



PETÄJÄ-OPISTO

Asiakastyytyväisyys 2013



YLEISTÄ TUTKIMUKSESTA

- Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kansalaisopistojen asiakastyytyvyyttä.
- Tutkimus toteutettiin Internet- ja kirjekyselynä maaliskuussa 2013.
- Kohderyhmän muodostivat kansalaisopistojen asiakkaat.
- Tutkimus perustuu 2145 vastaukseen, joista 276 vastausta on Petäjä-opistosta.
- Tässä raportissa esitetään tutkimuksen päätulokset. Kaikki tutkimuksen tulokset esitetään yksityiskohtaisesti InnolinkWeb® -järjestelmässä.

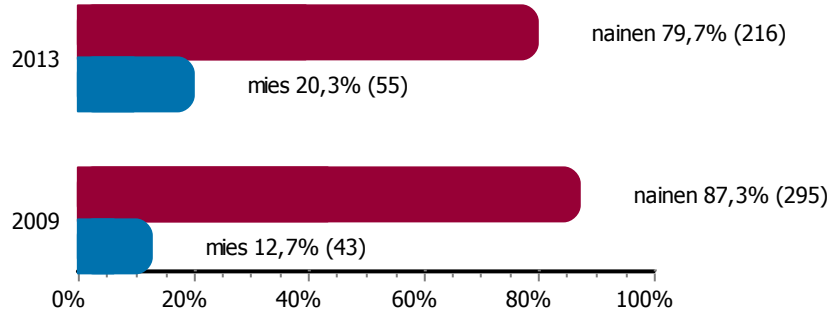
TUTKIMUSMENETELMÄN KUVAUS

(KUILUANALYYSI)

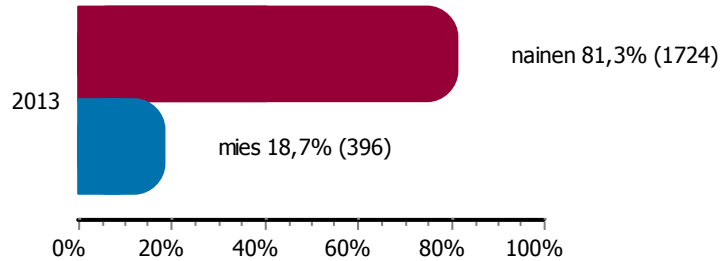
- Kuiluanalyysin avulla voidaan tutkia vastaajien tyytyväisyyteen vaikuttavia toiminnan tekijöitä. Kuiluanalyysi kertoo, kuinka hyvin tarkasteltu organisaatio on onnistunut vastaamaan vastaajien odotuksiin.
- Kuiluanalyysissä vihreä pylväs (pitkä, oikealle osoittava pylväs) kuvaa kunkin arvioidun tekijän merkitystä vastaajille. Jos vihreä pylväs on pitkä, kyseinen tekijä on vastaajalle tärkeä ja jos pylväs on lyhyt, ei tekijällä ole paljoakaan merkitystä. Lyhyempi punainen pylväs kuvaa puolestaan annetun onnistumisarvosanan ja merkitysarvosanan erotusta (kuilua).
- Positiiviset (oikealle osoittavat) punaiset pylväät osoittavat tekijät, joissa onnistuminen on arvioitu korkeammaksi kuin merkitys. Nämä saattavat olla ylpanostustekijöitä. Negatiiviset (vasemmalle osoittavat) punaiset pylväät osoittavat tekijät, joissa onnistuminen on arvioitu heikommaksi kuin merkitys. Mitä pidemmälle vasemmalle tekijän punainen pylväs ulottuu, sitä kriittisempi tekijä on kyseessä.
- Tutkimusraportissa toiminnan tekijät luokitellaan kuiluanalyysin perusteella kolmeen luokkaan seuraavasti:
 - Onnistuneet tekijät = kuilu $-0,4$ tai parempi
 - Parantamisen varaa -tekijät = kuilu $-0,5$ - $-0,9$
 - Kriittiset tekijät = kuilu $-1,0$ tai heikompi
- Tärkeää on reagoida tekijöihin, joiden merkitys on korkea ja joissa on suurehko negatiivinen kuilu.

SUKUPUOLI

Opiston tulos:

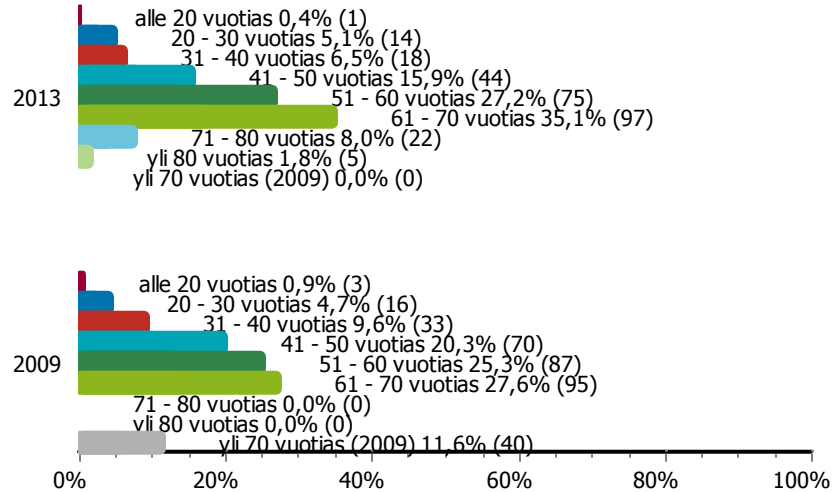


Kokonaistulos:

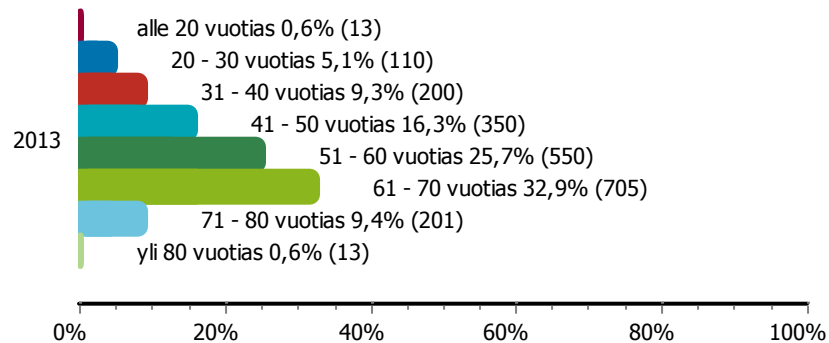


IKÄRYHMÄ

Opiston tulos:

