

Kansalaisopiston asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Hyvinvointilautakunta 15.11.2022 § 162
780/00.01.02.04/2022

Valmistelija

Kansalaisopiston rehtori

Lieksan kansalaisopisto toteutti asiakastyytyväisyys- ja kurssitoivekyselyn Webropol-kyselyinä 14.-29.4.2022. Kyselyyn voivat vastata kaikki halukkaat henkilöt. Kyselyn laati suunnittelijaopettaja Inna Turpeinen yhteistyössä opiston henkilökunnan kanssa.

Kyselyyn saatiin 109 vastausta. Vastaajista 93 % oli opiskellut työvuonna 2021-2022 opiston kursseilla. Opiskelijajoukon ulkopuoliset vastaukset ovat tärkeitä opiston imagon ja kurssitoiveiden selvittämisen kannalta.

Kyselyssä oli yhteensä 14 kysymystä, joista seitsemän arvioitiin asteikolla 1-5 (1=tyytymätön, 3=tyytyväinen, 5=erittäin tyytyväinen). Avoimia kysymyksiä oli viisi.

Mikäli vastaaja ei ollut osallistunut opiston kursseille, häneltä pyydettiin myös näkemystä miksi? Näistä vastaajista 12 % ilmoitti, ettei toiminta ei kuulu kiinnostuksen piiriin ja 38 % ettei kurssitarjonnasta löytynyt itselle sopivaa kurssia. Muita syitä oli puolella vastaajista. Tämän joukon pienen koon (8 henkilöä) takia pidemmälle meneviä johtopäätöksiä aineistosta ei voi tehdä.

Suurin osa vastaajista (63 %) sai tiedon kursseista opiston nettisivulta. Seuraavaksi suurimmat ryhmät olivat paperinen opetusohjelma (15 %), opiston Facebook (7 %) ja opettaja (6 %). Sähköiset alustat ovat siis opiston ylivoimaisesti tärkein tiedotuskanava.

Tyytyväisyys opetukseen (vastausten keskiarvo 4,4) ja viihtyvyys kursseilla (ka. 4,5) saivat odotetusti korkeimmat arvosanat. Opetustiloihin tyytyväisyys oli hieman tätä pienempi (ka. 3,9). Tässä ryhmässä eniten liikuntatiloihin kohdistuvia toiveita.

Tyytyväisyys opiston asiakaspalveluun (ka. 4,2) ja tiedotukseen kurssimuutoksista (ka. 4,1) saivat hyvän arvosana. Tämä on erityisen palkitsevaa, koska edellisten työkausien aikana on ollut erittäin runsaasti koronasta aiheutuneita kurssimuutoksia.

Tyytyväisyys kurssitarjontaan sai kyselyssä keskiarvon 3,7. Hieman muita osa-alueita matalampaa arvoa saattaa selittää se, että opiskelijoilla on paljon yksilöllisiä kurssitoiveita, mutta kurssien toteutuminen edellyttää käytännössä 7-8 henkilön läsnäoloa. Kurssitarjonnan laajentaminen ei ole nykyisen talousarvion puitteissa mahdollista. Uusien kurssien käynnistyminen on ollut haastavaa jo viimeisen kymmenen vuoden ajan. Kurssitarjonnan monipuolisuuteen kiinnitetään luonnollisesti huomiota tulevan työvuoden kurssisuunnittelussa.

Kyselyn tärkeä osa-alue oli kiinnostus etäopetuksena toteutettaviin kursseihin. Vastaajista lähes puolet (46 %) ilmoitti kiinnostuksensa etäopetukseen. Keskeisin aineryhmä oli kielten opetus. Koronaa-ajan jälkeen jatkoimme tietoisesti etäopetusta muutamien kieli- ja liikuntaryhmän osalta. Verkkoympäristössä toteutettu aktivoi englantia puhumalla -kurssi ei saavuttanut suurta suosiota, vaikka siihen osallistui muutamia

opiskelijoita jopa eri puolilta Suomea. Liikunnan etäopetuskurssit ovat käynnistyneet hyvin.

Kyselyn keskeiset numeroarvioinnit ovat liitteenä.

Kyselyssä tiedusteltiin edellisvuosien tapaan myös toiveita opiston työvuoden 2022-2023 kurssitarjontaan. Näitä tulikin erittäin runsaasti, mutta mitään uutta keskittymää toiveissa ei ollut. Varsin paljon toivottiin jo olemassa olevien kurssien jatkamista.

Muutamia nostoja syksyn tarjontaan tehtiin kurssikyselyn pohjalta. Näistä ryhmistä osa käynnistyi ja osa ei. Keramiikka ja lintujen tunnistaminen saivat riittävästi opiskelijoita, mutta viikonloppukurssina tarjottu akryyli- ja öljyvärimaalauksen alkeet ei.

Seuraava asiakastytyväisyys- ja kurssitoivekysely toteutetaan huhtikuussa 2023.

Esittelijä	Hyvinvointijohtaja
Päätösehdotus	Hyvinvointilautakunta merkitsee tiedoksi kansalaisopiston asiakastytyväisyyskyselyn tulokset.
Päätös	Merkittiin tiedoksi
Lisätietoja	Hyvinvointijohtaja Arto Sihvonen, p. 040 1044 101, sähköposti arto.sihvonen(at)lieksa.fi Kansalaisopiston rehtori Asko Saarelainen, p. 040 1044 111, sähköposti asko.saarelainen(at)lieksa.fi