OPETUSHALLITUS RAHOITTAA HANKETTA

LATUA!-HANKE

Laatu näkyväksi

Ideoita tulevaisuuden laatutyöhön

SISÄLTÖ

Alkusanat 3
Haapaveden kaupunginjohtaja tervehdys 4
Tiede- ja kulttuuriministerin tervehdys 6

OPISTOTREFFEILLÄ
Tulevaisuusajattelua yllätysten ajassa 7
Markkinointi ja viestintä laadun kulmakivenä 8
Työssä jaksaminen ja työhyvinvointi 9
Laatutyön työkalut 10

OPISTOJEN LAATUTYÖ
Jokihelmen opisto 12
Jokilatvan opisto 14
Oulu-opisto 16
Pudasjärven opisto 18
Tornion kansalaisopisto 20
Ylivieskan seudun kansalaisopisto 22

Työryhmä 24
Lähteet 25

Kannen kuva Tapani Uusikylä

Ideakirjan tekstiä saa lainata lähde mainiten.

Kutsumme Sinut tutustumaan yhdessä tehtyyn kansalaisopistojen toiminnan laatutyön kehittämisen ideakirjaan.

LATUA!-HANKKEESSA on innostettu mukana olevat oppilaitokset tekemään merkityksellistä ja pitkäjänteistä kehittämis- ja laatutyötä oman opiston tarpeesta lähtien. Toiminnan itsearvioiminen muokatulla CAF-työkalulla, arviointiprosessien kehittäminen ja laatutyön sitominen oppilaitoksen arkeen on ollut keskeistä. Hanke on tarjonnut yhteisen foorumin, jossa laadunhallintaa on voitu tarkastella monipuolisesti, käytäntöjä jakaa ja toimintaa kehittää yhdessä.

Yhteistyö eri toimijoiden välillä on vahvistanut osaamista, lisännyt ymmärrystä laadun merkityksestä sekä tuonut näkyväksi niitä konkreettisia keinoja, joilla laatutyötä voidaan juurruttaa osaksi oppilaitoksen arjen toimintaa. Hankkeen aikana syntyneet käytännöt ja toimintamallit tukevat koulutuksen laadun jatkuvaa kehittämistä sekä parantavat toiminnan vaikuttavuutta pitkällä aikavälillä. Hanke on lisännyt ymmärrystä tiedolla johtamisesta, vastuullisesta ja suunnitelmallisesta viestinnästä sekä kansalaisopistotoiminnan tunnettavuuden ja vaikuttavuuden mittaamisen ja näkyväksi tekemisen tarpeesta. Ammattitaitoiset ja hyvinvoivat työntekijät ovat avainasemassa laadukkaan kansalaisopistopalvelun tuottamisessa. Tulevaisuususkomme on vahva.

Keskeistä onnistumisessa on ollut osallistujien sitoutuminen, avoin vuorovaikutus ja halu kehittää omaa työtä yhdessä. Latua!-hanke on rakentanut vahvan perustan laadun kehittämiselle ja tarjoaa arvokasta suuntaa myös tulevaisuustyöhön. Kiitämme kaikkia hankkeessa mukana olijoita ja Opetushallitusta rahoituksen mahdollistamisesta.

Asetu mukavasti ja anna ideakirjan viedä mukanaan: loistavia lukuhetkiä Sinulle!

Tarja Takala-Hotti
Projektikoordinaattori,
Latua!-hanke

Anu Hultqvist,
Rehtori,
Jokihelmen opisto

TERVEHDYS

Kansalaisopiston laatutyö osana kuntastrategian toteuttamista

LAATUTYÖ TUKEE kansalaisopiston kykyä vastata kuntien strategisiin tavoitteisiin. Kun toimintaa arvioidaan systemaattisesti CAF-itsearvioinnin ja muiden kehittämistyökalujen avulla, syntyy yhteinen ymmärrys toiminnan vahvuuksista, kehittämiskohteista ja vaikutuksista. Tämä auttaa kohdentamaan resursseja viisaasti ja varmistamaan, että opiston toiminta tukee kuntien yhteisiä päämääriä – hyvinvoivaa väestöä, osaamista ja elinvoimaa.

Esimerkkinä Jokihelmen opisto on monikunnallisena kansalaisopistona merkittävä osa alueen sivistyksellistä perustaa ja kuntien strategista kokonaisuutta. Haapavedenkin kuntastrategiassa sivistys, elinvoima ja hyvinvointi nähdään toisiaan vahvistavina tekijöinä. Tässä kokonaisuudessa Jokihelmen opiston rooli on konkreettinen ja vaikuttava: opisto tuo oppimisen, kulttuurin ja osallisuuden lähelle ihmisten arkea eri kunnissa ja eri elämäntilanteissa.

Kuntastrategiassa korostuu ajatus siitä, että strategia toteutuu arjen työssä. Kansalaisopistossa tämä näkyy laajana koulutustarjontana, aktiivisena yhteistyönä ja kykynä reagoida muuttuviin tarpeisiin. Laatutyö tekee tästä työstä näkyvää myös kuntapäättäjille ja muulle kuntaorganisaatiolle. Se tarjoaa tietoa, jonka avulla voidaan arvioida, miten opiston toiminta tukee esimerkiksi kuntalaisten hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä yhteisöllisyyttä.

Tiedolla johtamisen näkökulmasta kansalaisopiston laatutyö on arvokas osa kuntienkin kokonaiskuvaa. Opiston keräämä tieto osallistumisesta, palautteesta, henkilöstön työhyvinvoinnista ja toiminnan tunnettuudesta tukee kuntien päätöksentekoa ja strategian seurantaa. Samalla se vahvistaa läpinäkyvyyttä ja luottamusta: päätöksiä voidaan perustella aidolla, paikallisella tiedolla, joka lähtee kuntalaisista.

Laatutyön ja viestinnän yhteys on kansalaisopistojenkin osalta tärkeää. Monikunnallisena toimijana opiston tunnettuus ja ymmärrettävä viestintä ovat vahvistaneet sen asemaa kuntien yhteisenä voimavarana. Kun laadukas toiminta sanoitetaan selkeästi ja jaetaan avoimesti, opiston merkitys osana sivistyskaupunkia ja alueellista elinvoimaa on vahva.

Tulevaisuuden näkökulmasta kansalaisopistojen laatutyö tukee kuntien kykyä ennakoida ja uudistua. Väestörakenteen muutokset, elinikäisen oppimisen tarpeet ja työelämän murros haastavat kuntia etsimään uusia ratkaisuja. Sitran tulevaisuusajattelun tapaan myös laatutyö ohjaa katsomaan eteenpäin: mitä osaamista, palveluja ja toimintamalleja alueella tarvitaan tulevina vuosina.

Kansalaisopiston laatutyö ei ole irrallinen kehittämishanke, vaan osa kuntien strategista kokonaisuutta. Se vahvistaa henkilöstön työhyvinvointia, tukee kuntien tiedolla johtamista ja tekee näkyväksi sen arvokkaan työn, jota kansalaisopistossa tehdään joka päivä. Näin laatutyö rakentaa kestävää pohjaa sekä opiston että koko kuntaorganisaation tulevaisuudelle.

Esa Jussila
kaupunginjohtaja
Haapaveden kaupunki

CAF-prosessikuvaus

✉ Sisäinen viestintä
Ulkoinen viestintä

Itsearvioinnin suunnittelu ✉

- johdon ja henkilöstön sitouttaminen
- määritellään arvioinnin laajuus ja tapa
- nimetään itsearviointiryhmä

Itsearvioinnin toteutus ✉

- perehdytys arviointiin ja taustamateriaaleihin
- henk. kohtaisen arvioinnin jälkeen yhteinen konsensus arviointialueen vahvuuksista, kehittämiskohteista ja pisteytyksestä

Itsearviointiraportti ✉

- ehdotukset kehittämiskohteiksi ja raportin laadinta
- itsearviointi-raporttia käytetään kehittämissuunnitelmassa

Kehittämistoimenpiteet ✉

- vahvuudet ja kehittämiskohteet
- kehittämiskohteiden valinta ja priorisointi (lyhyt/pitkä aikaväli)
- toimenpiteiden ajoittaminen kehittämissuunnitelma

Toimeenpano ✉

- strateginen suunnittelu ja jokapäiväinen johtaminen
- perustuu organisaation vahvuuksiin ja sisältää kehittämistoimia jokaiselle itsearviointiraportissa nousseelle kehittämiskohteelle

Seuranta ✉

- varmistetaan laatutyö kehittämiskohteissa ja tuodaan esille vahvuudet
- arviointi ja toimenpiteiden vaikutukset

Jatkuvan parantamisen käytäntö: PDCA ✉

- toiminnan muuttaminen mutta myös vakiinnuttaminen
- seuraavan itsearvioinnin suunnittelu

Hyvä laatu ✉

- toiminta tuloksellista ja yhteiskunnallisesti vaikuttavaa
- jatkuva laadun parantaminen
- opiston erinomaisuuden mielikuva

Hyvään ideaan riittää yksilö, toteutukseen tarvitaan yhteisö

VAPAALLA SIVISTYSTYÖLLÄ on iso merkitys kansalaisten osaamisen päivittämisessä ja vahvistamisessa. Vapaa sivistystyö on jo pitkään luonut erilaisia mahdollisuuksia jatkuvan osaamisen kehittämiselle.

