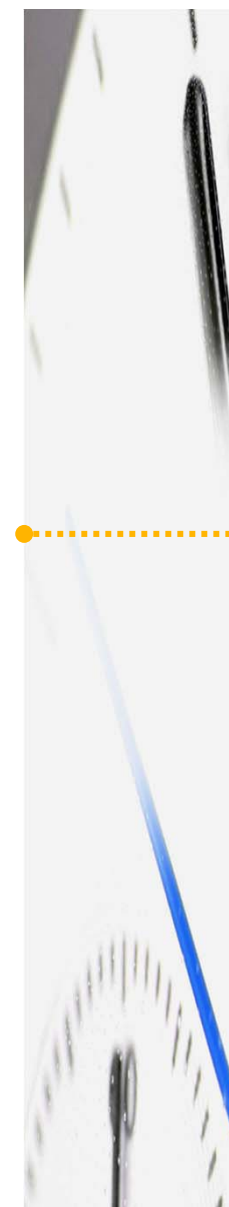




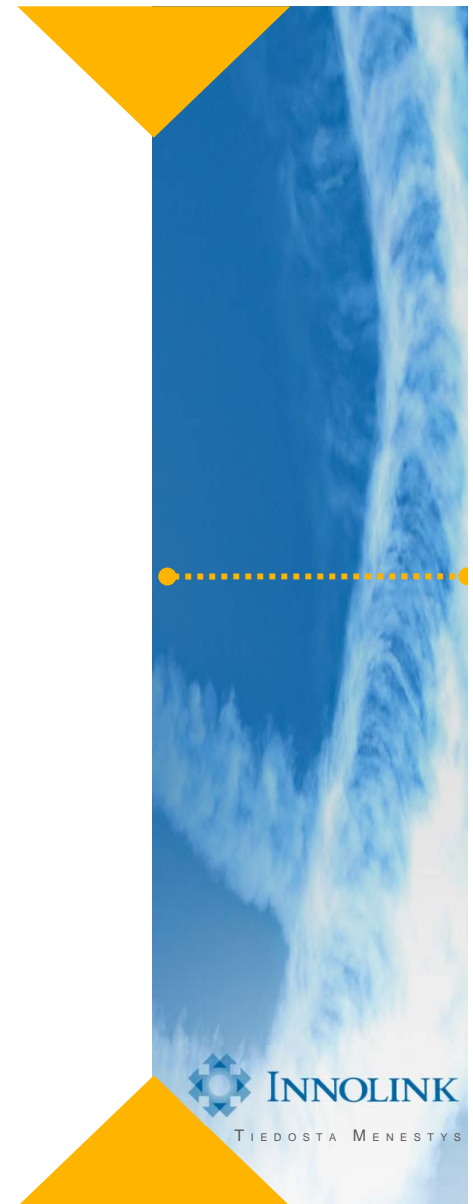
# WAHREN-OPISTO

## Asiakastyytyväisyys 2013



# YLEISTÄ TUTKIMUKSESTA

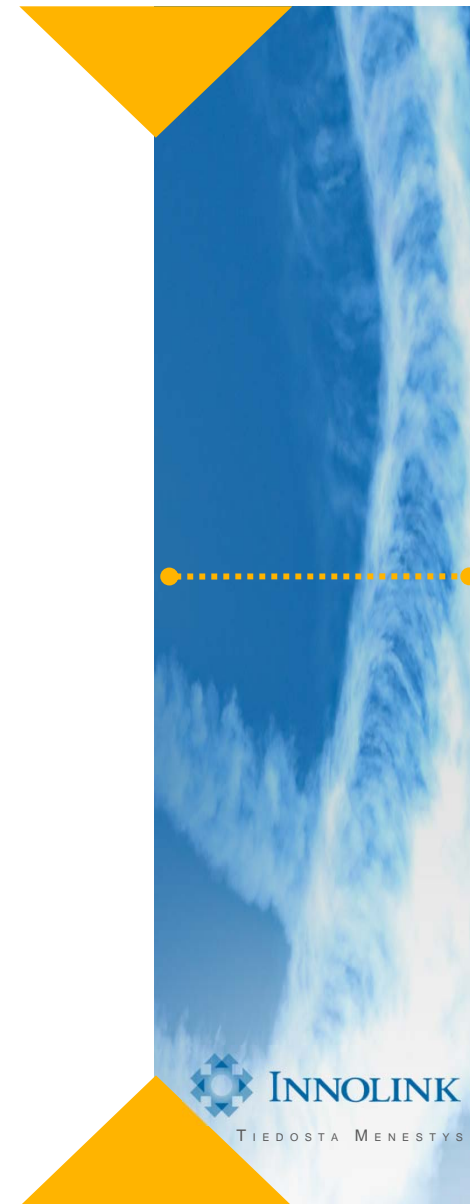
- Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kansalaisopistojen asiakastyytyvyyttä.
- Tutkimus toteutettiin Internet- ja kirjekyselynä maaliskuussa 2013.
- Kohderyhmän muodostivat kansalaisopistojen asiakkaat.
- Tutkimus perustuu 2145 vastaukseen, joista 265 vastausta on Wahrenopistosta.
- Tässä raportissa esitetään tutkimuksen päätulokset. Kaikki tutkimuksen tulokset esitetään yksityiskohtaisesti InnolinkWeb® -järjestelmässä.



# TUTKIMUSMENETELMÄN KUVAUS

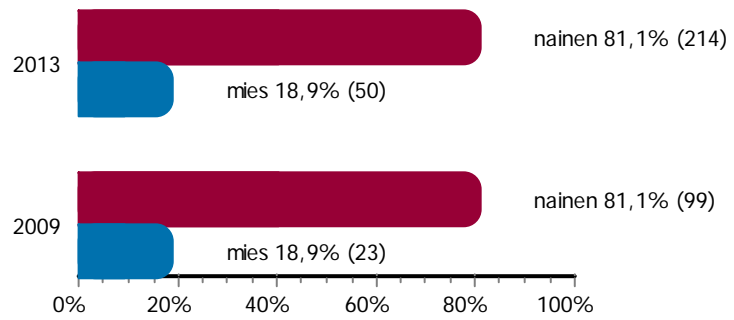
## (KUILUANALYYSI)

- 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.

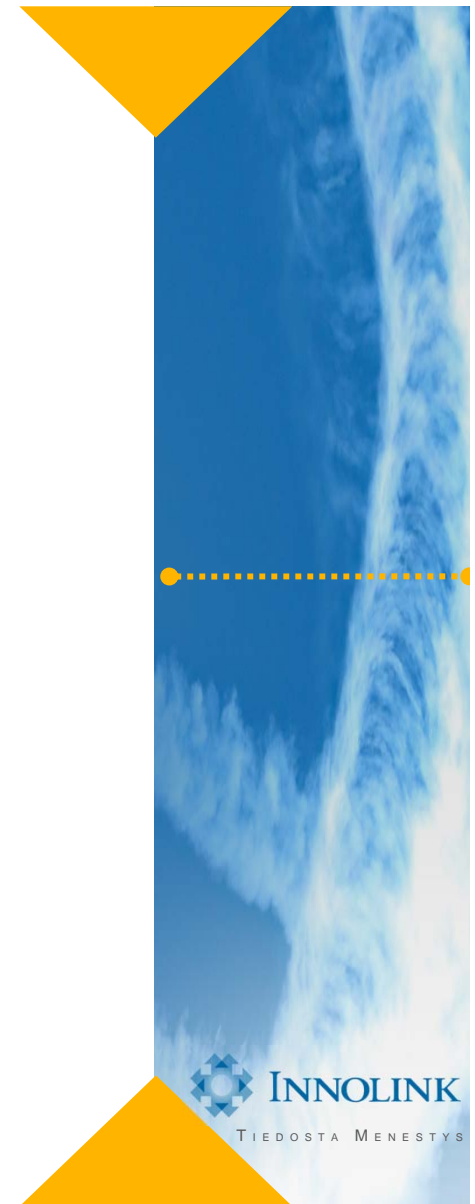
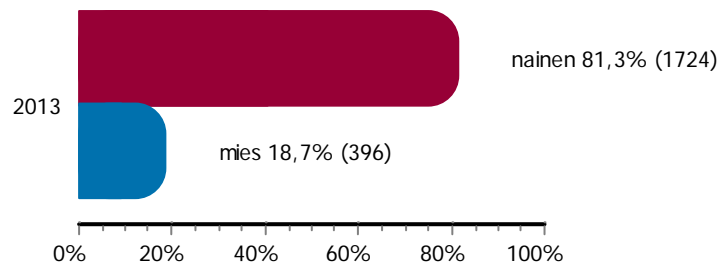