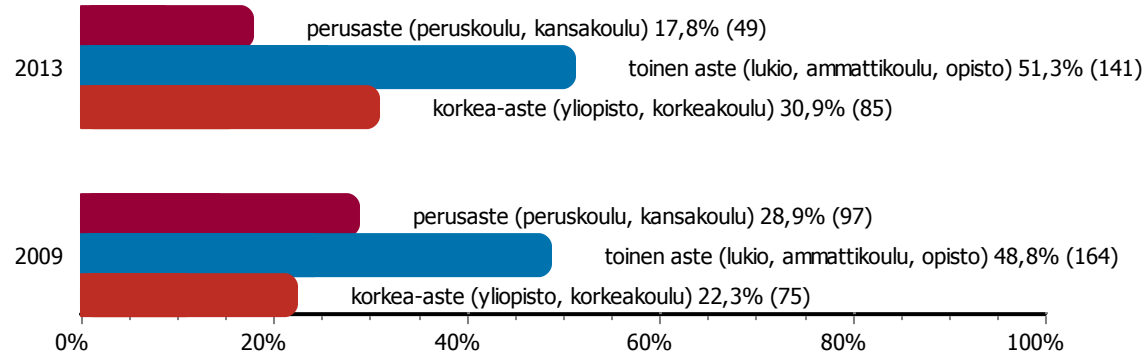


Kokonaistulos:

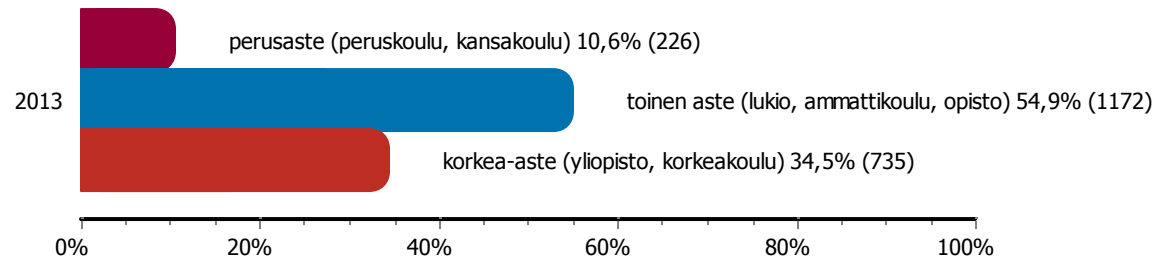


KOULUTUSTAUSTA

Opiston tulos:



Kokonaistulos:



MAINITSE KOLME TÄRKEINTÄ TEKIJÄÄ MIKSI OPIKSELET MAINITSEMASSASI OPISTOSSA?

Opiston tulos:

Kolme tärkeintä tekijää opistossa opiskelulle	2013
sijainti	107
kurssitarjonnan/kurssin sopivuus/kiinnostavuus itselle	96
hyvä/pätevä opettaja/opetus	73
paikallisuus	44
hinnan sopivuus	37
oppimishalu/itsensä kehittäminen	32
hyvä/laaja palvelutarjonta/monipuolisuus	30
yhteisöllisyys/sosiaaliset suhteet	27
aikataulujen/ajankohdan sopivuus	22
harrastus	21
liikunta/terveyden ylläpito	20
en osaa / halua sanoa	20

Kokonaistulos:

Kolme tärkeintä tekijää opistossa opiskelulle	2013
sijainti	961
kurssitarjonnan/kurssin sopivuus/kiinnostavuus itselle	779
hyvä/pätevä opettaja/opetus	583
hinnan sopivuus	344
oppimishalu/itsensä kehittäminen	260
hyvä/laaja palvelutarjonta/monipuolisuus	239
aikataulujen/ajankohdan sopivuus	211
paikallisuus	189
yhteisöllisyys/sosiaaliset suhteet	179
liikunta/terveyden ylläpito	155
harrastus	138
kielten oppiminen/kielitaidon ylläpito	135
mukava porukka/ilmapiiiri	113
oma aika/virkistys/vastapaino työlle	112
en osaa / halua sanoa	108
ainoa palveluntarjoaja (paikkakunnalla)	107
mielen virkeyden/oppimistaitojen/muistin ylläpitäminen	94
käsillä tekemisen ilo/kädentaidot	81
verkostoituminen/ihmisten tapaaminen	72
tilat/välineet	52
tuttuus/tottumus	52
ystävät/kaverit/puoliso	37
tietotekniikan oppiminen	27
yhden maninnan saaneet	27
helppous	24
eläkkeellä on aikaa	23
hyöty	21
sopiva ryhmä	21

Vähintään 20 mainintaa saaneet tekijät

KOKEMUKSESI MUKAAN, MITEN KUVAILISIT OMAA OPISTOASI POSITIIVISESTI?

Opiston tulos:

Positiiviset kuvaukset omasta opistosta	2013
hyvä opetus / opettajat	104
monipuolinen kurssitarjonta	65
en osaa / halua vastata	45
hyvä työskentelyhenki / ilmapiiri / kurssikaverit	27
sijainti	21

Kokonaistulos:

Positiiviset kuvaukset omasta opistosta	2013
hyvä opetus / opettajat	783
monipuolinen kurssitarjonta	658
en osaa / halua vastata	286
hyvä työskentelyhenki / ilmapiiri / kurssikaverit	258
sijainti	195
hyvät työskentelytilat	129
hyvä palvelu / mukava henkilökunta	117
uudistuva / aikaansa seuraava	108
hyvät / kiinnostavat kurssit	105
vuorovaikutteinen / opiskelijoita huomioiva	79
toimiva tiedotus	77
toimiva	64
edullinen	56
mukava / hyvä / kiva / miellyttävä	53
ilmoittautuminen helppoa	42
täsmällinen / toimivat aikataulut	42
yhden maininnan saaneet	38
ok / ei valittamista	37
joustava	36
viihtyisä / tuttu / kotoisa	35
innostava	34
hyvät varusteet / työvälineet / materiaalit	31
sopivan hintainen	25
laadukas	24
opettavainen / sivistävä	23
aktiivinen	21
kurssien saatavuus	21
iloinen / vireä	20
toimivat sähköiset palvelut	20

Vähintään 20 mainintaa saaneet tekijät

KOKEMUKSESI MUKAAN, MITEN KUVAILISIT OMAA OPISTOASI NEGATIIVISESTI?

