



OPIKSELIJOIDEN KOKEMUKSIA KANSALAIKOPISTOSTA ÄÄNEKOSKELLA

Minja Hyvärinen

**Opinnäytetyö
Tammikuu 2008**



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Tekijä(t) HYVÄRINEN, Minja	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 69	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi OPISKELIJOIDEN KOKEMUKSIA KANSALAI SOPISTOSTA ÄÄNEKOSKELLA		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) KOTISAARI, Liisa		
Toimeksiantaja(t) Koskelan settlementti ry		
Tiivistelmä <p>Äänekosken kansalaisopisto yhdistyi vuoden 2007 alussa Suolahden työväenopiston kanssa. Yhdistymisen seuraukset toiminnassa on haluttu pitää mahdollisimman pieninä. Äänekosken kansalaisopisto toimii neljässä eri taajamassa: Äänekoskella, Suolahdessa, Konginkankaalla ja Sumiaisissa. Aiemmin ei ole kartoitettu opiskelijoiden mielipiteitä Äänekosken kansalaisopistossa opiskelusta. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa kansalaisopistossa opiskelevien opiskelumotii-veja sekä mielikuvia ja kokemuksia kansalaisopiston toiminnasta. Työssä haluttiin myös selvittää, onko eri taajamissa asuvien mielipiteissä tuntevia eroja.</p> <p>Kansalaisopistojen toiminnasta on jonkin verran tutkimustietoa. Työn tietoperusta koottiin aihetta koskevasta kirjallisuudesta ja eri tutkimuksista. Äänekosken kansalaisopiston opiskelijoiden motiiveja, mielikuvia ja kokemuksia kartoittava tutkimusaineisto kerättiin jokaisesta taajamasta, jossa opetusta annetaan. Vastaukset kerättiin satunnaisesti valituilta kursseilta opetustuntien yhteydessä. Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastasi 204 kansalaisopistossa opiskelevaa henkilöä.</p> <p>Yleisesti opiskelijoiden mielikuvat ja kokemukset Äänekosken kansalaisopistosta olivat hyvin positiivisia. Kansalaisopistoon tultiin opiskelemaan lähinnä uuden oppimisen takia. Eniten kurssille osallistumispäätökseen vaikuttivat osaavat opettajat. Kansalaisopiston toiminta ja opettajat koettiin asiantunteviksi. Parhaaksi markkinointikanavaksi osoittautui syksyisin joka kotitalouteen lähetettävä opetusohjelmalehtinen. Tutkimuksen mukaan tyytymättömmimpiä oltiin kurssitarjonnan laajuuteen. Suolahdessa asuvat opiskelijat suhtautuivat melko selkeästi kriittisimmin kansalaisopiston toimintaan.</p> <p>Tutkimuksen avulla Äänekosken kansalaisopisto saa arvokasta tietoa opiskelijoidensa mielipiteistä, kokemuksista ja siitä, minkä takia nämä tulevat kansalaisopistoon opiskelemaan. Tietojen avulla kansalaisopisto voi kehittää omaa toimintaansa paremmin opiskelijoiden tarpeita vastaavaksi. Erityisesti kansalaisopisto voi tulosten avulla parantaa toimintaansa eri taajamissa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Vapaa sivistystyö, kansalaisopisto		
Muut tiedot		

14.01.2008

Author(s) HYVÄRINEN, Minja	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages 69	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title STUDENTS' EXPERIENCES FROM THE ADULT EDUCATION CENTRE IN ÄÄNEKOSKI		
Degree Programme Degree Programme in Service Management		
Tutor(s) KOTISAARI, Liisa		
Assigned by Koskelan setlementti ry		
Abstract <p>The Äänekoski Adult Education Centre was united with the Suolahti Adult Education Centre in the beginning of the year 2007. It was hoped that the consequences of this consolidation would be minor. The Äänekoski Adult Education Centre organizes courses in four different population centres: Äänekoski, Suolahti, Sumiainen and Konginkangas. The purpose of this study was to find out how the students experience the activity provided by the Äänekoski Adult Education Centre. Another purpose was to find out if there were any differences between the experiences in different population centres.</p> <p>The data of this survey was collected by using a questionnaire survey which was conducted in the Äänekoski Adult Education Centre in March 2007. The questionnaire was answered by 204 students. A corresponding questionnaire survey has not been conducted before.</p> <p>The research showed that the students were commonly very satisfied with the activity that Äänekoski Adult Education Centre provides. The most common reason to come to the Adult Education Centre was the wish to learn something new. Skilled teachers were the most important matter effecting the decision to participate in a course. The research also showed that the best marketing canal for the Adult Education Centre was the curriculum brochure which is sent to every household every year. According to the research, the most unsatisfying thing in the activity of the Adult Education Centre was the scale of the courses. Inhabitants of Suolahti responded most critically to the activity.</p> <p>With the help of the results the Äänekoski Adult Education Centre has an opportunity to develop their activities, especially in the smaller population centres. For example the Adult Education Centre can find more ways to allure inhabitants to study there.</p>		
Keywords Non-formal adult education, adult education centre		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 VAPAA SIVISTYSTYÖ YHTEISKUNNASSAMME	4
2 KANSALAIPOISTO VAPAAN SIVISTYSTYÖN OPPILAITOKSENA ...	5
3 ÄÄNEKOSKEN KANSALAIPOISTO.....	7
3.1 Setlementti kansalaisopiston ylläpitäjänä.....	8
3.2 Kansalaisopiston toiminta	9
4 KANSALAIPOISTOSSA OPISKELUN SYITÄ JA ESTEITÄ.....	11
4.1 Demografiset tekijät.....	11
4.2 Psykologiset tekijät	12
4.2.1 Motivaatio ja tarpeet.....	12
4.2.2 Arvot ja asenteet	14
4.3 Sosiaaliset ja kulttuuriset tekijät	14
4.4 Opiskelun esteet ja keskeyttäminen.....	15
5 KANSALAIPOISTON PALVELUJEN LAATU	16
5.1 Kansalaisopiston vetovoimatekijät	16
5.2 Palvelujen laatu ja imago	18
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	20
6.1 Tutkimusongelma.....	20
6.2 Tutkimusote	20
6.3 Kyselylomake	21
6.4 Kyselyn toteutus ja aineiston analysointi	21
6.4 Tutkimuksen luotettavuus.....	22
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	23
7.1 Opiskelijoiden taustatiedot	23
7.2 Tiedonsaanti kursseista.....	26
7.3 Opiskelijoiden motivaatiotekijät.....	29
7.4 Opiskelijoiden osallistumispäätökseen vaikuttavat tekijät.....	33
7.4 Opiskelijoiden suorittamat kurssit ja keskeytykset.....	41
7.5 Opiskelijoiden mielikuvia ja kokemuksia kansalaisopiston toiminnasta....	43
7.6 Vastaajien avoimet kommentit kansalaisopiston toiminnasta	55
8 POHDINTA	57
LÄHTEET	60
LIITTEET	62
Liite 1. Kyselylomake.....	62

Liite 2. Suunnitelma kyselyn jakamiseksi.....	64
Liite 3. Opiskelijoiden taustatietoihin liittyviä taulukoita	65
Liite 4. Keskeytykseen liittyvät vertailutaulukot.....	66
Liite 5. Kyselylomakkeen väittämiin liittyvät vertailutaulukot.....	67