# SUKUPUOLI

## Opiston tulos:

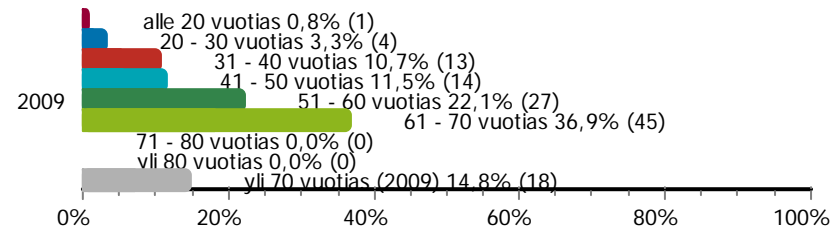
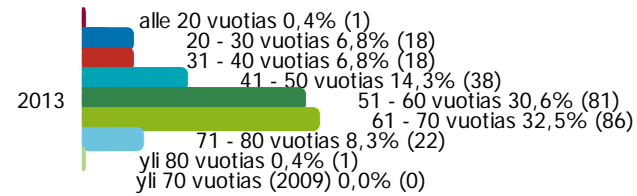


## Kokonaistulos:

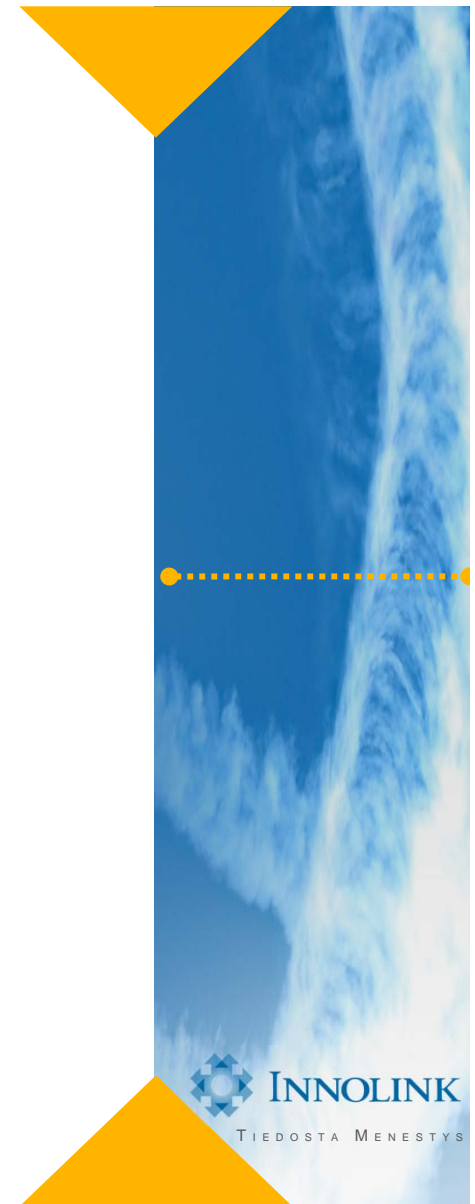
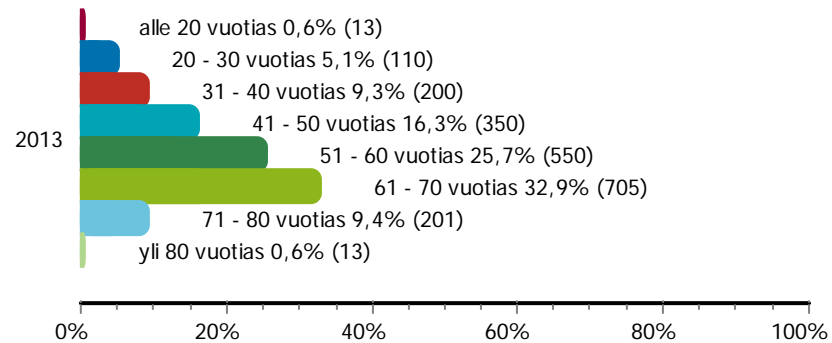


# IKÄRYHMÄ

## Opiston tulos:

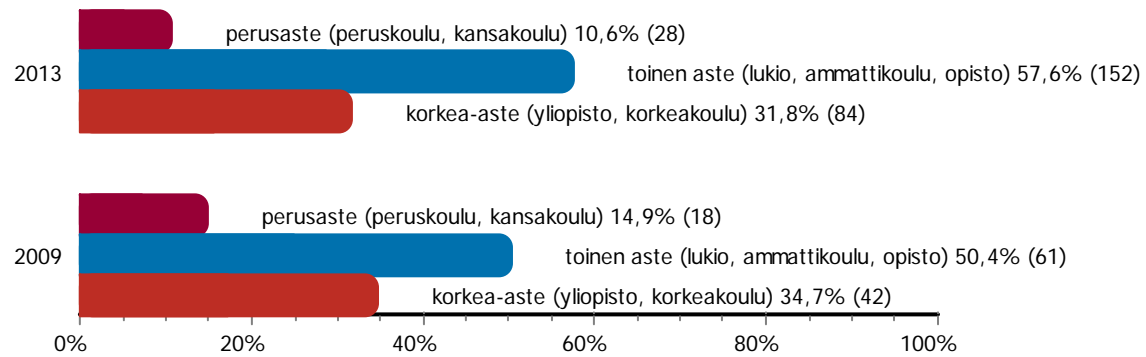


## Kokonaistulos:

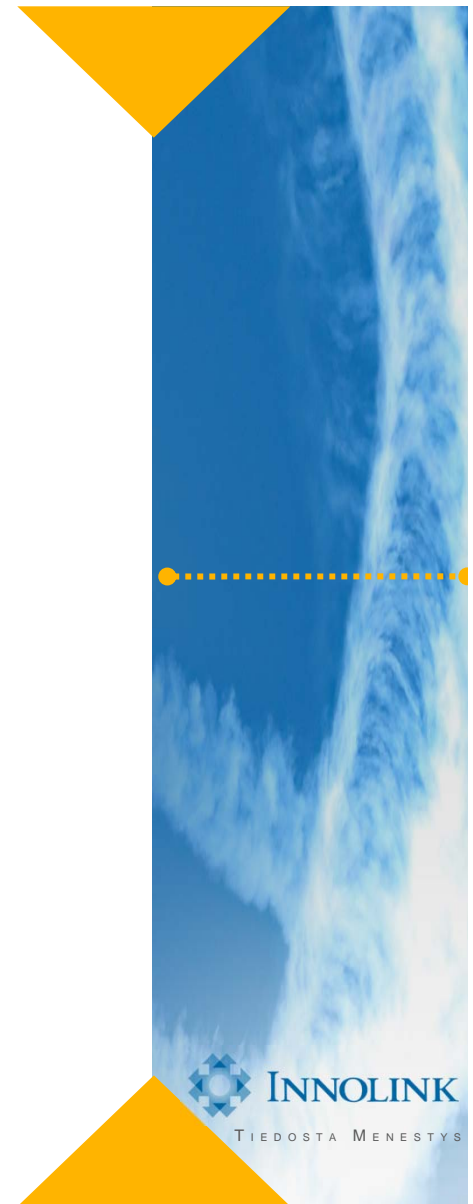
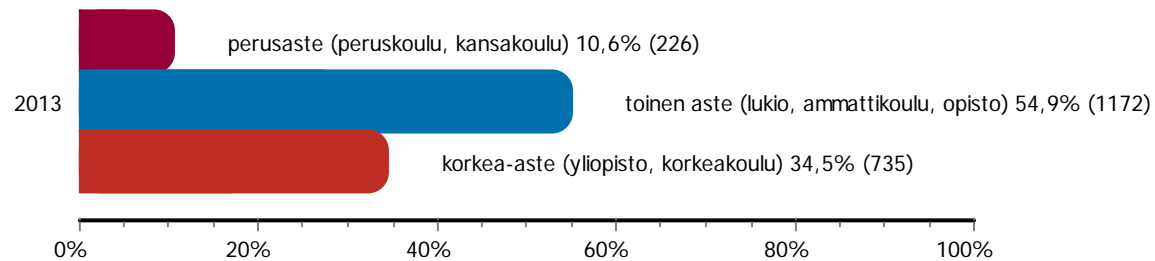


# KOULUTUSTAUSTA

## Opiston tulos:



## Kokonaistulos:



# MAINITSE KOLME TÄRKEINTÄ TEKIJÄÄ MIKSI OPIKSELET MAINITSEMASSASI OPISTOSSA?

Opiston tulos:

Kolme tärkeintä tekijää opistossa opiskelulle	2013
sijainti	124
kurssitarjonnan/kurssin sopivuus/kiinnostavuus itselle	102
hyvä/pätevä opettaja/opetus	70
kielten oppiminen/kielitaidon ylläpito	33
aikataulujen/ajankohdan sopivuus	31
oppimishalu/itsensä kehittäminen	27
yhteisöllisyys/sosiaaliset suhteet	25
hinnan sopivuus	24
hyvä/laaja palvelutarjonta/monipuolisuus	23
paikallisuus	23

