

Kuopion kansalaisopiston asiakaspalautekysely lukuvuosi 2024- 2025

Haluamme kehittää toimintaamme. Opiskelija- ja asiakastyytyväisyys on meille ensiarvoisen tärkeää. Anna meille palautetta asiakaspalvelustamme. Kaikki palautteet käsitellään nimettöminä, yksittäisiä vastaajia ei tunnisteta.

Vastaa kyselyyn 27.4.2025 mennessä. Antamalla yhteystietosi kyselyn lopussa voit osallistua Kuopion kansalaisopiston 50 euron kurssilahjakortin arvontaan. Arvomme kolme kurssilahjakorttia. Ilmoitamme voittajille henkilökohtaisesti.

1. Perustiedot

Ikä*

- ☐ Alle 19-vuotias
- ☐ 19-34-vuotias
- ☐ 35-54-vuotias
- ☐ 55-65-vuotias
- ☐ 66-80-vuotias
- ☐ Yli 80-vuotias

Sukupuoli*

- ☐ Mies
- ☐ Nainen
- ☐ Muu

Pääasiallinen toiminta*

- ☐ Työllinen
- ☐ Työtön
- ☐ Opiskelija
- ☐ Eläkeläinen
- ☐ Muu

Asuinpaikka*

- ☐ Kuopio
- ☐ Kuopion eteläinen ja läntinen
maaseutu
- ☐ Juankoski
- ☐ Kaavi
- ☐ Karttula
- ☐ Maaninka
- ☐ Nilsinä
- ☐ Rautavaara
- ☐ Riistavesi
- ☐ Tuusniemi
- ☐ Vehmersalmi

2. Oletko asioinut alla olevissa asiakas- tai yhteispalvelupisteissä?*

- ☐ Kuopio, Puistokartanon asiakaspalvelupiste
- ☐ Nilsinä, asiakaspalvelupiste
- ☐ Rautavaara, kunnantalon neuvonta
- ☐ Tuusniemi, kunnanvirasto

3. Miten muuten olet ollut yhteydessä Kuopion kansalaisopistoon?*

- ☐ Ilmoittautumalla verkkokaupassa <https://opistopalvelut.fi/kuopio>
- ☐ Puhelimella
- ☐ Sähköpostilla
- ☐ Palautelomakkeella, kotisivut <https://kansalaisopisto.kuopio.fi/>
- ☐ Olemalla yhteydessä kurssin suunnittelijaan
- ☐ Opistoyhteyshenkilön kautta
- ☐ Somekanavien kautta

4. Arvioi Kuopion kansalaisopiston toimintaa alla olevan asteikon mukaan rastittamalla sopiva vaihtoehto.

Asteikko: 1=Täysin eri mieltä, 2=Eri mieltä, 3=En osaa sanoa, 4=Samaa mieltä, 5=Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
1. Puistokartanon asiakaspalvelupisteen aukioloajat ovat riittävät. *	☐	☐	☐	☐	☐
2. Puistokartanon puhelinpalvelun aukioloajat ovat riittävät. *	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kurssilaskutuksen puhelinpalvelun aukioloajat ovat riittävät. *	☐	☐	☐	☐	☐
4. Asioin mieluiten Puistokartanon asiakaspalvelupisteessä. *	☐	☐	☐	☐	☐
5. Asioin mieluiten puhelimitse. *	☐	☐	☐	☐	☐
6. Asioin mieluiten	☐	☐	☐	☐	☐

netissä.*

7. Asioiminen asiakaspalvelussa on sujuvaa.*	☐	☐	☐	☐	☐
8. Asiakaspalvelu on ammattitaitoista.*	☐	☐	☐	☐	☐
9. Asiakaspalvelun viestintä kursseihin liittyvistä muutoksista on ollut riittävää.*	☐	☐	☐	☐	☐
10. Tekstiviesti on paras tapa ilmoittaa kurssimuutoksista.*	☐	☐	☐	☐	☐
11. Sähköposti on paras tapa ilmoittaa kurssimuutoksista.*	☐	☐	☐	☐	☐
12. Maksan mieluiten verkkokaupassa.*	☐	☐	☐	☐	☐
13. Maksan mieluiten asiakaspalvelun lähettämän maksulinkin kautta.*	☐	☐	☐	☐	☐
14. Maksan mieluiten laskulla.*	☐	☐	☐	☐	☐
15. Kurssimaksun maksaminen on sujuvaa.*	☐	☐	☐	☐	☐

