



§ 270

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan vuosien 2019–2020 asiakaskokemuskyselyt

HEL 2020-011651 T 12 00 01

Päätös

Kasvatus- ja koulutuslautakunta päätti merkitä tiedoksi kasvatuksen ja koulutuksen toimialan vuosien 2019–2020 asiakaskokemuskyselyjen tulokset.

Esittelijä

kasvatuksen ja koulutuksen toimialajohtaja
Liisa Pohjolainen

Lisätiedot

Elina Vismanen, arviointiasiantuntija, puhelin: 310 22174
elina.vismanen(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan asiakaskyselyt

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla toteutettiin asiakaskokemuskyselyt 2019–2020 kaikissa palvelukokonaisuuksissa ja hallinnossa. Seuraavassa esitellään kyselyjen keskeiset tulokset ja vastaajamäärät. Vastausprosentti on laskettu kaikissa huoltajakyselyissä kyselyvastauksen osuutena kohderyhmään kuuluvien oppijoiden kokonaislukumäärästä.

Toimiala kokonaisuutena

Tarkastellessa kasvatuksen ja koulutuksen toimialaa kokonaisuutena, oli kokonaistyytyväisyys palveluihin 5,6/7. Muista toimialan yhteisistä mittareista osallisuus sai arvion 5,1/7, palvelukokemus 5,7/7 ja tavoitettavuus 5,6/7. Tulosten pohjalta toimialan vahvuuksiksi nousevat jokapäiväiset kohtaamiset, ihmisiä arvostava ote palveluja tuottaessa, yhteistyö kodin ja koulun välillä, turvallisuudentunne sekä asiakkaille välittyvä henkilöstön aito halu hyvään palveluun, huolimatta välillä niukoista resursseista. Kehittämiskohteiksi nousivat nuorten henkilökohtaisempi



kohtaaminen ja tarpeiden huomiointi, matalan kynnyksen yhteydenpito ja tiedonsaanti sekä vaikutusmahdollisuudet. Lisäksi asiakaskokemukseen liittyvien kehittämistoimenpiteiden selkiyttäminen asiakkaille on todettu tärkeäksi kehittämisenäkökulmaksi kaikkien kyselyjen kohderyhmien osalta.

Varhaiskasvatus ja esiopetus

Varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen asiakaskokemuskysely toteutettiin ajalla 20.11.–8.12.2019. Kyselyyn saatiin 16 392 vastausta. Kunnallisen varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen asiakkaista 53 prosenttia vastasi kyselyyn. Kysely osoitettiin niille huoltajille, joiden lapsi osallistuu Helsingissä suomenkieliseen tai ruotsinkieliseen varhaiskasvatukseen päiväkodissa, esiopetuksessa, ryhmäperhepäivähoidossa, perhepäivähoidossa, vuorohoidossa tai kerhotoiminnassa leikkipuistossa tai päiväkodissa. Kunnallisen varhaiskasvatuksen lisäksi kysely kohdistui myös yksityiseen varhaiskasvatukseen ja esiopetukseen sekä ostopalvelupäiväkoteihin ruotsinkielisessä palvelukokonaisuudessa. Kyselyn teemoja olivat varhaiskasvatuksen aloitus, kokemus varhaiskasvatuksesta, kohtaaminen ja tiedonsaanti sekä toimintojen ja sisältöjen tarjonta ja osallistuminen leikkipuistoissa ja perhetaloissa. Kyselyyn pystyi vastaamaan suomen, ruotsin ja englannin lisäksi myös venäjäksi, somaliksi tai arabiaksi.

Vastaajista suurin osa ilmoitti varhaiskasvatuksen muodoksi varhaiskasvatuksen päiväkodissa (74 %) ja esiopetuksen (16 %). Muut vastaajat olivat leikkipuistojen, perhepäivähoidon, ryhmäperhepäivähoidon, kerhotoiminnan tai vuorohoidon asiakkaita.

Vastausten perusteella kokonaistyytyväisyys varhaiskasvatukseen ja esiopetuksen on 6,3/7. Vastaajista puolet (52 %) antoi parhaan arvosanan 7. Muista toimialan yhteisistä mittareista osallisuus varhaiskasvatuksessa ja esiopetuksessa sai keskiarvon 6,1/7, palvelukokemus 6,5/7, tavoitettavuus 6,5/7, kiusaamiseen puuttuminen 6,1/7 ja koko Helsinki oppimisympäristönä 5,8/7.

