



TAMPEREEN KAUPUNKI

6 Aika



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Tampereen kaupunki – Palautteenhallinta: lapset ja nuoret

Mikko Nurmi, Jukka Nieminen, Katja Leinonen

GOFORE

Osallistujien taustatiedot

Ikä	Sukupuoli	Asuinpaikka
7	Poika	Atala
8	Tyttö	Nokia
9	Tyttö	Lempäälä
9	Tyttö	Lukonmäki
10	Poika	Nokia
11	Tyttö	Lukonmäki
12	Tyttö	Lukonmäki
13	Tyttö	Keskusta
13	Tyttö	Keskusta
15	Tyttö	Viinikka-Nekala

7 – 12 vuotiaat lapset

Lapset palautteenantajina

- Lapset eivät anna määrällisesti paljoa palautetta. Suurin osa lasten antamasta palautteesta annetaan koulussa, kaupoissa tai harrastuksissa
- Palautetta lapset haluaisivat antaa kouluympäristöstä ja -ilmapiiristä tai kaupungin leikkipaikoista ja ulkoilualueista
- ”Annan palautetta lähinnä vain kaupoissa ja harrastuksissa.”
- ”En hirveästi tykkää antaa palautetta, koska olen mielestäni huono siinä.”
- ”Luokalta on kysytty mitä sääntöjä otetaan luokassa käyttöön. Harrastuksissa on pyydetty risuja ja ruusuja.”

Vanhemmat palautteenvälittäjinä ja -muokkaajina

- Vanhempien rooli palautteen välittäjä on merkittävä, sillä monet ideoista ja ongelmista kerrotaan juuri kotona.
- Pitää kriittisesti tarkastella kuuluuko palautteessa lapsen ääni vai vanhempien omat mielipiteet ja olettamukset.
- “Jos se liittyy kouluun tai leikkipuistoon, niin jollekin kaverille tai aikuiselle (= isä tai äiti)”
- “Vanhemmille tai opettajalle kasvotusten.”
- “On vaikea kysyä palautetta ja ideoita ilman, että johdattelee lapsia liikaa.” (haastatellun isä)

Esimerkin voima

- Aikuisten esimerkki on tärkeä lasten toimintaan vaikuttava tekijä ja tämä pätee myös palautteen antamiseen.
- Onko mahdollista luoda tapoja, joissa koko perhe aktivoituu yhdessä antamaan palautetta ja pohtimaan ratkaisuideoita?
- “Eilen isä otti kuvan rikkinäisestä liikennemerkistä, kun siihen oli osunut auto.”
- “Meidän koko perhe painaa niitä nappeja. Kerran isä ja äiti unohti painaa nappeja.”
- “Isän ja äidin kanssa kun syödään kaupungissa niin joku kysyy maistuuko ruoka.”

Lapset antavat palautetta mieluiten kasvotusten

- Lapset antavat palautetta mieluiten kasvotusten tutulle henkilölle
- Lisäksi erilaiset äänestykset ryhmässä ovat suosittu tapa palautteen antamiseen lasten keskuudessa
- ”Kivointa olisi puhua kasvotusten.”
- “Jos palaute liittyy esimerkiksi kouluun tai leikkipuistoon, niin kertoisin siitä mieluiten kaverille, aikuiselle tai vanhemmilleni.”
- ”On äänestetty jostain, mutta en muista mistä. Koulussa kysytään aika usein mielipiteitä ja kysymyksiä useista aiheista”
- ”Luokan onnistumisista palkintotunti pidetään luokan antamien äänien perusteella.”