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/ilmapiiri	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	79
monipuolinen kurssitarjonta	74
hyvät työskentelytilat	39
hyvä työskentelyhenki / ilmapiiri / kurssikaverit	37
en osaa / halua vastata	35
sijainti	20

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	78
kalliit kurssit/kurssimaksut	53
kurssien ajankohta/pituus	36
kurssitarjonta	32
ei negatiivista	27

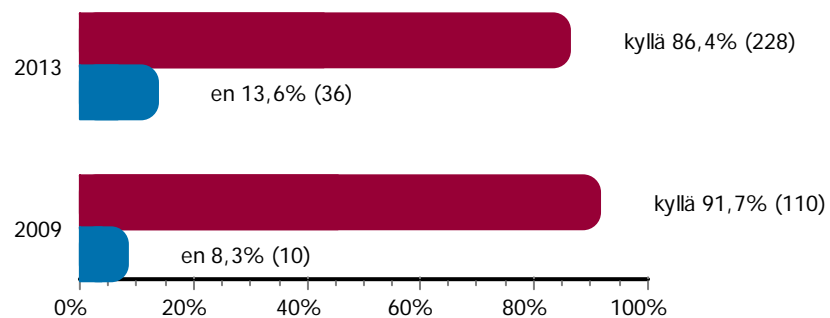
Kokonaistulos:

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/säästösytyt	31
opiskelijat/opiskelijoiden huomioon ottaminen	29
kurssitarjonnan väheneminen	28
kurssien taso	25
pienien paikkakuntien syrjintä	25
muuttumaton /vanhanaikainen	24

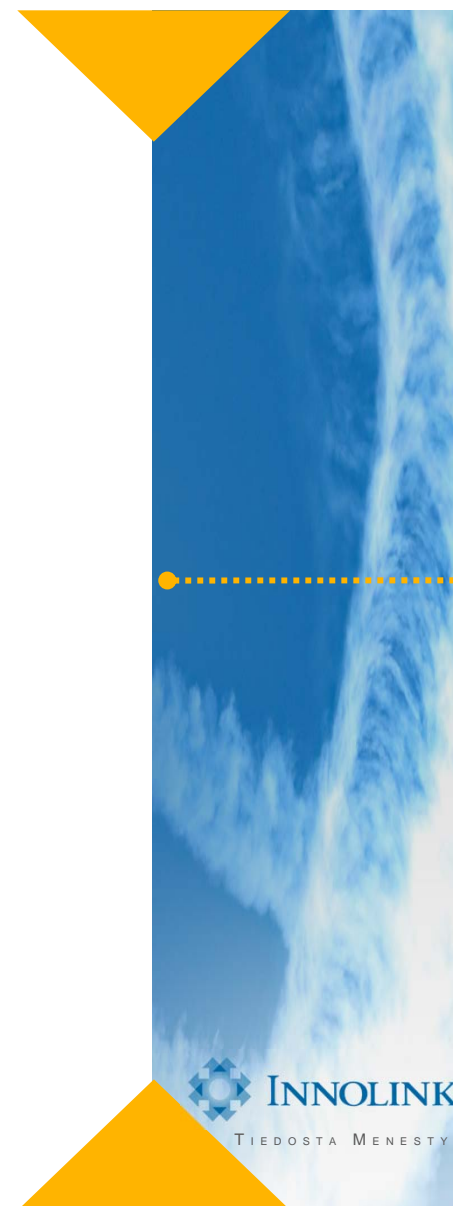
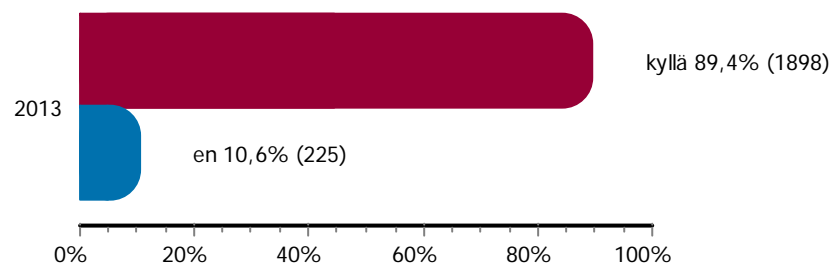
Vähintään 20 mainintaa saaneet tekijät

# OLETKO AIKAISEMPINA LUKUKAUSINA OPISKELLUT TÄSSÄ OPISTOSSA?

## Opiston tulos:

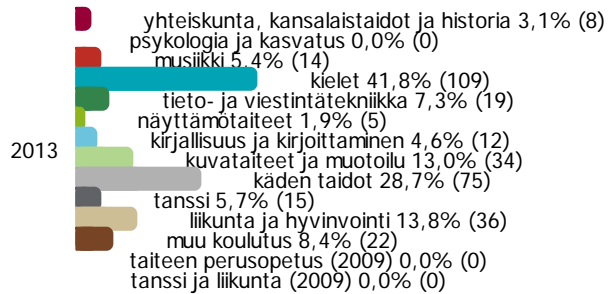


## Kokonaistulos:

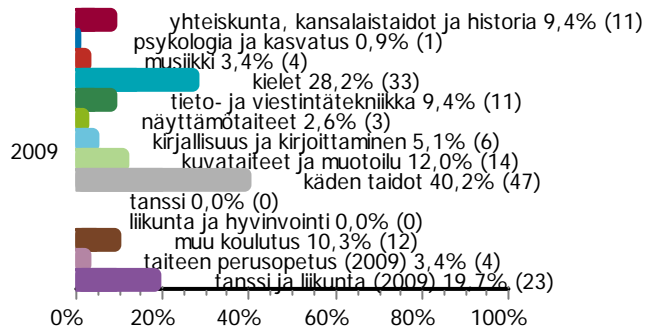
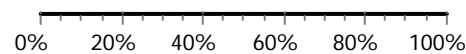
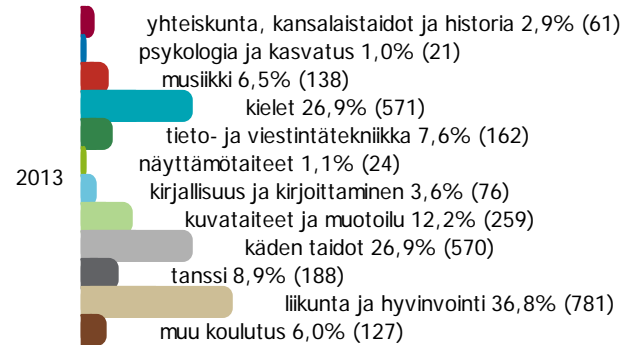


# MILLÄ AINEALUEEN KURSSILLA TAI KURSSEILLA OPIKSELET LUKUVUONNA 2012-2013?

Opiston tulos:

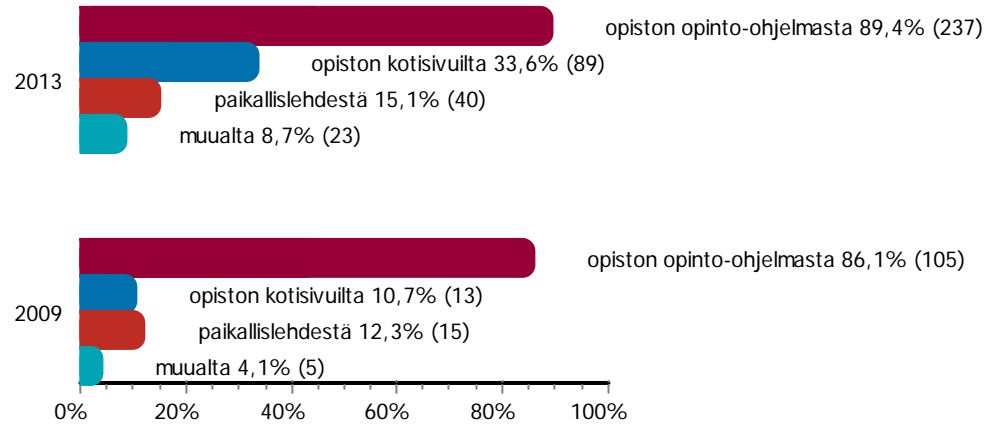


Kokonaistulos:

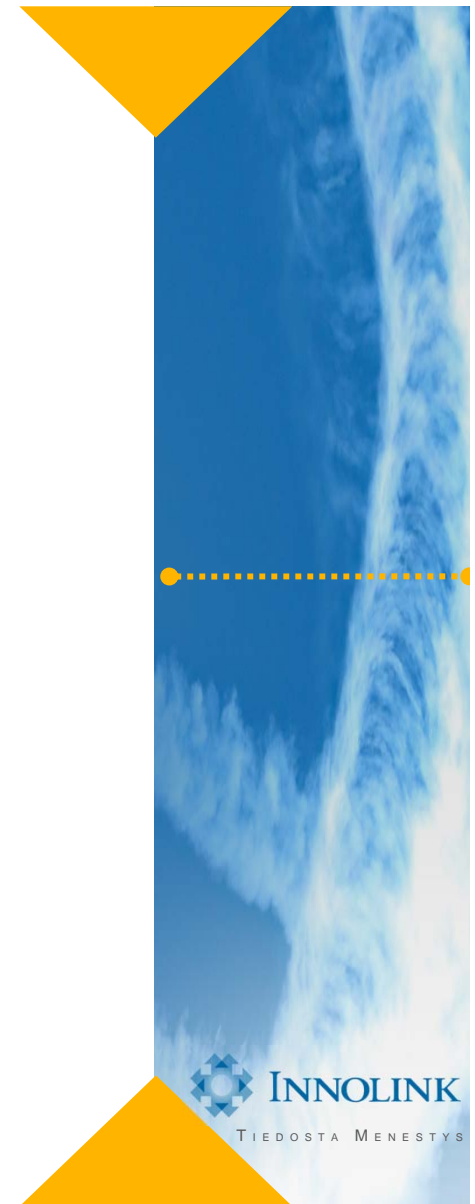
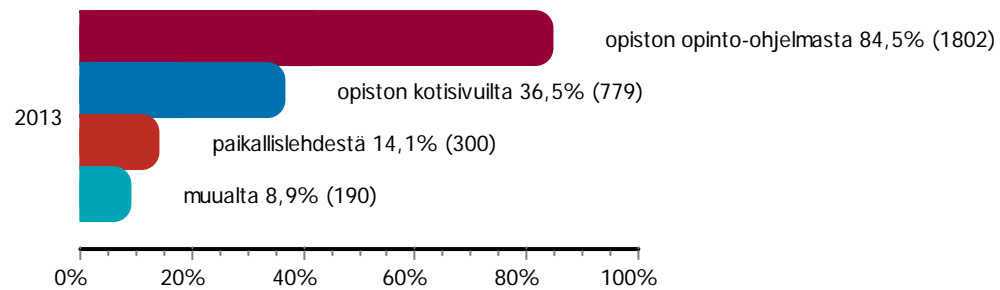


# MISTÄ PÄÄASIASSA SAAT TIETOA KURSSEISTA?

## Opiston tulos:

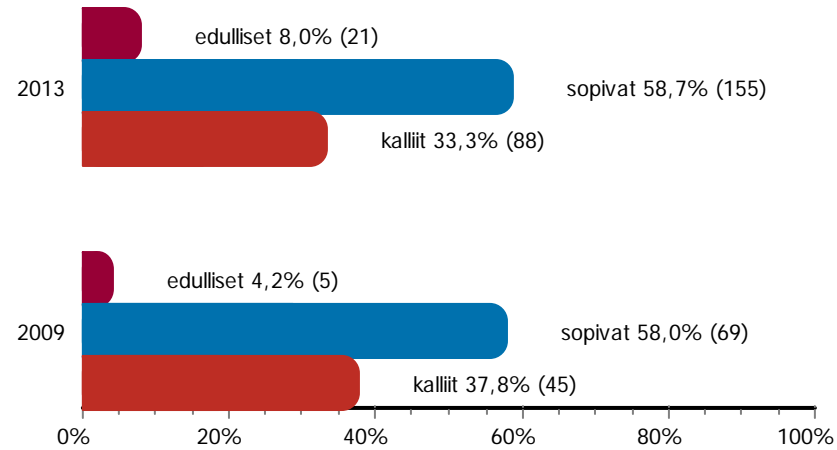


## Kokonaistulos:

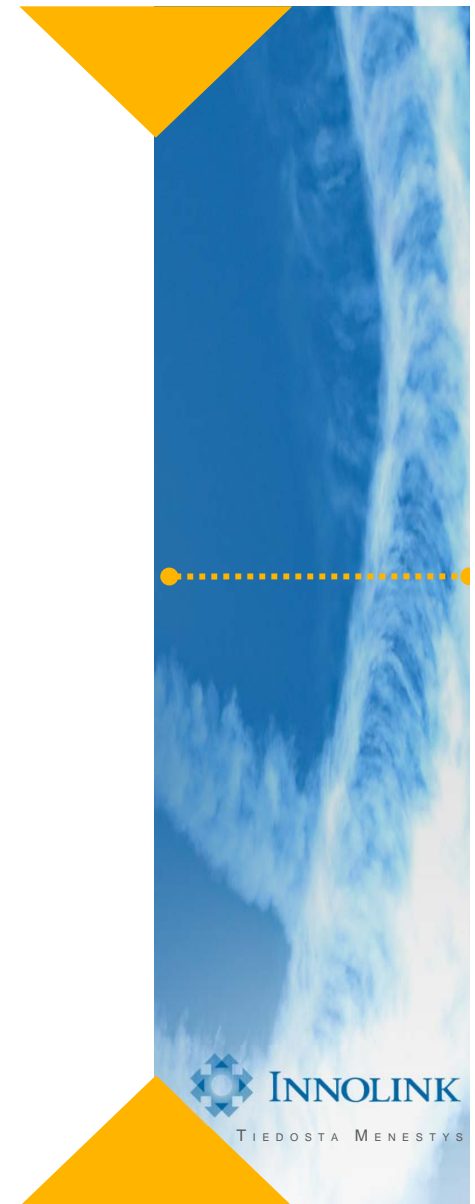
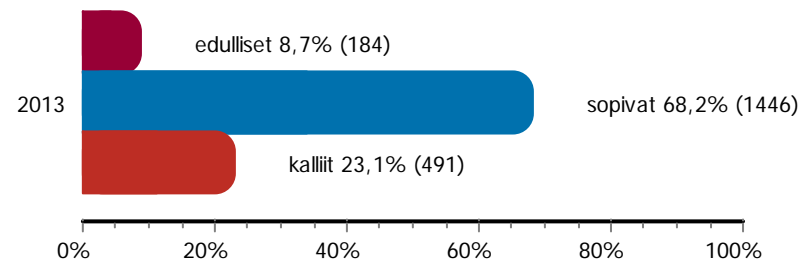


# KUN AJATTELET KURSSIEN ANTIA, OVATKO KURSSIMAKSUT MIELESTÄSI...?

## Opiston tulos:

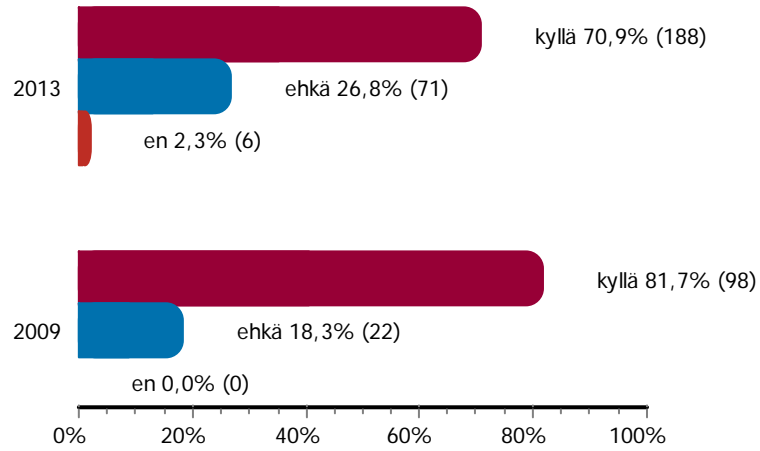


## Kokonaistulos:

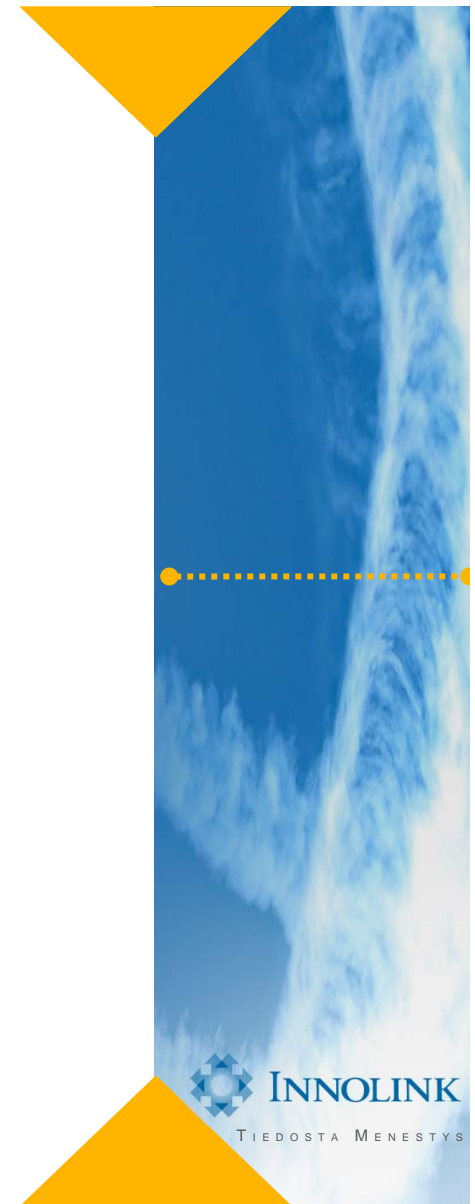
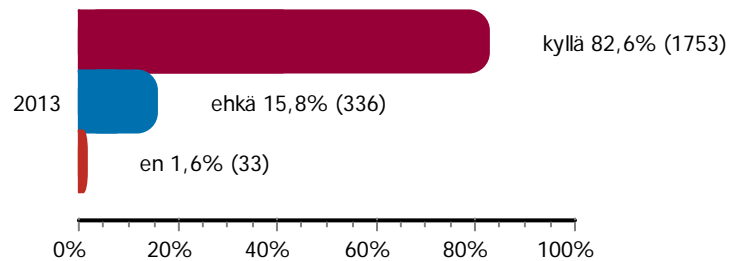