Myönteisinä asioina huoltajat nostivat vastauksissaan henkilökunnan ammattimaisuuden, lapsen yksilöllisen tukemisen, lasten ulkoilun riittävyyden, suvaitsevaisuuden edistämisen sekä monipuolisen leikin ja toiminnan mahdollisuudet. Kehittämiskohteiksi vastauksissa nostettiin huoltajien tiedonsaanti lapsen tutustumisjaksolla sekä henkilökunnan vaihtuvuus.

Pääkaupunkiseudun yhteinen asiakaskysely toteutetaan 19.10.–8.11.2020.

Perusopetus



10.11.2020

Perusopetuksen asiakaskokemuskysely toteutettiin ajalla 3.–23.2.2020. Kyselyyn vastasi 10 975 oppilasta ja 5 487 huoltajaa. Vastausprosentit olivat oppilaiden kohdalla 74 prosenttia ja huoltajien kohdalla 37 prosenttia. Kyselyn kohderyhminä olivat ensimmäisen, viidennen ja kahdeksannen luokkien oppilaat sekä heidän huoltajansa. Kyselyn teemoja olivat oppimisympäristöt, opiskelu ja sen tuki, kodin ja koulun yhteistyö sekä oppilaan hyvinvointi. Kyselyyn pystyi vastaamaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Keskiarvot tyytyväisyydessä kouluun ja opetukseen kokonaisuudessaan oli 5,8/7 (oppilaat 5,7, huoltajat 5,8). Kolmasosa oppilaista ja neljäsosa huoltajista antoi kokonaistyytyväisyydessä parhaan arvosanan 7. Muista toimialan yhteisistä mittareista osallisuus perusopetuksessa sai keskiarvon 5,4/7, palvelukokemus 5,9/7, tavoitettavuus 6,1/7, kiusaamiseen puuttuminen 5,7/7 ja koko Helsinki oppimisympäristönä 6,1/7.

Vastausten perusteella Helsingin kaupungin peruskoulujen vahvuuksia ovat oppimisen tuki, turvallisuus, kodin ja koulun yhteistyö sekä opettajat ja opettajuus. Oppilaat olivat tyytyväisiä apuun ja tukeen, jota he saavat, kun oppiminen on vaikeaa tai jos jotain oppilasta kiusataan. Oppilaat myös kokivat, että opettajat kohtelevat heitä reilusti. Huoltajat puolestaan olivat tyytyväisiä siihen, että opettajaa on helppo lähestyä.

Saadun avoimen palautteen perusteella opettajat ovat koulujen keskeinen vahvuus. Huoltajat kiittivät opettajan ammattitaitoa sekä toimivaa yhteistyötä koulun ja kodin välillä. Oppilaat nostivat esiin lisäksi muun muassa kaverit, yhteishengen, oppimisen, ruuan ja välitunnit. Kehittämiskohteiksi nousivat oppilaiden osallisuus ja sen näkyväksi tekeminen, kuuluvuuden ja kohdatuksi tulemisen tunne sekä työrauha. Oppilaat toivoivat lisää mahdollisuuksia vaikuttaa esimerkiksi työskentelytapoihin tai kouluruokaan. Huoltajat arvostavat matalan kynnyksen yhteydenpitoa ja yhteistyötä sekä viestintää toiminnasta.

Lukiokoulutuksen kysely

Lukiokoulutuksen asiakaskokemuskysely toteutettiin 26.2.–11.3.2020. Kyselyyn vastasi yhteensä 1 107 opiskelijaa ja 472 huoltajaa. Vastausprosentit olivat opiskelijoiden kohdalla 39 prosenttia ja huoltajien kohdalla 17 prosenttia. Kyselyn kohderyhminä olivat lukion toisen vuosikurssin opiskelijat ja heidän huoltajansa. Kyselyn teemoja olivat oppimisympäristöt, opiskelu ja sen tuki, kodin ja koulun yhteistyö sekä oppilaan hyvinvointi.

Keskiarvo tyytyväisyydessä lukioon ja opetukseen kokonaisuudessaan oli 5,8/7, opiskelijoiden osalta keskiarvo oli 5,7/7 ja huoltajien osalta 5,8/7. Opiskelijoista joka neljäs (26 %) ja huoltajista joka kolmas (33 %)



antoi kokonaistyytyväisyydessä parhaan arvosanan 7. Myönteisen arvosanan (5-7/7) kokonaistyytyväisyydessä antoi 86 prosenttia oppilaisista ja 85 prosenttia huoltajista.

Muista toimialan yhteisistä mittareista osallisuus lukiokoulutuksessa sai keskiarvon 4,9/7, palvelukokemus 5,4/7, tavoitettavuus 5,2/7, kiusaamiseen puuttuminen 5,4/7, koko Helsinki oppimisympäristönä 5,3/7 sekä suosittelu 5,9/7.

