysymys 8 asiakastytyväisyyskyselystä 2016.

Tulosten vertailtavuuden mahdollistamiseksi tuli kyselylomakkeen väittämien laadinnan lähtökohdaksi Likertin asteikon käyttö. Likertin asteikko on tavallisesti 4- tai 5 -portainen järjestyksessä tasoinen asteikko. Asteikon ääripäät ovat useimmiten muotoa täysin eri mieltä, täysin samaa mieltä. Asteikon keskikohta voi olla esimerkiksi: en osaa sanoa, ei samaa mieltä eikä erimieltä tai vaikea sanoa. Kysyttäessä asiaa, josta vastaajalla ei ole kokemusta, voidaan asteikkoon lisätä viimeiseksi vaihtoehto: en osaa sanoa tai en ole käyttänyt. Paljon kysymyksiä sisältävissä mielipidetiedusteluissa keskiarvoja käytetään yleiskuvan antamiseen. Kun asteikon arvo 1 = Täysin eri mieltä, saadaan sitä suurempi keskiarvo, mitä enemmän vastaajat ovat olleet samaa mieltä. (Heikkilä 2014, 52.)

Väittämiin vastaamista ei ohjelmateknisistä syistä ole mahdollista toteuttaa samalla tavoin Webropol- ohjelmassa kuin se on toteutettu EduZEF -ohjelmassa. EduZEF -ohjelmalla tehdyissä kyselyissä väittämään vastaamisessa käytetään "liukuvaa" valintaa, jossa vastaaja itse merkitsee omaa arviotaan kuvaavan kohdan janalle. Asteikon ääripäiden arvot ovat nähtävissä. Asteikkojen ero on nähtävissä seuraavassa kuviossa 10.



Kuvio 10: Webropol ja EduZef asteikkojen erot.

Webropol -ohjelmassa kyseistä ominaisuutta ei ole tarjolla. Toimeksiannon mukaiseen kysymysten aihealueittaisen ryhmittelyn tekemiseksi, on soveltuvin asteikkokysymys, jossa jokaisen vaihtoehdon arvo on määritelty erikseen (Webropol).

Kyselyn asteikosta käytiin runsaasti keskustelua perusopetuksen johtoryhmässä. Ehdotettu asteikko oli viisiportainen ja vastausvaihtoehdot olivat: samaa mieltä, lähes samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, lähes eri mieltä, eri mieltä. Vastausvaihtoehdot ei pidetty hyvinä. Asteikon keskikohta tuntui turhalta, koska vastausvaihtoehdona oli: en osaa sanoa. Palautteen perusteella vastausvaihtoehdot muutettiin mutta arviointiasteikko päädyttiin pohdinnan jälkeen jättämään ennalleen. Asteikon muuttaminen tarkoittaisi vertailtavuuden kadottamista aiemmin tehtyihin kyselyihin. Vaihtoehdon "en osaa sanoa" siirto neutraalin mielipiteen kohdalle vääristäisi kaikki matemaattiset laskutoimitukset, kuten keskiarvot, todellisuutta vastaamattomiksi (Valli 2015b, 228-229.) Jos neutraalia vaihtoehtoa ei ole, saattaa vastaaja jättää kokonaan vastaamatta (Vehkalahti 2015, 36.)

Kuvion 11 mukaista asteikkomatriisia käytetään myös opetusta (kysymys 11), iltapäivätoimintaa (kysymys 16), koulun kerhotoimintaa (kysymys 20) sekä yhteistyötä ja tiedottamista (kysymys 22) koskevien väittämien arviointiin (Liite 1).



Kuvio 11: Kysymys 9 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016.

Kaikkien kyselyn seitsemän asteikkomatriisimuotoisen väittämökokonaisuuden jälkeen on si-
 joitettu kuvion 12 mukainen avoin palautekenttä. Kysymyskohdissa 10, 12, 14, 17 ja 21 pyyde-
 tään muuta palautetta kulloinkin arvioituun aihealueeseen, kun taas kohdissa 24 ja 27 kehote-
 taan esittämään toiveita (Liite 1.) Kysymyksessä 10 ehdotettiin annettavaksi vapaita kom-
 mentteja kouluympäristöstä. Tämä tarkennettiin nykyiseen muotoonsa perusopetuksen johto-
 ryhmän antaman palautteen pohjalta.

Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

10. Muuta palautetta oppimis- ja kouluympäristöstä.

300 merkkiä jäljellä

<- Edellinen Seuraava ->

37% valmiina

Kuvio 12: Kysymys 10 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016

Avovastauksista saatavaa tietoaineistoa ei ole tarkoitus analysoida. Avoimen kommentoinnin sallivilla kysymyskohdilla annetaan huoltajille mahdollisuus tulla kuulluksi kaikissa heitä puuttavissa asioissa. Näiden kysymysten roolina on toimia kodin ja koulun välisen vuorovaikutuksen välineenä. Vapaapalautteen määrä on edellisissä kyselyissä ollut sängen runsasta ja luonteeltaan yksittäisiin koulukohtaisiin asioihin kohdistuvaa, välitöntä asiakaspalautetta.

Muista asteikkomatriisikysymyksistä poiketen, kuvion 13 kysymyksen numero 13 väittämien kohdalla, on vastausvaihtoehto en osaa sanoa muutettu muotoon emme ole käyttäneet kyseistä palvelua. Tämä johdattaa huoltajaa antamaan arviointia vain niistä palveluista, joista hänellä on käyttäjäkokemusta. Kyselyohjelma tarjoaa mahdollisuuden piilotta arvionväittämät muilta, kuin niiden käyttäjiksi aiemmassa kysymyksessä ilmoittautuneilta. Tämä toimintamalli lisää kysymysten määrää ja kyselyn pituutta ja näin myös vastaamiseen menevää aikaa. Ratkaisu jättää kaikki väittämä näkyviin tukee kyselyn palveluista tiedottavaa roolia.



Kuvio 13: Kysymys 13 asiakastytyväisyyskyselystä 2016.

Perusopetuspalveluiden itse järjestämä ja muilta palveluntuottajilta, kuten seurakunnalta, hankkima koululaisten iltapäivätoiminta on tarkoitettu perusopetuksen 1. - 2. luokkien oppilaille sekä tätä ylempien luokkien erityisopetuksen oppilaille, joita toimintaan osallistuu vuosittain vain muutamia. Kysymyksellä 15: "Lapseni on tällä lukukaudella osallistunut iltapäivätoimintaan", ohjaa oikeaa kohderyhmää arvioimaan iltapäivätoiminnan väittämiä. Ohjausta tuetaan tarkentamalla sanallisesti, mitä iltapäivätoiminnalla tarkoitetaan. Kysymyksen myönteisen vastauksen antaneet siirtyvä arvioimaan iltapäivätoiminnan väittämiä ja kielteisesti vastanneille avautuu kysymys numero 19. Huoltajat, joiden lapset eivät kuulu kuvatus toiminnan piiriin, siirtyvät automaattisesti kysymykseen numero 20.