KUVIOT

Kuvio 1. Vastaajien asuinalue	24
Kuvio 2. Vastaajien luokiteltu ikä	25
Kuvio 3. Vastaajien työ- tai elämäntilanne	26
Kuvio 4. Osaavat opettajat.....	34
Kuvio 5. Kurssin sisältö.....	35
Kuvio 6. Kurssin ajoitus	35
Kuvio 7. Opetuspaikan sijainti.....	36
Kuvio 8. Kurssien sopiva hinta- laatu- suhde	38
Kuvio 9. Muut opiskelijat	39
Kuvio 10. Ajankohtainen tieto	40
Kuvio 11. Kurssin oikea taso	40
Kuvio 12. Vastaajien kansalaisopistossa suorittamien kurssien määrä	41
Kuvio 13. Kursseille voi mennä kuka tahansa.....	44
Kuvio 14. Kansalaisopisto on asiantunteva	45
Kuvio 15. Kansalaisopisto on ajan hermolla	45
Kuvio 16. Kansalaisopisto on viihtyisä	46
Kuvio 17. Kansalaisopiston asiakaspalvelu toimii hyvin.....	47
Kuvio 18. Kansalaisopistossa opiskelu on edullista.....	48
Kuvio 19. Kansalaisopiston kursseista saa helposti tietoa.....	49
Kuvio 20. Kansalaisopiston kurssitarjonta on sopivan laaja	50
Kuvio 21. Kansalaisopiston opetustilat sopivat hyvin työskentelyyn.....	52
Kuvio 22. Kansalaisopiston opetusmateriaali on laadukasta.....	53
Kuvio 23. Kansalaisopiston opiskeluilmapiiri on hyvä.....	53
Kuvio 24. Kansalaisopiston opettajat ovat asiantuntevia	54
Kuvio 25 Opiskelijoiden työ- tai elämäntilanne eroteltuna sukupuolen mukaan .	65

TAULUKOT

Taulukko 1. Opetusohjelmalehtinen tiedonlähteenä	26
Taulukko 2. Tuttavat tiedonlähteenä	27
Taulukko 3. Sanomalehti tiedonlähteenä.....	28
Taulukko 4. Internet tiedonlähteenä	28
Taulukko 5. Uuden oppiminen motivaatiotekijänä	29
Taulukko 6. Terveysten ylläpito motivaatiotekijänä	30
Taulukko 7. Henkinen vireys motivaatiotekijänä.....	30
Taulukko 8. Ammatillisten taitojen ylläpito motivaatiotekijänä.....	31
Taulukko 9. Vanhojen tuttujen tapaaminen motivaatiotekijänä	31
Taulukko 10. Uusien ihmisten tapaaminen motivaatiotekijänä	31
Taulukko 11. Vanhojen tuttujen tapaaminen motivaatiotekijänä työ- tai elämäntilanteen mukaan	32
Taulukko 12. Sopivin opiskeluaikajankohta.....	32
Taulukko 13. Sopiva opiskeluaikajankohta työ- tai elämäntilanteen mukaan.....	33
Taulukko 14. Keskeytysprosentit asuinalueittain.....	42
Taulukko 15. Keskeytysprosentit työ- tai elämäntilanteen mukaan.....	43
Taulukko 16. Vastaajien mielipiteet asiakaspalvelun toimivuudesta asuinalueittain	47
Taulukko 17. Vastaajien mielipiteet opiskelun edullisuudesta asuinalueittain	49
Taulukko 18. Vastaajien mielipiteet kurssitarjonnan sopivasta laajuudesta asuinalueittain	51
Taulukko 19. Keskeytysprosentit sukupuolen mukaan	66
Taulukko 20. Keskeytysprosentit ikäluokittain.....	66
Taulukko 21. Vastaajien mielipiteet kansalaisopiston asiantuntevuudesta asuinalueittain	67
Taulukko 22. Vastaajien mielipiteet kansalaisopiston viihtyisyydestä asuinalueittain	67
Taulukko 23. Vastaajien iän vaikutus mielipiteeseen opiskelun edullisuudesta ...	68
Taulukko 24. Vastaajien mielipiteet tiedonsaannin helppoudesta asuinalueittain	68
Taulukko 25. Vastaajien mielipiteet opetustilojen sopivuudesta työskentelyyn asuinalueittain	68
Taulukko 26. Vastaajien mielipiteet opiskeluilmapiiiristä asuinalueittain.....	69

1 VAPAA SIVISTYSTYÖ YHTEISKUNNASSAMME

Ihmisten vapaa-aika on lisääntynyt niin työajan lyhentymisen, kuin eliniän pitenemisen vuoksi. Toisaalta yrittäjäys ja bisnes-ammattilaisuus Suomessa lisääntyvät koko ajan ja ihmisten työmäärä kasvaa. Ne, joilla vapaa-aikaa on paljon, haluavat viettää sen laadukkaasti. Tulevaisuudessa kuluttajat ovat entistä halukkaampia maksamaan järkevästä vapaa-ajan käytöstä. Jo nykyään ihmiset osallistuvat paljon esimerkiksi ohjattuihin, maksullisiin liikuntaryhmiin, vaikka liikua voisi ilmaiseksikin. Sosiaalinen kanssakäyminen voi ohjata vapaa-ajan viettoa tulevaisuudessa entistä enemmän. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 110–113.)

Rajat opiskelun, oppimisen, työn, vapaa-ajan ja harrastusten välillä hämärtyvät tulevaisuudessa, eli oppimista tapahtuu yhä enemmän muuallakin kuin varsinaisessa koulussa (Lehtisalo 2002, 164). Lehtisalo (2002, 251) kuvailee koko elämän oppimishaasteeksi, jolloin elämänhallintaa voi toteuttaa vain jatkuvalla oppimisella. Vapaan sivistystyön päämääränä onkin elinikäinen oppiminen, ja sivistys voidaan määritellä päättymättömäksi prosessiksi, jossa kehitetään yksilön kokonaispersoonallisuutta (Raivola 2000, 212).

Aikuiskoulutus voidaan Kumpulaisen (2007,17) mukaan jakaa formaaliseen, non-formaaliseen ja informaaliseseen koulutukseen. Formaali koulutus on koulutusorganisaation järjestämää, tutkintoon ohjaavaa koulutusta, kun taas nonformaali koulutus ei johda tutkintoon ja sitä voidaan järjestää muuallakin kuin oppilaitoksissa (mts. 17). Informaali koulutus on koulutusorganisaatioiden ulkopuolella tapahtuvaa itseohjautuvaa oppimista, kuten itseopiskelua. Vapaan sivistystyön opinnot kuuluvat nonformaaleihin opintoihin (Mts. 17). Vapaan sivistystyön oppilaitoksiin kuuluvat kansanopistot, kansalaisopistot, opintokeskukset, liikunnan koulutuskeskukset ja kesäyliopistot. Vapaan sivistystyön erottaa muusta aikuiskasvatuksesta, koulutuksesta ja kulttuuritoiminnasta sen vapaaehtoisuus, opiskelun omaehtoisuus, yleissivistyksellinen luonne ja ideologinen vapaus (Tuomisto 1999, 26).

Kansalaisopistojen toiminta on yhteiskunnallisten muutosten ja vaatimusten myötä muuttunut valituksesta palvelumuotoiseen itseohjautuvien aikuisten opettamiseen. Opistotoiminnasta on tullut valtionosuuden maksuperusteiden muutosten takia

markkinaperusteista ja toiminnan arviointiin on kehitetty entistä pätevämpiä laadun ja tuloksellisuuden mittareita. Opistoilta odotetaan entistä enemmän osoitettavia määrällisiä tuloksia. Pysyäkseen kehityksessä mukana kansalaisopistojen on tulevaisuudessakin tarkkailtava muutoksia yhteiskunnassa mutta samaan aikaan myös muutoksia yksilöiden elämässä. (Tuomisto 1999, 37–39.)

