

Anna Nieminen

VARHAISKASVATUKSEN DIGITALISAATIO –
ASIAKASTYYTYVÄISYYS NOKIAN KAUPUNGIN PÄIKKY-
JÄRJESTELMÄSSÄ

Liiketalouden koulutusohjelma

2018

VARHAISKASVATUKSEN DIGITALISAATIO – ASIAKASTYYTYVÄISYYS NOKIAN KAUPUNGIN PÄIKKY-JÄRJESTELMÄSSÄ

Nieminen, Anna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Lokakuu 2018
Sivumäärä: 61
Liitteitä: 1

Asiasanat: varhaiskasvatus, digitalisaatio, asiakaslähtöisyys

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Nokian kaupungin varhaiskasvatus palvelussa käytössä olevan digitaalisen Päikky-järjestelmän asiakastyytyväisyyttä. Päikky-järjestelmällä mahdollistetaan hoitoaikaan perustuva laskutus sekä rutiinien digitalisoiminen varhaiskasvatuksessa. Asiakastyytyväisyyden lisäksi haluttiin löytää kehityskohteita järjestelmästä asiakkaiden käyttökokemusten perusteella. Tutkimuksella haluttiin kerätä asiakaskokemuksia, jotta järjestelmää voidaan kehittää asiakaslähtöisesti. Lisäksi haluttiin selvittää kuinka tärkeänä asiakkaat kokevat lapsen hoitoaikaan perustuvan laskutuksen, jonka digitaalinen järjestelmä mahdollistaa.

Työn teoreettisessa osuudessa käsiteltiin yleisesti kunnan järjestämää varhaiskasvatusta sekä varhaiskasvatuksen maksujen määräytymistä. Lisäksi teoriaosuudessa pureuduttiin julkisten palveluiden digitalisaatioon, asiakkuuteen julkisessa hallinnossa sekä palveluiden asiakaslähtöiseen kehittämiseen.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen yhdistelmänä. Tietoa kerättiin sähköisellä asiakaskyselyllä. Kysely jaettiin kaikille Nokian varhaiskasvatuksen asiakkaille ja siihen saatiin 320 vastausta. Kyselyyn vastasi 23,6 prosenttia asiakasperheistä. Kyselyssä kaikki vastaajat joutuivat vastaamaan määrällisiin kysymyksiin. Sanallisten vastausten antaminen oli vapaaehtoista.

Asiakaskyselyn tulosten perusteella suurin osa asiakkaista pitää hoitoaikaan perustuvaa laskutusta tärkeänä. Päikky-järjestelmään ollaan melko tyytyväisiä. Parhaimmaksi osuudeksi järjestelmässä arvioitiin hoitoaikojen varaamisen helppous. Myös henkilökunnan osaamista pidetään hyvänä. Huonoimmaksi osuudeksi asiakkaat arvioivat hoitoaikojen muuttamisen sekä varhaiskasvatuksen henkilökunnan kyvyn opastaa järjestelmän käytössä. Eniten kehitettävää asiakkaiden kokemuksien mukaan on järjestelmän viestitoiminnoissa. Lisäksi asiakaskokemusten perusteella näyttää siltä, että Päikky-järjestelmän mobiiliversio vaatii kehitystyötä. Asiakkaat myös näyttävät toivovot, että Päikky-järjestelmän kautta välittyisi kotiin enemmän tietoa lasten arjesta päivähoidossa.

DIGITALIZATION OF THE EARLY CHILDHOOD EDUCATION –CUSTOMER SATISFACTION IN PÄIKKY SYSTEM OF THE TOWN OF NOKIA

Nieminen, Anna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

October 2018

Number of pages: 61

Appendices: 1

Keywords: early childhood education, digitalization, customer orientation

The purpose of the thesis was to study the customer satisfaction of the digital Päikky system which is in use in the early childhood education service of the town of Nokia. The billing which is based on the care time and the digitalization of routines are made possible with the Päikky system in the early childhood education. In addition to customer satisfaction, was wanted to find targets for development in the system based on customer experience. The aim of the study was to gather customer experiences to develop the system in a customer-oriented way. Furthermore, was wanted to clarify how important the customers experience the billing which based on the care time of the child which is made possible by the digital system.

In the theoretical part of the thesis the early childhood education arranged by the municipality and the determination of the payments of the early childhood education were generally dealt with. In addition, the theoretical part was devoted to digitalization of public services, customer relationship in public administration and customer-oriented development of services.

The research was conducted as a combination of quantitative and qualitative research. Information was collected through an electronic customer survey. The survey was distributed to all early childhood education's customers in Nokia and received 320 responses. 23.6 per cent of customer families responded to the survey. All respondents had to answer quantitative questions in the survey. Giving verbal answers was voluntary.

Based on customer survey results, most customers consider the billing based on care time as important. The customers are fairly satisfied with the Päikky system. The easiness of reserving the care times was evaluated as the best part of the system. The know-how of the staff is also considered good. To be the worst part of the system the customers estimate the changing of care times and the ability of the staff of the early childhood education to guide how to use the system. The one most to be developed according to the customers' experiences is in the message functions of the system. In addition, based on customer experience, it seems that the mobile version of the Päikky system requires development work. The customers also seem to hope that more information about the children's everyday life would be transmitted home through the Päikky system from the day care.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖONGELMA JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	7
3	KUNNAN JÄRJESTÄMÄ JA TUOTTAMA VARHAISKASVATUS.....	8
3.1	Kunta palveluiden järjestäjänä.....	8
3.2	Varhaiskasvatus ja sen järjestäminen.....	9
3.3	Varhaiskasvatuksen asiakasmaksut	10
3.4	Hoitoaikaperusteinen laskutus Nokian kaupungin varhaiskasvatuksessa....	11
3.5	Päikky – hoitoaikojen suunnittelu.....	12
4	DIGITALISAATIO.....	14
4.1	Digitalisoinnin periaatteet ja kunnan digitalisaatio.....	14
4.1.1	Nokian kaupunki – sähköinen asiointi	16
4.2	Varhaiskasvatuksen digitalisaatio Suomen suurimmissa kaupungeissa	17
4.3	Varhaiskasvatuksen digitalisaatio Nokialla	19
4.4	Digitaalinen asiakaskokemus.....	19
4.5	Digitaalisen palvelun käyttöönotto ja käytettävyys	21
4.6	Sähköinen viestien vaihto	21
5	ASIAKASLÄHTÖISYYS JULKISHALLINNOSSA	23
5.1	Asiakkuus julkishallinnossa.....	23
5.2	Asiakastyytyväisyys ja asiakaslähtöisyys	24
5.3	Osallistuminen ja vaikuttaminen.....	25
5.3.1	Asiakaskyselyt.....	27
5.4	Palvelun kehittäminen.....	27
6	KYSELYN TOTEUTTAMINEN	29
6.1	Tutkimusmenetelmä.....	29
6.2	Aineiston kerääminen ja analysointi	30
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	31
7.1	Asiakkaista 70 % käyttää Päikkyä mobiililaitteella.....	31
7.2	Yli 80 % asiakkaista pitää hoitoaikaperustaisuutta tärkeänä	32
7.3	Hoitoaikojen muuttaminen koetaan varaamista vaikeammaksi.....	34
7.4	Viestien vaihto koetaan helpommaksi mobiililaitteella.....	37
7.5	Yli 30 % asiakkaista kokee saaneensa huonosti ohjeistusta käyttöön	40
7.6	70 % asiakkaista pitää Päikyn ilmettä selkeänä ja käyttöä miellyttävänä ...	41
7.7	Asiakkaista 60 % saa Päikyn kautta arjen dokumentointia	45
7.8	40 % asiakkaista kokee Päikyn lisäävän tyytyväisyyttä	47

8 JOHTOPÄÄTÖKSET	50
9 KEHITYSIDEAT	54
LÄHTEET	58
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää digitaalisen järjestelmän asiakastyytyvyyttä kunnan varhaiskasvatuspalvelussa. Työn tarkoituksena on tuottaa kunnalle informaatiota asiakastyytyvyyden tilasta ja mahdollisista kehityskohteista sähköisissä palveluissa. Työssä tutkitaan asiakastyytyvyyttä sähköisen asiakastyytyvyysskyselyn avulla käyttäen sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista menetelmää. Digitalisaatio on hyvin ajankohtainen aihe, joka koskettaa lähes kaikkia julkisen hallinnon palveluita Suomessa. Digitalisaatioon liittyy vahvasti asiakaslähtöinen palvelun kehittäminen. Tässä opinnäytetyössä selvitetään kyselyn avulla kehittämiskohteita digitaalista palvelua käyttävien asiakkaiden omien kokemusten kautta.

Työn toimeksiantajana toimii Nokian kaupunki. Nokia on 33 000 asukkaan kaupunki Tampereen kaupunkiseudulla Pirkanmaalla. Varhaiskasvatuksen Nokia järjestää pääosin omalla tuotannollaan. Kunnallisessa varhaiskasvatuksessa Nokiassa on 1728 lasta. Päiväkoteja Nokiassa on 18 ja perhepäivähoitajia 23. (Nokian kaupungin www-sivut 2018.) Nokian kaupungin varhaiskasvatuksessa on ollut käytössä Päikky-järjestelmä jo muutaman vuoden. Päikky-järjestelmä on MukavaIT Oy:n kehittämä ja ylläpitämä palvelu varhaiskasvatukseen. Päikky mahdollistaa varhaiskasvatuksen arkeen liittyvien rutiinien digitalisoimisen. Päikyn avulla voidaan kartoittaa esimerkiksi päiväkotien henkilöstön ja ruoka-annosten tarve entistä tarkemmin. Lisäksi järjestelmä on mahdollistanut hoitoaikaperusteisen laskutuksen. Päikky palvelee kuntaa hyvin, mutta tiedossa ei vielä ole, kuinka se palvelee asiakasta. Tähän kysymykseen tällä opinnäytetyöllä on tarkoitus löytää vastauksia. Varhaiskasvatuksen asiakkaat käyttävät Päikky-järjestelmää lasten hoitoaikojen varaamiseen. Päikky on myös pääviestintäkanava kodin ja varhaiskasvatuksen välillä. Asiakkaat voivat käyttää järjestelmän selainversiota Päikkyä tai sen mobiilisovellusta Mukavaa.

Asiakaskysely lähetettiin vastaajille Nokian kaupungin varhaiskasvatuksen Päikky-järjestelmän kautta. Kysely toteutettiin sähköisesti siten, että vastaaminen oli helppoa ja nopeaa. Kyselyssä ei kysytty vastaajilta tietoja, joista yksittäisen vastaajan voisi tunnistaa. Vastaajat ovat Nokian varhaiskasvatuksessa olevien lasten vanhempia. Tässä tutkimuksessa varhaiskasvatuksen asiakkaana nähdään lasten vanhemmat.

2 OPINNÄYTETYÖONGELMA JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Opinnäytetyön aiheena on tutkia varhaiskasvatuksen digitaalisen järjestelmän asiakastyytyvää. Tarkoituksena on selvittää asiakastyytyvyyden tila liittyen Päikky-järjestelmään ja etsiä kyselyn avulla mahdollisia kehityskohteita. Nokian kaupunki ei ole tehnyt asiakastyytyvää kyselyä liittyen digitaaliseen Päikky-järjestelmään, joka on ollut käytössä muutaman vuoden varhaiskasvatuksessa. Työssä on tarkoitus selvittää käytössä olevan Päikky-järjestelmän käyttökokemuksia sekä sen laatua asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi asiakaskyselyn kautta löytää kehitettäviä kohteita palvelussa.

Opinnäytetyöllä etsitään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Mikä on asiakastyytyvyyden tila Nokian kaupungin varhaiskasvatuksen järjestämiseen liittyvissä digitaalisissa järjestelmissä?
- 2) Mitä arvoa Päikky-järjestelmä tuo asiakkaalle?
- 3) Miten laadukas järjestelmä on asiakkaan silmin?
- 4) Miten palvelua voisi kehittää asiakaslähtöisemmäksi?
- 5) Miten käytössä oleva Päikky-järjestelmä vaikuttaa varhaiskasvatuksen perustehtävään? Mitä käytännön kokemuksia asiakkailta on?
- 6) Kuinka käytettävänä asiakkaat kokevat sovelluksen? (opastus käyttöön, käytön helppous ja sovelluksen toimivuus)

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään varhaiskasvatusta ja sen järjestämistä yleisesti. Tärkeimpinä aiheina ovat julkishallinnon digitalisaatio, asiakkuus ja asiakaslähtöisyys. Digitalisaatioon liittyy läheisesti asiakaslähtöisyys, joka ohjaa palvelujen kehittämistä. Palvelun käytettävyys ja asiakaskokemus ovat työn pääteemoina. Asiakaslähtöisyys ja palvelujen kehittäminen julkisessa hallinnossa sekä kuntalaisten osallistuminen ja vaikuttaminen ovat kunnassa tärkeässä roolissa ja tässä työssä palvelun käyttäjät ovat osallistuneet omalla panoksellaan kehitystyöhön. Asiakkuuteen keskittyvässä luvussa käsitellään näitä asioita. Koska työssä on vahvasti mukana asiakkuus, en käsittele kovin tarkasti kunnan roolia. Olen pyrkinyt rakentamaan teoriaosuuden niin, että asioihin perehdytään ensin laajemmasta näkökulmasta ja sen jälkeen siirrytään opinnäytetyöongelmaan ja asiakaskyselyssä esiintyviin yksityiskohtiin.

3 KUNNAN JÄRJESTÄMÄ JA TUOTTAMA VARHAISKASVATUS

3.1 Kunta palveluiden järjestäjänä

Kunnan hallinto perustuu sen asukkaiden itsehallintoon. Kuntien tehtävistä säädetään laissa. Kunnille on annettu verotusoikeus, eli kunnan asukkaat rahoittavat kunnan toimintaa verotuksen kautta. (Suomen perustuslaki 731/1999, 121§.) Kuntien tehtävänä on edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa. Kunta toimii myös palveluiden järjestäjänä. Kuntalaisten palvelut on järjestettävä taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla. (Kuntalaki 410/2015, 1 §.) Taloudellisesti toimittaessa kunta tuottaa palvelun mahdollisimman pienin kustannuksin. Palvelutuotannossa on kuitenkin otettava huomioon asiakkaan tarpeet ja toiminnan laatu, joten taloudellisuutta on tarkasteltava yhdessä muiden merkityksellisten seikkojen kanssa. (Raudasoja & Johansson 2009, 125.) Kunnalle säädetään tehtäviä laissa ja näiden lisäksi kunta hoitaa tehtäviä, jotka on itselleen ottanut itsehallinnon nojalla (Kuntalaki 7 §). Kunta voi tuottaa järjestämisvastuullaan olevia palveluita itse omalla tuotannolla tai hankkia palveluita toiselta palveluntuottajalta. Järjestämisvastuu säilyy kunnalla, vaikka palvelun tuottaisi jokin muu taho. Järjestämisvastuun voi siirtää toiselle kunnalle tai kuntayhtymälle sopimuksella. (Kuntalaki 8 §; 9 §.)

Kunnan lakisääteisiä tehtäviä ovat subjektiivisiin oikeuksiin liittyvät tehtävät, jotka kunnan on järjestettävä ehdottomasti, ilman harkinnanvaraa. Mikäli kuntalaisella on subjektiivinen oikeus palveluun, kunnan on se pakko toteuttaa. Yksi subjektiivisiin oikeuksiin liittyvä tehtävä on varhaiskasvatuksen järjestäminen. Kunnalla on myös pakollisia tehtäviä, jotka on hoidettava, mutta niiden laajuudessa kunta voi käyttää harkinnanvaraa. Lakisääteiset, mutta kunnille harkinnanvaraiset tehtävät ovat kunnan vapaaehtoisesti järjestettävissä. Palvelua hoitaessaan on kuitenkin noudatettava palveluun liittyvää lainsäädäntöä. Viranomaistehtävät liittyvät julkisen vallan käyttöön, eli päätöksiä täytäntöön pannessa viranomaisella on oikeus käyttää pakkokeinoja. (Sallinen, Majoinen & Seppälä 2017, 51-53.)

3.2 Varhaiskasvatus ja sen järjestäminen

Varhaiskasvatus on lapsen suunnitelmallista ja tavoitteellista hoitoa, jonka tarkoituksena on tukea lapsen kehitystä ja kasvua. Varhaiskasvatukseen liittyy myös lapsen pedagoginen kasvatus ja opetus. Jokaisella lapsella on oikeus varhaiskasvatukseen, kuitenkin lapsen vanhemmat tekevät päätöksen lapsen osallistumisesta siihen. Varhaiskasvatusta järjestetään muun muassa päiväkodissa ja perhepäivähoidossa. (Opetushallituksen [www-sivut 2018](#).) Varhaiskasvatus on myös lapsen vanhempien toimesta tapahtuvaa kasvatus- ja hoivaa. Tässä työssä termiä varhaiskasvatus käytetään tarkoittamaan ammattihenkilöiden toteuttamaa varhaiskasvatusta. Ammattihenkilöillä tarkoitetaan koulutettuja henkilöitä, jotka hallitsevat pedagogiset menetelmät ja joilla on kokonaisvaltainen käsitys lasten kasvusta ja kehityksestä perustuen monitieteelliseen tietoon ja tutkimukseen. Varhaiskasvattajat ovat lasten päivähoiton piirissä työskenteleviä henkilöitä, jotka toimivat lapsen oheiskasvattajana lapsen vanhempien rinnalla. (Mahkonen 2015, 15, 17.)

Kunnan on huolehdittava, että varhaiskasvatusta on saatavilla olemassa olevan tarpeen mukaisesti. Kunta voi järjestää päivähoiton itse omalla tuotannollaan tai muilla toimintamuodoilla. (Varhaiskasvatuslaki 36/1973, 11 §.) Varhaiskasvatuslaissa käytetään sekä termiä päivähoito että varhaiskasvatus. Tässä työssä ymmärrämme näiden termien tarkoituksen olevan sama. Koska lapsella on subjektiivinen oikeus varhaiskasvatukseen, ei kunnalla ole mahdollisuutta tarveharkintaan vaan varhaiskasvatuspaikka on järjestettävä. Mikäli kunta ei voi tarjota varhaiskasvatuspaikkaa, on kunnan maksettava vahingonkorvausta lapsen vanhemmalle aiheutuneista tulon menetyksistä. (Mahkonen 2015, 243.) Kunnan on huolehdittava siitä, että lapsi saa varhaiskasvatusta 20 tuntia viikossa ennen oppivelvollisuuden alkamista. Oikeus saada varhaiskasvatusta alkaa, kun vanhemman oikeus äitiys- tai vanhempainrahaan päättyy. Mikäli lapsen vanhemmat työskentelevät tai opiskelevat kokoaikaisesti, on kunnan järjestettävä varhaiskasvatusta kokopäiväisesti. Lapselle on myös järjestettävä kokopäiväisesti varhaiskasvatusta, jos se on esimerkiksi lapsen kehityksen vuoksi lapsen edun mukaista. (Varhaiskasvatuslaki 11 a §.)

3.3 Varhaiskasvatuksen asiakasmaksut

Kunnan järjestämän varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista säädetään laissa. Kokoaikaisessa hoidossa olevan lapsen varhaiskasvatuksen kuukausimaksu voi olla enintään 290 euroa. Kokoaikaiseksi varhaiskasvatus katsotaan, kun lapsi on hoidossa keskimäärin vähintään 35 tuntia viikoittain. (Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 1503/2016, 6 §; 7 §.) Maksu voidaan periä perheen maksukyvyn mukaan (Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 3 §). Kuukausimaksu määräytyy perheen koon ja tulojen mukaan (Taulukko 1). Mikäli perhe ei ilmoita kunnalle tulojaan, voi kunta määrätä enimmäismaksun. (Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 5 §).

Taulukko 1. Kuukausimaksun määräytyminen.

Perheen koko	Tuloraja €/kk	Korkein maksu%
2	2 050	10,7
3	2 646	10,7
4	3 003	10,7
5	3 361	10,7
6	3 718	10,7

Osa-aikaisessa varhaiskasvatuksessa olevan lapsen kuukausimaksu saa olla enintään 60 prosenttia kokoaikaisen varhaiskasvatuksen maksusta. Osa-aikaiseksi varhaiskasvatukseksi katsotaan tilanne, jossa lapsi on varhaiskasvatuksessa keskimäärin enintään 20 tuntia viikoittain. Mikäli lapsi on varhaiskasvatuksessa keskimäärin yli 20 tuntia, mutta alle 35 tuntia viikoittain, tulee kunnan suhteuttaa maksu varhaiskasvatusaikaan. (Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 6 §.)

Tilanteessa, jossa samasta perheestä on kokoaikaisessa varhaiskasvatuksessa useampia lapsia, nuorimman lapsen kuukausimaksu määräytyy yllä olevan mukaan. Ikäjärjestyksessä seuraavan lapsen kuukausimaksu saa olla enintään 50 prosenttia nuorimman lapsen maksusta. Kustakin seuraavasta lapsesta maksu voi olla enintään 20 prosenttia nuorimman lapsen maksusta. (Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 7 §.)

Varhaiskasvatusmaksun määrää laskettaessa tuloiksi otetaan huomioon lapsen ja hänen vanhempansa tai muun huoltajan tulot. Mikäli lapsen vanhempi asuu avoliitossa,

myös avoliiton toisen osapuolen tulot otetaan huomioon. Tuloista vähennyksenä otetaan huomioon esimerkiksi suoritettavat elatusavut. Maksu määrätään toistaiseksi, mutta sitä on tarkistettava, jos perheen maksukyvyssä tapahtuu olennaisia muutoksia tai perheen olosuhteet muuttuvat. Jos maksun periminen vaarantaa perheen toimeentulon edellytyksiä tai lapsen vanhemman elatusvelvollisuuden toteuttamista, on maksu jätettävä perimättä. (Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 12 §; 13 §.)

3.4 Hoitoaikaperusteinen laskutus Nokian kaupungin varhaiskasvatuksessa

Laissa varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 6 §:ssä säädetään, että jos lapsen varhaiskasvatusaika on suurempi, kuin osa-aikaisessa varhaiskasvatuksessa (yli 20 tuntia viikoittain), mutta pienempi kuin kokoaikaisessa varhaiskasvatuksessa (alle 35 viikoittain), kunnan tulee suhteuttaa maksu hoitoaikaan. Vuodesta 2009 alkaen on yhdessä Nokian kaupungin päivähoiton yksikössä ollut käytössä tuntiperustainen asiakaslaskutus. Perhepäivähoidossa tuntiperustaiseen laskutukseen Nokialla on siirrytty vuodesta 2011 ja vuonna 2015 myös toisessa Nokian päiväkodissa siirryttiin siihen. Muuten päivähoitossa on ollut käytössä kuukausimaksuun perustuva laskutus. (Nokian kaupungin kasvatus- ja opetuslautakunnan pöytäkirja 25.5.2016, 50 §.)

Nokian kaupungin kasvatus- ja opetuslautakunta päätti kokouksessaan 25.5.2016, että kaupunki siirtyy hoitoaikaperusteiseen laskutukseen koko varhaiskasvatuksessa 1.8.2016 alkaen. Päätös perustui Tampereen seutukuntien suunnittelemaan ja valmistelemaan seudullisesti yhteneväiseen asiakaslaskutukseen. Uuden laskutustavan perusteluna oli sen tuoma odotus tehokkaammasta henkilöstön käytöstä, paremmasta hoidontarpeen ennakoitumahdollisuudesta ja tasapuolisemmasta maksujen määräytymisestä. (Nokian kaupungin kasvatus- ja opetuslautakunnan pöytäkirja 25.5.2016, 50§.)

Lapsen huoltajat voivat päättää lapsensa tarvitseman kuukausittaisen hoitoajan ja laskutus tapahtuu sen mukaan. Hoitoaikavälejä (Taulukko 2.) on kuusi, joista vanhemmat valitsevat omaan tilanteeseensa sopivimman. (Nokian kaupungin kasvatus- ja opetuslautakunnan pöytäkirja 25.5.2016; Nokian kaupungin sopimus hoitoaikaperustaisesta asiakasmaksusta -lomake 2018.) Asiakasmaksun suuruus lasketaan perheen tulojen

perusteella määrätystä asiakasmaksusta hoitoajasta riippuvalla prosentilla. (Nokian kaupungin tiedote varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 1.8.2018 alkaen).

Taulukko 2. Hoitoaikavälit.

Hoitoaika/kk	Asiakasmaksun osuus
0-85 h	50 %
86-120 h	70 %
121-140 h	80 %
141-155 h	85 %
156-170 h	90 %
171 h-	100 %

Vanhemmat solmivat hoitoajasta sopimuksen kaupungin kanssa, joka on voimassa toistaiseksi. Kaupunki seuraa hoitoajan toteutumista Päikky-järjestelmän avulla. Jos hoitoaika ylittää sopimuksessa olevan hoitoajan, perii kaupunki maksun toteutuneen hoitoajan mukaan. Kaupunki tarkistaa yksipuolisesti asiakasmaksun, mikäli hoitoaika ylittyy kahtena peräkkäisenä kuukautena tai neljän kuukauden aikana joka toinen kuukausi. Tällöin asiakasmaksu siirtyy siihen hoitoaikaväliin (Taulukko 2.), joka vastaa palvelun todenmukaista käyttöä. (Nokian kaupungin sopimus hoitoaikaperustaisesta asiakasmaksusta -lomake 2018.)

3.5 Päikky – hoitoaikojen suunnittelu

Nokian kaupungin tehdessä päätöksen siirtyä hoitoaikaperusteiseen laskutukseen päätettiin, että lasten hoitoaikoja seurataan Päikky-järjestelmän avulla (Nokian kaupungin kasvatusta- ja opetuslautakunnan pöytäkirja 25.5.2016). Lapsen vanhemmat suunnittelevat lapsen tarvitseman hoitoajan ja ilmoittavat sen Päikky-järjestelmän kalenteriin (Kuva 1 & Kuva 2.) tallentamalla. Viikon hoitoaikasuunnitelma tulee tehdä aina viimeistään sitä edeltävän viikon maanantaina klo 9:00 mennessä, jonka jälkeen ilmoitettavissa oleva viikko lukkiutuu. Vanhemmat eivät voi tehdä suunnitelmaan enää muutoksia lukkiutumisen jälkeen. (Nokian kaupungin tiedote varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 1.8.2018 alkaen.) Varhaiskasvatusyksikkö voi harkinnanvaraisesti tehdä muutoksia, mikäli vanhempien työ- tai opiskeluajat muuttuvat (Tiedote Päikky-järjestelmän käytöstä 2017). Lapsen vanhemmat voivat seurata suunniteltua ja toteutunutta hoitoaikaa Päikyn-järjestelmän kalenterissa (mukavaIT:n www-sivut 2018).

Tervetuloa

VIESTIT KALENTERI OMAT TIEDOT KIRJAUDU ULOS

Paikalla

Kuukausi 09 / 2018 (raja 120 h)
Toteutunut: 6 h 49 min
Suunniteltu: 37 h 30 min
Jäättyä: 113 h 11 min
Maksuton: 8 h 40 h

Viikko 36 / 2018
Toteutunut: 6 h 49 min
Suunniteltu: 10 h 45 min
Maksuton: 8 h 20 h

Peruuta Tallenna
Tallenna myös oletussuunnitelmaksi

Edellinen viikko Seuraava viikko

3.9. maanantai	4.9. tiistai	5.9. keskiviikko	6.9. torstai	7.9. perjantai
Tunnit: 3 h 26 min Maksuton: 4 h	Tunnit: 3 h 23 min Maksuton: 4 h	Tunnit: 0 h Maksuton: 0 h	Tunnit: 0 h Maksuton: 0 h	Tunnit: 0 h Maksuton: 0 h
paikalla (es) 08:30 - 9:00 paikalla (es) 12:30 - 13:00 paikalla (es) 08:30 - 12:30 paikalla (es) 12:30 - 15:50	paikalla (es) 08:30 - 9:00 paikalla (es) 12:30 - 13:00 paikalla (es) 08:30 - 12:30 paikalla (es) 12:30 - 15:42	paikalla (es) 08:30 - 9:00 paikalla (es) 12:30 - 13:00 paikalla (es) 08:23 - 9:00	paikalla (es) 08:30 - 12:30 paikalla (es) 12:30 - 16:00	paikalla (es) 08:30 - 12:30 paikalla (es) 12:30 - 16:00
			Ilmoita muutos suunnitelmaan	Ilmoita muutos suunnitelmaan

Tarvitsetko apua? Voit ladata käyttöohjeen PDF muodossa.

© mukavaIT

Kuva 1. Pääkky järjestelmän kalenteri selaimessa.

Kalenteri

VIKKO

34 35 36 37 38 TANÄÄN

TIISTAI 4.9.2018

08:19 - 08:30
08:30 - 12:30
12:30 - 15:42

KESKIVIikko 5.9.2018

08:23 - 08:30 >

TORSTAI 6.9.2018

08:15 - 08:30
08:30 - 12:30 >
12:30 - 16:00

PERJANTAI 7.9.2018

08:15 - 08:30
08:30 - 12:30 >
12:30 - 16:00

LAUJANTAI 8.9.2018

SUNNUNTAI 9.9.2018

Kuva 2. Pääkky kalenteri Mukava-mobiilisovelluksessa.

4 DIGITALISAATIO

Sipilän hallituksen yksi kärkihankkeista on digitalisoida julkiset palvelut. Digitalisaatio on myös koko hallitusohjelman läpi kulkeva teema, joka nähdään hallitusohjelmassa välttämättömänä. Hallitusohjelman mukaan julkisen talouden tuottavuus ei voi parantua ilman digitalisaatiota. Hallitusohjelmassa käytetään termiä tuottavuusloikka digitalisaation mahdollistamasta tuottavuuden parantumisesta. (Ratkaisujen Suomi 2015, 24.) Termille digitalisaatio ei ole olemassa virallista määritelmää (Ilmarinen & Koskela 2015). Valtiokonttori määrittelee hallitusohjelman digitalisaation tarkoittamaan ”kokonaisvaltaista toimintatapojen uudistamista”. Tämä kokonaisvaltainen uudistaminen pitää sisällään uusien digitaalisten teknologioiden käyttöönottoja. Digitaaliset teknologiat ovat Valtiokonttorin mukaan muun muassa ”analytiikkaa, big dataa, mobiiliteknologiaa, pilvipalveluita, robotiikkaa, sosiaalista mediaa ja asioiden internetiä”. (Valtiokonttorin www-sivut 2018.)

Digitalisaatio toteutetaan digitalisoimalla eli analoginen muutetaan digitaaliseksi. Esimerkiksi: ”äänilevy -> cd-levy -> suoratoistomusiikki, valokuvat -> digikuvat -> valokuvien pilvipalvelut, sanomalehdet -> internetin uutispalvelut, kirja -> e-kirja tai tavaratalo -> verkkokauppa”. Palveluita digitalisoidessa asiat, jotka ovat aiemmin tehty paperilomakkeita käyttäen, tehdäänkin verkkopalveluissa sähköisenä. Verkkopalveluissa vireille laitettun asian käsittely voi tapahtua myös sähköisesti tai jopa automaattisesti. Digitalisaatio on teknologioiden käyttöönottoa, jolla mahdollistetaan uusi tapa toimia. (Ilmarinen & Koskela 2015.) Digitalisoituminen on kehittynyt niin, että manuaalisesta työstä on siirrytty sähköisiin lomakkeisiin ja edistynyt tästä seuraavalle tasolle. Nykypäivänä digitalisaatio on siirtymistä asiakaslähtöiseen toimintaan, jossa vanhoista toimintamalleista luovutaan ja toiminnot suunnitellaan asiakkaan tarpeesta lähtevinä kokonaisuuksina yli hallintorajojen. (Parviainen, Kääriäinen, Honkatukia & Federley 2017, 14.)

4.1 Digitalisoinnin periaatteet ja kunnan digitalisaatio

Julkisten palveluiden digitalisoimista ohjaa digitalisoinnin periaatteet, jotka tukevat asiakaslähtöisyyttä, tuottavuutta ja ensisijaista digitaalista palvelua. Digitalisoinnin

periaatteet toimivat yhteisinä pelisääntöinä kehitettäessä julkisia palveluita. Yhdeksän Valtiovarainministeriön nimeämää digitalisoinnin periaatetta ovat:

- ”Kehitämme palvelut asiakaslähtöisesti
- Poistamme turhan asioinnin
- Rakennamme helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluita
- Tuotamme asiakkaalle hyötyä nopeasti
- Palvelemme myös häiriötilanteissa
- Pyydämme uutta tietoa vain kerran
- Hyödynnämme jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluita
- Avaamme tiedon ja rajapinnat yrityksille ja kansalaisille
- Nimeämme palvelulle ja sen toteutukselle omistajan” (Valtiovarainministeriön www-sivut 2018.)

Digitalisaation ytimenä on tieto ja sen jakaminen yli organisaatio- ja sektorirajojen. Tiedon jakamisella voidaan edistää palvelujen rakentamista entistä kustannustehokkaammin ja asiakaslähtöisemmin. (Sallinen ym. 2017, 96.) Kunnissa digitalisaatio on toimintatapojen kehittämistä teknologian avulla. Toimintaa muutetaan niin, että vanhoista toimintatavoista luovutaan, kun uudet otetaan käyttöön. Digitalisaation tuottamaan kustannussäästöön ja toiminnan tehostumiseen ei voida päästä, mikäli toimitaan uuden digitalisoidun toiminnan lisäksi vanhan toimintamallin mukaisesti. Siirryttäessä uusiin toimintamalleihin on uskallettava luopua vanhoista. Palvelujen digitalisaatiota ei enää ole se, että paperilomake muutetaan sähköiseksi. Kun koko palvelupolku on sähköinen, esimerkiksi asiakas tekee sähköisen hakemuksen, johon tehdään sähköinen päätös ja lopulta asia arkistoidaan sähköisesti, puhutaan digitalisoinnista. Jos kunnan työntekijöiden rutiineja automatisoidaan teknologian avulla ja asiakkaan omatoimista tekemistä lisätään palveluprosessissa, saadaan vapautettua työntekijän aikaa tärkeämpään tarkoituksenmukaiseen työhön. (Auvinen & Jaakkola 2018, 25-26, 37.)

Kunta voi digitalisoida omia palveluitaan kehittämällä palveluprosessejaan, palvelukanaviaan ja monipuolistamalla sähköisen asioinnin mahdollisuutta. Kunnan oma verkkosivusto on kuntalaisille väylä hakea tietoa ja olla vuorovaikutuksessa kunnan kanssa. Kuntalain 109 §:ssä määritellään vähimmäistiedot, jotka on julkaistava yleisessä tietoverkossa. Kuntien verkkopalvelut tulee suunnitella helppokäyttöiseksi asia-

kaslähtöisellä tavalla. Asiakkaan tulee saada hyötyä palvelun käytöstä. Verkkopalvelua tulee kehittää jatkuvasti, jotta se palvelee käyttäjiänsä. Kärkenä kehittämisessä tulee olla palvelun esteettömyys ja käytettävyys asiakkaan kannalta. Keskeistä verkkopalvelun suunnittelu- ja kehitystyössä on kohderyhmä, joka palvelua käyttää. Kohderyhmän tarpeita voidaan kartoittaa esimerkiksi käyttäjätutkimuksilla. (Kuntaviestinnän opas 2016, 41-42.) Kunnat voivat tarjota myös sähköisiä asiointipalveluja, joilla mahdollistetaan asiakkaan palvelu itsepalveluna ympäri vuorokauden. Sähköisiä asiointipalveluita voi olla esimerkiksi sähköinen ajanvaraus tai ilmoittautuminen. (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 15-16.) Sähköisellä asioinnilla voidaan tehostaa kunnan työprosesseja lisäämällä kuntalaisten itsepalvelua (Sallinen ym. 2017, 97).

Kunnan verkkopalvelujen ja palveluprosessien tulee sopia yhteen. Hankittaessa verkkopalveluita on hyödynnettävä käyttäjien näkemystä ja mietittävä keinot, joilla palvelun käytettävyys varmistetaan. (Kuntaviestinnän opas 2016, 45.) JHS-suosituksen 190 mukaan verkkopalvelujen tulee tehostaa organisaation toimintaa. Sähköisten kanavien käytön tulee perustua kustannustehokkuuden lisäämiseen ja asiakkaan asioinnin joustavuuden paranemiseen. (JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen 2014, 8.)

4.1.1 Nokian kaupunki – sähköinen asiointi

Nokian kaupungilla on käytössä sähköinen ajanvarauspalvelu terveydenhuollon palveluihin, jossa asiakkaat voivat varata, tarkistaa ja perua sähköisesti varattuja aikoja. Varhaiskasvatus- ja esiopetushakemukset voi myös tehdä verkkoasioinnin kautta. Lisäksi varhaiskasvatuksessa on käytössä Päikky-järjestelmä, jossa ilmoitetaan lapsen tarvitsemat hoitoajat ennakoon. Rakennus- ja toimenpidelupien hakeminen onnistuu sähköisen lupapiste.fi -palvelun kautta. Kaupungin vapaa-aikapalveluiden vuokrattavien tilojen varaukset voi tehdä Timmi-tilavarauksjärjestelmästä. Oppilaitosten tiedonvälityksessä käytetään Wilma-hallinto-ohjelmaa. Lisäksi nuorille nokialaisille on oma Nuorten Nokia -mobiilisovellus, joka on nuorisopalveluiden sovellus. (Nokian kaupungin www-sivut 2018.)

4.2 Varhaiskasvatuksen digitalisaatio Suomen suurimmissa kaupungeissa

Tutkin varhaiskasvatuksen digitalisaation tilannetta Suomen suurimpien kaupunkien verkkosivujen avulla. Vertailu on suuntaa antava, eikä se ole kovin tarkka, koska kaupungit jakavat verkkosivuillaan hyvin eri tasoisesti tietoa. En kuitenkaan nähnyt tämän opinnäytetyön kannalta tarpeelliseksi lähteä selvittämään kaupunkien tilannetta perusteellisemmin. Vertailussa totesin, että kaikilla kunnilla, joiden sivustoilla vertailua suoritin on käytössä sähköinen asiointipalvelu, jossa voi esimerkiksi hakea lapselle päivähoitopaikkaa. Joidenkin kaupunkien sivuilla ei kerrota käytetäänkö käytössä olevaa järjestelmää hoitoaikojen seurannan lisäksi myös viestintään.

Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksessa on käynnissä varhaiskasvatuksen digiohjelma 2017-2020, jonka yhtenä tavoitteena on edistää kodin ja päivähoidon välistä vuorovaikutusta digitalisaation avulla. Hankkeen päämääränä on digitalisaation avulla parantaa asiakaspalvelua, johtamista siten, että henkilöstöllä on osaaminen ja oikea asenne käyttää digitaalisia työvälineitä. Asiakaspalvelua parannetaan sopimalla yhteisesti viestintäkanavista sekä kehittämällä mobiilipalveluita, jotta asiakasilmoitukset ja tapahtumakalenterit ovat parhaiten saatavilla. Henkilöstöä koulutetaan koko hankkeen ajan, jotta digitaaliset työvälineet saadaan jalkautettua käytännön toimintaan. Helsinki on hankkimassa uuden asiakastietojärjestelmän, jonka avulla voidaan seurata henkilöstön ja varhaiskasvatuksessa olevien lasten läsnäoloa. (Varhaiskasvatuksen digiohjelma -esitys 7.6.2016)

Espoossa varhaiskasvatuksessa ei ole käytössä digitaalista järjestelmää eikä hoitoaika-perustaista laskutusta. Kaupungin varhaiskasvatuksella on kuitenkin oma Facebook-sivu, jolla jaetaan kuulumisia lasten arjesta päivähoidossa (Espoon kaupungin varhaiskasvatuksen Facebook-sivu 2018).