Koululaisten iltapäivätoimintaa arvioivat väittämät on johdettu omasta kyselystä 2007 ja Opetushallituksen kysymyksistä 2013 ja 2014. Mukaan otettiin vain keskeisimpiä väittämiä, jotka kuvaavat iltapäivätoiminnan perusteiden toteutumista toiminnan arjessa kuten osallisuutta, viestintää, monipuolisia sisältöjä, henkilöstön ammattitaitoisuutta, toiminnan turvallisuutta ja lapsilähtöisyyttä (Opetushallitus 2011). Iltapäivätoiminnan kysymyskokonaisuuteen otettiin

myönteinen kanta iltapäivätoiminnan yhteistyöryhmän (APIP ryhmä) kokouksessa 21.4.2016. Kuvion 14 matriisiasteikkokysymyksen numero 16 jälkeen on vuorossa avoin palautekysymys numero 17.

Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

16. Koululaisten iltapäivätoiminta. *
Koululaisten iltapäivätoiminta on koulun 1. -2. lk ja muiden luokkien erityisopetuksen oppilaille koulupäivän jälkeen järjestettävää maksullista toimintaa.

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Minulta/meiltä ja lapseltani on kysytty iltapäivätoiminnan sisältöön liittyviä toiveita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi tietoa iltapäivätoiminnan ryhmän toiminnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen iltapäivätoiminnan sisältöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen ohjaajien toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iltapäivätoiminta on turvallista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapseni viihtyy iltapäivätoiminnassa	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<-- Edellinen Seuraava -->

57% valmiina

Kuvio 14: Kysymys 16 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016.

Iltapäivätoiminnan kysymyksessä numero 18 käytettiin kouluarvosana-asteikkoa 4 - 10. Perusopetuksen johtoryhmä pohti kommentissaan, tulisiko vastaavaa kysymystä käyttää myös opetuksen osalta. Kimmo Vehkalahden (2014, 38) mukaan kouluarvosana-asteikon käyttö on ongelmallista ja vältettävää, koska siihen voi sisältyä liiankin voimakas arvolutaus vastaajan oman koulumenestyksen kautta. Perusopetusta koskevaa kysymystä ei lisätty, mutta iltapäivätoiminnan kysymys säilytettiin. Kysymys on esitetty kuviota 15 vastaavassa muodossa tällä asteikolla niin aiemmassa omassa (2007) kuin Opetushallituksenkin (2013 ja 2014) tekemissä kyselyissä ja se antaa näin vertailukelpoista seurantatietoa.



Kuvio 15: Kysymys 18 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016.

Iltapäivätoimintaan osallistumista selvittävään kysymykseen 13 kielteisesti vastannet siirtyvät kysymykseen 19, jossa selvitetään syitä siihen, miksi lapsi ei ole osallistunut (Liite 1). Tähän kysymykseen antoivat palautetta iltapäivätoiminnan ryhmien ohjaajat vastuuhjaajakokouksessa 19.5.2016. Heidän näkemyksensä mukaan syyvaihtoehtona esitetty toiminnan laatu oli turha. Väittämä koettiin johdattelevana ja se sisältyi väittämään muu syy. Palautteen perusteella vaihtoehto poistettiin.

Kysymys 20 käsittelee koulun kerhotoimintaa. Kouluilla on tarjolla myös muuta kerhotoimintaa, joten kysymyksessä ohjataan opastetekstin avulla huoltajia oikean kerhotoiminnan arviointiin. Perusopetuksen johtoryhmän ja vanhempainverkoston palautteissa tuotiin julki huoli siitä, että vanhemmat eivät välttämättä ymmärrä erotella esimerkiksi vanhempainyhdistysten ja musiikkiopiston kouluilla järjestämää toimintaa erilleen koulun kerhotoiminnasta (Vanhempainverkoston hallitus, sähköposti 20.5.2016.). Palautteiden perusteella kerhotoiminnan kysymys laadittiin uudelleen. Kysymys 21 on kerhotoiminnan avoin palautekysymys (Liite1).

Perusopetuksen johtoryhmä otti kantaa matriisiasteikkokysymyksen numero 22 yhteistyö ja tiedottaminen väittämään, joka kommenttiversiossa oli: "Löydän koulun nettisivut helposti". Kysymys muutettiin arvioimaan sivujen käyttöä tiedonhankintaan. Vanhempainverkoston ja varhaiskasvatuksen palautteissa toivottiin kysymystä oppilashallinto-ohjelmaosion, Helmi -viestinnän, toimivuudesta vanhempien ja koulun välisessä viestinnässä. Väittämä lisättiin matriisiin.

Yhteistyötä opettajan kanssa käsittelevässä kysymyksessä numero 23 huoltaja arvioi väittämää valitsemalla vastauksen kyllä tai ei. Vanhempainverkko toivoi, että matriisiin väittämää tapaamismahdollisuuden tarjoamisesta tarkennetaan siten, että saadaan tietoa, onko aika

tarjottu sellaisena ajankohtana, että huoltajalla on mahdollisuus saapua tapaamiseen. Väit-
tämä, johon tarkennusta toivottiin, on esitetty sanatarkasti samassa muodossa edellisissä ky-
selyissä. Vertailumahdollisuuden säilyttämiseksi asia on ratkaistu lisäämällä matriisiin uusi ky-
symys kuviossa 16 esitellyllä tavalla. Avoin palaute, kysymys numero 24, on yhteinen kysymyk-
sille numero 22 ja 23.


Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

23. Yhteistyö opettajan kanssa. *

	Kyllä	Ei
Lukuvuoden aikana olen / olemme olleet yhteydessä opettajaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lukuvuoden aikana minulle / meille on tarjottu mahdollisuutta tavata lapsemme opettaja henkilökohtaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarjottu aika oli meille ajankohdaltaan hyvä tai sellainen voitiin sopia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lukuvuoden aikana olen / olemme tavanneet lapsen opettajan henkilökohtaisesti	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

<-- Edellinen Seuraava -->

82% valmiina



Kuvio 16: Kysymys 23 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016.

Kysymys 25 on valintakysymys, jolla kartoitetaan huoltajien osallistumista lapsen koulunkäyn-
tiin liittyviin muihin toimintoihin. Vanhempainverkosto kiitteli kysymystä siitä, että se muis-
tuttaa vanhempia siitä, kuinka monissa asioissa koulun arjessa on mahdollisuus olla mukana.
Tämä on nähtävissä kuviossa 17. Kysymyksellä onkin selkeä toimintoja markkinoiva rooli.

Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

25. Lukuvuoden aikana olen / olemme osallistuneet *

Luokan vanhempainiltoihin

Koulun vanhempainiltoihin

Luokkatoimikunnan toimintaan

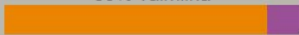
Muuhun koulun järjestämään tapahtumaan

Vanhempainyhdistyksen toimintaan

Muuhun, mihin?

En/emme ole osallistuneet.

89% valmiina



Kuvio 17: Kysymys 25 asiakastytyväisyyskyselystä 2016.

Kyselylomakkeen viimeiset kaksi kysymystä ovat vanhempainverkoston toiveesta lisätyt kysymykset. Kysymys numero 26: "Olen/olemme saaneet tietoa vanhempainyhdistyksen toiminnasta" on valintakysymys vastausvaihtoehdoilla kyllä tai ei. Avoin kysymys numero 27: "Mitä toivoisitte lapsenne koulun vanhempainyhdistykseltä?" on kyselyn viimeisenä. Kyselyn päätteeksi vastaus lähetetään valitsemalla lähetä -painike, minkä jälkeen huoltajalle ilmestyy kuvion 20 mukainen kiitosteksti kyselyyn osallistumisesta sekä tieto siitä koska tulokset ovat odotettavissa.

Kiitos vastauksestanne ja oikein hyvää kesää.

Kyselyn tulokset julkistetaan syyslukukaudella kaupungin Internet -sivuilla. Asiasta tiedotetaan huoltajille Helmi -järjestelmän kautta.

Kuvio 18: Lopputeksti asiakastytyväisyyskyselystä 2016.

Kyselyä testanneiden ja kommentoineiden yleinen näkemys kyselystä oli, että se tuntui sopivan pituiselta ja ripeästi vastattavalta. Myös avointen kysymysten määrää pidettiin riittävänä. Kommentointien ja testauksen jälkeen perusopetuksen johtoryhmälle toimitettiin sähköpostitse 23.5.2015 yhteenveto tehdyistä muutoksista sekä ehdotus kyselyn saatetekstistä. Lopuksi

viimeisessä testauksessa ilmennyt tekninen puute yhdessä kysymykseen siirtymisessä korjattiin ja saatetekstiä täydennettiin vastausaikatiedoilla sekä kyselyn linkillä.

7.2 Aineiston keruu ja raportointi

Perusopetuksen asiakastyytyväisyyskysely huoltajille, Perusopetuskysely 2016, toteutettiin ajalla 25.5. - 4.6.2016. Kyselylinkki saateviesteineen lähetettiin Helmi-viestinä kaikille oppilashallintojärjestelmässä oleville 4099 perusopetuksen oppilaan 7966 huoltajalle. Kyselyn saateviestissä oli sekä sähköposti-, että puhelintiedot lisätietojen saamiseksi. Yhteydenottoja ei tapahtunut.

Vastausten saapumista oli mahdollista seurata kyselyohjelman kautta. Ensimmäisen päivän aikana vastauksia tuli 308 kappaletta, jonka jälkeen ajalla 26.5 - 31.5 klo 17.00 saapui 259 vastausta. Muistutusviestit vastaamisesta lähetettiin 31.5.2016 klo 16.30 -17.00 välillä ja tämän jälkeen vielä saman päivän aikana saapui 128 vastausta lisää. Kyselyn sulkeutumiseen mennessä vastauksia kertyi vielä 260 kappaletta, joka tekee yhteensä 955 vastausta. Muistutusviestillä näyttäisi olevan vaikutusta vastaajamääriin.

Raporttien koostaminen Webropol -kyselyohjelmalla kerätystä aineistosta on tehty ohjelman raportointiominaisuuksia hyödyntämällä. Raportoinnin aluksi jokaisen kysymyksen kohdalta tarkastettiin vastaajien määrä ja varmistettiin, että pakollisissa kysymyksissä vastaajamäärä oli sama kuin kokonaisvastaajamäärä. Asteikkomatriisien sanallisille arviointivaihtoehdoille annettiin arvot yhdestä viiteen siten, että vaihtoehto täysin samaa mieltä sai arvon 5 ja vastavasti vaihtoehto täysin erimieltä arvon 1. Vaihtoehto en osaa sanoa merkittiin poistettavaksi keksiarvojen laskennasta. Vaihtoehdoilla kyllä tai ei arvioidut kysymykset sekä kyselyn taustamuuttujia kuvaavat kysymykset ilmoitettiin vastanneiden määrinä.

Aineistosta tulostettiin koko aineistoa kuvaava yhteenveto sekä erilliset yhteenvedot ala- ja yläkoulukäisten oppilaiden huoltajien vastauksista. Raporttien tarkastelussa etsittiin merkkejä huomiota herättävistä poikkeuksista, jotka antaisivat viitteitä raportoinnin teknisistä tai mahdollisista muista ongelmista. Avoimilla kysymyksillä kerättyä aineistoa tarkasteltiin niin kyselyn luotettavuuden näkökulmasta, kuin välitöntä reagointia vaativien viestien varalta.

Jokaiselle perusopetuksen ala- ja yläkoululle tulostettiin alustava raportti, yhteensä 16 raporttia, kuluneen lukuvuoden toimintakertomuksen ja tulevan lukuvuoden vuosisuunnitelman laatimisen tueksi. Raportit toimitettiin koulujen rehtoreille 9.5.2016. Raporteissa näkyvät kuvion 19 mukaisesti keskiarvojen lisäksi vastausten jakautuminen asteikolla ja niiden huoltajien määrä jotka valitsivat vaihtoehdon, en osaa sanoa.

11. Koululaisten iltapäivätoiminta.

Koululaisten iltapäivätoiminta on koulun 1. -2. lk ja muiden luokkien erityisopetuksen oppilaille koulupäivän jälkeen järjestettävää maksullista toimintaa.

Vastaajien määrä: 26

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
Minulta/meiltä ja lapseltani on kysytty iltapäivätoiminnan sisältöön liittyviä toiveita	14	8	2	1	0	1	25	4,4
Saan riittävästi tietoa iltapäivätoiminnan ryhmän toiminnasta	17	9	0	0	0	0	26	4,65
Olen tyytyväinen iltapäivätoiminnan sisältöön	17	9	0	0	0	0	26	4,65
Olen tyytyväinen ohjaajien toimintaan	19	6	0	0	1	0	26	4,62
Iltapäivätoiminta on turvallista	17	8	1	0	0	0	26	4,62
Lapseni viihtyy iltapäivätoiminnassa	18	7	0	1	0	0	26	4,62
Yhteensä	0	0	0	0	0	0	0	

Kuvio 19: Webropol -ohjelman raporttikuva

Koulujen rehtoreille toimitettu ensimmäinen raportti ei sisältänyt lainkaan sanallisia vastauksia. Toimeksiannon ulkopuolelle on rajattu avoimen palautteen käsittely tulostamista lukuun ottamatta, mutta yhden kysymyksen kohdalla oli tehtävä poikkeus. Kysymyksessä kahdeksan (Liite 1) pyydettiin huoltajia nimeämään oppilaan kouluviihtyvyyden syitä 1 - 5 kappaletta tärkeysjärjestyksessä. Kysymykseen vastaaminen ei ollut pakollista, mutta siihen vastasi 853 huoltajaa. Tuloksena oli valtaisa määrä yhden tai muutaman sanan vastauksia. Työhön varatun aikaresurssin puitteissa oli mahdollista jaotella koko aineiston osalta tärkeimpänä kerrotut syyt kuvion 20 mukaisesti luokkiin. Koulukohtaisia raportteja ei laadittu.