Viime aikoina työttömyys ja syrjäytyminen ovat ohjanneet kansalaisopistojen ope- tuksen suunnittelua ja toteutusta sekä taloudellisesti että laadullisesti (Marjavaara 1999, 165). Eläkeläiset ovat tulevaisuuden suuri potentiaalinen asiakasryhmä kansa- laisopistoille ja näihin ihmisiin vapaan sivistystyön oppilaitosten pitäisi kyetä luo- maan kontaktia jo ennen varsinaista eläkkeelle jäämistä (Tuomisto 1999, 32–33). Ahteenmäki-Pelkonen (1999, 129) esittää, että ikäihmisten opiskeluun pitää suhtau- tua vakavasti, eikä se ole ainoastaan harrastustavoitteista vaan juontaa juurensa kiin- nostuksesta elämään. Ahteenmäki-Pelkosen (1999, 122) mukaan ikääntyvien opiske- lu vaatii tulevaisuudessa enemmän tutkimusta, jotta tiedetään mitä kannattaa tarjota.

Kuntalaiset haluavat nykyään liittää kansalaisopistotoiminnan kunnan peruspalve- luihin, koska se on useassa kunnassa lähes ainoa kanava aikuisten opiskelulle ja si- vistykselle. Kansalaisopistojen rajallisten resurssien ja entisestään vähentyneen ta- loudellisen tuen takia opistojen on vaikea seurata kehitystä yhteiskunnassa ja yksi- löissä ja tutkia omaa asiakaskuntaansa. Tämä opinnäytetyö pyrkii kartoittamaan opiskelijoiden motivaatiotekijöitä ja heidän kokemuksiaan ja mielikuviaan kansa- laisopiston toiminnasta. Opinnäytetyö toimii myös kansalaisopiston toiminnan arvi- ointivälineenä. Toivon, että opinnäytetyö auttaa kansalaisopistoa kehittämään tule- vaisuudessa toimintaansa asiakaslähtöisemmäksi ja laadultaan paremmaksi.

2 KANSALAIPOISTO VAPAAN SIVISTYSTYÖN OP- PILAITOKSENA

Suomen lähes jokaisessa kunnassa toimii kansalais- tai työväenopisto. Yhteensä kansalaisopistoja on Suomessa 236. Kansalaisopistoissa opiskelee vuosittain noin 800 000 ihmistä. Kansalaisopistot ovat joko kunnan tai jonkin yksityisen tahon omistamia. (Kansalais- ja työväenopistojen liitto 2007.)

Laissa vapaasta sivistystyöstä sanotaan, että kansalaisopiston tarkoitus on vastata paikallisiin ja alueellisiin sivistystarpeisiin edistämällä omaehtoista oppimista ja kehittämällä kansalaisvalmiuksia. Vapaan sivistystyön tarkoitus on elinikäisen oppimisen periaatetta noudattaen tukea yksilöiden persoonallisuuden monitahoista kehittymistä ja kykyä toimia yhteisöissä ja edistää kansanvaltaisuuden, tasa-arvon ja moniarvoisuuden toteutumista suomalaisessa yhteiskunnassa (L 21.8.1998/632).

Vapaan sivistystyön oppilaitokset saavat noin puolet rahoituksestaan valtionosuuksina. Loput kerätään opiskelijamaksuina ja muina tuottoina, oppilaitoksesta riippuen. Vuonna 1993 muuttunut laki valtionosuuksien jaosta ohjaa vahvasti vapaan sivistystyön organisointia, koska se perustuu suoritteiden määrään. Valtionosuuksien jakoperusteen muuttuminen prosentuaalisesta, menoperusteisesta suoriteperusteiseen, edellyttää kansalaisopistoja järjestämään toimintaa kysynnän mukaan. Kokeileva ja kehittävä toiminta jää tällöin minimaaliseksi. (Tainio 2001, 38–39.)

Sihvosen (1996, 228) mukaan kansalaisopistot ovat epäonnistuneet vakuuttamaan päättäjät toimintansa tarpeellisuudesta, koska opistojen julkinen tuki on selvästi vähentynyt verrattuna muihin aikuiskoulutusorganisaatioihin. Samanlaisia ajatuksia on myös Marjavaaralla (1998, 163) hänen kertoessaan, että valtionosuuksien jakoperusteiden muutos oli julkisen vallan kannanotto vapaata kansansivistystyötä ja yleissivistävää aikuiskasvatusta vastaan. Sihvonen (1996, 228) on kuitenkin sitä mieltä, että yhteiskunnalliset kehityspiirteet eivät tue ajatusta, että yleissivistävän aikuiskoulutuksen merkitys olisi vähenemässä. Päinvastoin Sihvosen (mts. 228) mukaan epävarmuuden lisääntyminen yhteiskunnassa ja työmarkkinoilla, tietomäärän kasvu, muutostahdin kiihtyminen, globalisaatio ym. korostavat laajan yleissivistyksen merkitystä.

Valtio ei puutu millään lailla kansalaisopistojen opetusohjelmiin, vaan niistä voidaan vapaasti päättää yksityisen opiston johtokunnassa. Opetusohjelma kootaan siis opiskelijoiden ja toiminta-alueen sivistystarpeita ajatellen. Lisäksi opiskelijat saavat usein vaikuttaa vahvasti itse kurssin sisältöön ja tavoitteisiin. Tämä voi antaa opiskelijoille vapautta käyttää opistoa omien tarpeiden mukaiseen harrastamiseen ja oppimiseen. Kansalaisopistoilla on mahdollisuus vaikuttaa koulutuspolitiikkaan verkottumalla ja tekemällä yhteistyötä eri koulutusmuotojen kanssa. (Marjavaara 1998,

164–166.)

Äänekosken kansalaisopistossa opetussuunnitelman laadinta on monitahoista yhteistyötä rehtorin, opiston johtokunnan, henkilökunnan ja kuntalaisten välillä. Lopullinen päätösvalta asiassa on rehtorilla ja johtokunnalla. Talous ratkaisee paljon mukaan otettavien kurssien valinnassa, mutta myös käytössä olevat tilat ja opettajat vaikuttavat asiaan. Lisäksi henkilökunnan ns. hiljainen tieto opiskelijoiden käyttäytymisestä eri alueilla vaikuttaa opetussuunnitelman laatimiseen. (Nieminen-Lehto 2007.)

Vuonna 2005 noin 57 % kaikista vapaan sivistystyön organisaatioiden opiskelijoista opiskeli kansalaisopistoissa. Kansalaisopistojen opiskelijoista yli 70 % oli naisia. Kulttuuriala, humanistinen ja kasvatuksellinen ala sekä sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala muodostivat suurimman osan opetuksesta kansalaisopistoissa. (Kumpulainen 2007, 97–99.)

Koko Suomen kattava tutkimus kertoo, että vuonna 1996 kuntalaisista 59 % oli tyytyväisiä kansalaisopistojen palveluun mutta vuonna 2000 luku oli enää 52 %. Samasta tutkimuksesta käy ilmi, että vuonna 1996 kuntalaisista 37 % halusi panostettavan enemmän kansalaisopistoihin. Vuonna 2000 luku oli 35 %. Tämän tutkimuksen mukaan kuntalaisten kiinnostus kansalaisopistoja kohtaan on hiipumassa. (Pekola-Sjöblom 2003, 108–109.)