Lapset kiinnostuvat visuaalisista palautekanavista

- Lapsilla ei ollut selkeää suosikkia palautekanavista, mutta viestin lähettäminen matkapuhelimella tai nettilomakkeella koettiin kiinnostavimmiksi tavoiksi. Palautekanavan miellyttävä ulkoasu motivoisi antamaan lisää palautetta.
- Palautteenanto lasten ja nuorten keskuudessa voisi olla aktiivisempaa ja kiinnostavampaa, jos palautteet käsiteltäisiin interaktiivisen median tai videoiden avulla
- ”Olisi mukavaa, jos palautteenantosivu olisi kivan näköinen ja kauniisti koristeltu. Silloin palautteen anto olisi mukavampaa.”
- ”Joku nettipalaute tai -viesti olisi kiva tapa antaa palautetta. Kivasta palautteesta voisi näkyä nimi, ikävästä ei.”

Lapset tunnistavat ja käyttävät palauteautomaatteja

- Palauteautomaatit olivat lapsille tuttuja. Lasten mukaan palauteautomaatteja käytetään palveluiden arviointiin ja keräämään tietoa siitä, mitä asiakkaat pitävät paikasta
- Palauteautomaatteja pidettiin miellyttävänä tapana, niiden ulkoasun ja visuaalisuuden takia
- ”Olen käyttänyt palauteautomaattia, sillä voi antaa mielipiteen siitä miltä tuntui asioida tuossa paikassa.”
- ”Kyllä, olen käyttänyt kaupassa ja HopLopissa. Niiden avulla paikka tietää mitä asiakkaat tykkäävät siitä.”
- ”Palauteautomaatin käyttäminen on kivaa. Sillä kysytään mitä pidit käynnistä ja miten suosittelisit paikkaa ystäville.”
- ”Uimahallissa on sellainen kone. Meidän koko perhe painaa niitä nappeja.”



13 – 15 vuotiaat nuoret

Nuoret näkevät palautteen palveluiden arvioimisena ja osana niiden kehittämistä

- Nuoret ymmärtävät palautteen antamisen tapana arvioida palvelua tai toimintatapaa
- Palautteen antaminen nähdään hyödyllisenä osana palveluiden kehittämisessä
- Nuoret eivät ole kovin aktiivisia antamaan palautetta oma-aloitteisesti
- ”Palaute on arvostelu, joka kohdistuu esimerkiksi johonkin palveluun tai toimintatapaan.”
- ”Monipuolisesti perusteltu palaute auttaa näkökulman avartamisessa ja palvelun kehittämisessä.”
- ”Annan palautetta aika harvoin omasta aloitteestani.”
- ”Välillä tulee annettua palautetta. Tavarataloissa tykkään painella Happy or Not -kyselyn nappeja.”

Palaute kasvotusten on helppoa ja selkeää

- Nuorten mielestä palautetta on helpointa antaa kasvotusten. Lisäksi nuorten mielestä kasvotusten annettu palaute karsisi asiattomia palautteita
- Kriittisen palautteen antaminen kasvotusten koetaan haastavaksi
- ”Antaisin palautetta kasvotusten, koska siten on helpompi esittää asia, kuten sen tarkoittaa.”
- ”Kasvotusten annetusta palautteesta saa mielestäni paremman käsityksen siitä, seisooko henkilö oikeasti argumenttinsa takana.”
- ”Kehuja voisin antaa kasvotusten, mutta vielä ainakin tässä iässä en koe olevani niin sanavalmis, että voisin antaa kritiikkiä kasvotusten.”

Nuoret antaisivat palautetta kaupungille mieluiten verkossa

- Nuoret antaisivat todennäköisimmin palautetta kaupungille liikunta- ja ulkoilualueista, puistoista, sekä yleisestä siisteydestä
- Palaute annettaisiin mieluiten verkossa, esimerkiksi nettilomakkeella tai sähköpostilla
- ”Antaisin palautetta puistoista, koska niissä on usein paljon roskaa ja uusien puistojen rakentaminen edistyy todella hitaasti.”
- ”Liikunta- ja ulkoilualueet saisivat antamaan palautetta. Esimerkiksi jäähallien pukukopit.”
- ”Sähköiset lomakkeet, jossa kyseltäisiin tyytyväisyydestä eri osa-alueisiin olisivat palautteen antajan näkökulmasta ehkä helpoin tapa.”