Asiat, jotka tekevät lapselleni koulunkäynnistä mieluisaa ovat

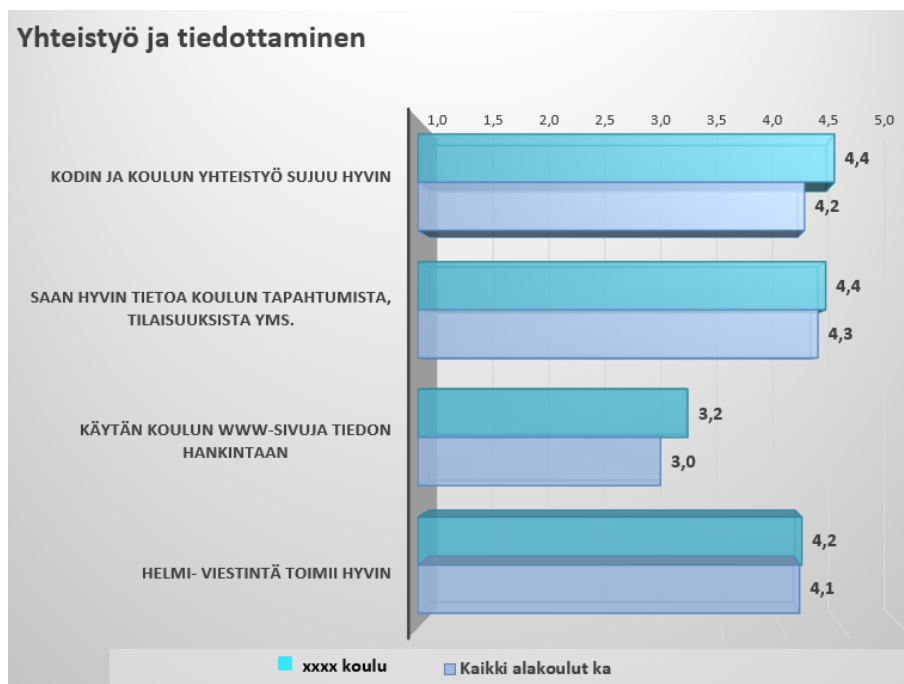
1. tärkeimpänä mainittiin... (vastauksia 853)

Hyvät kaverisuhteet	56 %
Hyvä ja taitava opettaja, hyvä opetus	15 %
Oppiminen/opiskelu/menestymien	14 %
Muut	5 %
Hyvä henki luokassa / koulussa	5 %
Oppiaine	4 %
Turvallisuus	1 %
Välitunnit	1 %

Kuvio 20: Kooste asiakastytyväisyyskyselyn 2016 kysymyksen 8 vastauksista.

Sanallinen palaute koostettiin kyselyohjelmassa kouluittain erotellen ylä- ja alakouluja koskevat vastaukset. Aineisto siirrettiin tekstinkäsittelyohjelmaan ja toimitettiin sähköpostilla

koulujen rehtoreille 9.8.2016. Lisäksi jokaiselle koululle tuotettiin alustavien raporttien kaltaiset määrälliset PowerPoint -koosteet rehtorien työn tueksi. Julkiseen käyttöön laadittiin aineiston pohjalta PowerPoint -diat, joissa vertailtiin kysymyksittäin koulun keskiarvoa tai prosentuaalista tulosta koko perusopetuksen tuloksiin. Alakoulun tulosta verrattiin kaikkien alakoulujen tuloksiin ja vastaavasti yläkoulun tulosta kaikkien yläkoulujen tuloksiin. Kuviossa 21 on alakoulun palauteen keskiarvon vertailu kaikkien alakoulujen palautteiden keskiarvoihin. Raportit olivat rehtoreiden saatavilla 20.9.2016 alkaen. PowerPoint -taulukoiden laatiminen vaati mittavaa tulosten käsittelyä Excel -ohjelmassa mutta samalla syntyi pohja, joka on käytettävissä seuraavien kyselyiden tulosten käsittelyssä. Työ oli hidasta, sillä näin suuren tietomäärän käsittely käsin vaatii huolellista tarkastamista virheiden välttämiseksi. Virheettömyyden varmistamiseksi annettiin sekä vertailut että edellä mainitut määrälliset raportit koulujen käyttöön samanaikaisesti ja pyydettiin rehtoreita tarkistamaan omien raporttiansa lukujen identtisyys. Mikäli suoraan kyselyohjelmasta tietonsa saanut raportti oli tiedoiltaan yhtenevä käsitellyn raportin kanssa, olivat ne oikein.

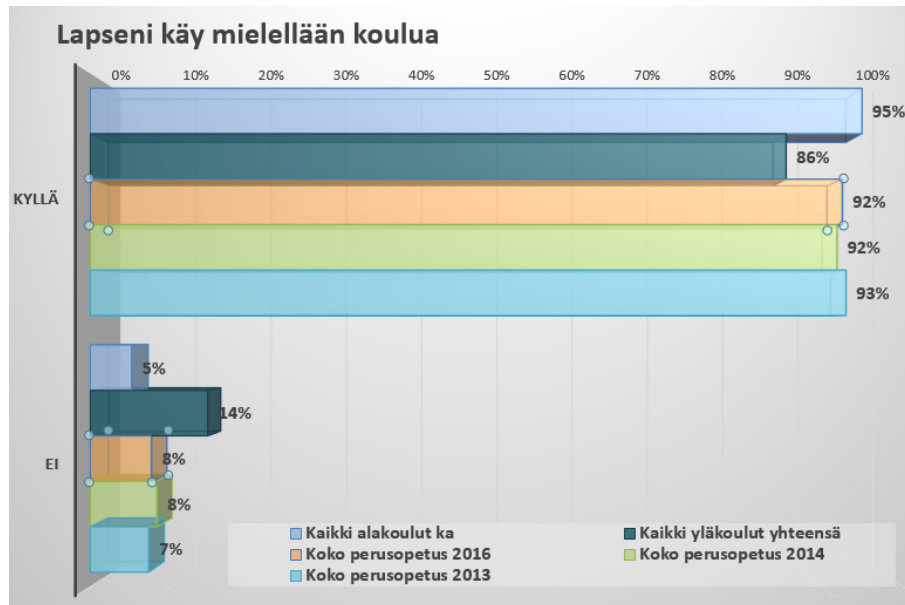


Kuvio 21: Vertailu perusopetuksen asiakastytyväisyyskyselyssä 2016.

Koulujen raporttien lisäksi nyt laadittuun Excel -pohjan käyttöön perustuu aineistosta laadittu yhteenveto ja sen vertailu edellisten vuosien tuloksiin PowerPoint -muodossa.

Edellisen vuosien tulokset perusopetuksen kyselyistä 2013 ja 2014, sekä iltapäivätoiminnan tulokset Opetushallituksen kyselystä 2014, syötettiin Excel -pohjaan käsin ja ovat näin käytet-

tävissä myös uudelleen. Kaikkien kysymysten osalta ei vertailua voitu tehdä eri vuosien kysymysten heikosta vastaavuudesta johtuen. Kuvio 24 on esimerkki hyvin onnistuneesta vertailusta.