3 ÄÄNEKOSKEN KANSALAIPOPISTO

Äänekosken kansalaisopisto ja Suolahden työväenopisto yhdistyivät vuoden 2007 alussa yhdeksi kansalaisopistoksi, jonka nimeksi tuli Äänekosken kansalaisopisto. Kansalaisopiston hallinnoijaksi ryhtyi Koskelan setlementti ry. Yhdistymisen takana oli Äänekosken, Suolahden ja Sumiaisten kuntien liitos. Opistojen yhteen liittäminen ei ole sujunut aivan kivuttomasti, ja se luo uusia haasteita myös tulevaisuuteen. Ongelmina ovat tällä hetkellä mm. tilakysymykset. Suolahden työväenopiston vanha toimipaikka Kukkula on jouduttu poistamaan kokonaan käytöstä, eikä tilalle ole saatu samanveroisia tiloja esimerkiksi käden taitojen kursseja ajatellen. Tulevaisuudes-

sa toimintaa voi hankaloittaa kansalaisopiston päätoimipaikan Koskelan tuleva remontointi. (Nieminen-Lehto 2007.)

Uuden opiston opetustuntimääräksi vuodelle 2007 on arvioitu noin 11 000. Rehtori Nieminen-Lehto arvioi opiskelijoiden nettomäärän olevan syyslukukaudella 2007 noin 2 200. Opiskelijoiden nettomäärä tarkoittaa sitä opiskelijamäärää, jossa useilla kursseilla käyvät opiskelijat on laskettu mukaan vain kertaalleen. (Nieminen-Lehto 2007.)

3.1 Setlementti kansalaisopiston ylläpitäjänä

Äänekosken kansalaisopiston omistaa sen toimintaa ylläpitävä Koskelan Setlementti ry, joka on poliittisesti puolueeton, voittoa tavoittelematon yhdistys. Koskelan setlementin toimintaan kuuluvat kansalaisopistotoiminnan lisäksi koululaisten aamu- ja iltapäiväkerho, mielenterveyskuntoutustyö, vapaaehtoistoiminta ja nuorisotoiminta. Koskelan setlementti ry perustettiin jo vuonna 1943. Omat toimitilansa setlementti sai Äänekoskelle jo seuraavana vuonna. (Koskelan setlementti ry 2007.)

Koskelan Setlementti ry kuuluu Suomen setlementtiliittoon, joka on kaikkien Suomessa setlementtityötä tekevien yhteisöjen keskusjärjestö. Suomessa toimii 18 muuta setlementtiyhdistyksen ylläpitämää kansalaisopistoa. Liiton tarkoitus on toimia aatteellisena keskusjärjestönä ja valvoa jäsentensä etuja, järjestää jäsentensä koulutusta ja koordinoida sekä toteuttaa erilaisia kehittämishankkeita. Liitto edistää eri setlementtien yhteistyötä, kehittää setlementtien kansainvälisiä yhteyksiä ja tekee yhteistyötä julkisen sektorin, muiden järjestöjen ja kirkon kanssa. (Suomen setlementtiliitto 2007.)

Setlementtityö on vahvasti aatteellista, ja sillä on oma arvopohja. Suomalaisen setlementtiliikkeen perusarvot ovat Pontelan (1999,17) mukaan:

- yksilön oikeuksien kunnioitus
- erilaisuuden hyväksyminen
- luottamus ihmisen ja hänen yhteisönsä kykyyn ratkaista itsenäisesti omia on-

gelmia

- paikallisuus
- usko henkilökohtaisen ystävyuden ja yhteyden mahdollisuuteen yli kaikenlaisten rajojen
- ihonväristä, sukupuolesta tai kulttuurista riippumaton tasa-arvoisuus
- sitoutuminen erityisesti heikommassa tilanteessa olevan ihmisen tilanteen parantamiseen

Kansainvälisesti setlementtiliikkeen toiminta keskittyy syrjäytymisen ehkäisemiseen ja toiminta on nimenomaan ennalta ehkäisevää ja korjaavaa (mts. 17). Suomessa setlementtien toiminta pyrkii mukautumaan paikalliseen tilanteeseen ja puuttumaan paikallisiin epäkohtiin (mts. 18). Pontela (1999, 23) kokee setlementtityön keskeiseksi painopisteiksi 2000-luvulla köyhyyden ja syrjäytymisen estämisen, nuorten elämäntilanteen ja kumppanuuden. Näitä setlementtityön arvoja myös Äänekosken kansalaisopisto pyrkii noudattamaan toiminnassaan.

3.2 Kansalaisopiston toiminta

Äänekosken kansalaisopisto järjestää opetusta Äänekosken kaupungin kaikissa taajamissa, eli Äänekoskella, Suolahdessa, Sumiaisissa ja Konginkankaalla. Opetusta järjestetään lisäksi muutamissa kyläkunnissa eli Hietamalla, Honkolassa, Koivistossa, Mämmellä ja Ruotinkylällä. Opetus kohdentuu kieliin, liikuntaan ja kädentaitoihin. Koskelan setlementin toiminta-ajatus on tukea yksilöä kasvussa kohti ihmisyyttä ja lähimmäisyyttä. Tavoitteena on eheä ihminen, sovinnon yhteisö ja sitä kautta rauhan maailma. Toiminta-ajatuksen ja tavoitteiden perustana ovat koko setlementtityön arvot. (Koskelan setlementti ry 2007.)

Äänekosken kansalaisopistossa opetettavia aihealueita ovat:

- musiikki
- kuvataiteet
- käden taidot ja muotoilu
- sanataide
- kielet

- historia
- kulttuuri
- uskonto
- filosofia
- kasvatus ja opetus
- tietotekniikka ja tietoliikenne
- matematiikka ja luonnontieteet
- palveluala
- kuljetus- ja liikenneala
- liikunta ja terveys

(Koskelan setlementti ry 2007).

Eniten kurssitarjontaa on Äänekoskella. Kurssimaksut koostuvat kahdesta osasta: kerran vuodessa maksettavasta kirjaamismaksusta, joka on 10 euroa ja kurssikohtaisesta maksusta, joka riippuu kurssin kestosta, kurssilla käytettävistä työvälineistä ja ryhmän koosta. Jos kurssilla käytetään oppikirjoja tai muuta materiaalia (kuten kangasta, savea, lankoja ym.), pitää opiskelijan maksaa ne itse. Maksut vaihtelevat kahdenkymmenen ja seitsemänkymmenen euron välillä. Kalleinta on musiikin opetus henkilökohtaisena opetuksena. Kurssien keskimääräiseksi hinnaksi tulee 35 euroa. Kurssilla täytyy olla vähintään seitsemän osanottajaa, jotta se toteutetaan. Kurssi voidaan myös keskeyttää jos osanottajamäärä vähenee liikaa kurssin kuluessa. (Äänekosken kansalaisopisto 2007, 3.)

Kansalaisopisto tekee yhteistyötä useiden eri tahojen kanssa. Työvoimatoimiston ja Äänekosken kunnan kanssa yhteistyö on tiivistä. Jyväskylän yliopiston ja Keski-Suomen muiden kansalaisopistojen kanssa yhteistyötä on tehty mm. ikääntyvien yliopiston järjestämisessä. Syöpäyhdistyksen kanssa tehdään yhteistyötä Irti tupakasta -kurssien kanssa. Kansalaisopisto on mukana myös monissa erilaisissa valtakunnallisissa hankkeissa. (Nieminen-Lehto 2007.)

Maahanmuuttajille kansalaisopisto tarjoaa maksutonta suomen kielen opetusta. Työttömille ja eläkeläisille tarjotaan myös mahdollisuutta osallistua kansalaisopiston kursseille 20 euron arvoisen opintosetelin kannustamana. Opetusministeriö myönsi tänä vuonna Äänekosken kansalaisopistolle 6 000 euroa käytettäväksi opin-

toseteleihin. Eläkeläisten opintosetelit on suunnattu liikunta- ja tietotekniikkakursseille. Työttömät saavat valita vapaasti kurssin, jolle opintosetelin käyttävät. Miehiä yritetään houkutella aktiivisesti opiskelijoiksi järjestämällä heille omia kursseja. (Koskelan setlementti ry 2007.)

