

**Varhaiskasvatuksen asiakkaan sähköinen vaikuttaminen  
ja osallistuminen**  
Anne Eskelinen

Varhaiskasvatustieteen pro gradu -tutkielma  
Kevätlukukausi 2020  
Kasvatustieteiden laitos  
Jyväskylän yliopisto

## TIIVISTELMÄ

**Eskelinen, Anne. 2020. Varhaiskasvatuksen asiakkaan sähköinen vaikuttaminen ja osallistuminen. Varhaiskasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteen laitos. 77 sivua.**

Tutkimuksessa selvitetään Jyväskylän kaupungin varhaiskasvatuksen palveluhallinnon ja sen asiakkaan sähköisen osallisuuden välineitä ja niiden kehittämistä. Osallisuutta tarkastellaan asiakkaan vaikuttamisen ja aloitemahdollisuuksien lisäämisen näkökulmasta. Asiakkaiden osallisuusmallin kehittämiseen varhaiskasvatuksen organisaatiotasoa velvoittavat keväällä 2015 kuntalakiin, varhaiskasvatukseen ja Jyväskylän kaupungin osallisuusohjelmaan kirjatut osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämisen vaatimukset.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin osana Jyväskylän varhaiskasvatuksen palveluhallinnon kevään 2016 strukturoitua sähköistä asiakaskyselyä. Asiakkaille esitettiin kolme avointa kysymystä varhaiskasvatuksen organisaation viestinnästä, sähköisistä osallisuusvälineistä sekä niiden kehitystarpeista. Avoimia vastauksia tuli yhteensä 825 kappaletta (N=254, N=279, N=292). Aineiston analysoinnissa käytettiin temaattista analyysiä ja kontekstuaalista metodia.

Asiakkaat tarvitsivat vaikuttamisen ja aloitteiden antamisen edellytyksenä selkeitä sähköisiä osallisuusväyliä ja avointa tietoa varhaiskasvatuksen toiminnasta. Osallisuustarve sidottiin ensisijaisesti toimiyksikkötasolle, jossa vaikuttamispyrkimysten tulokset haluttiin konkreettisesti nähdä. Kehitystarpeina sähköisen osallisuuden lisäämisessä asiakkaat nimesivät muun muassa keskustelualustat, palveluhallinnon tuen vuorovaikutukselle ja toimivat mobiilisovellukset. Varhaiskasvatuksen asiakasosallisuutta tukevan asiakasraadinkin kehittämistarpeeksi nimettiin sähköisen kotisivun luominen, sekä aloitteiden ja pöytäkirjojen sähköinen kommentointimahdollisuus.

Asiasanat: Varhaiskasvatuksen palveluhallinto, asiakas, osallisuus, osallistuminen, vaikuttaminen, sähköiset mediat

# SISÄLTÖ

## TIIVISTELMÄ

## SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>JOHDANTO.....</b>	<b>5</b>
1.1	Osallisuuden eri roolit ja vaikuttaminen.....	8
1.2	Viestintä organisaation osallisuuden ohjaajana .....	11
1.3	Mediatietoiset asiakkaat.....	13
1.4	Aikaisemmat tutkimukset varhaiskasvatuksen asiakkaiden osallisuudesta ja sähköisistä vaikuttamisen kanavista.....	16
<b>2</b>	<b>TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSONGELMAT.....</b>	<b>20</b>
<b>3</b>	<b>TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....</b>	<b>22</b>
3.1	Tutkimuskohde ja -aineisto .....	22
3.2	Tutkimusmenetelmä, aineiston analyysi ja eettiset ratkaisut.....	23
<b>4</b>	<b>TULOKSET.....</b>	<b>27</b>
4.1	Asiakkaan odotukset vaikuttamisesta ja osallistumisesta .....	27
4.1.1	Osallisuuden nykytilaan tyytyväiset asiakkaat .....	30
4.1.2	Osallistuminen ja vaikuttaminen paikallisesti .....	30
4.1.3	Tiedon saaminen helpottaa vaikuttamispyrkimyksiä .....	32
4.1.4	Arjen näkeminen tuottaa tietoa.....	33
4.1.5	Keskustelun pyrkimyksenä palautteen välittyminen päättäjille	35
4.1.6	Mielipiteen kysyminen ja palautteeseen reagoiminen .....	37
4.2	Osallisuus sähköisissä asiakasmedioissa .....	39
4.2.1	Sähköinen vaikuttaminen henkilökohtaisen rinnalla .....	39
4.2.2	Toimivat osallisuuden mediat.....	40

4.2.3	Vaikuttaminen ja osallisuuden ilmaiseminen sähköisesti varhaiskasvatuksen eri toimintatasoilla.....	42
4.3	Kehittämistarpeet sähköisille osallisuusmedioille.....	48
4.3.1	Osallisuuden edellytyksenä vaikuttamisen helppous.....	49
4.3.2	Medioiden vaatimukset.....	52
4.3.3	Toimiyksikkötason osallisuuden kehittäminen.....	54
4.3.4	Palveluhallinnon tehtävä kehittää sähköistä vuorovaikutusta	55
4.3.5	Asiakasraadin sähköisen vuorovaikutuksen kehittäminen.....	58
<b>5</b>	<b>POHDINTA.....</b>	<b>61</b>
5.1	Osallisuutta synnyttäviä tekijöitä.....	61
5.2	Toimivat sähköiset vaikuttamisen ja osallisuuden välineet.....	64
5.3	Kehittämistarpeet sähköisen osallisuuden medioille.....	65
5.4	Tutkimuksen arviointi.....	68
5.5	Jatkotutkimus.....	69
	<b>LÄHTEET.....</b>	<b>71</b>
	<b>LIITTEET.....</b>	<b>74</b>

# 1 JOHDANTO

Syksyllä 2015 uudistettu varhaiskasvatuslaki on yksi keskeisimpiä lasta ja hänen toimintaympäristöään koskevista säädöksistä. Samalla se tukee vanhempien oikeuksia palvelunsaajina. Uudistuneen varhaiskasvatuslain (1.8.2015/580/5 §) mukaan kunnat voivat kasvattaa varhaiskasvatuksen ryhmäkokoja ja rajata subjektiivista päivähoito-oikeutta. Samalla on käyty keskustelua mahdollisuudesta korottaa varhaiskasvatuksen maksuluokkia. Uuden varhaiskasvatuslain muotoon kriittisesti suhtautuvat ovat tarttuneet keskusteluun lain muutoksen seurauksista muun muassa kunnallisen tasa-arvokeskustelun, varhaiskasvatuksen laadun ja lapsen oikeuksien näkökulmasta. On kuitenkin huomattava, että kriittisessä mediakeskustelussa ei ole juurikaan korostettu uuden varhaiskasvatuslain (ks. 1.8.2015/580/7b §/9b §) ja kuntalain (10.4.2015/410 /22 § / 23 §/ 29 §) tuottamaa asiakkaiden roolin vahvistumista.

Vanhempien osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia vuonna 2015 lisänneet kohdat varhaiskasvatuslaissa (19.1.1973/36/7 b §/9 § /9 b §) antavat asiakkaalle mahdollisuuden suunnitella, toteuttaa ja arvioida varhaiskasvatusta yhteistyössä varhaiskasvatusorganisaation ja sen toimiyksikköjen kanssa. Laki toteaa, että palveluhallinnon ja toimiyksikköjen tulee sekä arvioida toimintaansa itse että osallistua ulkopuoliseen toiminnan arviointiin. Tämän lisäksi arvioinnin keskeiset tulokset tulee julkistaa asiakkaille, eli vanhemmille. Varhaiskasvatuslain asiakkaan mielipiteen kuulemista, vaikuttavuutta ja tiedon saannin merkitystä korostaa edellisen lisäksi vuonna 2015 uudistunut kuntalaki (10.4.2015/410).

Kuntalaki (emt.) asettaa kunnan toimintaohjeksi erityisesti monipuolisten vaikuttamismahdollisuuksien tarjoamisen palveluja käyttäville asiakkaille. Varhaiskasvatuksen organisaatiotason on pidettävä huolta myös asiakkaan osallisuuden vaikuttavuudesta. Laki nostaa esille osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksista keskustelu- ja kuulemistilaisuudet, mielipiteiden selvittämisen,

asiakkaiden edustajiston muodostamisen, osallistumismahdollisuuksien järjestämisen, yhteisen palvelujen suunnittelun ja asiakkaiden tukemisen suunnittelu työssä. (Kuntalaki 10.4.2015/410/22 §). Kuntalaki määrittelee myös sen, miten aloitteen tehneelle palveluja käyttävälle asiakkaalle on ilmoitettava aloitteen johdosta tapahtuneet toimenpiteet sekä organisaatiotason että lautakuntatason vastuksena. Kunnanvaltuuston on saatava aloitteista ja aloitteiden johdosta suoritetuista toimenpiteistä tieto vähintään kerran vuodessa. Kuntalaki korostaa asiakkaan oikeutta saada ennakoivasti riittävä määrä tietoa valmisteltavista päätöksistä. Samalla se edellyttää sellaisen keinon tai väylän esillepanoa, joka kertoo miten päätösten suunnitteluun voi osallistua. (Kuntalaki 10.4.2015/410/23 §/29 §.)

Korhonen ja Tiala (2002, 5) toteavat sisäministeriön osallisuushankkeita koavassa selvityksessään, että kansalaisten suhtautuminen edustuksellista demokratiaa kohtaan tullut vuosi vuodelta kriittisemmäksi. Vaikka käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi on luotu, kiinnostus kunnallista päätöksentekojärjestelmää kohtaan on selvästi vähentynyt. Myös Pekola-Sjöblom ja Sjöblom (2002, 11) toteavat, että vaikka suorien osallistumismuotojen käyttö on kasvanut, osallistumiskanavaansa tyytyväisten aktiivien osuus on vähentynyt samoin kuin passiivisten usko vaikuttamiseen. Korhonen ja Tiala (emt.) peräänkuuluttavatkin täydentävien suoran osallistumisen mallien kehittämistä erityisesti paikallisella tasolla ja asiakkaiden -näkökulmasta.

Tämä tutkimus toteutetaan Jyväskylän kaupungin varhaiskasvatuksen palveluhallinnolle, joka organisoii kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden päivähöityä, esiopetusta, avoimia varhaiskasvatuspalveluja, perhepäivähoitoa, kerhotoimintaa ja perhepuistojen palveluja. Varhaiskasvatuksen palveluhallinnon asiakkaiden osallisuusväylien kehittäminen on kirjattu Jyväskylän kaupungin syksyllä 2015 laadittuun osallisuusohjelmaan. Osallisuusohjelman neljä kehittämissuunnaavaa ovat avoin toimintakulttuuri, vuoropuhelun lisääminen, osallisten ottaminen mukaan suunnitteluun ja päätöksentekoon sekä kansalaistoiminnan toimintaedellytysten parantaminen. Jokaisessa kaupungin palveluyksikössä tulee

toimia tiimi, jonka tehtäväksi on määritelty osallisuuden edistäminen ja osallistavan toimintakulttuurin kehittäminen. Ohjelma velvoittaa kirjaamaan alakohdaisesti toimintayksikön toimintasuunnitelmassa käytössä olevat osallisuuden menetelmät vuoden 2016 aikana ja arvioimaan niiden toteutumista säännöllisesti. (Jyväskylän kaupungin osallisuusohjelma, 2015.)

Tutkimuksen näkökulmana on yhtäältä löytää ne sähköisen osallistumisen ja vaikuttamisen välineet, jotka asiakkaat nimeävät varhaiskasvatuksen palveluhallinnon toimiviksi yhteistyömuodoiksi. Samalla halutaan selvittää, miten asiakkaat itse kehittäisivät näitä osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien välineitä tulevaisuudessa. Avoimiin kysymyksiin pohjaavien tulosten kautta pyrin saamaan osallisuusohjelman mukaisesti asiakkaiden äänen mukaan kaupungin sähköisten medioiden suunnitteluun, toimintaedellytysten parantamiseen ja päätöksentekoon. Aikaisempi tutkimus (ks. esim. Yost & Fan 2014; Lynch 2011; Venninen & Leinonen & Rautavaara-Hämäläinen & Purola 2011) varhaiskasvatuksen asiakkaiden osallisuudesta on tarkastellut muun muassa osallisuutta synnyttäviä tekijöitä. Usein osallisuustutkimusten kohteena on lasten osallisuus ja siihen vaikuttavat tekijät. Sähköisen viestinnän tutkimus alalla on keskittynyt sosiaalisen median kaltaisten alustojen käyttöön. Tarkastelen näitä tutkimuksia lähemmin teoriaosiossa.

Seuraavaksi esittelen tutkielman teoreettiset lähtökohdat. Osallisuusteorioilla perustelen asiakkaan erilaisia osallisuus- ja vaikuttamisnäkökulmia, jotka sijoitetaan osallisuuden käsitteen alle. Asiakasteorioiden kautta pyrin tuomaan näkyviin sen, miten ymmärryksen varhaiskasvatuksen asiakkaan asiakaskokemuksesta ja sen muodostumisesta katsotaan auttavan palveluntuottajaa kohdistamaan palvelujaan paremmin. Viestinnän teorioiden kautta esitän vuorovaikutuksen ja ammattikielen lainalaisuuksia asiantuntija-asiakas suhteessa. Lopuksi tarkastelen lyhyesti muita varhaiskasvatuksen sähköistä osallisuutta käsitelleitä tutkimuksia. Tutkimusmenetelmäosiossa perustelen tietyn teoreettisen mielenkiinnon pohjalta kerätyn laadullisen aineiston analyysiä temaattisen metodin kautta. Tutkimuksen empiirisessä osassa tarkastelen Jyväskylän kaupungin varhaiskasvatuspalvelujen asiakkaiden kuvauksia sähköisen vaikuttamisen ja

osallisuuden tarpeista. Tutkimuksen lopuksi kokoaan yhteen saadut tulokset ja pohdin niitä suhteessa varhaiskasvatus- ja kuntalain edellyttämään toiminnan-arviointiin yhteistyössä asiakkaan kanssa.

## 1.1 Osallisuuden eri roolit ja vaikuttaminen

Kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lupaavia käytäntöjä ja niiden edistämistä tutkineet Korhonen ja Tialan (2002, 6) yhdistävät osallisuuden sekä kansalaisen omakohtaisen kiinnostuksen että tarjolla olevat mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa. Usein osallistumisen ja osallisuuden merkitykset erotetaan toisistaan. Osallistuminen sisältää ajatuksen kansalaisesta aktiivisena osallistujana tai toimijana (Korhonen ja Tiala 2002, 6). Osallistumisen kokemus on hyväksyttävä sellaisena kuin toimija sen näkee, koska toiminnan motiivina on henkilön kokemus asemastaan ja ympäristöstään. Tätä kautta esimerkiksi asiakkaan osallistuminen ja toimijuus on ymmärrettävissä vain yksilön pyrkimysten, halujen ja tunteiden kautta. (Sihvonen 2015, 10.) Osallistumiskäyttäytymiseen vaikuttaa oleellisesti myös toimijan hallussa oleva tieto. Jos yksilöllä ei ole esiymmärrystä käsiteltävästä asiasta, hän ei voi myöskään arvioida toimintakulttuuria tai valita useista toimintavaihtoehdoista parasta. (Hakkarainen, Lonka ja Lipponen 2005, 170–171.) Laadukkaassa osallistumisessa vahvistetaan keskinäistä luottamusta ja jaetaan asiantuntijuutta kohtaamalla avoimesti vuoropuhelun keinoin (Virkki 2015, 10).

Kuntalaisen osallisuutta on tarkasteltu esimerkiksi siitä näkökulmasta, miten hallinto- ja päätöksentekojärjestelmien kehittämisessä otetaan huomioon toimivien vaikuttamismahdollisuuksien ja -väylien luominen. Osallisuuden tärkeänä synnyttäjänä pidetäänkin avointa ja luottamukseen perustuvaa yhteistyötä kunnan ja sen toimijoiden välillä. (Korhonen & Tiala 2002, 6-7; Virkki 2015, 10.) Demokraattista dialogia tutkineen Alhasen (2016, 102, 111, 154-155, 159) mukaan yksilö saa yhteisöllistä tukea osallisuuteen avoimessa keskustelussa, jossa osapuolet punnitsevat omia kokemuksiaan toisten näkökulmien ja kysymysten



avulla. Sosiaalisen pääoman näkökulmasta osallisuudessa voidaan nähdä pyrkimys sekä yhteisöllisempään tilanteiden tulkintaan että tietoisuuden kasvuun (sosiaalinen pääoma) yksilön etuna (Lehtonen, 2005, 40). Vaikka asiakkaan tai kuntalaisen kokemaan palvelun laatuun vastaaminen on moniselitteinen prosessi, läpinäkyvyys päätöksenteossa on tärkeä siitäkin huolimatta (Hujala ja Fonsén 2011, 312–313). Kunnan näkökulmasta palvelujen yhteissuunnittelu saattaa viedä enemmän aikaa, mutta parantaa asiakkaiden palvelun laatua ja lisää asiantuntijoiden tietoa. Kuitenkin vasta aktiivinen toiminta yhdessä viranhaltijoiden ja päättäjien kanssa tuottaa asiakkaan osallisuuskokemuksen. Osallisuuden oletusarvoksi ei riitä pelkkä kuntalaisten omaehtoinen vaikuttamaan ja osallistumaan pyrkivä toiminta. (Korhonen ja Tiala, 2002, 6-7; Pekola-Sjöblom & Sjöblom 2002, 9).

Osallisuuden määritelmä pitää sisällään erilaisia rooleja. Helpointa yksilönä on toteuttaa tieto-osallisuutta, jolloin puhutaan esimerkiksi kunnan tiedottamisesta, kuntalaisten kuulemisesta, kyselyihin vastaamisesta ja alakohtaisten palvelusitoumusten tekemisestä. Suunnitteluosallisuus on edellistä syvempää vuorovaikutusta ja valmistelemaa yhteissuunnittelua kuntaorganisaation ja kuntalaisen välissä. Päätösosallisuudessa palvelujen käyttäjällä voi olla päätösvaltaa esimerkiksi omaa asuinalueita koskeviin päätöksiin, kun taas toimintaosallisuus mielletään toiminnaksi kunnan palveluyksiköissä, esimerkkinä vanhempainneuvostojen talkoovoimin toteutetut joulumyyjäiset. (Korhonen ja Tiala 2002, 6.)

Osallisuuden muodostumisessa ja määrittämisessä on huomioitava myös ajan määre. Osallisuus ei ole pysyvä tila, vaan sidoksissa kulloiseenkin aikaan. Voidaan ajatella, että asiantuntijoiden tulee rakentaa osallisuuden kokemus yhä uudelleen ja uudelleen asiakkaiden kanssa. (Salmikangas 2002, 16). Toimialan aidosti käyttökelpoiset palvelut ja tulevaisuudennäkymät syntyvät pitkäjänteisen keskustelun ja asiakaskierron kautta (Alhanen 2016, 156). Osallisuuden ja vaikuttamisen tavat ovat myös muuttumassa edustuksellisen demokratian (politiikka ja äänestys) näkökulmasta. Perinteisen edustuksellisen demokratian rinnalle ovat nousemassa suoran ja osallistuvan demokratian määritelmät. Tästä näkökulmasta esimerkiksi sähköinen osallistuminen voi aktivoida sellaisia

käyttäjiä, joita perinteiset osallistumisen ja vaikuttamisen muodot eivät ole kiinnostaneet. (Sutela 2002, 25.)

Asiakkaiden kasvava vaikutusvalta ja osallisuus palveluja tarjoavien yritysten arvioinnissa on muuttunut merkitykselliseksi. Yritykset arvostavat asiakkaiden halukkuutta jakaa mielipiteensä palvelusta, suositella sitä, antaa omat kokemuksensa ja ideansa palvelun kehittämisen käyttöön. Tästä asiakaskokemuksesta puhutaan suhteessa palvelun (tai tuotteen) toimivuuteen tai sen markkina-arvoon. Asiakas haluaa kokea mielipiteensä erityiseksi ja arvostetuksi. Hänen tunteensa kertoo esille nostetun asian tärkeydestä. (Keskinen ja Lipiäinen 2013, 89, 90–91; Löytänä ja Korteso 2011, 11.) Nämä yksilön tunteet ovat arvoarvioita. Arvoarviot kohdistuvat tekijöihin, joihin yksilö on voimakkaasti sitoutunut. (Bardy 2009, 38.) Tätä kautta tunne mielipiteen arvostuksesta määrittää osallisuuden tunnetta. Haasteen tilanteeseen tuo se, että ihmisten tekemiin yksittäisiin tulkintoihin ja tunteisiin pohjaavaan kokemukseen on vaikea vaikuttaa. Palveluntuottajat voivat kuitenkin valita, millaisia kokemuksia yhteistyöstä ja arvostuksesta ne asiakkailleen pyrkivät luomaan. (Löytänä ja Korteso 2011, 11.) Myös kunnallisissa palveluissa osallisuuden mieltäminen sosiaalisesti pääomaksi muuttaisi kuntalaisen osallistumisen ja vaikuttamisen pikemminkin toimialojen eduksi eikä rasitteeksi (Salmikangas 2002, 16).

Tässä tutkimuksessa tarkastelen varhaiskasvatuksen asiakasta ensisijaisesti tieto- ja suunnitteluosallisuutta käyttävänä toimijana varhaiskasvatuksen palveluissa. Sähköisellä osallistumisella ja osallisuudella tarkoitan asiakkaan sähköisten osallisuusväylien kautta saamaa tietoa palveluista, mahdollisuutta osallistua palvelujen suunnitteluun palautetta antamalla ja vuorovaikutusta varhaiskasvatuksen asiantuntijoiden kanssa toimialan eri tasoilla. (Korhonen ja Tiala 2006, 6.) Tarkastelen näkemyksiä asiakkaan osallisuuden tekijöistä (arvoarvioista), kuten yhteistyöstä, tiedon saamisesta, luottamuksesta, avoimuudesta ja mielipiteen arvostuksesta. Tätä varhaiskasvatuksen palvelun toimivuutta arvioin asiakaskokemuksen näkökulmasta. Kiinnitän myös huomion asiakkaiden toiveisiin osallisuusväylien kehittämisessä. (Bardy 2009, 38; Hakkarainen ym. 2005, 170;

Keskinen ja Lipiäinen 2013, 89, 90–91; Korhonen ja Tiala 2006, 6; Löytänä ja Kor-  
tesuo 2011, 11.)

## 1.2 Viestintä organisaation osallisuuden ohjaajana

Organisaatioiden ja sen sisäisten projektien tuottamaa kieltä tarkastellut Uotila (2011, 21, 32) toteaa, että yhteiskunnallisesta näkökulmasta organisaatioiden käyttämä kieli puheessa, kirjoituksissa ja toimintatavoissa vakiinnuttaa toimialan käytänteitä myös sen seinien ulkopuolella. Asiantuntijoiden vuodesta toiseen itsestäänselvyyksinä pitämät kieli, kirjoitukset ja käytännöt voivat muodostua lopulta ongelmaksi osallisuudelle. Asiantuntijan ja asiakkaan suhteen vakiintuneet käytännöt, vaikuttamiskanavien puute ja päätökset ulkoistava asiantuntijakieli eivät tue asiakkaan aloitteellisuutta ja osallisuutta. (Venninen ym. 2011, 56.) Uudet asiakassukupolvet sekä osallisuuden ja vaikuttamistapojen muutokset kuitenkin haastavat vanhat toimintatavat palvelujen käyttäjien kohtaamisessa (ks. esim. Salmikangas 2002, Sutela 2002, Venninen ym. 2011).

Asiantuntijatehtävien alakohtaista vuorovaikutusta väitöskirjassaan tarkastellut Hyvärinen (2011, 42, 48) ehdottaa, että asiakkaan osallisuustapoja voidaan lähteä kehittämään tarkastelemalla palveluja tuottavan alan viestintätapaa kriittisesti reflektoiden. Asiantuntija-asiakas -viestintäsuhde on usein epäsymmetrinen. Asiantuntijaa velvoittava lainsäädäntö ja alan eettiset ohjeet, sekä palveluratkaisut perustuvat usein sellaisiin tietoihin, taitoihin ja rahallisiin resursseihin, joita asiakkaalla ei ole. Asiakas voi olla riippuvainen organisaation edustajan asiantuntemuksesta, mikä korostaa palveluntuottajan valta-asemaa. Asiakkaiden vuorovaikutusta tukevien osallisuusväylien viestinnässä tulisikin pyrkiä asiakkaan autonomian tukemiseen ja yhteiseen päätöksentekoon osapuolten välisessä viestintäsuhteessa. (Hyvärisen 2011, 42.)

