

Kansalaisopiston vuoden 2024 asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Hyvinvointilautakunta 21.01.2025 § 9
42/00.01.02.04/2025

Valmistelija

Kansalaisopiston rehtori

Lieksan kansalaisopisto toteutti asiakastyytyväisyys- ja kurssitoivekyselyn Webropol-kyselynä 21.3.–15.4.2024. Linkki kyselyyn oli kansalaisopiston netti- ja Facebook-sivuilla sekä kaupungin Facebook-sivulla. Kyselyyn voivat vastata kaikki halukkaat henkilöt. Lisäksi kyselylinkki lähetettiin tekstiviestinä kansalaisopiston kevään 2024 opiskelijoille.

Kyselyssä käytettiin samoja kysymyksiä kuin vuosien 2022 ja 2023 kyselyissä, mikä mahdollistaa tulosten vertaamisen. Kyselyn laati ja toteutti suunnittelijaopettaja Inna Turpeinen yhteistyössä opiston henkilökunnan kanssa.

Kyselyssä oli yhteensä 14 kysymystä, joista kuusi arvioitiin asteikolla 1–5 (1=tyytymätön, 3=tyytyväinen, 5=erittäin tyytyväinen). Avoimia kysymyksiä oli viisi ja vaihtoehtokysymyksiä kolme. Asteikkovastauksissa mittarina toimivat keskiarvo ja mediaani. Keskiarvo on kaikkien arvojen summa jaettuna vastaajien lukumäärällä, mediaani on suuruusjärjestykseen järjestettyjen arvojen keskimäinen keskiarvo.

Kyselyyn saatiin 161 vastausta. Vastaajista 94 % oli opiskellut työvuonna 2023–2024 Lieksan kansalaisopiston kursseilla (vuonna 2023 77 vastaajaa/94 %, vuonna 2022 109 vastaajaa/93 %).

Asiakastyytyväisyyskyselyn 2024 tulokset ja vertailu vuosiin 2023 ja 2022 ovat liitteenä.

Vastausten perusteella asiakastyytyväisyys kansalaisopiston toimintaan vuonna 2024 on pysynyt samalla korkealla tasolla kuin edellisinä vuosina.

Suurin osa vastaajista (54 %) sai tiedon kursseista opiston nettisivuilta (2023 67 %; 2022 63 %). Lisäksi 5 % vastaajista sai tiedon opiston Facebook-sivulta (2023 8 %; 2022 7 %). Sähköisistä lähteistä tiedon saaneiden osuus oli laskenut edellisistä vuosista, kun taas paperisesta opetusohjelmasta tiedon saaneiden määrä oli kasvanut 20 %:iin (2023 11 %, 2022 15 %). Paperisen opetusohjelman suosion nousu selittyy opiskelijoiden ikärakenteella ja vuoden 2024 kyselyyn vastanneiden suuremmalla määrällä.

Tyytyväisyys opetukseen (vastausten keskiarvo 4,4) ja viihtyvyys kursseilla (ka 4,7) saivat jälleen korkeimmat arvosanat. Tyytyväisyys kurssitarjontaan on pysynyt samalla tasolla kuin edellinen vuosi (ka 4,0) ja noussut verrattuna vuoteen 2022 (ka 3,7). Myös tyytyväisyys opetustiloihin on noussut hieman (2024 ka 4,3; 2023 ka 4,0; 2022 ka 3,9).

Tyytyväisyys asiakaskas palveluun ja tiedotukseen kurssimuutoksista ovat säilyneet ennallaan hyvällä tasolla. Tyytyväisyys asiakas palveluun (ka 4,3 %) on hieman noussut edellisestä vuodesta (ka 4,1) ja tyytyväisyys tiedotukseen kurssimuutoksista on pysynyt ennallaan (ka 4,0 kaikkina kyselyvuosina).

Kiinnostus etäopetusta kohtaan on kasvanut verrattuna edelliseen vuoteen ja laskenut verrattuna vuoteen 2022. Vastaajista 33 % ilmaisi kiinnostuksensa osallistumiseen etäopetuksena järjestettäville kursseilla, kun luku vuotta aiemmin oli 28 % ja kaksi vuotta sitten 46 %. Tämä selittyy etätyön ja etäpalvelujen yleistymisellä. Etäopetuksen oltiin valmiita osallistumaan liikunta- ja kieliryhmissä sekä vähemmässä määrin musiikin ja kädentaitojen kursseilla sekä luentotyypisessä opetuksessa.

Kyselyssä tiedusteltiin edellisvuosien tapaan myös toiveita opiston kurssitarjontaan. Niitä tulikin runsaasti, mutta mitään uutta keskittymää toiveissa ei ollut. Varsin paljon toivottiin jo olemassa olevien kurssien jatkamista. Mahdollisuuksien mukaan toiveita otettiin huomioon työkauden 2024–2025 opetustarjontaa suunniteltaessa.

Seuraava asiakastyytyväisyys- ja kurssitoivekysely toteutetaan helmimaaliskuussa 2025. Kurssitoiveita voi esittää opiston toimistoon koko työvuoden ajan.

Esittelijä	Hyvinvointijohtaja
Päätösehdotus	Hyvinvointilautakunta päättää merkitä tiedoksi kansalaisopiston vuoden 2024 asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset.
Päätös	Merkittiin tiedoksi
Lisätietoja	Kansalaisopiston rehtori Asko Saarelainen, p. 040 1044 111, sähköposti asko.saarelainen(at)lieksa.fi