On hienoa, että toimijat pyrkivät aktiivisesti kehittämään omaa toimintaansa, sen laatua ja vaikuttavuutta. Tiedämme, että maamme julkisia resursseja on aiempaa vähemmän käytettävissä. Myös siksi on uudistettava tekemisen tapoja siten, että toiminta on vaikuttavaa ja laadukasta, sivistävää ja kokonaistaloudellista. Tätä kaikkea edesauttaa kansalaisopistojen tekemä laatutyö.

Laadukas koulutus on ennen kaikkea lupaus. Lupaus siitä, että opettamiseen ja oppimiseen panostetaan ja että jokainen opiskelija saa parhaat mahdolliset edellytykset kouluttautua, kehittyä ja sivistyä. Laatutyö antaa oppilaitoksille rohkeutta uudistua. Kun toimintaa tarkastellaan avoimesti ja uteliaasti, syntyy tilaa kokeiluille, oikea-aikaisille tavoille opettaa ja myös vastata erilaisten oppijoiden tarpeisiin. Samalla vahvistuu oppilaitoksen identiteetti – se, mikä tekee juuri tästä oppimisyhteisöstä ainutlaatuisen. Laatu ei siis ole vain lukuja ja mittareita, vaan toimintakulttuuria, joka kannustaa katsomaan tekemään asiat hyvin, laadukkaasti ja oikea-aikaisesti.

Oman kokemukseni mukaan laadun kehittäminen on parhaimmillaan yhteinen matka. Kun opettajat, opiskelijat ja johto kerääntyvät saman asian äärelle ja työskentelevät yhteisten tavoitteiden eteen, syntyy tarvittavia oivalluksia ja ideoita. Olen keksinyt tähän sanonnan: hyvään ideaan riittää yksilö, mutta toteutukseen tarvitaan yhteisö.

On hienoa, että olette koonneet yhdessä ideakirjan, josta jokainen voi ammentaa hyviä ajatuksia omaan toimintaansa. Tällaista toimintaa kehittävää yhteistä tekemistä tarvitsemme tulevaisuudessa. Hyvä huominen nimittäin rakennetaan yhdessä!

Mari-Leena Talvitie
Tiede- ja kulttuuriministeri

Tulevaisuusajattelua yllätysten ajassa

OPISTOTREFFEILLÄ 19.9. ennakoinnin asiantuntija **Lilli Poussa Sitrasta** avasi tulevaisuusajattelun teemaa. Sitra eli Suomen itsenäisyyden juhlarahasto on jo vuosikymmeniä tehnyt töitä ennakoinnin ja tulevaisuustyön teemojen parissa.

Sitran tulevaisuustyön ytimessä ovat megatrendit, eli suuret ja hitaasti etenevät muutosvoimat, jotka vaikuttavat kaikkialla yhteiskunnassa.

Megatrendit eivät ole ennusteita siitä, mitä tulee tapahtumaan vaan kuvauksia siitä, mitä on jo käynnissä. Myös opistojen kannalta megatrendien tarkastelu herättää omanlaisiaan kysymyksiä: miten ekologinen murros näkyy tai voisi näkyä opistojen kurssitarjonnassa? Miten teknologian läpitunkevuus muuttaa tapaa, jolla ihmiset oppivat ja hakeutuvat koulutukseen? Miten opistojen toiminta vastaa väestörakenteen muutokseen?

Megatrendien rinnalla esityksessä nousivat esiin heikot signaalit: pienet ja ehkä oudonkin tuntuiset merkit, jotka voivat ennakoida suurempaa muutosta ennen kuin se on vielä näkyvissä. Heikko signaali voi olla esimerkiksi uudenlainen tapa toimia paikallisyhteisöissä tai yllättävä muutos ihmisten arvoissa ja odotuksissa.

Opistoissa heikkojen signaalien tarkkailu voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kuunnellaan opiskelijapalautetta tarkemmin, seurataan, mistä aiheista ihmiset alkavat kysellä enemmän, tai tarkkaillaan, millaisia uusia tarpeita lähiyhteisössä herää. Tällainen herkkyys signaaleille voi olla ennakoivaa laadunhallintaa, joka erottaa ennakoivan toimijan reaktiivisesta.

Esityksen yksi kantavista teemoista oli tulevaisuusvalta eli kyky vaikuttaa siihen, millaista tulevaisuutta pidetään mahdollisena ja toivottavana. Se, miten kuvittelemme tulevaisuuden ohjaa valintojamme tässä päivässä. Sitran mukaan tulevaisuusvaltaan on kiinnitettävä erityistä huomiota juuri nyt, kun elämme murrosaikaa, jota leimaavat yllätykset ja epäjatkuvuudet. Vanhat visiot eivät välttämättä enää palvele, ja tulevaisuus on väistämättä toisenlainen kuin aiemmin on kuviteltu. Tämä herättää tärkeän kysymyksen: millaisiin oletuksiin omat tulevaisuusnäkemyksemme perustuvat ja onko kaikilla mahdollisuus osallistua niiden rakentamiseen?

Sitran Megatrendit 2026 -selvityksessä tunnistettiin seuraavat kehityskulut:

1. **Suuntana pitkäikäisten yhteiskunta**
2. **Maailmanjärjestyksen murros mittaa demokratian voiman**
3. **Ympäristökriisi pakottaa sopeutumaanja uudistumaan**
4. **Tekoäly mullistaa yhteiskunnan perustaa**

Opistoille tämä kysymys on sekä haaste että mahdollisuus. Opistojen perustehtävä, sivistys, osallisuus ja yhteisöllisyys, asettaa ne luontevasti tulevaisuusvallan laajentamisen kentälle. Keiden ääni kuuluu, kun opisto suunnittelee toimintaansa? Millaiselle tulevaisuudelle esimerkiksi kurssitarjonta, arvot ja kehittämistyö rakentuvat? Tulevaisuusvalta voi olla konkreettinen laatutyön näkökulma, sillä se haastaa pohtimaan, onko kehittäminen aidosti osallistavaa ja oikeudenmukaisesti suuntautunutta.

⟶ Megatrendit 2026

⟶ Tulevaisuusvalta

Markkinointi ja viestintä laadun kulmakivenä

Kärävä tiivisti tarinoiden toimivuuden esityksessään viiteen syyhyn:

1. **Hyvät tarinat herättävät tunteita, jotka vaikuttavat päätöksentekoon**
2. **Tarinat muistetaan paremmin kuin faktat ja tieto**
3. **Ainutlaatuiset tarinat erottuvat joukosta**
4. **Tarinat vahvistavat ihmisen omaa identiteettiä ja osallisuutta suurempaan yhteisöön**
5. **Tarinat tarjoavat kontekstin, joka auttaa ymmärtämään hyödyllisyyden**

Jokaisella opistolla on myös näitä tarinoita, ja niitä voi hyödyntää laadun osoittamisessa. Vaikuttavuutta voidaan tilastojen lisäksi todistaa esimerkiksi tarinoilla siitä, mitä opiskelu on jollekin ihmiselle merkinnyt.

OPISTOTREFFEILLÄ markkinoinnin ja viestinnän teemaa avasi **Anna Kärävä Kolmas Polvi Oy:stä**. Esityksen punainen lanka oli selkeä: laadukas markkinointi ei synny yksittäisistä tempuista vaan syvemmästä ymmärryksestä ja siitä, mikä tekee juuri sinun organisaatiostasi ainutlaatuisen.

Esityksen lähtökohtana oli, että kilpailuetua tuova brändi on asiakkaille merkityksellinen ja erilainen kuin muut. Brändikonseptin tavoitteena on rakentaa pitkäkestoista kilpailuetua, ja tärkeää on huomata, ettei brändiä ja kulttuuria voi kopioida. Tässä piilee myös opistojen vahvuus: jokaisella opistolla on oma historiansa, yhteisönsä ja toimintakulttuurinsa, joita kannattaa vaalia ja tehdä näkyväksi.

Kärävän esittelemä 80/20 haastaa pohtimaan, mihin viestintäenergia kannattaa suunnata. Vaikka 80 prosenttia tekemisestä on samaa kuin kilpailijoilla juuri se 20 prosenttia erilaista on se, josta kannattaa viestiä eniten. Mallin ydinajatus on se, että suurin osa viestinnästä kannattaa kohdentaa erottaviin tekijöihin eikä siihen, mikä on kaikille yhteistä ja tavanomaista. Tämä voi toimia suunnannäyttäjänä myös opistoille: se, mikä on aidosti omaa ja erityistä ansaitsee tulla näkyväksi. Missä opistosi on erilainen?

HYPE-malli kuvaa markkinointiviestinnän neljä vaihetta, joille kullekin on oma aikansa ja paikkansa. Ensin Haalitaan yleisöä, sitten Yllytetään tutustumaan ja annetaan syy lähestyä. Kolmanneksi Pukataan kynnyksen yli ja lopuksi Energisoidaan puskaradio, tehdään kokemuksesta niin hyvä, että ihmiset kertovat siitä eteenpäin. Opistojen näkökulmasta malli muistuttaa siitä, että viestintä ei ole yksittäinen teko vaan jatkumo. Uuden opiskelijan polku alkaa jo ennen kurssille ilmoittautumista ja se jatkuu kurssin jälkeenkin. Laadukas viestintä tukee tätä polkua joka vaiheessa ja parhaimmillaan opiskelijasta tulee itse opistolle äänenkantaja.

Esityksessä tarinallistaminen nostettiin hyväksi keinoksi lisätä kiinnostavuutta ja ymmärrystä. Tarinallistamisessa luodaan ydintarina tukemaan toimintaa ja sen tavoitteita.

Työssä jaksaminen ja työhyvinvointi

Hyvinvoivat työntekijät laadun tekijöinä

OPISTOTREFFEILLÄ 19.9. työssäjaksamisen teemaan pureuduttiin **Merja Meriläisen**, FT, KM, Työnohjaaja (STOry), Yliopistonlehtori, johdolla. Meriläinen rakensi esityksensä professori Juhani Ilmarisen kehittämän työkykytalo-mallin ympärille.

Talon kivijalka on fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen terveys ja toimintakyky. Se kannattelee kaikkea muuta: kun pidämme huolen omasta terveydestämme, rakennamme kestävää pohjaa omassa työssä jaksamiselle ja sitä kautta myös koko työyhteisön hyvinvoinnille.

Toisessa kerroksessa asuu osaaminen: ammatillinen tieto ja taito, oppimiskyky ja kehittymishalu sekä kyky soveltaa osaamista muuttuvissa tilanteissa. Esityksessä todettiin, että kun kehitämme ja jaamme osaamistamme, työ sujuu paremmin ja voimme tarjota laadukkaita palveluja myös asiakkaille.

Kolmas kerros on arvot, asenteet ja motivaatio, eli yksilön sisäiset voimavarat, jotka ohjaavat suhteutumista työhön ja työn merkityksellisyyden kokemusta. Kun löydämme työn merkityksen ja ylläpidämme myönteistä asennetta, työ tuo iloa, energiaa ja innostusta.

Ylimpänä on työ itse: työolot, työyhteisö ja johtaminen. Meriläisen mukaan työn puitteet, johtaminen ja työyhteisön ilmapiiri luovat perustan onnistumisille, ja kun rakennetaan luottamista ja hyvää yhteistyötä, syntyy työyhteisö, jossa kaikki kokevat olonsa tasavertaisiksi. Tämä heijastuu suoraan myös asiakaskohtaamisiin.

Mallin ympärille levittyvät vielä perhe, lähiyhteisö ja yhteiskunta, mikä muistuttaa siitä, että työkyky ei rakennu tyhjiössä.

Esityksen lopuksi jokainen kutsuttiin tekemään kuntotarkastus omaan työkykytaloonsa: arvioimaan kutakin kerrosta asteikolla yhdestä kymmeneen ja pohtimaan yksi pieni teko, jolla oma työkykytalo vahvistuu ja jonka voi ottaa käyttöön jo tänään. Harjoitus muistuttaa myös koko esityksen ydinviestistä: laadukkaat palvelut ja kohtaamiset eivät synny sattumalta, vaan ihmisistä, jotka voivat hyvin.

Laatutyön työkalut

Latua!-hankkeessa on kehitetty konkreettisia työkaluja, joiden tarkoitus on helpottaa laatutyön tekemistä opistojen arjessa. Kaikki työkalut perustuvat CAF-laadunarvioinnin viitekehykseen, mutta ne on suunniteltu toimimaan myös ilman syvempää CAF-tuntemusta.

1. CAF-arviointilomakkeet (1–9)

Uudistetut arviointilomakkeet toimivat itsearvioinnin tukena, ja ne kattavat kaikki yhdeksän CAF-arviointialuetta. Jokainen lomake sisältää konkreettiset kysymykset kustakin arviointialueesta, sekä ohjeet pisteytykseen. Latua! -hankkeessa kehitetyssä Forms-kyselylomakemallissa pisteytykset tehdään asteikolla 0–5. Pisteytyksen avulla on helppo löytää opiston kehittämiskohteet ja hyvät käytänteet.

Forms -kyselylomakkeelta saa helposti laskettua kunkin kysymyksen saavuttamien vastausten pistemäärän. Kolme vastauskohtaa, jotka ovat saaneet eniten pisteitä, kuvaavat onnistumisia. Kolme vähiten pisteitä saanutta kohtaa ovat kehittämiskohteita. Edellä mainitut kohdat kirjataan arviointialueiden raporttilomakkeille (työkalu 2) ja suunnitellaan vastuuhenkilöt ja toimet.

⟶ Linkki lomakkeeseen

2. Arvioinnin raporttilomakkeet

Arvioinnin raporttilomakkeet helpottavat itsearviointitulosten kokoamista ja dokumentointia. Lomakkeet kattavat kaikki CAF-arviointialueet jaettuna kahteen eri osioon: kategoriat 1–5 ja kategoriat 6–9.

Lomakkeille kirjataan arviointikohdittain lyhyt kuvaus opiston nykytilasta, toiminnan vahvuudet sekä kehittämiskohteet. Lisäksi lomakkeessa on tunnuslukutarkastelu, johon kerätään arviointialueen kannalta olennaiset mittarit. Raporttilomakkeen voi liittää esimerkiksi opiston kehittämissuunnitelmaan tai strategiaan.

Pisteytykseen lomake tarjoaa mahdollisuuden hyödyntää CAF-arviointityökalun 1–100-asteikkoa: kysymyksen yhteenlasketuista pisteistä vähennetään 10 ja luku kerrotaan 2,5. Tällöin saadaan luku 0–100 välillä ja voidaan käyttää CAF-mallin perinteistä pisteytystaulukkoa.

Pisteytyksen avulla voit arvioida organisaatiosi nykytilaa. Oletko vaiheessa Plan, Do, Check, Act vai PDCA? Mitä se kertoo oppilaitoksen laadusta ja sen kehittämisestä?

⟶ Linkki raporttilomakkeisiin

3. Pelikortit

Pelillistämisellä tarkoitetaan pelien positiivisten piirteiden tuomista työelämän kontekstiin. Sen tarkoituksena on tehdä työskentelystä vuorovaikutteisempaa ja helpommin lähestyttävää. Pelillistäminen voi tukea uusien toimintatapojen käyttöönottoa, madaltaa osallistumisen kynnystä ja luoda tilaa avoimelle keskustelulle.

Pelikortit ovat uudenlainen, saavutettava tapa tehdä opistojen laatutyöstä mahdollisimman helposti lähestyttävää.

Kortit on jaettu kuuteen pakkaan laadunarviointiprosessin vaiheiden mukaan: ennen laadunarviointia, itsearviointi, kehittämistoimenpiteet, seuranta, jatkuvan parantamisen käytäntö (PDCA) sekä viestintä.

Jokaisessa pakassa on kahdenlaisia kortteja: keskustelukysymyksiä yhteiseen pohdintaan ja toiminnallisempia tehtäviä konkreettiseen tekemiseen. Kortit sopivat hyvin laatutyön ensiaskeleiksi, mutta tukevat yhtä lailla myös niitä, joille laadunarviointi on jo tuttua.

Mikäli korteista tai muista työkaluista herää kysymyksiä tai nousee (teknisiä) ongelmia, olethan yhteydessä Meri-Pohjolan opistopiirin yhteyshenkilöihin tai ideakirjan tekijöihin.

⟶ Linkki kortteihin

Aktiivinen, elämyksellinen, kuunteleva oppilaitos

Jokihelmen opisto toimii Haapavedellä, Kärsämäellä, Merijärvellä, Oulaisissa, Pyhännällä ja Siikalatvan kunnassa. Haapaveden kaupunki on isäntäkunta. Jokihelmen opisto on joustava, nykyhetkessä ja tulevaisuuden kehityksessä mukana oleva aktiivinen, vahva alueellinen ja väestön tarpeita ja toiveita kuunteleva oppilaitos.

Toiminnassamme korostuu ihmiskeskeisyys ja merkityksellisyys.

Arvomme kiteytyvät: Elämänikäinen oppiminen, Ihmisläheisyys ja osallisuus, Elämyksellisyys ja uuden luominen sekä Vastuullisuus.

⟶ jokihelmenopisto.

- Perustehtävän kirkastus ja sen viestintä
- Arvot
- Visio ja strategiset painopisteet
- Vahvuuksien tunnistaminen ja niiden edelleen kehittäminen
- Kehittämiskohteiden tunnistaminen ja toimenpiteiden suunnitelma, aikataulutus, vastuuhenkilö, seuranta ja arviointi
- Mikä on tavoiteltu suunta / muutos muuttuvassa toimintaympäristössä?
- Lainsäädäntö ja kansallinen rahoitusohjaus
- Kaupunki- / kuntastrategiat

- Asiakkaat: kurssitoiveet, -palautteet, kohdennetut tiedonkeruut, henkilökohtaiset yhteydenotot, kurssimarkkinointi, tiedotteet opiston toiminnasta
- Kaupungin henkilöstökysely (3. vuoden välein)
- CAF-itsearviointi (3. vuoden välein)
- Mainekyselyt (keväisin tapahtumien yhteydessä)
- Yhteistyökumppanikyselyt (3. vuoden välein CAF prosessin aikataululla)

Kuva: Tiedolla johtaminen laatutyössä.

ASIAKAS-KOMMENTIT

”Opettaja on ammattitaitoinen ja pitää ryhmässä hyvän ilmapiirin. Kurssin sisältö on kehittävä ja monipuolinen.”

”Kunto nousi ja mieli virkisty. Tuli hyväksytty olo ja oppi uutta hyvällä tsemppauksella.”

Jokihelmen opiston strategiset tavoitteet

- → Oppijalähtöisyyden ja yksilöllisten oppimispolkujen mahdollistaminen oppimismenetelmiä kehittäen.
- → Tuotamme oppimisen iloa, hyvinvointia ja elämyksiä kaikenikäisille
- → Olemme dynaaminen ja vastuullinen alueellinen kansalaisopisto
- → Olemme luotettava kumppani tulevaisuuden sivistys- ja hyvinvointikunnan kehittämisessä ja toteuttamisessa
- → Verkostoidumme aktiivisesti alueen muiden toimijoiden kanssa.
- → Laadukkaat kansalaisopistopalvelumme lisäävät alueen elinvoimaisuutta, viihtyvyyttä ja pitovoimaa. Tavoitteemme on onnistua yhdessä kuntalaisten ja kuntien kanssa.

JOKILATVAN OPISTO

Arjen virrasta innon lähteille – Yhteinen opisto 20 vuotta

Jokilatvan opisto on Haapajärven, Nivalan, Pyhäjärven ja Reisjärven alueella toimiva yhteinen kansalaisopisto, joka aloitti toimintansa vuoden 2006 alusta lukien ja jossa kaiken ikäiset kuntalaiset voivat opiskella ja harrastaa.

Tervetuloa Arjen virrasta innon lähteille!

Opistossa opiskelee vuosittain noin 3 100 opiskelijaa. Leimallista opiston toiminnassa on suuri lasten ja nuorten osallistujamäärä. Vuosittain noin 1 000 lasta ja nuorta opiskelee Jokilatvan opistossa. Opetuksesta noin 34 % on suunnattu lapsille ja nuorille.

Opiston opetuksesta 45 % on musiikin opetusta, joka koostuu mm. eri instrumenttien soitonopetuksesta ja laulunopetuksesta. 25 % opetuksesta on 25 % on käden-taitojen, 15 % liikunnan ja terveyden, 9 % kuvataiteiden ja 5 % kielten opetusta.

Osaamisperusteinen koulutus käynnistettiin syksyllä 2022. Vuonna 2025 osaamisperusteista koulutusta järjestettiin 6 500 tuntia 132 kurssilla, joihin osallistui runsaat 1 100 kurssilaista. Opintopisteitä suorittavia opiskelijoita oli vajaat 200. Osaamisperusteisuus on tuonut merkittävän lisän opiston koulutustehtävään.

Jokilatvan opiston Caf-laadunarviointi-prosessi

Latua -hankkeen merkittävällä myötävaikutuksella Jokilatvan opisto on nyt tekemässä ensimmäistä kertaa Caf-laadunarviointia. Caf-prosessilla on tarkoitus saada kaikki arviointimateriaali saman ”sateenvarjon” alle.

⟶ Jokilatvan opisto

ASIAKAS-KOMMENTIT

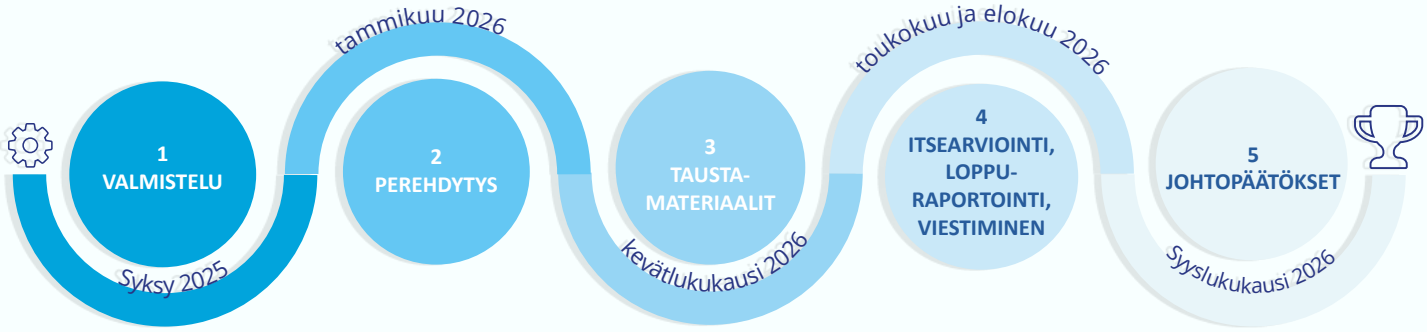
”Asiantuntevaa ja oppijalähtöistä opetusta inhimillisellä otteella.”

”Kurssi edistää terveyttä ja antaa säännöllisyyttä päiviin.”

”Aivan ihana yhteisö.”

”Olen erittäin tyytyväinen opiston toimintaan ja palveluun.”

JOKILATVAN OPISTON CAF-LAADUNARVIOINTIPROSESSIN VAIHEET



Kaavio Jokilatvan opiston Caf-laadunarviointiprosessista

1 Syksyllä 2025 päätettiin Jokilatvan opistossa toteuttaa Caf-laadunarviointi ensimmäistä kertaa. Määriteltiin itsearvioinnin laajuus ja toteutustapa, aikataulutus, muodostettiin Caf-ryhmä, prosessista viestittiin johtokunnalle ja henkilökunnalle sekä aloitettiin arviointiprosessin suunnittelu ja valmistelu.

2 Tammikuussa 2026 perehdytettiin arviointityöryhmä laatutyöhön seuraavia materiaaleja hyödyntäen: eOppivan koulutusmateriaali ja Latua-hankeen materiaali.

3 Keväällä 2026 kerättiin olemassa oleva taustamateriaali ja toimitettiin se arviointiryhmälle ennakkoon esim. kurssipalautekysely, tilinpäätös ja toimintakertomus ja henkilöstökysely sekä opetussuunnitelmat ja tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma.

4 Arvioinnin suorittaminen kahdessa erässä: toukokuussa 2026 (osa-alueet 2,5,6,9) ja elokuussa 2026 (osa-alueet 4,8,3,7,1). Arviointiryhmän henkilökohtaiset arvioinnit tehdään ennen yhteistä arviointipäivää, jossa tehdään yhteinen arviointi. Loppuraportti kirjoitetaan elo-syyskuussa 2026. Prosessista viestitään syksyllä 2026 henkilökuntaa ja sidosryhmiä.

5 Hyödynnetään arvioinnin johtopäätöksiä: säilytetään ja ylläpidetään vahvuuksia, parannetaan toimintaa tärkeysjärjestyksessä realistisesti olemassa olevilla resursseilla. Laaditaan kehittämissuunnitelma syksyn 2026 aikana sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet seuraavan vuoden aikana. Arvioidaan toimenpiteiden vaikutusta ja päätetään uudesta arviointikierroksesta.

Jokilatvan opiston itsearviointiprosessi nähdään jatkuvaksi prosessiksi, jota hyödynnetään koko opiston toiminnan laadun kehittämisessä.

AJATUKSIA CAF-LAATUTYÖSTÄ:

“Koko prosessin sisäistäminen vie aikaa.”

“Latua-hankkeessa Caf-ekakertalainen sai kokeneemmilta käytännönläheistä tietoa.”

“Caf-arviointi kokoaa yhteen opiston jo olemassa olevaa arviointiaineistoa.”

Sivistystä, taidetta ja elinikäistä oppimista jo 120 vuotta

Oulu-opiston tarkoituksena on tarjota opiskelijoilleen hyvinvointia edistäviä, arkea parantavia kestäviä ratkaisuja sekä alueellista veto- ja pitovoimaa vahvistavia sivistyspalveluita.

Opiston motto tiivistää toiminnan ytimen: ”Oppia, oivaltaa ja onnistua yhdessä nyt ja tulevaisuudessa!”

⟶ Oulu-opisto

ASIAKAS-KOMMENTIT

"Kurssi oli mukavan monipuolinen ja sopi aloittelijallekin"

"Vaihtelevat ohjelmat toivat mielenvireyttä"

"Ihana opettaja ja kannustava ilmapiiri”

Opiston visiona on olla oppimisen ja luovuuden suunnannäyttäjä, joka rakentaa yhdessä sivistyksen, taiteen ja elinikäisen oppimisen tulevaisuutta. Tavoitteena on, että jokaisella on mahdollisuus kasvaa, kehittyä ja löytää uusia polkuja ajasta ja paikasta riippumatta. Toimintaa ohjaavat arvot ovat rohkeus, reiluus ja vastuullisuus.

Vastuullisuussuunnitelma ja laadunarviointi

Oulu-opiston vastuullisuussuunnitelma pohjautuu CAF 2020 -laadunarviointimalliin. Vastuullisuussuunnitelmaan liittyvät kyselyt, palautteet ja suunnitelmien päivitykset käydään läpi määrävuosina ja tulokset ohjaavat toiminnan kehittämistä. Työtä tekevät eri tiimit, hallinto ja koko henkilöstö.

Vastuullisuussuunnitelmassa toimintaa tarkastellaan kahdesta näkökulmasta:

A Ihmislähtöinen näkökulma
Jokaisen keskeisen sidosryhmän ääni kuullaan säännöllisesti. Tähän sisältyy omistajaohjauksen ymmärtäminen ja kiinteä yhteys omistajaan eli Oulun kaupunkiin, kuntalaisen äänen kuuleminen, opiskelijoiden äänen kuuleminen sekä henkilöstön – päätoimisten ja tuntiopettajien, hallinto- ja teknisen henkilökunnan – äänen kuuleminen ja työilmapiirin kehittäminen.

B Toimintamallin näkökulma
Toimintamallinäkökulma tarkoittaa Oulu-opiston strategian ja prosessien kokonaisvaltaista hallintaa, jossa vuosikellon mukaisesti toteutetaan kyselyt, päivitetään strategia ja suunnitelmat sovitusti sekä luodaan kurssisuunnitelma ja tapahtumat vuosittain.

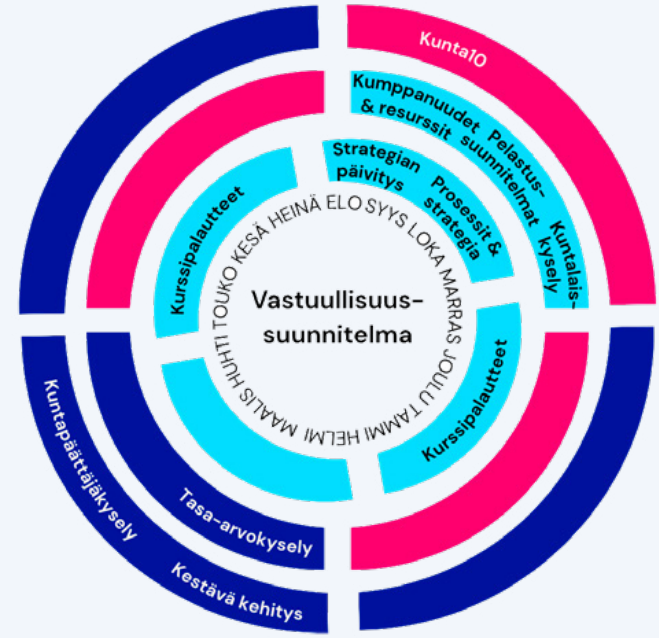
Vastuullisuussuunnitelman vuosikello

Oulu-opiston vastuullisuustyötä ohjaa vuosikello, joka jakaa arvioinnit kolmeen aikajänteeseen systemaattisen kehittämisen varmistamiseksi.

- **Vuosittain:** Kurssipalautteet, Kuntalaiskysely, Strategian päivitys, Kumppanuudet ja resurssit -kysely, Prosessit ja strategiakysely
- **2 vuoden välein:** Kunta10
- **4 vuoden välein:** Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskysely, kestävän kehityksen kysely, kuntapäättäjäkysely valtuustokausittain

Kuva: Outi Lohi

Vastuullisuussuunnitelman vuosikello



- Vuosittain
- 2 vuoden välein
- 4 vuoden välein

OULU -opisto

Vastuullisuussuunnitelman osa-alueet

1. Kuntalaiset ja Oulun kaupungin omistajaohjaus: Kuntalaiskysely syksyisin, Oulun kaupungin hyvinvointisuunnitelma kerran valtuustokaudessa, kuntapäättäjäkysely kerran valtuustokaudessa
2. Strategia ja CAF:n kyselyt: Oulu-opiston strategia ja johdon itsearviointikyselyt – strategia ja toiminnan suunnittelu, kumppanuudet ja resurssit sekä prosessit.
3. Kestävä kehitys, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma
4. Kunta10: johtaminen ja henkilöstö
5. Henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelma
6. Pelastussuunnitelmat: Omat tilat sekä koulut

Oulu-opiston strategiset tavoitteet:

- Oppijalähtöisyyden ja yksilöllisten oppimispolkujen mahdollistaminen oppimismenetelmiä kehittäen.
- Oppimisen ja sivistyksen edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäisy monipuolisen kurssitoiminnan kautta.
- Väestön ikärakenteen mukanaan tuomiin haasteisiin vastaaminen sekä moniarvoisuuden, monikulttuurisuuden ja kotikansainvälisyyden edistäminen.
- Kestävän kehityksen tulevaisuusajattelun periaatteiden sisällyttäminen opetukseen ja toimintaan ekologista, taloudellista ja sosiaalista vastuuta korostaen esimerkiksi alueellista toimintaa vahvistaen.
- Tasa-arvoisuutta, yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutteisuutta edistävien toimenpiteiden tukeminen.
- Osaamisen ja hyvinvoinnin edistäminen sekä vahvistaminen.

Merkityksellistä terveellistä elämää

Pudasjärven kansalaisopisto on perustettu vuonna 1967, joten pian juhlimme opiston 60-vuotista taivalta. Kansalaisopistomme on merkittävä monipuolisten harrastusmahdollisuuksien tarjoaja harvaan asutussa kaupungissa.