4 KANSALAI SOPISTOSSA OPISKELUN SYITÄ JA ESTEITÄ

Tässä luvussa kansalaisopisto-opiskelijoiden toimintaa kuvataan kuluttajakäyttäytymisen teorioiden pohjalta. Kuluttajakäyttäytymisen teorit kuvaavat yleensä kuluttajien ostokäyttäytymistä, mutta ne sopivat myös kansalaisopisto-opiskelijoiden kurssille osallistumispäätöksen analysointiin, koska kansalaisopisto tarjoaa palveluita kuluttajien hankittavaksi. Osa tässä työssä käytetyistä kuluttajakäyttäytymisen teorioista on melko vanhoja (vuodelta 1994), mutta nämä teokset ovat arvostettuja ja niiden tiedot pätevät myös nykypäivänä.

Yksilön käyttäytymiseen vaikuttavat demografiset, psykologiset, sosiaaliset ja kulttuuriset tekijät. Näiden pohjalta yksilöille voidaan määritellä elämäntyylejä. Elämäntyyli selittävät ostokäyttäytymistä, ostoprosessia, ostopäätöksen tekemistä ja sen merkitystä. Elämäntyylien perusteella ihmisiä voidaan luokitella ryhmiin, joiden suhtautuminen ostamiseen ja kuluttamiseen on yhtenevää. (Bergström & Leppänen 2003, 115.)

4.1 Demografiset tekijät

Demografiset tekijät eli väestötekijät ovat helposti mitattavissa ja analysoitavissa olevia yksilöiden ominaisuuksia. Tällaisia demografisia kulutukseen vaikuttavia tekijöitä ovat mm. ikä, sukupuoli, tulot, kotitalouden koko ja elinvaihe sekä koulutus. Näiden tekijöiden avulla voidaan selittää osittain yksilöiden tarpeita ja motiiveja tiettyyn käyttäytymiseen. Tietyn valinnan tekemistä ne eivät pysty selittämään. (Bergström & Leppänen 2003, 100.)

Kansalaisopisto-opiskelussa voidaan helposti havaita demografisia tekijöitä, joilla on vaikutusta kansalaisopisto-opiskelun valintaan. Sukupuoli on yksi voimakkaimista vaikuttajista. Tutkimusten mukaan kansalaisopiston opiskelijoista yli 70 % on naisia. Myös ikä on merkittävä tekijä. Tulevaisuudessa demografisten tekijöiden vaikutus kansalaisopiston oppilaskuntaan lisääntyy, koska väestörakenne muuttuu eikä lapsia hankita niin paljon.

4.2 Psykologiset tekijät

4.2.1 Motivaatio ja tarpeet

Motivaatio on kaiken kuluttajan toiminnan perusta. Motivaation avulla voidaan selittää, miksi tietty käytös alkaa, voimistuu, jatkuu, suuntautuu tai lakkaa. Motivaatiosta voidaan erottaa kaksi ulottuvuutta: voimakkuus ja suunta. Jokaisessa kuluttajan päätösprosessissa motivaation intensiivisyys on suuressa osassa. Motivaation suunta kertoo, mikä käyttäytymismuoto valitaan ja miksi. (Wilkie 1994, 123–124.)

Kuluttajan motivaatio pohjautuu tarpeisiin, jotka halutaan tyydyttää. Tarkastelemme tässä tunnetuinta motivaatioteoriaa, joka pohjautuu Maslowin tarveteoriaan. Maslow julkaisi v. 1943 yleisesti tunnetun tarvehierarkian, jossa tarpeet on määritelty viiteen eri tasoon. Ylemmän tason tarpeita voi alkaa tyydyttää vasta, kun kaikki edeltävien tasojen tarpeet on tyydytetty.

1. Itsensä toteuttamisen tarpeet
2. Arvonannon tarpeet
3. Yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeet
4. Turvallisuuden tarpeet
5. Fysiologiset tarpeet

(Mts. 125.)

Wilkien (1994,132) mukaan motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Esimerkiksi opiskelussa sisäinen motiivi voi olla itsensä kehittäminen, jo-

ka sijaitsee Maslowin tarvehierarkian yläosassa. Ulkoisia motiiveja, jotka ovat Maslowin tarvejaottelun jalustassa, voivat olla sosiaalisen hyväksynnän tarve tai arvostuksen saaminen. Kansalaisopisto-opiskelussa voidaan tyydyttää sekä ulkoisia että sisäisiä tarpeita. Kansalaisopisto-opiskelussa motivaation merkitys korostuu, koska opiskelu on täysin vapaaehtoista.

Louhivuori on tutkimuksessaan selvittänyt musiikin harrastajien motivaatioita kansalaisopisto-opiskeluun. Hän selvitti, että yhteisöllisyys ja sosiaalinen kanssakäyminen ovat erittäin tärkeitä motivaatiotekijöitä musiikin opiskelijoiden keskuudessa. Musiikin opiskelijoiden mielestä itse musiikki ja sen oppiminen on yhtä tärkeitä kuin ystävien tapaaminen ja yhdessäolo. Lisäksi he kokivat tärkeänä terveyden edistämisen niin fyysisesti kuin henkisesti. (Louhivuori 2004.)

Metsämuuronen (1997) on tutkinut käsityön harrastajien opiskelumotivaatioita ja havainnut käsillä tekemisen, terapeutisuuden, elämäntavan, luovuuden ja kekseliäisyyden tärkeimmiksi motivaatioiksi. Kielten harrastajien tärkeimmät motivaatiot ovat halu saada hyviä arvosanoja, uteliaisuus vierasta kieltä kohtaan, halu parantaa mahdollisuuksia saada hyvä työpaikka kielitaidon avulla ja yksinkertaisesti halu oppia kieltä (Metsämuuronen 1997, 23 - 25).

Wallius (2004, kuvailulehti) esittää pro gradu -tutkielmassaan, että yleisimpänä motiivina kielten opiskeluun oli kiinnostus uutta kieltä ja kulttuuria kohtaan. Wallius sai selville, että kieliopinnojen aloitusmotiivina sosiaalisuus ei ole tärkeä, mutta sen merkitys kasvaa opiskelun jatkuessa. Marjavaara (1999, 166) esittää, että monelle naiselle kansalaisopisto-opiskelu on tarjonnut lähes ainoat sosiaaliset kontaktit kodin ulkopuolella.

Ahteenmäki-Pelkonen (1999) on tutkinut ikääntyneiden opiskelijoiden tavoitteita opiskelussaan ja todennut, että nämä tavoittelevat erityisesti tietoisuuden kasvua. Opiskelu ei ole ikääntyneille vain viihdykettä vaikka sen tuloksia ei koskaan käytettäisikään hyödyksi esimerkiksi töissä. (Ahteenmäki-Pelkonen 1999, 128–129.)

Leistevuo (1998) on tutkinut väitöskirjassaan aikuisopiskelun sosiaalisia motiiveja. Leistevuon väitöskirjaa referoivan artikkelin (1998) mukaan kantava motiivi aikuisopiskelussa on yhdessä tekeminen ja yhdessä opiskelu, mutta pelkästään seuran ha-

kua tämä ei tarkoita. Leistevuon (1998) tutkimus osoitti opinnollisten ja sosiaalisten tekijöiden kohdistuvan yhteen opiskelutilanteessa.

4.2.2 Arvot ja asenteet

Arvot liittyvät läheisesti tarpeisiin, ja ne ovat mielipiteitä syvempiä ja muuttuvat suhteellisen hitaasti. Arvot ovat tavoitteita, jotka ohjaavat toimintojamme ja valintojamme. Jokainen ihminen kokee arvot itselleen tärkeinä asioina. Esimerkiksi turvallisuus voi olla arvo, johon yksilö pyrkii. (Bergström & Leppänen 2003, 105.)

Asenteet eivät ole ihmisen synnynnäisiä taipumuksia, vaan ne ovat opittuja, eli kielteiset tai myönteiset tunteet asiaa kohti opitaan kohteesta saadun informaation perusteella. Markkinoijia kiinnostaa erityisesti asenteiden muodostuminen ja muuttuminen. Asenteisiin jotakin tiettyä brandia kohtaan voi vaikuttaa moni asia. Esimerkiksi brandiin liitetty henkilö voi olla kuluttajan mielestä epämiellyttävä ja silloin koko brandi tulee epämiellyttäväksi. (Assael 2003, 267–269.)

4.3 Sosiaaliset ja kulttuuriset tekijät

Ihmiset kuuluvat aina joihinkin ryhmiin, joissa haluavat miellyttää toisia ja saada viitettä omalle käyttäytymiselleen havainnoimalla muiden käyttäytymistä. Usein ihmisten halu sulautua joukkoon tai halu samaistua ihailtaviin ihmisiin tai ryhmiin antaa motivaation tietylle käyttäytymiselle. Yksilö voi saada myös omaa päätöksentekoaan tukevaa tietoa viiteryhmiltä. Eri viiteryhmillä, joihin yksilö kuuluu, on suuri vaikutus hänen käyttäytymiseensä. Tällaisia viiteryhmiä ovat mm. perhe, ystävät ja työtoverit. (Solomon 1994, 364–365.)

Sosiaalisiin tekijöihin liittyy myös voimakas word of mouth-ilmiö. Tällä ilmiöllä tarkoitetaan tilanteita, joissa ihmiset kertovat tuotteista tai palveluista toisilleen. Ilmiö on todella voimakas ja vaikuttaa yksilöiden ostokäyttäytymiseen merkittävästi. Negatiivisilla kommentteilla on todetusti voimakkaampi vaikutus yksilöiden käyttäytymiseen kuin positiivisilla kommentteilla. (Mts. 381–382.)

Kulttuurilla on suuri vaikutus ihmisten käyttäytymiseen. Sen lisäksi, että yksilöt elä-

vät jonkun kulttuurin piirissä, kuten oman maan kulttuurin, he elävät myös eri alakulttuureissa. Eri alakulttuureja voivat olla esimerkiksi eri uskontokunnat, eri ikäluokat ja alueelliset ryhmät. Eri ryhmille voidaan määritellä stereotyyppioita, eli malleja, jotka kuvaavat ryhmään kuuluvaa ihmistä parhaiten. Stereotyyppioita voidaan käyttää hyväksi markkinoinnissa. (Mts. 468–470.)

4.4 Opiskelun esteet ja keskeyttäminen

Opiskelun esteistä ja keskeyttämisestä ei löytynyt uutta tutkimustietoa ja vanhaakin hyvin vähän. Alasen jo vuonna 1985 määrittelemät opiskeluesteet ja keskeyttämisen syyt olivat näkemykseni mukaan kuitenkin sopivia tähänkin päivään. Tämän takia lähde on otettu työhön mukaan, vaikka se onkin todella vanha.

Alanen jakoi opiskeluesteet kahteen ryhmään: olosuhde-esteet ja puutteelliset opintovalmiudet. Olosuhde-esteisiin kuuluivat mm. työ, taloudellinen tilanne ja terveys. Puutteellisiin opintovalmiuksiin taas kuului motivaatio, opiskelutaidot ja asenteet. Opiskeluesteet jaettiin kahteen ryhmään: jo opiskelevat ja ei opiskelevat. Opiskelevilla kolme merkittävintä estettä opiskeluun olivat ajan puute, sopivien koulutuspaikkojen kaukaisuus ja väsymys työn jälkeen. Opiskelua kokeilemattomilla kolme suurinta estettä olivat ikä ja muut terveydelliset syyt, ajan puute ja opiskelun kiinnostamattomuus. (Alanen 1985, 136.)

Metsämuuronen (1997) jakaa opiskelun esteet fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja resursseihin liittyviin esteisiin. Fyysinen este on näkyvä ja estää jonkin asian oppimisen. Esimerkiksi vammaisuus voi olla fyysinen este. Psyykkiset tekijät ovat näkymättömämpiä ja subjektiivisia, kuten motivaatio tai lahjakkuus. Sosiaaliset esteet liittyvät eri viiteryhmiin antamiin virikkeisiin ja kimmokkeisiin. Resursseihin liittyvät tekijät taas sisältävät esimerkiksi aika- ja raharesurssit sekä paikkakunnan opiskelutarjonnan. (Metsämuuronen 1997, 23–25.)

Alasen (1985, 128) mukaan kansalaisopiston kurssien keskeyttäminen on täysin luonnollista, koska kurssit perustuvat vapaaehtoisuuteen. Kurssien keskeyttämisestä ei tarvitse ilmoittaa minnekään, eikä opiskelijalle tule keskeyttämisestä mitään seuraamuksia. Alanen (1985, 129) näkee kurssien heikkoutena sen, että kursseihin ei

voi tutustua etukäteen mitenkään konkreettisesti. Äänekosken kansalaisopistossa-kaan tällaista tutustumismahdollisuutta kursseihin ei ole ja kurssi pitää myös maksaa etukäteen. Käytännössä tällaisen tutustumismahdollisuuden järjestäminen olisi kansalaisopistolle kallista ja aikaa vievää.

Alasen (2007, 130) mielestä merkittävimpiä keskeyttämisen syitä ovat opiskelijoiden oppimisstrategioiden puute, opetusjärjestelyt ja opetusmenetelmät. Nykyään aikuisten oppimisstrategiat ovat parantuneet, mutta ehkä vielä pieni usko uuden oppimisen mahdollisuuksiin puuttuu. Opetusmenetelmät ovat kehittyneet siinä, missä opetusjärjestelytkin. Alasen (2007, 130) kokemuksen mukaan kurssin suunnittelu yhdessä opiskelijoiden kanssa ehkäisee keskeyttämistä. Äänekosken kansalaisopiston kurssit pyritään suunnittelemaan aina opiskelijoiden tarpeet ja toivomukset huomioon ottaen.

5 KANSALAIPOISTON PALVELUJEN LAATU

Vapaan sivistystyön koulutuksen laatua, tehokkuutta ja vaikuttavuutta on hankala tutkia, jos arvioinnin motiivina pitäisi olla tulosvastuun osoittaminen. Vapaan sivistystyön arvioinnin tehtävä on tukea vapaan sivistystyön kehittämistä ja oppimista. Arviointi koostuu itsearvioinnista ja ulkopuolisesta arvioinnista. Vaikka opistojen toiminta-ajatus on selkeä, välittömät tavoitteet muotoillaan usein joustaviksi ja avoimiksi. Opistot eivät etsi niinkään kasvua ja tehokkuutta toiminnassaan. Tällöin toimintakin organisoidaan melko vapaaksi ja se on rikasta ja vaihtelevaa. Vapaan sivistystyön tavoitteet ovat niin abstrakteja, että niiden toteutumista on vaikea mitata. (Raivola, 1999, 209, 213.)

