



LISÄTIEDOT

HEIDI LAITINEN, PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ EPSI RATING FINLAND

► heidi.laitinen@epsi-finland.org

► 050 406 8796

VARHAISKASVATUSTUTKIMUS 2018

Varhaiskasvatuksen asiakastyytyväisyys huippuluokkaa

Tyytyväisyys Suomen varhaiskasvatukseen on erittäin korkealla tasolla. Tyytyväisyys yksityiseen varhaiskasvatukseen* on Pohjoismaiden (pl. Islanti) kärkitasoa. Julkinen varhaiskasvatus saa hieman heikomman arvosanan kuin yksityinen varhaiskasvatus, mutta on silti Pohjoismaiden paras.

Hyvinvointialan liiton tilaamassa ja EPSI Ratingin toteuttamassa tutkimuksessa selvitettiin suomalaisten tyytyväisyyttä varhaiskasvatukseen. Tutkimus osoittaa, että asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä sekä yksityiseen (81,9) että julkiseen varhaiskasvatukseen (80,1) Suomessa. 77% yksityisen varhaiskasvatuksen asiakkaista voidaan sanoa olevan erittäin tyytyväisiä (asiakastyytyväisyys yli 75 indeksipistettä), kun vastaava luku julkisella puolella on 69%. Tyytyväisyydestä yksityiseen varhaiskasvatukseen kertoo myös se, että tutkimukseen vastaajista 76% olisi valmis suosittelemaan lapsensa päiväkotia muille.

Vaikka yksityisen varhaiskasvatuksen asiakkaiden asiakastyytyväisyys ja suosittelevuus ovat huippuluokkaa, ei palveluntuottajien tule unohtaa asiakkaista huolehtimista sekä jatkuvaa kehittymistä. Tutkimus osoittaa, että julkiseen varhaiskasvatukseen verrattuna sekä tyytymättömien asiakkaiden (arvosana alle 60) että arvostelijoiden osuus on korkeampi yksityisessä varhaiskasvatuksessa.

Päivähoitopaikan valinta

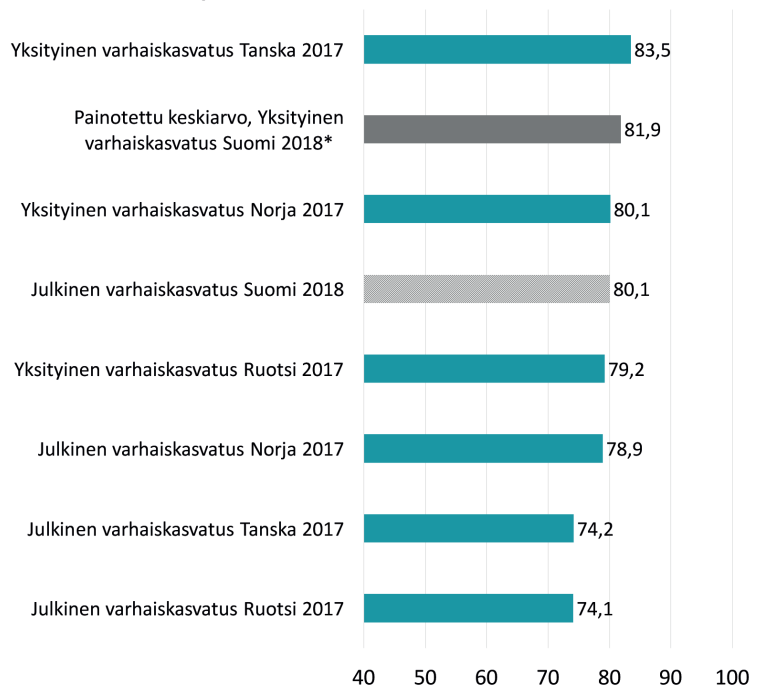
Sijainti lähellä kotia sekä päiväkodin maine ovat tärkeimpiä tekijöitä vanhempien valitessa päiväkotia lapsilleen. Vastaajista 32% vastasi sijainnin lähellä kotia olevan tärkein valintaperuste ja 24% kertoi päiväkodin maineen olevan tärkein syy. Seuraavaksi tärkeimpiä syitä olivat päiväkodin koko (10%), sisarus samassa päiväkodissa (8%) ja erityispedagogiikka (7%).

Jopa 70% yksityisen varhaiskasvatuksen vastaajista kertoi päiväkodissa olevan käytössä jokin erityispedagogiikka tai suuntautuminen. Näistä suosituimpia olivat liikunta (31%), kieli (19%) ja erityispedagogiikka (esim. montessori, steiner, freinet) (17%). Asiakastyytyväisyys on päiväkodeissa samalla tasolla, riippumatta siitä onko päiväkodissa käytössä erityispedagogiikka tai suuntautuminen vai ei.