Erityisesti kattava taide- ja taitoaineiden kurssivalikoima ja pitkän historian omaava musiikinopetus ovat vahvuuksiamme. Keskustaajama Kurenalan lisäksi opetusta pyritään tarjoamaan useilla sivukylillä, kuten Hirvaskoskella, Sarakylässä, Kipinässä, Syötteellä ja Livolla. Pudasjärvi on laaja pitäjä; kyliä on Kurenalan lisäksi 24. Kuntastrategiassakin mainitaan, että Pudasjärvi on aito luonnonläheinen kyliensä kaupunki.

Kansalaisopiston esittely:

- Noin 1 000 opiskelijaa, joten noin 14 % pudasjärvisistä osallistuu opiston kursseille.
- Naisia opiskelijoista on noin 75 %.
- Kursseja järjestetään vuosittain noin 300.
- Opetustunteja 4 325 (vuonna 2025)
- Tuntiopettajia työskentelee opistolla noin 50 henkilöä eri opetusalueilla.
- Henkilöstöä 4-5, rehtorina toimii hyvinvointijohtaja.
- Opistossa tarjotaan myös taiteen perusopetusta musiikissa yleisen oppimäärän mukaan.
- Myös koulujen hankkeiden koordinointia: Harrastamisen Pudasjärven malli, Koulujen kerhotoiminta sekä Liikunta- ja jalkapalloagentit.
- Yhteistyössä aktiivisesti Meri-Pohjolan opistopiirin ja Koillisopistojen kanssa.

Kehityskohteena asiakaspalautteet

Opistomme on laadun kehittämisen alkutaipaleella. Kehityskohteeksi valikoitui asiakaspalautteet. Ensimmäinen askel kehitystyössä oli kansalaisopiston vakituiselle henkilöstölle ja laadunkehittämistyöhön mukaan kysytylle tuntiopettajalle teetetty kysely, jossa kartoitettiin opiston nykytilannetta (”Missä menemme nyt?”). Kyselyssä hyödynnettiin CAF:n (Yhteinen arviointimalli – The Common Assessment Framework) Arviointikohta 6.1.: Kansalais- ja asiakastyytyväisyysmittausten tulokset -kohdan esimerkkikysymyksiä. Kyselyssä tiedusteltiin opiston oman väen mielipidettä kansalaisopiston yleisvaikutelmasta ja julkisesta maineesta. Vastauksia ei tarvinnut pisteyttää, vaan sai vastata vapaasti omin sanoin. Microsoft Forms -kyselylomake toimi tässä mainiosti.

Vastauksissa kävi ilmi opiston tärkeys kuntalaisten harrastuspaikkana ja opiston hyvä maine laadukkaana opetuksen tarjoajana kaikenikäisille. Kuntalaiset ovat hyvin sitoutuneita käyttämään kansalaisopiston palveluja ja tarjonta vastaa suurelta osin asukkaiden kysyntää. Kurssivalikoima on edullinen ja monipuolinen. Myös saavutettavuudesta kysyttiin: paperisen opinto-oppaan jakamisen loppuminen herättää huolta sekä henkilöstössä että kurssilaisten parissa. Kaikki halukkaat eivät pääse kursseille ajoissa ilmoittautumaan, koska eivät osaa käyttää nettiä. Myös joidenkin kurssipaikkojen etäisyys luo esteitä osallistumiseen.

Laadun takaaminen tulevaisuudessa

Miten takaamme, että opetusohjelma pysyy laadukkaana? Kurssitoiveita kysymme vuosittain kuntalaisilta kevätnäyttelyn yhteydessä (kurssitoivelaatikko). Lisäksi tänä keväänä kurssilaisten yleisen palautekyselyn yhteydessä kysyimme kurssitoiveita. Toiveita voi esittää myös perinteisellä tavalla sähköpostitse, puhelimitse ja jopa kylillä hihasta nykäisemällä. Kurssikohtaista palautetta tulee nykyisellään liian harvoin kysyttyä ja sen suhteen opistossamme olisi paljon kehitettävää. Kehitystyön alla on aktivoida sähköinen palautekysely opiston Hellewi-kurssihallintajärjestelmään, joka lähettää palautekyselyn automaattisesti kurssin päätyttyä. Tällöinen perinteinen paperinen kurssikohtainen palautekysely jäisi pois tai ainakin vähenisi.

Kurssivalikoiman laatua pidetään niukkojen resurssien puitteissa maksimaalisena. Kurssiohjelma pyritään luomaan kaupunkilaisten toiveiden mukaiseksi. Opisto pys-

ASIAKAS-
KOMMENTTI

”Kansalaisopisto kokoaa yhteen kivasti toisilleen ennestään tuntemattomia ihmisiä. Jo se on arvo itsessään.”

tyy toteuttamaan kiitettävästi valikoiman siten, että asiakkaiden tarpeet ja toiveet täyttyvät. Opetusta pidetään laadukkaana, monipuolisena sekä ammattitaitoisena. Kuitenkin joidenkin kurssien kohdalla herää kysymys ovatko ne olleet ohjelmassa liian kauan? Kurssivalikoimaa on voitava muuttaa ja ajankohtaistaa.

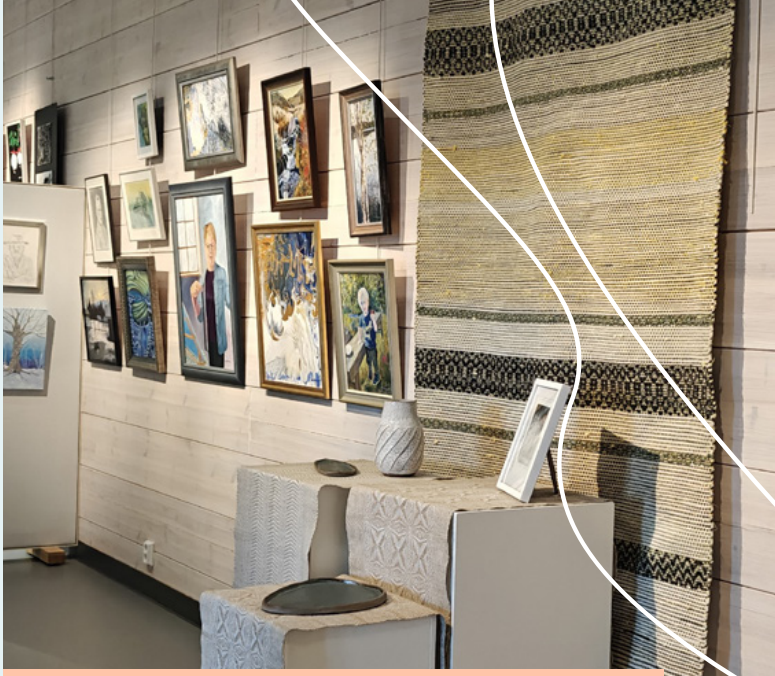
Myös opiston ketteryydestä kysyttiin. Eräs henkilöstön jäsen muisteli ennätysmäistä kurssinperustamista: ”Kurssi oli alkanut jo viikkoa ennen kuin siitä oli opistolla mitään tietoa. Kurssi pistettiin Hellewiin heti, kun tieto siitä saavutti opiston.” Resurssien puitteissa käynnistämme uusia kursseja myös kesken vuoden, mikäli tarvetta ilmenee ja opettaja sekä opetustilat järjestyvät.

Hyvä tekemisen meininki

Kansalaisopistolla on hyvä tekemisen meininki ja kaupungissa arvostetaan kansalaisopiston toimintaa. Kansalaisopiston kurssilaisille teetetty palautekysely osoitti, että opiston toiminta on tärkeä palvelu ja hyvinvointia edistävä tekijä. Asiakkaat toivovat löytävänsä tuttuja kurssejaan kurssiohjelmasta, mutta odottavat myös uudistumista. Asiakkaat luottavat siihen, että heidän kurssitoiveitaan kuunnellaan ja toiveita viedään käytäntöön. Paikan päällä tapahtuvaa kurssitoimintaa toivottiin eikä haluttu kaiken informaation siirtyvän nettiin, vaan toivottiin myös paperista tiedottamista jossain muodossa.

Kansalaisopisto nauttii hyvästä luottamuksesta ja henkilöstön työmoraali on korkealla jatkuvista säästötoimista huolimatta. Laadunkehittäminen on melkein huomaamattamme mukana jokapäiväisessä toiminnassamme eri muodoissaan.

⟶ Pudasjärven kansalaisopisto



Pudasjärven kaupunkistrategiasta napattua

- Tuotamme asukaslähtöisiä ja kuntalaisten luottamusta tulevaan lisääviä palveluja.
- Panostamme ennaltaehkäiseviin ja hyvinvointia edistäviin palveluihin kaikissa ikäryhmissä.
- Palveluja tuotamme osaavalla, sitoutuneella ja motivoituneella henkilöstöllä. Henkilöstömme arvioi palvelujen onnistumista säännöllisesti ja kehitämme palveluja asukaspalautteeseen perustuen. Kehittäminen on keskeinen osa perustehtäväämme.

⟶ Pudasjärven kuntastrategia

Meillä kehitetään – ei vain ylläpidetä!

Tornion kansalaisopistossa laatu ei ole erillinen hanke, vaan osa arkea, yhteisöä ja johtamista. Pitkäjänteinen laatutyö, oma opistotalo, vahva henkilöstö ja jatkuva kehittäminen tekevät opistosta halutun yhteistyökumppanin ja yhden ensimmäisistä laatupalkituista kansalaisopistoista.

Tavoitteena on olla näkyvä ja valovoimainen oppilaitos.

ASIAKAS-KOMMENTIT

”Tavoitteellisuutta rennolla otteella ilman kireää pipoa."

”Ryhmän vaikutus on ollut kannustavaa, ja kurssilaisten kesken on syntynyt ystävyyssuhteita.”

”Tunneilla tuntee itsensä tärkeäksi oppijaksi.”

”Viikon piristysruiske ja hyvän mielen tuoja!”

Tornion kansalaisopistolla on pitkä muisti laadussa. Opistossa on tehty systemaattista laatutyötä jo pitkään, ja vuonna 2006 Tornion kansalaisopisto oli yksi ensimmäisistä laatupalkituista kansalaisopistoista. Tunnustus ei jäänyt yksittäiseksi saavutukseksi, vaan laatutyö on jatkunut strategisena suunnitteluna, aktiivisena verkostoitumisena, hanketoimintana ja tietoon perustuvana kehittämisenä. Opiston arvot - asiakaskeskeisyys, vaikuttavuus ja yhdenvertaisuus – ohjaavat kaikkea opiston toimintaa.

Meillä kehittäminen kuuluu arkeen, ei vain asiakirjoihin. Laatua ei käsitellä vain kerran vuodessa, vaan säännöllisissä viikkopalavereissa, joissa ajankohtaiset havainnot muuttuvat yhteisiksi ratkaisuiksi. Toimintaa seurataan myös kurssien toteutumisen, osallistumisen ja aineittaisten tilastokoosteiden avulla, jotta päätöksiä voidaan tehdä opiskelijoita kuunnellen ja faktoihin nojaten. Toimintakertomus, toimintasuunnitelma ja kehittämisohjelma muodostavat jatkumon, jossa arviointi ja sen edellyttämät toimenpiteet sidotaan toisiinsa. Myös hankkeet tukevat opiston pitkäjänteistä kehittämistä ja henkilöstön osaamisen vahvistamista.

Yhdenvertaisuus ei ole lisäosa, vaan toiminnan perusta. Tasa-arvo, yhdenvertaisuus ja turvallisemman tilan periaatteet näkyvät opiston arjessa myös perehdytyksessä, jotta jokainen opettaja ja opiskelija voi tuntea olevansa tervetullut. Opistoyhteisön laatua vahvistavat lisäksi yhteiset pelisäännöt ja toimintatavat: jokaista arvostetaan, asiat otetaan puheeksi rakentavasti ja mahdollisimman varhain, tietoa jaetaan sitä tarvitseville ja asioihin suhtaudutaan ratkaisukeskeisesti. Laatu näkyy siis suunnittelussa, arjessa ja kohtaamisissa.

Pitkä kokemus ja uudet ideat kulkevat Tornion kansalaisopistossa rinnakkain. Vakituinen henkilöstö on pysyvää, ja opistossa on myös poikkeuksellisen pitkäaikaisia tuntiopettajia. Samalla uusia opettajia otetaan mukaan, jotta kokemus ja tuoreet näkökulmat vahvistavat toisiaan. Tämä tekee työyhteisöstä sekä vakaan että uudistuvan – paikan, jossa laatua ei vain ylläpidetä, vaan rakennetaan yhdessä eteenpäin.

Laadulla on myös osoite. Oma opistotalo on ollut vuodesta 1944 lähtien yhteinen oppimisen koti – paikka, joka kokoaa ihmiset yhteen ja tekee laadusta näkyvää myös yhteisöllisyytenä. Oman opistotalon lisäksi opisto järjestää toimintaa myös eri puolilla kuntaa palvelulu-

pauksensa mukaisesti ja toimintaympäristön muutokset huomioon ottaen.

Vakituisella henkilöstöllä on pitkä kokemus opistotyöstä, ja henkilöstö on vahvasti sitoutunut työhönsä. Suurin osa opiston tuntiopettajista on pitkäaikaisia, mikä kertoo hyvästä työtyytyväisyydestä. Opisto on houkutteleva työpaikka ja siellä on viihtyisä työyhteisö, sillä vuosittain opistoon hakeutuu runsaasti myös uusia opettajia.

Kestävä kehitys ja viestintä ovat osa laatua, eivät erillisiä lisäyksiä. Kokonaisuutta täydentävät kestävän kehityksen periaatteet – sosiaalinen, kulttuurinen, ekologinen ja taloudellinen - ja suunnitelmallinen viestintä. Opiston arkea leimaa hyvinvoinnin, yhteisöllisyyden ja monikulttuurisuuden edistäminen ja vastuulliset hankinnat kierrätyksen, energian säästämisen ja digitaalisten ja etänä toteutettavien ratkaisujen avulla.

Sujuvalla viestinnällä ja tiedonkululla opisto tekee työtään näkyväksi henkilöstölleen, opiskelijoilleen ja yhteistyökumppaneilleen.

Tornion kansalaisopiston laatu ei näy vain suunnitelmissa, vaan siinä, miten opisto kohtaa ihmiset, kehittää toimintaansa ja kantaa vastuuta alueellaan.

⟶ Tornion kansalaisopisto

Ylivieskan seudun KANSALAISOPISTO

Palautteesta parannuksiin – asiakaspalaute opiston imagon vahvistajana

Asiakaspalautteet tarjoavat arvokasta tietoa tulevien tarpeiden ennakointiin ja toiminnan kehittämiseen. Kun palautetta hyödynnetään systemaattisesti ja avoimesti, se vahvistaa asiakaskokemusta ja rakentaa opistosta luotettavaa, kehittyvää ja vetovoimaista toimijaa.

ASIAKAS-KOMMENTIT

”Tämä oli ensimmäinen kurssini Ylivieskan seudun kansalaisopistossa. Opiston toiminta oli mallikelpoista ja opettaja todella innostava ja kärsivällinen.”

”Kurssi oli antoisa ja voimaannuttava. Ohjaaja rauhallinen, innostava ja opetettavaan asiaan perehtynyt. Tämmöisiä jatkossakin. Kiitos.”

”Kurssilla on mahtava porukka ja hyvä fiilis! Aivan erinomainen opettaja. Aina hymyä ja pilkettä silmäkulmassa.”

Umpihangesta ladulle

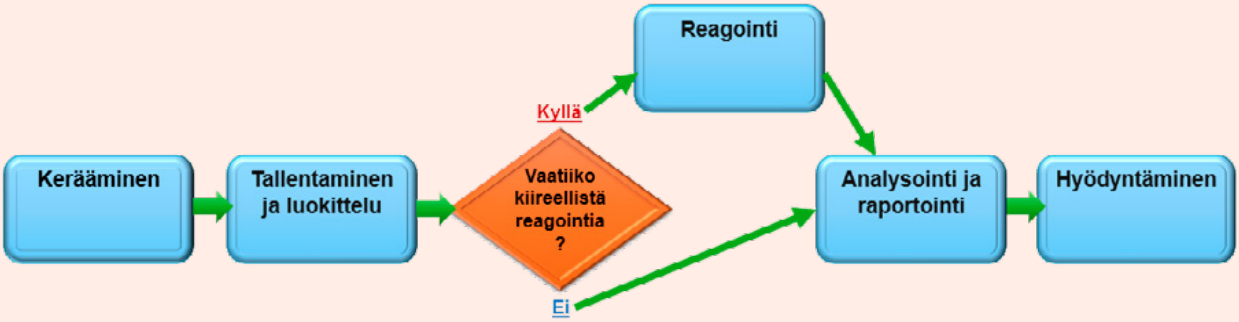
Hankkeen alussa arviointiprosessin jäsentäminen ja oikean etenemistavan löytäminen tuntui epäselvältä ja kokonaisuus vaikeasti hahmotettavalta, mutta erilaisten tehtyjen kokeilujen jälkeen yhteinen suunta kehittämiselle löytyi lähempää kuin osasimme odottaa. Perinteistä CAF-arviointiprosessia mukaillen kehittämiskohteeksi valikoitui kohde, jolla koimme olevan tässä vaiheessa suurin vaikutus toiminnan laatuun, tunnettuuteen ja strategisiin tavoitteisiin. Opistomme kerää säännöllisesti erilaisia asiakaspalautteita mutta niiden systemaattinen arviointi ja hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa ei ole ollut kovin säännöllistä eikä johdonmukaista.

Viitaten Lilli Poussan Opistotreffeillä 19.9.2025 pitämään erittäin innostavaan puheenvuoroon tulevaisuudesta ja heikkojen signaalien merkityksestä mahdollisessa muutoksessa päädyimme näiden taustojen pohjalta kehittämään asiakaspalauteprosessiamme. Olimme lisäksi onnekkaita, kun kurssiavustajamme etsi liiketalouden opintoihinsa lopputyön aihetta – näin löysimme ratkaisun, joka hyödytti meitä kaikkia. Yhdistimme kurssiavustajamme opinnäytetyötarpeen organisaatiomme kehittämiseen ja näin opinnäytetyön aiheeksi valikoitui ”Kansalaisopiston asiakaspalauteprosessin kehittäminen”.

Oikea latu yhdessä tekemällä

Kansalaisopiston asiakaspalauteprosessin kehittäminen käynnistettiin laatimalla mahdollisimman tarkka kuvaus nykytilasta. Nykytilan analyysin perusteella tunnistettiin sekä toiminnan vahvuuksia että keskeisiä kehittämiskohteita. Vahvuutena voidaan pitää sitä, että palautetta on kerätty jo nyt laajasti ja useilla eri tavoilla. Kehittämistarpeiksi nousivat erityisesti asiakaspalauteprosessin tarkka kuvaus, yhtenäisten käytäntöjen luominen palautteen tallentamiseen sekä palautteen käsittelyn ja hyödyntämisen saaminen osaksi opiston arkea.

Nykytilan analyysin pohjalta ryhdyttiin laatimaan selkeää asiakaspalauteprosessin kuvausta. Prosessin jokaiselle vaiheelle määriteltiin tehtävät ja vastuut mahdollisimman täsmällisesti. Kehitetyn prosessikuvauksen tavoitteena on luoda johdonmukainen ja tehokas toi-



KUVIO 1 . Asiakaspalauteprosessin kuvaus (Vihanta 2026 [mukaillen Aarnikoivu 2006])

mintamalli palautteen keräämisestä sen käsittelyyn ja edelleen hyödyntämiseen asti. Lisäksi laadittiin kirjallinen ohjeistus henkilöstön tueksi. Ohjeistuksen avulla varmistetaan, että kaikki palaute käsitellään yhtenäisten periaatteiden mukaisesti ja prosessikuvauksen (KUVIO 1) ohjaamalla tavalla.

Selkeän asiakaspalauteprosessin tavoitteena on myös varmistaa, että toiminta ei ole sattumanvaraista vaan tasalaatuista riippumatta tilanteesta tai henkilöstä. Tämä vahvistaa opiston brändiä luotettavana ja laadukkaana toimijana.

Hyvin toimiva asiakaspalauteprosessi on tärkeä sekä Ylivieskan seudun kansalaisopistolle että sen asiakkaille. Se tarjoaa kaikille asiakkaille yhdenvertaisen mahdollisuuden tulla kuulluksi ja vaikuttaa toimintaan, mikä vahvistaa osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Lisäksi toimiva palautejärjestelmä parantaa asiakastyytyväisyyttä ja asiakaskokemusta. Tyytyväiset asiakkaat jakavat kokemuksiaan eteenpäin – niin arjessa kuin somessa. Hyvin hoidettu asiakaspalveluprosessi lisää suosittelua, joka on yksi tehokkaimmista tunnettuuden ja vetovoiman kasvattajista.

Latu on auki

Selkeä ja yhtenäinen asiakaspalauteprosessi myös tehostaa henkilöstön työskentelyä sekä tukee kansalaisopiston toiminnan suunnittelua ja kehittämistä. Sen avulla on mahdollista tunnistaa heikkoja signaaleja varhaisessa vaiheessa ja hyödyntää palautetta aidosti toiminnan kehittämisen välineenä. Näin palautteesta syntyy myös kilpailuetu.

Vaikka olemme tässä prosessissa vielä alkutaipaleella, latu on auki – ja sitoudumme kulkemaan sitä yhdessä eteenpäin.

⟶ Ylivieskan seudun kansalaisopisto

Matka on usein tärkeämpi kuin määränpää. Matkan varrelta kerätyt opit ja kokemukset antavat meille pääomaa, jota voimme hyödyntää tulevaisuuden kehittämistyössä. Kuva: Tapani Uusikylä

Työryhmä

Jokihelmen opisto

Jaana Autio
Heini Huovinen
Anu Hultqvist
Maria Keckman
Tita Kuulasvuo
Arto Leponiemi
Marjut Lustig
Noora-Maria Närhi
Laura Palokangas
Anu Sankilampi
Pia Varuhin-Palo

Jokilatvan opisto

Mervi Alpua
Satu Jaakonaho
Minna Kuisma
Kim Oja
Ulla Piiponniemi
Jussi Poikkimäki
Maarit Räisänen
Kaija Tienhaara
Tiina Ylikoski

Oulu-opisto

Heini Huovinen
Jyrki Huovinen
Esa Lappi
Outi Lohi
Mikko Ruuskanen
Jussi Vilkuna

Pudasjärven kansalaisopisto

Tuula Haverinen
Pasi Kemppainen
Johanna Kilpijärvi
Vuokko Nyman
Jyrki Perttu
Mika Suoperä

Tornion kansalaisopisto

Tarja Hooli
Arja Jaako
Birgit Kadenius
Tarja Laakso
Taija Sillanpää

Ylivieskan seudun kansalaisopisto

Merja Hillilä
Päivi Katajala
Lucia Pavlovics
Jaana Sadinmäki
Sari Vierimaa
Jeremias Vihanta
Jaana Yrttiaho

Ulkoasu ja taitto
Marika Elina Kaarlela / Gekkografi

Lähteet ja lisälukemista

Lähteet

Tulevaisuusajattelua:

Dufva, M., Kiiski-Kataja, E. & Lähdemäki-Pekkinen, J. (2026) Megatrendit 2026: Kohti uutta yhteiskuntasopimusta. Sitran selvityksiä 251.

Dufva, M., Lähdemäki-Pekkinen, J., Poussa, L. & Rekola, S. (2024) Tulevaisuusvalta: Lisää ääniä tulevaisuuskeskusteluun. Sitran muistio.

Poussa, L. (2025) Tulevaisuusajattelua yllätysten ajassa. 19.9.2025

Markkinointi ja viestintä:

Kärävä, A. (2025) Markkinointi ja viestintä laadun kulmakivenä. 19.9.2025

Työssä jaksaminen

Meriläinen, M. (2025) Työssä jaksaminen ja työhyvinvointi – Hyvinvoivat työntekijät laadun tekijöinä. 19.9.2025

Työterveyslaitos (n.d.) Työkyky.

⟶ Työkyky | Työterveyslaitos

Ylivieskan seudun kansalaisopisto

Aarnikoivu, H. 2006. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Boowell Oy.

Poussa, L. (2025) Tulevaisuusajattelua yllätysten ajassa. 19.9.2025.

Vihanta, J. 2026. Kansalaisopiston asiakaspalauteprosessin kehittäminen. Kokkola: Centria-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

⟶ theseus.fi/ha dle/10024/926306

Lisälukemista

⟶ eOppiva-kurssi

CAF (Common Assessment Framework)-arviointimalli

⟶ HAUS | Laadunvarmistaminen ja CAF

Laadunarviointi

⟶ Kansalaisopistojen liitto KoL | Laadunarviointi

Kansalaisopiston itsearviointi ja kehittäminen CAF 2014 -arviointimallin avulla: pikaopas kansalaisopistojen käyttöön

⟶ Pikaopas kansalaisopistojen käyttöön

Tämä julkaisu on Meri-Pohjolan opistopiirin sivustolla: meripohjolanopistopiiri.fi julkaisut-ja-suunnitelmat

OPETUSHALLITUS RAHOITTAA HANKETTA