5.1 Kansalaisopiston vetovoimatekijät

Tässä alaluvussa tarkastellaan kansalaisopiston vetovoimatekijöitä, eli kilpailukeinoja. Näitä tekijöitä käsitellään markkinoinnin näkökulmasta. Vaikka kansalaisopisto ei niinkään kilpaile muiden organisaatioiden kanssa tai markkinoi itseään voimak-

kaasti, sopivat nämä markkinoinnin perustiedot hyvin kuvaamaan niitä tekijöitä, joiden avulla opiskelijat arvioivat kansalaisopiston tarjoamien palvelujen laatua.

Markkinoinnin neljä tärkeintä kilpailukeinoa ovat tuote, hinta, saatavuus ja markkinoitviestintä. Myös henkilöstö voi olla yksi kilpailukeino, varsinkin jos organisaatio tarjoaa asiakkaalle palveluja. Lisäksi palvelutapahtumassa palveluympäristön merkitys kasvaa. (Bergström & Leppänen 2003, 147–148.)

Kansalaisopiston tapauksessa tuote on palvelu, eli opintokurssi. Grönroos (1998, 52) on määritellyt palvelun aineettomaksi teoksi tai tekojen sarjaksi, jossa asiakkaan ongelma ratkeaa asiakkaan, palveluhenkilökunnan ja mahdollisten fyysisten resurssien vuorovaikutuksella. Palvelutuotteen takana on aina palveluajatus, joka ilmaisee, mitä jonkun asiakasryhmän tarpeita organisaatio haluaa tyydyttää ja millä resursseilla, sekä miten käytännössä toimitaan. Palveluajatus sisältää tiedon siitä, mitä asiakkaan tavoittelemia hyötyjä organisaatio tarjoaa, mitä ominaisuuksia palvelulla on, miten palvelu tuotetaan ja kuinka asiakas saa hankittua sen. (Grönroos 1998, 52-54.)

Hinta kuvaa tuotteen arvoa ja laatua, joten sillä on suuri merkitys kilpailussa. Hinnan pitää olla kohderyhmälle sopiva. Liian korkea hinta voi rajoittaa palvelun myyntiä, kun taas liian matala hinta vaikuttaa organisaation kannattavuuteen (Bergström & Leppänen 2003, 149). Vaikka siis myynti lisääntyisi, kannattavuus voi laskea. Eri kohderyhmille voi saman tuotteen kohdalla sopia erilainen hintataso (mts. 149). Äänekosken kansalaisopistossa on erilainen hinnoittelu eri kohderyhmille. Kuten aiemmin kerrottiin, työttömille ja eläkeläisille hinta on erilainen joissakin tapauksissa. Useat kansalaisopiston tarjoamat palvelut, kuten kielikurssit ovat todella aineettomia, joten on vaikeaa määrittellä asiakkaan palvelusta saamaa arvoa ja tehdä hinnoittelua sen perusteella.

Saatavuus tarkoittaa sekä tehokkaimpien jakelukanavien valintaa, että palvelun hankinnan tekemistä mahdollisimman helpoksi (Bergström & Leppänen 2003, 149). Saatavuuteen kuuluu myös helppo tietojen saaminen palvelusta (mts. 149). Äänekosken kansalaisopiston palveluista saa helposti tietoa. Internet-sivuilta, paikallislehden palstalta, joka syksy kotiin lähetettävästä opetusohjelmalehtisestä sekä kansalaisopiston toimistosta saa kaiken mahdollisen tiedon kursseista ja käytännön asiois-

ta. Kansalaisopiston toimistot sijaitsevat Äänekoskella ja Suolahdessa.

Markkinointiviestinnän avulla organisaatio luo mielikuvia palveluistaan ja asemastaan markkinoilla, sekä herättää kiinnostusta ja ostohalua (Bergström & Leppänen 2003, 150). Markkinointiviestinnän muodot ovat mainonta, myyntityö, myyninedistäminen ja tiedotus- ja suhdetoiminta (mts. 150). Äänekosken kansalaisopiston markkinointi koostuu opetusohjelmalehtisestä, internet- sivustoista ja jokaviikkoisesta sanomalehtipalstasta. Opiston markkinointina toimivat myös oppilastöistä kootut upeat kevätnäyttelyt, joiden tarkoitus on herättää kiinnostusta ja osallistumishalua kursseille.

5.2 Palvelujen laatu ja imago

Palvelun laadun tutkiminen on monimutkaista. Ensin palvelun tarjoajan pitäisi ymmärtää, kuinka asiakkaat arvioivat palvelua. Tämän jälkeen voidaan määritellä se, miten arviot syntyvät ja kuinka niihin voi vaikuttaa. Palvelun laadun voidaan sanoa olevan kaikki se mitä asiakas kokee. Laatu voidaan jakaa tekniseen ja toiminnalliseen ulottuvuuteen. Tekninen laatu tarkoittaa palveluprosessin lopputuloksen laatua. Toiminnallinen laatu taas tarkoittaa sitä, miten asiakas saa palvelun. Asiakkaan kokemukset suodattuvat palvelun tarjoajan imagon läpi. (Grönroos 1998, 60–64.)

Odotettu laatu koostuu markkinointiviestinnästä, organisaation imagosta, suusanallisesta viestinnästä ja asiakkaan tarpeista. Koetun laadun pitäisi vastata odotettua laatua, jotta kokonaislaatu olisi hyvä. Laatukokemuksen ratkaisevia tilanteita ovat ne tilanteet, joissa asiakas tapaa palvelun tarjoajan resursseja ja toimintatapoja. Näitä kohtaamisia voidaan nimittää totuuden hetkiksi, joissa palvelun tarjoajalla on mahdollisuus osoittaa palvelujensa laatu. (Grönroos 1998, 67.)

Grönroos (1998, 67–68) määrittelee laadukkaalle palvelulle kuusi kriteeriä:

1. Ammattitaito
2. Asenne ja käyttäytyminen (palveluntarjoaja haluaa vilpittömästi ratkaista asiakkaan ongelman)
3. Lähestyttävyys ja joustavuus

4. Luotettavuus ja uskottavuus
5. Normalisointi (asiakkaat voivat luottaa siihen, että kun jokin menee pieleen, palvelun tarjoaja ryhtyy korjaamaan asiaa)
6. Maine

Organisaation imago voi jakaantua eri tasoille. Paikallisosaston imago voi olla eri kuin koko organisaation. Imagon tehtävä on kolmiosainen. Se viestii odotuksista yhdessä markkinoinnin kanssa. Asiakkaat suodattavat laatukokemuksensa imagon läpi, jolloin hyvä imago voi suojata lyhytaikaisesti palvelun laatua ja mitätöidä satunnaisia laatupoikkeamia. Imago riippuu asiakkaiden kokemuksista ja odotuksista, eli koetun laadun taso vaikuttaa asiakkaan imagokäsitykseen. Imagolla on myös sisäisiä vaikutuksia, eli imagoltaan hyvän organisaation on helpompi saada työntekijöitä ja vahvistaa heidän myönteistä asennettaan. (Grönroos 1998, 223–226.)

Kansalaisopiston tarjoamissa palveluissa korostuu erityisesti toiminnallisen laadun merkitys, koska teknistä laatua voi useissa tapauksissa olla hankala edes määrittää. Äänekosken kansalaisopiston imago voi olla eri tasoissa, koska sitä ylläpitävällä järjestöllä voi olla eri imago kuin itse opistolla ja sen toiminnalla. Opettajilla on suuri vaikutus kansalaisopiston imagoon, koska he vastaavat suurelta osin totuuden hetkistä. Opettajien ammattitaidolla on suuri vaikutus siihen, miten oppilaat kokevat palvelun laadun. Myös opettajien asenteiden ja käyttäytymisen pitää olla sellaista, että opiskelija kokee saavansa tarvitsemaansa huomiota.