Imago ja tuotelaatu tärkeitä

Imago ei ole vain päiväkodin valinnan kannalta tärkeä asia vaan se vaikuttaa myös asiakastyytyväisyyteen. Yksityinen varhaiskasvatus saa erittäin korkeat arvosanat kaikkien imagoa mittaavien kysymysten osalta. Erityisesti asiakkaat kokevat, että päiväkotia on turvallinen paikka lapselle (91,1) ja että lapsista pidetään hyvää huolta (90,2).

Asiakastyytyväisyys, Varhaiskasvatus
Norja, Ruotsi, Suomi & Tanska 2017-2018



Tuotelaatu on imagon jälkeen seuraavaksi tärkein tekijä asiakastyytyväisyyden kannalta. Tuotelaatua mittaavista kysymyksistä asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat yksityisellä puolella eniten päiväkodin pedagogiikka, yleinen ilmapiiri sekä päiväkodin aktiviteetit.

Keskimäärin 58% vastaajista ilmoitti, että heillä on käytössä kunnan palveluseteli.

Suomalainen varhaiskasvatus Pohjoismaiden huippua

Sekä julkinen että yksityinen varhaiskasvatus pärjäävät hyvin Pohjoismaisessa vertailussa. Tyytyväisyys yksityiseen varhaiskasvatukseen* on erittäin korkealla tasolla ja on Pohjoismaiden huippua. Tyytyväisyys julkiseen varhaiskasvatukseen on Pohjoismaiden korkein, joskin ero Suomen ja Norjan välillä ei ole kovin suuri. Tanskassa ja Ruotsissa asiakastyytyväisyys on selkeästi Suomea ja Norjaa heikommalla tasolla julkisen varhaiskasvatuksen saralla. Yksityisessä varhaiskasvatuksessa sen sijaan Tanskassa on Pohjoismaiden tyytyväisimmät asiakkaat.

Tietoa tutkimuksesta

Tämä tutkimus on toteutettu Hyvinvointialan liiton tilaamana. Yksityistä varhaiskasvatusta koskevat haastattelut toteutettiin web-kyselynä 17.1.2018-10.3.2018. Haastatteluja kertyi yhteensä 2503. Kaikilla Hyvinvointialan liiton jäsenillä, yksityisen varhaiskasvatuksen palveluntuottajilla, (148kpl) oli mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuneita palveluntuottajia oli 26. Tutkimukseen vastaajat ovat näiden yksityisten palveluntuottajien asiakkaita eli yksityisessä varhaiskasvatuksessa olevien lasten vanhempia.

Suomen julkista varhaiskasvatusta koskeva tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina 29.1.2018-5.2.2018. Tutkimus tehtiin satunnaisotannalla. Haastatteluja kertyi 100 kappaletta. Muut pohjoismaiset tutkimukset ovat toteutettu satunnaisotannalla vuoden 2017 aikana.

Indeksi tuotetaan asteikolla 0 – 100, jossa 75 on erittäin hyvä, 60–75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat n. +/- 2 indekspistettä julkisessa varhaiskasvatuksessa ja n. +/- 0,6 indekspistettä yksityisessä varhaiskasvatuksessa.

Tilastollinen luottamustaso on 95%.

Kunkin aspektin arvosana ilmoitetaan välillä 0-100. Mitä korkeampi arvosana, sitä paremman arvion päiväkotia on saanut asiakkailtaan. Yleisesti voidaan sanoa, että yrityksillä, joiden asiakastyytyväisyyden arvosana on alle 60, on suuria vaikeuksia motivoida asiakkaita pysymään asiakkaina. Sen sijaan yli 75:n arvosana kertoo vahvasta yrityksen ja asiakkaan välisestä suhteesta.

*Yksityinen varhaiskasvatus Suomi 2018 -arvosana ei vastaa täydellisesti muiden vertailussa olevien tutkimusten arvosanoja otantametodien erosta johtuen. Yksityinen varhaiskasvatus Suomi 2018 -tutkimuksen kohderyhmänä ovat olleet Hyvinvointialan liiton jäsenet ja heidän asiakkaat, ja on tehty osittain itsevalikoituneesti. Muut tutkimukset perustuvat satunnaisotantaan. Yksityinen varhaiskasvatus Suomi 2018 -tutkimuksessa on kuitenkin ollut mukana merkittävä osuus markkinasta (mukaan lukien suurimmat toimijat), joten tieto on varsin vertailukelpoista.