

Kansalaisopiston vuoden 2025 asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Hyvinvointilautakunta 19.08.2025 § 114
535/00.01.02.04/2025

Valmistelija

Kansalaisopiston rehtori

Lieksan kansalaisopisto toteutti asiakastyytyväisyys- ja kurssitoivekyselyn Webropol-kyselynä 25.3.–25.4.2025. Linkki kyselyyn oli kansalaisopiston netti- ja Facebook-sivuilla sekä kaupungin Facebook-sivulla. Kyselyyn voivat vastata kaikki halukkaat henkilöt. Lisäksi kyselylinkki lähetettiin tekstiviestinä kansalaisopiston kevään 2025 opiskelijoille.

Kyselyssä käytettiin samoja kysymyksiä kuin edellisten vuosien 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 283 vastausta. Vastaajista 98 % oli opiskellut työvuonna 2024–2025 Lieksan kansalaisopiston kursseilla.

Suurin osa vastaajista (63 %) sai tiedon kursseista opiston nettisivuilta, mikä vastaa edellisvuosien tasoa. Lisäksi 5 % vastaajista sai tiedon opiston Facebook-sivulta eli sähköisistä kanavista tiedon sai lähes 70 % opiskelijoista. Paperisesta opetusohjelmasta tiedon saaneiden määrä oli laskenut 14 %:iin vuoteen 2024 (20 %) ja 2022 (15 %) verrattuna. Paperisen opetusohjelman suosio selittyy opiskelijoiden ikärakenteella.

Asiakastyytyväisyyskyselyn 2025 tulokset ja vertailu vuosiin 2022–2024 on liitteenä.

Vastausten perusteella asiakastyytyväisyys kansalaisopiston toimintaan vuonna 2025 on pysynyt samalla korkealla tasolla kuin edellisinä vuosina.

Tyytyväisyys opetukseen (vastausten keskiarvo 4,5) ja viihtyvyys kursseilla (ka 4,6) saivat jälleen korkeimmat arvot. Tyytyväisyys opetukseen on jopa noussut hieman edellisistä vuosista. Myös tyytyväisyys kurssitarjontaan on kasvanut hieman. Tyytyväisyys opetustiloihin (ka 4,3) on säilynyt samalla tasolla kuin edellisenä vuonna ja on noussut vuosiin 2022–2023 verrattuna.

Tyytyväisyys asiakaskas palveluun ja tiedotukseen kurssimuutoksista ovat säilyneet ennallaan erittäin hyvällä tasolla. Sekä tyytyväisyys asiakaskas palveluun (ka 4,4) että tyytyväisyys tiedotukseen kurssimuutoksista (ka 4,2) ovat kasvaneet hieman.

Kiinnostus etäopetusta kohtaan on laskenut edelliseen vuoteen sekä vuoteen 2022 verrattuna ja noussut verrattuna vuoteen 2023. Vastaajista 29 % oli kiinnostunut osallistumaan etäopetuksena järjestettävälle kursseille, kun lukuvuotta aiemmin kiinnostuneita oli 33 %, vuonna 2023 28

% ja vuonna 2022 46 %. Suunnilleen joka kolmas on valmis osallistumaan etäopetuksena järjestettäville kursseille. Tämä selittyy etätyön ja etäpalvelujen yleistymisellä. Etäopetuksen oltiin valmiita osallistumaan liikunta- ja kieliryhmissä sekä vähemmässä määrin musiikin ja käytännöntaitojen kursseilla sekä teoria- ja luentotyyppisessä opetuksessa.

Kyselyssä tiedusteltiin edellisvuosien tapaan myös toiveita opiston kurssitarjontaan. Niitä tulikin runsaasti, mutta mitään uutta ainealuekeskittymää toiveissa ei ollut. Varsin paljon toivottiin jo olemassa olevien kurssien jatkamista. Mahdollisuuksien mukaan toiveita otettiin huomioon työkauden 2025–2026 opetustarjontaa suunniteltaessa.

Seuraava asiakastyytyväisyys- ja kurssitoivekysely toteutetaan maaliskuuhuhtikuussa 2026. Kurssitoiveita voi esittää opiston toimistoon koko työvuoden ajan.

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