



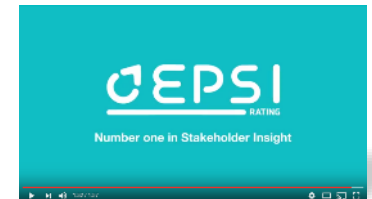
EPSI RATING

Yksityinen päivähoito 2018

Hyvinvointialan liitto

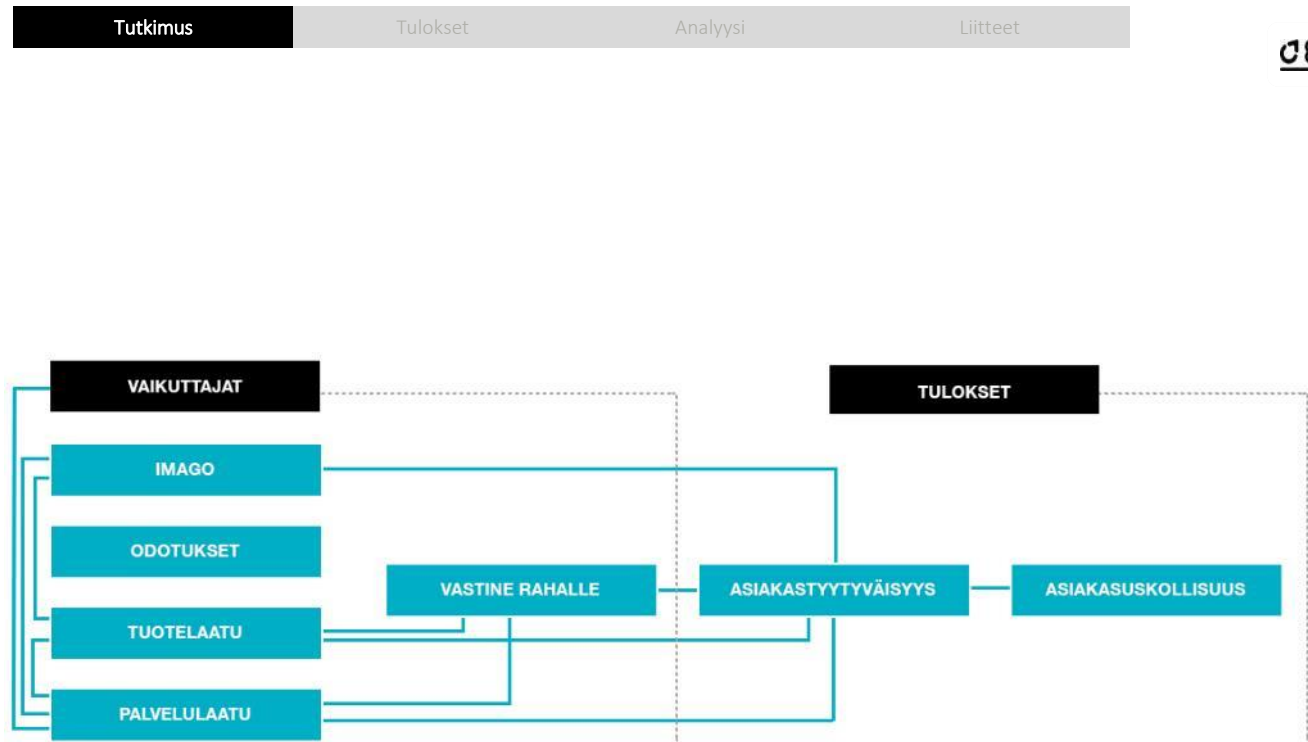
19.3.2018

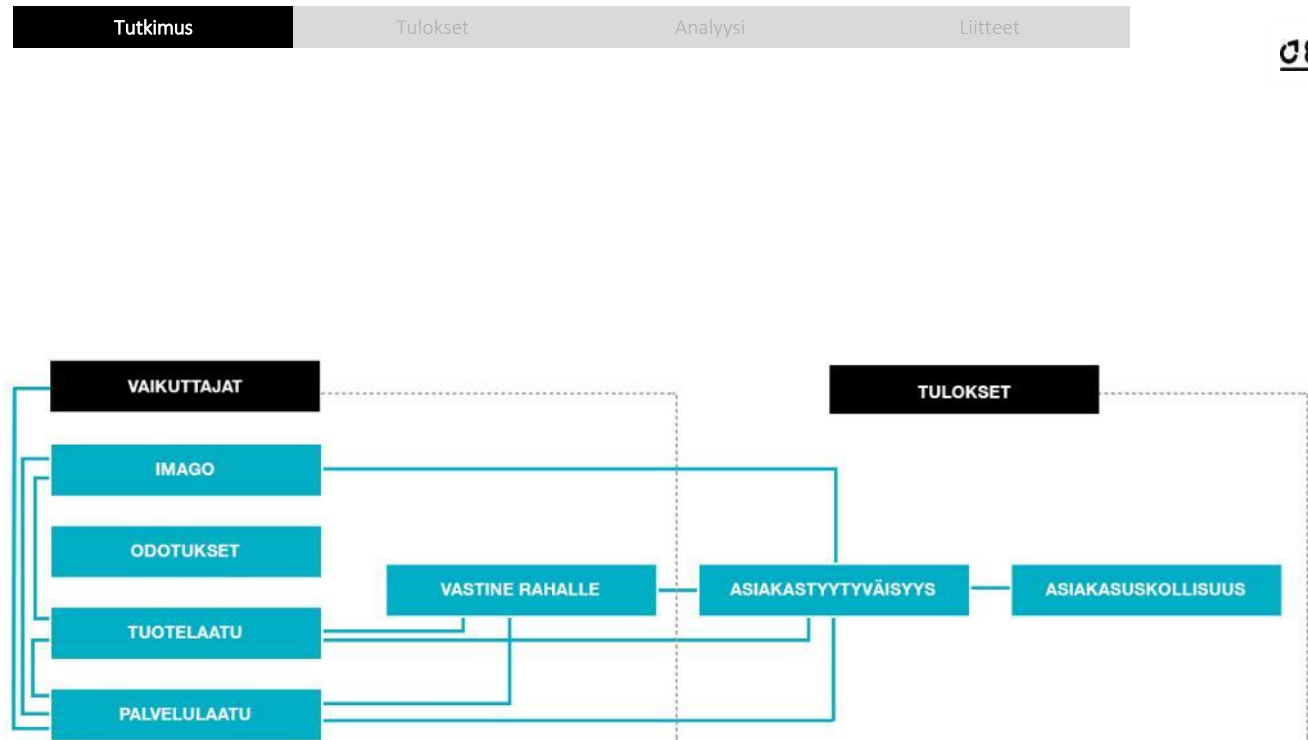
- EPSI Rating käynnistettiin EU-tutkimushankkeena 90-luvun lopussa. Hankkeessa keskityttiin asiakastytyväisyyden mittaamiseen yhteiskunnan eri sektoreilla
- EPSI Ratingin omistaja on **The Swedish Institute for Quality (SIQ)**: EPSI Rating on voittoatavoittelematon, riippumaton ja akateeminen organisaatio
- EPSI Ratingin mittauksia pidetään tärkeänä riippumattomana kansallisena **laatuindeksinä** yhä useammilla toimialoilla, sekä kuluttaja- että yritysten välisessä liiketoiminnassa.
- Lisäksi EPSI Rating tutkii asukastytyväisyyttä (vuotuinen kuntarating) ja potilastytytyväisyyttä.
- EPSI Rating Group tekee n. 300 000 asiakashaastattelua vuosittain. Tulokset saavat paljon näkyvyyttä mediassa.



# EPSI-menetelmä

- **Imago** tutkii koettua luotettavuutta, asiakkaista huolehtimista sekä yhteiskuntavastuullisuutta.
- **Odotukset** antaa kuvan vaatimuksista ja sitoutuneisuudesta.
- **Koettu tuotelaatu** tutkii koettua tuotesisältöä, teknistä toimivuutta sekä palveluita.
- **Koettu palvelulaatu** tutkii mm. kokemusta tiedon saamisesta, henkilökohtaista palvelua ja tavoitettavuutta.
- **Vastine rahalle** suhteuttaa tuotteen ja palvelun asiakkaan niistä maksamaan hintaan.
- **Asiakastytyväisyys** kertoo miten tyytyväisiä asiakkaat ovat.
- **Asiakasuskollisuus**, tutkii miten asiakas kommentoi ja suosittelee toimijaa.





## Tietoa tutkimuksesta

### Yksityinen päivähoito 2018

- Toteutettiin web-kyselynä tammi-maaliskuussa 2018.
- Vastauksia kertyi aikavälillä 17.1.2018-10.3.2018 yhteensä 2503.
- Ne vastaukset, joissa on jätetty vastaamatta yli 30% kysymyksistä on jätetty tutkimuksesta pois. Täten voidaan varmistaa vastausten mahdollisimman hyvä laatu.
- Toimialan tulosta (painotettu keskiarvo) tutkimuksessa edustaa mukana olevien yritysten tulosten keskiarvo painotettuna yrityskohtaisilla henkilöstömäärillä.

### Julkinen päivähoito 2018

- Toteutettiin puhelinhaastatteluina tammi-helmikuussa 2018.
- Vastauksia kertyi aikavälillä 29.1.2018-5.2.2018 yhteensä 100.
- Ne vastaukset, joissa on jätetty vastaamatta yli 30% kysymyksistä on jätetty tutkimuksesta pois. Täten voidaan varmistaa vastausten mahdollisimman hyvä laatu.
- Tutkimus on tehty satunnaisotantaan perustuen.

## Yhteenveto

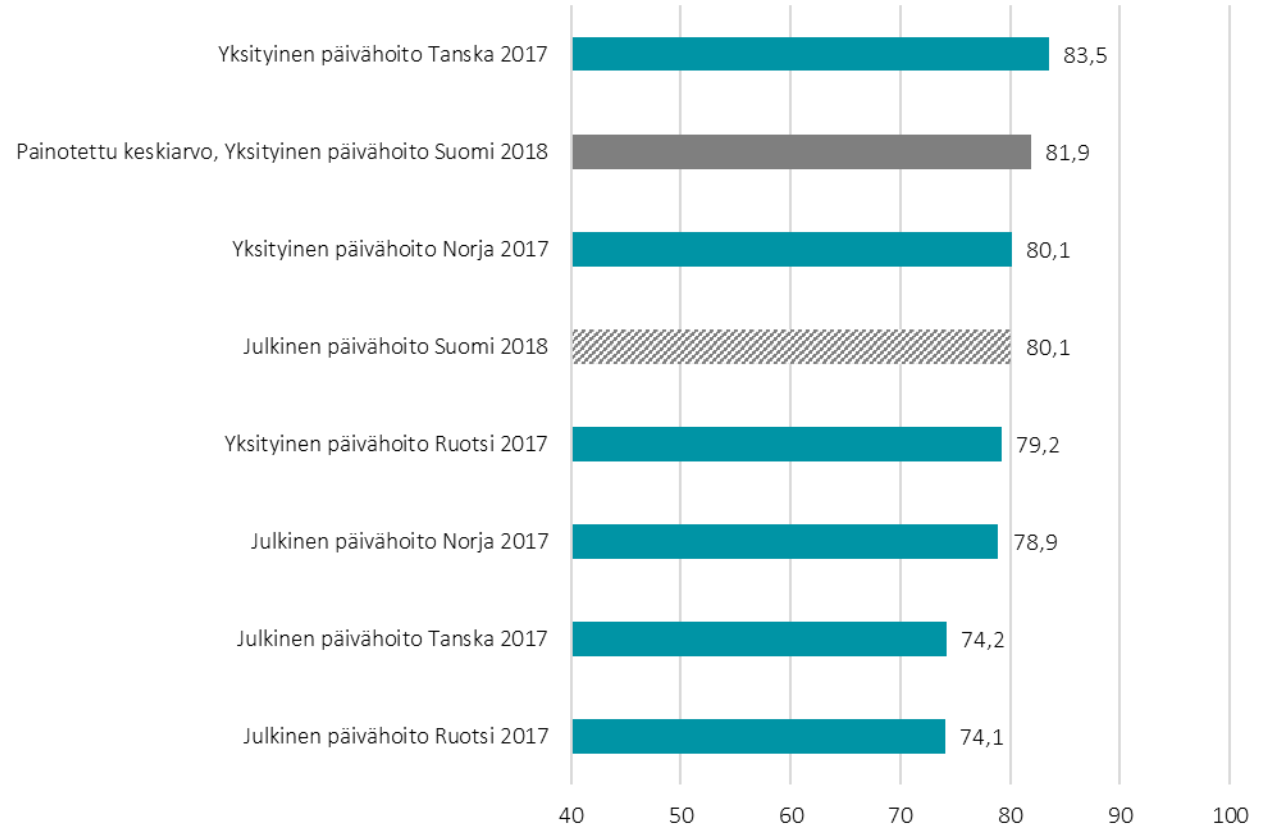
- Yksityisen päivähoiton asiakastyytyväisyys on erittäin korkealla tasolla (81,9)
  - Myös julkisen päivähoiton asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä (80,1)
- Pohjoismaisessa vertailussa Suomi toisella sijalla Tanskan jälkeen.
- Sekä suosittelijoiden että erittäin tyytyväisten asiakkaiden osuus on korkeampi yksityisellä kuin julkisella puolella.
- Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat eniten imago sekä koettu tuotelaatu
  - Imagon osalta kaikki kysymykset vaikuttavat lähes yhtä paljon asiakastyytyväisyyteen
  - Tuotelaadussa tärkeimpiä ovat
    - Päiväkodin pedagogiikka
    - Yleinen ilmapiiri
    - Päiväkodin aktiviteetit
- Keskimäärin 58%:lla vastaajista on käytössään kunnan palveluseteli.
- 50% yksityisen päivähoiton asiakkaista kokee, että asuinkunta täyttää vaatimuksen hoitopaikkatakuun osalta.
  - Julkisen päivähoiton asiakkaiden vastaava luku on 87%
- Asiakkaat, joiden lapsilla on päivähoiton osalta erityistarpeita ovat tyytymättöimpiä kuin muut.
- Sijainti lähellä kotia sekä päiväkodin maine ovat tärkeimpiä tekijöitä vanhempien valitessa päiväkotia lapsilleen. Päiväkodin koko ei vaikuta olevan merkitsevää.
- Jopa 20% asiakkaista on joko tehnyt valituksen tai sille olisi ollut aiheutta. Tämän asiakasryhmän asiakastyytyväisyys on alhaisella tasolla n.65 indeksipistettä.
  - Valitusten käsittelyyn tulisi panostaa enemmän.
  - Julkisella puolella valittaneiden tai sille aiheutta löytäneiden osuus on yhteensä 12%.



Vertailukohtia

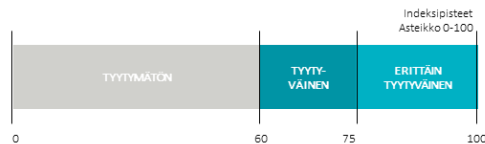
- Virhemarginaali, Suomi  
julkinen päivähoito 2018: 2,03

### Asiakastyytyväisyys Pohjoismaissa

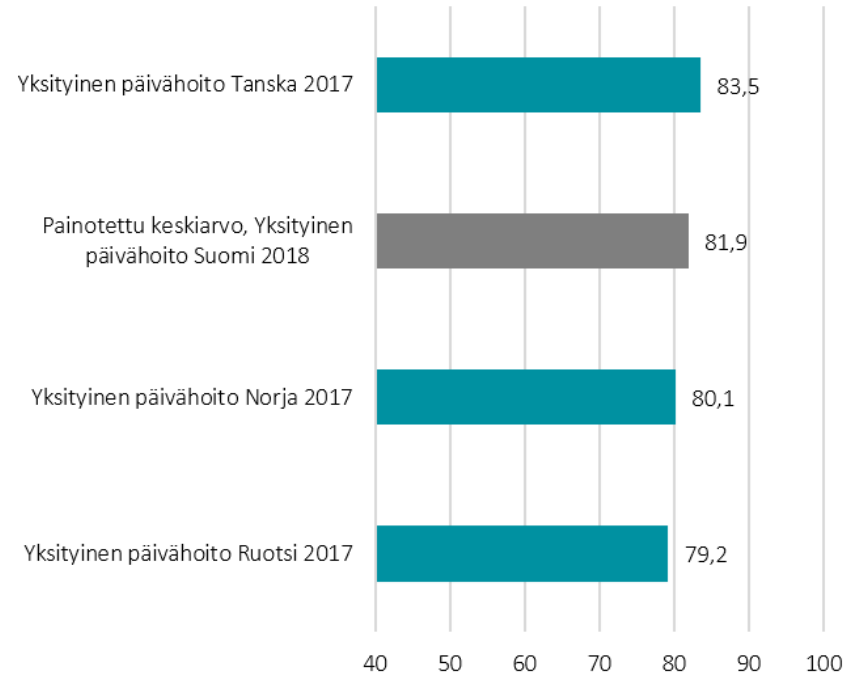




- Hyvinvointialan liitto teki yhteistyössä EPSI Ratingin kanssa tutkimuksen yksityisistä päivähoitopalveluista alkuvuodesta 2018.
- Tyytyväisyyttä päivähoitoon on tutkittu EPSI Rating Groupin toimesta myös Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa.
- Tuoreen tutkimuksen tulokset osoittavat että tyytyväisyys yksityiseen päivähoitoon Suomessa on erittäin korkealla (81,9). Suomessa onkin Skandinavian toiseksi tyytyväisimmät yksityisen päivähoiton asiakkaat.
- Asiakastyytyväisyyttä on tutkittu kolmen kysymyksen kautta:
  - Ajattele kaikkia kokemuksiasi, joita sinulla on lapsesi päiväkodista. Kuinka tyytyväinen olet?
  - Missä määrin päiväkoti täyttää kaikki odotuksesi?
  - Kuvittele kaikin puolin täydellinen päiväkoti. Kuinka lähellä tai kaukana lapsesi päiväkoti on tätä täydellistä päiväkotia?



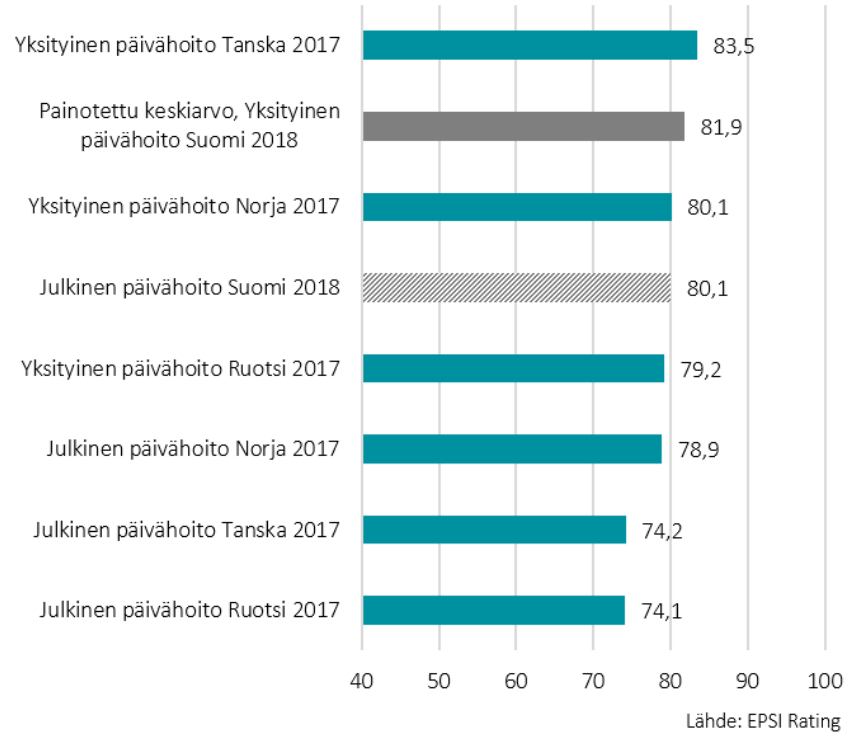
## Asiakastyytyväisyys Pohjoismaissa Yksityinen päivähoito



Lähde: EPSI Rating

- Hyvinvointialan liitto teki yhteistyössä EPSI Ratingin kanssa tutkimuksen yksityisistä päivähoitopalveluista alkuvuodesta 2018.
- Alkuvuodesta 2018 tehtiin myös pienimuotoisempi tutkimus julkisen päivähoiton asiakastyytyväisyydestä Suomessa.
- Tyytyväisyyttä päivähoitoon on tutkittu EPSI Rating Groupin toimesta myös Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa.
- Tuoreen tutkimuksen tulokset osoittavat että tyytyväisyys sekä yksityiseen että julkiseen päivähoitoon Suomessa on erittäin korkealla. Suomessa onkin Pohjoismaiden toiseksi tyytyväisimmät yksityisen päivähoiton asiakkaat. Julkisella puolella Suomi on sijalla 1.
- Asiakastyytyväisyyttä on tutkittu kolmen kysymyksen kautta:
  - Ajattele kaikkia kokemuksiasi, joita sinulla on lapsesi päiväkodista. Kuinka tyytyväinen olet?
  - Missä määrin päiväkoti täyttää kaikki odotuksesi?
  - Kuvittele kaikin puolin täydellinen päiväkoti. Kuinka lähellä tai kaukana lapsesi päiväkoti on tätä täydellistä päiväkotia?

Asiakastyytyväisyys Pohjoismaissa  
Päivähoitopalvelut

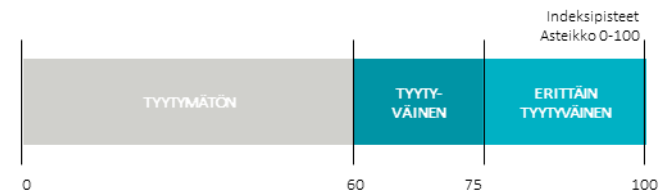


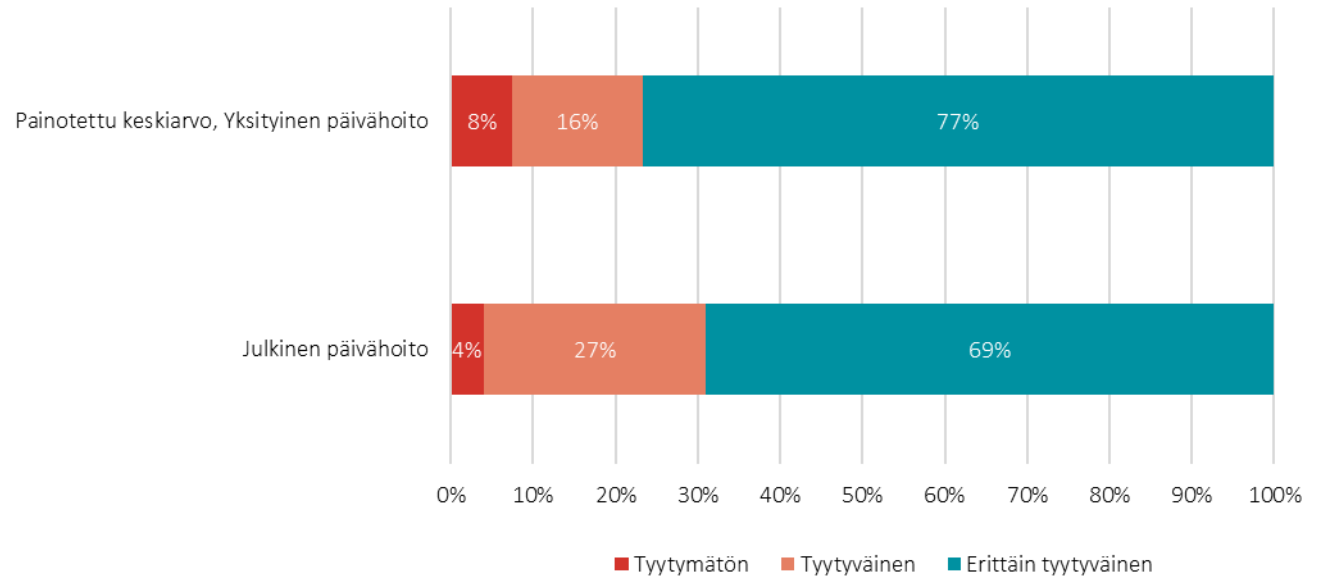
A large, stylized number '5' in a light teal color, positioned on the left side of the slide. The number is composed of several rounded, overlapping shapes that form its structure.

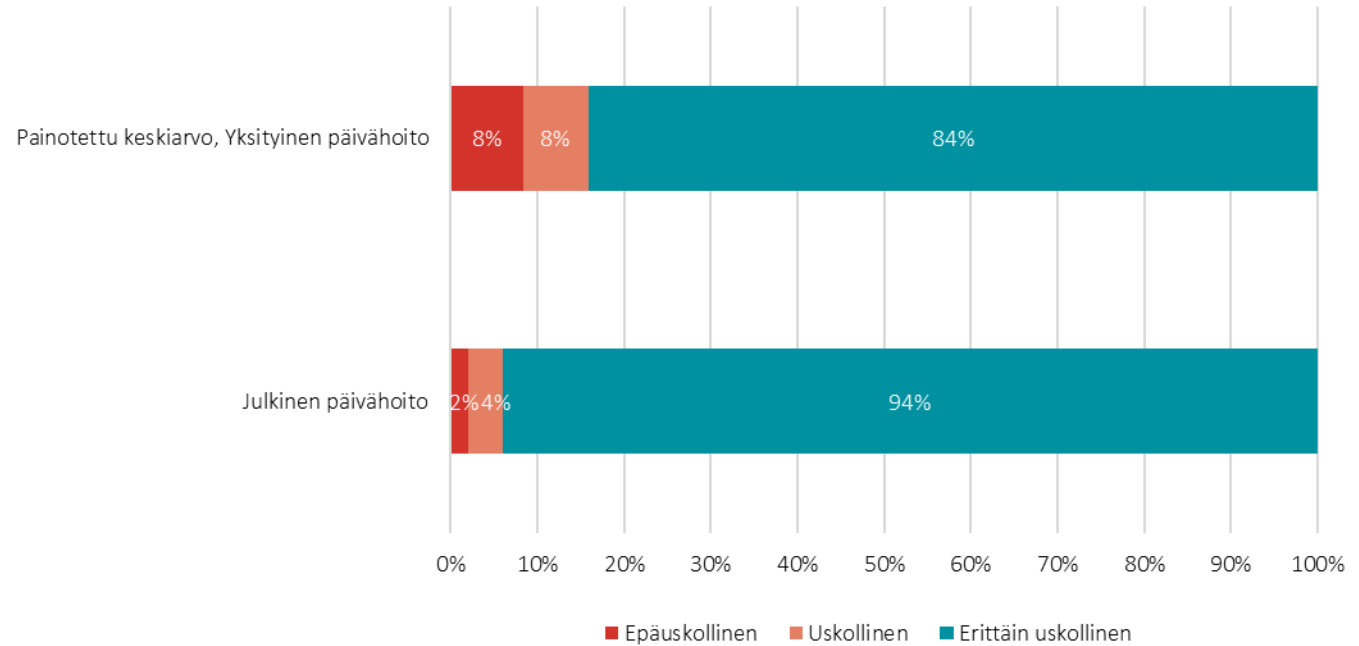
# Tulokset 2018

Tutkimme asiakastyytyväisyyttä kolmen kysymyksen kautta:

Tutkimus	Tulokset	Analyyssi	Liitteet
		Yksityinen päivähoito 2018	Julkinen päivähoito 2018
1.	Ajattele kaikkia kokemuksiasi, joita sinulla on lapsesi päiväkodista. Kuinka tyytyväinen olet?	84,3	82,4
2.	Missä määrin päiväkoti täyttää kaikki odotuksesi?	81,7	81,3
3.	Kuvittele kaikin puolin täydellinen päiväkoti. Kuinka lähellä tai kaukana lapsesi päiväkoti on tätä täydellistä päiväkotia?	79,2	76,4
EPSI Rating, Asiakastyytyväisyys		81,9	80,1







### Tuotelaatua koskevat kysymykset

- Päiväkodin sijainti?
- Päiväkodin ympäristö (sisä- ja ulkotilat)?
- Henkilökunnan riittävyys?
- Päiväkodin koko?
- Lapsesi ryhmän koko?
- Päiväkodin pedagogiikka?
- Päiväkodin ruoka?
- Yleinen ilmapiiri?
- Päiväkodin aktiviteetit (esim.viikko-ohjelma)?
- Hygieniä ja siisteys?

### Palvelulaatua koskevat kysymykset

- Henkilökunnan omistautuneisuus?
- Henkilökunnan ammattitaito?
- Saamasi informaatio päivittäisistä tapahtumista?
- Yhteydenpito päiväkodin ja kodin välillä?
- Päiväkodin suhtautuminen ja toiminta ongelmatilanteissa (esim. kiusaaminen)?
- Aukioloajat tuominen ja vieminen sinulle sopiviin aikoihin?

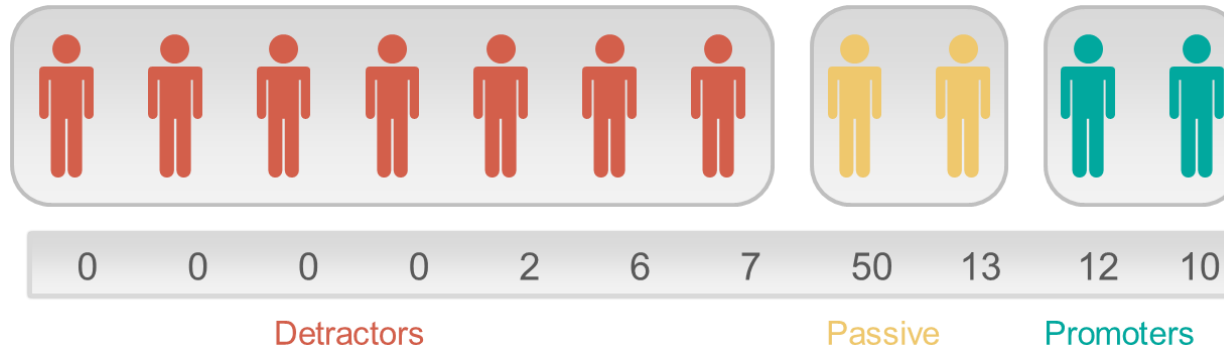
# Analysimme



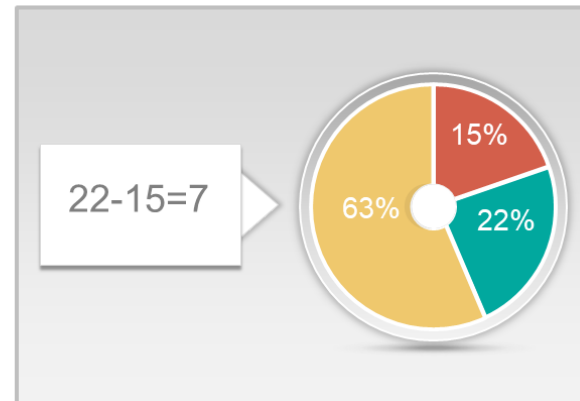
# Suosittu NPS = Net Promoter Score

EPSSI Rating

Kuinka todennäköisesti suosittelisit yritystä X ystävällesi tai kollegallesi?



Avoimet vastaukset tuloksen lisäksi



# NPS vs. EPSI Suosittelemuindeksi

## EPSI Rating

- > Tutkimuksemme sisältää myös kysymyksen ”Suosittelemisitko...”
- > Tuloksesta voidaan laskea NPS = Net Promoter Score jonka lisäksi siitä tuotetaan ns. EPSI Suosittelemuindeksi
- > NPS yhdistää informaatiota mutta kadottaa samalla tietoa vastauksen sisällöstä

Tässä esimerkki teoreettisesta jakaumasta molemmilla tavoilla raportoituina:

Vastaus	Jakauma 1	Jakauma 2
1	60%	
2		
3		
4		
5		
6		60%
7		
8		
9	40%	
10		40%
NPS	-20	-20

# NPS vs. EPSI Suositteluindeksi

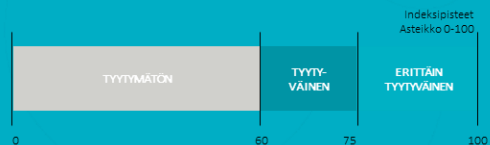
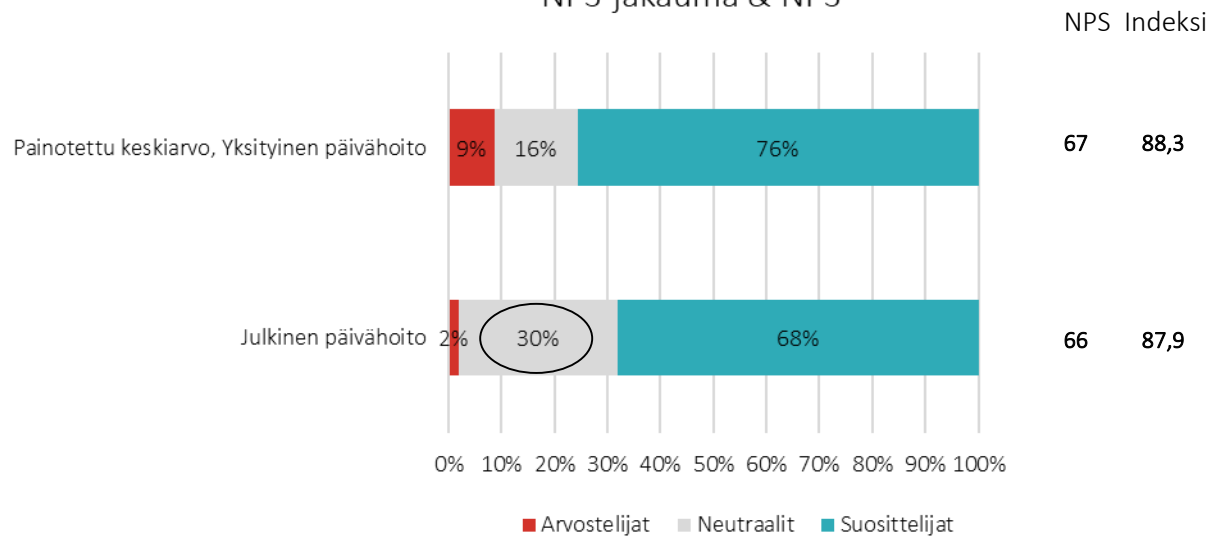
## EPSI Rating

- > Tutkimuksemme sisältää myös kysymyksen ”Suositteisitko...”
- > Tuloksesta voidaan laskea NPS = Net Promoter Score jonka lisäksi siitä tuotetaan ns. EPSI Suositteluindeksi
- > NPS yhdistää informaatiota mutta kadottaa samalla tietoa vastauksen sisällöstä

Tässä esimerkki teoreettisesta jakaumasta molemmilla tavoilla raportoituina:

Vastaus	Jakauma 1	Jakauma 2
1	60%	
2		
3		
4		
5		
6		60%
7		
8		
9	40%	
10		40%
NPS	-20	-20
EPSI Suositteluindeksi (0-100 skaala)	36	73

## NPS-jakauma & NPS



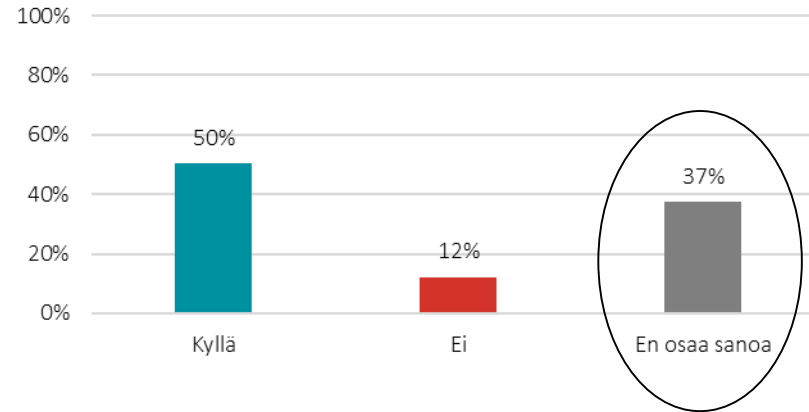
# Toimialan erityiskysymykset

- Palveluseteli & Hoitopaikkatakuu
- Lapsen ikä
- Erityistarpeet
- Päiväkodin valinta
- Erikoistuminen
- Luottamus
- Henkilöstön työilmapiiri
- Lapsen viihtyvyys

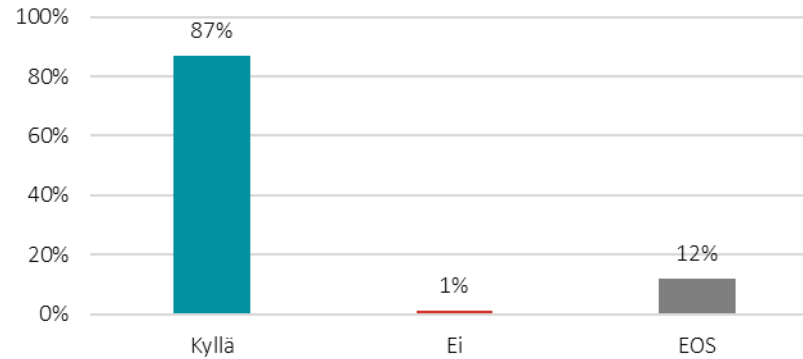
# Hoitopaikkatakuu

Koetko, että kuntasi täyttää vaatimuksen hoitopaikkatakuun osalta?

Yksityinen päivähoito 2018



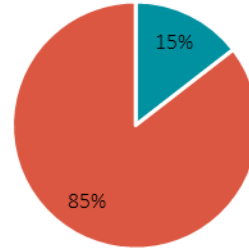
Julkinen päivähoito 2018



Onko lapsellasi erityisruokavalio?

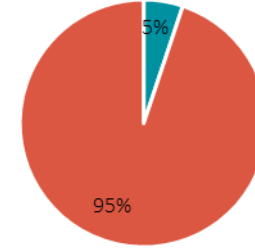
Onko lapsellasi erityistarpeita koskien päivähoitoa?

Onko lapsellasi erityisruokavalio?



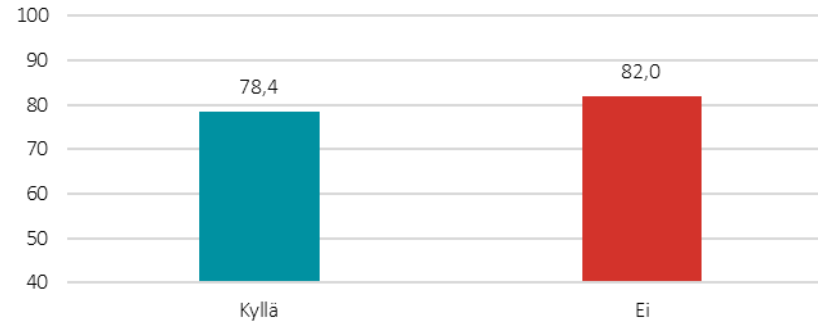
■ Kyllä ■ Ei

Onko lapsellasi erityistarpeita koskien päivähoitoa?



■ Kyllä ■ Ei

Onko lapsellasi erityistarpeita koskien päivähoitoa? -  
Asiakastyytyväisyys



# Päiväkodin valinta

Mikä sinulle oli tärkeintä valitessasi päiväkotia lapsellesi?

## Jokin muu, mikä?

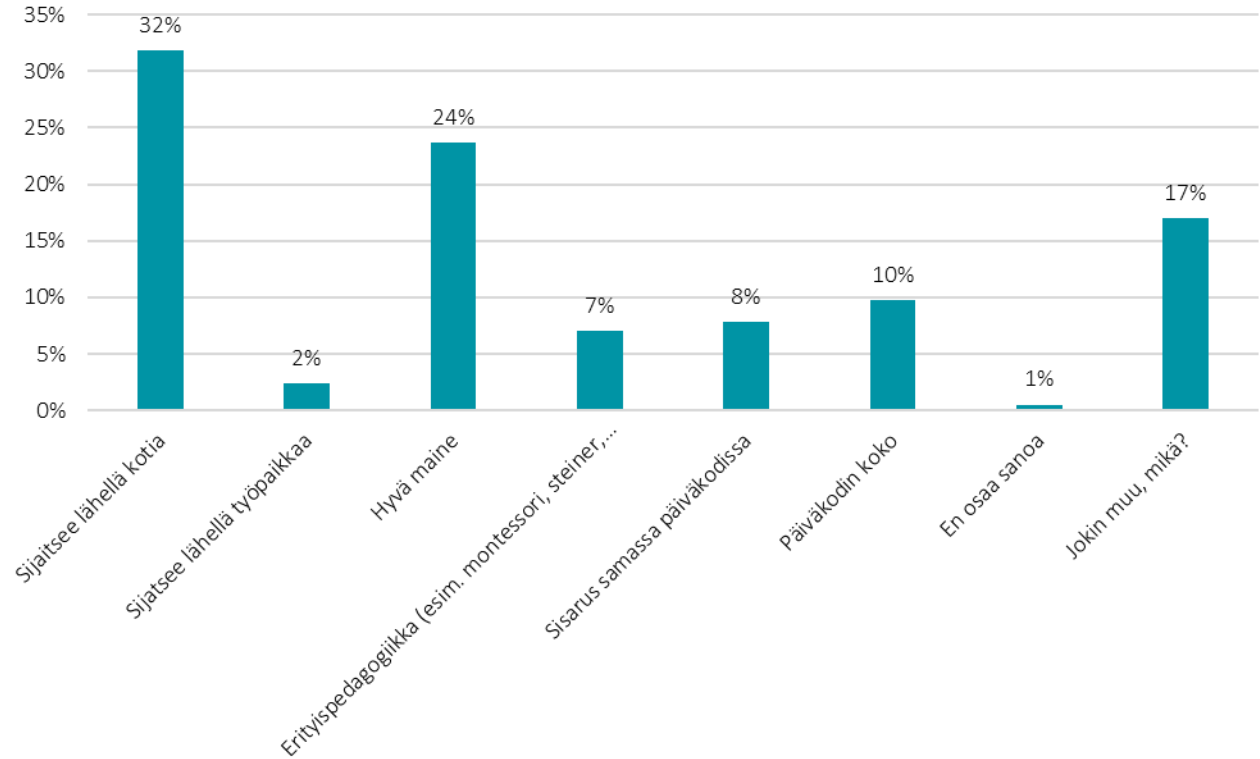
- Päiväkodin ilmapiiri
- Ei ryhmäjakoja isoon tai pieniin. Sisarukset voivat viettää yhdessä aikaa niin halutessaan.
- Lapsen yksilöllinen huomioiminen ja pienryhmätoiminta.
- Tuttu päiväkotitiimi vanhempien lasten ajalta.
- Terve rakennus, hyvä maine
- Pysyvät työntekijät, miten lapsi kohdataan
- En valinnut päiväkotia itse
- Kunnalla ei ollut muuta tarjota
- Puhdas ilma, uusi päiväkotitiimi
- Yleinen tunnelma ja tunne, joka tuli kun käytiin tutustumassa päiväkotiteihin
- Lapsi- ja perhelähtöinen toimintatapa. Reipas ja nuorekas meininki.
- Ravitseva ruoka (luomu ja lähiruokapainotteinen) ja pienet ryhmät
- Homeeton ja hyvä huoneilma, viihtyisä ympäristö, aktiivinen henkilökunta

Tutkimus

Tulokset

Analyyssi

Liitteet





# Päiväkodin valinta

Oliko lapsesi nykyinen päiväkoti ensisijainen valintasi?

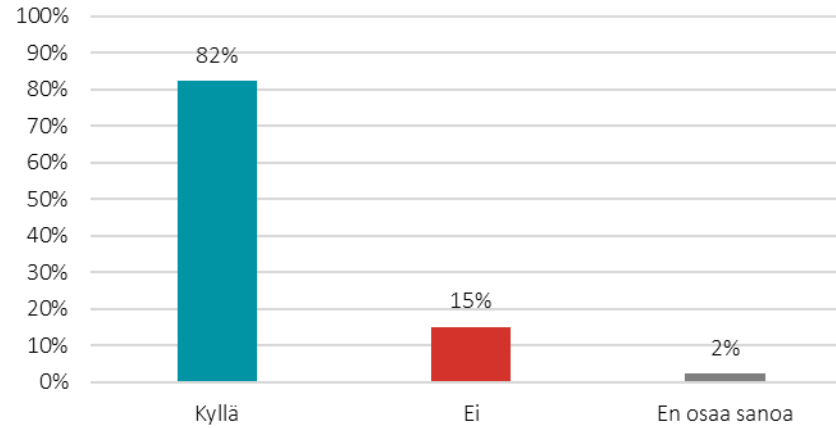
Julkinen päivähoito = Kyllä 87%

Tutkimus

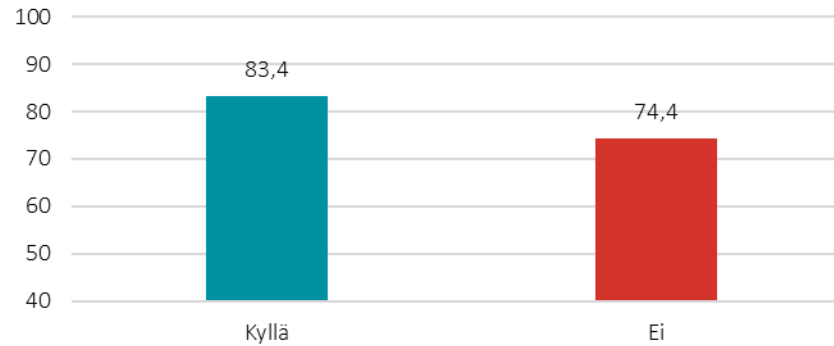
Tulokset

Analyyssi

Liitteet



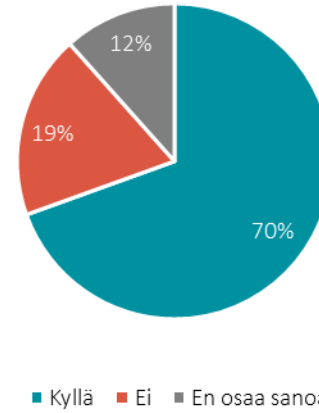
## Asiakastyytyväisyys



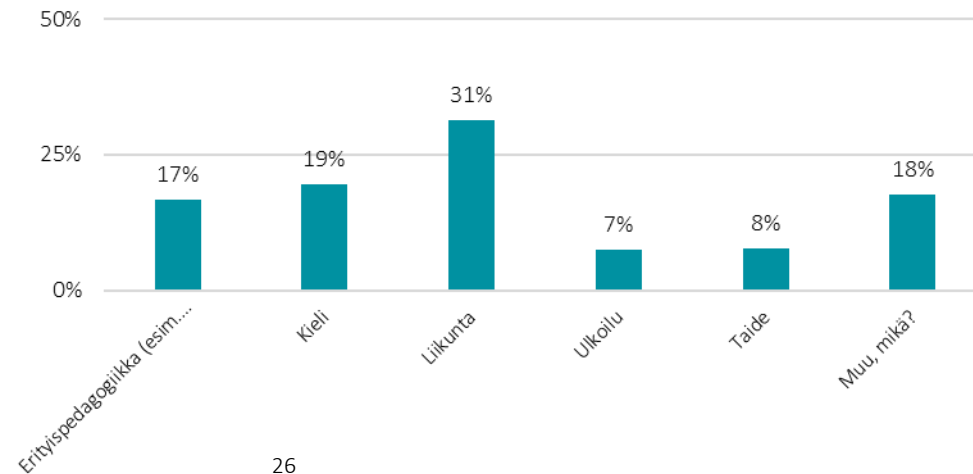
# Erityspedagogiikka

Onko päiväkodissa käytössä jokin erityispedagogiikka tai onko se suuntautunut johonkin erityiseen aihealueeseen?

- Erityspedagogiikka ei vaikuta asiakastytyvyyseen



Mikä erityispedagogiikka tai suuntautuminen on kyseessä?

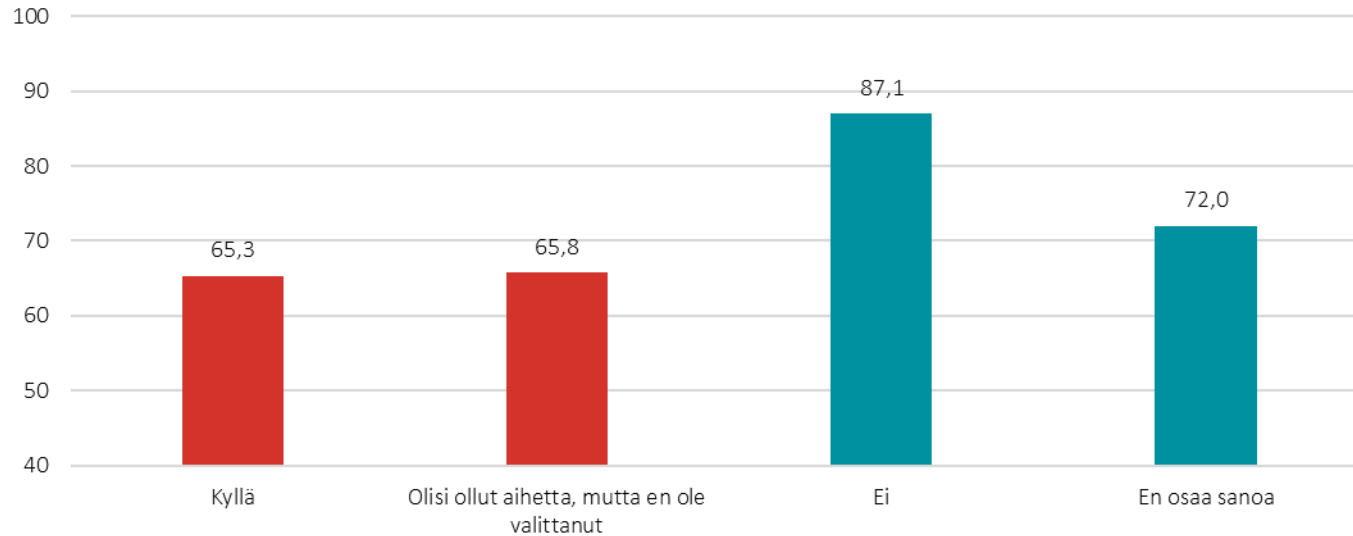




# Valitukset

## Valitukset

Onko sinulla ollut viimeisen 12kk aikana syytä valittaa tai tehdä valitus päiväkodille?



- Pääsääntöisesti valittaminen alentaa asiakastytyväisyyttä. Hyvin käsitelty valitus kuitenkin saattaa kuitenkin jopa nostaa asiakastytyväisyyttä ja tästä syystä asiakasryhmä, jolla olisi ollut aihetta valittaa, mutta ei ole valittanut on kriittisin.

# EPSI RATING FINLAND

## Lisätiedot

Riikka Kujala

Analyytikko

[riikka.kujala@kvalitetsindex.se](mailto:riikka.kujala@kvalitetsindex.se)

+46 70 213 6537