Kyselyyn vastanneiden mukaan Helsingin kaupungin lukioista saa hyvät valmiudet tulevaisuuteen ja työelämään. Vahvuuksia ovat monipuolinen kurssitarjonta, digitaalisten oppimisympäristöjen hyödyntäminen, turvallisuuden tunne, oikeudenmukaisuus, viihtyvyys sekä erityistehtävälukioiden kyky tukea opiskelijoiden lahjakkuutta. Kehityskohteiksi nousivat arviointitapojen monipuolisuus ja sopivuus, vaikutusmahdollisuudet kurssien työskentely- ja arviointitapoihin, oppimista edistävän palautteen saanti opettajilta sekä henkilökohtainen opinto-ohjaus.

Ammatillisen koulutuksen kysely

Ammatillisessa koulutuksessa opiskelijapalautetta kerätään opetus- ja kulttuuriministeriön sekä Opetushallituksen valtakunnallisella Amisपालautteella. Kyselyyn vastaavat opintojen alkaessa sekä opintojen loppuvaiheessa opiskelijat, jotka suorittavat ammatillisen tutkinnon tai tutkinnon osan/osia. Kysely on jatkuvasti auki ja sillä saadaan tietoa opiskelijoiden kokemuksista koulutuksen järjestämisestä ja sen vaikuttavuudesta. Osaa kysymyksistä käytetään ammatillisen koulutuksen vaikuttavuusrahoituksen perusteena. Toimialan yhteiset teemat sisältyvät valtakunnalliseen kysymyspatteristoon. Lisäksi kyselyyn lisätiin yksi toimialan oma palvelukokemukseen liittyvä väittäjä.

Toimialatasoiseen tarkasteluun valittiin opiskelijapalautteista ajankohta 1.7.2019–31.3.2020 sekä Stadin ammatti- ja aikuisopistossa 10.3–31.3.2020 toteutettu alle 18-vuotiaiden opiskelijoiden huoltajakysely. Opiskelijoista 1 744 (39,6 %) vastasi aloituskyselyyn ja 397 (34,1 %) päättökyselyyn. Huoltajista 255 (15,7 %) vastasi kyselyyn.

Keskiarvo opiskelijoiden ja huoltajien kokonaistyytyväisyydestä ammatilliseen koulutukseen oli 5,2/7. Muissa toimialan yhteisistä mittareista osallisuus ammatillisessa koulutuksessa sai keskiarvon 4,5/7, palvelukokemus 5,8/7, tavoitettavuus 5,7/7, suosittelu 5,9/7, kiusaamiseen puuttuminen 5,1/7 ja koko Helsinki oppimisympäristönä 5,9/7.

Vapaan sivistystyön kysely

Helsingin työväenopiston ja Helsingfors Arbiksen asiakaskokemuskysely toteutettiin 11.11.–1.12.2019. Kohderyhmänä olivat Helsingin työ-



väenopiston ja Arbiksen asiakkaat. Vastauksia saatiin yhteensä 8 717, asiakkaista 25 prosenttia vastasi kyselyyn. Helsingin työväenopistosta saatiin 7 429 vastausta ja Arbiksesta 1 288 vastausta. Kyselyn teemat kytkeytyivät opetukseen, opintojen sisältöihin ja laatuun, henkilöstön toimintaan sekä opiskelemaan pääsyn sujuvuuteen. Kyselyyn oli mahdollista vastata suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Keskiarvo kokonaistyytyväisyydessä vapaaseen sivistystyöhön oli 6,2/7. Muissa toimialan yhteisistä mittareista osallisuus vapaassa sivistystyössä sai keskiarvon 5,2/7, palvelukokemus 6,2/7, tavoitettavuus 5,6/7 ja suosittelu 6,1/7. Myönteisinä asioina vastauksissa nostettiin esiin laaja ja mielenkiintoinen tarjonta sekä ystävällinen ja avulias henkilökunta. Kehittämiskohteiksi nostettiin ilmoittautumisen sekä kurssikuvausten selkeyttäminen oppimistavoitteineen.

Vapaan sivistystyön asiakaskokemuskysely toteutetaan seuraavan keran 9.11.– 29.11.2020.

Esittelijä

kasvatuksen ja koulutuksen toimialajohtaja
Liisa Pohjolainen

Lisätiedot

Elina Vismanen, arviointiasiantuntija, puhelin: 310 22174
elina.vismanen(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano