

## Kansalaisopiston vuoden 2023 asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Hyvinvointilautakunta 05.09.2023 § 133  
627/00.01.02.04/2023

Valmistelija

Kansalaisopiston rehtori

Lieksan kansalaisopisto toteutti asiakastyytyväisyys- ja kurssitoivekyselyn Webropol-kyselyynä 17.3.–24.4.2023. Linkki kyselyyn oli kansalaisopiston netti- ja Facebook-sivuilla sekä kaupungin Facebook-sivulla ja kyselyyn voivat vastata kaikki halukkaat henkilöt.

Kyselyssä käytettiin samoja kysymyksiä kuin vuoden 2022 kyselyssä, mikä mahdollistaa tulosten vertailun. Kyselyn laati suunnittelijaopettaja Inna Turpeinen yhteistyössä opiston henkilökunnan kanssa.

Kyselyyn saatiin 77 vastausta, joista 94 % oli opiskellut työvuonna 2022–2023 Lieksan kansalaisopiston kursseilla (vuonna 2022 109 vastaajaa/93 %).

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

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja vertailu edelliseen vuoteen ovat liitteenä.

Vastausten perusteella asiakastyytyväisyys kansalaisopiston toimintaan vuonna 2023 on pysynyt samalla korkealla tasolla kuin edellisenä vuonna.

Suurin osa vastaajista (67 %) sai tiedon kursseista opiston nettisivuilta ja tämä osuus oli vielä noussut edellisestä vuodesta. Vastaavasti paperisesta opetusohjelmasta tiedon saaneiden määrä oli vähentynyt 11 %:iin. Kun otetaan huomioon opiston Facebook, sähköisten kanavien osuus nousee 75 %:iin. Tämä vastaa hyvin kaupungin viestintästrategian tavoitteita.

Tyytyväisyys opetukseen (vastausten keskiarvo 4,4) ja viihtyvyys kursseilla (ka 4,4) saivat jälleen odotetusti korkeimmat arvosanat. Tyytyväisyys opetustiloihin (ka 4,0 %) oli hieman noussut edellisestä vuodesta.

Tyytyväisyys asiakaskas palveluun (ka 4,1 %) ja tiedotukseen kurssimuutoksista (4,1 %) olivat säilyneet ennallaan hyvällä tasolla. Tämä on ilahduttavaa, koska opiston toimistopalveluissa oli työkauden aikana pitkiä poissaoloja ja henkilövaihdoksia. Samoin tyytyväisyys kurssitarjontaa (ka 4,0 %) oli noussut edellisestä vuodesta jonkin verran.

Suurin muutos kyselyssä oli suhtautuminen etäopetukseen. Nyt 28 % ilmaisi kiinnostuksensa osallistumiseen etäopetuksena järjestettäville kursseilla, kun luku vuotta aiemmin oli 46 %. Muutos kertonee korona-ajan päättymisestä ja sosiaalisen kanssakäymisen tärkeydestä opistoväelle.

Kyselyssä tiedusteltiin edellisvuosien tapaan myös toiveita opiston työvuoden 2023–2024 kurssitarjontaan. Niitä tulikin runsaasti, mutta mitään uutta keskittymää toiveissa ei tullut. Varsin paljon toivottiin jo olemassa olevien kurssien jatkamista. Muutamia nostoja syksyn tarjontaan tehtiin kurssikyselyn pohjalta.

Seuraava asiakastytyväisyys- ja kurssitoivekysely toteutetaan maaliskuussa 2024. Kurssitoiveita voi esittää opiston toimistoon koko työvuoden ajan.

Esittelijä	Hyvinvointijohtaja
Päätösehdotus	Hyvinvointilautakunta merkitsee tiedoksi kansalaisopiston asiakastytyväisyyskyselyn tulokset.
Päätös	Hyvinvointilautakunta merkitsi tiedoksi kansalaisopiston asiakastytyväisyyskyselyn tulokset.
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