Tampereella käynnissä olevan digiohjelman myötä varhaiskasvatuksessa otetaan käyttöön Helmi-järjestelmä, joka on käytössä Tampereella myös kouluissa. Helmi-järjestelmän avulla viestitään kodin ja päiväkodin välillä. Lisäksi järjestelmässä voidaan täyttää pedagogisia lomakkeita ja ne ovat tämän myötä saatavilla yhdessä paikassa. Skype on ollut Tampereella kokeilussa varhaiskasvatussuunnitelmien teossa. Osassa

Tampereen päiväkodeista on käytössä Tenavanetti, jonka tarkoituksena on toimia sähköisenä kasvunkansiona. (Tampereen kaupungin www-sivut 2018.)

Vantaalla on muutaman vuoden sisällä tulossa käyttöön sähköinen järjestelmä varhaiskasvatukseen. Palvelu suunnitellaan käyttäjälähtöisesti palvelumuotoilun keinoin. Vanhemmat ovat päässeet mukaan tulevan järjestelmän suunnitteluun työpajoissa. Vanhempien näkemystä hyödynnetään jatkossakin, kun suunnitelmat pääsevät käyttöön. (Heikkilä 2018.)

Oulussa on aiemmin ollut käytössä hoitoaikaperustainen laskutus, mutta siitä on luovuttu tammikuussa 2018. Hoitoaikoja varattiin ja seurattiin sähköisillä järjestelmillä. Ensin Oulussa oli käytössä Daisy-järjestelmä, joka vaihdettiin TietoEdu-järjestelmään lokakuussa 2017. (Oulun kaupungin www-sivut 2018.)

Turun kaupungilla on käytössä Päikky-järjestelmä hoitoaikojen suunnitteluun ja varaamiseen. Turussa Päikkyyn tehty hoitoaikasuunnitelma ja toteutunut läsnäoloaika muodostavat kuukauden laskutettavan tuntimäärän. (Turun kaupungin www-sivut 2018.)

Jyväskylässä on käytössä Daisy-tietojärjestelmä. Vanhemmat solmivat kaupungin kanssa sopimuksen kuukausittaisesta hoitoajasta, jonka perusteella hoitomaksun suuruus määräytyy. Hoitoaikoja seurataan Daisy-järjestelmän avulla. (Jyväskylän kaupungin www-sivut 2018.)

Lahden kaupungissa ei ole käytössä hoitoaikojen seurantajärjestelmää, mutta yhteydenpidossa kodin ja päiväkodin välillä käytetään Muksunetti-palvelua (Lahden kaupungin www-sivut 2018). Muksunetti mahdollistaa viestinnän lisäksi mm. tapahtumakalenterin pidon, lapsiryhmien omat sivut ja blogit sekä valokuvien ja videoiden jaon (Tieto Oyj:n www-sivut 2018).

4.3 Varhaiskasvatuksen digitalisaatio Nokiolla

Nokian kaupungin varhaiskasvatuksen palveluissa voi asioida sähköisesti kirjautumalla pankkitunnuksilla. Sähköisen asiointipalvelun käyttö edellyttää asiakkuutta varhaiskasvatukseen. Palvelussa voi tehdä hakemuksia ja siirtohakemuksia varhaiskasvatukseen ja esiopetukseen. Asiakas voi ilmoittaa muuttuneita yhteys- ja tulotietojaan tai hyväksyä korkeimman varhaiskasvatusmaksun. Asiakas voi myös sähköisen palvelun kautta irtisanoa hoitopaikan ja hyväksyä sähköisen tiedoksiannon. Koska Nokiolla on käytössä hoitoaikaperusteinen laskutus, tekevät lapsen vanhemmat päätöksen kuukausittaisesta hoidon tarpeesta. Hoitoaikatarpeen voi ilmoittaa Nokian kaupungin www-sivuilla olevalla verkkolomakkeella, joka on erillisenä sähköisestä palvelukanavasta, nimellä tuntisopimus-lomake. (Nokian kaupungin www-sivut 2018.)

Päikky-järjestelmässä lapsen vanhemmat ilmoittavat lapsen viikoittaiset hoitoajat varhaiskasvatuksen toteuttajalle. Päikky-järjestelmä on tuntisopimus-lomakkeen tavoin erillinen oma järjestelmänsä. Päikkyyn ei kirjauduta sähköisen asiointin kautta.

Nokian kaupungin varhaiskasvatussuunnitelmassa todetaan, että lapsen huoltajien kanssa tehtävässä yhteistyössä hyödynnetään tieto- ja viestintäteknologiaa (Nokian kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma 2017, 34). Vuoden 2018 helmikuusta alkaen Nokian kaupungin varhaiskasvatuksen kaikki viestintä tapahtuu Päikky-järjestelmän kautta. Huoltajat voivat käyttää järjestelmää selaimessa tai erillisellä Mukava-mobiilisovelluksella. Varhaiskasvatussyksiköiden toimintaan liittyvät viestit ja tiedottaminen tapahtuu Päikky-järjestelmän kautta. Myös vanhempia kannustetaan viestimään järjestelmän kautta. Vanhempien lähettämät viestit ovat koko lapsen ryhmän henkilökunnan luettavissa. (Nokian kaupungin tiedote Päikyn käytöstä viestintävälineenä 2018.)

4.4 Digitaalinen asiakaskokemus

Digitaaliset palvelut ovat osa monikanavaista palvelua. Se miten palvelu onnistuu tehtävässään, koostuu useista osista palveluketjussa. Asiakaskokemus digitaalisissa palveluissa muodostuu monista tekijöistä. Yksi asiakaskokemuksen luojiista liittyy palve-

lun saavutettavuuteen, eli asiakkaan mahdollisuuteen käyttää palvelua silloin kun haluaa ja sellaisella laitteella, kun haluaa. Palvelussa käytettävän tuotteen tulisi olla sellainen, että se toimii mobiililaitteilla ja myös hitaammissakin verkkoyhteyksissä. (Filenius 2015, 76, 80-81.) Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan Suomessa kolmella neljästä on käytössään älypuhelin ja alle 55-vuotiaista 94 prosentilla. Älypuhelimella internetiä käytti vuonna 2017 viikoittain 75 prosenttia älypuhelimien haltijoista. (Internetin käyttö mobiililaitteilla 2017.) Mikäli palvelu on suunniteltu käytettäväksi tietokoneella, on asiakkaiden, jotka käyttävät sitä älypuhelimella, vaikea saada kokonaiskuvaa palvelusta. Mobiilikäyttäjää ajatellen palvelu voidaan toteuttaa responsiivisena, jolloin verkkosivu mukautuu automaattisesti asiakkaan käyttämän laitteen näytön koon mukaan. Mobiilikäyttö voidaan toteuttaa myös siten, että sivusto ohjaa käyttäjän automaattisesti erilliselle mobiilioptimoidulle sivulle. Vaihtoehtona on myös tarjota asiakkaiden käyttöön erillistä applikaatiota, jonka asiakas lataa omalle laitteelleen. Applikaatio on sovellus, joka on kehitetty erikseen eri puhelinmalleihin toimivaksi. (Filenius 2015, 82.)

Asiakaskokemuksen muodostamisessa on tärkeää, että asiakas löytää palvelusta sen, mitä on tullut etsimään. Palvelussa tulee olla saatavilla ja helposti löydettävissä sellaiset toiminnot ja tiedot, jotka auttavat asiakasta onnistumaan palvelun käytössä. (Filenius 2015, 88.) Palvelun tarjoajan on huolehdittava, että palvelussa annettava tieto on ajanmukaista ja oikeaa, myös sivuston eri sivuilla. Asiakkaan sivuja selatessaan löytämien tietojen tulee täsmätä toisiinsa. Jos tiedot ovat ristiriitaisia tai epäselviä, asiakkaan aikaa kuluu hämmästelyyn ja oikean luotettavan tiedon etsimiseen. (Filenius 2015, 92-93.) Asiakkaat eivät ole kovin kärsivällisiä asioidessaan verkon kautta, asioiden täytyy toimia sujuvasti. Täytyy myös huomioida, että asiakkaat ovat verkon kautta asioidessaan kriittisempiä ja epämiellyttävät kokemukset antavat herkemmin aihetta moitteeseen. Asiakkaan näkökulmasta huonolle kokemukselle ei ole olemassa mitään tekosyytä. Hyvä kokemus syntyy, jos asiointi toimii johdonmukaisesti, ei esimerkiksi kysytä tietoa, joka asiakkaalta on jo saatu. Kyetäkseen tuottamaan hyviä asiakaskokemuksia, on asiakkaiden mielipiteitä mitattava. Asiakkailta saadun tiedon perusteella voidaan parantaa digitaalista palvelua. (Borowski 2015.)

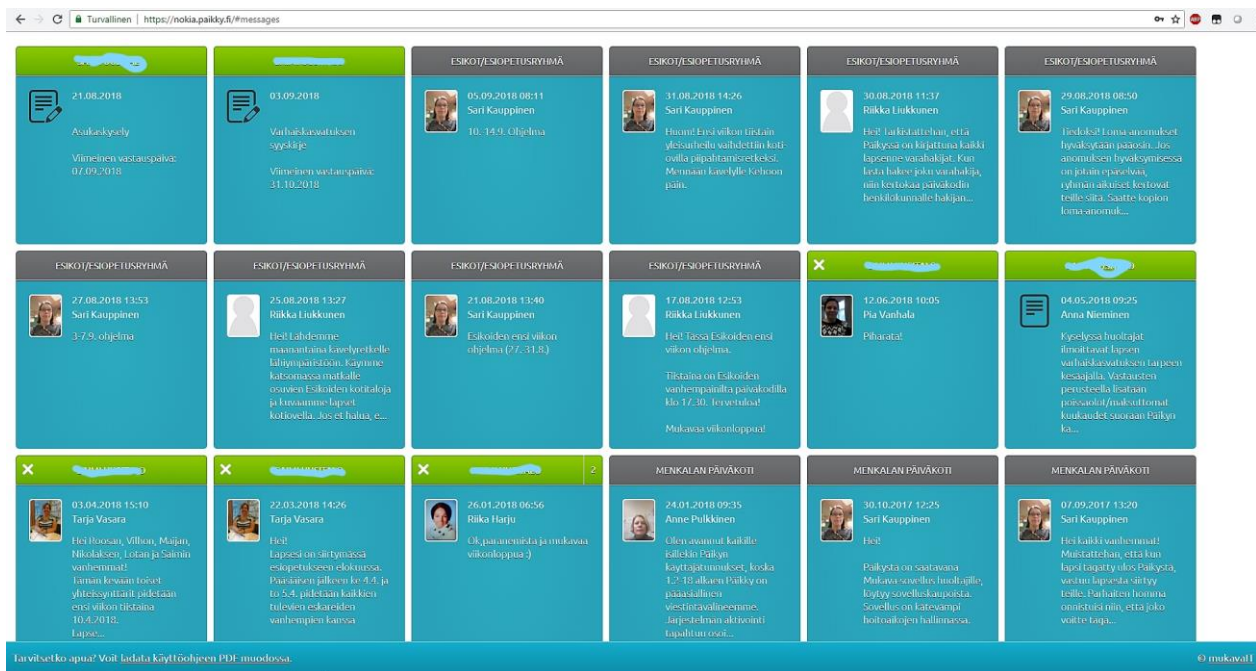
4.5 Digitaalisen palvelun käyttöönotto ja käytettävyys

Asiakaskokemuksen yksi tekijä on asiakkaan kokemus palvelun käytettävyydestä. Käyttökokemus on henkilökohtainen, siihen vaikuttaa paljon aikaisemmat kokemukset. Asiakkaat keräävät paljon miellyttäviä ja helppoja kokemuksia digitaalisista palveluista. Kokemukset aiheuttavat odotuksia, jotka palveluntuottajan tulee täyttää. (Filenius 2015, 29.) Yksi julkisen hallinnon digitalisoinnin periaate on tuottaa helpokäyttöisiä digitaalisia palveluita (Valtiovarainministeriön www-sivut 2018). Otettaessa käyttöön uusia digitaalisia palveluita, on huolehdittava siitä, että ne ovat asiakkaalle helpokäyttöisiä. Palvelun on oltava eritasoisen osaamisen omaavien asiakkaiden käytettävissä omatoimisesti. Hyvä keino saavuttaa käyttäjäystävällinen palvelu on suunnitella ja kehittää se palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoilussa asiakkaat ovat mukana suunnitteluprosessissa alusta alkaen, testaamassa ja suunnittelemassa. Asiantuntija ei välttämättä aina osaa ajatella palvelua asiakkaan kokemana. Viranomaisella ei ole parasta tietoa siitä, mitä asiakkaat haluavat palvelulta, eikä siitä miten asiakas palvelua haluaa käyttää. Tämä tieto on asiakkaalla itsellään. Digitaaliset ratkaisut tulee suunnitella siellä missä niitä käytetään ja niille, jotka niitä käyttävät. Digitalisoidessa on omaksuttava ajatus, että organisaation sisällä olevat ihmiset ovat vain osa käyttäjistä. Toinen osa ovat asiakkaat, jotka palvelua tarvitsevat. (Auvinen & Jaakkola 2018, 30, 37.)

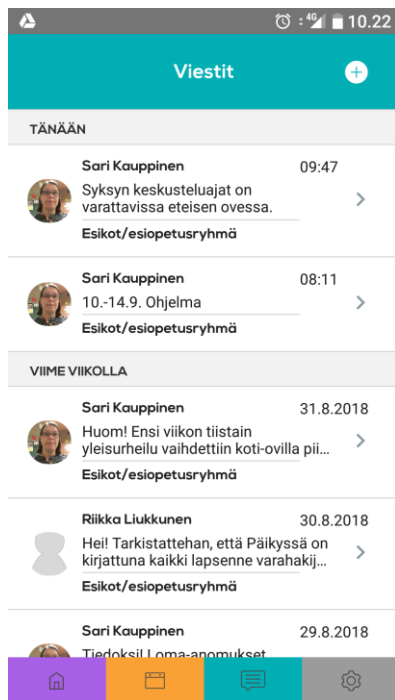
4.6 Sähköinen viestien vaihto

Työyhteisön viestinnän oppikirjassa sähköpostiviestinnän haasteina pidetään viestien suurta määrää, jonka johdosta tärkeät viestit eivät aina tavoita asiakasta. Tärkeinä asioina viestejä kirjoitettaessa pidetään viestin informoivaa otsikointia ja lyhyttä yksinkertaista viestiä. Otsikon perusteella asiakas voi tunnistaa viestin tärkeyden itselleen ja myös löytää viestin sitä tarvitessaan. Kielen ja ulkoasun tulisi olla selkeä siten, että viesti on nopeasti luettava ja ymmärrettävä. (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen 2010, 42.) Kunnan viestintäoppaassa korostetaan sähköisen viestinnän kieltä, sen pitää olla selkeää ja havainnollista. Hyvällä viestillä vältetään asiakkaan tarve esittää lisäkysymyksiä, jotka työllistävät ja aiheuttavat sekä asiakkaan että viestiin vastaajan tyytymättömyyttä. (Kuntaviestinnän opas 2016, 31.)

Päikky-järjestelmässä on mahdollisuus vaihtaa viestejä varhaiskasvatusyksikön ja kodin välillä. Vanhemmat voivat lähettää lapsen omaan varhaiskasvatusyksikköön viestejä esimerkiksi yllättävän lapsen hoidontarpeen muuttumisen takia. Lapsen päivähoitoryhmän henkilökunta voi tiedottaa päiväkodin tapahtumista ja viikko-ohjelmista ryhmän vanhemmille. Päikyn kautta voi myös lähettää yksittäisen lapsen vanhemmalle viestin, mutta vanhemmat eivät voi lähettää viestiä tietyille henkilökunnan jäsenelle. Myös varhaiskasvatuksen hallinto tiedottaa Päikky-viesteillä ajankohtaisista asioista, jotka näkyvät järjestelmässä kyselyinä. Viesteihin voi halutessaan liittää myös kuvia. Viestit ovat luettavissa vain Päikky-järjestelmän kautta, mutta vanhemmat voivat halutessaan tilata ilmoituksen saapuneesta viestistä omaan sähköpostiinsa. Viestintää Päikyn kautta voi kuvata saman kaltaiseksi kuin sähköpostiviestintää, erona kuitenkin viestin kohdistettavuus tietyille henkilölle. Viestit näkyvät Päikky-järjestelmän viestiosuudessa. Vain omaa lasta koskevat viestit ja kyselyt ovat vihreällä värillä otsikoituja, otsikossa lukee oman lapsen nimi. Lapsen ryhmää tai päiväkotia koskevat viestit ovat otsikoitu harmaalla, otsikossa lukee ryhmän tai päiväkodin nimi. Mukava-mobiilisolun viestinäköymässä viestit näkyvät allekkain aikajärjestyksessä. Hallinnon lähettämät kyselyt eivät ole luettavissa Mukava-sovelluksessa. (Kuva 3 & Kuva 4.)



Kuva 3. Päikky viestit selainäkymässä.



Kuva 4. Päikky viestit Mukava-mobiilisovelluksessa.

5 ASIAKASLÄHTÖISYYS JULKISHALLINNOSSA

5.1 Asiakkuus julkishallinnossa

Julkisen hallinnon asiakas on kansalainen, joka käyttää julkisia palveluita. Julkiseen hallintoon liittyy kuitenkin myös vallan käyttöä, joten asiakkuus ei ole niin yksiselitteinen, kuin yrity maailmassa. Esimerkiksi poliisi ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ei asiakas voi aina itse päättää mikä hänelle on paras. Tietyillä aloilla julkinen hallinto määrittelee kansalaisen oikeudet ja velvollisuudet sekä myös sen, mikä asiakkaalle on parhaaksi. (Virtanen & Stenvall 2014, 153.)

Kuntalainen, eli kunnassa asuva henkilö on kunnan asiakas. Yrity maailmassa asiakas maksaa suoraan yritykselle saamastaan palvelusta. Kunnassa taas asiakas maksaa saamastaan palvelusta usein verotuksen kautta. Kuten yrity maailmassa, myös kunnassa asiakas voi olla mukana kehittämässä palvelua. Asiakkaiden käyttäjäkokemuksia tulee kerätä ja kuunnella. Saatuun tietoon tulee reagoida joustavasti ja nopeasti. (Auvinen & Jaakkola 2018, 29-30.)

Julkisen hallinnon asiakas odottaa tarpeidensa ymmärtämistä ja kuuntelemista elämäntilanteessaan. Asiakas myös odottaa saavansa vastinetta verorahoille ja on myös kiinnostunut siitä, miten verorahoja käytetään. Julkisen organisaation oletetaan toimivan luotettavasti ja läpinäkyvästi. Haasteen vastata asiakkaan odotuksiin luo se, että julkisella hallinnolla ei ole kovin pitkää historiaa asiakkuusajattelussa. Perinteisesti on toimittu viranomaislähtöisesti ja palvelun käyttäjä on ollut palvelujen vastaanottaja. Asiakkuus-ajattelu on kuitenkin levinnyt julkisella sektorilla, erityisesti Suomessa. (Korteso & Löytänä 2012, 67.)

5.2 Asiakastyytyväisyys ja asiakaslähtöisyys

Julkisissa palveluissa asiakkaan kokema luottamus toimintaa kohtaan on tavoiteltava päämäärä. Tyytyväinen asiakas tuntee luottamusta julkista hallintoa kohtaan. Palvelun laatu pitää sisällään itse palvelutapahtuman ja palvelun sisällön. Jos asiakas kokee toiminnan laadukkaaksi, saavutetaan luottamusta. Asiakkaan kokemaa laatua voidaan arvioida mittaamalla asiakastyytyväisyyttä. Se voi kuitenkin olla hankalaa, koska mittaamiseen tarvitaan näkökulma asiakkaalta. Asiakkailta tarvitaan palautetta, jotta palvelua voidaan kehittää. Ongelmaksi voi muodostua asiakkaiden innottomuus vastata asiakastyytyväisyyskyselyihin. (Rantanen 2013, 56-57.)

Varhaiskasvatuksen asiakkaat arvioivat yleensä saamansa palvelun myönteiseksi. Samojen asiakkaiden suhtautuminen muuhun kunnan palveluun saattaa olla kriittisempi. Myönteiseksi varhaiskasvatuspalvelun tekee henkilökunnan ammattitaito ja ystävällisyys. Myös asiakassuuntautuneisuus koetaan hyväksi. Asiakastyytyväisyyttä laskeviksi tekijöiksi voi muodostua esimerkiksi sijaisten ammattitaito ja vanhempien huonot vaikutusmahdollisuudet. (Nakari & Sjöblom 2009, 45.)