Organisaatiotason asiakasviestinnässä voidaan rakentaa ns. asiakaskokemusta tukevia supportiivisia organisaatioviestinnän ilmauksia ja toisaalta välttää defensiivistä viestintäkäyttäytymistä. Positiivisen viestinnän johtamisen keinoja organisaatiotasolla ovat aidon tiedon jakaminen sekä ongelmaratkaisussa

auttamisen, päätöksissä tukemisen ja mielipiteen tasavertaisuuden osoittaminen. Vältettäviä defensiivisiä viestintäkäyttäytymisen osallistumistapoja ovat tiedollinen asenne, jossa totuudet on määritelty (eikä niitä sovi epäillä), kontrollointi, välinpitämättömyys ja asiakkaan yläpuolelle asettuminen. Tukea antavan organisaatioviestinnän päämääränä on vahvistaa asiakkaan ja organisaation välistä aloitteellista tai responsiivista vuorovaikutusta. (Mikkola 2006, 47–48.) Lopputuloksena viestijöiden suhteesta ja yhteistyöstä syntyy tällöin osaamista ja molemminpuolista arvontuotantoa, mikä johtaa näkökulmien täsmentymiseen ja yhteisen ymmärryksen kasvamiseen (ks. myös Hyvärinen 2011, 42; Kostiainen 2009, 14).

Työelämän rakenteiden tulisikin pohtia asiantuntijoidensa alakohtaisia viestintäosaamisen käyttöyhteyksiä ja kehittää viestintää uudenaikaisissa työtehtävissä (Kostiainen 2003, 241, 243, 246). Asiantuntijan tukea antavan viestinnän taidot voidaan ymmärtää myös henkilökohtaiseksi viestintäkompetenssiksi. Kompetenssin ala- ja tilannesidonnaisiin vaatimuksiin sisältyvät asenteen, tiedon ja taidon lisäksi myös tehokkuus, tarkoituksenmukaisuus, tavoitteellisuus ja päämäärätietoisuus. (Hyvärinen 2011, 35.) Asiantuntija, niin toimiyksikkö- kuin organisaatiotasollakin, voi kohdata tukea hakevaa viestintää suoraan tai epäsuorasti, verbaalisti tai nonverbaalisti. Asiakkaan suoran kysymisen tai tuen pyytämisen rinnalla asiantuntijan viestintäkompetenssia mitataan myös vihjailuun tai ongelmatilanteesta yleiseen valittamiseen reagoimisessa. Yksi näkökulma on ratkaisukeskeinen vastine, jossa lähestymishakuisesti kysytään tarkennuksia, tehdään ehdotuksia ja tarjotaan erilaisia perspektiivejä tilanteen molemminpuoliseksi hahmottamiseksi. Välttelevät responsit (ongelman kieltäminen, väheksyminen, välttely, ärsyyntyminen) ovat myös mahdollisia asiantuntijan reaktioita asiakkaan tukea hakevaan viestintään. (Mikkola 2006, 47, 48.)

Asiakkaan osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia tukevaa viestintää sitoo kuntalaissa selkeästi ilmaistu määrittely: *”Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämisestä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä*

*ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu. Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.”* (Kuntalaki 10.4.2015/410 /29 § . ) Kunnallisen toimialan asiantuntijat ovat siis velvollisia antamaan palvelun käyttäjille sekä riittävästi tarpeellisia tietoja että tukemaan päätösten valmisteluun osallistumisessa ja vaikuttamisessa. Näin ollen organisaation viestinnän vuorovaikutusta tukevien rakenteiden kehittämisen ja tarkemman määrittelyn, tai niiden olemattomuuden, voidaan myös nähdä ohjaavan asiakkaan osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia (ks. esim. Korhonen ja Tiala 2006; Salmikangas 2002; Sutela 2002; Venninen ym. 2011).

### **1.3 Mediatietoiset asiakkaat**

Kuntalaisten lupaavia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia tutkineet Korhonen ja Tiala (2002, 5-6) ovat löytäneet osallisuushankkeiden taustalta kriittisen suhtautumisen edustuksellista demokratiaa kohtaan. Tämän vuoksi kirjoittajat kannustavat innovoimaan paikallisia suoran osallistumisen malleja asiakkaita kiinnostavasta kontekstista käsin. Samalla he korostavat toimivia ja todellisia keinoja osallistumiseen. Kuntalaisten lähipalveluja kehittävässä projektissa Jäppinen ja Kulju (2017, 7-8) toteavat, että osallistavien sähköisten vaikutusväylien muokkaaminen on yksi mahdollisuus kasvattaa palvelujen yhteisyyttä asiakkaiden näkökulmasta. Verkon kautta tavoitellussa asiakasosuudessa on kuitenkin huomioitava palvelun käyttäjien yksilökohtaiset erot sähköisten palvelujen käytössä.

Tässä tutkimuksessa näkökulmana ovat asiakkaan sähköiset osallisuus- ja vaikuttamismahdollisuudet ja se, miten niiden kehittäminen varhaiskasvatuksen organisaatiotasolla toisi mahdollisimman monen asiakkaan äänen kuuluviin.

Pohja tähän on hyvä, sillä digitalisoituvan Suomen medialukutaitoja tutkineet Pääjärvi ja Palsa (2015, 200, 203) toteavat, että jo opetussuunnitelmien perusteissa tieto- ja viestintäteknologinen osaaminen mainitaan kansalaistaidoksi. Tällä tarkoitetaan sisällöllisen osaamisen ja taitojen kehittämistä osana yksilön vuorovai- kutusta, vaikuttamista ja verkostoitumista arjessa. Kansainvälistäkin huomiota saanut ja useita vuosikymmeniä kestänyt suomalainen mediakasvatus pohjau- tuu kirjoittajien mukaan lukion, ammatillisen koulutuksen ja korkeakoulutuksen tieto-, media- ja viestintätekniikoiden hallintaan. Vaikka nuorten ja nuorten ai- kuisten mediataidot ovat hyvät Pääjärvi ja Palsa (emt., 204) huomauttavat, että koulutusjärjestelmän ulkopuolisten aikuisten mediataitoja tulee edelleen kehit- tää.

Sähköisten osallisuusmedioiden kehittämisessä Bamberg (2005, 12, 14) läh- tisikin ensin tutkimaan kunnallisen palvelujärjestäjän paikallista päätöksenteko- prosessia ja hallintatapaa. Kunnallista rakennushanketta ja asukkaiden media- käyttäytymistä päätöksentekoprosessissa tarkastellut Bamberg (emt.) toteaa, että sähköinen asiakasosallisuus muuttaa päätösten toimintatilanteita julkiseksi, mikä voi samalla haastaa suljetun paikallisen hallinnan tapaa. Tärkein osallistu- misen este onkin palvelun käyttäjän tiedonsaanti, ei mediataidot. Tieto päätök- sentekoprosessista, kuten mitä on mahdollista tehdä suunnitteluprosessin eri vaiheissa, sekä vaikuttamista varten luodut välineet, mahdollistavat päätöksen- tekoprosessiin oikein osallistumisen. (Bamberg 2005, 12, 14.)

Yritysmailmassa mediatietoinen asiakaskunta on ollut Keskinen ja Lipiäi- sen (2013, 21, 85, 89) mukaan kasvussa, mikä puolestaan näkyy organisaatioiden viestinnässä. Asiakkaiden asiantuntijuus omalla alallaan, palvelu- ja laatutietoi- suus, oman asiakasarvon tiedostaminen ja kokemuksen jakaminen vertaismedi- oissa ovat tuoneet tarpeen ns. asiakaskokemuksen johtamiselle. Digitaalisten me- dioiden lisääntyessä asiakastyytyväisyyden tai huonon palvelun kokemukset le- viävät nopeasti laajemman yleisön tietoisuuteen. Kirjoittajien (emt.) mukaan asi- akkuuden johtaminen on vaikuttanut asiakkaiden tyytyväisyyden mittaamiseen, palvelutarpeen ennustamiseen ja resurssien ohjaamiseen tuottavasti.

Useampien palveluntuottajien tulisikin Löytänän ja Kortesuon (2011, 137, 139) mukaan ajatella sähköisen median funktio uudelleen. On parempi, että organisaatio on esimerkiksi mukana tuottamassa tietoa ja sisältöä asiakkaiden käyttämissä nykyaikaisissa osallisuusmedioissa kuin toimia niissä vain keskustelunaiheena. Sisällön tuottaminen sähköisissä medioissa ja vastaus asiakkailta on suoraan palvelua kehittävää informaatiota reaaliajassa. Palvelutoiminnan kehittämiseen pehmeillä keinoilla Keskinen ja Lipiäinen (2013, 90–91) ehdottavat muun muassa avoimia sähköisiä innovaatioalustoja, asiakaspaneelikeskusteluja, kansankielisiä blogeja, arviointialustoja ja keskusteluryhmiä. Avointen keskustelualustojen etuna on mahdollisuus tarttua suoraan asiakkaan palautteeseen, johon strukturoitujen kyselyjen jälkeen harvoin palataan. Parhaiten asiakkaan kokemukseen päästään kiinni asiakkaiden miksi -kysymyksiin vastaamalla. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 85.) Sähköisen median keskustelualustat vaativat kuitenkin niiden yhteisöllisen päämäärän ja tavoitteen sopimista.

Palveluntuottajilla on aina mahdollisuus suorittaa palvelustaan yksisuuntaisia mielipidemittauksia. Vaikka strukturoituja asiakaskyselyitä tehdäänkin isoissa palveluorganisaatioissa säännöllisesti, usein niihin reagoiminen on puutteellista. Löytänän ja Kortesuon (2011, 189, 194) mukaan asiakaskyselyjen haasteena on taaksepäin katsominen tai organisaatioiden tyytyminen siihen, että kokonaistyytyväisyys on saattanut pysyä ennallaan tai parantua viime vuodesta. Samalla kuitenkin jää vastaamatta siihen, mitä tulos tarkoittaa ja mihin tulisi jatkossa keskittyä. Tärkein asiakaskokemukseen vaikuttava tekijä on lupaus, jonka jokainen asiakkailla teetetty kyselytutkimus antaa asiakkaalle. Jos asiakkaiden tyytyväisyyttä kysytään, oletetaan palveluntuottaja myös kehittävän toimintaansa tulosten perusteella. Samojen teemojen kysyminen ja samojen vastausten saaminen kertoo kehittymiseen liittyvien lupauksen jääneen täyttämättä. (Löytänä & Kortesusuo 2011, 194.)

Asiakkaiden osallisuus- ja vaikuttamisväyliä kehitettäessä sähköisissä medioissa on myös pohdittava, mitä asiakkaiden osallistumisella vuoropuheluun ymmärretään ja mitä sen ilmenemisestä ajatellaan. Jos organisaatiotason palveluhallinnon sähköisen osallisuusmedian luomisen tavoitteissa on korostunut

vuorovaikutukseen osallistuminen, on myös oleellista nostaa tarkasteluun oppijan kokemus osallisuudesta. Kostiaisen (2009, 20–21) mukaan osa sähköisten medioiden osallistumattomista asiakkaista voi olla myös tiedon ja ”oppimisen todistajia”. He eivät osallistu aktiivisesti vuorovaikutukseen, mutta seuraavat viestintää ja kokevat samalla oppivansa. Myös Yostin ja Fanin (2014, 36) tutkimuksessa yhteistyö sosiaalisten medioiden kautta todettiin houkuttelevaksi sekä tiedon kommentoijille että tiedon sivustaseuraajille. Näin ollen osallistumisen voidaan ymmärtää pitävän sisällään sekä näkyvän että näkymättömän osallistumiskäyttäytymisen, jotka molemmat rakentavat osallisuutta.

#### **1.4 Aikaisemmat tutkimukset varhaiskasvatuksen asiakkaiden osallisuudesta ja sähköisistä vaikuttamisen kanavista**

Tutkimukset varhaiskasvatuksen asiakkaiden sähköisestä osallisuudesta liittyvät ensisijaisesti sosiaalisen median käyttöön viestinnän välineenä. Esimerkiksi Yost ja Fan (2014, 36) ovat tarkastelleet tutkimuksessaan sosiaalisen median työkaluja varhaiskasvatuksen toimiyksikkötasolla. Johdon, työntekijöiden ja vanhempien mielipiteitä selvittänyt tutkimus (emt., 40) totesi, että sosiaalisen median toimivaksi kokeneet henkilöt perustelivat näkemystään nykyaikaisella viestinnällä, tehokkuudella, sekä keskustelun helppoudella ja joustavuudella. Kaikki eivät kuitenkaan olleet samaa mieltä. Alustojen vastustajat ilmoittivat (emt., 40) esteeksi sähköiselle vuorovaikutukselle sivustojen vierauden, ulkomuodon, käyttäjäystävällisyyden sekä halun kommunikoida mieluummin kasvokkain.

Kanadassa sosiaalisen median kaltaisilla alustoilla käytyä kasvatusaiheista lastenhoitajien välistä keskustelua tarkastellut Lynch (2011, 187, 189) kuvaa tutkimuksessaan tätä keskustelua avoimemmaksi kuin mitä vastaava virallisten haastattelujen avulla kerätty tieto on ollut. Samalla sähköisillä keskustelualustoilla nostetaan esiin haastatteluja useammin kasvatusyhteistyön haasteita. Tutkijan mukaan tämä johtuu siitä, että viime vuosina lisääntyneet sähköiset ilmoitustaulut, blogit ja sosiaalisen median alustat täyttävät yksilöiden tarpeen jakaa oman kokemuksensa, mutta myös etsiä tukea. Tutkija jäikin kaipaamaan sitä,



miten alustat saataisiin ensisijaisesti tuottamaan tukea antavia positiivisia kasvatuksen strategioita osallistujilleen. Myös Yostin ja Fanin (2014, 36) tutkimuksessa yhteistyö johdon, työntekijöiden ja vanhempien välillä sosiaalisten medioiden kautta todettiin houkuttelevaksi sekä tiedon kommentoijille että tiedon sivusta-seuraajille. Näin ollen varhaiskasvatuksen osallisuuden tunteen voidaan ymmärtää pitävän sisällään sekä näkyvän että näkymättömän osallistumiskäyttäytymisen, jotka molemmat rakentavat osallisuutta. (Ks. myös Kostianen 2009, 20-21.)

Kielteisesti sähköiseen osallisuusväylään suhtautuvien näkemysten taustalta Yost ja Fan (2014, 40) tunnistivat erilaisia tuen tarpeita, kuten teknisen tuen sivujen käyttöön ja aikaa uuden tiedon omaksumiseen. Varhaiskasvatuksen asiiantuntijoiden näkökulmasta esteitä tuloksissa aiheutti sosiaalisten medioiden kaltaisten alustojen turvallisuus ja yksityisyydensuoja sekä henkilökunnan ajan- ja tietotaito niiden käytöstä. Tutkijoiden (emt., 41) mukaan sosiaalisen medioiden alustoja tulisikin kehittää turvallisemmaksi ja käyttää niitä tukemassa (ei korvaamassa) henkilökohtaista vuorovaikutusta ja keskustelua. On myös tärkeää pohtia mitä osallisuuden muotoja medioiden halutaan täyttävän varhaiskasvatuksen palveluhallinnon ja asiakkaiden yhteistyössä.

Asiakkaiden osallisuusväylien riittävyteen tartuttiin Vennisen, Leinosen, Rautavaara-Hämäläisen ja Purolan (2011, 11, 55-56) tutkimuksessa. Tutkijat pohivat, miten usein hakutilanteessa kiireiselle ja osallistumisasenteeltaan passiiviselle vanhemmalle voidaan tarjota parempia vaikuttamismahdollisuuksia aloitteiden tekemisessä. Asiakkaiden sähköisten osallisuusväylien kehittäminen onkin Löytänän ja Korkiakosken (2014, 112, 114) mukaan synnyttänyt palveluntuottajille aivan uudenlaisen mahdollisuuden kohdata asiakkaita ja luoda erilaisia valintaympäristöjä. Asiakkaat viestivät itselleen sopivalla hetkellä ja odottavat nopeampia ja selkeämpiä vastauksia sekä sitä, että palveluntuottajat kuuntelevat ja seuraavat aktiivisesti, mitä niistä puhutaan sähköisissä medioissa.

Usein varhaiskasvatuksen tutkimukset asiakkaiden osallisuudesta keskittyvät määrittelemään osallisuutta synnyttäviä tekijöitä, ei niinkään tarkastelemaan osallisuuden kanavia. Esimerkiksi Vennisen ym. (2011, 57) tutkimus vanhempien osallisuudesta päiväkodeissa rakentaa varhaiskasvatuksen

osallisuuden määrittelyä luottamuksen, avoimuuden ja läpinäkyvyyden käsitteiden kautta. Tutkijat totesivat luottamuksen rakentuvan pohtimalla yhdessä asiantuntijoiden kanssa varhaiskasvatuksen arjen tilanteita. Asiantuntijoiden ja asiakkaiden välisen pohdinnan ja keskustelun ei tarvinnut olla ristiriidatonta luottamuksen synnyttämiseksi. Vanhemmat toivoivat (emt., 57) myös avoimuuden ja läpinäkyvyyden termien kautta näkymättömien raja-aitojen kaatamiseen asiantuntijoiden ja asiakkaiden vuorovaikutuksessa. Yhteinen pohdinta ja siitä syntyvää luottamuksen tunne kytkettiin myös osallisuuden kokemukseen. Toiminnan asettaminen asiakkaan näkyville ja altistaminen keskustelulle antoi yhteisen perustan toiminnalle. Asiakkaan tunteen merkitys korostuu myös siinä, että vanhemmat kokivat olevansa paremmin osa kasvatusyhteisöä, kun päiväkotinäytettyi päivittäisissä kohtaamisissa arvostavana, kunnioittavana ja kuuntelevana. Kun vanhempi tuli itselleen tärkeässä asiassa arvostavasti kuulluksi, samalla mahdottomilta tuntuvat toiveet vähenivät. (Emt., 55.)

Alasuutarin (2003, 115, 170–171) tutkimuksessa koulun ja varhaiskasvatuksen vanhempien ja asiantuntijoiden vuorovaikutuksessa yksi vanhempien puheen keskeisimmistä lähtökohdista oli pyrkimys yhteistyöhön asiantuntijoiden kanssa. Siksi kasvatuksen ammattilaisten näkemys vanhempien tulkintojen asemasta muokkaa vanhemman näkemystä positiivisen yhteistyön kokemuksesta ja vaikutusmahdollisuuksien muodostumisesta. Alasuutari (emt.) kuitenkin jatkaa, että vanhemman kokemuksen ja tilannesidonnaisen tiedon hyväksyminen ja arvostaminen on ensisijaisesti asiantuntijan vastuulla. Syyksi tähän nähdään vanhemman ja asiantuntijan valta-aseman ero. Kirjoittaja (emt.) toteaa myös, että parhaassa tapauksessa osapuolten näkemysten yhtäläinen painoarvo muodostaa uusia tulkintaresursseja kummankin osapuolen käyttöön.

Mielenkiintoisen esimerkin vanhempien pitkälle viedystä osallisuudesta antaa varhaiskasvatuksen palvelun yhteistuotantoa vanhempien kanssa tutkinut Vamstad (2014, 1, 7-9). Hän on ottanut kohteekseen Ruotsissa 1980-luvun alkupuolella reformiuudistuksena muodostuneet esikoulut, joissa henkilökunta pyrittiin pitämään mahdollisimman pienenä vanhempien osallisuuden kautta. Jotokunnassa toimivat vanhemmat työskentelivät rinnakkain varhaiskasvatuksen

ammattillisen johtajan ja suppean henkilökunnan rinnalla. Tutkimuksen (emt., 4, 9, 10–11, 14–15) tuloksena voitiin todeta, että vanhempien osallisuus paransi selkeästi tuotetun palvelun laatua. Tulos nojasi ensisijaisesti osapuolten (lapset, vanhemmat ja henkilökunta) toimivaan kahdensuuntaiseen vuorovaikutukseen. Ammatillisten asioiden selittäminen maallikkokielelle antoi palvelun käyttäjille riittävästi tietoa ja mahdollisuuden ilmoittaa helposti mielipiteensä palvelusta. Työympäristön sisältö, järjestelyt ja sosiaalinen toimivuus arvioitiin myös korkealle. Tulosten yleistettävyyttä on Vamstadin (emt., 7) mukaan kuitenkin tarkasteltava kriittisesti. Tutkimuksen pienissä esikouluyksiköissä ja suhteellisen hyvätuloisissa akateemisissa asiakasperheissä mahdollisuutta osallisuuteen on punnittava eri tavalla kuin keskimääräisen kunnallisen toimiyksikön.

Useimmissa varhaiskasvatuksen tutkimuksissa osallisuutta tarkastellaan lapsen osallisuuden näkökulmasta. Esimerkiksi lasten ja kasvattajien kokemuksia lasten toimijuudesta ja osallisuudesta päiväkodissa väitöksessään tarkastellut Virkki (2015, 5) toteaa tuloksissaan, että lasten osallisuus on riippuvainen toimijuudelle annetuista mahdollisuuksista. Osallisuus pitää siis sisällään sekä osallisuutta synnyttäviä tekijöitä että osallisuuden mahdollistavia kanavia tai välineitä. Varhaiskasvatuksen toiminnassa molempien toimivuutta on tarkasteltava niin lapsen kuin huoltajienkin näkökulmasta, jotta yhteistyö organisaation ja asiakkaan välillä toimii.

## 2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSONGELMAT

Jyväskylän varhaiskasvatuspalvelujen asiakkaan osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia tukee kunta- ja varhaiskasvatustakien lisäksi kaupungin oma osallisuusohjelma (Ks. Kuntalaki 10.4.2015/410; Varhaiskasvatustaki 19.1.1973/36; Jyväskylän kaupungin osallisuusohjelma, 2015). Koska palvelua järjestävän kunnan on myös tarjottava yhteistyön välineitä asiakkaan suunnitteluun ja arviointiin, on asiakasnäkökulman valjastaminen näiden väylien kehittämiseen lähtökohta palvelun käyttäjien tarpeisiin vastaamiselle.

Aikaisemmassa tutkimuksessa suomalaisen varhaiskasvatuksen asiakkaille kaivattiin lisää osallisuuden väyliä (ks. esim. Venninen ym. 2011). Tieto- ja viestintäteknologisesti osaavan asiakaskunnan kasvun näkökulmasta on mielekästä tutkia, miten varhaiskasvatuksen asiakkaat näkevät Jyväskylän kaupungin sähköiset osallisuus- ja vaikutusvälineet (ks. esim. Keskinen ja Lipiäinen, 2013; Pääjärvi ja Palsa 2015; Jäppinen ja Kulju 2017). Tutkin asiakkaiden näkemyksistä sitä, miten he ilmaisevat haluaan vaikuttaa ja saavuttavatko he yhteistyön pyrkimyksensä tarjolla olevia väyliä pitkin. Sähköisten osallisuusmedioiden kielteisistä arvioista on myös tunnistettava asiakkaiden erilaisia tuen tarpeita, joiden huomiointi auttaa asiakasväylien kehittämisessä (ks. esim. Yost ja Fan 2014).

Yhteistyöhön ja osallisuuteen sähköisissä medioissa on liitettävä kiinteästi myös viestinnän toimivuus osana asiakkaan osallisuuskokemusta. Palveluntuottaja-asiakas -viestintäsuhde synnyttää usein epäsymmetrisen valta-asetelman, jossa asiakkaan tarve saada riittävästi ja avoimesti tietoa palvelusta ei toteudu (ks. esim. Hyvärinen 2011). Tutkimuksessani haluan selvittää, mitä kehittämistarpeita varhaiskasvatuksen palveluhallinnon asiakkaat esittävät sähköisen yhteistyön ja osallisuuden välineille myös viestinnän näkökulmasta. Pyrkimyksenä on kehittää sähköistä viestintää suuntaan, jolla asiakkaat saataisiin paremmin mukaan palvelun suunnittelijoina, arvioijina ja kehittäjinä.

### Tutkimuskysymykset:

1. Mitkä sähköisistä vaikuttamisen ja osallisuuden välineistä varhaiskasvatuksen palveluhallinnon asiakkaiden mielestä näyttäytyvät toimivimpina yhteistyön välineinä?
2. Mitä kehittämistarpeita varhaiskasvatuksen palveluhallinnon asiakkaat esittävät sähköisen yhteistyön ja osallisuuden välineille?

Tutkimuksen tehtävänä on yhtäältä löytää ne sähköisen osallisuuden ja vaikuttamisen välineet, jotka asiakkaat nimeävät varhaiskasvatuksen palveluhallinnon toimivina yhteistyön muotoina. Toisaalta halutaan selvittää, miten näitä osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien välineitä voidaan kehittää asiakasnäkökulmasta paremmiksi. Tutkimuksen pyrkimyksenä on parantaa Jyväskylän kaupungin varhaiskasvatuksen välineitä asiakaskokemuksen johtamiseen ja asiakkaiden osallisuusohjelman toteuttamiseen (ks. Jyväskylän kaupungin osallisuusohjelma 2015). Tutkimuksella tuotetaan asiakaslähtöistä tietoa sähköisen yhteistyön palvelumuotoiluun ja tuetaan palveluntuottajan toimitusprosessin onnistumista kehittyvällä varhaiskasvatuskentällä.