Kuvio 22: Vuosien 2013, 2014 ja 2016 tyytyväisyyskyselyjen vertailu.

Iltapäivätoiminnasta ja koulun kerhotoiminnasta laadittiin raportti prosessista vastaavan perusopetuksen johtavan asiantuntijan käyttöön 4.8.2016. Vanhempainverkostolle toimitettiin erillinen yhteenveto sisältäen sanallisen palautteen heitä koskevasta kahdesta viimeisestä kyselyn kysymyksestä 14.10.2016.

Raportti perusopetuksen asiakastyytyväisyyskyselyn iltapäivätoiminnan tuloksista on esitelty iltapäivätoiminnan ohjaajien lukuvuoden aloituskoulutuksessa 10.8.2016. Alustava koko aineistoa aiempiin vuosiin vertaileva raportti esiteltiin kunnallisen oppilashuoltotyöryhmän jäsenille 5.9.2016. Työryhmässä ovat edustettuina perusopetus, varhaiskasvatuspalvelut, koulu-terveydenhuolto, lastensuojelu ja lukio.

Perusopetuksen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja niiden vertailu vuosien 2013 ja 2014 kyselytuloksiin julkaistiin Järvenpään kaupungin Internet-sivuilla 14.10.2016.

7.3 Asiakastyytyväisyyskyselyn arviointi ja kehittämis ehdotukset.

Tiedonkeruu onnistui teknisesti hyvin. Ohjelma toimi moitteettomasti ja vastaukset kirjautuivat ohjelmaan halutussa muodossa. Poikkeuksena oli kysymys numero 8 (Liite 1), joka tulee

seuraavassa kyselyssä toteuttaa teknisesti toisin. Kysymyksestä on nyt saadun aineiston perusteella helposti laadittavissa yksinkertaisesti raportoitava monivalintakysymys.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin yhteensä 955 vastausta. Vastausprosentti on arvioitu perustuen oletukseen, että kyselyyn vastaa yksi huoltaja oppilasta kohden. Näin laskien vastausprosentiksi saadaan 23 %. Koulujen välillä vastausprosentin vaihtelu on merkittävää, alakoulujen osalta välillä 20 % - 32 %. Edellisiin kyselyihin verrattuna vastausprosentti on nyt vuotta 2014 viisi prosenttia korkeampi ja vuotta 2013 vain prosentin pienempi. Mikäli mittavirhettä esiintyy, näyttää se toistuvan samansuuruisena vuosittain. Alhainen ja osin epätarkka vastausprosentti tulee ottaa huomioon käytettäessä asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia palvelun laadun mittareina.

Vuoden 2016 tulosten vertailu vastaaviin kyselyihin vuosilta 2013 ja 2014 oli haastavaa. Kyselyt eivät täysin vastanneet toisiaan, joten vertailun tekeminen kyselyn kaikkien kysymysten osalta ei ollut mahdollista. Koska vuoden 2016 kysely toteutettiin teknisesti edellisvuosista poiketen, voidaan vertailua asteikolla 1 - 5 arvioitujen kysymysten osalta pitää lähinnä suunta-antavana. Samat haasteet vertailussa näkyivät myös iltapäivätoiminnan osiossa, jonka tuloksia vertailtiin Opetushallituksen vuonna 2014 tekemään kyselyyn. Tieto vertailtavuuden haasteista on kerrottu julkaistun PowerPoint -raportin ensimmäisellä sivulla, sekä ennen iltapäivätoimintaa koskevien tulosten esittelyä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tiedonkeruu suoritettiin lukuvuoden päättyessä. Ajankohdan toivuutta pohdittiin jo työn toimeksiantovaiheessa. Vuoden 2014 kysely toteutettiin 7.5. - 28.5.2014 ja kyselyyn vastasi 740 huoltajaa. Koska linkin lähetys, saateviesti ja muistutusviesti olivat hyvin identtiset, ei myöhäisellä aineistonkeruujankohdalla näyttäisi olevan merkitystä vastausprosentin kannalta. Vastausprosentin nostamiseksi on harkittava muita keinoja. Aineistonkeruun siirtämistä lähemmäs vuoden alkua on pohdittava tulosten hyödyntämisen näkökulmasta. Raporttien valmistuminen hyvissä ajoin ennen lukuvuoden loppua edistäisi saatujen tulosten käyttöä seuraavan lukuvuoden suunnittelussa ja olisi saatavilla seuraavan vuoden talousarviovalmistelun alkaessa. Kyselyn tulosten tarkastelu koulujen vanhempainilloissa saman lukuvuoden aikana aineiston keräämisen kanssa voisi olla keino lisätä vastausprosenttia. Lisäksi tiedon tuloksista saisivat myös koulunsa päättävien oppilaiden huoltajat.

Taustamuuttujia selvittäviä kysymyksiä ovat oppilaan koulun ja luokan lisäksi kysymykset oppilaan sukupuolesta, tehostetun / erityisen tuen päätöksestä sekä huoltajan roolista. Raportoinnin näkökulmasta merkitystä näistä oli tässä työssä vain oppilaan koululla ja luokalla. Aineistosta on mahdollista laatia vertailuja kaikkien muuttujien pohjalta. Mikäli tälle ei ole tarvetta, on syytä harkita tietojen keräämisen tarpeellisuutta. Tukea tarvitsevien lasten huolta-

jien näkemysten ero ei tukea tarvitsevien lasten huoltajien näkemykseen, saattaisi olla toiminnan kehittämisen kannalta kiinnostava tieto. Se koskeeko vastaus tyttöä vai poikaa ja antaa vastauksen isä, äiti vai muu huoltaja ovat tietoja, joiden tarvetta kyselyssä on syytä tarkastella juuri nyt. Tasa-arvokysymykset ovat parhaillaan perusopetuksen toiminnan kehittämisen polttopisteessä uuden, nyt alkaneen lukuvuoden alussa käyttöön otetun opetussuunnitelman, sekä parhaillaan kouluilla laadittavien tasa-arvosuunnitelmien myötä.

Kyselyn tulokset käsitellään kouluilla huoltajien, koulujen opettajien ja muun henkilökunnan kanssa ja tuloksista on viestitty oppilashuollon yhteistyökumppaneille. Tuloksista on tarpeen viestiä myös yhteistyökumppaneille, joille kuuluvat kouluympäristöihin ja niiden turvallisuuden vaikuttavien kulkureittien ja piha-alueiden suunnittelu, rakentaminen ja huolto, koulujen ruokahuollosta vastaavalle ruokapalveluille ja kiinteistöpalveluista vastaavalle Mestaritoiminnalle.

Nyt laadittu kyselylomake on käytettävissä sellaisenaan uudelleen, eikä rajoitteita kysymysten lisäämiselle ole. Kyselyyn voisi sisältyä osio, jossa kysymykset käsitteisivät syvemmin yhtä toteutettua kehittämistyötä, -hanketta tai tapahtumaa. Tämä osio olisi hyödynnettävissä viestittäessä huoltajille, mitä toimenpiteitä palautteen perusteella on tehty. Palautteen ja sen vaikuttavuuden yhteys jää usein kyselyihin vastanneilta näkemättä. Vastaaminen kyselyyn voi tuntua turhauttavalta, mikäli mikään ei kuitenkaan muutu. Kyselyn vaikuttavuuden toteen näyttäminen saattaa olla keino, jolla lisätään vastaajamääriä vahvistamaan tuloksen luotettavuutta

8 Yhteenveto

Toiminnan arviointi ja toiminnan kehittäminen ovat kunta-alalla osa nykyaikaista johtamista ja toimintatapaa. Asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin on pysyttävä vastaamaan rajallisista taloudellisista voimavaroista huolimatta. Järvenpäässä haasteeseen vastataan strategisen suunnittelun ja prosessimaisen johtamisen keinoin. Strategisten tavoitteiden saavuttamista ja niiden saavuttamiseen tähtäävien prosessien arviointi limittyy toisiinsa. Kunnan sisäisen arviointivelvoitteen ohella perusopetuksen arviointiin velvoittavat perusopetuksen lainsäädäntö ja valtakunnalliset laadulliset tavoitteet. Nyt tehty perusopetuksen asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämistyö tukee sekä kunnan itsenäistä että ulkopuolelta vaadittua arviointityötä.

Avovastauksista saatavaa tietoa ei ole tarkoitus analysoida. Avoimen kommentoinnin sallivilla kysymyskohdilla annetaan huoltajille mahdollisuus tulla kuulluksi kaikissa heitä puuttavissa asioissa. Näiden kysymysten roolina on toimia kodin ja koulun välisen vuorovaikutuksen välineenä. Avoimen palautteen määrä on edellisissä kyselyissä ollut sängen runsasta ja luonteeltaan yksittäisiin koulukohtaisiin asioihin kohdistuvaa, välitöntä asiakaspalautetta. Nyt

tehdyn kyselyn avoimiin kysymyksiin annettiin yhteensä 1517 kommenttia. Kommenttien pituus vaihteli aina kahdesta sanasta useamman rivin teksteihin. Huoltajien kommentit ovat kouluille suoraa palautetta, josta osaan tulee ehkä reagoida välittömästi, osan voi laittaa talteen ja osan jakaa kiitoksena kaikille.

Perusopetuksen asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämistyön lopputulos on toimeksiannon mukainen. Uusi kyselylomake ja raportoinnin tueksi tehty Excel -pohja nopeuttavat tulevia asiakastyytyväisyyskyselyprosesseja merkittävästi ja tuottavat näin ajallista säästöä. Perusopetuksen asiakastyytyväisyyskysely on hyödynnettävissä tulevaisuudessa asiakastyytyväisyyskyselyissä. Se tuottaa laadukasta tietoa perusopetuksen toiminnan kehittämiseksi siitäkin huolimatta, että vastaajien määrä on alhainen, useampaan kertaan vastaaminen on mahdollista ja vaikka yhdestä oppilaasta voi antaa palautetta yksi tai useampi huoltaja. Tulosten keskiarvot ja prosentit kertovat riittävän tarkasti siitä, mihin huoltajat ovat tyytyväisiä ja mihin he toivovat muutosta. Saatu tulos ei ole täydellinen totuus, mutta se heijastelee totuutta vahvasti. Eri vuosien tulosten vertailu jäi kyselyohjelman vaihdosta johtuen vajaaksi ja epäluotettavaksi. Vertailun laatu tulee paranemaan merkittävästi heti seuraavan kyselyn toteuttamisen jälkeen.

Opinnäytetyön aikana tehty matka tutkimisen, kyselyjen laatimisen ja asiakastyytyväisyyden maailmaan on antanut minulle sekä käytännön- että teoreettista tutkimusosaamista ja avannut uusia näkökulmia arviointityöhön. Osaaminen on hyödynnettävissä työssäni kehittäessäni ja laatiessani uusia asiakastyytyväisyyskyselyitä ja muita toiminnan arviointeja. Lisäksi se auttaa tulkitsemaan kriittisesti selvityksiä, raportteja, taulukkoja ja muita vastaavia.

Lähteet:

Kirjalliset lähteet

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3., uudistettu painos. Juva: WS Bookwell.

Hakala, J. 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa Aaltola, J. ja Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: PS kustannus.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Helakorpi, S. 2001. Koulun johtamishaaste. Tampere: Tammi.

Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeksyyteen. Juva: PS-kustannus.

Jylhä, E. & Viitala, R. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Helsinki: Edita Publishing.

Lehtinen, J. & Storbacka, K. 2002. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla armoilla. 5. painos. Juva: Täydellinen Asiakkuus OY ja WSOY.

Lovio, M. & Sundquist, S. (toim.) 2006. Suositus arvioinnista kuntien valtuustoille. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Pöllänen, J. & Rope, T. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. 4. painos. Juva: WSOY.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2002. Älykäs julkinen organisaatio. 5. Helsinki: Kirjoittajat ja Tietosanoma.

Valli, R. 2015a. Johdatus tilastoliseen tutkimukseen. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valli, R. 2015b. Numeroiden kautta kuvataan todellisuutta. Teoksessa Aaltola, J. ja Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: PS kustannus.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2., uudistettu painos. Keuruu: Otava.

Sähköiset lähteet

KvantiMOTV. 2008. Mittarin reliabiliteetti. Viitattu 16.10.2016. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html#reliabiliteetti>

Järvenpään kaupunki. 2013. Kaupunkistrategia 2014 - 2025. Viitattu 12.10.2016. http://www.jarvenpaa.fi/--Strategiat--/sivu.tpl?sivu_id=103

Järvenpään kaupunki. 2015. Henkilöstökertomus 2015. Viitattu 19.10.2016. http://www.jarvenpaa.fi/--Ty%C3%B6paikat--/index.tpl?sivu_id=5658

Järvenpään kaupunki. 2016. Järvenpää lukuina. Viitattu 19.10.2016. http://www.jarvenpaa.fi/--J%C3%A4rvenp%C3%A4_lukuina--/sivu.tpl?sivu_id=386

Lasten- ja nuorten lautakunta. 2016. Lasten- ja nuorten palvelualueen käyttösuunnitelmat 3.2.2016. Järvenpään kaupunki. Viitattu 19.10.2016. <http://ktweb.jarvenpaa.fi/>

- Opetushallitus. 2011. Aamu- ja iltapäivätoiminnan perusteet. Viitattu 11.9.2016. http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/opetussuunnitelmien_ja_tutkintojen_perusteet/aamu_ja_iltapaivatoiminta
- Opetushallitus. 2014a. Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014. Viitattu 11.9.2016. http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/opetussuunnitelmien_ja_tutkintojen_perusteet/perusopetus
- Opetushallitus. 2014b. Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminnan vuoden 2014 seurannat. Viitattu 19.11.2016. http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/aamu- ja_iltapaivatoiminta/103/0/perusopetuksen_aamu- ja_iltapaivatoiminnan_vuoden_2014_seurannat_toteutettu
- Opetushallitus. 2015a. Opetus- ja kulttuuritoimen rahoitusjärjestelmän raportit. Viitattu 19.10.2016. <http://vos.uta.fi/cgi-bin/tiedot2.cgi?saaja=1863;tnimi=ptr/s15/p55lomkuva.lis>
- Opetushallitus. 2015b. Opetus- ja kulttuuritoimen rahoitusjärjestelmän raportit. Viitattu 19.10.2016. <http://vos.uta.fi/cgi-bin/tiedot2.cgi?saaja=1863;tnimi=ptr/s15/p05lomkuva.lis>
- Opetushallitus. 2016. Esi- ja perusopetuksen lainsäädäntö. Viitattu 11.9.2016. http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/lainsaadanto/perusopetus
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2012. Perusopetuksen laatukriteerit. Viitattu 11.9.2016. http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/Hankkeet/pop/Perusopetuksen_laatu_kriteerit.html.
- Saaranen-Kauppinen, A. ja Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 16.10.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html
- Suomen Kuntaliitto. 2016. Viitattu 12.10.2016. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/arviointi-laatu/arviointi/Sivut/default.aspx>
- Webropol. Webropol 2.0 käyttöopas. Viitattu 21.10.2016. <http://www.webropol.com/materiaalit/w-pol.pdf>
- Julkaisemattomat lähteet
- Korhonen, A. & Perttu, H. 2016. Perusopetuskyselyn suunnittelumuistio 5.4.2016. Järvenpään kaupungin perusopetuspalvelut.
- Järvenpään kaupungin nuorisopalvelut. 2007. Iltapäivätoiminnan tyytyväisyyskysely.
- Järvenpään kaupungin perusopetuspalvelut. 2015. Järvenpään kaupungin perusopetuksen koulutussuunnitelmaliite 23.4.2015.
- Järvenpään kaupungin Lasten- ja nuorten palvelualue. 2016. Lasten- ja nuorten palvelualueen toimintasääntö 2016.
- Järvenpään kaupunki. 2013. Järvenpään Brändiohjeistus 1/2013.
- Järvenpään kaupunki. 2016. Perusopetuksen johtoryhmän sähköpostikeskustelukooste 17. - 24.5.2016.
- Peltola, A. 2016a. Muistio APIP -ryhmän tapaamisesta 21.4.2016. Järvenpään kaupungin perusopetuspalvelut.

Peltola, A. 2016b. Muistio iltapäivätoiminnan vastuuhjaajatapaamisesta 19.5.2016. Järvenpään kaupungin perusopetuspalvelut.

Rajala, R. 2013. Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminnan seuranta 30.4.2013, Järvenpää. Opetushallitus.

Rajala, R. 2015. Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminnan seuranta 28.2.2015, Järvenpää. Opetushallitus.

Vanhempainverkosto. Sähköposti 20.5.2016

Varhaiskasvatus. Sähköposti 23.5.2015.

Kuviot

Kuvio 1: Kunnallinen arviointi opetus- ja kirjastopalveluissa (Lovio & Sundquist 2016, 25).	7
Kuvio 2: Opetuksen laadun jatkuva kehittäminen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2012, 14)	8
Kuvio 3: Järvenpään kaupungin kestävä kasvun ja hyvinvoinnin strategia 2014 - 2025 (Järvenpään kaupunki 2014, 3.)	10
Kuvio 4: Peruskoululaisten kasvun ja oppimisen edistämisen avainprosessi (Järvenpään kaupungin perusopetuspalvelut 2016)	11
Kuvio 5: Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Ylikoski 2001, 152.)	13
Kuvio 6: Laatufunktiot (Storbacka & Lehtinen 2002, 100.)	13
Kuvio 7 Tutkimuksen jaottelua (Heikkilä 2014, 13.)	17
Kuvio 8: Kysymys 3 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016.	22
Kuvio 9: Kysymys 8 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016.	23
Kuvio 10: Webropol ja EduZef asteikkojen erot.	24
Kuvio 11: Kysymys 9 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016.	26
Kuvio 12: Kysymys 10 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016	27
Kuvio 13: Kysymys 13 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016.	28
Kuvio 14: Kysymys 16 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016.	29
Kuvio 15: Kysymys 18 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016.	30
Kuvio 16: Kysymys 23 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016.	31
Kuvio 17: Kysymys 25 asiakastyytyväisyyskyselystä 2016.	32
Kuvio 18: Lopputeksti asiakastyytyväisyyskyselystä 2016.	32
Kuvio 19: Webropol -ohjelman raporttikuva	34
Kuvio 20: Kooste asiakastyytyväisyyskyselyn 2016 kysymyksen 8 vastauksista.	34
Kuvio 21: Vertailu perusopetuksen asiakastyytyväisyyskyselyssä 2016.	35
Kuvio 22: Vuosien 2013, 2014 ja 2016 tyytyväisyyskyselyjen vertailu.	36

Liitteet

Liite 1: Perusopetuksen asiakastyytyväisyyskysely 2016.....	45
---	----

Liite 1: Perusopetuksen asiakastyytyväisyyskysely 2016

Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

Tervetuloa antamaan palautetta lapsenne perusopetukseen liittyvistä asioista. Palautteenne on meille erittäin tärkeää ja se auttaa meitä kehittämään koulua niin lasten, huoltajien kuin koulun henkilöstönkin näkökulmasta yhä paremmaksi.

1. Lapseni koulu? *

- Anttilan koulu
- Haarajoen koulu
- Harjulan koulu
- Juholan koulu
- Järvenpään Yhteiskoulu
- Kartanon koulu
- Kinnarin koulu
- Koivusaaren koulu
- Kyrölään koulu
- Mankalan koulu
- Oinaskadun koulu
- Saunakallion koulu
- Vihtakadun koulu

Seuraava -->

3% valmiina

Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

2. Lapseni luokka? *

- 1. lk
- 2. lk
- 3. lk
- 4. lk
- 5. lk
- 6. lk
- 7. lk
- 8. lk
- 9. lk

<-- Edellinen Seuraava -->

7% valmiina

Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

3. Olen? *

- Äiti
- Isä
- Muu huoltaja

<-- Edellinen Seuraava -->

11% valmiina

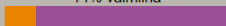
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

4. Lapseni on? *

- Tyttö
 Poika

<-- Edellinen Seuraava -->

14% valmiina



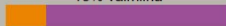
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

5. Lapsellani on tehostetun / erityisen tuen päätös? *

- Kyllä
 Ei

<-- Edellinen Seuraava -->

18% valmiina



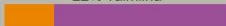
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

6. Lapseni käy mielellään koulua? *

- Kyllä
 Ei

<-- Edellinen Seuraava -->

22% valmiina



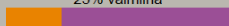
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

7. Miksi koulunkäynti on lapselleni vastenmielistä?

500 merkkiä jäljellä

<- Edellinen Seuraava ->

25% valmiina



Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

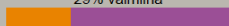
8. Asiat, jotka tekevät lapselleni koulunkäynnistä mieluisaa ovat?

Kirjatkaa lyhyesti tärkeysjärjestyksessä vähintään yksi ja enintään 5 merkittävintä asiaa.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

<- Edellinen Seuraava ->

29% valmiina



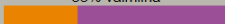
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

9. Lapseni kouluympäristö. *

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Luokan / opetusryhmän oppilasmäärä on sopiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutilat ovat viihtyisät ja asianmukaiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulun piha on viihtyisä ja turvallinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulun lähiympäristö on turvallinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kouluruoka on terveellistä ja maittavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulussa kohdellaan jokaista lasta tasa-arvoisesti, riippumatta sukupuolesta, iästä, etnisestä taustasta tai muusta vastaavasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulussa puututaan kiusaamiseen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<-- Edellinen Seuraava -->

33% valmiina



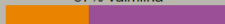
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

10. Muuta palautetta oppimis- ja kouluympäristöstä.

300 merkkiä jäljellä

<-- Edellinen Seuraava -->

37% valmiina



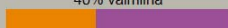
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

11. Lapseni opetus. *

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Lapseni saa hyvää opetusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapseni opetuksessa käytetään monipuolisesti tietokonetta/tablettia/älypuhelin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapseni oppimista tuetaan riittävästi	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapseni saa tarvittaessa tukiopetusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapseni saa tarvittaessa erityisopetusta	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<-- Edellinen Seuraava -->

40% valmiina



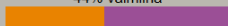
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

12. Muuta palautetta opetukseen liittyen.

300 merkkiä jäljellä

<-- Edellinen Seuraava -->

44% valmiina



Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

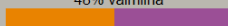
13. Lapseni oppilashuolto. *

Oppilashuollollisia palveluita ovat mm. kouluterveydenhoitajan, -lääkärin, -kuraattorin, -psykologin sekä perheneuvolan ja nuorisopsykiatrian palvelut.

	Samaa mieltä	Lähes samaa mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Lähes eri mieltä	Eri mieltä	Emme ole käyttäneet kyseistä palvelua
Kouluterveydenhoitajan palvelut toimivat hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koululääkärin palvelut toimivat hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulukuraattorin palvelut toimivat hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulupsykologin palvelut toimivat hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perheneuvolapalvelut toimivat hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisopsykiatriset palvelut toimivat hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<-- Edellinen Seuraava -->

48% valmiina



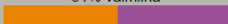
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

14. Muuta palautetta oppilashuoltoon liittyen.

300 merkkiä jäljellä

<-- Edellinen Seuraava -->

51% valmiina



Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

15. Lapseni on tällä lukukaudella osallistunut iltapäivätoimintaan? *

Koululaisten iltapäivätoiminta on koulun 1.-2. lk ja muiden luokkien erityisopetuksen oppilaille koulupäivän jälkeen järjestettävää maksullista toimintaa.

- Kyllä
 Ei
 Lapseni on 3.-9. luokalla, eikä kuulu toiminnan piiriin

<-- Edellinen Seuraava -->

55% valmiina

Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

16. Koululaisten iltapäivätoiminta. *

Koululaisten iltapäivätoiminta on koulun 1.-2. lk ja muiden luokkien erityisopetuksen oppilaille koulupäivän jälkeen järjestettävää maksullista toimintaa.

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Minulta/meiltä ja lapseltani on kysytty iltapäivätoiminnan sisältöön liittyviä toiveita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi tietoa iltapäivätoiminnan ryhmän toiminnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen iltapäivätoiminnan sisältöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen ohjaajien toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iltapäivätoiminta on turvallista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapseni viihtyy iltapäivätoiminnassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<-- Edellinen Seuraava -->

59% valmiina

Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

17. Muuta palautetta iltapäivätoiminnasta.

300 merkkiä jäljellä

<-- Edellinen Seuraava -->

62% valmiina

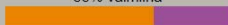
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

18. Yleisarvosana iltapäivätoiminnalle? *

● 4 ● 5 ● 6 ● 7 ● 8 ● 9 ● 10

<-- Edellinen Seuraava -->

66% valmiina



Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

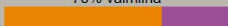
19. Lapsemme ei ole osallistunut iltapäivätoimintaan koska? *

Syitä voi olla useita, mutta pyydämme valitsemaan niistä merkityksellisimmän.

- Meillä ei ole tarvetta toiminnalle
- Toiminta on liian kallista
- Muu syy

<-- Edellinen Seuraava -->

70% valmiina



Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

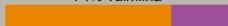
20. Koulun kerhotoiminta *

Koululla järjestetään maksutonta kerhotoimintaa pääsääntöisesti koulupäivän jälkeen. Harrasteryhmät kokoontuvat yleensä kerran viikossa noin tunnin ajan.

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Maksuton kerhotoiminta koululla on lapsellemme tärkeää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsemme on koululla päässyt haluamaansa kerhoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<-- Edellinen Seuraava -->

74% valmiina



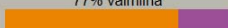
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

21. Muuta palautetta koulun kerhotoiminnasta

300 merkkiä jäljellä

<-- Edellinen Seuraava -->

77% valmiina



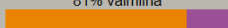
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

22. Yhteistyö ja tiedottaminen. *

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Kodin ja koulun yhteistyö sujuu hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan hyvin tietoa koulun tapahtumista, tilaisuuksista yms.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän koulun www-sivuja tiedon hankintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helmi- viestintä toimii hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<-- Edellinen Seuraava -->

81% valmiina



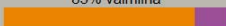
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

23. Yhteistyö opettajan kanssa. *

	Kyllä	Ei
Lukuvuoden aikana olen / olemme olleet yhteydessä opettajaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lukuvuoden aikana minulle / meille on tarjottu mahdollisuutta tavata lapsemme opettaja henkilökohtaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarjottu aika oli meille ajankohdaltaan hyvä tai sellainen voitiin sopia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lukuvuoden aikana olen / olemme tavanneet lapsen opettajan henkilökohtaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<-- Edellinen Seuraava -->

85% valmiina



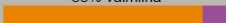
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

24. Ajatuksia, ideoita ja toiveita yhteistyöhön , viestintään ja tiedottamiseen liittyen.

1000 merkkiä jäljellä

<-- Edellinen Seuraava -->

88% valmiina



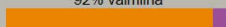
Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

25. Lukuvuoden aikana olen / olemme osallistuneet *

- Luokan vanhempainiltoihin
- Koulun vanhempainiltoihin
- Luokkatoimikunnan toimintaan
- Muuhun koulun järjestämään tapahtumaan
- Vanhempainyhdistyksen toimintaan
- Muuhun, mihin?
- En/emme ole osallistuneet.

<-- Edellinen Seuraava -->

92% valmiina



Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

26. Olen/olemme saaneet tietoa vanhempainyhdistyksen toiminnasta? *

Kyllä
 Ei

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

96% valmiina

Kysely huoltajille Järvenpään perusopetuspalveluista 2016

27. Mitä toivoisitte lapsenne koulun vanhempainyhdistykseltä?

500 merkkiä jäljellä

[<-- Edellinen](#) [Laheta](#)

100% valmiina

Kiitos vastauksestanne ja oikein hyvää kesää.

[Tulosta](#)

Kyselyn tulokset julkistetaan syyslukukaudella kaupungin Internet -sivuilla. Asiasta tiedotetaan huoltajille Helmi -järjestelmän kautta.