Julkisen hallinnon digitalisoinnin periaatteet tähtäävät asiakaslähtöiseen kehitystyöhön. Periaatteiden mukaisesti asiakkaan tarpeet ovat keskiössä palvelua kehitystyössä. (Valtiovarainministeriön muistio 3.4.2017.) Kun asiakkaalle tuotettu hyöty ohjaa kaikkia organisaation toimintaa ja toiminta perustuu siihen, että jokainen prosessin osate-

kijä on osaltaan tuottamassa asiakkaan tarpeen mukaista toimintaa, puhutaan asiakaslähtöisyydestä. Asiakaslähtöisyys edellyttää, että organisaatio tuntee asiakkaan ja ymmärtää hänen arkeaan. Liiketoiminnassa yleisesti selvitetään asiakkaan käyttäytymistä, tarpeita ja osaamista. Asiakastuntemuksen perusteella liiketoiminta saadaan menestymään tehostamalla palveluprosesseja, jonka ansiosta toiminta saadaan tuottavammaksi. Julkiset organisaatiot voivat myös hankkia asiakastuntemusta ja -ymmärrystä ohjaamaan toimintaansa palveluja tuottaessaan. (Rantanen 2013, 14.)

Toimiakseen asiakaslähtöisesti julkisen organisaation on nähtävä palvelun käyttäjä aktiivisena toimijana sen sijaan, että olisi vain organisaation toiminnan kohde. Aktiivinen toimija on tietoinen siitä, mitä palvelulta tarvitsee ja on mukana muokkaamassa palvelua tarvetta vastaavaksi. Organisaatio voi hyödyntää asiakkaan kokemukset palvelusta uudistaessaan ja kehittäessään palveluprosessejaan. Kun asiakas kokemuksiin otetaan mukaan kehittämistoimintaan, voidaan ajatella, että asiakas on mukana suunnittelemassa itselleen parhaan hyödyn tuottavaa palvelua. Tämän johdosta organisaatio voi hyödyntää resurssinsa asiakkaalle arvoa tuottavalla tavalla. Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää, että organisaatio ymmärtää asiakastaan kokonaisvaltaisesti ja, että toiminnan lähtökohtana on asiakkaan palveleminen. (Virtanen & Stenvall 2014, 153-154, 156.)

5.3 Osallistuminen ja vaikuttaminen

Kunnilla on velvollisuus antaa asukkailleen mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua kunnan toimintaan. Kunnanvaltuuston tehtävänä on luoda puitteet osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudelle. Yksi kunnan erityisistä keinoista edistää kuntalaisen osallistumista ja vaikuttamista on suunnitella ja kehittää palveluita yhdessä palveluiden käyttäjien kanssa. (Kuntalaki 22 §.) Kunnan asukas, joka voidaan nähdä myös asiakkaana, on halukas vaikuttamaan palvelujen kehittämiseen. Asukas tulee nähdä aktiivisena toimijana, jonka mukaan ottaminen kehittämistoimintaan mahdollistaa toimintatapojen uudistumisen ja innovaatiotoiminnan. Kunnan asukas voi tuoda näkemyksensä kehittämistoimintaan toimimalla kokemusasiantuntijana. (Sallinen ym. 2017, 27-28, 41.)

Mikäli kunta tarjoaa kanavia, joissa kuntalaiset voivat osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan, voidaan asukkaat saada motivoitua omaehtoisempaan toimintaan. Kuntalaiset voivat omien palvelukokemuksiensa myötä olla mukana tuomassa tehokkuutta palveluprosesseihin. Kuntalainen on paras kertomaan palvelukokemuksista ja mahdollisista kehittämiskohteista. Kuuntelemalla kuntalaista palvelut saadaan vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeisiin. Onnistuminen osallistamisessa edellyttää kuntalaisten aitoa kuuntelua. Kun asukas tuntee, että hänen osallistumisellaan on merkitystä, voidaan saavuttaa luottamusta ja sitoutumista kunnan toimintaa kohtaan. Onnistumisen edellytys on, että kunnan luottamushenkilöt ja viranhaltijat katsovat yhteisesti, että kuntalaisen näkemyksillä on merkitys ja että ne otetaan huomioon. (Sallinen ym. 2017, 40-41.)

Jotta kunta voi toimia asiakaslähtöisesti, on löydettävä keinot, joilla asiakkailta saadaan tietoa. Kerätyn tiedon perusteella kunta voi kehittää toimintaansa ja prosessejansa kohti asiakkaan tarvetta. Asiakas tulisi saada osallistumaan ja kuntalaisten vaikutusmahdollisuuksia tulisi lisätä. Asiakaslähtöisyys auttaa kuntaa siten, että palveluja tuotessa voidaan keskittyä siihen, mikä on olennaista ja tärkeää. Tuotetaan vain sitä mitä tarvitaan. (Rantanen 2013, 15.) Käytännössä palvelujen suunnittelu ja kehittäminen käyttäjälähtöisesti voidaan toteuttaa keräämällä asiakaspalautteita ja mittaamalla asiakastyytyväisyyttä. Kunta voi myös järjestää tilaisuuksia, joissa ideoidaan, visioidaan ja suunnitellaan palveluita yhdessä käyttäjien kanssa. (Harjula & Prättälä 2015, 259.) Ei kuitenkaan riitä, että ihmiset aktivoidaan osallistumaan ja vaikuttamaan. Saatuun palautteeseen tai tietoon tulee myös reagoida riittävän nopeasti. Jos kuntalainen kokee, että hänen antamallaan panoksella ei ole sellaista merkitystä, joka aiheuttaisi toimintaa, ei kunta todennäköisesti saa kannustettua asiakasta ottamaan uudelleen yhteyttä. Asiakkaan ajatus tai palaute voi myös hukkaa byrokratian rattaisiin ja toimivaltarajoihin. Kuitenkin jos organisaation henkilöstön vastuut ja rajat on selkeästi ennakkoon rakennettu, jokaisella on tieto, mihin asti asiakasta voi auttaa ja kuka auttaa siitä eteenpäin. (Auvinen & Jaakkola 2018, 81.)

Asiakaslähtöinen toiminta näkyy asiakkaan silmiin asioinnin helppoutena. Kun kunta toimii asiakaslähtöisesti, asiakkaan ei tarvitse tuntea hallinnonrajoja tai organisaatiokennetta saadakseen tarvitsemaansa palvelua. Kunta myös tekee mahdollisimman paljon asiakkaan puolesta, eli asiakasta ei vaivata niillä asioilla, jotka kunta jo tietää. Kun

kunta toimii asiakaslähtöisesti, ”parasta asiointia on se, ettei asiointitarvetta ole”. (Rantanen 2013, 15-16.)

5.3.1 Asiakaskyselyt

Yksi osallistumismenetelmä on perinteinen asiakaskysely. Kyselyllä voidaan hankkia isoja aineistoja, mutta haasteena siinä on se, että kysymyksiä ei voida jälkeensä tarkentaa. Kysely ei myöskään usein tuota kovin syvällistä tietoa. Kyselyllä voidaan selvittää kuntalaisten mielipiteitä yleisluontoisesti, joka voi olla pohjana kunnan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Haasteena kuitenkin voi olla kunnan sitoutumattomuus tietoon, joka asiakkailta saadaan. Kyselyissä vastausprosentit voivat myös jäädä alhaisiksi, joka vaikuttaa saadun tiedon yleistettävyyteen. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, 47, 49.) Suunnitellessa kyselyä tai muuta osallistumisen menetelmää on keskityttävä siihen, miten osallistujat saadaan keskittymään haluttuun teemaan. Menetelmä ei saa olla liian monimutkainen ja sen tulee sopia kohde-ryhmälle. Menetelmän tulee tukea luovaa ajattelua ja tuottaa hyödynnettävissä olevaa tietoa. (Larjovuori ym. 2012, 33.)

Asiakas kertoo mielellään omista palvelukokemuksistaan, mikäli palautteen antaminen olisi tehty asiakkaalle helpoksi. Palautetta ja vaikka ideoita antamalla asiakas voi osallistua palvelutuotantoon ja vaikuttaa omien kokemusten ja näkemysten mukaan. (Auvinen & Jaakkola 2018, 81.) Jos tutkimuksen kannalta on oleellista saada paljon vastaajia, on verkossa tehtävät kyselyt edullinen tapa kerätä tietoa. Kuitenkin verkko-kyselyissä on haasteena alhainen vastausprosentti. Ensisijaisen tärkeää on kohdentaa kysely oikealla ihmisryhmälle ja houkutella asiakkaat vastaamaan helpoilla kysymyksillä lyhyeen kyselyyn. (Kananen 2015, 217.)

5.4 Palvelun kehittäminen

Perinteisessä palveluajattelussa palveluja kehitetään tavoitellen standardoituja palvelukonsepteja, jolloin asiakkaan ajatuksilla ja mielipiteillä ei ole suurta roolia (Virtanen & Stenvall 2014, 160). Kun palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti, asiakkaalta saatu tieto hyödynnetään kehitystyössä. Asiakas on osaltaan mukana kehittämässä palvelua

itselleen. Ihanteellisessa tapauksessa kunta saisi asiakastietoa monista eri lähteistä ja asiakkaiden kanssa oltaisiin vuorovaikutteisessa suhteessa. Saadun tiedon tulisi liikkua ja tulla käyttöön organisaation kaikilla tasoilla. (Larjovuori ym. 2012, 6-7.) Ennakko-luulottomalla ja riskejäkin ottavalla kehittämistoiminnalla voidaan saavuttaa palveluinnovaatioita, joita ei osattu odottaa (Virtanen & Stenvall 2014, 155). Käyttäjälähtöisellä kehittämistoiminnalla voidaan parantaa palvelun laatua ja taloudellisuutta. Parhaassa tapauksessa voidaan vähentää tarpeettomia toimintoja ja palveluilla kyetään vastaamaan paremmin tarpeeseen. (Sallinen ym. 2017, 94.)

Kuitenkin usein julkisissa organisaatioissa voi olla haasteellista saavuttaa avointa innovaatiotoimintaa, jossa hyödynnetään tietoa ulkoisilta rajapinnoilta. Avoimessa toiminnassa tieto liikkuu vapaasti ja asiakkaat tunnetaan, mutta se edellyttää, että organisaatiolla on osaavaa työvoimaa, joka kartuttaa osaamistaan liikkumalla paikasta toiseen. Kuntasektorilla on harvinaista vaihtaa työpaikkaa kunnasta toiseen ja se voi aiheuttaa esteen parhaalle mahdolliselle innovaatiotoiminnalle. (Virtanen & Stenvall 2014, 175-176.) Käyttäjälähtöisesti kehittäessä ei ole tarkoitus optimoida arvoa tietylle käyttäjäryhmälle. Kehitystyössä on sen sijaan tarkoitus oppia käyttäjiltä ja opin perusteella tuottaa käyttäjälle arvoa tuottavaa palvelua. Palvelu, joka ei tuota arvoa on resurssien tuhlaamista. (Jyrämä & Mattelmäki toim. 2015, 174-175.)

Kunnan verkkopalveluita tulee kehittää jatkuvasti käyttäjälähtöisesti. Kehitystyö on prosessi, jossa edetään jatkuvasti pienin tai suurin muutoksin. Kehitystyötä voi tehdä myös kokeilemalla ja tutkimalla kokeilun onnistumista. Keskiössä on kohderyhmä, jolle palvelua suunnitellaan ja tuotetaan. (Kuntaviestinnän opas 2016, 42.) Jotta palveluita voidaan aidosti kehittää asiakkaan tarpeet edellä, on kehitystyö tehtävä jatkuvana. Palvelua digitalisoidessa myös asiakkaiden tarpeet muuttuvat ja kehittyvät. Kehitysprosessin aikana on kyettävä tunnistamaan jatkuva muutos ja vastattava siihen. (ARTTU2-tutkimusohjelman julkaisu nro 9/2017, 6-7.) Jos kehitetään käytössä olevaa verkkopalvelua, tulee selvittää käyttäjien kokemuksia palvelusta. Käyttäjäkokemusten kartoittamisen avulla saadaan tietoa mikä palvelussa on hyvää ja mikä siinä ei toimi. Kuitenkin kehitystyössä on otettava huomioon, miten vaaditut uudistukset vaikuttavat organisaatioin sisäisiin käyttäjiin. (JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen 2014, 15.)

6 KYSELYN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimusmenetelmä

Kyselyn tavoitteena oli saada tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja ajatuksista koskien varhaiskasvatuksen digitaalista järjestelmää. Kattavimmin mielipiteet voi kartoittaa kysymällä niitä kaikilta varhaiskasvatuksen asiakkailta. Koska asiakkaita (lapsia kunnallisessa päivähoitossa 1728) on paljon, koin kvantitatiivisen menetelmän parhaiten tutkimukseen soveltuvana. Uskon, että menetelmä, jolla saavutetaan mahdollisimman suuri vastausprosentti, palvelee tarkoitusta parhaiten.

Määrällisessä tutkimusmenetelmässä kyselylomake on usein käytetty aineiston keräämisen tapa. Kyselylomakkeella voidaan selvittää mitä ihmiset ajattelevat ja kokevat. Lomakkeessa kaikilta vastaajilta kysytään täsmälleen samat kysymykset, eli aineisto kerätään standardoidusti. Hyvänä puolena kyselylomakkeessa on, että vastauksia on mahdollisuus saada paljon ja lomakkeessa voidaan kysyä monia asioita. Haasteena voi olla epätietoisuus vastaajien omistautumisesta vastaamiseen. Myös vastausvaihtoehtojen ja itse lomakkeen onnistuminen voivat tuottaa haasteita. Joskus kyselyissä ongelmana voi olla vastaamattomuus, eli ihmiset eivät jostain syystä halua kyselyyn osallistua. Kuitenkin jos kyselyn voi toimittaa suoraan päiväkodista vanhemmille, on vastausprosentti yleensä tavanomaista korkeampi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 180, 188, 190-191.)

Hyvä kyselylomake on kielellisesti selkeä siten, että kysymysten/väittämien merkitys on kaikille vastaajille sama. Kysymykset ovat tarkkoja ja lyhyitä, niin että ne on helppo ymmärtää eikä niissä ole tulkinnanvaraa. Lomakkeessa kysytään yhtä asiaa kerrallaan ja vastausvaihtoehtona on myös kantaa ottamaton vaihtoehto (en osaa sanoa). Kysymysten määrä on kohtuullinen ja helpot kysymykset ovat lomakkeen alussa. Lomakkeen ulkoasu on selkeä ja siinä on tarpeeksi tilaa vapaille vastauksille. (Hirsjärvi ym. 2007, 197-199.) Ennen lomakkeen toimittamista vastaajille teetin muutamalla ihmisellä testilomakkeen varmistaakseni kysymysten ymmärrettävyyden ja selkeyden.

Kyselyn tavoitteena oli selvittää mitä varhaiskasvatuksen asiakkaat ajattelevat digitaalisesta järjestelmästä, joka palvelutuotannossa on käytössä. Asiakkaiden mielipiteet järjestelmien käytettävyydestä ja toimivuudesta sekä järjestelmien vaikutuksesta normaaliin arkeen olivat selvitettäviä asioita. Kyselyn avulla kerättiin asiakkaiden kokemuksia varhaiskasvatuksen Päikky-järjestelmästä ja sen tuomista arkipäivän hyödyistä ja haitoista.

6.2 Aineiston kerääminen ja analysointi

Kyselylomakkeessa (Liite 1.) esitettiin väittämiä, joihin vastaajat vastasivat asteikolla 1-5. Asteikossa 1=täysin eri mieltä/huono, 3=en osaa sanoa 5= täysin samaa mieltä/erinomainen. Osan kysymyksistä vastausvaihtoehdot ovat 1=kyllä, 2=ei ja 3=joskus. Taustamuuttujina käytettiin vastaajien mahdollisuutta käyttää päivittäin jotain laitetta verkkoyhteydellä (kyllä/ei) ja ensisijaista käyttölaitetta (mobiili/tietokone). Väittämät asetettiin lomakkeeseen teemoittain ja jokaisen teeman alle jätettiin vapaata vastaustilaa mielipiteille tai kehitysehdotuksille. Näin vastaajalle annettiin mahdollisuus kertoa mitä ajattelee kustakin teemasta ja sanallisia vastauksia voitiin käyttää apuna poikkeavien vastausten tulkinnassa. Vapaat vastaukset voivat tuottaa myös hyviä kehitysehdotuksia.

Vastaajiksi tavoiteltiin kunnan varhaiskasvatuksessa olevien lasten vähintään toista vanhempaa. Kysely toteutettiin sähköisenä 22.5.2018 – 31.5.2018 välisenä aikana. Se jaettiin päiväkotien kautta käyttäen päiväkotien pääviestintäkanavaa Päikkyä. Linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin Päiky-järjestelmän kautta 1356 perheelle. Kyselyyn saatiin 329 vastausta. Yhdeksän kappaletta vastauksista poistettiin analysointivaiheessa, koska vastauksia tarkasteltaessa huomattiin näiden vastauksien tallentuneen kahteen kertaan kyselylomakkeelle. Vastausprosentiksi muodostui 23,6 %. Jakelun Päikky-järjestelmän kautta toteutti Nokian kaupungin varhaiskasvatuksen henkilöstö. Koska varhaiskasvatuksessa oli keväällä ollut vanhempien vastattavana kysely kesäajan hoitotarpeista, viivytettiin tämän kyselyn lähettämistä, jottei kyselyitä tulisi liian usein. Valitettavasti vastausaika jäi lyhyeksi saavuttaakseen mahdollisesti niitä vanhempia, jotka eivät ole jokapäiväisiä aktiivisia verkkopalveluiden käyttäjiä.

Kyselyn tuottamaa dataa analysoidessa pyrin selittämään saadun tiedon. Etsin vastausten perusteella kertyneestä tiedosta vastauksia tutkimusongelmaan eli selvitin, millainen on asiakastyytyväisyyden tila milläkin teemalla. Selvitin myös miten käytettävä laite vaikuttaa asiakkaiden kokemaan tyytyväisyyteen. Sanallisista vastauksista pyrin etsimään aiheita, jotka nousivat pinnalle useissa vastauksissa.

Kysely toteutettiin käyttämällä e-lomake palvelua. Vastausajan päätyttyä siirsin e-lomakkeelle kertyneen datan Exceliin, jossa erottelin numerodatan sanallisesta. Siirsin numerodatan Statsgraphics-ohjelmaan, jolla analysoin tulokset. Tein Statsgraphics-ohjelmalla taulukot vastausten frekvenssijakaumista sekä ristiintaulukoin siihen soveltuvat kysymykset selvittämään eri laitteilla Päikky-järjestelmää käyttävien mielipiteitä. Siirsin taulukot Statsgraphics-ohjelmasta Exceliin, jossa muokkasin taulukoiden ulkomuotoa työhön sopivaksi. Keskiarvot kunkin kysymysten vastauksista laskin manuaalisesti Excelissä jättäen pois arvon 3=en osaa sanoa.

Sanallisia vastauksia jätettiin kyselyyn yllättävän paljon, 348 kappaletta. Siirsin sanalliset vastaukset Exceliin kunkin kysymyksen alle. Tulostin vastaukset ja kävin ne läpi manuaalisesti etsien usein toistuvia kommentteja tietyistä aiheista. Vastaukset olivat melko hajanaisia ja niissä käsiteltiin myös yksittäisiä ongelmia, joita en tutkimustuloksissa läpi käy. Kuitenkin hajanaisistakin vastauksista pyrin tekemään johtopäätöksiä, vaikka niissä esitetyt asiat olivatkin yksittäisluontoisia.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Asiakkaista 70 % käyttää Päikkyä mobiililaitteella

Hyväksytyjä vastauksia kyselyyn oli 320 kappaletta. Vastaajista jokainen oli pakotettu vastaamaan kaikkiin kysymyksiin pois lukien lomakkeella olevat avoimet kysymykset. Vastaajilta kysyttiin ensimmäisenä kysymyksenä mahdollisuutta käyttää päivittäin internetiä. Kysymys oli esitetty lomakkeessa muodossa: ” *Onko sinulla päivittäisessä käytössä tietokone tai mobiililaitte nettiyhteydellä?* ”. Vastausvaihtoehdot olivat: 1=Kyllä ja 2=Ei. Jokaisella vastaajalla on käytössä laite internetyhteydellä.

Toisena kysymyksenä tarkennettiin internetin käyttötottumuksia kysymyksellä: ”*Käytävätkö Päikkyä ensisijaisesti*”. Vastausvaihtoehdot olivat: 1=Tietokoneella ja 2=Mobiililaitteella. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää käyttävätkö vastaajat Päikky-järjestelmää ensisijaisesti tietokoneella vai mobiililaitteella.

Vastaajista lähes 70 prosenttia (69,69 %) käyttää Päikkyä mobiililaitteella (Taulukko 3). Kyselyssä ei kuitenkaan tiedusteltu käyttävätkö vastaajat pääosin Mukava-mobiilisovellusta vai Päikky-järjestelmän selainversiota.

Taulukko 3. Laite Päikyn käytössä.

Laite	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen %
Tietokoneella	97	30,31 %	97	30 %
Mobiililaitteella	223	69,69 %	320	100 %

Sanallisista vastauksista saatiin tietoa vastaajien kokemuksista sekä mobiili- että selainversiosta. Monet vastaajista käyttäisivät mielellään Mukava-sovellusta, mutta kokevat olevan pakotetun käyttämään selainversiota. Useista vastauksista (6) käy ilmi, että mobiilisovellus ei toimi ollenkaan tai toimii vain ajoittain. Useat vastaajat (15) myös toivoisivat, että mobiilisovelluksessa voisi tehdä samat asiat, kuin selainversiossa. Vastauksista käy ilmi, että hoitoaikojen varaaminen on hankalampaa mobiiliversiossa eivätkä kaikki Päikkyyn saapuvat viestit näy ollenkaan Mukava-sovelluksessa.

7.2 Yli 80 % asiakkaista pitää hoitoaikaperustaisuutta tärkeänä

Kysymyslomakkeen ensimmäisen kysymysryhmän tarkoituksena oli selvittää mitä arvoa Päikky tuo asiakkaalle. Koska Päikky mahdollistaa hoitoaikaperustaisen laskutuksen, haluttiin selvittää, millainen merkitys hoitoaikaperustaisuudella on asiakkaille. Koska laskutusjärjestelmä vaatii myös asiakkaan aktiivisuutta, haluttiin tietää miten asiakkaat kokevat hoitoaikojen suunnittelun, varaamisen ja viestinnän Päikyn kautta.

Vastaajilta kysyttiin mielipidettä hoitoaikaperustaisen laskutuksen tärkeydestä. Kysymys esitettiin: ”*Kuinka tärkeänä pidät hoitoaikaperustaista laskutusta?*” Vastausvaihtoehdot oli asetettu viisiportaisesti: 1= En lainkaan tärkeänä, 2= En kovin tärkeänä, 3= En osaa sanoa, 4= Melko tärkeänä ja 5=Erittäin tärkeänä.

Taulukko 4. Hoitoaikaperustaisen laskutuksen tärkeys.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
En lainkaan tärkeänä	4	1,25 %	4	1,25 %
En kovin tärkeänä	22	6,88 %	26	8,13 %
En osaa sanoa	27	8,44 %	53	16,56 %
Melko tärkeänä	136	42,50 %	189	59,06 %
Erittäin tärkeänä	131	40,94 %	320	100,00 %

Vastaajista lähes kymmenen prosenttia (8,44 %) ei osannut kertoa mielipidettään kysymykseen, mutta koska En osaa sanoa -vaihtoehto oli sijoitettu lomakkeeseen keskimmäiseksi vaihtoehdoksi, voidaan vastaus myös tulkita neutraaliksi vastaukseksi. Lähes kymmenelle prosentille (8,13 %) vastaajista ei hoitoaikaan perustuva laskutus ole lainkaan tai ei kovin tärkeä. Suurin osa vastaajista, yli 80 prosenttia (83,44 %), kuitenkin pitää melko tai erittäin tärkeänä hoitoaikaperustaista laskutusta. (Taulukko 4.)

Hoitoaikaperustaisuus vaatii asiakkailta suunnittelua etukäteen. Kysymyksellä ”*Miten helppona koet hoitoaikojen suunnittelun?*” haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia hoitoaikojen suunnittelusta. Vastausasteikko kysymyksessä oli samanlainen kuin edellisessä kysymyksessä: 1=Erittäin vaikeana 2=Melko vaikeana 3=En osaa sanoa 4=Melko helppona 5= Erittäin helppona.

Taulukko 5. Hoitoaikojen suunnittelun helppous.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
Erittäin vaikeana	6	1,88 %	6	1,88 %
Melko vaikeana	58	18,13 %	64	20,00 %
En osaa sanoa	13	4,06 %	77	24,06 %
Melko helppona	171	53,44 %	248	77,50 %
Erittäin helppona	72	22,50 %	320	100,00 %

Vastausten perusteella näyttää siltä, että hoitoaikojen suunnittelu koetaan melko tai erittäin helpoksi. Vastaajista yli 75 prosenttia (75,94 %) oli tätä mieltä. 20 prosenttia vastaajista näyttää pitävän hoitoaikojen suunnittelua erittäin tai melko vaikeana. (Taulukko 5.)

Sanallisista vastauksista käy ilmi asiakkaiden ajatuksia hoitoaikaperusteisesta laskutuksesta. Hoitoaikaperusteiseen laskutukseen liittyviä kommentteja kyselyssä annettiin yli kaksikymmentä. Kommenteissa nousi esiin vahvimmin esiin kalenterin lukkiutuminen. Kahdeksan (8) vastaajaa kokee suunnitelmien lukkoon lyömisen liian aikaisena. Hoitoaikojen suunnittelu koetaan vaikeaksi etenkin perheissä, joissa vanhempien työajat muuttuvat. Kuitenkin useimmat kommentoijista ymmärtävät, että henkilökunnan resursoinnin takia lapsimäärä täytyy tietää hyvissä ajoin. Toinen kohtuullisen vahvasti noussut toive näyttää olevan, että laskutus tapahtuisi nykyisen hoitoaikasopimuksen sijaan toteutuneiden hoitoaikojen mukaan. Toteutuneen hoitoajan mukaan tapahtuva laskutus -toive esiintyi kuudessa (6) kommentissa. Kolme (3) vastaajaa ilmaisi pettymyksensä sairauspoissaolo päivien tuntien määrään. Kun lapsi on sairaana, kuluu varatut tunnit kokonaan eikä loppukuulle jää tällöin niin paljon pelivaraa hoitoaikoihin.

7.3 Hoitoaikojen muuttaminen koetaan varaamista vaikeammaksi

Seuraavissa neljässä kysymyksessä haluttiin selvittää Päikky järjestelmän käyttökokemuksia liittyen hoitoaikojen varaamiseen ja viestien vaihtoon päivähoitoyksikön kanssa. Kysymysryhmään liittyen vastaajat saivat halutessaan kirjoittaa kehitysideoitaa tai muita kommentteja vapaaseen vastaustilaan. Kysymys oli esitetty muodossa: *Tässä voit halutessasi kertoa miten kehittäisit hoitoaikojen varaamista/muuttamista tai viestintäominaisuuksia Päikyssä?*

Kysymyksellä *Miten helppona koet hoitoaikojen varaamisen Päikyssä?* haluttiin saada tietoa Päikyn kalenterin käytöstä. Vastausasteikko oli asetettu 1=Erittäin vaikeana 2=Melko vaikeana 3=En osaa sanoa 4=Melko helppona 5= Erittäin helppona.

Taulukko 6. Hoitoaikojen varaamisen helppous.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
Erittäin vaikeana	4	1,25 %	4	1,25 %
Melko vaikeana	36	11,25 %	40	12,50 %
En osaa sanoa	8	2,50 %	48	15,00 %
Melko helppona	170	53,13 %	218	68,13 %
Erittäin helppona	102	31,88 %	320	100,00 %

Näyttää siltä, että aikojen varaaminen Päikky järjestelmästä on helppoa. Vain reilu 12 prosenttia (12,5 %) vastaajista pitää aikojen varaamista erittäin tai melko vaikeana. Jopa 85 prosenttia vastaajista kokee aikojen varaamisen melko tai erittäin helpoksi. (Taulukko 6.)

Taulukko 7. Hoitoaikojen varaamisen helppous eri laitteilla.

	Tietokoneella	Mobiililaitteella	Rivi yhteensä
Erittäin vaikeana	2,06 %	0,90 %	1,25 %
Melko vaikeana	10,31 %	11,66 %	11,25 %
En osaa sanoa	1,03 %	3,14 %	2,50 %
Melko helppona	58,76 %	50,67 %	53,13 %
Erittäin helppona	27,84 %	33,63 %	31,88 %
Testi	Statistic	Df	P-Value
Chi-Square	3,591	4	0,4642

Vertaillen kokemuksista hoitoaikojen varaamisessa eri laitteilla, näyttää siltä, että vastaajat, jotka käyttävät Päikkyä pääasiassa tietokoneella kokevat hieman helpommaksi varaamisen kuin mobiililaitteella käyttävät. Tietokoneella käyttävistä vastaajista noin 87 prosenttia (86,6 %) kokee aikojen varaamisen melko tai erittäin helpoksi ja mobiililaitteella käyttävistä noin 84 prosenttia (84,3 %). Erittäin tai melko vaikeaksi kummallakin laitteella käyttävistä vastaajista arvioi varaamisen reilu 12 prosenttia (tietokone 12,37 % ja mobiili 12,56 %). Erot eivät ole tilastollisesti merkitseviä p-arvon ollessa 0,4642. (Taulukko 7.)

Noin kolmekymmentä vastaajaa oli kommentoinut hoitoaikojen varaamista sanallisissa vastauksissa. Yhdeksässä (9) kommentissa kävi ilmi, että hoitoaikojen varaaminen on mobiilissa hankalampaa kuin tietokoneella, koska mobiilissa joutuu kirjaamaan

jokaisen päivän varauksen yksitellen. Seitsemässä (7) vastauksessa toivottiin järjestelmään parempaa ja selkeämpää tunti-laskuria hoitoaikojen suunnittelun ja varaamisen avuksi. Kuusi (6) vastaajaa kertoi kokevansa hoitoaikojen varaamisen sekä poissaolojen ilmoittamisen helpoksi. Kolmen (3) vastaajan mielestä hoitoaikojen varaaminen on työlästä.

Päikkyyn varattujen hoitoaikojen muuttamiseen liittyvä kysymys esitettiin muodossa: *Miten helppona koet hoitoaikojen muuttamisen Päikkyssä?* Kysymyksellä haluttiin selvittää miten vastaajat kokevat aikojen muuttamisen, jos varatut ajat eivät vastaakaan tarvetta. Asteikko oli samanlainen, kuin edellisissäkin kysymyksissä: 1=Erittäin vaikeana 2=Melko vaikeana 3=En osaa sanoa 4=Melko helppona 5= Erittäin helppona.

Taulukko 8. Hoitoaikojen muuttamisen helppous.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
Erittäin vaikeana	30	9,38 %	30	9,38 %
Melko vaikeana	86	26,88 %	116	36,25 %
En osaa sanoa	28	8,75 %	144	45,00 %
Melko helppona	135	42,19 %	279	87,19 %
Erittäin helppona	41	12,81 %	320	100,00 %

Yli puolet (55 %) vastaajista pitää hoitoaikojen muuttamista Päikky järjestelmässä helppona. Kuitenkin näyttää siltä, että melko suurelle osalle vastaajista aikojen muuttaminen tuntuu hankalalta. Vastaajista yli 35 prosenttia (36,26 %) pitää hoitoaikojen muuttamista erittäin tai melko vaikeana. (Taulukko 8.)

Taulukko 9. Hoitoaikojen muuttamisen helppous eri laitteilla.

	Tietokoneella	Mobiililaitteella	Rivi yhteensä
Erittäin vaikeana	6,19 %	10,76 %	9,38 %
Melko vaikeana	28,87 %	26,01 %	26,88 %
En osaa sanoa	11,34 %	7,62 %	8,75 %
Melko helppona	42,27 %	42,15 %	42,19 %
Erittäin helppona	11,34 %	13,45 %	12,81 %
Column Total	30,31 %	69,69 %	100,00 %
Test	Statistic	Df	P-Value
Chi-Square	3,019	4	0,5547

Vertaillessa hoitoaikojen muuttamisen helppoutta Pääkkyä eri laitteilla käyttävien kesken näyttää siltä, että erot ovat pienet. Mobiililaitteella käyttävistä aikojen muuttamista pitää vaikeana 36,77 prosenttia vastaajista ja tietokoneella käyttävistä 35,06 prosenttia. Helppona mobiililaitteella käyttävistä vastaajista hoitoaikojen muuttamista pitää 55,6 prosenttia ja tietokoneella käyttävistä 53,61 prosenttia vastaajista. Erot eivät ole tilastollisesti merkitseviä p-arvon ollessa 0,5547. (Taulukko 9.)

Hoitoaikojen muuttamiseen liittyviä kommentteja kertyi kolmekymmentä vapaassa vastaustilassa. Vahvimmin esiin nousi jälleen kalenterin lukkiutuminen. Kaksikymmentäkaksi (22) vastaajaa toivoi mahdollisuutta tehdä muutoksia hoitoaikoihin vielä sen jälkeen, kun järjestelmä on lukinnut kalenterin. Vastaajat pitivät hankalana sitä, että lapsen voi vain ilmoittaa sairaaksi tai muuten poissaolevaksi, mutta päivään ei voi tehdä muutoksia, joilla lyhentää ennakkoon varattua hoitopäivää. Kaikille vastaajille ei ollut selvää, voiko hoitoaikoja ylipäätään muuttella lukkiutumisen jälkeen, eikä se, että voiko päiväkodin henkilökunta tehdä muutoksia, jos hoidontarve muuttuu. Neljä (4) vastaajaa kokee hoitoaikojen muuttamisen vaikeaksi.

7.4 Viestien vaihto koetaan helpommaksi mobiililaitteella

Kysymyksellä *Miten helppona koet viestien vaihdon päiväkodin kanssa Pääkyn kautta?* haluttiin selvittää millaisiksi vastaajat arvioivat Pääkyn viestiominaisuudet. Vastausasteikko: 1=Erittäin vaikeana 2=Melko vaikeana 3=En osaa sanoa 4=Melko helppona 5= Erittäin helppona.

Taulukko 10. Viestien vaihto päiväkodin kanssa.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
Erittäin vaikeana	17	5,31 %	17	5,31 %
Melko vaikeana	49	15,31 %	66	20,63 %
En osaa sanoa	39	12,19 %	105	32,81 %
Melko helppona	144	45,00 %	249	77,81 %
Erittäin helppona	71	22,19 %	320	100,00 %

Vastauksista käy ilmi, että viestien vaihdon kokee melko tai erittäin helpoksi lähes 70 prosenttia (67,19 %) vastaajista. Vaikeana viestittelyn kokee noin 20 prosenttia (20,62

%) vastaajista. Yli 10 prosenttia (12,19 %) ei kysymykseen osaa vastata tai eivät omaa mielipidettä asiasta. (Taulukko 10.)

Taulukko 11. Viestien vaihto eri laitteilla.

	Tietokoneella	Mobiililaitteella	Rivi yhteensä
Erittäin vaikeana	9,28 %	3,59 %	5,31 %
Melko vaikeana	20,62 %	13,00 %	15,31 %
En osaa sanoa	14,43 %	11,21 %	12,19 %
Melko helppona	43,30 %	45,74 %	45,00 %
Erittäin helppona	12,37 %	26,46 %	22,19 %
Column Total	30,31 %	69,69 %	100,00 %
Test	Statistic	Df	P-Value
Chi-Square	13,391	4	0,0095

Vertaillessa vastaajien mielipiteitä eri laitteilla Pääkyä käyttävien kesken näyttää siltä, että viestien vaihto tuntuu helpommalta niiden käyttäjien mielestä, jotka käyttävät Pääkyä mobiililaitteella. Mobiililaitteella käyttävistä melko tai erittäin vaikeana viestien vaihtoa pitää 16,59 prosenttia vastaajista. Tietokoneella käyttävistä erittäin tai melko vaikeaksi arvioi viestien vaihdon 29,9 prosenttia vastaajista. Mobiililaitteella käyttävistä melko tai erittäin helppona pitää viestien vaihtoa 72,2 prosenttia kun taas tietokoneella käyttäjistä luku on 55,67 prosenttia. Tilastollisesti ero on merkitsevä p-arvon ollessa 0,0095. (Taulukko 11.)

Viestien vaihtoon liittyviä kommentteja jätettiin erittäin paljon. Lähes 140 vastausta koski viestien vaihtoa. Kahdestakymmenestäkuudesta (26) vastauksesta käy ilmi, että vastaajia häiritsee Pääkyn viestitoiminnoissa se, että vanhat viestit jäävät näkyviin, eikä asiakkaat itse voi niitä poistaa tai arkistoida. Vastausten perusteella vanhat viestit häiritsevät uusien viestien havainnoimista. Toiveena esitettiin, että asiakkaat voisivat itse poistaa luetut ja tarpeettomat viestit tai henkilökunta poistaisi vanhentuneita viestejä aktiivisemmin.

Kommenteista käy ilmi, että vastaajat pitävät Pääkyn viestinäkymää epäselvänä. Kahdeksassatoista (18) vastauksessa toivottiin viestinäkymän selkeyttämistä. Vastauksissa toivottiin, että näkymä olisi enemmän sähköpostin kaltainen, jossa viestit ovat aikajärjestyksessä, listana. Vastauksissa seitsemässä (7) toivottiin, että Pääkyssä voisi erottaa

luetun ja lukemattoman viestin toisistaan. Viestin ulkonäkö ei muutu Päikyssä, kuten sähköpostissa, lukemisen jälkeen.

Vahvasti esiin tuleva ongelma vastausten perusteella on se, että kaikki saapuneet viestit eivät näy mobiiliversio Mukavassa. Kuusitoista (16) vastaajaa kommentoi, että ”kyselyinä” saapuvat viestit eivät tavoita mobiiliversion käyttäjiä. Kyselyinä saapuvat viestit täytyy käydä erikseen lukemassa selainversiossa. Seitsemän (7) vastaajaa toivoi, että kyselyihin voisi vastata myös mobiilista. Selainversiossa kyselyn avatessa viestin lopussa on painike, jossa lukee ”lähetä lomake”, kahdeksan (8) vastaajaa kokee hämmentävänä painikkeen. Viestit, joissa painike on eivät varsinaisesti aina ole kyselyitä, joihin asiakkaan täytyisi vastata, vaan yleisiä tiedotteita.

Vastauksista nousi vahvasti myös ilmi, että vastaajat kokevat epävarmuutta lähettamiensä viestien perillemenosta. Neljätoista (14) vastaajaa toivoisi, että voisivat jotenkin varmentua siitä, että viesti on saapunut hoitopaikkaan ja että viesti on luettu. Vastaajat toivoivat reagointia viestiin joko vastauksen muodossa tai muulla tavalla, joka kuittaisi viestin luetuksi. Kuusi (6) vastaajaa pitäisi tekstiviesti tai WhatsApp -viestintää ja kaksi (2) vastaajaa sähköpostiviestintää parempana, kuin Päikky-viestintää.

Kuusi (6) vastaajaa toivoo, että mobiilisovellus lähettäisi herätteen saapuneesta viestistä. Viisi (5) vastaajaa kommentoi sähköpostiin saapuvaa ilmoitusta Päikkyyn saapuneesta viestistä. Toivomukseksi nousi, että sähköposti-ilmoituksesta kävisi ilmi saapuneen viestin sisältö vähintään otsikon muodossa. Neljä (4) vastaajaa toivoi Mukava-sovellukseen viestien luku- ja lähetys mahdollisuutta. Neljä (4) vastaajaa kokee, että Päikky-viesti tavoittaa perheet paremmin, kuin ilmoitustauluilla tapahtuva viestintä. Neljä (4) vastaajaa toivoo, että voisivat osoittaa Päikky-viestin tietyille henkilölle. Kolme (3) vastaajaa, joilla on useampi lapsi päivähoitossa, on turhautunut, kun järjestelmään saapuu sama viesti useaan kertaan. Vastaajat toivoisivat, että yleiset tiedotteet voitaisiin lähettää perhekohtaisesti.

7.5 Yli 30 % asiakkaista kokee saaneensa huonosti ohjeistusta käyttöön

Toisessa kysymysryhmässä haluttiin kartoittaa vastaajien näkemystä Päikky järjestelmän laadusta. Selvitettävänä asioina oli käytön opastus, asiakkaiden näkemys henkilökunnan osaamisesta ja Päikyn luotettavuudesta. Näiden lisäksi haluttiin selvittää kuinka käytettävänä asiakkaat pitävät Päikkyä.

Kysymysryhmän ensimmäisenä kysymyksenä esitettiin: *Kuinka hyvin olet saanut ohjeita Päikyn käyttöön päiväkodilta?* Kysymyksellä haluttiin selvittää onko vastaajat saaneet lapsensa hoitopaikasta ohjeistuksen Päikyn käyttöön. Vastausvaihtoehdot kysymykseen olivat: 1=Erittäin huonosti 2=Melko huonosti 3=En osaa sanoa 4=Melko hyvin 5=Erittäin hyvin.

Taulukko 12. Ohjeistus Päikyn käyttöön.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
Erittäin huonosti	26	8,13 %	26	8,13 %
Melko huonosti	81	25,31 %	107	33,44 %
En osaa sanoa	59	18,44 %	166	51,88 %
Melko hyvin	123	38,44 %	289	90,31 %
Erittäin hyvin	31	9,69 %	320	100,00 %

Lähes puolet (48,13 %) vastaajista on saanut melko tai erittäin hyvän ohjeistuksen Päikyn käyttöön. Kuitenkin kolmasosa (33,44 %) vastaajista kokee saaneensa erittäin tai melko huonosti ohjeita käyttöön. (Taulukko 12.) Vaikuttaa siltä, että toisissa hoitoyksiköissä on mahdollisesti paremmin valmiuksia ohjeistaa asiakkaita, mutta koska tutkimuksessa ei asetettu taustamuuttujaksi hoitoyksiköitä, ei voida todeta asian olevan näin.

Muutamassa sanallisessa vastauksessa kommentoitiin saatua ohjeistusta Päikyn käyttöön. Viisi (5) vastaajaa kokee, että varhaiskasvatuksen henkilökunta ei osaa auttaa tai ohjeistaa heitä Päikyn käytössä, koska henkilökunnan Päikky-näkymä on erilainen kuin vanhempien. Vastaajat toivoivat, että ohjeita kuitenkin saisi tutulta henkilökunnalta. Yksi (1) vastaaja, jota henkilökunta oli ohjeistanut ottamaan yhteyttä mukavaIT:hen ei ollut kokenut saavansa asiakasmyönteistä vastausta mukavaIT:stä. Yksi (1) vastaaja kuvaili saamaansa ohjeistusta surkeaksi, etenkin mobiiliversion käytössä.

Kysymyksellä: *Kuinka hyvin päiväkodin henkilökunta osaa mielestäsi käyttää Päikkyä?* haluttiin selvittää asiakkaiden näkemys henkilökunnan osaamisesta. Vastausvaihtoehdot olivat: 1=Erittäin huonosti 2=Melko huonosti 3=En osaa sanoa 4=Melko hyvin 5=Erittäin hyvin.

Taulukko 13. Päiväkodin henkilökunnan osaaminen.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
Erittäin huonosti	3	0,94 %	3	0,94 %
Melko huonosti	26	8,13 %	29	9,06 %
En osaa sanoa	77	24,06 %	106	33,13 %
Melko hyvin	138	43,13 %	244	76,25 %
Erittäin hyvin	76	23,75 %	320	100,00 %

Lähes 70 prosenttia (66,88 %) vastaajista pitää henkilökunnan osaamista melko tai erittäin hyvänä. Alle 10 prosenttia (9,07 %) vastaajista arvioi osaamisen erittäin tai melko huonoksi. Vastaajista lähes neljäsosa (24,06 %) ei osannut vastata kysymykseen tai omaa neutraalin kannan. (Taulukko 13.)

Henkilökunnan osaamiseen liittyviä kommentteja jätettiin muutamia. Kuusi (6) vastaajaa kokee, että henkilökunta ei tiedä tarpeeksi hyvin kaikista Päikyn ominaisuuksista. Vastauksissa kävi ilmi toive, että henkilökunta saisi lisää koulutusta Päikyn käyttöön. Koulutuksen myötä henkilökunnan toimintatavat voisivat vastaajien mielestä olla yhtenäisemmät. Neljän (4) vastaajan mukaan henkilökunta ei osaa tehdä muutoksia varattuihin hoitoaikoihin. Kaksi (2) vastaajaa kokee, että oman päiväkodin henkilökunta osaa käyttää Päikkyä hyvin.

7.6 70 % asiakkaista pitää Päikyn ilmettä selkeänä ja käyttöä miellyttävänä

Asiakkaiden kokemusta Päikyn luotettavuudesta kartoitettiin kysymyksellä: *Kuinka luotettavana pidät Päikkyä (ajantasaisuus, tietojen paikkansa pitävyys jne.)?* Vastausvaihtoehdot olivat: 1=Erittäin epäluotettavana 2=Melko epäluotettavana 3=En osaa sanoa 4=Melko luotettavana 5=Erittäin luotettavana.

Taulukko 14. Päikyn luotettavuus.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
Erittäin epäluotettavana	6	1,88 %	6	1,88 %
Melko epäluotettavana	20	6,25 %	26	8,13 %
En osaa sanoa	38	11,88 %	64	20,00 %
Melko luotettavana	189	59,06 %	253	79,06 %
Erittäin luotettavana	67	20,94 %	320	100,00 %

80 prosenttia vastaajista pitää Päikkyä melko tai erittäin luotettavana. Lähes 10 prosenttia (8,13 %) vastaajista kokee epäluottamusta Päikkyä kohtaan. (Taulukko 14.)

Kysymyksellä *Kuinka miellyttäväksi koet Päikyn käytön?* haluttiin tietoa asiakkaiden käyttökokemuksesta. Vastausasteikko: 1=Erittäin epämiellyttäväksi 2=Melko epämiellyttäväksi 3=En osaa sanoa 4=Miellyttäväksi 5=Erittäin miellyttäväksi.

Taulukko 15. Päikyn käytön miellyttävyys.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
Erittäin epämiellyttäväksi	11	3,44 %	11	3,44 %
Melko epämiellyttäväksi	48	15,00 %	59	18,44 %
En osaa sanoa	36	11,25 %	95	29,69 %
Miellyttäväksi	171	53,44 %	266	83,13 %
Erittäin miellyttäväksi	54	16,88 %	320	100,00 %

Noin 70 prosenttia (70,32 %) vastaajista kokee Päikyn käytön miellyttäväksi. Erittäin tai melko epämiellyttävänä käyttöä pitää lähes 20 prosenttia (18,44 %) vastaajista. Vastausten perusteella näyttää siltä, että Päikky on asiakkaiden käyttökokemusten mukaan käyttäjäystävällinen. (Taulukko 15.)

Taulukko 16. Päikyn käytön miellyttävyys eri laitteilla.

	Tietokoneella	Mobiililaitteella	Rivi yhteensä
Erittäin epämiellyttäväksi	5,15 %	2,69 %	3,44 %
Melko epämiellyttäväksi	15,46 %	14,80 %	15,00 %
En osaa sanoa	15,46 %	9,42 %	11,25 %
Miellyttäväksi	46,39 %	56,50 %	53,44 %
Erittäin miellyttäväksi	17,53 %	16,59 %	16,88 %
Column Total	30,31 %	69,69 %	100,00 %
Test	Statistic	Df	P-Value
Chi-Square	4,739	4	0,3151

Vertailtaessa käytön miellyttävyyttä eri laitteilla Päikkyä käyttävien kesken näyttää siltä, että mobiililaitte-käyttäjät pitävät Päikyn käyttöä hiukan miellyttävämpänä kuin tietokoneella käyttävät. Mobiililaitteella käyttävistä miellyttävänä Päikyn käyttöä pitää yli 70 prosenttia (73,09 %) vastaajista ja epämiellyttävänä noin 18 prosenttia (17,49 %). Tietokoneella Päikkyä käyttävistä miellyttävänä Päikyn käyttöä pitää reilu 60 prosenttia vastaajista (63,92 %) ja epämiellyttävänä noin 20 prosenttia (20,61 %). (Taulukko 16.)

Käytettävyyteen liittyvä kysymys *Kuinka selkeänä pidät Päikyn visuaalista ilmettä?* kartoitti tietoa järjestelmän selkeydestä. Vastausasteikko: 1=Erittäin epäselvänä 2=Melko epäselvänä 3=En osaa sanoa 4=Melko selkeänä 5=Erittäin selkeänä.

Taulukko 17. Päikyn visuaalinen ilme.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
Erittäin epäselvänä	12	3,75 %	12	3,75 %
Melko epäselvänä	52	16,25 %	64	20,00 %
En osaa sanoa	20	6,25 %	84	26,25 %
Melko selkeänä	182	56,88 %	266	83,13 %
Erittäin selkeänä	54	16,88 %	320	100,00 %

Yli 70 prosenttia (73,76 %) vastaajista pitää Päikyn visuaalista ilmettä melko tai erittäin selkeänä. 20 prosenttia vastaajista on sitä mieltä, että Päikyn ilme on erittäin tai melko epäselvä. (Taulukko 17.)

Taulukko 18. Päikyn visuaalinen ilme eri laitteilla.

	Tietokoneella	Mobiililaitteella	Rivi yhteensä
Erittäin epäselvänä	5,15 %	3,14 %	3,75 %
Melko epäselvänä	16,49 %	16,14 %	16,25 %
En osaa sanoa	6,19 %	6,28 %	6,25 %
Melko selkeänä	55,67 %	57,40 %	56,88 %
Erittäin selkeänä	16,49 %	17,04 %	16,88 %
Column Total	30,31 %	69,69 %	100,00 %
Test	Statistic	Df	P-Value
Chi-Square	0,786	4	0,9403

Vertaillessa asiakkaiden mielipidettä visuaalisesta ilmeestä eri laitteilla Päikyä käyttävien kesken näyttää siltä, että mobiililaitteella käyttävät ovat hieman tyytyväisempiä Päikyn visuaaliseen ilmeeseen. Mobiilikäyttäjistä selkeänä ilmettä pitää noin 75 prosenttia (74,44 %) vastaajista ja epäselvänä noin 20 prosenttia (19,28 %). Tietokonekäyttäjistä selkeänä ilmettä pitää reilu 70 prosenttia (72,12 %) ja epäselvänä noin 20 prosenttia (21,64 %). Ero eri laitteilla käyttävien kesken ei ole tilastollisesti merkitsevä (P-arvo 0,9403). (Taulukko 18.)

Luotettavuuteen ja käytettävyyteen liittyviä kommentteja jätettiin yli neljäkymmentä. Mobiilisovellus Mukava koetaan monen vastauksen mukaan epäluotettavaksi sen käytössä ilmenevien ongelmien vuoksi. Yksitoista (11) vastaajaa kokee Mukavan käytön epävarmaksi tai ongelmalliseksi. Seitsemän (7) vastaajaa toivoo, että Mukava olisi enemmän samankaltainen, kuin selainversio. Vähintäänkin samat toiminnot pitäisi vastaajien mukaan onnistua sekä Mukavassa että Päikyssä. Kuusi (6) vastaajaa pitää Päikyä alkeellisena, kömpelönä ja epämunakavana käyttää. Seitsemän (7) vastaajaa toivoisi, että Päikyssä olisi tapahtumakalenteri, josta voisi nopeasti tarkistaa onko jotain erityismuistettavaa. Viesteistä viikko-ohjelmien etsiminen koetaan hankalaksi. Viesti-
osuuden epäselkeys hankaloittaa käyttöä, josta on ylempänä kommentit. Neljä (4) vastaajaa kokisi Päikyn ja Mukavan helppokäyttöisemmäksi, jos voisivat hoitoaikoja varatessaan kopioida viikkoja/päiviä.

7.7 Asiakkaista 60 % saa Päikyn kautta arjen dokumentointia

Kolmannen kysymysryhmän tarkoituksena oli selvittää miten Päikky näyttäytyy asiakkaiden arjessa liittyen päivittäiseen asiointiin hoitoyksikön kanssa. Kysymyksillä haluttiin tietoa siitä, kuinka paljon vanhemmat saavat tietoa lasten arjesta Päikyn kautta. Lisäksi haluttiin selvittää millainen Päikyn rooli on hoitohenkilöstöä kohdattaessa.

Kysymysryhmän ensimmäisen kysymyksen *Saatko Päikyn kautta tietoa lapsesi päivän tapahtumista?* tarkoituksena oli saada tietoa kuinka paljon asiakkaat saavat tietoa Päikyn kautta lastensa päivistä. Vastausvaihtoehdot olivat: 1=Kyllä 2=Ei 3=Joskus

Taulukko 19. Tieto lapsen päivän tapahtumista.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
Kyllä	86	26,88 %	86	26,88 %
Ei	100	31,25 %	186	58,13 %
Joskus	134	41,88 %	320	100,00 %

Vastausten perusteella suurin asiakkaista osa (68,76 %) saa Päikyn kautta tietoa lasten päivien tapahtumista ainakin satunnaisesti. Kolmasosa (31,25 %) vastaajista ei saa Päikyn kautta lapsen arjesta tietoa. (Taulukko 19.)

Päivittäisistä tapahtumista saatavaa informaatiota kommentoitiin muutamissa vastauksissa. Seisemän (7) vastaajaa ei saa viikko-ohjelmaa tai se tulee myöhässä. Vastaajat toivoivat, että viikko-ohjelmat saataisiin ajoissa, koska se vaikuttaa esimerkiksi hoitoaikojen suunnitteluun. Seitsemän (7) vastaajaa kokisi viikon ruokalistan näkymisen Päikyssä mielekkäänä.

Kysymyksellä *Onko Päikyssä kuvia ja kertomuksia lasten päivistä, retkistä yms?* haluttiin selvittää miten paljon vastaajat saavat arjen dokumentointia Päikyn kautta. Vastausvaihtoehdot: 1=Kyllä 2=Ei 3=Joskus

Taulukko 20. Kuvat ja kertomukset lasten päivistä.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
Kyllä	63	19,69 %	63	19,69 %
Ei	122	38,13 %	185	57,81 %
Joskus	135	42,19 %	320	100,00 %

Vastausten perusteella näyttää siltä, että noin 60 prosenttia (61,88 %) asiakkaista saa Päikyn kautta dokumentointia lasten päivien tapahtumista ainakin satunnaisesti. Lähes 40 prosenttia (38,13 %) taas ei saa kuva- ja kertomusmateriaalia Päikyn välityksellä. (Taulukko 20.)

Lähes kahdeksassakymmenessä vastauksessa kommentoitiin arjen dokumentointia. Vastauksista nousee selkeästi toive saada Päikyn kautta dokumentointia arjen tapahtumista. Seitsemäntoista (17) vastaajaa pitäisi mukavana, jos ryhmän tapahtumia välittyisi kotiin Päikyssä kuvien ja kertomusten muodossa, kuitenkin neljä (4) vastaajista toivoo, että dokumentointi ei veisi hoitajien aikaa lapsilta. Kolmetoista (13) vastaajaa kommentoi toivovansa, että saisi valokuvia Päikyn välityksellä. Seitsemän (7) vastaajaa toivoisi enemmän omaan lapseen liittyvää arjen dokumentointia Päikkyyn. Seitsemän (7) vastaajaa saa kuvia/tarinoita Päikyssä, mutta toivoisi saavansa niitä enemmän. Viisi (5) vastaajaa saa kuvia lapsista ja pitää sitä mukavana. Kahdeksan (8) vastaajaa kertoo saavansa viikko tai kuukausikirjeen Päikyn kautta. Neljä (4) vastaajista toivoi, että valokuvia julkaistaisiin joko Päikyssä omassa valokuvaportalissa tai muussa digitaalisessa kasvunkansiossa. Kaksi (2) vastaajaa toivoi, että kuvia ei julkaista Päikyssä ennen kuin sovellus on toimivampi. Kahdeksan (8) vastaajaa kuulee mieluiten lapsen päivän tapahtumat kasvotusten hoitajalta, eivätkä pidä tärkeänä raportointia Päikyssä jokapäiväisistä asioista.

Kysymyksellä *Näyttäytykö Päikky arjessa, lasta viedessä/hakiessa?* haluttiin selvittää kuinka vahvasti asiakkaat kokevat Päikyn arjen kohtaamisissa. Vastausvaihtoehdot: 1=Kyllä 2=Ei 3=Joskus

Taulukko 21. Päikyn näyttäytyminen arjessa.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
Kyllä	179	55,94 %	179	55,94 %
Ei	82	25,63 %	261	81,56 %
Joskus	59	18,44 %	320	100,00 %

Yli puolelle (55,94 %) vastaajista Päikky näyttää näkyvän lasta viedessä ja hakiessa. Neljäsosalle (25,63 %) Päikky taas on arjessa huomaamaton. (Taulukko 21.)

Muutamissa sanallisissa vastauksissa kommentoitiin Päikyn näyttäytymistä arkisissa tilanteissa. Kaksi (2) vastaajaa kokee Päikyn toimivan hyvin ja sen olevan melko huomaamaton nykyään. Neljälle (4) vastaajalle Päikky ei näy arjessa muuten kuin lasta sisään ja ulos kirjattaessa. Kuusi (6) vastaajaa kokee lapsen sisään/ulos kirjaamisen olevan liian hidasta, johtuen henkilökunnan puhelimista ja tagien reagoinnista.

7.8 40 % asiakkaista kokee Päikyn lisäävän tyytyväisyyttä

Viimeisessä kysymyksessä: *Koetko Päikyn lisäävän tyytyväisyyttäsi Nokian kaupungin varhaiskasvatukseen?* haluttiin pureutua asiakastyytyväisyyteen. Vastausvaihtoehdot: 1=Ei yhtään 2= Vähän 3=En osaa sanoa 4=Melko paljon 5=Erittäin paljon

Taulukko 22. Päikyn tuottama tyytyväisyys varhaiskasvatusta kohtaan.

Arvo	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen frekvenssi %
Ei yhtään	35	10,94 %	35	10,94 %
Vähän	55	17,19 %	90	28,13 %
En osaa sanoa	102	31,88 %	192	60,00 %
Melko paljon	100	31,25 %	292	91,25 %
Erittäin paljon	28	8,75 %	320	100,00 %

Lähes kolmasosa (31,88 %) vastaajista ei kysymykseen osannut vastata tai on neutraalilla kannalla. Tyytyväisyyttä Päikky lisää melko tai erittäin paljon 40 prosentilla vastaajista. Noin 30 prosentille (28,13 %) Päikky ei lisää tyytyväisyyttä tai lisää sitä vähän. (Taulukko 22.)

Taulukko 23. Päikyn tuottama tyytyväisyys eri laitteilla.

	Tietokoneella	Mobiililaitteella	Rivi yhteensä
Ei yhtään	11,34 %	10,76 %	10,94 %
Vähän	19,59 %	16,14 %	17,19 %
En osaa sanoa	29,90 %	32,74 %	31,88 %
Melko paljon	31,96 %	30,94 %	31,25 %
Erittäin paljon	7,22 %	9,42 %	8,75 %
Column Total	30,31 %	69,69 %	100,00 %
Test	Statistic	Df	P-Value
Chi-Square	1,054	4	0,9014

Vertaillessa Päikyn tuottamaa tyytyväisyyttä eri laitteilla Päikkyä käyttävien kesken vaikuttaa siltä, että käytettävä laite ei vaikuta tyytyväisyyteen. Noin 40 prosenttia kummallakin laitteella käyttävistä asiakkaista kokee Päikyn lisäävän tyytyväisyyttä melko tai erittäin paljon. Tietokoneella käyttävistä reilu 30 prosenttia (30,93 %) vastaajista ei koe Päikyn lisäävän tyytyväisyyttä yhtään tai sen lisäävän vähän. Mobiilikäyttäjistä taas vastaava luku on alle 30 prosenttia (26,9 %). Ero ei ole tilastollisesti merkitsevä P-arvon ollessa 0,9014. (Taulukko 23.)

Viimeisen kysymyksen jälkeen vastaajat saivat halutessaan kertoa mitä pitää tärkeimpinä asioina varhaiskasvatuksen digitaalisissa järjestelmissä. Kysymys oli esitetty muodossa: *Tässä voit halutessasi kertoa mikä on sinun mielestäsi tärkeintä varhaiskasvatukseen liittyvissä digitaalisissa järjestelmissä?*

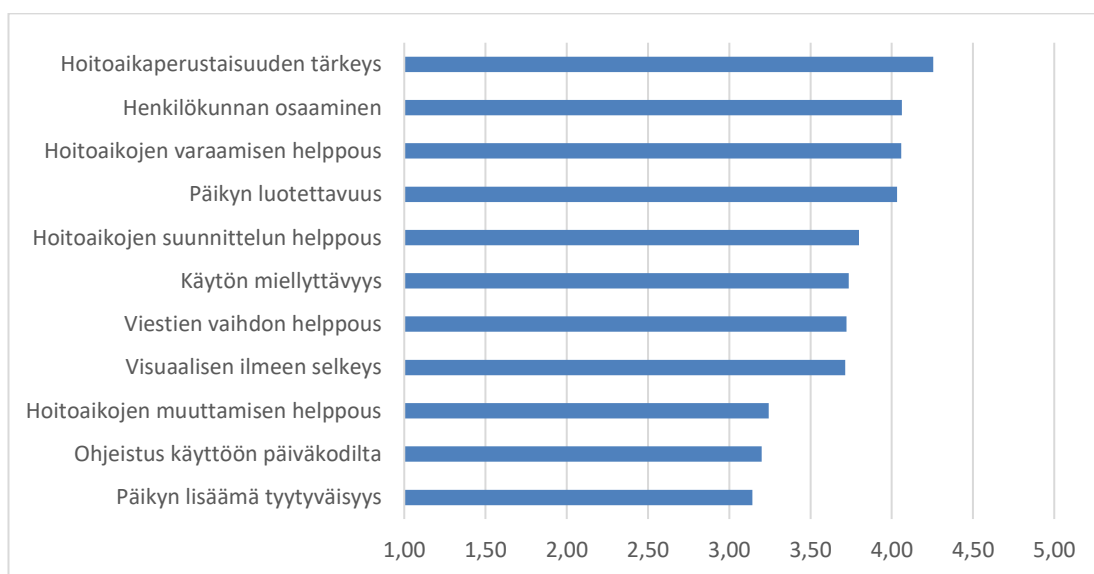
Kuusikymmentäviisi vastaajaa oli vastannut kysymykseen. Kaikkein vahvimmin vastaajien kommentteista tärkeimmiksi asioiksi digitaalisissa järjestelmissä nousi käytettävyys. Kahdessakymmenessäyhdeksässä (29) kommentissa korostettiin, että järjestelmän tulee olla helppokäyttöinen ja toimiva. Seitsemän (7) vastaajaa nosti järjestelmän luotettavuuden tärkeimmäksi. Kahdeksan (8) vastaajaa pitää tärkeänä, että järjestelmä mahdollistaa nopean ja tehokkaan tiedonkulun. Yhdeksän (9) vastaajaa pitää tärkeänä, että viestintä on ajantasaista siten, että havainnoista raportoidaan reaaliaikaisesti. Ajantasaisuuden lisäksi vastaajat korostivat, että viestinnän tulisi toimia myös vastavuoroisesti. Viisi (5) vastaajaa käyttäisi mielellään järjestelmän mobiiliversiota ja pitää tärkeänä, että mobiilisovellus toimii kuten selainversiokin. Kolme (3) vastaajaa

nostaa esiin hoitoaikaperustaisen laskutuksen ja toivoo, että järjestelmä mahdollistaisi laskutuksen toteutuneen hoitoajan mukaan.

Kyselyn tulosten mukaan hoitoaikaperustainen laskutus koetaan tärkeäksi (keskiarvo 4,26). Henkilökunnan osaaminen arvioidaan hyväksi (ka 4,06) ja hoitoaikojen varaaminen on vastaajille helppoa (ka 4,06). Päikky lisää jonkin verran tyytyväisyyttä varhaiskasvatusta kohtaan (ka 3,14). Vastaajat näyttävät kokevan saavansa kohtuullisen hyvin ohjeita Päikyn käyttöön päiväkodilta. Keskiarvot laskettiin painotettuna keskiarvona. En osaa sanoa -vastaukset jätettiin arvoa laskettaessa pois. Tästä syystä kunkin kysymyksen vastausten lukumäärä ei ole sama. Arvoista ei tämän johdosta voi täysin luotettavaa vertailua suorittaa. (Taulukko 24 ja kuvio 1.)

Taulukko 24. Vastausten keskiarvot.

	Keskiarvo	Vastausten lkm
Päikyn lisäämä tyytyväisyys	3,14	218
Ohjeistus käyttöön päiväkodilta	3,20	261
Hoitoaikojen muuttamisen helppous	3,24	292
Visuaalisen ilmeen selkeys	3,71	300
Viestien vaihdon helppous	3,72	281
Käytön miellyttävyys	3,74	284
Hoitoaikojen suunnittelun helppous	3,80	307
Päikyn luotettavuus	4,03	282
Hoitoaikojen varaamisen helppous	4,06	312
Henkilökunnan osaaminen	4,06	243
Hoitoaikaperustaisuuden tärkeys	4,26	293



Kuvio 1. Vastausten keskiarvot.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöllä haluttiin saada vastauksia opinnäytetyökysymyksiin. Asetetut opinnäytetyökysymykset olivat: Mikä on asiakastyytyväisyyden tila Nokian kaupungin varhaiskasvatuksen järjestämiseen liittyvissä digitaalisissa järjestelmissä?, Mitä arvoa Päikky-järjestelmä tuo asiakkaalle?, Miten laadukas järjestelmä on asiakkaan silmin?, Miten palvelua voisi kehittää asiakaslähtöisemmäksi?, Miten käytössä oleva Päikky-järjestelmä vaikuttaa varhaiskasvatuksen perustehtävään?, Mitä käytännön kokemuksia asiakkailta on? ja Kuinka käytettävänä asiakkaat kokevat sovelluksen? (opastus käyttöön, käytön helppous ja sovelluksen toimivuus).

Yhtenä selvitettävänä asiana oli kartoittaa kuinka tyytyväisiä Nokian varhaiskasvatuksen asiakkaat ovat käytössä olevaan digitaaliseen järjestelmään. Kyselyn tulosten perusteella asiakkaat ovat melko tyytyväisiä järjestelmään. Kyselyssä kysytyt ominaisuudet arvioitiin kaikki melko hyväksi. Päikky-järjestelmä lisää asiakastyytyväisyyttä noin 40 prosentilla asiakkaista varhaiskasvatus palvelua kohtaan. Kuitenkin noin 30 prosentilla asiakkaista järjestelmä ei lisää tyytyväisyyttä tai lisää sitä vain vähän. Tämän perusteella voidaan arvioida, että Päikky-järjestelmä ei merkittävästi vaikuta asiakastyytyväisyyteen varhaiskasvatuksessa.

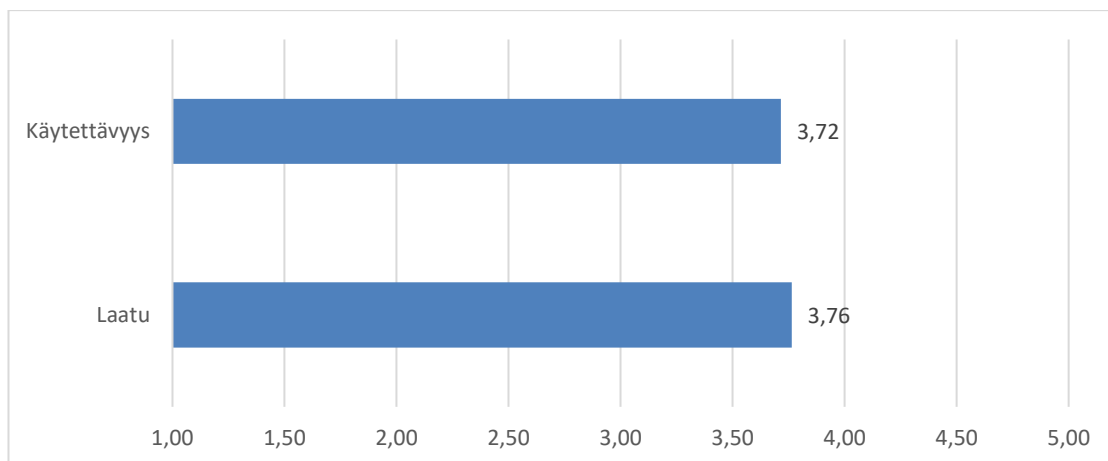
Opinnäytetyöllä haluttiin selvittää mitä arvoa Päikky-järjestelmä tuo asiakkaille. Kyselyn tulosten mukaan yli 80 prosenttia asiakkaista kokee hoitoaikaperustaisen laskutuksen tärkeäksi. Osa asiakkaista kokee kuitenkin hoitoaikakalenterin lukkiutuvan liian aikaisin. Osalle asiakkaista olisi tärkeää, että laskutus tapahtuisi toteutuneen hoitoajan mukaan. Järjestelmä myös mahdollistaa paremman tiedonkulun kodin ja hoitopaikan välillä. Asiakkaat kuitenkin toivovat parannuksia järjestelmän viestintäominaisuuksiin, jotta tehokas tiedonkulku varmistettaisiin.

Asiakkaiden kokemusta järjestelmän laadukkuudesta mitattiin kysymyksellä: kuinka hyvin asiakkaat ovat saaneet ohjeistusta Päikyn käyttöön. Lisäksi asiakkaat arvioivat henkilökunnan osaamista sekä Päikyn luotettavuutta. Tutkimustulosten mukaan näillä mittareilla asiakkaiden kuvaa järjestelmän laadukkuudesta voidaan pitää hyvänä. Noin

70 prosenttia asiakkaista arvioi henkilökunnan osaamisen hyväksi ja vain alle 10 prosenttia pitää osaamista huonona. Osa asiakkaista kokee ongelmalliseksi sen, että henkilökunta ei tiedä kaikista Päikyn ominaisuuksista. Noin 80 prosenttia asiakkaista pitää järjestelmää luotettavana ja vain noin 10 prosenttia arvioi luotettavuuden huonoksi. Huonoimmaksi asiakkaat arvioivat saadun ohjeistuksen. Noin puolet asiakkaista arvioi saaneensa hyvän ohjeistuksen Päikyn käyttöön ja noin kolmasosa kokee saaneensa huonosti ohjeistusta. Osa asiakkaista kokee, että henkilökunnan ja asiakkaiden Päikynäkymien tulisi olla enemmän samankaltaiset, jotta henkilökunta osaisi paremmin auttaa ongelmassa. Laskettaessa keskiarvopisteet laatua mittaavista kysymyksistä arvioitiin laatu 3,76 asteikolla 1-5 (Kuvio 2).

Asiakkaiden kokemusta järjestelmän käytettävyyteen liittyen kartoitettiin kysymyksillä käytön miellyttävyydestä sekä järjestelmän visuaalisen ilmeen selkeydestä. Tutkimustulosten mukaan noin 70 prosenttia asiakkaista pitää järjestelmän käyttöä miellyttävänä ja sen visuaalista ilmettä selkeänä. Noin 20 prosenttia asiakkaista pitää taas käyttöä epämiellyttävänä ja visuaalista ilmettä epäselvänä. Mobiililaitteella järjestelmää käyttäjistä kokee käytön hiukan miellyttävämpänä ja ilmettä selkeämpänä. Asiakkaat pitävät Mukava-sovellusta epävarmempana käyttää. Asiakkaat toivovat toimivampaa mobiiliversiota, jota voisi käyttää kuten selainversiota.

Käytettävyyttä mitattiin visuaalisen ilmeen ja käytön miellyttävyyden lisäksi käytön helppoutta kartoittavilla kysymyksillä. Käytettävyys arvioitiin keskiarvopistein 3,72 (Kuvio 2). Kyselyn tulosten mukaan yli 80 % asiakkaista pitää hoitoaikojen varaamista helppona, hoitoaikojen muuttaminen koetaan vaikeammaksi. Viestien vaihtoa pitää helppona lähes 70 % asiakkaista.



Kuvio 2. Keskiarvopisteet käytettävyys ja laatu.

Tutkimuksessa haluttiin löytää kehitettäviä kohteita, jotta palvelua voitaisiin kehittää asiakaslähtöisesti. Tutkimuksen kvalitatiivisessa osuudessa ilmeni selkeitä kehitettäviä kohteita järjestelmässä. Pääkky järjestelmän viestitoiminnot nousivat tuloksissa selkeimmin kehitystä vaativiksi. Vaikka 70 prosenttia asiakkaista pitää viestien vaihtoa helppona, kokee asiakkaat viestinäkymän epäselvänä. Toivomuksiksi nousi, että asiakkaat pääsisivät arkistoimaan tai poistamaan vanhoja jo luettuja viestejä. Toisena selkeänä näkymän selkeyteen liittyvänä epäkohtana tuloksissa nousi se, että luettua ja lukematonta viestiä ei voi erottaa toisistaan. Viestitoiminnoissa ongelmana nähtiin myös se, että mobiilisovellus Mukavassa ei ole kaikki viestit luettavissa. Asiakkaat toivoivat myös Mukavaan mahdollisuutta vastata kyselyihin. Viestinnältä toivottiin enemmän vastavuoroisuutta, asiakkaat toivoivat, että voisivat varmistua lähettämänsä viestin perille menosta. Hoitoaikojen muuttamisen käytäntöihin asiakkaat esittivät toiveen, että voisivat tehdä muutoksia varattuihin aikoihin järjestelmän lukkiutumisen jälkeen. (Kuva 5.) Kuva 5 on tehty AnswerGarden-palvelun avulla. Kuvassa olevat sanat muuttuvat sitä suuremmiksi, mitä useammin ne mainitaan. Kuvan luomisessa on käytetty kyselyyn jätettyjä sanallisia vastauksia, joten siitä on nopeasti havaittavissa asiat, jotka nousivat vastauksissa esiin.



Kuva 5. Sanalliset kehitysehdotukset.

Yhtenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, että vaikuttaako Päikky-järjestelmä varhaiskasvatuksen perustehtävään asiakkaiden silmin. Noin 75 prosentille asiakkaista järjestelmä näyttäytyy arjessa ainakin satunnaisesti. Sanallisissa vastauksissa asiakkaat kertoivat järjestelmän olevan kohtuullisen huomaamaton sen näkyessä vain ohimennen lasta sisään ja ulos kirjattaessa. Osa asiakkaista kokee kirjaamisen sujuvan liian hitaasti. Osalle asiakkaista on tärkeää, että järjestelmä ei saa viedä henkilökunnan aikaa vaan hoitajien aika on käytettävä perustehtävään. Asiakkaat kuitenkin toivovat, että tieto lasten arjesta varhaiskasvatuksessa siirtyy kotiin valokuvien ja muun arjen dokumentoinnin muodossa.

9 KEHITYSIDEAT

Tätä opinnäytetyötä lähdettiin toteuttamaan tavoitteena tuottaa aidosti hyötyä toimeksiantajalle. Työn tekijänä koin hyödyn tuottamisen erittäin motivoivana asiana. Halusin jo opinnäytetyön aihetta harkitessani tuottaa toimeksiantajalle tietoa, jota voidaan käyttää konkreettisesti. Opinnäytetyöni aihe ja toimeksiantaja valikoituivat itselleni täysin vieraalta alalta. Tästä huolimatta koen saaneeni työn avulla selville hyödynnettävissä olevaa tietoa sekä selkeitä kohteita kehitystyön perustaksi.

Asiakaskyselyn tulosten perusteella näyttää siltä, että asiakkaat ovat melko tyytyväisiä Päikky-järjestelmään. Kehitettävää järjestelmästä kuitenkin löytyy. Tutkimustuloksista voidaan etenkin sanallisten vastausten perusteella löytää kohteita, joita digitalisaation periaatteiden mukaisesti kehittää asiakaslähtöisesti. Kehitystyöllä voidaan Päikky-järjestelmästä saada apuväline asiakkaiden arkea helpottamaan. Kuitenkaan kehityksen seurauksena ei varhaiskasvatuksen perustehtävälle saa aiheutua haittaa. Varhaiskasvatuksen henkilöstön tulee voida keskittyä perustehtäväänsä, digitalisaation toimiessa perustehtävää tukevana elementtinä. Kvantitatiivisten tulosten perusteella näyttää siltä, että asiakkaat kokevat henkilökunnan osaamisen erittäin hyväksi ja hoitoaikoja on helppoa varata. Eniten kehittämistä näyttää olevan hoitoaikojen muuttamiseen liittyvissä käytännöissä sekä päiväkodin henkilökunnan kyvyssä ohjeistaa asiakkaita Päikyn käytössä.

Päikky järjestelmä mahdollistaa Nokian kaupungille hoitoaikaperusteisen laskutuksen, joka on tutkimuksen tulosten perusteella tärkeää asiakkaille. Asiakkaat kokevat helpoksi hoitoaikojen suunnittelun pääosin helpoksi, mutta osalle vastaajista suunnittelu on vaikeaa. Epäsäännöllisesti lapsilleen hoitoa tarvitsevien voi olla vaikeaa ennakoon tietää todellista tarvetta hoidolle. Kun tarkkoja suunnitelmia ei osaa tehdä, voi hoitoaikaperusteisuuden hyödyt jäädä asiakkailta saamatta. Osalle asiakkaista termi hoitoaikaperusteinen laskutus antaa kuvan siitä, että laskutus tapahtuisi toteutuneen hoitoajan mukaan, eli maksetaan siitä mitä käytetään. Laskutus tapahtuu kuitenkin etukäteen suunnitellun tuntimäärän mukaan. Asiakkaalle saama väärä käsitys voi aiheuttaa kielteistä suhtautumista toimintaa kohtaan. Termiä voisi kehittää kuvaamaan tarkemmin todellista tilannetta, kuten suunnitelmaan perustuva laskutus.

Aikojen varaaminen Päikky-järjestelmässä koetaan helpoksi. Asiakkaista suuri osa käyttää Päikky järjestelmää mobiililaitteella ja osa mobiililaitteikäyttäjistä haluaisi käyttää järjestelmän mobiiliversiota Mukavaa. Monet kyselyyn vastanneista kokee, että aikojen varaaminen on hankalaa mobiilissa. Näyttää siltä, että Mukavan kehittäminen etenkin aikojen varaamisen suhteen on tärkeää. Jos kumpikin järjestelmän versioista toimii yhdenvertaisesti, voivat asiakkaat itse valita mieluisamman ja helpoimman tavan varata lapsilleen hoitoajat. Lisäksi järjestelmän kumpaankin versioon tarvitaan varaamista ja suunnittelua helpottamaan selkeä laskuri, josta asiakkaat voivat tarkistaa reaaliaikaisesti, kuinka monta tuntia lapsi on tiettyä kuukautta kohden ollut hoidossa varaushetkellä.

Kyselyn perusteella hoitoaikojen muuttaminen on asiakkaiden mielestä jonkin verran hankalampaa kuin varaaminen. Asiakkaille olisi tärkeää päästä tekemään ”hienosäätöä” varattuihin hoitoaikoihin. Mikäli asiakkaille annettaisiin mahdollisuus lyhentää lasten lukittuja hoitopäiviä Päikyn kautta vähentäisi se viestinnän tarvetta päiväkotiin. Joillekin asiakkaille näyttää olevan hoitoaikojen muuttamisen käytännöt epäselviä. Viestintää voisi tehostaa esimerkiksi laittamalla Päikky-järjestelmään ”tietopankki”, josta asiakkaat voisivat tarkistaa käytännöt erilaisiin tilanteisiin. Tietopankissa voisi olla otsikoita: ”Työvuoroni muuttui, miten muutan varattua hoitoaikaa” tai ”Lapseni on sairastunut, miten ilmoitan siitä hoitopaikkaan”.

Viestien vaihto vaikuttaa tutkimustulosten perusteella olevan helppoa. Selkeitä kehityskohteita viestitoiminnoissa on kuitenkin kyselyn perusteella havaittavissa. Monet asiakkaista pitää viestinäkymää epäselvänä. Suurimpana ongelmana asiakkailla näyttää olevan vanhat viestit, jotka jäävät joskus pitkäksikin aikaa viestinäkymään. Asiakkaille tulisi antaa mahdollisuus poistaa, arkistoida tai piilottaa jo luetut vanhat viestit. Päikyn viestitoimintoa tulisi muutenkin kehittää enemmän sähköpostin kaltaiseksi. Viestinäkymä, jossa saapuneet viestit ovat aikajärjestyksessä selkeästi otsikoituna helpottaisi viestien perille menoa. Sähköpostinäkymässä asiakkaat voivat helposti havaita luetut ja lukemattomat viestit sekä otsikoiden perusteella etsiä jonkin tietyn viestin. Myös Päikky-viestistä sähköpostiin tulevassa ilmoituksessa tulisi käydä ilmi viestin aihe, jotta asiakkaat voivat päätellä viestin kiireellisyyden. Viestinnässä on tärkeää myös vastavuoroisuus. Asiakkaan lähettämään viestiin tulisi reagoida edes lyhyesti ja

nopeasti. Kun asiakas saa varmuuden siitä, että viesti on mennyt perille, vähennetään taas viestinnän tarvetta.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että kaikki viestit eivät näy ollenkaan mobiiliversio Mukavassa. Tietty viestit, jotka kaupungin varhaiskasvatuksen hallinto lähettää kaikille asiakkaille eivät ole luettavissa Mukava-sovelluksessa. Asiakkaat käyttävät Päikkyä paljon mobiililaitteilla ja monet käyttäisivät mielellään Mukavaa. Viestien perillemenon varmistamiseksi on hyvin tärkeää, että asiakkaat saavat lukea kaikki saapuneet viestit myös Mukavassa. Viestin tavoitavuutta lisäisi myös mobiiliversioon antama heräte saapuneesta viestistä. Tämän viestintään liittyvän ongelman lisäksi jotkut kyselyinä lähetetyt viestit hämmentävät asiakkaita. Kyselyn lopussa on painike ”lähetä lomake”. Jotkut viestit saapuvat siis kyselyinä, vaikka kysymyksessä olisi yleinen tiedote kyselyn sijaan. Asiakkaille olisi selkeämpää, jos viestit voisi lukea ja kyselyihin vastata haluamallaan laitteella ja versiolla Päikystä. Tällä hetkellä osa asiakkaista kokee olevansa pakotetun käyttämään selainversiota, koska mobiiliversio toimii vajavaisesti.

Asiakkaat arvioivat henkilökunnan osaavan käyttää Päikkyä hyvin. Asiakkaat kuitenkin kokevat ongelmalliseksi sen, että henkilökunnan Päikky-näkymä on kovin erilainen verrattuna asiakkaiden näkymään. Tutkimukseen vastaajat kokevat, että henkilökunta ei osaa auttaa heitä Päikyn käytössä tästä syystä. Näyttää siltä, että asiakkaat pyytäisivät mielellään apua ongelmatilanteissa tutulta henkilökunnalta. Osa asiakkaista toivoo, että henkilökunnalle järjestettäisiin lisäkoulutusta, jotta Päikyn kaikki ominaisuudet tulisivat tutummiksi. Yksi vaihtoehto olisi, että jokaisessa päiväkodissa koulutettaisiin vähintään yksi henkilö Päikky-vastaavaksi, joka voisi ratkoa pieniä ongelmia. Aiemmin mainitsemani ”tietopankki” voisi myös palvella asiakkaita yleisimmissä ongelmissa.

Päikyn käyttö koetaan miellyttäväksi ja sen visuaalinen ilme selkeäksi. Suurimmat ongelmat käytettävyydessä näyttää olevan mobiiliversio Mukavan kanssa. Koska suurin osa asiakkaista näyttää olevan mobiililaitteiden käyttäjiä, on erittäin tärkeää, että Päikky-järjestelmää voidaan käyttää yhtä hyvin mobiilissa ja tietokoneella. Mobiilisovelluksen käyttö näyttäisi kiinnostavan monia asiakkaita, mutta sen käytettävyys koetaan huonommaksi. Mukava-sovellus tulisi päivittää vastaamaan sisällöltään selainversiota. Hoitoaikojen varaaminen pitäisi olla Mukavassa sujuvampaa, tuntilaskurin

ajantasainen sekä kaikkien viestien olla luettavissa myös Mukavassa. Lisäksi kumpaankin versioon toivotaan tapahtumakalenteria, josta mahdollisesti olisi siirrettävissä merkinnät asiakkaan omaan kalenteriin.

Kyselyn tulosten perusteella näyttää siltä, että suurin osa asiakkaista saa tietoa lasten päivistä Päikyn kautta ainakin satunnaisesti. Osa asiakkaista toivoisi, että viikko-ohjelmat julkaistaisiin aikaisemmin. Joillekin vanhemmista näyttää olevan mahdollista suunnitella lasten päivät sen mukaan mitä tapahtumia päiväkodissa on tulossa. Tästä syystä on tärkeää, että viikko-ohjelma on saatavilla jo silloin kun hoitoaikavaraukset tehdään Päikkyyn. Asiakkaat toivovat myös ruokalistoja nähtäville Päikkyyn, jotka tapahtumakalenterin ohessa toisivat asiakkaille arjen suunnitteluun helpotusta.

Osa kyselyyn vastanneista asiakkaista saa Päikkyyn kuvia ja kertomuksia lasten ryhmän tapahtumista. Kyselyn tuloksista käy ilmi, että asiakkaista on mukavaa saada dokumentointia arjesta ja sitä toivotaan paljon. Kuitenkin osalle asiakkaista dokumentointi Päikkyyn ei ole tärkeää. Tärkeämpänä koetaan kasvokkain tapahtuva kuulumisten vaihto. Vastauksista käy kuitenkin ilmi, että osa asiakkaista kokee lasten haku - tilanteen hektiseksi eikä henkilökunta ei tiedä välttämättä lapsen päivästä juurikaan. Kuitenkin vanhemmat toivovat kuulumisten siirtyvän kotiin jollain tavalla. Päikky voisi palvella tätä toivetta esimerkiksi symbolein, jotka henkilökunta osaa tulkita vanhemmille tai vanhemmat voivat tulkita suoraan Päikystä. Kuvat ja muut erityiset muistot voisivat siirtyä kotiin talletettavaksi esimerkiksi sähköisen kasvunkansion muodossa. Jos Päikyssä jaetut kuvat jaettaisiin muussa osiossa, kuin viesteissä, pysyisi viestinäkymäkin selkeämpänä.

Asiakkaan näkökulmasta varhaiskasvatuksen digitaalisissa järjestelmissä on tärkeintä järjestelmään toimivuus ja helppokäyttöisyys. Kehitystyössä onkin huomioitava asiakkaiden kokemuksen Päikky-järjestelmän mobiilisovelluksen ongelmista. Mukava-sovellus koetaan epäluotettavaksi eikä se palvele tällä hetkellä mobiilikäyttäjiä täysin. Mobiilikäyttäjät joutuvat sovelluksen rinnalla käyttämään Päikyn selainversiota, koska kaikki toiminnot eivät ole saatavilla Mukavassa tai ne koetaan hankalakäyttöisiksi. Toinen tutkimuksessa tärkeäksi noussut asia digitaalisissa järjestelmissä on se, että järjestelmä mahdollistaa nopean ja tehokkaan tiedonkulun.

LÄHTEET

- Auvinen, T. & Jaakkola, M. 2018. Käsikirja tulevaisuuden kuntien digitalisaatioon. Kuopio: Pohjois-Savon liitto. Viitattu 8.6.2018. <http://esitteet.luode.fi/kuntien-digitalisaatio/#2>
- ARTTU2-tutkimusohjelman julkaisu 9/2017. Kuntapäätäjien näkemyksiä ja kokemuksia digitalisaatiosta ARTTU2-kunnissa. Viitattu 13.6.2018. http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/1851arttu2_2017_9.pdf
- Borowski, C. 2015. What a Great Digital Customer Experience Actually Looks Like. 9.11.2015. Harvard Business Review Digital Articles. Viitattu 6.9.2018. <https://web-a-ebscohost-com.lillukka.samk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&sid=26fcfbf8-b180-4ad9-8c07-3a8ed98e5745%40sessionmgr4006>
- Espoon kaupungin varhaiskasvatuksen Facebook-sivu. Viitattu 5.9.2018. <https://www.facebook.com/espoonvarhaiskasvatus/>
- Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Jyväskylä: Docendo.
- Harjula, H. & Prättälä, K. 2015. Kuntalaki. Tausta ja tulkinnat. Helsinki: Talentum.
- Heikkilä, H. 2018. 'Varhaiskasvatuksen sähköiset palvelut muotoutuvat'. DigiVantaa. 5.6.2018. Viitattu 5.9.2018. <https://digivantaa.wordpress.com/2018/06/05/varhaiskasvatuksen-sahkoiset-palvelut-muotoutuvat/>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Honkala, P., Kortetjärvi-Nurmi, S., Rosenström, A. & Siira-Jokinen, S. 2010. Linkki – Työyhteisön viestintä. Helsinki: Edita.
- Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: yritysjohton käsikirja. Helsinki: Talentum. Viitattu 23.5.2018. <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.lillukka.samk.fi>
- Internetin käyttö mobiililaitteilla. 2017. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 5.6.2018. https://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_kat_002_fi.html
- JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. 2014. JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. Viitattu 13.6.2018. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS190/JHS190.pdf>
- Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Helsinki: Aalto yliopisto. Viitattu 12.6.2018. <https://shop.aalto.fi/media/attachments/54229/palvelumuotoilu.pdf>
- Jyväskylän kaupungin www-sivut. 2018. Viitattu 5.9.2018. <http://www.jyvaskyla.fi>
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kortesuo, K. & Löytänä, J. 2012. Asiakaskokemus – Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 14.6.2016. <https://www-ellibslibrary-com.lillukka.samk.fi/book/978-952-14-1686-6>

Kuntalaki 10.4.2015/410 muutoksineen.

Kuntaviestinnän opas. 2016. Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 5.6.2018. http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3210

Kuntien verkkoviestintäohje. 2010. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 5.6.2018. http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=336

Lahden kaupungin www-sivut. 2018. Viitattu 5.9.2018. <https://www.lahti.fi/>

Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 29.12.2016/1503 muutoksineen.

Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi – opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Viitattu 22.5.2018. <http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/oppaat/Asiakkaat%20kuntapalvelujen%20kehitt%C3%A4jiksi%202012.pdf>

Mahkonen, S. 2015. Varhaiskasvatuslaki. Helsinki: Edita.

mukavaIT Oy:n www-sivut. 2018. Viitattu 10.6.2018. <http://www.mukavait.fi/>

Nakari, R. & Sjöblom, S. 2009. Toimiva kunnallinen palveluorganisaatio. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Viitattu 14.6.2018. <http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/acta209ebook.pdf>

Nokian kaupungin kasvatus- ja opetuslautakunnan pöytäkirja 25.5.2016. Viitattu 17.5.2018. http://nokiankaupunki.ktweb.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktweb-scr/pk_asil.htm?+elin=KOLA&pvm=25%2e5%2e2016%2017%3a00

Nokian kaupungin sopimus hoitoaikaperustaisesta asiakasmaksusta -lomake. 2018. Viitattu 17.5.2018. <https://www.nokiankaupunki.fi/wp-content/uploads/2017/10/Sopimus-hoitoaikaperustaisesta-asiakasmaksusta.pdf>

Nokian kaupungin tiedote Päikyn käytöstä tiedotusvälineenä 16.1.2018. Viitattu 6.6.2018. https://www.nokiankaupunki.fi/wp-content/uploads/2018/01/Tiedote-Paikyn-kaytosta-tiedotusvalineena_01022018-1.pdf

Nokian kaupungin tiedote varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 1.8.2018 alkaen. Viitattu 6.6.2018. <https://www.nokiankaupunki.fi/wp-content/uploads/2018/04/TIEDOTE-asiakasmaksut-1.8.2018-alkaen.pdf>

Nokian kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma. 2017. Viitattu 10.6.2018. <https://www.nokiankaupunki.fi/wp-content/uploads/2017/08/Nokian-kaupungin-varhaiskasvatussuunnitelma-2017.pdf>

Nokian kaupungin www-sivut 2018. Viitattu 5.6.2018. <https://www.nokiankaupunki.fi/>

Opetushallituksen www-sivut. 2018. Viitattu 15.5.2018. <https://www.oph.fi/>

Oulun kaupungin www-sivut. 2018. Viitattu 5.9.2018. <https://www.ouka.fi/etusivu>

Parviainen, P., Kääriäinen, J., Honkatukia, J. & Federley, M. 2017. Julkishallinnon digitalisaatio – tuottavuus ja hyötyjen mittaaminen. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 13.6.2018. https://vnk.fi/documents/10616/3866814/3_Julkishallinnon+digitalisaatio+%E2%80%93+tuottavuus+ja+hy%C3%B6tyjen+mittaaminen/49e6b987-6d37-44dd-a86e-cc548fc66760?version=1.0

Rantanen, T. 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Kuntalaista palveleva kokonaisuus. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Ratkaisujen Suomi – Neuvottelutulos strategisesta hallitusohjelmasta. 27.5.2015. Viitattu 23.5.2018. http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Hallitusohjelma_27052015.pdf/75d94d8d-15c9-405a-8a9b-eca4987b635e

Raudasoja, K. & Johansson, M-L. 2009. Esimies talouden johtajana julkishallinnossa. Helsinki: Talentum. Viitattu 12.6.2018. <https://verkkokirjahylly-almatalentfi.lillukka.samk.fi/teos/DABBXXBTAFDCH#kohta:2>

Sallinen, S., Majoinen, K. & Seppälä, J. (toim.) 2017. Toimiva kunta – Hyvinvointia! Sivistystä! Elinvoimaa! Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Suomen perustuslaki 1.6.1999/731 muutoksineen.

Tampereen kaupungin www-sivut 2018. Viitattu 5.9.2018. <https://www.tampere.fi>

Tiedote Päikky-järjestelmän käytöstä. 2017. Viitattu 6.6.2018. <https://www.nokiankaupunki.fi/wp-content/uploads/2017/09/Ohjeistus-huoltajille-hoitoaikojen-ilmoittamisesta.pdf>

Tieto Oyj:n www-sivut. 2018. Viitattu 5.9.2018. <https://www.tieto.fi/>

Turun kaupungin www-sivut. 2018. Viitattu 5.9.2018. <https://www.turku.fi/>

Valtiokonttorin www-sivut. 2018. Viitattu 6.6.2018. <http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI>

Valtioneuvoston www-sivut. 2018. Viitattu 10.6.2018. <https://valtioneuvosto.fi/etusivu>

Valtiovarainministeriön muistio 3.4.2017. Digitalisoinnin periaatteet. Viitattu 12.6.2018. <http://vm.fi/documents/10623/1464506/Digitalisoinnin+periaatteet/63c2a2fa-b7b5-45e4-8516-bd804490fecf/Digitalisoinnin+periaatteet.pdf>

Valtiovarainministeriön www-sivut. 2018. Viitattu 12.6.2018. <http://vm.fi/etusivu>

Varhaiskasvatuslaki 19.1.1973/36 muutoksineen.

Varhaiskasvatuksen digiohjelma -esitys 7.6.2016. Viitattu 5.9.2018. Helsingin kaupunki. <https://www.slideshare.net/DigitalHelsinki/varhaiskasvatuksen-digiohjelma-esitys-762016>

Virtanen, P. & Stenvall, J. 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosanomama.

Päikky vanhempien näkökulmasta

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 8.5.2018 11.00 ja päättyy 1.6.2018 0.00

Kyselyn tarkoituksena on kerätä tietoa Päikky järjestelmän käytöstä. Vastausten perusteella pyrkimyksenä on kehittää päivähoidon liittyvien digitaalisten järjestelmien toimivuutta siten, että ne palvelevat paremmin käyttäjiä.

Vastaaminen tapahtuu täysin nimettömänä ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksella siten, ettei yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa.

Taustatiedot

Onko sinulla päivittäisessä käytössä tietokone tai mobiililaitte nettiyhteydellä? Kyllä Ei

Käytätkö Päikkyä ensisijaisesti: Tietokoneella Mobiililaitteella

Hoitoaikojen varaaminen ja viestintä

Hoitoaikaperusteinen laskutus

Kuinka tärkeänä pidät hoitoaikaperusteista laskutusta? En lainkaan tärkeänä En kovin tärkeänä En osaa sanoa Melko tärkeänä Erittäin tärkeänä

Miten helppona koet hoitoaikojen suunnittelun? Erittäin vaikeana Melko vaikeana En osaa sanoa Melko helppona Erittäin helppona

Miten helppona koet hoitoaikojen varaamisen Päikyssä? Erittäin vaikeana Melko vaikeana En osaa sanoa Melko helppona Erittäin helppona

Miten helppona koet hoitoaikojen muuttamisen Päikyssä? Erittäin vaikeana Melko vaikeana En osaa sanoa Melko helppona Erittäin helppona

Miten helppona koet viestien vaihdon päiväkodin kanssa Päikyn kautta? Erittäin vaikeana Melko vaikeana En osaa sanoa Melko helppona Erittäin helppona

Tässä voit halutessasi kertoa miten kehittäisit hoitoaikojen varaamista/muuttamista tai viestintäominaisuuksia Päikyssä?

Päikyn käyttö

Kuinka hyvin olet saanut ohjeita Päikyn käyttöön päiväkodilta? Erittäin huonosti Melko huonosti En osaa sanoa Melko hyvin Erittäin hyvin

Kuinka hyvin päiväkodin henkilökunta osaa mielestäsi käyttää Päikkyä? Erittäin huonosti Melko huonosti En osaa sanoa Melko hyvin Erittäin hyvin

Kuinka luotettavana pidät Päikkyä (ajantasaisuus, tietojen paikkansa pitävyys jne.)? Erittäin epäluotettavana Melko epäluotettavana En osaa sanoa Melko luotettavana Erittäin luotettavana

Kuinka miellyttäväksi koet Päikyn käytön? Erittäin epämiellyttäväksi Melko epämiellyttäväksi En osaa sanoa Miellyttäväksi Erittäin miellyttäväksi

Kuinka selkeänä pidät Päikyn visuaalista ilmettä? Erittäin epäselvänä Melko epäselvänä En osaa sanoa Melko selkeänä Erittäin selkeänä

Tässä voit halutessasi kertoa miten kehittäisit Päikkyä tai onko sinulla toiveita henkilökunnalta Päikyn suhteen?

Tai toivoisitko Päiköön jotain, mitä siellä ei nyt ole?

Päikky arjessa

Saatko Päikyn kautta tietoa lapsesi päivän tapahtumista? Kyllä Ei Joskus

Onko Päikyssä kuvia ja kertomuksia lasten päivistä, retkistä yms? Kyllä Ei Joskus

Näyttättykö Päikky arjessa, lasta viedessä/hakiessa? Kyllä Ei Joskus

Tässä voit halutessasi kertoa millaisia kokemuksia sinulla on Päikystä arjen tilanteissa?

Onko sinulla kehitysehdotuksia? Toivoisitko tietoa lasten arkisista puuhista Päikyn kautta?

Tyytyväisyys

Koetko Päikyn lisäävän tyytyväisyyttäsi Nokian kaupungin varhaiskasvatukseen? Ei yhtään Vähän En osaa sanoa Melko paljon Erittäin paljon

Tässä voit halutessasi kertoa mikä on sinun mielestäsi tärkeintä varhaiskasvatukseen liittyvissä digitaalisissa järjestelmissä?