## 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 3.1 Tutkimuskohde ja -aineisto

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Jyväskylän varhaiskasvatuksen palveluhallinnon asiakkaat, eli vanhemmat tai lasten huoltajat. Kohderyhmä jakautuu Jyväskylän kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden päivähoitoa, esiopetusta, avoimia varhaiskasvatuspalveluja, perhepäivähoitoa, kerhotoimintaa ja perhepuistojen palveluja käyttäviin asiakkaisiin. Kohderyhmä edusti Jyväskylän varhaiskasvatuksen 1-8 -vuotiaiden lasten vanhempia, joista suurimmalla osalla oli 2-6 -vuotiaat lapset.

Tutkimuksen aineisto kerättiin osana Jyväskylän kaupungin varhaiskasvatuksen palveluhallinnon keväällä 2016 keräämää strukturoitua sähköistä asiakaskyselyä. Kaupungin asiakaskyselyyn liitettiin tutkimusta varten kolme avointa asiakkaiden osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia kartoittavaa kysymystä (ks. liite 1). Avoimien kysymysten avulla on tutkittu sitä, miten vanhemmat itse kertovat osallisuudesta ja vaikuttamismahdollisuuksista varhaiskasvatuspalvelujen organisaatiossa. Kysymyksiin sisällytettiin myös kehityksellinen näkökulma, jolla pyrittiin saamaan vanhempien osallisuus- ja vaikuttamisvälineiden kehitystoiveet esiin. Asiakaskyselyyn vastasi yhteensä 1007 henkilöä. Avoimia vastauksia tuli yhteensä 825 kappaletta. Kysymyskohtaiset vastausmäärät on merkitty alla esitettyjen avointen kysymysten loppuun sulkujen sisälle.

1. Miten vanhempien osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia voidaan lisätä varhaiskasvatuspalvelujen organisaatiossa? (N= 254)

2. Millaisten medioiden kautta haluaisit osallistua ja vaikuttaa varhaiskasvatuspalvelujen suunnitteluun? Miten kehittäisit varhaiskasvatuspalvelujen tiedottamista vanhemmille? (N= 279)

3. Tunnetko varhaiskasvatuksen asiakasraadin toimintaa ja miten kehittäisit sitä vanhempien osallisuus- ja vaikuttamisväylänä varhaiskasvatuspalveluissa? Millaisia väyliä haluaisit asiakasaloitteiden eteenpäin viemiseen? (N= 292)

Tutkimuksen aineiston asiakaskohderyhmästä ei ollut saatavilla taustamuuttujia, kuten vastaajien ikärakennetta, sukupuolta tai koulutustaustaa. Yksittäisten vastausten pituudet vaihtelivat muutamasta sanasta kokonaiseen tekstikappaleeseen. Keskimäärin asiakkaat nimesivät vastauksissaan 1-5 vaikuttamiseen ja osallisuuteen liittyvää tekijää sekä yhteistyön välineitä noin 1-3. Yhteensä vastausten litteroitua aineistoa oli 28 sivua (rivivälillä 1).

### **3.2 Tutkimusmenetelmä, aineiston analyysi ja eettiset ratkaisut**

Tutkimus toteutetaan laadullisena poikittaistutkimuksena. Avointen vastausten tarkasteluun on sovellettu laadullisten havaintojen määrällistämistä. Asiakkaiden vastauksista on laskettu tiettyjen ilmausten lukumääriä ilman tilastollisia vertailuja. Näin on saatu selkeämmin analysoitavia havaintojoukkoja. Alasuutarin (2011, 32–33, 38, 40, 43) mukaan tekstiaineiston havaintojen pelkistämisen apuna käytetyssä tilastollisessa luokittelussa saadaan aikaan hallittavampia havaintojoukkoja. Alasuutari jatkaa, että kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia analyysimalleja voidaan soveltaa samassa tutkimuksessa ikään kuin jatkumona.

Metodisena pohjana toimii temaattinen analyysi, joka on joustava tutkimustyökalu erilaisissa teoreettisissa lähestymistavoissa. Temaattista metodia rajaamalla kerrotaan mitä analyysissä tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään. (Braun, V. & Clarke, V. 2006, 78.) Tässä tutkimuksessa rajaan temaattista metodia deduktiivisella päättelyllä. Teoreettisesta mielenkiinnosta lähteneet kysymykset ovat tällöin rajanneet tutkimuksen aineiston keräämistä ja käsittelyä. Analyysin seuraaminen rakentuu tämän jälkeen aiheen yksityiskohtaisten vaiheiden ja teemoittelun kirjaamisen pohjalle. (Braun, V. & Clarke, V. 2006, 79, 81, 83–84.) Aineisto on kerätty sähköisellä kyselylomakkeella. Rajatuilla avoimilla kysymyksillä on pyritty saamaan asiakkaat itse pohtimaan varhaiskasvatuksen sähköisiä

osallisuus- ja vaikuttamismahdollisuuksiaan Jyväskylän varhaiskasvatuksen palveluhallinnossa.

Tutkimuksen analyysi etenee latentilla tasolla. Sen avulla tunnistetaan kuvailevaa tasoa syvemmin aineiston sisäisiä ideoita, oletuksia ja ideologioita. (Braun ym. 2006, 84.) Analyysin ensimmäisessä vaiheessa olen laskenut vastaajien tiettyjen ilmausten lukumääriä ilman tilastollisia vertailuja. Olen tarkastellut miten vastaajat kuvailevat vaikuttamisen tarpeita sekä miten osallisuuden odotuksia, pyrkimyksiä tai tarpeita nimetään. Avoimet vastaukset olen siirtänyt kysymyksittäin Exel-ohjelmaan. Yksittäiset avoimet vastaukset on numeroitu, jolloin tulososion suorissa aineistolainauksissa on tunnistettavissa kysymys ja vastaajan numero (ks. liite 2). Tämän jälkeen olen lukenut avoimet vastaukset kertaalleen läpi. Lukemisen aikana olen poistanut analysoitavasta aineistosta ne vastaukset, joissa vastaajan mielipide on ilmaistu ainoastaan viivalla (-) tai kysymysmerkillä (?). Näitä vastauksia oli yhteensä 45 kappaletta. Ne jakautuivat tasaisesti kaikkiin kolmeen kyselylomakkeessa kysytyyn kysymykseen. Rajaus suoritettiin ilman tarkempaa merkityksen etsimistä, koska aineisto oli laaja ja selkeämmin mielipiteensä ilmaisseita vastaajia oli riittävästi.

Analyysin toisessa vaiheessa olen määrittänyt tutkimuksen aineiston perusteella sen, miten Jyväskylän varhaiskasvatuspalvelujen asiakkaat itse määrittelevät termit osallisuus ja vaikuttamismahdollisuus. Olen määrällistänyt aineiston havainnoista toisella ja kolmannella lukukerralla vaikuttamiseen ja osallisuuden liittyviä toistuvia ilmauksia, sanoja tai sanontatapoja. Nämä havainnot olen luokitellut Exel-taulukossa erillisiksi vastausjoukoiksi. Toistuvien ilmausten ja sanojen määrällinen koodaaminen on helpottanut avoimien vastausten lukumäärällistä analysointia. Samalla se on tuonut näkyviin osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien määrittelyn monitahoisuuden. Tutkimustuloksissa ilmaisujen luokittelujen ja niitä kuvaavien prosentiosuuksien perässä on sulkujen sisässä kyseisten havaintojen lukumäärä suhteessa kysymykseen vastanneiden kokonaismäärään.



Kolmannessa analyysin vaiheessa aineistoa on tarkasteltu tutkimuskysymyksittäin. Vastauksista on etsitty sitä, mitkä sähköisistä vaikuttamisen ja osallisuuden välineistä asiakkaat ovat nimenneet esimerkiksi toimivimpina yhteistyön välineinä (ks. liite 3). Jokainen vastauksissa nimetty väline on luokiteltu laskeamalla havaintomäärät Excel -taulukossa. Tämän jälkeen analyysiä on syvennetty etsimällä vastauksista erikseen jokaista välinettä kuvaavia positiivisia tai negatiivisia ilmaisuja. Näin on pystytty tunnistamaan asiakasnäkökulmasta vaikuttamisen ja osallisuuden toimivimmat välineet. Tutkimustuloksissa esitettyjä luokittelujen prosentiosuuksia selittää sulkujen sisään merkitty ilmaisujen määrä suhteessa kysymykseen vastanneiden kokonaismäärään.

Lopuksi vastaan toiseen tutkimuskysymykseen asiakkaiden osallisuusvälineiden kehitystarpeista. Olen luokitellut aineistosta osallisuusmedioiden kehittämisen määreitä ja ilmaisuja, kuten "lisää", "enemmän", "parempia". Näitä tunnistamalla haluan selvittää miksi ja miten sähköisiä medioita halutaan parantaa, jotta ne täyttäisivät asiakkaiden vaikuttamisen tarpeet ja odotukset (ks. liite 4). Läpi analyysin olen etsinyt vastauksia siihen, minkä median avulla ja mille organisaatiotasolle (konteksti) vastaajat liittäivät kulloisetkin vaikuttamis- ja osallistumisodotuksensa. Analyysin laajempänä viitekehyksenä toimii tässä tutkimuksessa varhaiskasvatuksen asiakkaiden osallisuuskokemus yhteistyöstä varhaiskasvatuksen palveluhallinnon kanssa. Tätä selittävät analyysin kapeammat teemat, joissa asiakkaat esittävät näkemyksiään varhaiskasvatuspalvelujen vaikuttamismahdollisuuksista ja sähköisten osallisuus- ja vaikuttamisvälineiden toimivuudesta. (Ks. Braun ym. 2006, 86.)

Tutkimuksen tulososion tekstissä aineiston luokitteluja ja teemoja on kuvattu lainaamalla vanhempien vastauksia alkuperäisessä muodossaan. Jos yksittäinen vastaus on sisältänyt tarkasteltavaan aihepiiriin liittymätöntä tietoa, tekstiä on lyhennetty katkaisemalla. Tällä on pyritty helpottamaan sitaattien luettavuutta ja näkökulman terävyyttä. Aineiston sitaateissa käytetyt merkit ja niiden selitykset löytyvät liitteestä 2.

Tutkimukseen on haettu tutkimuslupa Jyväskylän kaupungilta keväällä 2016. Asiakkaat ovat asiakaskyselyyn vastatessaan olleet tietoisia siitä, että saatua palautetta ja tuloksia käsitellään luottamuksellisesti Jyväskylän kaupungin työyhteisöissä ja eri tutkijoiden materiaalina soveltuvin osin. Tutkittavien vastaukset säilytetään Jyväskylän kaupungin hallussa. Tutkimustietoja on käsitelty analyysivaiheessa luottamuksellisesti. Vastaajien nimettömyys on varmistettu poistamalla tutkimuksessa käytetyistä sitaateista henkilöiden ja paikkojen nimet. Vastaukset on yksilöity numerokodeilla avointen kysymysten ja vastaajien lukumäärän mukaan.

## 4 TULOKSET

Seuraavat neljä alalukua esittelevät tutkimukseni tuloksia. Kaksi ensimmäistä tuloslukua vastaavat tutkimuskysymykseen, mitkä sähköisistä vaikuttamisen ja osallisuuden välineistä varhaiskasvatuksen asiakkaiden mielestä näyttäytyvät toimivimpina yhteistyön välineinä palveluhallinnon ja asiakkaan välillä. Esitän ensin, miten varhaiskasvatuksen asiakkaat itse kuvaavat vaikuttamista ja osallisuutta termeinä. Toiseksi vastaan siihen, mitkä asiakasmediat nimetään vastauksissa toimivina yhteistyön ja vaikuttamisen välineinä. Kolmantena avaan lyhyesti, mitä odotuksia asiakkaat medioihin kohdistavat. Neljäs tulosluku tarkastelee toisen tutkimuskysymyksen pohjalta, mitä kehitystoiveita asiakkaat antavat sähköisille yhteistyön välineille. Samalla pohdin, mille varhaiskasvatuksen organisaation toimintatasolle osallisuuden ja vaikuttamisen pyrkimykset kohdennetaan asiakkaiden vastauksissa.

### 4.1 Asiakkaan odotukset vaikuttamisesta ja osallistumisesta

Aineistossa vain harva vastaaja ilmaisi mielipidettään termeillä osallisuus tai vaikuttaminen pohtiessaan osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien lisäämistä varhaiskasvatuspalvelujen organisaatiotasolla. Osallisuutta ja osallistumista käytettiin merkityksiltään rinnakkaisina termeinä. Termit löytyivät vajaalta kymmeneltä prosentilta (7 % 18/254) vastaajista. Näissä vastauksissa osallisuus/osallistuminen tulkittiin tietystä paikasta tapahtuvaksi fyysiseksi toiminnaksi ja kuvattiin vuorovaikutukseksi esimerkiksi vanhempainilloissa, erilaisissa toimiyksikön tapahtumissa tai asiakasraadien kokouksissa. Osallisuus yhdistettiin osittain vanhempien omaan aktiivisuuteen toimijoina. Osallisuutta kuvattiin vastauksissa yksilön motivoituneena toimintana ja haluna liittyä osaksi vaikuttamaan pyrkiviä ryhmiä.

Mielestäni tällä hetkellä vanhemmat voivat kylliksi vaikuttaa. Motivoituneimmat vanhemmat ovat varmasti myös osallisia. En tiedä, että tässä tarvitsisi mitään muuttaa. (K3/127)

Vanhempien osallistaminen erilaisten teemallisten kohtaamisten merkeissä. Osa voisi olla vapaamuotoisempia kuin toiset. (K3/238)

Mielestäni vanhempien osallisuus on jo nyt melko suurta, esim. vanhemmat voivat halutessaan liittyä asiakasraadin jäseniksi. Vanhempia voisi pyytää osallistumaan toiminnan suunnitteluun esim. vanhemmat voisivat äänestää tai ehdottaa toimintoja tietyille erityisviikolle. --- (K3/228)

Vaikuttaminen terminä esiintyi asiakkaiden näkemyksissä harvoin. Pyrkimys tai tarve vaikuttamiseen osoitettiin kuitenkin selkeästi. Kun varhaiskasvatuspalvelujen asiakkailta kysyttiin, miten vanhempien osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksia voidaan lisätä organisaatiossa, yli puolet vastaajista (62 % 158/254) nimisi näkemyksessään keskimäärin yhdestä kolmeen kehitysehdotusta. Varhaiskasvatuksen asiakkaat osoittivat halunsa lisätä osallisuuttaan kertomalla edellytyksiä tai esimerkkejä odotuksistaan varhaiskasvatuksen organisaatiotasolle. Kysymykseen vaikutusmahdollisuuksien lisäämisestä ei osannut vastata vajaa kymmenesosa (8 % 20/254) vastaajista.

Vastauksista oli löydettävissä muun muassa asiakkaiden odotus varhaiskasvatuksen organisaation ns. pyynnölle osallistua ja vaikuttaa. Tätä mahdollisuuden tarjoamista kuvattiin aineistossa esimerkiksi sanoilla "mainostaa", "tarjotaan" tai "kysytään". Vaikuttamisen ja osallistumisen odotuksia kuvailtiin usein myös termeillä "kuunnella" ja "tulla kuulluksi", "nähdä" ja "keskustella". Samoin näkemyksistä nousi esiin odotus toimia yhteistyössä, saada tietoa ja vaikuttaa paikallisesti.

---Vanhempia voisi pyytää osallistumaan toiminnan suunnitteluun esim. vanhemmat voisivat äänestää tai ehdottaa toimintoja tietyille erityisviikolle.--- (K4/228)

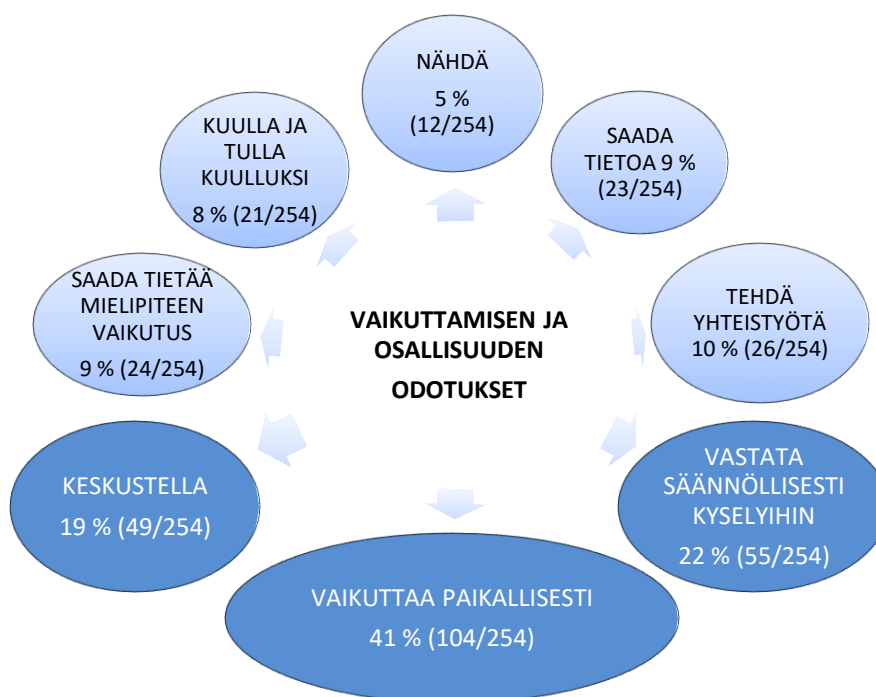
Mainostaa asiakasraatia ehkä ponnekkaammin vanhemmille. Vanhempia voisi pyytää päiväkotiin kylään/avuksi seuraamaan ja osallistumaan arkeen ihan yksittäin, silloin kun vanhemmalle työn puitteissa sopii. (K5/199)

Mahdollisuuksista se lähdetään. Tarjotaan keskustelutilaisuuksia yms. --- (K5/134)

Kysymällä esim vanhempien toiveita päiväohjelmasta. (K5/135)

Tulee kuunnella vanhempia ja heidän toiveitaan esimerkiksi loma aikojen suhteen. (K5/132)

Odotusten tarkastelua yleisellä tasolla tarvitaan pohdittaessa asiakkaiden sähköisten osallisuusmedioiden kehittämistarpeita toisessa tutkimuskysymyksessä. Aineiston esiin nostamat vaikuttamisen ja osallisuuden odotukset tai edellytykset voidaan koota yhdeksään kohtaan (kuvio 1). Näitä osallisuutta synnyttäviä tekijöitä ja odotuksia avataan kuvion jälkeen omina kokonaisuuksinaan.



KUVIO 1. Asiakkaiden vaikuttamisen ja osallisuuden odotukset. Prosenttiluvut saatu laskemalla avointen vastausten jakautuminen kysymykseen *Miten vanhempien osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia voidaan lisätä varhaiskasvatustalvelujen organisaatiossa?* (N= 254).

#### 4.1.1 Osallisuuden nykytilaan tyytyväiset asiakkaat

Tyytyväisiä nykyisiin mahdollisuuksiinsa osallistua ja vaikuttaa oli vastanneista viidennes (21 % 53/254). Vastaukset koostuivat lyhyistä ”ok” vastauksista pitempiin perusteluihin. Tyytyväiset nimesivät mahdollisuutensa vaikuttaa ja olla osallisina riittäviksi, kun heille tarjottiin osallisuusväylinä asiakasraadien ohella erilaisia teemapäiviä, riittävää kuuntelua ja päivähoito sujui yleisellä tasolla hyvin. Tyytyväiset asiakkaat saattoivat kuitenkin antaa myös ehdotuksen vaikutusmahdollisuuksiensa lisäämisestä tai kritisoida jotain kohtaa varhaiskasvatuksen järjestämisessä.

Olen tyytyväinen vaikuttamismahdollisuuksiin. (K3/118)

Tällä hetkellä en koe tarvetta puuttua varhaiskasvatuksen suunnitteluun yms. Luotan siihen, että ammattitaitoinen henkilökunta tietää parhaiten, miten päivät rakentuvat ja miten organisaatio pyörii parhaiten. (K3/117)

Koska asiat päiväkodissa ovat sujuneet niin hyvin, en koe niin tarpeelliseksi tätä. Jos asiat olisivat toisin, niin varmasti haluaisin päästä vaikuttamaan asioihin ihan 'face to face'. (K4/163)

Vanhempien osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet ovat mielestäni tällä hetkellä riittävät. Koen, että asiakaskyselyitä on tarpeeksi ja tarpeen tullen ed. mainituista asioista voi keskustella henkilökunnan / johtajan kanssa. (K3/92)

Tyytyväisyys tai luottamus palveluun sai vanhemmat asettamaan itsensä eräällä tapaa varhaiskasvatuksen ulkopuolelle. Suurin osa tästä joukosta ei kokenut tarpeelliseksi puuttua varhaiskasvatuksen suunnitteluun. Päivittäisen keskustelun määrä, asioista puhumisen helppous sekä mahdollisuus kertoa ideoita suoraan henkilökunnalle täyttivät vaikuttamis- ja osallistumistarpeet. Luottamusta palvelun toimivuuteen perusteltiin lapsen asioiden sujuvuudella, ammattitaitoisella henkilökunnalla ja riittävillä mahdollisuuksilla antaa mielipide palvelusta.

#### 4.1.2 Osallistuminen ja vaikuttaminen paikallisesti

Useimmiten vaikuttamaan pyrkivä mielipide haluttiin kertoa asiakkaan omassa toimiyksikössä ja nähdä sen teho myös siellä. Toimiyksikötasolle vaikuttamisen

ja osallistumisen tarpeensa kohdisti lähes puolet vastaajista (41 % 104/254). Paikallisen vaikuttamisen tarve ilmaistiin näkemyksissä yleisesti ”matalana kynnyksenä” ja ”perusarjessa” kuulemisena sekä toimimisena. Toimiyksikkötason vastausten sisällä oli lisäksi eroteltavissa näkemysten vaikuttamis- tai osallistumistarpeen kohdentuminen yksilö- (lapsen henkilökohtainen hoitosuhde) ja ryhmätasolle (lapsiryhmä). Tulos on merkittävä, sillä asiakaskyselyn kysymyksenasettelussa määritelty osallisuustarve organisaatiotasolla on siis asiakkaiden näkemyksien kautta ymmärrettävissä osallisuuspyrkimykseksi ensisijaisesti toimiyksikkötasolla (päiväkodit).

Päiväkotikohtainen vaikuttaminen lienee avainasemassa: sitä on helpointa lisätä ja siihen useimmilla on eniten ehkä halua vaikuttaa, koko kaupungin palvelujen sijaan? (K3/155)

Mielestäni parasta olisi paikallinen reagointi, kun havaitaan jokin puute tai kehittämis-kohta (vanhempien, lasten tai henkilökunnan huomioimana). (K3/64)

Kuunneltaisiin vanhempien mielipiteitä ihan perusarjessa. Voisi myös kysyä kasvattajien mielipiteitä ja mahdollisuuksia tehdä asioita päivän aikana. (K3/165)

Matalan kynnyksen vaikuttamismahdollisuuksia, kuten keskusteluja omassa päiväkodissa. (K3/30)

Keskustelemalla voinee vaikuttaa, en tiedä miksi tarvitsisi organisaatioon päästä mukaan? Ei ainakaan lisää byrokratiaa ja hallinnon portaita... (K3/215)

Vastaajista vain reilu kymmenys (14 % 36/254) liitti vastauksensa varhaiskasvatuksen palveluhallinnon organisaatiotason päätöksentekoprosessiin. Nämä asiakkaat määrittelivät vaikuttamiskontekstin ”ylemmällä tasolla”, ”kaupungin johdolla” ja kohdistivat vaikuttamispyrkimyksensä ”päättäjille”. Vaikuttamisen tai mielipiteen kohdentaminen organisaatiotasolle oli osallisuuden näkemyksissä etäinen. Ehdotuksia osallisuuden lisäämisestä ei voitu antaa, koska organisaation muotoa ei tunnettu riittävän hyvin. Palveluhallinnon tasolla vaikuttamista ilmaistiin näkemyksissä myös hitaana prosessina viittaamalla organisaation rakenteiden jähmeyteen.