# SUUNNITTELETKO MYÖS SEURAAVINA VUOSINA OPISKELEVASI TÄSSÄ OPISTOSSA?

## Opiston tulos:

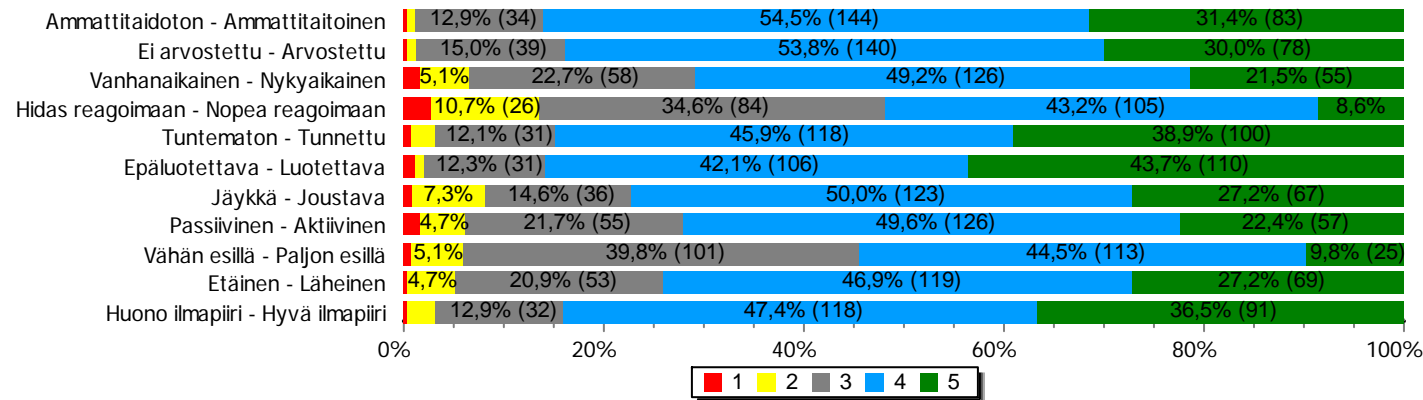


## Kokonaistulos:

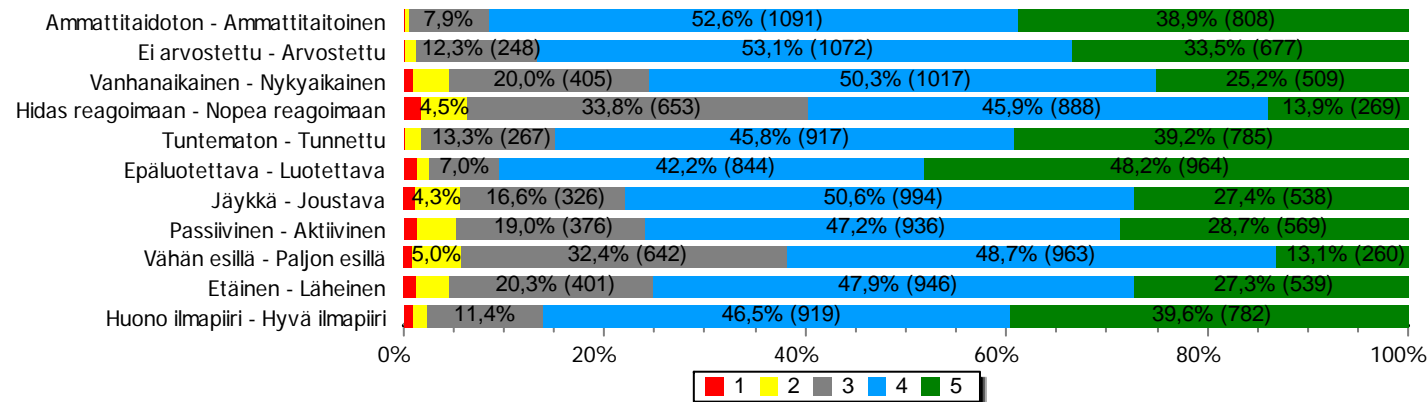


# VAIHTOEHTO, JOKA TUNTUU MIELESTÄNNE PARHAITEN KUVAAVAN TÄTÄ OPISTOA 1/2

## Opiston tulos:



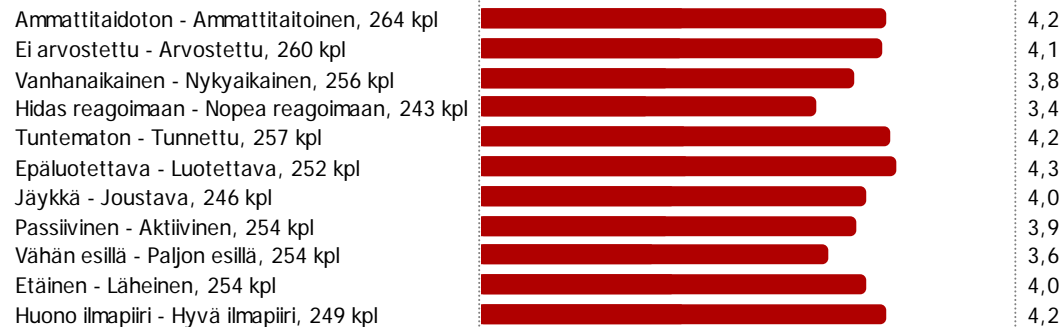
## Kokonaistulos:



Asteikko: 1=negatiivisin...5=positiivisin

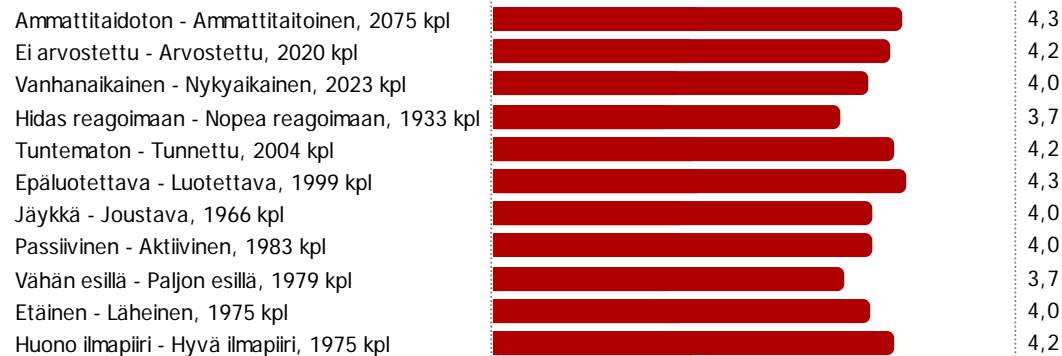
# VAIHTOEHTO, JOKA TUNTUU MIELESTÄNNE PARHAITEN KUVAAVAN TÄTÄ OPISTOA 2/2

## Opiston tulos:



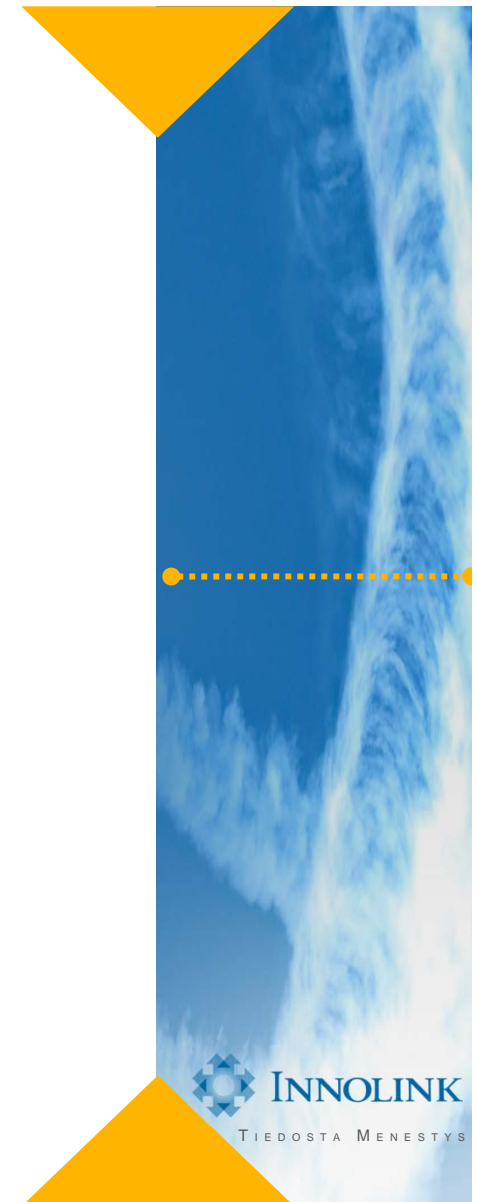
max 5

## Kokonaistulos:



max 5

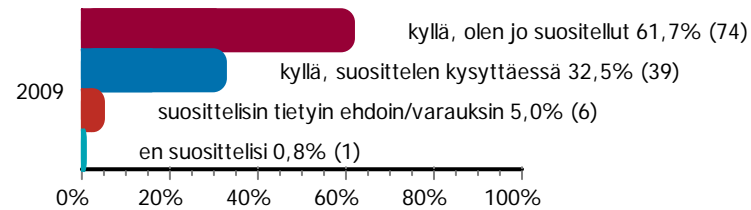
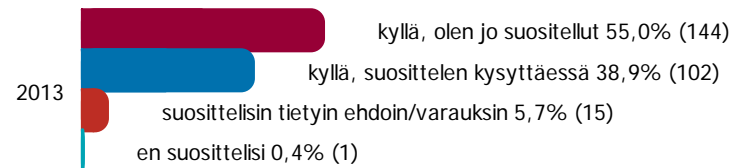
Asteikko: 1=negatiivisin...5=positiivisin



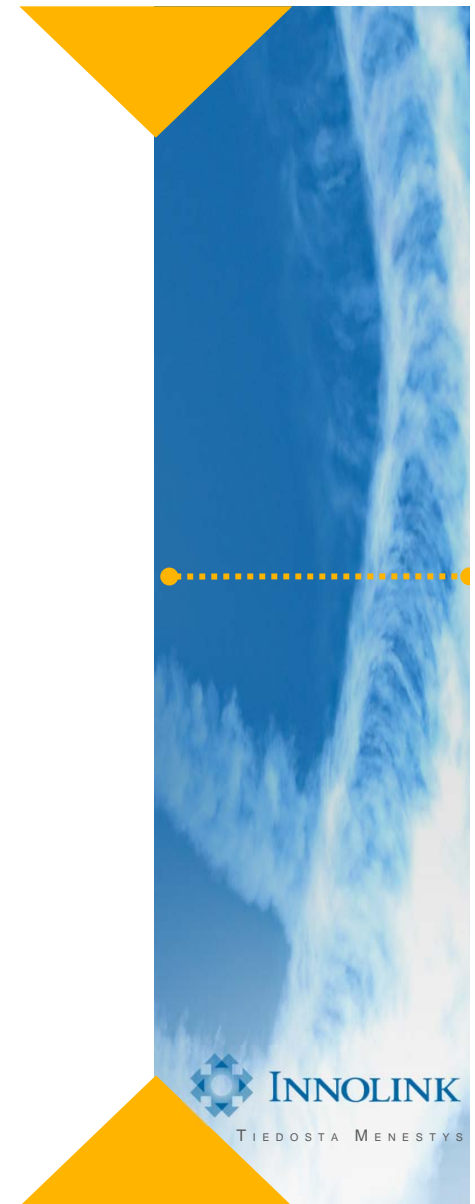
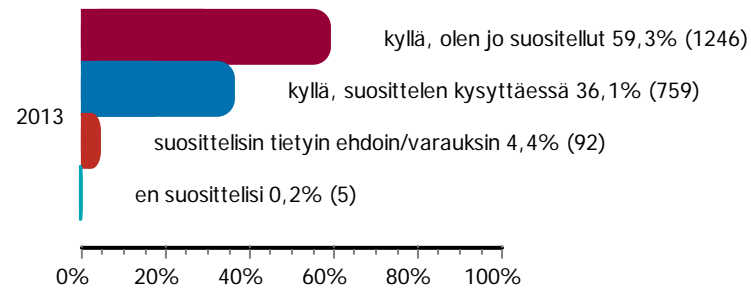


# SUOSITTELETKO OMIEN KOKEMUSTESI PERUSTEELLA TÄTÄ OPISTOA MYÖS MUILLE?

## Opiston tulos:

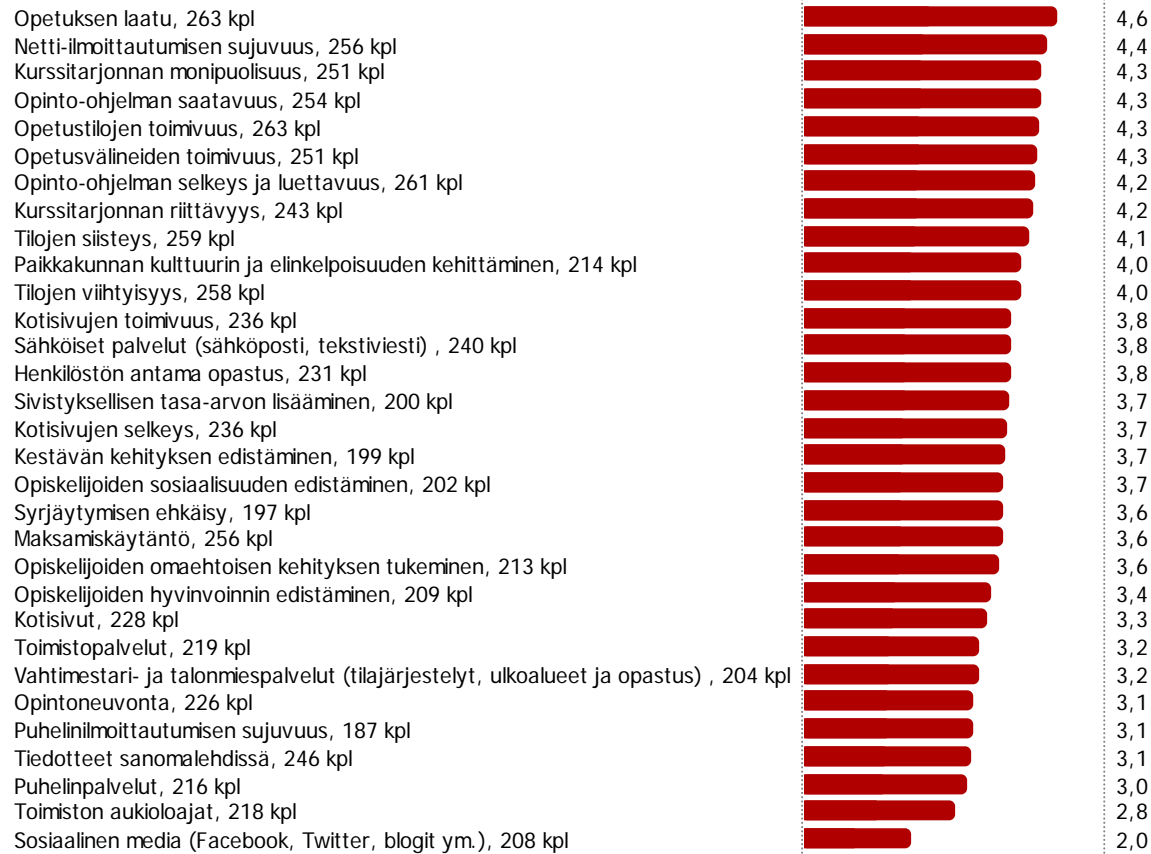


## Kokonaistulos:



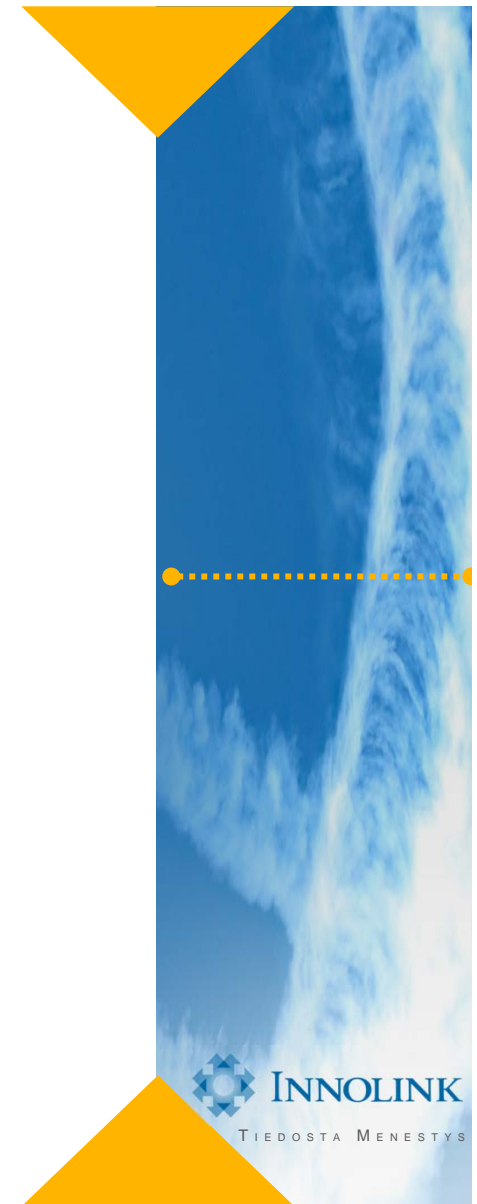
# TOIMINNAN TEKIJÖIDEN MERKITYS VASTAAJILLE

Opiston tulos:



max 5

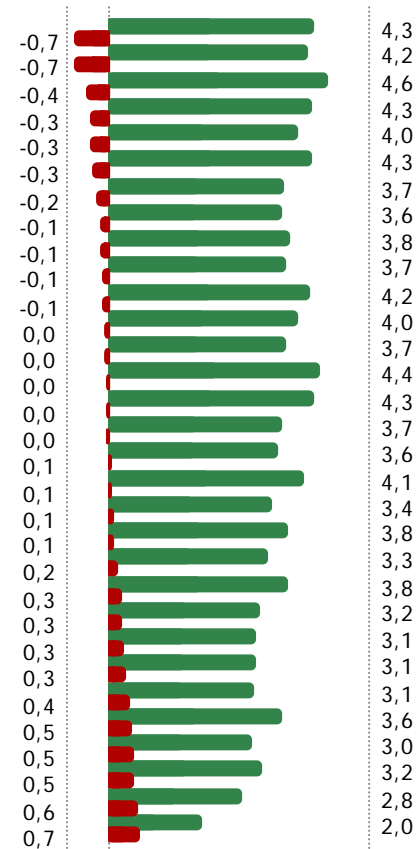
Asteikko: 1=ei merkitystä ... 5=ratkaisevan tärkeä



# TOIMINNAN TEKIJÖIDEN KUILUANALYYSI

Opiston tulos:

Kurssitarjonnan monipuolisuus, 252 kpl	-0,7	4,3
Kurssitarjonnan riittävyys, 244 kpl	-0,7	4,2
Opetuksen laatu, 263 kpl	-0,4	4,6
Opetusvälineiden toimivuus, 252 kpl	-0,3	4,3
Paikkakunnan kulttuurin ja elinkelpoisuuden kehittäminen, 215 kpl	-0,3	4,0
Opetustilojen toimivuus, 264 kpl	-0,3	4,3
Kestävän kehityksen edistäminen, 200 kpl	-0,2	3,7
Syrjäytymisen ehkäisy, 198 kpl	-0,1	3,6
Kotisivujen toimivuus, 237 kpl	-0,1	3,8
Sivistyksellisen tasa-arvon lisääminen, 201 kpl	-0,1	3,7
Opinto-ohjelman selkeys ja luettavuus, 261 kpl	-0,1	4,2
Tilojen viihtyisyys, 258 kpl	0,0	4,0
Kotisivujen selkeys, 237 kpl	0,0	3,7
Netti-ilmoittautumisen sujuvuus, 256 kpl	0,0	4,4
Opinto-ohjelman saatavuus, 255 kpl	0,0	4,3
Opiskelijoiden sosiaalisuuden edistäminen, 203 kpl	0,0	3,7
Opiskelijoiden omaehtoisen kehityksen tukeminen, 214 kpl	0,0	3,6
Tilojen siisteys, 262 kpl	0,1	4,1
Opiskelijoiden hyvinvoinnin edistäminen, 209 kpl	0,1	3,4
Henkilöstön antama opastus, 231 kpl	0,1	3,8
Kotisivut, 231 kpl	0,2	3,3
Sähköiset palvelut (sähköposti, tekstiviesti) , 241 kpl	0,3	3,8
Vahtimestari- ja talonmiespalvelut (tilajärjestelyt, ulkoalueet ja opastus) , 206 kpl	0,3	3,2
Opintoneuvonta, 226 kpl	0,3	3,1
Puhelinilmoittautumisen sujuvuus, 188 kpl	0,3	3,1
Tiedotteet sanomalehdissä, 246 kpl	0,4	3,1
Maksamiskäytäntö, 257 kpl	0,5	3,6
Puhelinpalvelut, 218 kpl	0,5	3,0
Toimistopalvelut, 220 kpl	0,5	3,2
Toimiston aukioloajat, 220 kpl	0,6	2,8
Sosiaalinen media (Facebook, Twitter, blogit ym.), 209 kpl	0,7	2,0



max 5

Mitä suurempi tekijän negatiivinen kuilu 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.

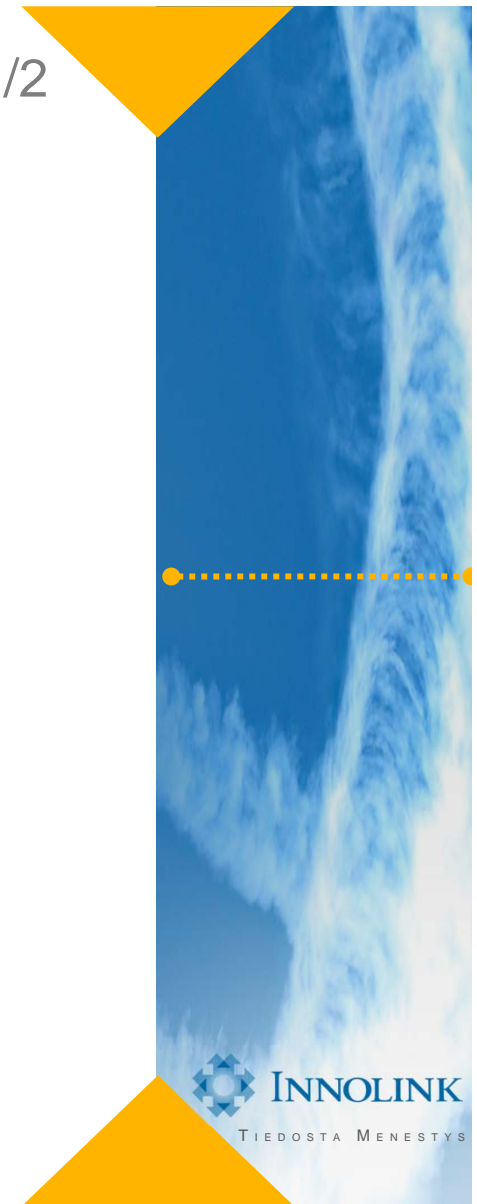
# VERTAILU KOKONAISTULOKSEEN – KUILUANALYYSI 1/2

TOIMINNAN TEKIJÄT	Keskiarvo N=2145	Wahren-opisto N=265
<b>Tiedottaminen ja opastus</b>		
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	0,4
Opintoneuvonta	0,4	0,3
Henkilöstön antama opastus	0,2	0,1
<b>Keskiarvo</b>	<b>0,08</b>	<b>0,09</b>
<b>Ilmoittautuminen</b>		
Netti-ilmoittautumisen sujuvuus	-0,2	0,0
Puhelinilmoittautumisen sujuvuus	0,3	0,3
Maksamiskäytäntö	0,4	0,5
<b>Keskiarvo</b>	<b>0,17</b>	<b>0,26</b>
<b>Palvelut</b>		
Opetuksen laatu	-0,3	-0,4
Kurssitarjonnan monipuolisuus	-0,3	-0,7
Kurssitarjonnan riittävyys	-0,4	-0,7
Kotisivut	0,1	0,2
Sosiaalinen media (Facebook, Twitter, blogit ym.)	0,8	0,7
Puhelinpalvelut	0,4	0,5
Sähköiset palvelut (sähköposti, tekstiviesti)	0,2	0,3
Toimistopalvelut	0,4	0,5
Toimiston aukioloajat	0,5	0,6
Vahtimestari- ja talonmiespalvelut (tilajärjestelyt, ulkoalueet ja opastus)	0,2	0,3
<b>Keskiarvo</b>	<b>0,14</b>	<b>0,13</b>

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

<b>Tilat ja välineet</b>		
Opetustilojen toimivuus	-0,5	-0,3
Opetusvälineiden toimivuus	-0,4	-0,3
Tilojen viihtyisyys	-0,3	0,0
Tilojen siisteys	-0,3	0,1
<b>Keskiarvo</b>	<b>-0,37</b>	<b>-0,15</b>
<b>Yhteiskunnallisten tehtävien hoito</b>		
Opiskelijoiden omaehtoisen kehityksen tukeminen	0,1	0,1
Opiskelijoiden hyvinvoinnin edistäminen	0,0	0,1
Syrjäytymisen ehkäisy	-0,1	-0,1
Opiskelijoiden sosiaalisuuden edistäminen	0,0	0,0
Sivistyksellisen tasa-arvon lisääminen	0,0	-0,1
Paikkakunnan kulttuurin ja elinkelpoisuuden kehittäminen	-0,2	-0,3
Kestävän kehityksen edistäminen	-0,2	-0,2
<b>Keskiarvo</b>	<b>-0,05</b>	<b>-0,08</b>
<b>Keskiarvo</b>	<b>0,02</b>	<b>0,05</b>

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

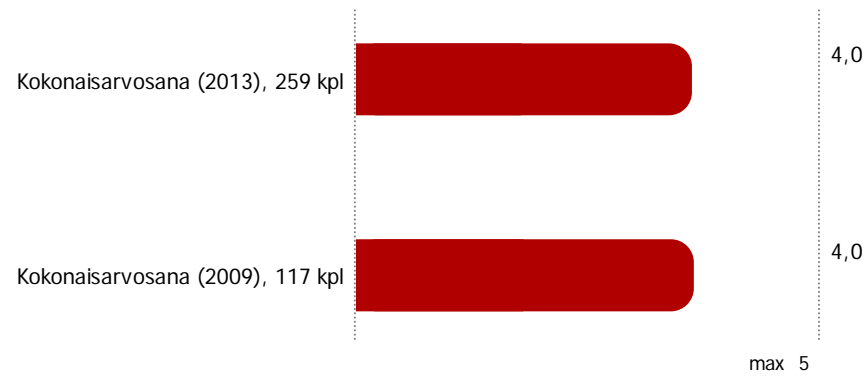
TOIMINNAN TEKIJÄT	Keskiarvo N=387	2009 N=122	2013 N=265	Muutos
<b>Tiedottaminen ja opastus</b>				
Opinto-ohjelman selkeys ja luettavuus	-0,1	-0,1	-0,1	0,0
Opinto-ohjelman saatavuus	-0,1	-0,2	0,0	0,2
Kotisivujen selkeys	-0,1	-0,3	0,0	0,3
Tiedotteet sanomalehdissä	0,3	0,0	0,4	0,4
Opintoneuvonta	0,3	0,2	0,3	0,1
Henkilöstön antama opastus	0,1	0,0	0,1	0,1
<b>Keskiarvo</b>	<b>0,07</b>	<b>-0,04</b>	<b>0,12</b>	<b>0,16</b>
<b>Ilmoittautuminen</b>				
Netti-ilmoittautumisen sujuvuus	0,0	-0,1	0,0	0,1
Puhelinilmoittautumisen sujuvuus	0,2	-0,1	0,3	0,4
Maksamiskäytäntö	0,5	0,6	0,5	-0,1
<b>Keskiarvo</b>	<b>0,23</b>	<b>0,15</b>	<b>0,26</b>	<b>0,11</b>
<b>Palvelut</b>				
Opetuksen laatu	-0,4	-0,5	-0,4	0,1
Kurssitarjonnan monipuolisuus	-0,6	-0,5	-0,7	-0,2
Kurssitarjonnan riittävyys	-0,7	-0,7	-0,7	0,0
Kotisivut	0,1	-0,2	0,2	0,4
Puhelinpalvelut	0,4	0,0	0,5	0,5
Sähköiset palvelut (sähköposti, tekstiviesti)	0,2	0,0	0,3	0,3
Toimistopalvelut	0,4	0,2	0,5	0,3
Toimiston aukioloajat	0,5	0,4	0,6	0,2
Vahtimestari- ja talonmiespalvelut (tilajärjestelyt, ulkoalueet ja opastus)	0,2	0,1	0,3	0,2
<b>Keskiarvo</b>	<b>0,02</b>	<b>-0,12</b>	<b>0,07</b>	<b>0,19</b>
<b>Tilat ja välineet</b>				
Opetustilojen toimivuus	-0,3	-0,4	-0,3	0,1
Opetusvälineiden toimivuus	-0,4	-0,4	-0,3	0,1
Tilojen viihtyisyys	-0,1	-0,1	0,0	0,1
Tilojen siisteys	0,0	-0,1	0,1	0,2
<b>Keskiarvo</b>	<b>-0,18</b>	<b>-0,26</b>	<b>-0,15</b>	<b>0,11</b>
<b>Yhteiskunnallisten tehtävien hoito</b>				
Opiskelijoiden omaehtoisen kehityksen tukeminen	0,1	0,1	0,1	0,0
Opiskelijoiden sosiaalisuuden edistäminen	0,0	0,1	0,0	-0,1
Sivistyksellisen tasa-arvon lisääminen	-0,1	0,1	-0,1	-0,2
Paikkakunnan kulttuurin ja elinolosuhteiden kehittäminen	-0,3	-0,4	-0,3	0,1
Kestävän kehityksen edistäminen	-0,3	-0,4	-0,2	0,2
<b>Keskiarvo</b>	<b>-0,11</b>	<b>-0,10</b>	<b>-0,11</b>	<b>-0,01</b>
<b>Keskiarvo</b>	<b>0,00</b>	<b>-0,09</b>	<b>0,04</b>	<b>0,13</b>

Opiston tulos:

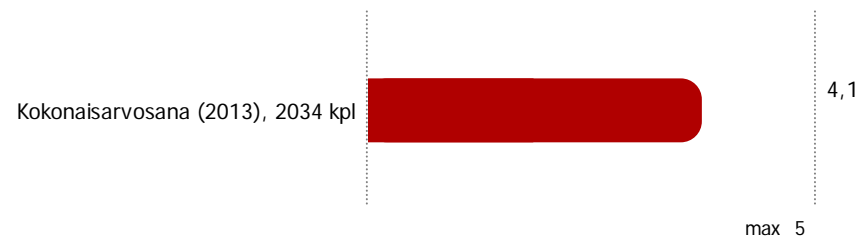
**Onnistuneet tekijät:**  
negatiivinen kuilu on alle 0,5 yksikköä tai kuilu on positiivinen.  
**Parantamisen varaa - tekijät:** negatiivinen kuilu on 0,5 - 0,9 yksikköä.  
**Kriittiset tekijät:** negatiivisen kuilun arvo on vähintään 1,0 yksikköä.

# KOKONAI SARVOSANA

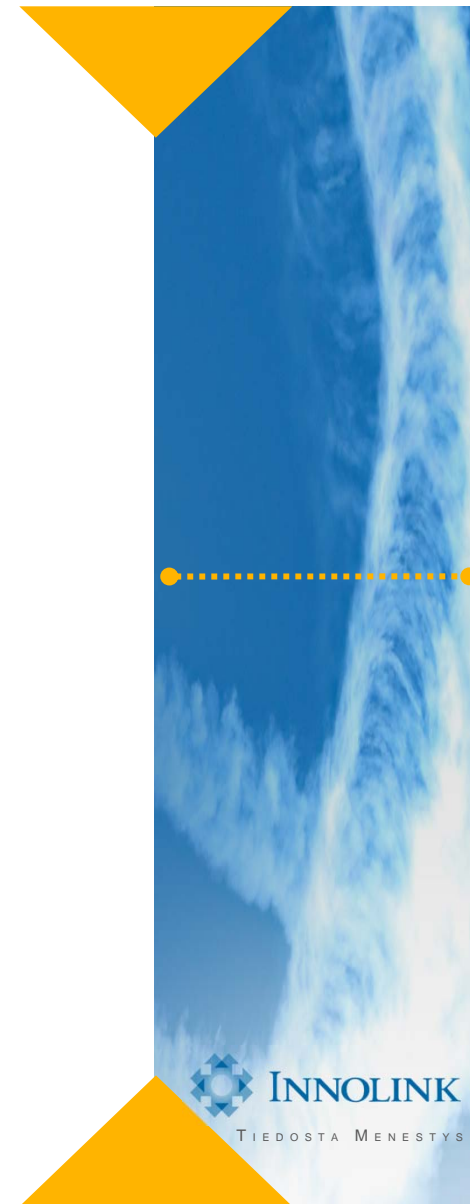
## Opiston tulos:



## 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.