Palautteenannon ja sen vaikuttavuuden nostaminen esiin nuorten medioissa

- Sähköiset lomakkeet sosiaalisessa mediassa ja esimerkiksi Instagramin hyödyntäminen voisivat tehostaa palautteenkeräämistä nuorilta
- Nuorten olisi tärkeä tietää enemmän palautteen tarpeellisuudesta ja vaikutuksista
- Lisäksi nuoret odottavat, että heidän antamansa palaute vaikuttaa oikeasti
- ”Sähköiset lomakkeet sosiaalisen median verkostoissa, tai Instagram-kanava saisivat nuoria antamaan enemmän palautetta.”
- ”Jos esimerkiksi koulun yhteiskuntaopintunneilla käsiteltäisiin palautteen antamista enemmän, niin ehkä nuoret voisivat innostua.”
- ”Toivottavasti joku vaikutusvaltainen ihminen lukisi lähettämäni palautteen.”

Yhteenveto

Palauteprosessi

Palautekanavien markkinointi

Palautteen käsittely ja ratkaisu

...

Palautteen antaminen

Viestintä ratkaisusta

Löydettyjä eroja ikäryhmien välillä

- **Lapset 7-12 v**
 - Eivät ole aktiivisia antamaan palautetta omatoimisesti
 - Pitävät mielipiteen jakamisesta ryhmässä, harrastuksissa tai perheen kesken
 - Innostuvat helpommin visuaalisemmista palautekanavista
 - Tykkäävät ideoida. Enemmän uusia ratkaisuja kuin kritiikkiä
 - **Nuoret 13-15 v**
 - Ovat itsenäisempiä ja haluavat tuoda oman mielipiteensä enemmän esille
 - Kaipaavat henkilökohtaisempaa tapaa antaa palautetta palveluista
 - Voivat osin hyödyntää myös aikuisille suunnattuja palautekyselyitä
 - **Nuoret ja lapset verrattuna täysi-ikäisiin kuntalaisiin**
 - Nuoremmilla korostuvat korjaavat ideat puhtaasti kritiikin sijaan
 - Eri tavat innostaa nuorempia jakamaan ideoitaan ja palautteitaan
 - Koulun ja kodin rooli aktivoijana
-



Yleisiä löydöksiä

- Lasten ja nuorten osalta pitää löytää oikeat palautekanavat ja toimintatavat palautteenannon tehostamiseksi
 - Palautekanavat paremmin esille Some-kanavia hyödyntäen
 - Teematunnit ja tapahtumat lapsille
- Palautekyselyitä ja palauteautomaattien kysymyksiä suunnitellessa pitää ottaa huomioon myös nuoremmat kuntalaiset
 - Räätylöidyt kyselyt lapsille ja nuorille
 - Pyritään käyttämään kysymyksiä, jotka ovat helposti ymmärrettäviä
- Kattavampi tietämys palautteenkäsittelystä ja palautekanavista todennäköisesti lisää annetun palautteen määrää myös nuorilla kuntalaisilla



Ajatuksia lasten ja nuorten palautteenannon jatkokehityksestä

- Kyselytutkimuksiin on hyvä suhtautua myös kyseenalaistaen. Nopeat kokeilut oikeissa käyttöympäristöissä ovat hyvä tapa varmistaa käyttäjätutkimuksen havaintojen oikeellisuus.
- Suosittelemme, että lasten ja nuorten palautteenannon ratkaisuja kehitetään jatkossa osallistavalla ja kokeilevalla kehitysmallilla.
- Myös lasten ja nuorten palautteenannon osalta on tärkeää miettiä koko palautteenannon prosessia.
- Opettajien ja vanhempien roolin ymmärtäminen palautteenannon kokonaisuudessa on huomioitava kehitystyössä
- Yleiskuva ja opit lasten ja nuorten palautteenannon kokeiluista