Opiston tulos:

Negatiiviset kuvaukset omasta opistosta	2013
en osaa/halua sanoa	124
ei negatiivista	37

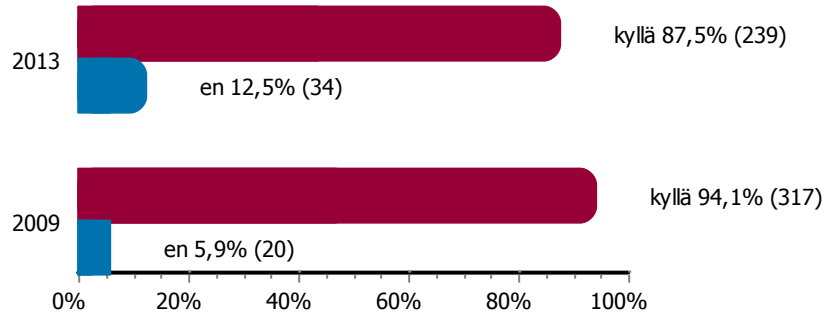
Kokonaistulos:

Negatiiviset kuvaukset omasta opistosta	2013
en osaa/halua sanoa	746
ei negatiivista	240
kalliit kurssit/kurssimaksut	213
tiloissa ongelmia / olosuhteet	174
kurssien ajankohta/pituus	159
kurssitarjonta	150
opettajakunta/henkilökunta	79
ilmoittautumiset / kursseille vaikea päästä	62
sijainti	48
opintojen jatkuvuus / peruutukset	47
ryhmien koko	45
liian pitkät lomakaudet / lyhyet lukukaudet	40
tiedonkulku/tiedottaminen/mainonta	37
parkkipaikat	35
työkaluissa puutteita	35
resurssipula/säästösyyt	31
opiskelijat/opiskelijoiden huomioon ottaminen	29
kurssitarjonnan väheneminen	28
kurssien taso	25
pienien paikkakuntien syrjintä	25
muuttumaton /vanhanaikainen	24

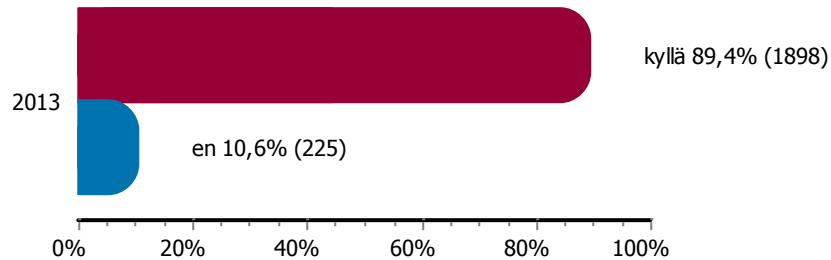
Vähintään 20 mainintaa saaneet tekijät

OLETKO AIKAISEMPINA LUKUKAUSINA OPIKELLUT TÄSSÄ OPISTOSSA?

Opiston tulos:

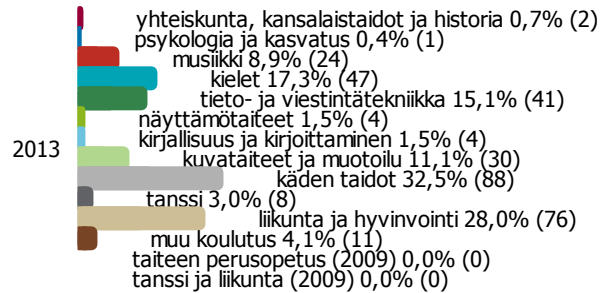


Kokonaistulos:

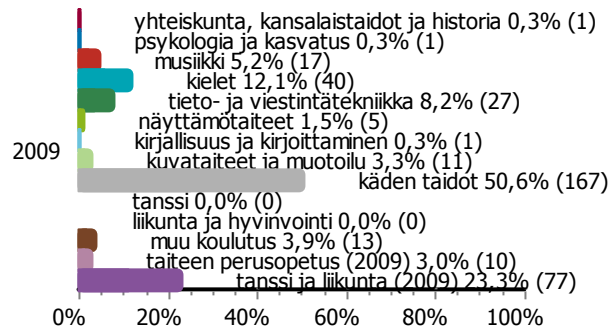
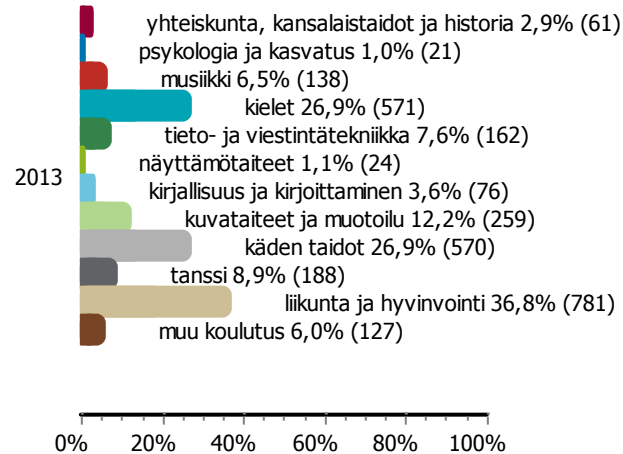


MILLÄ AINEALUEEN KURSSILLA TAI KURSSEILLA OPIKSELET LUKUVUONNA 2012-2013?