Kurssimaksun maksaminen

	1	2	3	4	5
1. Maksan mieluiten verkkokaupassa.*	☐	☐	☐	☐	☐
2. Maksan mieluiten asiakaspalvelun lähettämän maksulinkin kautta.*	☐	☐	☐	☐	☐
3. Maksan mieluiten laskulla.*	☐	☐	☐	☐	☐
4. Kurssimaksun maksaminen on sujuvaa.*	☐	☐	☐	☐	☐

5. Miten Kuopion kansalaisopiston asiakaspalvelu voisi palvella sinua paremmin?

6. Uutiskirje (Lähetetään kansalaisopistolle sähköpostiosoitteensa ja tiedoteluvan antaneille sekä uutiskirjeen tilanneille.) *

- ☐ Toivon saavani uutiskirjeen kerran kuukaudessa.
- ☐ Toivon saavani uutiskirjeen joka toinen kuukausi.
- ☐ Toivon saavani uutiskirjeen kerran lukukaudessa.
- ☐ En halua uutiskirjetta lainkaan.

7. Millaista tietoa haluaisit saada uutiskirjeessä?

8. Miten haluat saada tietoa Kuopion kansalaisopiston kursseista? *

- ☐ Kuopion kansalaisopiston verkkokaupasta
<https://opistopalvelut.fi/kuopio> (kurssihaku ja ilmoittautuminen)
- ☐ kansalaisopisto.kuopio.fi -sivustolta (Kuopion kansalaisopiston kotisivu)
- ☐ kuopio.fi -sivustolta (Kuopion kaupungin kotisivu)
- ☐ Kuopion kansalaisopiston Facebook-tileiltä
- ☐ Kuopion kansalaisopiston Instagram-tileiltä
- ☐ Digitaalisesta opinto-oppaasta
- ☐ Opistoyhteyshenkilöiltä
- ☐ Paikallisista sanomalehdistä
- ☐ Painetuista esitteistä
- ☐ Kadunvarsimainoksista
- ☐ Digitaalisista infotauluista
- ☐ Tapahtumista
- ☐ Ystäviltä ja kavereilta
- ☐ Mistä muualta?

9. Mitä mieltä olet kurssiemme hinnoista?*

- ☐ Kurssit ovat edullisia.
- ☐ Kurssit on hinnoiteltu juuri sopivasti.
- ☐ Kurssit ovat liian kalliita.
- ☐ Olen hyödyntänyt alennuksia.
- ☐ Avoin palaute kurssihinnoittelustamme.

10. Arvioi Kuopion kansalaisopiston tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja saavutettavuutta alla olevan asteikon mukaan rastittamalla sopiva vaihtoehto.

Asteikko: 1=Täysin eri mieltä, 2=Eri mieltä , 3=En osaa sanoa, 4=Samaa mieltä, 5=Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
1. Kuopion kansalaisopiston toiminta on kaikille avointa riippumatta sukupuolesta, iästä, taustasta tai muista henkilökohtaisista tekijöistä.*	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kursseille ilmoittautuminen ja osallistuminen on kaikille yhdenvertaista ja helppoa.*	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kursseilla vallitsee tasa-arvoinen ja syrjimätön ilmapiiri.*	☐	☐	☐	☐	☐
4. Kuopion kansalaisopiston käyttämät opetustilat ovat esteettömiä ja ne soveltuvat kaikille opiskelijoille.*	☐	☐	☐	☐	☐

5. Kuopion kansalaisopiston kurssitarjonta soveltuu monipuolisesti eri taustoista tulevien opiskelijoiden tarpeisiin. Kansalaisopisto huomioi erityistarpeet (esim. saavutettavuus, oppimisvaikeudet, kielitausta) riittävällä tavalla. *

☐☐☐☐☐

6. Henkilökunta kohtelee kaikkia opiskelijoita tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti. *

☐☐☐☐☐

7. Kuopion kansalaisopiston viestinnässä huomioidaan tasa-arvo ja yhdenvertaisuus. *

☐☐☐☐☐

8. Kuopion kansalaisopiston järjestämissä tapahtumissa huomioidaan tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteet. *

☐☐☐☐☐

9. Voin kertoa tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyviä huolia tai

☐☐☐☐☐

kehitysehdotuksia

Kuopion

kansalaisopistolle. *

11. Haluatko osallistua kansalaisfoorumeihin/paneelikeskusteluihin?

☐ Kyllä haluan.

☐ En halua.

12. Risuja ja ruusuja Kuopion kansalaisopistolle, avoin palaute.

Mikäli haluat osallistua kurssilahjakorttiarvontaan, lisää tähän nimesi ja puhelinnumerosi.

Arvomme kolme 50 € arvoista kurssilahjakorttia kaikkien 27.4.2025 mennessä vastanneiden ja yhteystietonsa antaneiden kesken. Ilmoitamme voittajille henkilökohtaisesti.

Kiitos palautteestasi!