Kaikista pyrkimyksistä huolimatta tuntuu, että organisaatio on kasvoton. (K3/22)

Varhaiskasvatuspalvelujen organisaatiosta ei juuri tietoa? (K3/229)

Olen hieman surullinen poliittisessa päätöksenteossa tehdyistä linjauksista Jkl:n kaupungin varhaiskasvatuspalveluihin liittyen. Tulevaisuuden kannalta todella merkittävien linjauksien rakentamisella ei vanhempien (kuntalaisten) osallisuudella ja vaikuttamismahdollisuuksilla ollut ainakaan minkäänlaista tekoa. --- (K3/115)

Jokaiseen päiväkotiin vanhempaintoimikunta, joka toimii linkkinä vanhempien ja "ylemän tahon" kanssa. (K3/144)

Päivähoidon asiakasraadin olemassaolo on mielestäni riittävä osuus organisaatiotasolla. (K3/244)

Tulisi järjestää päivähoitoa käyttäville vanhemmille kyselytutkimus heidän näkemyksistään hyvään organisaatioon liittyvistä asioista, esimerkiksi perhepäivähoidon tulevaisuudesta, päiväkotien ryhmäkoista. --- (K3/258)

Osallisuuden mahdollisuudet palveluhallinnon kanssa liitettiin vastauksissa tiettyihin osallisuusväyliin, kuten vanhempaintoimikunnan työhön, palveluhallinnon kyselyihin ja asiakasraadin toimintaan. Organisaatiotason vaikuttamiselta ja osallisuudelta odotettiin myös erillisiä mielipidekyselyitä kaupungin varhaiskasvatuksen palvelurakenteen kehittämiseksi. Nämä asiakaskyselyt tulisi kohdistaa esimerkiksi vanhempien näkemyksiin perhepäivähoidon tulevaisuudesta sekä varhaiskasvatuksen ryhmäkoon muutoksiin.

#### **4.1.3 Tiedon saaminen helpottaa vaikuttamispyrkimyksiä**

Asiakkaiden näkemyksissä vaikuttamismahdollisuudet yhdistettiin toistuvasti tiedon saamiseen varhaiskasvatuksesta. Tieto kuvattiin edellytyksenä vaikuttamiselle. Tiedon ja tiedotuksen merkitystä korosti joka kymmenes asiakas sekä toimijaksikkö- että organisaatiotason osallistumista koskevissa vastauksissa. Toimijaksikkötasolla säännöllinen tieto päiväkodin arkisista, päivittäisistä asioista ja tapahtumista ja erityisesti oman lapsen päivästä lisäsi vastaajien kodin ja päiväkodin välistä kommunikaatiota ja yhteistyötä. Organisaatiotasolla vaikuttamispyrkimykset yhdistettiin asiakkaiden saamaan tietoon kaupungin



varhaiskasvatuspalvelujen tilasta. Tiedon saamisen katsottiin helpottavan asiakkaiden vastaamista organisaatiotason asiakaskyselyihin.

Varmaan parasta olisi antaa jatkuvasti mahdollisimman paljon tietoa päiväkodin arkisista, päivittäisistä asioista ja tapahtumista ja erityisesti oman lapsen päivästä. Se voi olla vaikeaa kaiken lomassa, myös vanhempien kiireen takia. Eli lisätä kodin ja päiväkodin päivittäistä kommunikaatiota. Silloin myös näiden kyselyiden vastaaminen olisi helpompaa. (K3/175)

Tiedottamalla enemmän miten päiväkodissa päivät ja viikot menevät. Mitä siellä tehdään, mikä menee hyvin ja mikä vaatii opettelua. Näin asioista saisi laajemman kuvan. (K3/97)

Vanhempänä haluaisin avointa tiedotusta varhaiskasvatuspalveluiden tilanteesta. En haluaisi kuulla että "hyvin menee", jos oikeasti ei mene hyvin, hoitajilla ei ole aikaa ja syyliä lapsille, hoitajat ovat uupuneita, ryhmät aivan maksimikokoisena ja aina tilapäisesti ylittyviä (?) Tahtoisin tietää näistä asioista, jotta voi vanhempanakin kenties puuttua/huomauttaa/valittaa asiasta mikä on organisaatiosta kiinni. K3/12.

Lisää tiedotusta asioista, kyselyitä ja keskusteluita vanhemmille esim. netin kautta. (K3/70)

Asiakkaalle annettu tieto ja tiedotus kulkivat vastauksissa odotusarvoltaan samoina. Tiedolla ja tiedotuksella asiakas halusi olla perillä palvelun laadusta ja oman lapsen tilanteesta. Päivittyvä ja säännöllinen tieto palvelusta kohdistettiin sekä toimiyksikön että organisaation hallinnon tehtäväksi. Tiedon saaminen tapahtui vastauksissa sekä sähköisesti että henkilökohtaisesti.

#### **4.1.4 Arjen näkeminen tuottaa tietoa**

Vaikuttamista ilmaistiin vastauksissa myös odotuksena (saada mahdollisuuksia) nähdä varhaiskasvatuksen arkea. Näkeminen yhdistettiin varhaiskasvatuksesta saatuun tietoon (itse nähty). Näkeminen oli myös edellytys sille, että vanhemmalle saattoi muodostua mielipide varhaiskasvatuksesta. Näkemisen kautta saatu tieto antoi vanhemmille mahdollisen tarpeen vaikuttaa tai osallistua varhaiskasvatuksen muotoiluun. Vanhemmat toivoivat mahdollisuutta seurata päiväkodin toimintaa, nähdä lapsesta päiväkodin toiminnoissa otettuja kuvia, seurata lapsen sosiaalista toimintaa ja tutustua pedagogiseen ympäristöön.

Tekemällä juuritason toimintaa mahdollisimman näkyväksi. (K3/81)

Mielestäni olisi mukavaa joskus tutustua päiväkotiin lapseni kanssa, lapsi voisi esitellä hänelle mieluisia leikkejä ja kavereita. Ei tule juuri nähtyä kuin eteinen ja vähän ryhmätiloja, kun lasta vie tai hakee hoidosta. Joku avoimien ovien päivä, tai yhteinen lauluilta voisi olla kiva, niin vanhemmille avautuisi paremmin, millaisessa ympäristössä lapsemme päivänsä viettävät. (K3/214)

Avoimien ovien päivä voisi olla hyvä mahdollisuus päästä seuraamaan ryhmän toimintaa ja havainnoida omaa lasta ja näin ehkä olisi helpompi osallistua toimintaan. (K3/198)

Ottamalla vanhempia mukaan normaaliin arkeen katsomaan mitä tapahtuu, tällöin varmastiakin ajatuksiakin herää paremmin. (K3/51)

Palveluhallinnon tasolla näkeminen yhdistettiin odotukseen toiminnan läpinäkyvyydestä. Läpinäkyvyys ja avoimuus merkitsivät asiakkaiden vastauksissa todenmukaisen tiedon ja tiedotuksen saamista varhaiskasvatuksen tilasta. Tämän puolestaan katsottiin tuottavan edellytyksen asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksille tai lisäävän niitä.

Vaikutusmahdollisuudet ovat hyvällä tasolla, mutta läpinäkyvyyttä tarvitaan. (K3/143)

Vanhempana haluaisin avointa tiedotusta varhaiskasvatuspalveluiden tilanteesta. En haluaisi kuulla että "hyvin menee", jos oikeasti ei mene hyvin, hoitajilla ei ole aikaa ja syyliä lapsille, hoitajat ovat uupuneita, ryhmät aivan maksimikokoisena ja aina tilapäisesti ylittyviä (?) Tahtoisin tietää näistä asioista, jotta voi vanhempanakin kenties puuttua/huomauttaa/valittaa asiasta mikä on organisaatiosta kiinni. (K3/12)

Viestintää ja kommunikointia pitäisi olla enemmän, mikä mahdollistaisi aktiivisen osallistumisen nykyisen palvelun nauttimisen sijaan. Mutta ehkä kouluissa on jo vanhempain-toimikunnat ja sitä herkkua sitten riittää aikanaan, luulen että vanhempien ääni tulee kuuluviin, jos suunsa vaan saa auki ja antaa palautetta, näin olen itse kokenut. (K3/213)

Läpinäkyvyys ja avoimuus tukivat asiakkaiden näkemyksissä vuorovaikutuksen syntymistä. Vastauksissa asiakkaat katsoivat olevansa kykeneviä keskustelemaan palveluhallinnon kanssa palvelun laadusta, kun heillä oli riittävästi lähtötietoa toimiyksikkötason tilanteesta. Asiakkaiden osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet liitettiin myös aktiiviseen palautteen antamiseen ja keskustelun vaatimiseen. Vaikka avoimen tiedottamisen ja läpinäkyvyyden katsottiin tuottavan asiakkaiden aktiivisempaa osallistumista varhaiskasvatuksen laadun arviointiin, vanhemmat asettivat itsensä myös osittain laadunvalvonnan ulkopuolelle. Moni

oli valmis luottamaan palveluhallinnon määrittämään varhaiskasvatuksen tasoon.

#### 4.1.5 Keskustelun pyrkimyksenä palautteen välittyminen päättäjille

Vaikuttamisen tarvetta ilmaistiin usein vuorovaikutuksen, keskustelun ja kuuntelun termeillä. Keskustelun merkitystä korostavissa vastauksissa oli odotuksena kysyminen, ihmettely ja pohdinta. Vuorovaikutuksen paikaksi vastaajat nimesivät päiväkodin vasu-keskustelun, päivittäiset kohtaamiset henkilökunnan kanssa lapsen tuonti- ja hakutilanteissa sekä erilaiset vanhempien tapahtumat ja vanhempainillat. Noin joka kymmenes asiakas ilmaisi tarpeenaan saada tietoa (9 % 23/254) keskustelun kautta varhaiskasvatuksen asioista. Samaan aikaan asiakas halusi myös tulla mielipiteineen kuulluksi (8 % 21/254).

Keskustelut vanhempainillassa, vasussa ja lapsen tuonti/hakutilanteissa ovat riittäviä vaikuttamismahdollisuuksia. Olen tullut kuulluksi. Luotan ammattitaitoiseen henkilökuntaan. (K4/266)

Kuulemalla vanhempia ja vanhempien ideoita mukaan ottaen (K3/148)

Lisäämällä vanhemmille tarkoitettuja tapahtumia, jossa käsiteltäisiin paikallisia varhaiskasvatuspalveluja. (K3/163)

Asiakkaiden vastauksissa varhaiskasvatuksen henkilökunta sai tärkeän roolin vaikuttamista eteenpäin vievänä tahona. Olennaista keskustelun kautta vaikuttamisessa oli se, että henkilökunta kokoaa ja kirjaa ylös asiakkaiden odotuksia ja toiveita keskustelun aikana. Asiakkaan odotus oli, että tieto näistä tarpeista kulki toimiyksikötason välittämänä suoraan organisaatiotason päättäjille.

Lähimmät lasten kanssa työskentelevät ihmiset ovat tärkein kontakti. Kun asiat sujuvat heidän kanssaan, viestit menevät perille. Ja toki luotamme, että tarvittaessa he viestivät asioista eteenpäin. (K3/202)

Kuullaan ja kirjataan ylös myös päivittäisessä toiminnassa kuultu palaute ja toiveet, pelkkä erillinen kysely ei riitä. (K3/239)

--- Tietoa pitäisi välittyä myös vanhempien päivittäisistä kommentteista kasvattajien kanssa eteenpäin organisaation kehityspalveluihin. (K3/109)

--- Kaikki eivät kyselyihin vastaa, mutta antavat päivittäin palautetta arjessa. (K3/183)

Vastauksista oli löydettävissä myös yhteistyön tarve. Yhteistyö määriteltiin vuorovaikutuksena, jossa kuullaan molemmin puolin sekä toimiyksikön henkilökuntaa että asiakkaiden vaikuttamispyrkimyksiä. Vaikuttamisen hetki saattoi olla henkilökohtainen (vasu-keskustelu, arkinen kuulumisten vaihto) tai yhteisöllinen (keskustelutilaisuudet, vanhempainillat). Puhuessaan yhteistyöstä toimiyksikötason tai organisaatiotason varhaiskasvatuspalvelujen kanssa asiakkaat eivät pyrkineet täysivaltaiseksi toimijaksi yhteistyössä. He halusivat ehdottaa, esittää toiveita ja vaihtaa ajatuksia, mutta eivät suoraan määritellä toimintaa. Odotukset yhteistyön muodosta olivat kuitenkin näkemyksissä yksimielisiä. Asiakkaat halusivat kuulla, nähdä ja tulla kuulluiksi.

Yhteistyö on päiväkotia ja vanhempien kanssa. (K3/28)

Kerhon henkilökunnan ja vanhempien välinen yhteistyö ja avoimien keskustelujen mahdollistaminen. (K3/219)

Kiinnostuneille vanhemmille voisi järjestää avoimen mahdollisuuden tulla kuulemaan oman lapsen päiväkodin toiminnasta, suunnittelusta. Vanhemmat voisivat vaihtaa ajatuksia kasvattajien kanssa siitä mitä päiväkodin toimintaan voisi sisällyttää. ---(K3/68)

Järjestämällä vanhemmille mahdollisuus olla päiväkodin henkilökunnan palaverissa mukana edes kerran vuodessa. Siellä voisi miettiä yhdessä ongelmakohtia ja yhteisratkaisuja sekä toimintatapoja. --- (K3/24)

Varhaiskasvatuksen palveluorganisaatiolta odotettiin tukea henkilökunnan ja asiakkaiden avoimelle keskustelulle. Tuki kuvattiin myös vaikuttamisen edellytyksenä. Lisäksi vastauksissa odotettiin varhaiskasvatuksen asiakkaiden järjestäytymistä toimiyksiköittäin yhteistyössä organisaatiotason kanssa. Toimiyksikökohtainen vanhempainyhdistys tai -raati (6 % 15/254) oli vastaajien mielestä tehokkaampi tiedon antaja ja vaikuttaja mahdollisten epäkohtien esilletuonnissa kuin kaupungin yleinen asiakasraati.

Tukemalla vanhempien ja lastenhoitajien välistä avointa kommunikointia ja sitä, että lastenhoitajien viestit kulkeutuvat myös päättävälle taholle ja ne otetaan todella huomioon. (K3/193)

Tuetaan ja rohkaistaan vanhempia ja kasvatustammattilaisia rakentavaan dialogiin ja vuorovaikutukseen. (K3/108)

--- Vanhempaintoimikunta on hyvä keino joukolla päästä vaikuttamaan. Koen, että toimikuntaa kuunnellaan. (K3/131)

Vanhempain raati jokaiselta alueelta esim. yksi edustaja, joka toisi raadin kautta alueen vanhemmilta heidän alueen tärkeitä asioita kuulluksi ja esille. Ideoita ja eri toimintamalleja tulisi eripuolilta kaupunkia. (K3/233)

Mielenkiintoista aineistossa oli se, että henkilökohtaisen keskustelun merkitys vastauksissa (vaikuttamisen ja osallisuuden lisääjänä) muuttui riippuen kysymyksenasettelusta. Kun kysymyksenasettelu oli *miten osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia voidaan lisätä varhaiskasvatustalvelujen organisaatiossa*, löytyi vastauksista kasvokkain käytävän keskustelun kannattajia viidesosa (19 % 49/254) vastaajista. Kysyttäessä *millaisten medioiden kautta haluaisit osallistua ja vaikuttaa varhaiskasvatustalvelujen suunnitteluun*, henkilökohtaisen keskustelun merkitystä korosti jo neljäsosa (24 % 68/279) kysymykseen vastanneista. Voidaankin suuntaa antavasti huomioda, että asiakkaan kanssa kasvokkain käydyn keskustelun merkitys on edelleen tärkeä osa vuorovaikutusta ja sillä tulee olla tärkeä rooli sähköisten osallisuuskanavien kehittämisen rinnalla.

#### **4.1.6 Mielenpitem kysyminen ja palautteeseen reagoiminen**

Mielenpitem tai palautteen pyytäminen ja kysyminen lisäsi varhaiskasvatuksen asiakkaiden näkemyksissä vaikuttamista ja osallisuutta. Esimerkiksi viidennes (22 % 55/254) vastaajista nimesi sähköiset asiakaskyselyt hyvänä välineenä lisätä asiakkaan osallisuus- ja vaikuttamismahdollisuuksia varhaiskasvatuksen organisaatiossa. Kyselyjen tulkittiin lisäävän asiakkaan tasa-arvoista ja vaivatonta kuulemista. Kyselyitä ehdotettiin myös lisättäväksi varhaiskasvatuksen toimiyksikkötason vaikuttamiseen.

Kyselyjen myötä lähinnä vaivattomin antaa oma mielipide. (K3/104)

--- Sähköinen asiakaskysely päivystyksestä lisäisi vanhempien tasa-arvoisuutta siinä, kuinka heitä kuullaan. (K3/34)

Nämä kyselyt on hyviä. Joku päiväkotikohtainen tai ryhmäkohtainen kyselykin kävisi mm. vanhemmat voisivat esittää toiveita päiväohjelmaan jne. --- (K3/203)

Mielenkiintoista asiakkaiden näkemyksissä oli kuitenkin se, että vaikka viidenes vastaajista nimesi sähköiset asiakaskyselyt hyvänä välineenä lisätä osallisuus- ja vaikuttamismahdollisuuksia organisaatitasolla, vain joka kymmenes (9 % 27/279) halusi osallistua varhaiskasvatuspalvelujen suunnitteluun niiden kautta. Konkreettisenä vaikuttamismediana sähköiset kyselyt hävisivät Daisylle, sähköpostille ja muille tavoille suunnitella palveluita sähköisesti. Vastauksissaan asiakkaat halusivat palautteen mielipiteelleen. Odotuksena oli sähköisen kyselyn palautteeseen reagoiminen, muutosten tietoon saattaminen ja julkistaminen asiakkaille. Julkisen palautteen puuttuminen tai reagoimatta jättäminen ei lisännyt luottamusta asiakkaan vaikutusmahdollisuuksiin.

Kyselyt on ihan hyvä tapa lisätä vanhempien osallisuutta palvelun kehittämisessä, mikäli kyselyssä kysytään risuja ja ruusuja, mutta myös käsitellään saatu aineisto asianmukaisesti ja esille nousevat kehityskohteet saatetaan käytännön toteutukseen saakka. (K3/189)

Otettaisiin oikeasti nämä asiakaskyselyiden vastaukset käsittelyyn päivähoidon henkilökunnan kanssa ja vanhempien antamien toiveiden pohjalta kehitettäisiin toimintaa. Näistä konkreettisista toiminnan kehittämisistä voisi tehdä tiedotteen vanhemmille, jotta osoitettaisiin että vanhempien antamat palautteet otettiin huomioon ja vanhemmat todella pääsivät vaikuttamaan lastensa päivähoitoon. --- (K3/34)

--- En edes muista kuinka viime palautteesta on raportoitu meille. Itselle jää vieraaksi tässä se kuinka palaute käsitellään, mitä mieltä muut vanhemmat ovat jne...--- (K4/213)

Sähköisten kyselyiden tehtävä vastauksissa katsottiinkin olevan enemmän asiakasmielipiteen tuottaminen palvelusta kuin asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa palvelumuotoiluun konkreettisella tasolla. Selityksiä epäonnistuneelle vaikuttamispyrkimykselleen (ja puuttuvalle vastaukselle) asiakkaat hakivat muun muassa organisaation kasvottomuudesta, kustannustehokkuuden suosimisesta ja organisaatiotason muutoksen hitaudesta.

Koska raha ratkaisee, vanhempien mahdollisuus vaikuttaa kunnallisen varhaiskasvatuksen laatuun lienee mitätön... (K3/154)

Isossa organisaatiossa tapahtuu harvoin mitään, sellainen kokemus on. (K3/43)

Valitettavasti tuntuu, että suurimmat ja ne merkittävimmät päätökset tehdään ilman vanhempien kuuntelua (ryhmäkoot, sijaiskiellot).--- (K3/48)

Hallintotason vaikuttamistarpeiden sijaan asiakkaat pyrkivät vaikuttamaan enemmän toimiyksikkötasolla. Toimiyksikkötasolla varhaiskasvatuksen henkilökunta antoi ”kasvot” vuorovaikutukselle ja oli myös vastauksen tasolla helpommin saavutettavissa.

## **4.2 Osallisuus sähköisissä asiakasmedioissa**

Tässä luvussa poimin asiakkaiden näkemyksistä esiin ne sähköisen median väli-  
neet, joiden katsottiin täyttävän vaikuttamisen ja osallistumisen odotukset positiivisesti. Nostan tarkastelussa myös esiin sen, mille organisaatiotasolle asiakas vaikuttamispyrkimyksensä halusi kohdentaa. Olen luokitellut varhaiskasvatuksen toimintaympäristöt vastausten perusteella toimiyksikkö- ja palveluhallintotasolle. Toimiyksikkötaso on edelleen jaettu asiakkaiden nimeämiin yksilö-, ryhmä- ja päiväkotitason osallistumismedioihin.

### **4.2.1 Sähköinen vaikuttaminen henkilökohtaisen rinnalla**

Yleinen tyytyväisyys vallitseviin sähköisiin medioihin ja vaikutusmahdollisuuksiin ilmaistiin vastauksissa yleensä lyhyesti ja ilman pitkiä perusteluja. Jo aiemmin tässä tutkimuksessa todettiin, että noin viidesosa (17 % 46/279 ja 21 % 53/254) varhaiskasvatuksen asiakkaista oli tyytyväisiä sekä vaikutus- ja osallisuusmahdollisuuksien nykytilaan että osallistumismedioiden määrään. Niistä asiakkaista, jotka valitsivat vaikutusväyläkseen ensisijaisesti henkilökohtaisen vuorovaikutuksen, puolet (51 %, 34/67) nimesi sen rinnalle myös jonkin sähköisen median.

Asiakasmedioihin tyytyväinen enemmistö perusteli näkemyksensä riittäväällä ja monipuolisella tiedotuksella (tiedolla), joka ”kulki hyvin”. Tiedotusta

kuvattiin ajantasaiseksi, ennakoivaksi ja informatiiviseksi. Asiakkaan mahdollisuus reagoida tapahtumiin toteutui myös riittävän joustavalla aikataululla. Tässä joukossa jo olemassa olevia palveluhallinnon asiakasmedioita kuvattiin toimiviksi, mallia ja systeemiä hyväksi sekä medioiden kautta tulevia vaikutusmahdollisuuksia riittäviksi.

Mielipiteitä ja kehittämistarpeita kysellään riittävästi ja tuloksista raportoidaan hyvin. (K3/50)

Vanhempien osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet ovat mielestäni tällä hetkellä riittävät. Koen, että asiakaskyselyitä on tarpeeksi ja tarpeen tullen ed. mainituista asioista voi keskustella henkilökunnan / johtajan kanssa. (K3/92)

Ehkä medialla sinällään ei ole suurta merkitystä, kunhan tieto vain kulkee vanhemmille. -- (K4/176)

Vanhat järjestelmät, ei missään tapauksessa uusia järjestelmiä. --- (K4/185)

Kokonaisuudessaan aineistossa oli jonkin varhaiskasvatuksen sähköisen median nimenneitä<sup>1</sup> yli kaksi kolmannesta vastaajista (72 % 200/279). Sähköisen vaikutusväylän nimenneistä yli puolet (60 % 168/279) ei halunnut vaikuttaa tai saada tietoa muulla tavoin. Loppu kymmenys (12 % 32/279) halusi vaikuttaa ja saada tietoa sekä henkilökohtaisesti että sähköisesti. Näkemykset sähköisistä medioista jakautuivat myös sen suhteen, haluttiinko vaikuttamiseen käyttää yhtä vai useampaa sähköistä mediaa. Sähköisiä medioita tarkastellaan edempänä tarkemmin.

#### **4.2.2 Toimivat osallisuuden mediat**

Asiakkaat nimesivät varhaiskasvatuksen toimiviksi sähköisiksi vaikuttamis- ja osallistumismedioiksi Daisyn, sähköpostin ja yleisesti sähköisen vaikuttamisen tai osallistumisen. Myös sähköiset asiakaskyselyt, puhelin, kaupungin varhaiskasvatuksen kotisivu, asiakasraadun sähköiset muistiot ja raadun

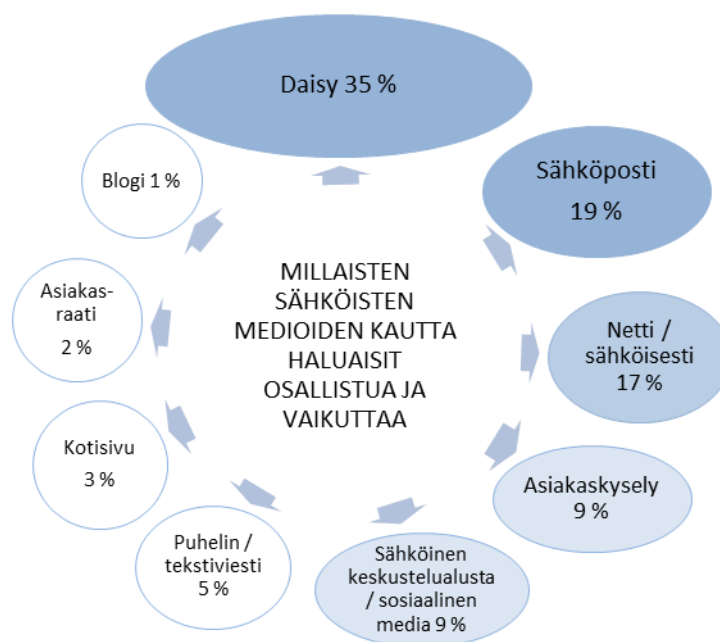
---

<sup>1</sup> Sähköisten medioiden kokonaislukuun on lisätty myös ne vastaajat, joiden näkemyksessä todettiin lyhyesti tyytyväisyys medioiden nykytilaan. Nykyiset varhaiskasvatuksen vaikutuskanavat sisältävät sähköisen asiakasmedian (Daisy, sähköposti, tekstiviestit, sähköiset asiakaskyselyt, varhaiskasvatuspalvelujen kotisivu yms.).



sähköpostiosoite (kysymysten lähettämiseen) nimettiin vaikutusväylyksi. Joidenkin toimiyksikköjen asiakkaat olivat pystyneet myös osallistumaan toimintaan tai saamaan tietoa paikallisesti päiväkodin omaa blogia seuraamalla. Sosiaalisen median maininnet esittivät näkemyksissään sen roolin kasvattamista asiakkaiden osallisuusmahdollisuutena.

Asiakkaiden nimeämät toimivat sähköiset osallisuusmediat (ks. kuvio 2.) ovat välineitä, joiden kautta asiakas on osallinen tai haluaisi osallistua. Näkemyksissä esitetyt mediat eivät välttämättä ole käytössä Jyväskylän varhaiskasvatuksen palveluhallinnossa tai sen kaikissa toimiyksiköissä. Jo olemassa olevien medioiden arvioinnin rinnalla vastauksissa kulkee siten kehityksellinen näkökulma. Asiakkaiden nimeämiä toimivia osallisuusmedioita ja niihin yhdistettyjä odotuksia lähdetään seuraavaksi tarkastelemaan yksityiskohtaisemmin.



KUVIO 2. Asiakkaiden nimeämät toimivimmat sähköiset osallisuus- ja vaikutusmediat

### 4.2.3 Vaikuttaminen ja osallisuuden ilmaiseminen sähköisesti varhaiskasvatuksen eri toimintatasoilla

Lähes viidesosa vastaajista halusi vaikuttaa palvelun suunnitteluun sähköisesti määrittelemättä tarkemmin mediaa. "Sähköisesti" tai "netissä" osallistumista ja vaikuttamista kuvattiin helppona ja toimivana. Sen katsottiin täyttävän asiakkaan tarpeen vaikuttaa itselleen sopivana hetkenä ja sopivassa paikassa. Yhteys palveluntarjoajaan oli mahdollinen vanhemman osallistumistarpeen mukaan. Sähköisessä vaikuttamisessa pidettiin myös tärkeänä asiakkaiden jo käyttämien medioiden hyödyntämistä ja tiedonvälityksen eri tyylejä, muun muassa blogia. Tätä asiakastiedon paikallisuutta ja varhaiskasvatuksen tiedotuksen tarinallisuutta kuvattiin "aallon harjalla" olemisena ja "nykyaikana".

Netin kautta onnistuu varmaan parhaiten asioiden kommentointi. Silloin ei ole ajalla ja paikalla niin väliä. (K5/6)

En ole pystynyt osallistumaan. Voisiko sen sähköistää?" (K5/158)

Netti nykypäivänä paras, ei sidottu aikaan ja paikkaan. (K4/43)

Sähköiset mediat ovat hyviä/toimivia. (K4/46)

Netin kautta osallistuminen on helppoa ja sitä voi tehdä silloin kun itselle sopik. (K4/208)

(Paikannimi poistettu) on mielestäni hyvin aallon harjalla blogitiedottamisen kanssa ja se on mielestäni daisyn ohella riittävää. (K4/51)

Sähköisen median tarpeet vaihtelivat sen mukaan, mikä tarve medially haluttiin täyttää ja millä varhaiskasvatuksen toimintatasolla pyrittiin vaikuttamaan. Asiakkaat kohdensivat tarpeensa vaikuttaa erilaisten medioiden kautta toimiyksikkö- ja organisaatiotasolle. Asiakkaiden näkökulmissa medioille annettiin erilaisia tehtäviä vaikuttamisessa ja osallistumisessa. Toimiyksikkötasolla medioiden tehtävät jakoutuivat lapsen päivärytmin hallintaan ja akuuttiin tiedonvälitykseen (esim. lapsen toiminta, hoitoajat ja niiden muutokset). Organisaatiotasolla ne toimivat palvelun laadun arvioinnissa ja tiedonvälityksessä. Toimiyksikkötason sisällä vastauksista oli myös eriteltävissä kolmenlaisia vaikuttamistasoja: yksilö-, ryhmä- ja päiväkotitason osallisuustarpeita. Koska aineiston

analyysissä ei ollut mahdollista eritellä taustamuuttujien avulla erikseen perhepäivähoidon ja kerhotoiminnan asiakkaiden vastauksia, ne sisältyvät toimiyksikkötason kuvauskontekstiin.

Palveluhallinnon tasolla osallistumis- ja vaikuttamismedioiden tarve yhdistettiin palvelusuhteen sisältöön (hoitomuoto, maksut, ateriapalvelut jne.), palvelun laatuun (asiakaspalaute, henkilöstö, toimintaympäristö), läpinäkyvyyteen (tiedotus, ennakoiva tieto tulevista päätöksistä, avoimuus) ja palvelun yhdenmukaisuuteen (pph, pk, kerhot, yksityinen ph). Sähköisiltä osallisuusmedioilta myös odotettiin, että ne antavat selkeät ja helposti löydettävät väylät asiakaspalautteille. Organisaatiotason tehtäväksi annettiin henkilökunnan ja asiakkaan välisen keskustelun tukeminen ja sähköisten medioiden toiminnan kehittäminen.

Asiakkaan osallisuuden ja vaikuttamisen näkökulmasta kaikille tutkimuksen medioille annettiin vastauksissa tiedon jakamisen rooli. Tapa jakaa tietoa kuitenkin vaihteli. Yleisesti jaetulta tiedolta odotettiin täsmällisyyttä, selkeyttä ja informatiivisuutta. Tiedon piti myös ennakoida toimintaa tai päätöstä. Tiedon saaminen mahdollisti asiakkaan päätöksen siitä, halusiko hän vaikuttaa asiaan. Se kertoi myös, missä aikataulussa asiakkaan tuli toimia osallistuakseen. Sekä toimiyksikkötasolta että palveluhallinnon tasolta odotettiin aktiivista tiedon jakamista. Näiden kahden jakaman tiedon sisältö kuitenkin vaihteli vastauksissa. Toimiyksikkötason tieto liitettiin paikalliseen tiedotukseen ja palvelun organisointiin arjessa, kuten lapsen lomakyselyihin ja lapsiryhmän toimintaan. Palveluhallinnon tiedotus liitettiin varhaiskasvatuksen yleisiin linjauksiin. Aineistossa esiintyneiden sähköisten osallisuusmedioiden käyttöä toimiyksikkö- ja palveluorganisaatiotasolla tarkasteltiin asiakkaan vaikuttamisen näkökulmasta. Median käyttöä on pyritty havainnollistamaan suorilla sitaateilla, jotka kuvaavat käytön kautta muodostuvaa osallisuuden pyrkimystä.

Toimiyksikkötason toimivimpana vaikuttamisvälineenä koettiin *mobiilisuvelius Daisy*, vaikka se myös jakoi voimakkaasti mielipiteitä<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Toimivien sähköisten medioiden vastauksista jätettiin pois ne vastaajat, jotka olivat maininneet näkemysissään vain Daisyn puutteet mediana. Vastauksista jäi epäselväksi, kokivatko vastaajat jo olemassa olevan muun sähköisen vaikutusmedian toimivaksi. Nämä vastaukset otettiin huomioon kappaleessa 4.3, jossa käsiteltiin sähköisten medioiden kehitysehdotuksia. Tarkasteluun sisällytettiin nyt myös ne vastaajat, jotka esittivät Daisyn tai sen kaltaisen median hyväksi välineeksi vaikuttaa, mutta nimesivät välineelle samalla kehitystarpeita.

Varhaiskasvatuksen medioita arvioineista asiakkaista Daisystä mielipiteen kertoi 44 % (122/279) vastaajista. Näistä vajaa kolmannes vastaajista (29 % 80/279) piti Daisyä hyvänä sähköisenä mediana. Tässä joukossa Daisyä kuvattiin toimivaksi, mutkattomaksi viestimeksi, jonka avulla vanhemmat saivat muistutuksia ja tietoa lapsen päivästä. Daisyn tehtävä tiedon arkistointipaikkana nostettiin esille median hyvänä ominaisuutena. Lapsi- ja ryhmätasolla Daisy täytti asiakkaiden tarpeen päivittäisessä ja yleisessä tiedonjakelussa. Lapsen hoitoaikojen ilmoittaminen, toiminnan ennakoiminen viikko- ja kuukausitiedotteiden muodossa sekä reaaliaikainen viestitoiminto henkilökunnan ja asiakkaan välillä perustelivat Daisyn asemaa asiakkaiden osallisuutta tukevana mediana. Päiväkotitasolla Daisyn funktiona oli täyttää asiakkaan tarpeet varhaiskasvatuksen yleisen tiedotuksen välittäjänä. Organisaatioon vaikuttamisen mahdollistamiseksi Daisyyhyn ehdotettiin lisättäväksi linkkejä, joista vanhempi pääsisi lukemaan päätettävään asiaan liittyvää tarpeellista tietoa. Palveluhallinnon tehtäväksi nimettiin mobiilisoluvuuden tekninen toimivuus ja sen kehittämistä huolehtiminen.

Daisy on nyt toimiva tapa. --- Lapsen ilmoittaminen pois on helppo toteuttaa. ---.  
(K4/205)

DaisyNetin kautta voisi olla henkilökohtaisempaa keskustelua ja viestintää enemmän, vanhempien ja kasvattajien välillä. (K4/122)

Daisy toimii minusta hyvin ja on selkeää, kun lasten asiat ovat täällä yhdessä paikassa.  
(K4/281)

Esim. laittamalla Daisyyhyn kyselyitä mitä perheiden taholta haluttaisiin. Teemakuukaudet tms.(K3/55)

Tiedotteisiin suorat linkit asioihin, joita vanhempien halutaan käyvän katsomassa tai mihin vanhempien halutaan tutustuvan. Daisyn käyttö on helpottunut huomattavasti uuden version myötä, joten sitä kautta viestiminen on hyvä: siellä viestit erottuvat ja säilyvät. (K4/136)

*Puhelimen* arvo vaikuttamisen ja osallistumisen mediana oli välillinen. Puhelimen rooli näyttöä vastauksissa ensisijaisesti erilaisten mobiilisoluvuusten ja sähköisten medioiden selailualustana. Puhelimen kautta käytettävien vaikuttamis- ja osallistumismedioiden (kuten Daisyn ja sähköpostin) tehtävä oli ensisijaisesti toimia teknisesti moitteettomasti erilaisissa älypuhelimissa. Noin viisi prosenttia (15/279) vastaajista mainitsi myös puhelimen tekstiviestit kiireellisen

tiedonsaannin toimivaksi välineeksi. Tekstiviestit nimettiin useasti muita tiedonsaannin lähteitä varmistavaksi mediaksi. Palveluhallinnolle esitettiin toivomus, että erilaisia sovelluksia kehitettäisiin yhteistyössä käyttäjien kanssa.

--- Tekstiviesti daisyn nettiin tulleesta viestistä lisää viestin lukemistodennäköisyyttä. (K4/278)

Sähköisesti mieluiten, kiireellisemmissä tiedotustilanteissa puhelimen kautta. (K4/280)

--- Mobiili sovellus olisi kätevä, josta voisi lukea viestit yms. nopeasti. (K4/133)

--- Jos luodaan jotain uutta --- annetaan loppukäyttäjien testata sovellusta, että onko se toimiva vai ei. (K4/271)

*Sähköpostin* kautta osallistuminen ja vaikuttaminen liitettiin asiakkaiden vastauksissa ensisijaisesti varmaan tiedon saamiseen, tiedotukseen ja tiedotuksen helpouteen. Toimiyksikkötasolla sähköpostilta odotettiin reaaliaikaista tiedotusta lapsen asioista. Enemmistö piti sähköpostin kautta kulkevaa tietoa varmemmin perille saapuvana kuin Daisyn kautta tapahtuvan viestinnän. Tätä perusteltiin Daisyn epävarmalla toimivuudella ja vanhempien haluttomuudella kirjautua palveluun tiedotuksen seuraamiseksi. Organisaatiotasolla sähköpostin vaikutusmahdollisuuksiksi nimettiin vain asiakasraadien aloitteiden tai kysymysten lähettäminen.

Sähköposti on minusta hieno tapa kuulla viikon kuulumiset hoitopaikasta. ---. (K4/134)

Sähköpostilla tulevat tiedotteet hoitajan kautta toimivat ihan hyvin ---. (K4/21)

--- Viesti suoraan omaan sähköpostiin tulisi nopeammin ja varmemmin luettua. (K4/90)

Sähköpostin kautta helpoin, koska kotona voi rauhassa tutustua, kun on aikaa. (K4/144)

--- Sähköposti tavoittaa päivittäin, Daisy kerran viikossa. (K4/78)

Vajaa kymmenys vastaajista halusi hyödyntää varhaiskasvatuspalveluihin vaikuttamisessa *sosiaalista mediaa tai sen kaltaista sähköistä alustaa*. Sosiaalisen median kautta vaikuttamisen pyrkimyksiksi nimettiin vastauksissa yhteisen keskustelun käyminen ja muiden mielipiteiden näkeminen. Nämä osallisuusmuodot

yhdistettiin sekä toimiyksikkö- että organisaatiotason vaikuttamiseen ja osallistumiseen. Toisten vanhempien keskustelun seuraamisen esitettiin tuottavan omaa ajattelua asiasta ja useissa tapauksessa se aktivoi osallistumaan ja vaikuttamaan itsekin. Sähköisen alustan tai sosiaalisen median hyödyntämisen katsottiin tuottavan yhteistoimintaa ja tekevän varhaiskasvatustoimintaa tutuksi virallisten tiedotteiden sijaan. Sosiaalisen median kaltaista alustaa edustivat asiakkaiden näkemyksissä esimerkiksi jo joissakin varhaiskasvatuksen toimiyksiköissä ylläpidetyt *blogit*. Asiakkaalle blogi antoi nopeasti tiedon tärkeimmistä asioista ryhmässä. Myös blogin tarinallisuus tuki asiakkaan pyrkimystä nähdä toimintaa kuvien ja muun visuaalisuutta tukevan materiaalin muodossa. Blogin vaikutus- tai osallistumisväyläksi nimenneitä asiakkaita oli aineistossa kuitenkin vain prosentin verran (3/279).

--- Ehkä joku facebook / whatsapp ryhmä voisi tuoda ketteryyttä, jos esim. tarvitsee nopeasti tiedottaa asioista. ---. (K4/134)

--- Hivenen helpommat sosiaaliset mediat voisivat olla hyviä, suljettu fb-ryhmä tms. Näillä reiteillä voisivat vanhemmatkin osallistua---. K4/100

Enemmän vanhemmille näkyviä foorumeita. ---. Olisi hyvä, jos vanhemmat voisivat yhteisesti keskustella alustalla, joka tukisi interaktiivista toimintaa. Itselle jää vieraaksi tässä se --- mitä mieltä muut vanhemmat ovat jne. ---. (K4/213)

Somen kautta olisi mahdollista tuoda reaaliajassa toimintaa tutummaksi ja avoimemmaksi vanhemmille. Kaiken ei tarvitse olla virallisessa tiedote -muodossa. (K4/265)

*Kyselyt.* Sähköisen palautteen kysyminen asiakkailta kuvattiin vastauksissa ensisijaisesti hyväksi mielipidemittariksi organisaatiotasolle. Asiakaskyselyt eivät kuitenkaan tukeneet näkemyksissä aitoa molemminpuolista vuorovaikutusta asiakkaiden ja päättäjien välillä. Ainoastaan kymmenen prosenttia vanhemmista mainitsi asiakaskyselyt vaikuttamisen ja osallistumisen väyliksi. Epäily kyselyjen vähäisestä vaikutuksesta organisaatiotason päätöksentekoon johti oletettavasti niiden vähäiseen merkitykseen asiakasmediana. On kuitenkin huomattava, että toisaalta säännöllinen mielipiteen kysyminen (ts. organisaation halu kuulla palaute) katsottiin usein riittäväksi asiakkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen tavaksi.

Esimerkiksi erilaisia kyselyitä toteuttamalla. Tietoa pitäisi välittyä myös vanhempien päivittäisistä kommentteista kasvattajien kanssa eteenpäin organisaation kehityspalveluihin. (K3/109)

Mielestäni vanhempien pitäisi päästä vaikuttamaan oman lapsensa päiväkodin sisällöntuottoon niin että alkusyksystä tehtäisiin kysely niistä asioista, joihin voi vaikuttaa. (K3/171)

Daisy ok, mutta lisää oman "talon"/yksikön kyselyjä yms. (K4/228)

Hyvä kun voi näillä kyselyillä vaikuttaa varhaiskasvatus palveluiden suunnitteluun. (K4/123)

Kyselyjen myötä lähinnä vaivattomin antaa oma mielipide. (K3/104)

*Varhaiskasvatuksen palveluorganisaation kotisivu* oli harvalle asiakkaalle vaikuttamisen tai osallistumisen paikka. Kotisivulta vaikuttamisväylää haki vain kolme (7/279) prosenttia vastaajista. Kotisivuun kohdistui enemmän kehitysodotuksia sen sijaan, että se olisi olemassa oleva toimiva osallisuus- ja vaikutusväylä. Myös *Asiakasraad*in rooli vaikuttamis- ja osallisuusmedianana oli pieni, vain kaksi prosenttia vastaajista nimesi sen tähän tehtävään. Kun asiakkailta tiedusteltiin erillisellä kysymyksellä asiakasraadin toiminnasta vaikuttamismedianana, vajaa puolet asiakkaista ilmoitti raadin toiminnan olevan heille täysin tuntematonta (44 % 127/292). Toiminnasta oli kuullut puhuttavan vajaa viidennes vastaajista (18 % 52/292). Neljännes asiakkaista (26 % 76/292) tunsi toimintaa, luki muistioita tai oli osallistunut raadin toimintaan. Vaikka asiakkaiden odotus oli, että palveluhallinnon tuli tukea asiakasraadissa käytävää avointa keskustelua varhaiskasvatuksen alueellisista linjauksista, näkemyksissä vaikuttamistarve tyydyttyi ensisijaisesti raadin muistioita seuraamalla.

--- Asiakasraadin toimintaan osallistumisen / raadin toiminnan seuraamisen kautta voi myös halutessaan vaikuttaa, koska raadille voi lähettää kysymyksiä / pohdittavaa. ---. (K4/127)

Asiakasraati on hyvä juttu ja siitä kaikille tuleva kooste. (K4/81)

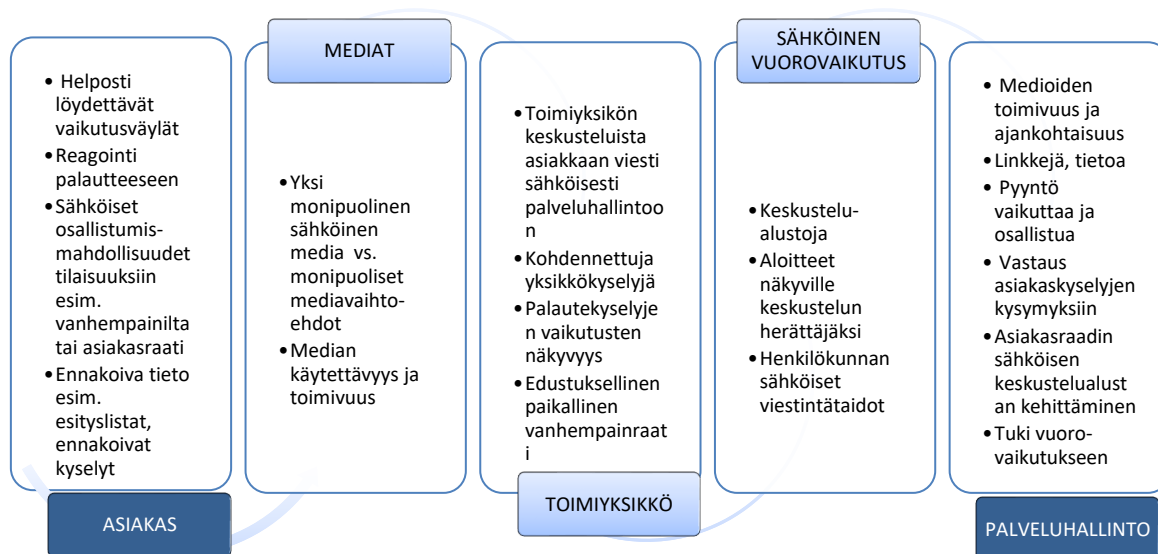
--- Vanhempainraadin kautta on mahdollisuus ottaa realistisesti esiin puutteita ja kehittämiskohteita, mutta myös nostaa esiin hyviä toimintatapoja! (K4/73)

Tuetaan ja rohkaistaan vanhempia ja kasvatusammattilaisia rakentamaan dialogiin ja vuorovaikutukseen. (K3/108)

Lähes neljänneksellä (23 % 66/292) kyselyyn vastanneista asiakkaista oli kehitysehdotus asiakasraadin toimintaan. Kehitysehdotuksia sähköisille osallisuus- ja vaikutusmedioille tarkastellaan seuraavassa luvussa.

### 4.3 Kehittämistarpeet sähköisille osallisuusmedioille

Tässä kappaleessa suuntaan tarkastelun asiakkaiden näkemyksiin vaikuttamisen ja osallistumisen tarpeista, jotka eivät täyty olemassa olevien osallisuusmedioiden avulla. Samalla kerron, mitä uusia asiakasosallisuutta parantavia ehdotuksia palveluhallinnon sähköisten väylien kehitystyöhön annetaan. Jaottelen aineistosta nousseet kehitysteemat viiteen osaan: asiakkaan osallisuuden edellytyksiin, medioiden vaatimuksiin, toimiyksikötason osallisuuden kehittämiseen, sähköiseen vuorovaikutukseen ja palveluhallinnon kehittäjän rooliin (ks. kuvio 3).



KUVIO 3. Sähköisten asiakasmedioiden kehittämisen tarpeet

Asiakkaiden odotukset vaikutusmahdollisuuksiensa lisäämisestä tai kehittämisestä sähköisissä medioissa ilmaistiin yleisimmin sanoilla "lisää", "enemmän", "useammin", "monipuolisemmin" tai "aktiivisemmin". Edelliset yhdistettiin jo



aikaisemmin tutkimuksessa määriteltyihin vaikuttamisen ja osallistumisen tarpeen ilmaisuihin (kuunnella, nähdä, keskustella, saada tietoa jne.). Olemassa olevia sähköisiä medioita toivottiin kehitettävän yhtäältä käyttömahdollisuuksiltaan monipuolisemmiksi ja toisaalta helppokäyttöisemmiksi. Myös uusia sähköisiä osallisuuden muotoja esitettiin asiakkaan vaikutusmahdollisuuksiksi.

Osallisuusväylien kehittämisessä varhaiskasvatuksen asiakkaat suhtautuivat kriittisesti omaan toimintaansa. Osa vastaajista rajasi varhaiskasvatuksen tehtävän ammattilaisille, koska heidän aikansa ja motivaationsa osallistumiseen oli rajallinen. Osa taas ilmaisi vaikutusmahdollisuutensa riittäviksi, jos he itse seuraisivat aktiivisemmin varhaiskasvatuksen tiedotusta ja osallistuisivat toimintaan tehokkaammin. Näitä perusteluja löytyi eniten palveluihin tyytyväisten asiakkaiden joukosta.

Mielestäni ei pidä lähteä liikaa säätämään. Hienoa että vanhemmat otetaan mukaan kehittämiseen, mutta todellisuus on sitä, että me tuomme lapsemme hoidettavaksi tietyksi ajaksi ja ammattilaisina henkilökunta kyllä tietää miten homma hoidetaan ja luontevissa tilanteissa voi aina kertoa ehdotuksiaan, jos kokee ne tarpeellisiksi. --- (K4/94)

Nykyiset kanavat ovat riittävät, mutta toivoisin kaikilta vanhemmilta aktiivisempaa otetta kanavien seuraamiseen. --- (K4/80)

Monet asiat ovat mielestäni hyvin Jyväskylän varhaiskasvatuksessa. Osallisuuden ja vaikuttamisen pitäisi olla vanhemmille helppoa. Se on ehkä uusi asia, joten sitä voisi "harjoitella" ensin vanhempainilloissa. (K3/260)

Kolmanneksella aineiston vastaajista (32 % 94/292) oli ehdotus osallisuus- tai vaikuttamisväylien kehittämisestä. Ensisijaisesti kehitystarve kohdistui osallisuusväylien sähköistämiseen (50 % 47/94). Medioita ei nimetty, mutta vastauksissa käytettiin vaikuttamiseen termejä "netin kautta" tai "sähköisesti".

#### **4.3.1 Osallisuuden edellytyksenä vaikuttamisen helppous**

Asiakkaiden vastauksissa ilmeni selvä epätietoisuus varhaiskasvatuksen vaikuttamis- ja osallisuusväylistä. Lähes kolmasosa kehityksen tarpeen nimenneistä asiakkaista tahtoi lisää tiedotusta vaikuttamis- ja osallistumisväylistä (30 % 28/94). Aloiteväyliin odotettiin selkeää linkkiä (31 % 29/94), vaikuttamisen

väylät piti avata auki asiakkaalle ja sijoittaa ne näkyville selkeästi. Useat asiakkaat esittivät vastauksissaan joko etsineensä vaikutuskanavia tai olettivat niiden olevan olemassa, jos he etsisivät niistä tietoa.

--- Vaikuttaa haluaisin mutta ei ole oikein tiedossa mitä foorumeita teillä on tällä hetkellä käytössä. Niistä voisi ehkä vähän paremmin informoida. --- (K4/183)

Päivähoidon nettisivuille helposti löydettäväksi kohta "anna palautetta/viesti päivähoitoyksikköön/kysymys tms.", eli kun vanhempi haluaa kysyä/ihmetellä/pohtia, löytyisi sellainen mahdollisuus helpommin kuin asiakasraati - linkin takaa. --- (K4/100)

Vanhemmille tieto mihin saisi kertoa ehdotuksia, muutostoiveita jne. Pelkkä päiväkodin johtajalle kertominen ei vie asioita eteenpäin mitenkään, varsinkin jos asia koskee mitenkään negatiivisesti ko. Päiväkodin toimintaa. (K5/42)

En tiedä vaikuttamiskanavia. Niistä voisi olla tietoa ja varmaan onkin, jos etsii. --- (K5/20)

Suora sähköinen palauteväylä yhdistettiin vastauksissa varhaiskasvatuspalvelujen kotisivuille. Palauteväylää käyttäessään asiakas halusi kohdistaa palautteensa niille, jotka asioista päättivät. Kotisivujen palauteväylää haluttiin myös kehittää osallisuuskanavana niin, että asiakkaan olisi niiden kautta mahdollisuus ohjata kysymyksensä paikallisiin toimiyksikköihin. Asiakkaat halusivat kysyä, ihmetellä ja pohtia käytänteitä sähköisesti niiden henkilöiden kanssa, jotka olivat päätösvaltaisia.

Sähköinen jatkuva palautepalvelu / kehityspalvelu. (K5/40)

Voisi olla jokin suora (sähköinen?) kanava, jonka kautta voisi lähettää viestiä kehitettävistä asioista, ongelmista tai tuoda toimivia käytäntöjä ja kiitoksen aiheita esiin. (K3/179)

Suora sähköinen palautelomake aina nettisivuilla. Ja että palautteet lukee todella se jolla on vaikutusmahdollisuuksia, ja että kaikki palautteet myös käsitellään. --- (K4/267)

Reilu neljännes kehitysehdotuksen antaneista (26 % 24/94) asiakkaista esitti vaikuttamista lisääväksi kehitysehdotukseksi sähköisen kommentointimahdollisuuden asiakasraadin pöytäkirjoihin ja käsiteltäviin aiheisiin. Osallisuuden lisäämiseksi ja helpottamiseksi esitettiin myös sähköisiä osallistumismahdollisuuksia tilaisuuksiin, kuten vanhempainiltoihin tai asiakasraadin kokouksiin. Vajaan viidennes (15 % 14/94) esitti odotuksena ennakkoon lähetetyt sähköiset

kyselyt asiakasraadin tai vanhempainiltojen aiheista. Ennakoinnin katsottiin saavan suuremman joukon vanhempia vaikuttamaan käsiteltäviin aiheisiin. Asiakkaan mahdollisuuden ennakoivan tiedon saamiseen todettiin tutkimuksessa jo aiemmin tukevan tai estävän asiakkaan kykyä vaikuttaa.

--- Toivoisin myös vanhemmille ja työntekijöille varhaiskasvatuspalveluilta mahdollisuutta kommentoida suunnitteilla olevia palvelumuutoksia etukäteen (esim. mikäli Jyväskylässä päädytään perustamaan osa-aikaisia varhaiskasvatusryhmiä tai järjestämään esiopetuksen jälkeistä kerhotoimintaa). (K3/121)

Sähköisten osallisuusväylien kehitystarpeena oli myös palautteiden lukeminen ja käsittely sekä päättäjien kommentointi. Odotus päättäjien vastineesta aloitettiin ja kommentteihin täytti kuulluksi tulemisen tarpeen ja tuki tasa-arvoista kumppanuutta. Reagointi asiakkailta saatuun palautteeseen vahvisti asiakkaan tunnetta osallisuudesta. Osallisuuden ajatus palveluiden kehittämisessä rinnastui asiakkaiden näkemyksissä osittain demokraattiseen päätäntävaltaan. Asiakaspalautteen aikaansaama muutos indikoi asiakkaiden näkemyksissä vanhempien todellisia vaikutusmahdollisuuksia.

Perheitä tulee kuunnella, oikeasti. On turha kysellä perheiltä palautetta esim. kesätoiminnasta, kun vastauksilla ei tunnu olevan mitään vaikutusta. --- (K3/36)

Kokemus siitä, että vanhempien mielipiteillä ja ajatuksilla on merkitystä myös organisaation ylemmille johtohenkilöille, sekä kokemus, että asioihin voi vaikuttaa, lisäisi halukkuutta osallistua. Itsellä kokemus siitä, ettei ylempää porrasta kiinnosta, kunhan saadaan tuotettua palvelua mahdollisimman pienellä rahalla. (K3/194)

--- Jos haluttaisiin vanhempien osallisuus oikeasti, niin silloin tämä raati päättäisi yhdessä varhaiskasvatuksen henkilöstön edustajan kanssa miten toimitaan. Kunnon puolesta ja vastaan keskusteluiden perusteella. Tämä päätös tulisi sitten kaikkiin päiväkoteihin. --- (K3/255)

Asiakasosallisuuden päätäntävaltaa haluttiin näkemyksissä kuitenkin maltillisesti. Kuten aiemmin tuloksissa todettiin, palvelujen kehittämisessä asiakkaat toivoivat ensisijaisesti vaikuttamismahdollisuuksia toimiyksikkökohtaisten teemojen yhteissuunnittelussa. Jos mielipidettä kuitenkin kysyttiin asiakkailta, he

myös olettivat sen vaikutuksen näkyvän palvelun kehittämisessä tai jonkinlaisen vastauksena palautteeseen.

#### 4.3.2 Medioiden vaatimukset

Suurin osa varhaiskasvatuksen asiakkaista totesi käyttävänsä useita sähköisiä osallisuusmedioita. Medioiden kehitystoiveet erosivat sen suhteen, esittikö asiakas yhden tai useamman median käyttöä osallisuusväylänä. Vastakkainasettelua lievensi se, että yhden osallisuusmedian mallia kannattavat sisällyttivät median alle erilaisia osallisuuden toteuttamisen muotoja. Lähtökohtaisesti erilaisia medioita käyttäneet asiakkaat totesivat näkemyksissään, että mediat vaihtelivat sen mukaan, mikä tarve haluttiin täyttää ja millä varhaiskasvatuksen toimintatasolla pyrittiin vaikuttamaan. Monipuolisuus antoi mahdollisuuden vuorovaikuttaa asiakkaan haluamalla tavalla ja hänelle sopivana hetkenä. Tiedon saamisen ja löytämisen helppoutta korostettiin kaikissa osallisuusmedioissa. Henkilökohtainen kohtaaminen, muistutukset ja paperiset tiedotteet liittyivät asiakkaiden osallisuuden muotoihin yhtä vahvasti kuin sähköiset mediat. Ne, jotka nimesivät vastauksessaan useamman median, halusivat niiden myös toimivan synkronissa.

--- Vaikuttamisväyliä voisi olla käytettävissä erilaisia "rinnakkain" esim. henkilökunnan kautta välitettävät viestit, kyselyt, ym. (K5/8)

Daisyn kautta saa tiedotteita hyvin, mutta hyvä juttu on että tiedotteet tulevat myös sähköpostiin/paperisena versiona. (K4/262)

Sähköposti, reissuvihko, puhelinsoitot, kasvokkain juttelemiset, ryhmäkeskustelut, ja ehkä joku netti sivusto kuten koulujen Wilma juttu. (K4/135)

Toisaalta osallisuusmedioiden kehittämisessä oli selkeä rakenteellinen näkökulma, joka näkyi vastauksissa pyrkimyksenä yhden median malliin. Yksi varhaiskasvatuksen osallisuusväylä kattaisi alleen asiakkaan erilaiset osallistumista ja vaikuttamismuodot. Näissä vastauksissa odotuksena oli, että kaikki sitoutuisivat tähän yksittäiseen mediaan, jonka alla toimisi lapsiryhmän, toimiyksikön ja

palveluhallinnon tiedotus. Tämän median kautta annettu tieto linkittyisi myös automaattisesti asiakkaalle tekstiviesteiksi ja sähköpostiin. Osallisuusmedialta odotettiin myös vuorovaikutuksellista ominaisuutta. Asiakkaat esittivät joko suljettua tai avointa keskustelualustaa, johon on helppo liittää omia kommentteja. Alustalla keskustelun aloittaminen olisi mahdollista sekä toimiyksikkö- että organisaatiotasolla. Tämän median avulla asiakkaat toivoivat, että henkilökunnan olisi helpompi eritellä ja kohdentaa massa- ja yksilöviestejä asiakkaille. Tarpeena oli välttää turhaa viestintää ja itselle merkityksettömiä viestejä.

" --- Selkeitä väyliä. Yhden paikan, jossa voi sähköisesti tehdä aloitteita tai tukea muiden tekemiä aloitteita. Linkki DaisyNetiin mieluusti." (K5/25)

Yksi tiedottamiskanava, johon kaikki sitoutuvat. Voisi olla esim. ideanurkka, johon vanhemmat voisivat ideoitaan lähettää. Esimerkiksi oman päiväkodin chat. (K4/91)

Mahdollisimman vähän eri medioita asiaan, sillä muuten kanavat hukkuvat. Paras olisi käyttää daisyä tässä kanavana, eikä jakaa tietoa myös kaupungin nettisivujenkin kautta. Jos tietoa on liian monessa paikassa, niin sitten iskee (ainakin jos on useampi lapsi joiden osalta seurata asioita) kyllästys ja epätoivo, ja sitten jää jokin paikka katsomatta ja tieto menee ohi. --- (K4/279)

Yksi selkeä tiedotuskanava ja selkeät käytännöt. (K4/151)

Sähköisen osallisuusmedian käytettävyys ja toimivuus nousivat tärkeiksi ominaisuuksiksi osallisuudessa. Mobiilipalvelu oli tuloksissa suosituin. Pieni osa (6 % 16/279) niistä vastaajista, jotka nimesivät mobiilipalvelu Daisyn hyvänä osallisuusväylänä ilmoitti Daisyn ominaisuuksissa myös kehitystarpeita. Joka kymmenes (9 %, 26/279) asiakas ilmaisi tutkimushetkellä Jyväskylän kaupungin mobiilipalvelu Daisyn teknisessä toimivuudessa suuria puutteita. Osallisuutta estävät tekijät olivat mobiilipalvelun epävarma toimivuus ja liitteiden avaamisen ongelmat. Myös kirjautumisen vaiva ja salasanan monimutkaisuus vähensivät asiakkaiden halua osallistua tai etsiä tietoa mobiilipalvelusta. Palveluodotus tällaisesta osallisuusmediasta oli näppärä ja helppokäyttöinen, joka hyödytti palvelun käyttäjää nopeana tietoväylänä. Mobiilisovellusta haluttiin kehittää suuntaan, jossa se tukisi paremmin asiakkaan mahdollisuutta verkostoitua ja vuorovaikuttaa monipuolisemmin henkilökunnan sekä muiden vanhempien kanssa.

--- Ei montaa eri kanavaa pitkin. Yksi on hyvä, jos se vaan toimisi kunnolla. --- (K4/205)

Daisyyn kunnollinen (onko nyt minkäänlaista) mobiiliversio. (K4/177)

--- Joskin hieman ärsyttävää kirjautua aina sisään --- (K4/87)

--- Eikö salasanasysteemiä saisi helpotettua entisestään? --- Ehkä jonkinlainen keskustelupalsta Daisyyn yhteyteen --- voisi keskustella esim. ajankohtaisista päivähoitoon liittyvistä asioista, mukaan pakattavista varusteista, lapsista ja kasvatuksesta sekä tutustua toisten hoitolaisten vanhempiin edes jollain tasolla. (K4/87)

Daisyyn käyttöä voisi lisätä niin että siitä olisi hyötyä myös palvelun käyttäjälle. Tällä hetkellä se näyttää olevan enemmän henkilöstön työkalu. Nyt Daisyyn käyttäjänä saan sieltä vain sähköpostin kaltaista viestiä. Potentiaalia olisi kyllä muuhunkin. K4/203

--- Käytännön tasolla Daisy viesteissä on ongelmaa erilaisten liitteiden kanssa --- (K4/80)

--- Toisaalta kaikki lomakkeet ja kyselyt olisi hyvä olla myös Daisyssa. Irtoliput ja laput katoaa helposti. --- (K4/288)

--- Daisyyn kaltainen mutta vuorovaikutteisempi järjestelmä. (K4/268)

Parantaisin Daisyyn käyttöä entisestään (K4/260)

Aineistossa lähes puolet (43 % 119/279) asiakkaista ilmoitti halukkuutensa osallisuuden lisäämiseen mobiilisovellusten ja puhelimen kautta toimivilla alustoilla. On kuitenkin huomattava, että enemmistö tässä joukossa mainitsi myös henkilökohtaisen kanssakäymisen vaikutusmuotona.

### 4.3.3 Toimiyksikkötason osallisuuden kehittäminen

Neljälläkymmenellä prosentilla varhaiskasvatuksen asiakkaista oli tarve vaikuttaa toimiyksikkötasolla. Suuri joukko vanhemmista odotti palautteen siirtyvän automaattisesti henkilökohtaisista keskusteluista kehityspalveluihin. Asiakasosallisuuden näkökulmasta kysymys onkin siitä, millaisia väyliä pitkin tämä vaikuttamaan pyrkinyt palaute siirtyy toimiyksikön keskustelusta (sähköisesti) palveluhallintoon. Varhaiskasvatuksen asiakkaat halusivat myös lisätä osallisuuttaan toimiyksikkötason sähköisillä kyselyillä. Paikallisten kyselyiden vaikutus oletettiin vastauksissa suuremmaksi kuin koko kaupungin yleistä tyytyväisyyttä mittaavien asiakaskyselyiden kautta vaikuttaminen. Paikallisten kyselyiden kautta osallistuminen toiminnan suunnitteluun koettiin myös helpommaksi.

Vanhemmilla oli parempi mahdollisuus saada tietoa sekä nähdä ja seurata lapsen toimintaympäristöä henkilökohtaisesti päivittäisissä kohtaamisissa. Asiakkaat halusivat saada suoran reaktion vaikuttamispyrkimyksistään näkemällä sen konkreettisesti oman yksikön toiminnassa lyhyen ajan sisällä. Myös kysymykset reaktioiden puutteesta oli helpompi kohdistaa toimiyksikön henkilökunnalle.

Esimerkiksi erilaisia kyselyitä toteuttamalla. Tietoa pitäisi välittyä myös vanhempien päivittäisistä kommentista kasvattajien kanssa eteenpäin organisaation kehityspalveluihin. K5/109.

Voisi järjestää vaikka viikoittaisen ilmapuntarin yleisistä fiiliksistä päivähoiton osalta. Nopea vastata vaikka päiväkodin eteiseen hakiessa tai tuodessa lasta hoitoon. K5/27.

Näiden kyselyjen palautteet viedään käytäntöön. (K3/116)

Asiakkaat odottivat vastauksissaan myös vanhempien edustuksellisen asiakasraadinn toiminnan muokkaamista paikallisempaan suuntaan. Toimiyksikkökohtaisen vanhempainraadinn toimintaperiaatteeksi ilmaistiin sekä päiväkodinn omien vanhempien äänitorvena toimiminen että paikallisen vanhempainraadinn edustajan lähettäminen koko kaupunginn asiakasraadinn jäseneksi. Paikallisen vanhempainraadinn vaikuttavuus ja konkreettisten muutosten näkeminen omassa yksikössä nähtiin jälleen todennäköisemmäksi kuin koko kaupunginn asiakasraadinn kautta vaikuttaminen. Muutamalla vastaajalla tämä vaikuttamis- muoto oli jo toteutunut joissakin varhaiskasvatuksen toimiyksiköissä, mutta enemmistöissä vastauksista sitä toivottiin kehitysmuotona.

#### **4.3.4 Palveluhallinnon tehtävä kehittää sähköistä vuorovaikutusta**

Asiakkaat halusivat lisätä vanhempien ja kasvattajien välistä keskustelua. Näissä vaikuttamispyrkimyksissä merkittävää oli se, että lapsen tarpeita ja varhaiskasvatuksen reunaehtoja pyrittiin mieluummin ymmärtämään yhdessä kuin kohdistamaan organisaation tiettyihin palvelun osiin suoria muutostarpeita. Vanhemmat halusivatkin kehittää osallisuusmedioita enemmän sähköisten keskustelualustojen suuntaan. Näillä alustoilla asiakas saattoi käydä

henkilökohtaisempaa kasvatuksesta käytävää keskustelua työntekijöiden tai muiden ryhmän vanhempien kanssa.

Vajaa viidennes (15 % 14/94) osallisuusmedioita kehittämään pyrkineistä vanhemmista halusi saada varhaiskasvatuksen asiakkaiden aloitteet näkyville keskustelun herättäjäksi. Samalla haluttiin säännöllisesti vaihtuvia ja laajempia keskusteluja jonkin kasvatuksellisen teeman ympärille. Sähköiseltä osallisuusfoorumilta toivottiin myös asiakkaiden mahdollisuutta verkostoitua ryhmäkohtaisesti. Esimerkiksi ehdotettiin paikallista toimiyksikkötason alustaa, jossa oli mahdollisuus valita samalta sivulta oman päiväkodin sivu ja/tai oman ryhmän vanhempien (suljettu) keskustelu. On kuitenkin huomattava, etteivät asiakkaat (9 %) ehdottaneet muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta yleisiä sosiaalisia medioita (esim. Facebook) tähän tehtävään, vaan odottivat varhaiskasvatuksen omaa "sosiaalista" mediaa. Asiakkaat ymmärsivät yksityisyyden kysymykset ja olivat valmiita keskustelemaan joko julkisesti tai "suljetulla" keskustelualustalla. Keskustelualusta kytkettiin myös useammassa vastauksessa mobiilisovelluksiin.

Some olisi ehkä yksi kanava tiedottaa, vanhemmat voisi myös kirjoittaa näkemyksiään, kun muutkin vanhemmat kommentoi. Se taas tuo nimen esiin, jos nimetön vastaava palvelu käytettävissä, voisi kokeilla... näkisi muidenkin kommentteja. Aina ei heti tule mieleen, mitä kehitettävää, kunnes yksi sanoo ja asia johtaa toiseen. K4/103

--- Jonkinlainen positiivinen keskustelu ryhmä netissä päiväkodin lasten vanhemmille, mistä ollaan kiitollisia hoitajille, mutta ei huomaa sitä ääneen välttämättä sanoa lasta haussa/ tuodessa. Siellä voisi olla myös faktoja mitkä linjaukset Jyväskylän kaupungilla on esim. kiinnipito tilanteista ja miksi päivähoidossa toimitaan niin kuin toimitaan. ---. K4/13)

Keskustelu tms. verkosto voisi olla Daisyyn kytkettynä. Jatkuva uusien medioiden käyttöönotto kuormittaa. (K4/75)

---- Asiakasaloitteita varten voisi olla julkinen "keskustelufoorumi" vaikkapa varhaiskasvatuspalveluiden kotisivulla, jossa aloitteet ja niihin saadut vastaukset ovat kaikkien luettavissa. K5/35

Henkilökunnan sähköiset viestintätaidot ja niiden kehittäminen nostettiin esiin asiakasmedioiden toiminnassa. Henkilökunnan viestintäkoulutuksen avulla toivottiin viestinnän informatiivisuuden ja tehokkuuden lisääntymistä. Parempaa sähköistä viestintää olivat asiakkaiden näkemyksissä informatiivinen otsikointi, viestien kohdentaminen massa- ja yksilöviesteihin sekä päällekkäisten viestien



karsiminen erilaisissa medioissa. Parempi sähköinen viestintä motivoi asiakkaita kirjautumaan palveluun. Suoran linkitetyn tiedon katsottiin tuottavan palveluun käyttömukavuutta ja helppoutta, kun asiakkaan kyky erotella itselleen tiedon tärkeyttä ja merkitystä parani.

--- Olisiko kuitenkin mahdollista saada Daisyyn tulleiden viestien otsikko niistä ilmoittavaan sähköpostiin? Näin tietäisi jo etukäteen, mitä viesti koskee ja millaisella intensiteetillä siihen pitää ehtiä paneutua. Suuri osa viesteistä ei koske omaa lasta - tiedotus ei siis ole aina kovin kohdennettua. Toisaalta jotkut asiat kyllä koskevat, mutta asia ei ole kovin akuutti: esim. asiakasraadın muistioihin ehtii perehtyä myöhemmin, oman lapsen hoitoajat pitäisi laittaa tarvittaessa nopeasti, jos viesti on muistutus niistä. K4/65)

Henkilöstölle lisää välineitä ja osaamista aktiiviseen sähköiseen viestintään. (K5/246)

--- tulevassa "Uusi Daisy-viesti"-ilmoituksessa voisi lukea saapuneen viestin otsikko. Kiinnostaa paljon enemmän kirjautua Daisyyn lukemaan viesti, jonka otsikon tietää. Minä esimerkiksi en jaksakaan mennä katsomaan onko saapunut viesti tärkeä vai turha, minkä vuoksi viestit saattavat olla pidemminkin aikaa avaamatta ja lukematta... K4/33)

Asiakkaat toivoivat henkilökunnan puolelta mobiilisovellusten monipuolisempaa ja tehokkaampaa käyttöä. Sähköisistä medioista haluttiin niiden hyöty irti. Henkilökunnalta odotettiin mobiilisovellusten kautta lisää tiedotusta ja ryhmän toiminnan laajempaa dokumentointia, muun muassa kuvia lasten toiminnasta arjessa. Mobiilisovellusten kautta asiakkaat odottivat myös enemmän kohdennettuja kyselyjä, joiden kautta saatettiin osallistua ryhmän toiminnan suunnitteluun tai vastata päiväkotitasolla esimerkiksi sähköisesti loma-aikojen kyselyihin.

Viestintää pitäisi parantaa, nimenomaan oman ryhmän ja vanhempien välillä. Laput ovelissa ovat vähän eilispäivää, Daisyä tai sähköpostia voisi hyödyntää (viestit huomaisi paremmin). (K5/85)

--- Toimivinta olisi saada viestikentässä tarvittava tieto liitteiden sijaan. Tiedotuksessa, jossa toivotaan lapsen varusteita, tulisi toimia ajoissa, jotta varusteet ehditään hankkia. Lisäksi täsmällisyyttä, keitä lapsia varusteet koskevat. --- (K4/80)

Daisy-sovellusta voisi kehittää sellaiseksi, että se olisi myös vanhempien puhelimesta ja sen kautta voisi vanhemmille jakaa esim. kuvia lapsen päivästä ja touhuista päiväkodissa. Pääsisi ns. karpäseksi kattoon, se olisi mahtavaa. (K4/195)

Asiakkaiden vastauksissa palvelujen kehittäminen nähtiin varhaiskasvatuksen palveluhallinnon tehtävänä. Osallisuuden lisäämisessä hallinnon tehtävänä oli tukea vuorovaikutusta, edistää läpinäkyvyyttä, kehittää palvelua ja huolehtia

henkilökunnan viestintäosaamisen ylläpitämisestä. Näkemyksissä aloite- ja osallisuusväyliin odotettiin helppoja linkkejä, joiden kautta toiminnan arviointiin olisi vaivatonta etsiä asiaankuuluvaa tietoa. Palveluhallinnolta toivottiin myös asiakasmedioiden toimivuudesta huolehtimista ja asiakkaille tarjottavien sähköisten käyttösovellusten ajankohtaisuutta. Ajankohtaisuus yhdistettiin esimerkiksi jo arjessa käytettyihin sosiaalisiin medioihin tai puhelinsovelluksiin. Toiminnan läpinäkyvyyden edistämisen ja avoimen tiedottamisen katsottiin myös lisäävän osallisuutta. Palveluhallinnon pyyntö vaikuttaa ja osallistua kyselyjen kautta viestitti asiakkaan mielipiteen arvostamista.