Opiston tulos:

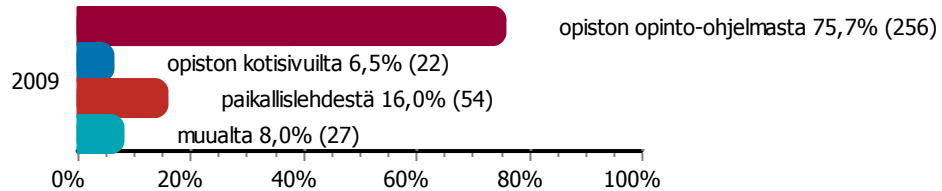
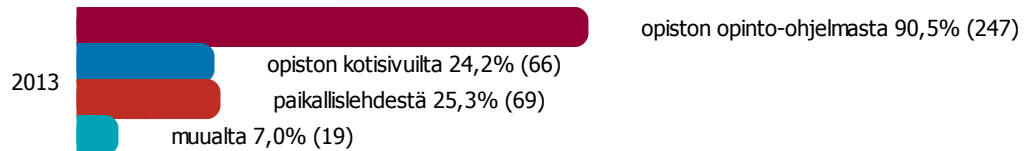


Kokonaistulos:

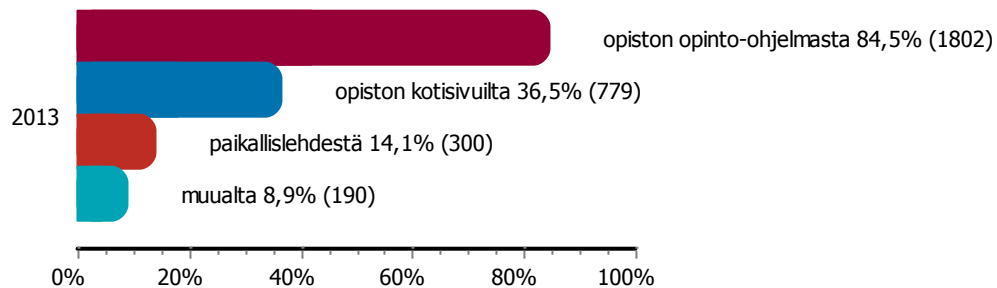


MISTÄ PÄÄASIASSA SAAT TIETOA KURSSEISTA?

Opiston tulos:

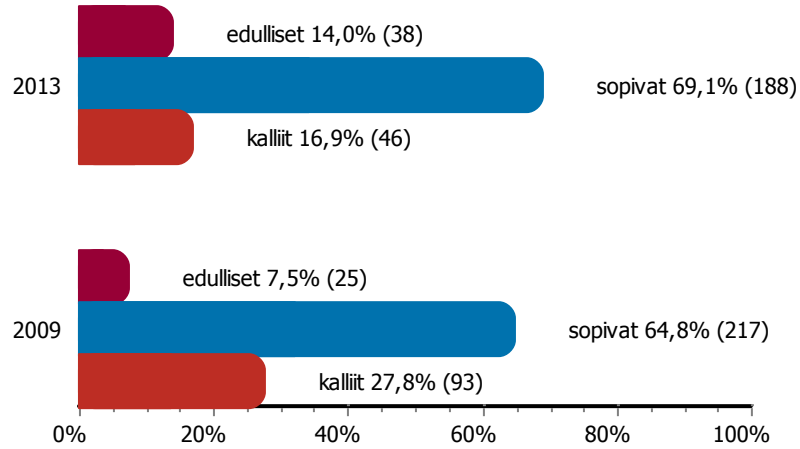


Kokonaistulos:

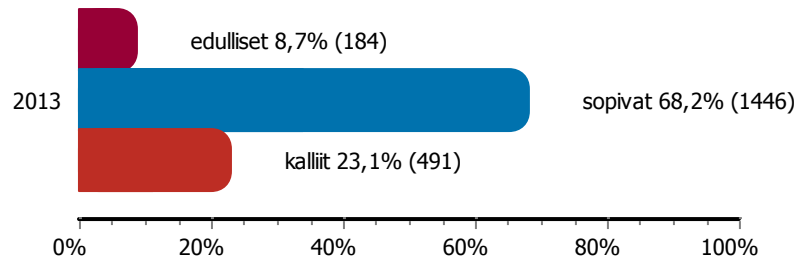


KUN AJATTELET KURSSIEN ANTIA, OVATKO KURSSIMAKSUT MIELESTÄSI...?

Opiston tulos:

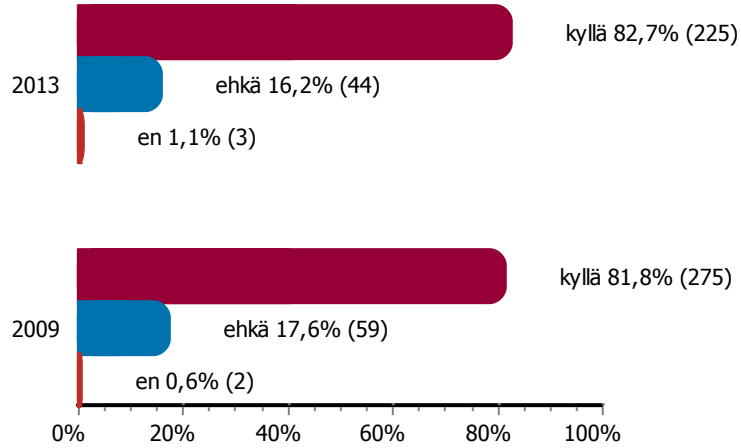


Kokonaistulos:

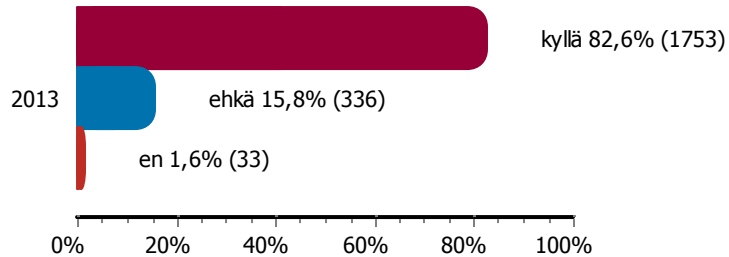


SUUNNITTELETKO MYÖS SEURAAVINA VUOSINA OPIskeLEVASI TÄSSÄ OPISTOSSA?

Opiston tulos:

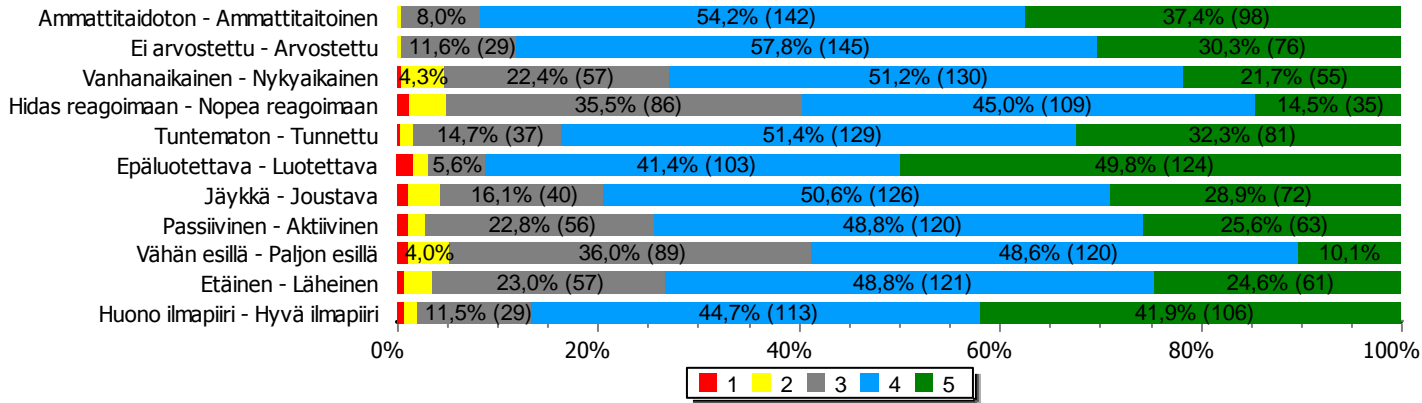


Kokonaistulos:

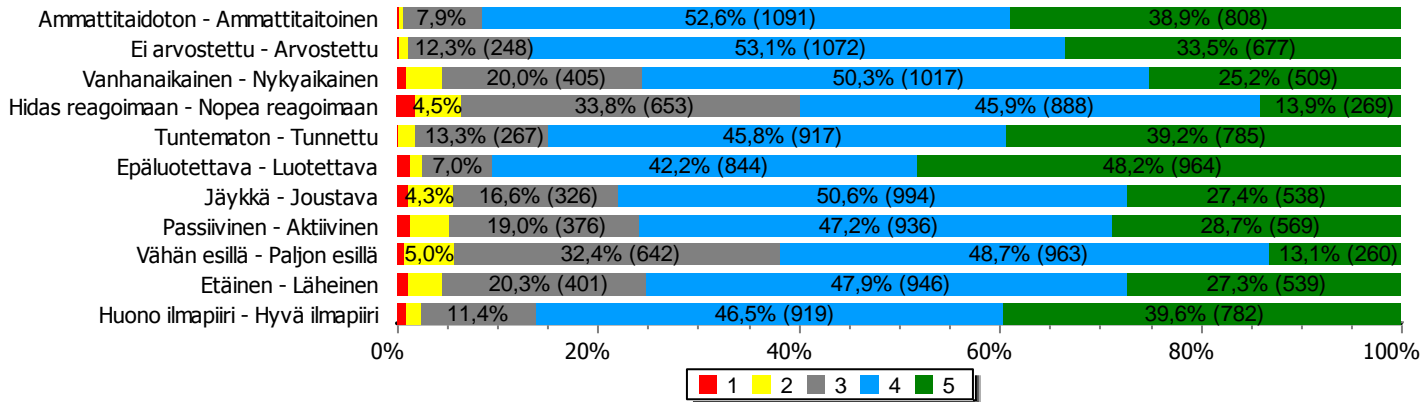


VAIHTOEHTO, JOKA TUNTUU MIELESTÄNNE PARHAITEN KUVAAVAN TÄTÄ OPISTOA 1/2

Opiston tulos:



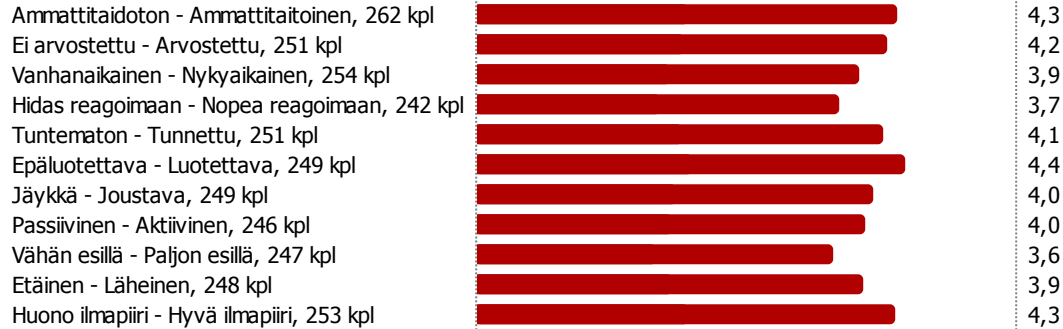
Kokonaistulos:



Asteikko: 1=negatiivisin...5=positiivisin

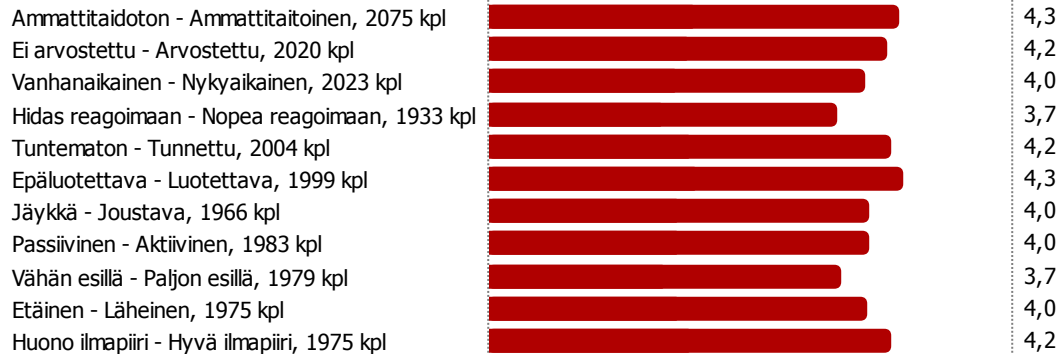
VAIHTOEHTO, JOKA TUNTUU MIELESTÄNNE PARHAITEN KUVAAVAN TÄTÄ OPISTOA 2/2

Opiston tulos:



max 5

Kokonaistulos:

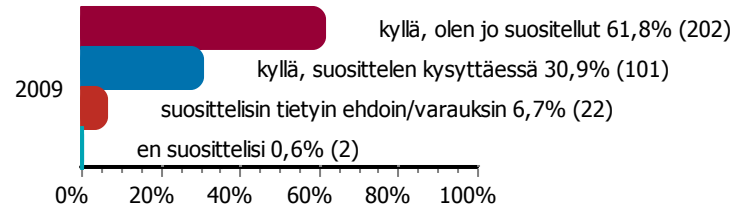
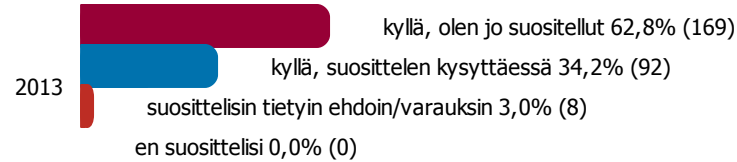


max 5

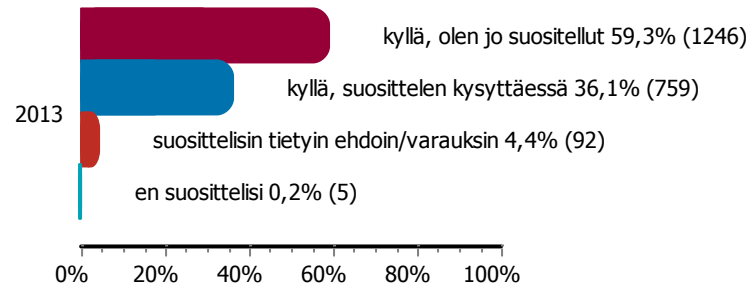
Asteikko: 1=negatiivisin...5=positiivisin

SUOSITTELETKO OMIEN KOKEMUSTESI PERUSTEELLA TÄTÄ OPISTOA MYÖS MUILLE?

Opiston tulos:



Kokonaistulos:



TOIMINNAN TEKIJÖIDEN MERKITYS VASTAAJILLE

Opiston tulos:

Opetuksen laatu, 259 kpl	4,7
Opinto-ohjelman saatavuus, 256 kpl	4,4
Opetusvälineiden toimivuus, 244 kpl	4,3
Kurssitarjonnan monipuolisuus, 252 kpl	4,3
Opetustilojen toimivuus, 260 kpl	4,3
Netti-ilmoittautumisen sujuvuus, 243 kpl	4,3
Kurssitarjonnan riittävyys, 249 kpl	4,3
Opinto-ohjelman selkeys ja luettavuus, 257 kpl	4,2
Tilojen siisteys, 258 kpl	4,1
Paikkakunnan kulttuurin ja elinkelpoisuuden kehittäminen, 204 kpl	4,1
Henkilöstön antama opastus, 238 kpl	4,0
Tilojen viihtyisyys, 254 kpl	3,9
Kestävän kehityksen edistäminen, 181 kpl	3,9
Syrjäytymisen ehkäisy, 185 kpl	3,8
Sivistyksellisen tasa-arvon lisääminen, 184 kpl	3,8
Sähköiset palvelut (sähköposti, tekstiviesti) , 224 kpl	3,8
Opiskelijoiden sosiaalisuuden edistäminen, 190 kpl	3,7
Kotisivujen toimivuus, 219 kpl	3,7
Maksamiskäytäntö, 256 kpl	3,7
Opiskelijoiden hyvinvoinnin edistäminen, 191 kpl	3,7
Opiskelijoiden omaehtoisen kehityksen tukeminen, 206 kpl	3,7
Kotisivujen selkeys, 228 kpl	3,6
Toimistopalvelut, 214 kpl	3,5
Tiedotteet sanomalehdissä, 245 kpl	3,5
Puhelinilmoittautumisen sujuvuus, 207 kpl	3,4
Kotisivut, 209 kpl	3,4
Puhelinpalvelut, 202 kpl	3,3
Opintoneuvonta, 215 kpl	3,2
Vahtimestari- ja talonmiespalvelut (tilajärjestelyt, ulkoalueet ja opastus) , 189 kpl	3,1
Toimiston aukioloajat, 210 kpl	2,9
Sosiaalinen media (Facebook, Twitter, blogit ym.), 188 kpl	1,9

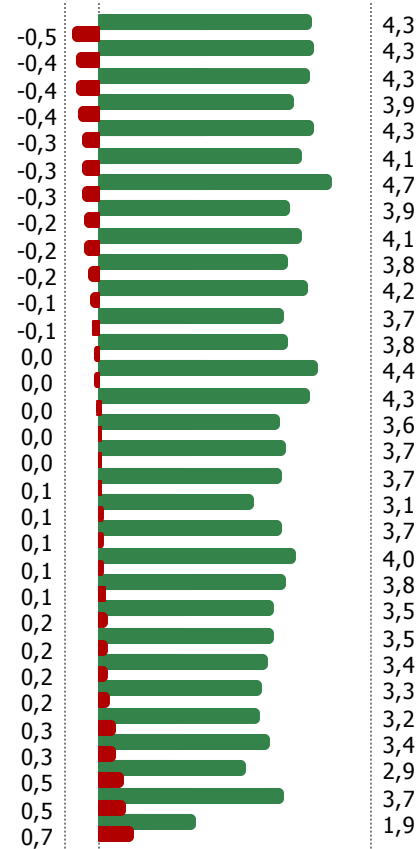
max 5

Asteikko: 1=ei merkitystä ... 5=ratkaisevan tärkeä

TOIMINNAN TEKIJÖIDEN KUILUANALYYSI

Opiston tulos:

Opetustilojen toimivuus, 264 kpl
Opetusvälineiden toimivuus, 248 kpl
Kurssitarjonnan riittävyys, 251 kpl
Tilojen viihtyisyys, 256 kpl
Kurssitarjonnan monipuolisuus, 253 kpl
Tilojen siisteys, 262 kpl
Opetuksen laatu, 263 kpl
Kestävän kehityksen edistäminen, 187 kpl
Paikkakunnan kulttuurin ja elinkelpoisuuden kehittäminen, 204 kpl
Syrjäytymisen ehkäisy, 188 kpl
Opinto-ohjelman selkeys ja luettavuus, 259 kpl
Kotisivujen toimivuus, 221 kpl
Sivistyksellisen tasa-arvon lisääminen, 184 kpl
Opinto-ohjelman saatavuus, 257 kpl
Netti-ilmoittautumisen sujuvuus, 245 kpl
Kotisivujen selkeys, 229 kpl
Opiskelijoiden sosiaalisuuden edistäminen, 193 kpl
Opiskelijoiden omaehtoisen kehityksen tukeminen, 206 kpl
Vahtimestari- ja talonmiespalvelut (tilajärjestelyt, ulkoalueet ja opastus) , 190 kpl
Opiskelijoiden hyvinvoinnin edistäminen, 196 kpl
Henkilöstön antama opastus, 242 kpl
Sähköiset palvelut (sähköposti, tekstiviesti) , 225 kpl
Toimistopalvelut, 217 kpl
Tiedotteet sanomalehdissä, 246 kpl
Kotisivut, 214 kpl
Puhelinpalvelut, 203 kpl
Opintoneuvonta, 219 kpl
Puhelinilmoittautumisen sujuvuus, 208 kpl
Toimiston aukioloajat, 213 kpl
Maksamiskäytäntö, 259 kpl
Sosiaalinen media (Facebook, Twitter, blogit ym.), 188 kpl



max 5

Mitä suurempi tekijän negatiivinen kuiluvaro on, sitä heikommin tekijässä ollaan onnistuttu.

Onnistuneet tekijät: negatiivinen kuilu on alle 0,5 yksikköä tai kuilu on positiivinen.

Parantamisen varaa -tekijät: negatiivinen kuilu on 0,5 - 0,9 yksikköä.

Kriittiset tekijät: negatiivisen kuilun arvo on vähintään 1,0 yksikköä.

VERTAILU KOKONAISTULOKSEEN – KUILUANALYYSI 1/2

TOIMINNAN TEKIJÄT	Keskiarvo N=2145	Petäjä-opisto N=276
Tiedottaminen ja opastus		
Opinto-ohjelman selkeys ja luettavuus	-0,1	-0,1
Opinto-ohjelman saatavuus	-0,1	0,0
Kotisivujen selkeys	-0,1	0,0
Kotisivujen toimivuus	-0,2	-0,1
Tiedotteet sanomalehdissä	0,4	0,2
Opintoneuvonta	0,4	0,3
Henkilöstön antama opastus	0,2	0,1
Keskiarvo	0,08	0,05
Ilmoittautuminen		
Netti-ilmoittautumisen sujuvuus	-0,2	0,0
Puhelinilmoittautumisen sujuvuus	0,3	0,3
Maksamiskäytäntö	0,4	0,5
Keskiarvo	0,17	0,29
Palvelut		
Opetuksen laatu	-0,3	-0,3
Kurssitarjonnan monipuolisuus	-0,3	-0,3
Kurssitarjonnan riittävyys	-0,4	-0,4
Kotisivut	0,1	0,2
Sosiaalinen media (Facebook, Twitter, blogit ym.)	0,8	0,7
Puhelinpalvelut	0,4	0,2
Sähköiset palvelut (sähköposti, tekstiviesti)	0,2	0,1
Toimistopalvelut	0,4	0,2
Toimiston aukioloajat	0,5	0,5
Vahtimestari- ja talonmiespalvelut (tilajärjestelyt, ulkoalueet ja opastus)	0,2	0,1
Keskiarvo	0,14	0,10

Onnistuneet tekijät: negatiivinen kuilu on alle 0,5 yksikköä tai kuilu on positiivinen.

Parantamisen varaa -tekijät: negatiivinen kuilu on 0,5 - 0,9 yksikköä.

Kriittiset tekijät: negatiivisen kuilun arvo on vähintään 1,0 yksikköä.

VERTAILU KOKONAISTULOKSEEN – KUILUANALYYSI 2/2

Tilat ja välineet		
Opetustilojen toimivuus	-0,5	-0,5
Opetusvälineiden toimivuus	-0,4	-0,4
Tilojen viihtyisyys	-0,3	-0,4
Tilojen siisteys	-0,3	-0,3
Keskiarvo	-0,37	-0,39
Yhteiskunnallisten tehtävien hoito		
Opiskelijoiden omaehtoisen kehityksen tukeminen	0,1	0,1
Opiskelijoiden hyvinvoinnin edistäminen	0,0	0,1
Syrjäytymisen ehkäisy	-0,1	-0,2
Opiskelijoiden sosiaalisuuden edistäminen	0,0	0,0
Sivistyksellisen tasa-arvon lisääminen	0,0	0,0
Paikkakunnan kulttuurin ja elinkelpoisuuden kehittäminen	-0,2	-0,2
Kestävän kehityksen edistäminen	-0,2	-0,2
Keskiarvo	-0,05	-0,07
Keskiarvo	0,02	0,00

Onnistuneet tekijät: negatiivinen kuilu on alle 0,5 yksikköä tai kuilu on positiivinen.

Parantamisen varaa -tekijät: negatiivinen kuilu on 0,5 - 0,9 yksikköä.

Kriittiset tekijät: negatiivisen kuilun arvo on vähintään 1,0 yksikköä.

ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KEHITYS - KUILUANALYYSI

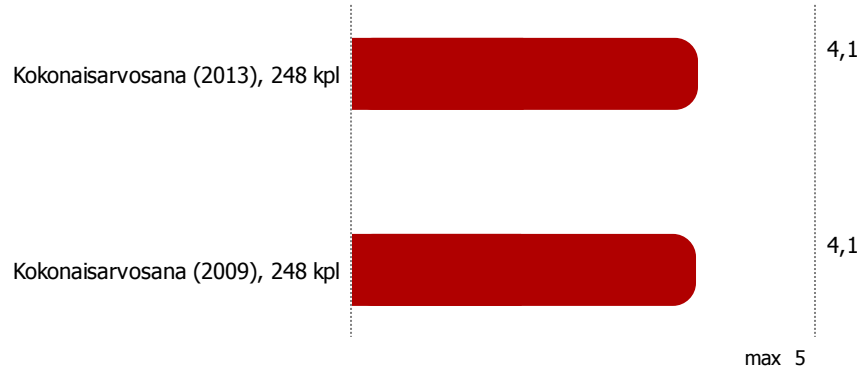
TOIMINNAN TEKIJÄT	Keskiarvo N=620	2009 N=344	2013 N=276	Muutos
Tiedottaminen ja opastus				
Opinto-ohjelman selkeys ja luettavuus	-0,1	-0,1	-0,1	0,0
Opinto-ohjelman saatavuus	-0,1	-0,1	0,0	0,1
Kotisivujen selkeys	0,0	0,0	0,0	0,0
Tiedotteet sanomalehdissä	0,0	-0,1	0,2	0,3
Opintoneuvonta	0,2	0,0	0,3	0,3
Henkilöstön antama opastus	0,0	-0,1	0,1	0,2
Keskiarvo	0,01	-0,06	0,08	0,14
Ilmoittautuminen				
Netti-ilmoittautumisen sujuvuus	0,0	0,0	0,0	0,0
Puhelinilmoittautumisen sujuvuus	0,2	0,1	0,3	0,2
Maksamiskäytäntö	0,5	0,4	0,5	0,1
Keskiarvo	0,24	0,17	0,29	0,12
Palvelut				
Opetuksen laatu	-0,3	-0,3	-0,3	0,0
Kurssitarjonnan monipuolisuus	-0,4	-0,4	-0,3	0,1
Kurssitarjonnan riittävyys	-0,4	-0,5	-0,4	0,1
Kotisivut	0,1	0,1	0,2	0,1
Puhelinpalvelut	0,2	0,1	0,2	0,1
Sähköiset palvelut (sähköposti, tekstiviesti)	0,1	0,0	0,1	0,1
Toimistopalvelut	0,1	0,1	0,2	0,1
Toimiston aukioloajat	0,4	0,2	0,5	0,3
Vahtimestari- ja talonmiespalvelut (tilajärjestelyt, ulkoalueet ja opastus)	0,0	0,0	0,1	0,1
Keskiarvo	-0,02	-0,08	0,03	0,11
Tilat ja välineet				
Opetustilojen toimivuus	-0,6	-0,6	-0,5	0,1
Opetusvälineiden toimivuus	-0,4	-0,4	-0,4	0,0
Tilojen viihtyisyys	-0,4	-0,4	-0,4	0,0
Tilojen siisteys	-0,3	-0,3	-0,3	0,0
Keskiarvo	-0,41	-0,44	-0,39	0,05
Yhteiskunnallisten tehtävien hoito				
Opiskelijoiden omaehtoisen kehityksen tukeminen	0,0	0,0	0,1	0,1
Opiskelijoiden sosiaalisuuden edistäminen	0,1	0,1	0,0	-0,1
Sivistyksellisen tasa-arvon lisääminen	0,0	0,1	0,0	-0,1
Paikkakunnan kulttuurin ja elinkelpoisuuden kehittäminen	-0,3	-0,3	-0,2	0,1
Kestävän kehityksen edistäminen	-0,3	-0,3	-0,2	0,1
Keskiarvo	-0,08	-0,07	-0,09	-0,02
Keskiarvo	-0,05	-0,10	-0,01	0,09

Opiston tulos:

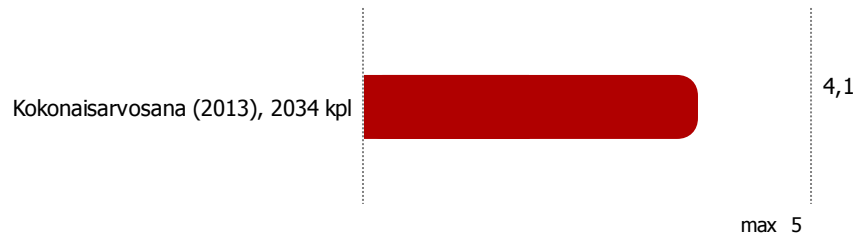
Onnistuneet tekijät:
negatiivinen kuilu on alle 0,5 yksikköä tai kuilu on positiivinen.
Parantamisen varaa - tekijät: negatiivinen kuilu on 0,5 - 0,9 yksikköä.
Kriittiset tekijät: negatiivisen kuilun arvo on vähintään 1,0 yksikköä.

KOKONAI SARVOSANA

Opiston tulos:



Kokonaistulos:



Asteikko: 1=onnistunut erittäin huonosti ... 5=onnistunut erittäin hyvin

- Vastaajat antoivat myös vapaamuotoista palautetta toimintaan liittyen. Vapaamuotoinen palaute on kokonaisuudessaan selattavissa InnolinkWeb® -järjestelmällä.
- InnolinkWeb® -järjestelmässä esitetään yksityiskohtaisesti kaikki tiedonkeruuvaiheessa kartoitetut tutkimuskysymykset.
- InnolinkWeb® -järjestelmällä voidaan myös tarkemmin tutkia ja analysoida eri vastaajaryhmiä.