Palveluhallinnon tärkeäksi kehittämistehtäväksi osallisuuden lisäämisessä nimettiin myös tuki vuorovaikutuksen parantamiseen sekä sähköisillä alustoilla että henkilökohtaisessa kohtaamisessa. Tällä asiakkaat toivoivat ensisijaisesti matalan kynnyksen keskusteluja henkilökunnan kanssa, eivät niinkään päättäjien kanssa.

--- Sisällöt ovat hyviä, yleiseen vuorovaikutukseen panostaisin. (K4/181)

Tukemalla vanhempien ja lastenhoitajien välistä avointa kommunikointia ja sitä, että lastenhoitajien viestit kulkeutuvat myös päättävälle taholle ja ne otetaan todella huomioon. (K5/193)

Tuetaan ja rohkaistaan vanhempia ja kasvatustammattilaisia rakentamaan dialogiin ja vuorovaikutukseen. (K5/108)

Palveluhallinnon päättäjien vastuulle asetettiin keskustelun käymisen mahdollistaminen ja rakenteiden luominen. Oleellista oli, että henkilökunnan tuli poimia keskustelusta asiakkaan kehitysehdotus tai -toive, johon palveluhallinnon tuli puolestaan tarttua. Palautteen perusteella tehtyjä päätöksiä ja vaikuttavuutta kaivattiin, mutta toimiyksikötasolle vietyinä ja asiakkaille tiedoksi saatettuna.

#### **4.3.5 Asiakasraadin sähköisen vuorovaikutuksen kehittäminen**

Varhaiskasvatuksen asiakasraadin katsottiin olevan lähimpänä palveluhallinnon vuorovaikutteista osallisuusmediaa asiakkaan kanssa, vaikka sen nimesi toimivana vaikuttamis- ja osallisuusmediana vain kaksi prosenttia vastaajista. Kuten

aiemmin tutkimuksessa todettiin, puolet asiakkaista ilmoitti raadin toiminnan olevan heille täysin tuntematonta (44 % 127/292) ja neljännes (26 % 76/292) vastaajista oli osallistunut raadin toimintaan ensisijaisesti lukemalla raadin muistioita. Lähes neljänneksellä (23 % 66/292) kyselyyn vastanneista asiakkaista oli kehitysehdotus raadin toimintaan.

Osallistumisväylien kehittämiseen pyrkivistä vastauksista lähes kolmasosassa (30 % 28/94) haluttiin sekä lisää tiedotusta asiakasraadista että selkeä linkki asiakasraadin aloitteisiin (31 % 29/94). Vastauksissa oli myös epätietoisuutta raadin osallistumisen reiteistä, esimerkiksi siitä, minne kysymykset ja keskustelualoitteet lähetetään. Näkemyksissä raadille toivottiin myös omia nettisivuja, joiden kautta olisi helpompi lähettää aloitteita. Reilu neljännes (26 % 24/94) kehitysehdotuksen antaneista halusi näkemyksissään kommentointi- ja palaute-mahdollisuuden asiakasraadin pöytäkirjoihin ja käsiteltäviin aiheisiin. Vajaan viidenneksen (15 % 14/94) vastauksissa ehdotettiin asiakasraadin tulossa olevista aiheista sähköistä kyselyä asiakkaille. Kyselyn katsottiin saavan suuremman joukon vanhempia osallistumaan ja vaikuttamaan asiakasraadin aiheisiin.

--- Asiakasraadin tapaamisiin ei ole aikaa tai innostusta lähteä fyysisesti paikalle, mutta suuri joukko haluaisi kyllä asioihin vaikuttaa. Nettikyselyyn vastaaminen on helppo tapa osallistua. --- (K5/37)

Asialistat esille ennen kokousta ja mahdollisuus kommentoida ja esittää lisäkysymyksiä niihin. Samoin kommentointimahdollisuus pöytäkirjoihin. K5/21

Kehittäisin sitä siten, että asiakasraadin jäsenille olisi mahdollista aina ennen kokousta lähettää tämän kaltaisen kyselyn kautta asioita, joita toivoisi asiakasraadin jäsenien ottavan kokouksessa esille. Tällä hetkellä tuntuu, että asiakasraati on "salainen kerho" joka ei tosi-asiassa edusta kaikkia asiakkaita, vaan ainoastaan niitä joilla on aikaa todella panostaa jäsenyyteen. --- (K5/35)

Olen mukana asiakasraadissa, vanhempien yhteydenottoja varten pitäisi luoda avoimempi kanava, mistä on kokouksissakin keskusteltu. (K5/78)

--- Nettisivut kuulostavat hyviltä ja helpolta vaikutuskanavalta. Tiedottaminen ja ajankoh-taisiin asioihin liittyvät mielipidekyselyt voisi onnistua sitä kautta vaikka fyysisesti ko-kouksiin ei pääsisi osallistumaan. --- (K5/267)

--- voisiko asiakasraati - iltaan osallistua/nähdä netin kautta? Laittaa kysymyksiä live-nä? Jos aloitteita/palautetta tulee, miten saa selville, onko siihen tartuttu/tehty asialle mitään? (K5/100)

Vajaa viidennes (15 % 14/94) kehitysehdotuksia antaneista halusi varhaiskasvatuksen asiakkaille sähköisen keskustelualustan. Tämä alusta liitettiin asiakasraadın toimintaan, jossa vanhemmilla olisi joko julkisesti tai suljetusti mahdollisuus nähdä ja keskustella muiden asiakkaiden aloitteista ja esiin nostamista aiheista. Lisäksi asiakasraadın toimintaperiaatetta haluttiin muokata edustuksellisempaan suuntaan. Kaupungin yleisiä varhaiskasvatuslinjauksia pohtimaan toivottiin toimiyksiköittäin valittuja vanhempainraateja sekä näistä valittuja edustajia. Edustajien tehtäväksi ehdotettiin paikallisten toimiyksikköjen ja vanhempien äänitorvena toimiminen kaupungin yleisessä asiakasraadissa.

--- olen raatilainen. Voisi lisätä vuoropuhelua raadin ja muiden vanhempien välillä esim. keskustelufoorumilla jossa voisi jatkaa raadin aiheita ja jonne raadin ulkopuoliset vanhemmat voisivat rekisteröityä. Päivähoidon sivuille voisi lisätä palautelaatikon, josta asiakasraadille saisi suoraan palautteen annettua, ei tarvitsisi sähköpostia. (K5/261)

Olen raadin jäsen. Nettisivujen kehittäminen on hyvä juttu. Avointa keskustelua on hyvä saada aikaan ja mahdollistaa nykyistä enemmän, myös nimettömästi. Asiakasraadın tunnettua on lisättävä. (K5/56)

--- Asiakasaloitteita varten voisi olla julkinen "keskustelufoorumi" vaikkapa varhaiskasvatuspalveluiden kotisivulla, jossa aloitteet ja niihin saadut vastaukset ovat kaikkien luettavissa. (K5/35)

Osallisuusväylänä nykyinen asiakasraadın idea oli siis asiakkaiden näkökulmasta hyvä, mutta sen toimivuus vaikuttamis- ja osallisuusväylänä heikko. Raatilaisten keskustelu nähtiin pikemminkin yleisenä varhaiskasvatuksen alueellisten linjausten pohdintana, josta saatiin keskustelun jälkeen tietoa muistioiden kautta. Odotus vuorovaikutuksesta jäi vähäiseksi eikä asiakkaiden suurempaa edustuksellista joukkoa tavoitettu.

## 5 POHDINTA

Varhaiskasvatuksen palveluhallinnon asiakkaiden osallisuusväylien kehittäminen on kirjattu Jyväskylän kaupungin syksyllä 2015 laadittuun osallisuusohjelmaan. Osallisuusohjelman neljänä kehittämisteemana ovat avoin toimintakulttuuri, vuoropuhelun lisääminen, osallisten ottaminen mukaan suunnitteluun ja päätöksentekoon sekä kansalaistoiminnan toimintaedellytysten parantaminen. (Jyväskylän kaupungin osallisuusohjelma, 2015.) Tämän tutkimuksen näkökulmana oli yhtäältä löytää ne sähköisen osallisuuden ja vaikuttamisen välineet, jotka asiakkaat nimeävät varhaiskasvatuksen palveluhallinnon toimiviksi yhteistyömuodoiksi. Toisaalta haluttiin selvittää, miten näitä osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien välineitä voidaan kehittää asiakasnäkökulmasta paremmiksi. Tarkoituksena oli tuottaa asiakaslähtöistä tietoa sähköisen yhteistyön palvelumuotoiluun ja tukea palveluntuottajan toimitusprosessin onnistumista kehittyvällä varhaiskasvatuskentällä. Tuotetun tiedon avulla haluttiin parantaa Jyväskylän kaupungin varhaiskasvatuksen palveluhallinnon välineitä asiakkaiden osallisuusohjelman toteuttamiseen (ks. Jyväskylän kaupungin osallisuusohjelma 2015).

### 5.1 Osallisuutta synnyttäviä tekijöitä

Osallisuus pitää sisällään sekä osallisuutta synnyttäviä tekijöitä että osallisuuden mahdollistavia kanavia tai välineitä (ks. esim. Venninen ym. 2011, 57). Molempien toimivuutta on tarkasteltava, jotta yhteistyö organisaation ja asiakkaan välillä toimii. Tässä tutkimuksessa varhaiskasvatuksen asiakkaat kuvasivat osallisuutta synnyttäviä tekijöitä esimerkiksi termeillä kuulla ja tulla kuulluksi, nähdä ja saada tietoa. Osallisuutta synnytti myös mahdollisuus saada tietää oman mielipiteen vaikutus, tilaisuus tehdä yhteistyötä, keskustella ja vastata säännöllisesti kyselyihin. Sen sijaan, että asiakkaat olisivat halunneet vaikuttaa suoraan palveluhallinnon päätöksentekoprosessiin, yli kolmasosa vastaajista piti tärkeänä vaikuttamista ensisijaisesti toimiyksikkötasolla, eli lapsen omassa päiväkodissa.

Tulos yllätti, sillä kysymyksenasettelu kohdistettiin tarkastelemaan organisaatiotason yhteistyön osallisuuspyrkimyksiä. Tämän perusteella voidaan sanoa, että Jyväskylän varhaiskasvatuksen asiakkaiden sähköisen osallisuuden välineiden ja vuoropuheluun osallistamisen kehittäminen tulisi ensisijaisesti kohdistua toimiyksikkötasolle. Tulos saa tukea osallisuushankkeiden tutkimuksista (ks. esim. Korhonen ja Tiala 2002; Pekola-Sjöblom ja Sjöblom 2002), joissa peräänkullutetaan suoran osallistumisen mallien kehittämistä erityisesti paikallisella tasolla.

Joka kymmenes varhaiskasvatuksen asiakas nimesi osallisuuden edellytyksenä myös avoimesti saatavan tiedon varhaiskasvatuksen toiminnasta. Tämä korosti asiakkaan tieto-osallisuutta (ks. esim. Korhonen ja Tiala 2002, 6), jolloin tiedon ja tiedotuksen katsottiin tuottavan asiakkaalle kyvyn arvioida palvelun laatua. Tiedon saamiseen rinnastettiin myös varhaiskasvatuksen toiminnan näkeminen. Tulos tukee Hakkaraisen ym. (2005, 170–171) tuloksia, joiden mukaan osallistumiskäyttäytymiseen vaikuttaa oleellisesti myös toimijan hallussa oleva tieto. Jos yksilöllä ei ole esiyymmärrystä käsiteltävästä asiasta, hän ei voi myöskään arvioida toimintakulttuuria tai valita useista toimintavaihtoehdoista parasta. On huomattava, että noin viidesosa tutkimuksen asiakkaista oli tyytyväisiä nykyiseen Jyväskylän varhaiskasvatuksen palveluhallinnon yleisen tiedotuksen linjaan. Tiedon aikamääre on asiakkaalle merkityksellinen. Ennakoivasti saatu tieto tukee asiakkaan kahdensuuntaista viestintää, päätösten jälkeen saatu tieto yksisuuntaista viestintää.

Osallisuutta asiakkaiden vastauksissa synnytti lisäksi mahdollisuus vastata säännöllisesti asiakaskyselyihin. Reilu viidennes asiakkaista oli tyytyväisiä siihen, että heidän mielipidettään kysyttiin ja kuultiin säännöllisesti. Vastauksissa tuotiin kuitenkin esille se, että strukturoidut kyselyt antoivat vain vähän tilaa asiakkaan keskustelutarpeelle ja aloitemahdollisuuksille. Edellistä näkökulmaa tuki se, että lähes joka kymmenes asiakas oli tyytymätön palautekyselyjen kysymysten käsittelyyn tai mahdollisuuteen vaikuttaa tätä kautta ennakoivasti päätösten suunnitteluun. Tulos mukailee digitalisoituvan Suomen medialukutaitoja korostavien Pääjärven ja Palsan (2015, 200, 203) näkemystä siitä, että tieto- ja

viestintäteknologiaan jo opetussuunnitelmien kautta kasvaneet asiakkaat hakevat sisällöllisen osaamisen ja mediataitojensa kautta parempaa asiakkaan vuorovaikutusta, vaikuttamista ja verkostoitumista arjessa. Myös sähköisten osallisuusmedioiden kehittämistä tarkastellut Bamberg (2005, 12, 14) korostaa, että usein tärkein osallistumisen este on palvelun käyttäjän tiedonsaanti, ei mediataidot. Tieto päätöksentekoprosessista, kuten se, mitä on mahdollista tehdä suunnitteluprosessin eri vaiheissa, sekä vaikuttamista varten luodut välineet mahdollistavat päätöksentekoprosessiin oikein osallistumisen.

Voidaankin sanoa, että Jyväskylän varhaiskasvatuksen asiakkaat toivoivat syvempää vuorovaikutusta ja valmistelevaa yhteissuunnittelua palveluhallinnon ja asiakkaan välille. Tätä suunnitteluosallisuuden kehittämistä tieto-osallisuuden rinnalla (ks. esim. Korhonen ja Tiala 2002, 6) tukee myös kuntalaki, jonka mukaan kunnallisen toimialan asiantuntijat ovat velvollisia sekä antamaan palvelun käyttäjille riittävästi tarpeellisia tietoja että tukemaan päätösten valmisteluun osallistumisessa ja vaikuttamisessa (ks. Kuntalaki 10.4.2015/410/29 §). Asiakkaiden näkemykset vahvistavat myös Hyvärisen (2011, 42, 48) näkökulmaa siitä, että asiantuntija-asiakas -viestintäsuhde koetaan osittain epäsymmetriseksi. Tällöin palveluhallinnon palveluratkaisut perustuvat tietoihin, taitoihin ja rahallisiin resursseihin, joita asiakkaalla ei ole. Asiakkaasta tulee riippuvainen organisaation edustajan antamista tiedoista, mikä korostaa palveluntuottajan valta-asemaa. (Emt, 42.)

Asiakkaiden näkemykset myös vahvistivat, että yhtenä osallisuuden synnyttäjänä pidettiin avointa ja luottamukseen perustuvaa yhteistyötä kunnan palveluhallinnon ja sen asiakkaiden välillä (ks. esim. Korhonen & Tiala 2002, 6-7; Virkki 2015, 10). Viidesosa tutkimuksen asiakkaista katsoi, että osallisuutta synnytti erityisesti keskustelu varhaiskasvatuksen asioista asiantuntijoiden ja työntekijöiden kanssa. Myös joka kymmenes nimesi yhteistyön tekemisen, mahdollisuuden saada tietää oman mielipiteen vaikutus, kuulemisen ja kuulluksi tulemisen osallisuutta synnyttäväksi tekijöiksi. Edellinen tulos on linjassa Vennisen ym. (2011, 57) tutkimuksen kanssa, jossa vanhempien osallisuuden määrittelyä rakennettiin varhaiskasvatuksessa luottamuksen, avoimuuden ja läpinäkyvyyden

käsitteiden kautta. Yhteinen pohdinta ja siitä syntyvä luottamuksen tunne kytkettiin osallisuuden kokemukseen (ks. esim. Alhanen 2016, 102, 111, 154-155, 159) myös muiden asiakkaiden kokemuksia ja kysymyksiä punnittaessa. Sosiaalisen pääoman näkökulmasta tässä osallisuudessa voidaan nähdä pyrkimys sekä yhteisöllisempään tilanteiden tulkintaan että tietoisuuden kasvuun (ks. Lehtonen, 2005, 40).

## 5.2 Toimivat sähköiset vaikuttamisen ja osallisuuden välineet

Tutkimuksen asiakkaista yli kaksi kolmannesta nimesi osallisuuskanavakseen jonkin sähköisen median. Viidesosa korosti henkilökohtaisen keskustelun merkitystä osallistumisen ja vaikuttamisen välineenä, vaikka tästä joukosta puolet toivoi rinnalle myös jotain sähköistä kanavaa. Viidesosa Jyväskylän varhaiskasvatuksen asiakkaista oli tyytyväisiä sekä vaikutus- ja osallisuusmahdollisuuksien että osallistumismedioiden määrään. Asiakkaiden näkemyksissä toimivina sähköisen osallisuuden välineinä esitettiin Daisy, sähköposti tai jokin sähköisen osallistumisen mahdollisuus. Näistä medioista Daisy toimi kolmasosan mielestä riittävänä osallisuuskanavana. Daisyn asema ei kuitenkaan ollut kritiikitön, sillä asiakkaiden näkemyksissä sen tilalle toivottiin toimintavarmempaa mobiilisovellusta. Sähköpostin haluttiin linkittyvän valitun pääasiakasmedian osaksi. Varhaiskasvatuksen sähköisissä välineissä pidettiin myös tärkeänä asiakkaiden jo käyttämien medioiden hyödyntämistä.

Vastauksissaan asiakkaat kaipasivat selkeästi nimettyjä osallisuusväyliä vaikuttamista varten. Esimerkiksi organisaatiotason säännöllisiä kyselyitä pidettiin hyvänä asiana, mutta osallisuuden ja vaikuttamisen näkökulmasta vain joka kymmenes nimesi ne toimivaksi väyläksi tuoda julki oma mielipide. Vastaava joukko asiakkaista toivoi sähköistä keskustelualustaa tai sosiaalisen median kaltaista vuorovaikutteista osallisuuskanavaa. Tutkimuksen tärkeimpiä kehityshuomioita kuitenkin oli, että toimivat sähköiset palaute- ja aloiteväylät olivat useissa vastauksissa kadoksissa. Asiakasosallisuuden lisäämisen näkökulmasta



selkeiden sähköisten palauteväylien (luominen ja) sijoittaminen helposti löydettäväksi oli aineistossa ensisijainen asiakasosallisuuden parannustarve.

Organisaation viestinnän vuorovaikutusta tukevien rakenteiden kehittämisen ja tarkemman määrittelyn voidaan nähdä ohjaavan asiakkaan osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia (ks. esim. Korhonen ja Tiala 2006; Salmikangas 2002; Sutela 2002; Venninen ym. 2011). Palveluhallintoa sitova kuntalaki edellyttää eri alojen hallinnoilta sellaisen selkeän keinon tai väylän esillepanoa, joka kertoo miten päätösten suunnitteluun voi osallistua (Kuntalaki 10.4.2015/410/23 §/29 §). Varhaiskasvatustilain (19.1.1973/36/7 b §/9 § /9 b §) vuonna 2015 asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia lisäävät kohdat suunnitella, toteuttaa ja arvioida varhaiskasvatusta yhteistyössä varhaiskasvatusorganisaation ja sen toimiyksiköiden kanssa kaipaavat siten tulosten näkökulmasta selkeyttämistä. Tarve helposti löydettäville palauteväylille tukee myös Jäppisen ja Kuljun (2017, 7-8) kuntalaisten lähipalveluja kehittävän projektin päätelmää, jonka mukaan osallistavien sähköisten vaikutusväylien muokkaaminen selkeämmäksi on yksi mahdollisuus kasvattaa palvelujen yhteissuunnittelua asiakkaiden näkökulmasta.

### **5.3 Kehittämistarpeet sähköisen osallisuuden medioille**

Jyväskylän kaupungin varhaiskasvatuksen asiakkaat halusivat lisätä osallisuuttaan ja vaikutusmahdollisuuksiaan ensisijaisesti toimiyksikkötasolla. Kehitysehdotuksena olivat muun muassa päiväkotikohtaiset sähköiset asiakaskyselyt, joiden vaikutus oletettiin vastauksissa suuremmaksi kuin koko kaupungin yleistä tyytyväisyyttä mittaavien asiakaskyselyiden kautta vaikuttaminen. Toimiyksiköissä oli asiakkaiden mukaan mahdollista saada tietoa sekä nähdä ja seurata lapsen toimintaympäristöä henkilökohtaisesti päivittäisissä kohtaamisissa. Näkemyksissä esitettiin, että asiakkailla oli myös tilaisuus arvioida palautteensa vaikutuksia yksikön toiminnassa ja että kysymykset (mahdollisista) reaktioiden puutteista oli helpompi kohdistaa toimiyksikön henkilökunnalle.

Edellinen asiakkaiden osallisuuden pyrkimystä tukeva kehitysehdotus on linjassa yritysten asiakastutkimusten kanssa. Esimerkiksi Löytänen ja Korteso (2011, 189, 194) mukaan palveluntuottajilla on aina mahdollisuus suorittaa palvelustaan säännöllisesti yksisuuntaisia mielipidemittauksia, mutta palautteeseen reagoiminen on usein puutteellista. Palveluntuottajien olisi huomioitava, että jos asiakkaiden tyytyväisyyttä kysytään, asiakas olettaa palveluntuottajan myös kehittävän toimintaansa tulosten perusteella. Tätä kyselytutkimusten sisään kirjoitettua lupausta vastata asiakkaalle (ks. esim. Keskinen & Lipiäinen 2013, 85; Löytänen ja Korteso 2011) tai ainakin kertoa arvioinnin keskeiset tulokset, haluaa varmistaa myös varhaiskasvatuslaki (19.1.1973/36/7 b §/9 § /9 b §). Kuntalaki (10.4.2015/410/22 § / 23 §/ 29 §) määrittelee myös laajasti, miten aloitteen tehneelle palveluja käyttävälle asiakkaalle on ilmoitettava aloitteen johdosta tapahtuneet toimenpiteet.

Osallisuusvälineiden kehittämisen rinnalla asiakkaat odottivat palveluhalinnolta sähköisen vuorovaikutuksen tukemista ja vuorovaikutuksellisten keskustelualustojen kehittämistä. Tämä pyyntö sähköisen dialogin tukemiseen on linjassa Hämäläisen ja Purolan (2011, 55, 57) sekä Virkin (2015, 10) ajatusten kanssa, joissa yhteinen pohdinta ja siitä syntyvä luottamuksen tunne kytkettiin asiakkaiden osallisuuden kokemukseen. Asiakkaiden vastauksissa sähköisten vuorovaikutusalustojen eduksi todettiin yhteistyö muiden vanhempien kanssa ja rinnakkain oppiminen. Tulos tukee myös Kostiaisen (2009, 20–21) sekä Yostin ja Fanin (2014, 36) tutkimuksia, joiden mukaan osa sähköisten medioiden osallistumattomista asiakkaista seuraa viestintää ja vuorovaikutusta, sekä kokee samalla oppivansa. Sähköisen osallistumisen kehittämisessä onkin huomioitava sekä näkyvä että näkymätön osallistumiskäyttäytyminen, jotka molemmat rakentavat osallisuutta.

Toive sähköisestä keskustelualusta yhdistettiin asiakasnäkemyksissä luontevasti jo olemassa olevan Jyväskylän varhaiskasvatuksen asiakasraadien kehittämiskohteeksi. Raadin toimintaa haluttiin osallistavammaksi sähköisen kotisivun sekä aloitteiden ja pöytäkirjojen sähköisen kommentointimahdollisuuden kautta. Myös asiakkaan aloite- ja osallisuusväyliin odotettiin helppoja linkkejä, joiden

kautta asiakkaan olisi helppo etsiä asiaankuuluvaa tietoa. Asiakasraadien kehittämistä sähköisempään suuntaan voidaankin pitää hyvänä rakennus- ja palvelualan asiantuntijoille, jotka ovat velvollisia sekä antamaan palvelun käyttäjille riittävästi tarpeellisia tietoja että tukemaan päätösten valmisteluun osallistumisessa ja vaikuttamisessa. Samalla tarkasteltaisiin organisaatioviestinnän vuorovaikutusta tukevia rakenteita, tai niiden puuttumista, joiden nähdään ohjaavan asiakkaan osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia (ks. esim. Korhonen ja Tiala 2006; Salmikangas 2002; Sutela 2002; Venninen ym. 2011).

Tutkimuksen aineisto nosti esiin myös uudenlaisen näkökulman palveluhallinnon asiakaspalautteen muodostumiseen. Toimiyksikkötason kyselyitä ehdottaneet asiakkaat odottivat näkemyksissään sitä, että yksikkötason palaute siirtyy automaattisesti palveluhallinnon tietoisuuteen. Tulos mukailee Mikkolan (2006, 47-48) ajatusta siitä, että varhaiskasvatuksen työntekijän tulisi ajatella asiakkaan suoraan kysymistä, tuen pyytämistä tai ongelmatilanteesta valittamista palautteena myös palveluhallinnolle. Herääkin kysymys, millaisia sähköisiä aloittevälineitä ja palauteväyliä henkilökunnalla on siirtää tämä asiakkaan palaute palveluhallinnolle. Tämä kytkeytyy myös asiakkaiden toivomaan henkilökunnan sähköisen viestintäkompetenssin kehittämiseen.

Tutkimuksen perusteella on lopuksi tärkeää huomata, että asiakkailta oli useita yhteistyön hengessä esitettyjä kehitysehdotuksia varhaiskasvatuksen asiakkaiden osallisuus- ja vaikutusmahdollisuuksien kasvattamisesta. Tämä kertoo asiakkaiden halukkuudesta kehittää toimivaa varhaiskasvatusta palveluhallinnon asiantuntijoiden rinnalla. Onkin mietittävä, missä muodossa ja kuinka dialogisesti asiakkaiden kanssa varhaiskasvatuksen palveluhallinto on valmis tähän. Jyväskylän kaupungin osallisuussuunnitelma (2015) velvoittaa kirjaamaan alakohtaisesti toimintayksikön toimintasuunnitelmassa käytössä olevat osallisuuden menetelmät ja arvioimaan niiden toteutumista säännöllisesti. Tässä prosessissa on huomioitava, että osallisuus ei ole pysyvä tila, vaan palveluhallinnon tulee rakentaa osallisuuden kokemus yhä uudelleen asiakkaiden kanssa (ks. Salmikangas 2002). Toimialan aidosti käyttökelpoiset palvelut ja

tulevaisuudennäkymät syntyvät pitkäjänteisen keskustelun ja asiakaskierron kautta (ks. esim. Alhanen 2016).

Asiakkuuden merkityksen korostuessa liike-elämässä ja yksityisen sektorin palvelutuotannossa, olen usein pohtinut, miksi varhaiskasvatuksen asiakaskokemuksen johtaminen ja asiakkaan arvon tuotannon lisääminen ei ole vastaavalla tasolla huomion keskipisteenä. Onko varhaiskasvatus alana arvomaailmaltaan asiakkuuden mekanismien ulkopuolella? Tulevaisuudessa näen kuitenkin varhaiskasvatuspalveluiden yksityisten toimijoiden erikoistumisen ja brändit yhä suurempana osana toimialaa. Myös varhaiskasvatuksen asiakaskokemuksesta tullaan puhumaan suhteessa palvelun toimivuuteen tai sen markkina-arvoon. Edelleen asiakkaan tunne mielipiteen arvostuksesta määrittää osallisuuden tunnetta. Tutkimuksen asiakkaat halusivat ehdottaa, esittää toiveita ja vaihtaa ajatuksia, mutta eivät suoraan määritellä varhaiskasvatuksen toimintaa. Odotukset yhteistyöstä olivat kuitenkin yksimielisiä; asiakkaat halusivat kuulla, nähdä ja tulla kuulluiksi. He halusivat kokea mielipiteensä erityiseksi ja arvostetuksi, sekä saada palautteeseen vastauksia. Nämä tunteet ovat arvoarvioita varhaiskasvatuksesta ja kohdistuvat tekijöihin, joihin yksilö on voimakkaasti sitoutunut (ks. esim. Bardy 2009, 38; Keskinen ja Lipiäinen 2013, 89, 90–91; Löytänä ja Korteso 2011, 11). Tässä mielessä varhaiskasvatuksen asiakaskokemuksen ja asiakkaan positiivisen arvontuotannon välineiden kehittäminen on aloitettava viimeistään nyt.

## **5.4 Tutkimuksen arviointi**

Tutkimukseni rajoitteena on se, ettei tutkimusaineistossani ole käytettävissä taustamuuttujia. Niiden olemassaolo olisi esimerkiksi mahdollistanut tarkastelun, jossa vanhempien iän, sukupuolen, koulutustaustan tai sosioekonomisen aseman vaikutusta olisi voinut vertailla suhteessa tapaan hyödyntää sähköistä mediaa sekä tarpeeseen vaikuttaa ja osallistua. Kyselyn avoimet kysymykset tuottivat paljon tietoa varhaiskasvatuksen asiakkaiden toimiyksikkökohtaisesta halusta vaikuttaa, osallistua ja tehdä aloitteita. Aineisto ei niinkään keskittynyt

tutkimuksen näkökulmaksi asetetun varhaiskasvatuksen palveluhallinnon ja asiakkaan välisten vaikutus- ja osallisuusmedioiden kehittämiseen.

Aineiston tulkinnaassa haasteita muodostivat avoimien kysymysten vastaukset, jotka vaihtelivat pitkistä teksteistä muutaman sanan kommentteihin. Varsinkin lyhyiden ja yhden sanan kommenttien osalta analyysi oli työlästä. Kolmesta avoimesta kysymyksestä ei myöskään voinut identifioida vastaajaa, joten vastaajan kaikkia kolmea näkökulmaa ei voinut yhdistää ja luoda yleiskuvaa vastaajasta. Tarkastelin siis tutkimuksen alakysymyksiä yksi kerrallaan etsien merkityksiä lyhyistäkin ilmauksista. Jokaisen asiakkaan vastaukset olivat kuitenkin heidän kokemuksensa asiasta ja tutkimuksen kannalta merkityksellisiä.

Vaikka tutkimukseni näkökulma oli palveluhallinnon ja asiakkaan välisten sähköisten osallisuusmedioiden kehittäminen, oli mielestäni tärkeää hyödyntää koko laajaa tutkimusaineistoani ja nostaa rinnalle myös toimiyksikkökohtaisen vaikuttamisen näkemykset. Näin tutkimuksen vahvuutena myös aineiston määrällisen kuvailun, koska se toi paremmin näkyväksi eroja tutkimusaineistossani erilasten medioiden välillä.

Tutkimuskysymyksiin vastanneiden suuri kokonaismäärä (N=825) lisäsi tutkimukseni luotettavuutta. Myös aineiston järjestelmällinen tieteellistä käytäntöä noudattava erittely sekä laadullisten havaintojen määrällistäminen loi monipuolisemman kuvan tutkittavaan aiheeseen. Toisaalta tulosten luotettavuuden kannalta on hyvä pohtia, kuinka yleisesti tutkimukseni puhuu varhaiskasvatuksen asiakaskokemuksesta. Ilman taustamuuttujien tilastollista vertailua tutkimukseni kysymyksiin (medioiden ja vaikutusväylien kehittämisestä) saattoivat vastata vain ns. kehitysorientoituneet asiakkaat tai aktiiviset toimijat.

## 5.5 Jatkotutkimus

Tutkimukseni aineisto oli sisällöllisesti monipuolinen ja laaja, eikä koko laadullisen aineiston (N=825) potentiaalia käytetty hyväksi. Tämän vuoksi jatkotutkimus esimerkiksi varhaiskasvatuksen tiedotuksen merkityksestä asiakkaiden

osallistumisessa ja vaikuttamisessa olisi aihealue, jota ei ole avattu niin laajasti kuin se olisi aineistossa esiintynyt. Sama tutkimuspotentiaali tässä aineistossa olisi myös varhaiskasvatuspalvelujen asiakasraadin tunnettavuuden ja kehitystoiveiden analyysiin. Koska tiedottaminen sekoittuu vastauksissa (kysymyksenasettelusta johtuen) usein osallistumiseen ja vaikuttamiseen, olisi myös kiinnostavaa tarkastella aineistosta mikä näiden kolmen keskinäinen yhteys on ja miten tiedottamisen sähköiset väylät eroavat osallisuuden väylistä.

Oman tutkimuskohteensa tarjoaa asiakkaiden henkilökohtaisen kohtaamisen kautta tapahtuva vaikuttaminen toimiyksikkötasolla. Sähköisten medioiden jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista keskittyä aineistoissa esiin nousseisiin asiakkaiden kehitysideoihin uusista sähköisen osallisuuden muodoista. Standardoitu päiväkotikohtainen vanhempainraati, sen sähköiset keskustelusivut, sähköinen osallistumismahdollisuus vanhempainiltoihin sekä päiväkotitai ryhmäkohtaiset sähköiset ilmoitustaulut ansaitsevat mahdollisuuden tulevaisuuden vaikuttamismahdollisuuksien pohdinnassa. Pohdinnan jatkokysymyksenä voi myös esittää, millaista palautetta asiakkaat hallinnolta haluavat?

Mielenkiintoisen jatkotutkimuksen aiheen antaa myös ajatus siitä, että varhaiskasvatuksen asiakkaat valjastettaisiin itse kehittämään positiivisen arvontuotannon välineitä käyttämilleen sähköisille keskustelualustoille (ks. esim. Lynch, 2011). Tällä tuettaisiin sitä, että sähköisillä keskustelualustoilla nostettaisiin useammin esiin positiivisten kasvatuksen strategioiden kehittämistä kasvatussyhteistyön haasteiden nimeämisen sijaan.

## LÄHTEET

- Alasuutari, M. 2003. Kuka lasta kasvattaa? Vanhemmuuden ja yhteiskunnallisen kasvatuksen suhde vanhempien puheessa. Gaudeamus. Helsinki.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere. Vastapaino.
- Alhanen, K. 2016. Dialogi demokratiassa. Gaudeamus Oy. Tallinna.
- Bamberg, J. 2005. Internet julkisena toimintatilana. Osallistuvaa verkkokäyttöä paikallisessa ympäristökiistassa. *Tiedotustutkimus* 28(3), 3–15.
- Bardy, M. (toim.) 2009. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa: Bardy, M. (toim.) 2009. *Lastensuojelun ytimissä*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino Oy, 17–46.
- Braun, V. & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3 (2), 77 – 101.
- Hakkarainen, K., Lonka, K. & Lipponen, L. 2005. Tutkiva oppiminen. Järki, tunteet ja kulttuuri oppimisen synnyttäjänä. Helsinki: WSOY.
- Hujala, E. & Fonsén, E. 2011. Varhaiskasvatuksen laadunarviointi ja pedagoginen kehittäminen. Teoksessa: Hujala, E. & Turja, L. (toim.) *Varhaiskasvatuksen käsikirja*. Jyväskylä: PS-kustannus, 312–327.
- Hyvärinen, M.-L. 2011. Alakohtainen vuorovaikutuskoulutus farmasiassa. Acta Universitatis Tamperensis 1604. Tampereen yliopisto.
- Jyväskylän kaupungin osallisuusohjelma, 2015. Viitattu 14.11.2016.  
[http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/78306\\_Jyvaskylan\\_osallisuusohjelma\\_hyvaksytty\\_20150928.pdf](http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/78306_Jyvaskylan_osallisuusohjelma_hyvaksytty_20150928.pdf)
- Keskinen, T & Lipiäinen, J. 2013. Asiakkaan matkassa. Tuotekeskeisyydestä symbioosistrategiaan.
- Korhonen, K. & Tiala, T. (toim.). 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Sisäasiainministeriö : Suomen Kuntaliitto, 5-8.
- Kostiainen, E. 2003. Viestintä ammattiosaamisen ulottuvuutena. Väitöskirja. Jyväskylä studies in humanities 1. Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN>.
- Kostiainen, E. & Gerlander, M. 2009. Vuorovaikutus opettajaksi opiskelevien asiantuntijuudessa. Prologi. *Puheviestinnän vuosikirja 2009*, 6–25.  
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-2010221110>

- Kuntalaki 10.4.2015/410. Luku 5. Kunnan asukkaiden osallistumisoikeus. 22 § Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. 23 § Aloiteoikeus. 29 § Viestintä. Viitattu 18.1.2018. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410#L5>.
- Lehtonen, P. 2005. Paikalliset verkkoyhteisöt sosiaalista pääomaa vahvistamassa. "Se on ollut väline, jossa on omalla kontrollilla saanu mieleisensä tiedon julkisuuteen." *Tiedotustutkimus* 28(3), 39–55.
- Lynch, M. 2011. Social Media in Health Research: an example from childcare provider message boards. *Contemporary Issues in Early Childhood* 12(2), 187–190.
- Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.
- Löytänä, J. & Korkiakoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi. Rohkeus + Rakkaus = Raha. Helsinki: Talentum.
- Nummenmaa, A. R., & Karila, K., Joensuu, M. & Rönholm, R. 2007. Yhteisöllinen suunnittelu päiväkodissa. Kehittämisstrategiana ongelmaperustainen työssä oppiminen. Tampereen yliopistopaino
- Pekola-Sjöblom, M. & Sjöblom, S. 2002. Kansalaisten osallistumisaktiivisuus muutoksessa. Teoksessa Korhonen, K. & Tiala, T. (toim.) 2002. *Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi*. Helsinki: Sisäasiainministeriö : Suomen Kuntaliitto, 9-12.
- Pääjärvi, S. & Palsa, L. 2015. Entäs aikuiset? Katsaus medialukutaidon edistämiseen digitalisoituvassa Suomessa. *Aikuiskasvatus* 35(3), 199-207. Helsinki. Kansanvalistusseura, Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.
- Salmikangas, A-K. 2002. Osallistumiskokeiluja ja -kokemuksia. Teoksessa Korhonen, K. & Tiala, T. (toim.) 2002. *Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi*. Helsinki: Sisäasiainministeriö : Suomen Kuntaliitto, 13-17.
- Sihvonen, J. 2015. Toiminta ja suhteet – neljä fragmenttia toimijuudesta. Teoksessa Kauppila P. & Sihvonen, J. & Vanhalakka-Ruoho, M. (toim.). *Toimijuus, ohjaus ja elämäntulku*. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto.
- Sutela, M. 2002. Suoraa ja edustuksellista demokratiaa. Teoksessa Korhonen, K. & Tiala, T. (toim.) 2002. *Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi*. Helsinki: Sisäasiainministeriö : Suomen Kuntaliitto, 23-25.



- Uotila, P. 2011. Projektin suunnittelun narratiivinen rakentuminen. Väitöskirja. Tampereen yliopistopaino. Acta Wasaensia 0355-2667; no 236.
- Vamstad, J. 2012. Co-production and Service Quality: The Case of Cooperative Childcare in Sweden. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* 2012, Vol 23(4), 1173-1188.
- Varhaiskasvatuslaki 19.1.1973/36. Luku 1, 7 b § (8.5.2015/580). Luku 2, 9 § (8.5.2015/580), 9 a § (8.5.2015/580), 9 b § (8.5.2015/580). (Viitattu 18.1.2018) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=varhaiskasvatuslaki#L1P7b>
- Venninen, T. & Leinonen, J. & Rautavaara-Hämäläinen, M. & Purolo, K. 2011. "Lähes aina haettaessa sanotaan, että ihan ok päivä - mitä se lopulta tarkoittaa?". Lasten vanhempien ja henkilökunnan osallisuus pääkaupunkiseudun päiväkodeissa. Työpapereita 2011:2. Socca. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus.
- Virkki, P. 2015. Varhaiskasvatus toimijuuden ja osallisuuden edistäjänä. Väitöskirja. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Education, Humanities, and Theology; 66.
- Yost, H. & Fan, S. 2014. Social media technologies for collaboration and communication: Perceptions of childcare professionals and families. *Australasian Journal Of Early Childhood* 39 (2), 36-41.

## LIITTEET

### LIITE 1. Jyväskylän varhaiskasvatuksen palveluhallinnon kevään 2016 asiakaskyselyn avoimet kysymykset

Jyväskylän varhaiskasvatuspalvelujen asiakaskysely, kevät2016

Tervetuloa vastaamaan päiväkotien, perhepäivähoidon ja kerhotoiminnan asiakaskyselyyn! Kaikki vastaukset ovat meille arvokkaita. Jos perheessänne on useita lapsia palvelujen piirissä, toivomme, että vastaatte kyselyyn jokaisen lapsen kohdalta erikseen. Molemmat vanhemmat voivat vastata kyselyyn omalta osaltaan. Käsittelemme vanhemmilta saatua palautetta työyhteisöissä ja kerromme teille, miten kehitämme varhaiskasvatuspalveluja palautteenne pohjalta. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, ja tuloksia voidaan käyttää myös eri tutkijoiden materiaalina soveltuvin osin.

---

Uuden varhaiskasvatuslain mukaan lapsen vanhemmille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Mielenpitemme on meille tässä kehitystyössä tärkeä. Miten Jyväskylän kaupungin varhaiskasvatuspalvelujen tulee kehittää erilaisia palvelujaan yhdessä vanhempien kanssa?

*14. Miten vanhempien osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia voidaan lisätä varhaiskasvatuspalvelujen organisaatiossa?*

*15. Millaisten medioiden kautta haluaisit osallistua ja vaikuttaa varhaiskasvatuspalvelujen suunnitteluun? Miten kehittäisit varhaiskasvatuspalvelujen tiedottamista vanhemmille?*

---

Varhaiskasvatuksen asiakasraati kokoontuu kerran kuukaudessa. Olemme kehittämässä raadin nettisivuja. Haluaisimme kuulla mielipiteenne, millaiset sivut palvelisivat teitä parhaiten.

*16. Tunnetko varhaiskasvatuksen asiakasraadin toimintaa ja miten kehittäisit sitä vanhempien osallisuus- ja vaikuttamisväylänä varhaiskasvatuspalveluissa? Millaisia väyliä haluaisit asiakasaloitteiden eteenpäin viemiseen?*

**LIITE 2. Tutkimusaineiston sitaateissa käytetyt merkit.**

Tekstissä käytettyjen tutkimusaineiston sitaattien merkinnät.

- tekstinäytteestä on jätetty osa pois (esimerkiksi teksti ei kohdistu tutkittavaan aihealueeseen tms.)
- (K3/1)        haastattelutunnus
- /1            vastaajan numero
- K3            vastaus on poimittu asiakaskyselyn kysymyksen 14 aineistosta.  
*Miten vanhempien osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia voidaan lisätä varhaiskasvatustalvelujen organisaatiossa?*
- K4            vastaus on poimittu asiakaskyselyn kysymyksen 15 aineistosta.  
*Millaisten medioiden kautta haluaisit osallistua ja vaikuttaa varhaiskasvatustalvelujen suunnitteluun? Miten kehittäisit varhaiskasvatustalvelujen tiedottamista vanhemmille?*
- K5            vastaus on poimittu asiakaskyselyn kysymyksen 16 aineistosta.  
*Tunnetko varhaiskasvatuksen asiakasraadin toimintaa ja miten kehittäisit sitä vanhempien osallisuus- ja vaikuttamisväylänä varhaiskasvatustalveluissa? Millaisia väyliä haluaisit asiakasaloitteiden eteenpäin viemiseen?*

### LIITE 3. Aineiston analyysin laadullinen luokittelu ja havaintojen määrällistämisen

Aineiston analyysin kvalitatiivinen koodaus ja luokittelu. Otteet Exel – taulukoista.

D	E	F	G	H
<b>4. Millaista medioiden kautta haluaisit osallistua ja vaikuttaa</b>				
	VALINTA ANALYYSISSÄ: DAISY MEDIANA			
ASIAKKAAN VASTAUKSET	Median edut	Median kehittämistarpeet	Palveluodotukset	Pyrkimykset
288) Daisyn on on jotenkin kankea väline tiedottamiseen. Käyttäjätunnuksia ja -salasanoja on joka tapauksessa perheissä monia ja on vaikea muistaa kaikkia. Jos Daisystä olisi yhtä näppärä mobiilisovellus kuin Wilmasta, se olisi kätevämpi käyttää. Toisaalta kaikki lomakkeet ja kyselyt olisi hyvä olla myös Daisysssa. Irtoliput ja laput katoaa helposti. ---" (K4/288)	"---Toisaalta kaikki lomakkeet ja kyselyt olisi hyvä olla myös Daisysssa. Irtoliput ja laput katoaa helposti. ---" (K4/288)	"Daisy on on jotenkin kankea väline tiedottamiseen. Käyttäjätunnuksia ja -salasanoja on joka tapauksessa perheissä monia ja on vaikea muistaa kaikkia. ---" (K4/288)	"--- Jos Daisystä olisi yhtä näppärä mobiilisovellus kuin Wilmasta, se olisi kätevämpi käyttää.--- Meillä on kolme lasta päiväkodissa, joka ryhmässä laput jaetaan eri päivinä ja oikeasti saman perheen lapsista voisi mainiosti täyttää vain yhdet laput." (K4/288)	Helppokäyttöisyys, yksi media, asiat tallessa, saman perheen lapsista yksi lappu
203) Daisyn käyttöä voisi lisätä niin että siitä olisi hyötyä myös palvelun käyttäjälle. Tällä hetkellä se näyttää olevan enemmän henkilöstön työkalu. Nyt Daisyn käyttäjänä saan sieltä vain sähköpostin kaltaista viestiä. Potentiaalia olisi kyllä muuhunkin.	"---Daisyn käyttäjänä saan sieltä vain sähköpostin kaltaista viestiä. Potentiaalia olisi kyllä muuhunkin." (K4/203)	"---Tällä hetkellä se näyttää olevan enemmän henkilöstön työkalu. ---" (K4/203)	"Daisyn käyttöä voisi lisätä niin että siitä olisi hyötyä myös palvelun käyttäjälle.---" (K4/203)	Monipuolisuus asiakkaalle
87) <b>Kuukausikirje</b> on ihan ok, samoin <b>Daisynet</b> (joskin hieman ärsyttävää kirjautua aina sisään, eikä salasanasysteemiä saisi helpotettua entisestään?). Ei ainakaan mitään naamakirjamediaa, jossa kuvia yms. yleistä höpötystä. Ehkä jonkinlainen <b>keskustelupaista Daisyn yhteyteen</b> tai muualla voisi olla mukava, missä voisi keskustella esim. ajankohtaisista päivähoitoon liittyvistä asioista, mukaan pakattavista varusteista, lapsista ja kasvatuksesta sekä tutustua toisten hoitolaisten vanhempiin edes jollain tasolla. Tähän toki	"Kuukausikirje on ihan ok, samoin Daisynet---" (K4/87)	"---joskin hieman ärsyttävää kirjautua aina sisään,---" (K4/87)	"---eikö salasanasysteemiä saisi helpotettua entisestään?--- Ehkä jonkinlainen keskustelupaista Daisyn yhteyteen --- voisi keskustella esim. ajankohtaisista päivähoitoon liittyvistä asioista, mukaan pakattavista varusteista, lapsista ja kasvatuksesta	Vuorovaikutus, verkostoituminen, tiedonsiirto, yksi media

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
4. Millaisten <b>medioiden</b> kautta haluaisit <b>osallistua ja vaikuttaa</b> varhaiskasvatuspalvelujen suunnitteluun? <b>Miten kehittäisit</b> varhaiskasvatuspalvelujen <b>tiedottamista</b> vanhemmille? Vastaajien määrä: 279	<b>TOISTUVAT ILMAUKSET: SÄHKÖISEN OSALLISTUMISEN JA VAIKUTTAMISEN MEDIAT</b>										
<b>HAVAINNOT</b>	DAISY, TIEDOTTEET DAISSYSSÄ	NETTI ASIAKAS KYSELYT	PUHELIN / TEKSTIVIESTIT	ASIAKA SRAATI	SÄHKÖPOSTI	SOSIAALINEN MEDIA	BLOGI	NETTI / SÄHKÖI SESTI	KOTISIVU	DAISY HUONO, JÄYKKÄ, ONGELMIA	SUMMA
1) Daisyn kautta tulleista tiedotteista pidämme, koska ne ovat kootusti yhdessä paikassa, josta voi käydä tarkistamassa asian.		1									1
2) sähköpostitse ja daisyn kautta		1			1						2
4) daisy, nettikyselyt		1	1								2
5) sosiaalinenmedia						1					1
6) Ideoita on varmasti saanut antaa suoraan ryhmän aikuiselle. Tiedottaminen sähköisesti on hyvä asia, siitä jää itselle paremmin talteen dokumenttia ryhmän päiväohjelmasta esimerkiksi.								1			1
7) Turha viestintä pois, vain tärkeät viestit sähköpostilla.					1						1