Kansalaisopiston lähestyttävyyteen vaikuttaa varmasti ilmoittautumisen helppous ja joustavuuteen se, kuinka paljon opiskelijat voivat vaikuttaa kurssin toteuttamiseen. Luotettavuuteen ja uskottavuuteen vaikuttaa se, tehdäänkö mitä on luvattu. Luotettavuuteen voi siis vaikuttaa esimerkiksi kurssin keskeyttäminen kansalaisopiston taholta liian pienen opiskelijamäärän vuoksi. Normalisointiin vaikuttaa odottamattomien tilanteiden hoito. Saadaanko sijaisopettaja sairastuneen opettajan tilalle ja kuinka hoidetaan puutteellisten tilojen aiheuttamat ongelmat. Äänekosken kansalaisopiston tämänhetkinen maine pohjautuu varmasti Äänekosken kansalaisopiston ja Suolahden työväenopiston maineisiin.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kansalaisopistossa opiskelevien opiskelumotii-veja ja kokemuksia kansalaisopiston toiminnasta. Tähän tavoitteeseen kuului selvittää, mikä motivoi opiskelijoita tulemaan opiskelemaan kansalaisopistoon ja mitkä tekijät vaikuttavat osallistumispäätöksen tekemiseen. Tavoitteeseen kuului myös selvittää opiskelijoiden keskeyttämistiheyttä ja syitä keskeyttämiseen. Lisäksi tutkimuksessa haluttiin kartoittaa opiskelijoiden mielipiteitä ja kokemuksia Äänekosken kansalaisopiston toiminnasta. Keskeiset tutkimusongelmat työssä voidaan kiteyttää seuraavanlaisiksi:

- Mitkä tekijät vaikuttavat yksilön päätökseen lähteä opiskelemaan kansalaisopistoon?
- Kuinka paljon opiskelijoiden keskuudessa esiintyy kurssien keskeyttämiä ja mikä niihin on syynä?
- Millaisia mielikuvia ja kokemuksia opiskelijoilla on kansalaisopiston toiminnasta?

6.2 Tutkimusote

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän avulla. Tutkimuksessa käytettiin survey- tutkimus metodia, jolla voidaan kerätä tietoa te-
teellisiin tarkoituksiin esimerkiksi otoksen avulla. Survey- tutkimuksissa vastaajiksi valituilta kysytään ennalta määriteltyjä kysymyksiä, jotka on johdettu teoreettisesta viitekehystä. Tällaisessa tutkimuksessa on tärkeää, että vastaajat ymmärtävät kysymykset ja ns. puhuvat samaa kieltä tutkijan kanssa. (Järvinen & Järvinen 2004, 56.)

Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä sopii tähän tutkimukseen, koska kansalaisopiston opiskelijakunta on hyvin laaja ja monitahoinen. Opiskelijoilla on hyvin erilaisia lähtökohtia ja motiiveja opiskeluun. Lisäksi kansalaisopiston tulee olla niin sanotusti

kaiken kansan sivistävä oppilaitos, jolloin periaatteena on tarjonnan laajuus, eikä sen kohdentaminen tietylle ryhmälle. Tämän takia tutkimuksessa ei haluttu syventyä tiedon alkuperiin yksittäisten tapausten kohdalla, vaan keskittyä yleisnäkömyksiin. Jos tutkittavana olisi ollut ainoastaan maahanmuuttajien koulutus, olisi kvalitatiivinen tutkimus ollut ehdottomasti parempi vaihtoehto.

6.3 Kyselylomake

Kyselylomakkeella aineisto kerätään standardoidusti eli kysymykset esitetään jokaiselle vastaajalle täsmälleen samalla tavalla. Valmiiksi annettujen vaihtoehtojen onnistuneisuutta on hankala arvioida. On myös vaikea tietää, kuinka perehtyneitä vastaajat ovat kysyttävään asiaan, ja suhtautuvatko he tutkimukseen vakavasti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007,189–190.)

Tutkimuslomake suunniteltiin yhteistyössä kansalaisopiston rehtorin Paula Nieminen-Lehdon kanssa. Lomakkeesta haluttiin tehdä mahdollisimman lyhyt ja ytimekäs, jotta sen täyttäminen olisi helppoa. Lomakkeen alussa kartoitetaan vastaajan taustatiedot, suoritettujen kurssien määrä ja markkinointikanavien käyttö sekä kurssien keskeyttämiset. Sitten tarkastellaan opiskelijan motiiveja kursseille osallistumiseen ja viimeiseksi hahmotellaan kansalaisopiston imagoa ja toiminnan laatua opiskelijoiden keskuudessa. Tutkimuslomakkeessa ei haluttu käyttää suoraan Likertin asteikkoa, koska sen käyttö olisi voinut antaa nollatuloksen. Kyselyssä ei siis anneta erillistä vaihtoehtoa jättää vastaamatta kysymykseen. Lomake on liitteessä 1.

6.4 Kyselyn toteutus ja aineiston analysointi

Vastauksia haluttiin saada kaikista Äänekosken kunnan taajamista, joten vastausten määrää yritettiin suhteuttaa taajaman asukaslukuun ja kurssitarjontaan. Suunnitelma kyselyn jakamiseksi, joka hyväksyttiin kansalaisopiston rehtorilla, on liitteessä 2.

Kysely toteutettiin marraskuun 2007 aikana eri oppilasryhmille. Ryhmiä oli mukana jokaisesta taajamasta. Kurssin opettaja jakoi tunnilla lomakkeet oppilaille ja pyysi oppilaita täyttämään lomakkeet selitettään ensin mihin tarkoitukseen tutkimusta tehdään. Täyttämisen jälkeen opettaja keräsi lomakkeet oppilailta ja toimitti ne

eteenpäin analysoitavaksi. Tämä oli helppo tapa toteuttaa kysely käytännössä, koska kaikki oppilaat täyttivät lomakkeen mielellään. Postikyselyllä näin suurta vastausmäärää olisi ollut hankala saada.

Opiskelijoiden vastaukset analysoitiin SPSS- ohjelmalla. Yhteensä vastauksia saatiin 204 kappaletta. Lomake koodattiin SPSS- ohjelmaan ja tämän jälkeen ohjelmaan syötettiin vastaukset. Tilastollista analyysia käytetään silloin, kun pyritään selittämään joitain ilmiötä (Hirsjärvi ym. 2007, 219). Tässäkin tutkimuksessa haluttiin selittää tekijöitä, jotka vaikuttavat kansalaisopiston kursseille osallistumiseen ja opiskelijoiden mielikuvaan kansalaisopistosta.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus

Kvantitatiiviselle tutkimukselle on ominaista tulosten yleistettävyys. Jotta tuloksia voidaan yleistää, pitää ensin valita perusjoukko, joka täyttää asetetut ehdot (Hirsjärvi ym. 2007, 136). Tässä tutkimuksessa perusjoukoksi määriteltiin tällä hetkellä kansalaisopistossa opiskelevat aikuiset henkilöt.

Tutkimus olisi ollut melko hankala toteuttaa siten, että olisimme arponeet kaikki vastaajat koko opiskelijakunnan joukosta. Tämä olisi vaatinut postikyselyn suorittamista. Päätimme siis valita sattumanvaraisesti muutaman kurssin jokaiselta taajama-alueelta, joiden oppilaat täyttivät lomakkeen. Tässä tapauksessa kerättyä aineistoa ei voida sanoa otannaksi, jolloin aineiston pohjalta tehdyt johtopäätökset eivät ole täysin yleistettäviä. Näytteen koko verrattuna koko opiskelijamäärään on kuitenkin niin suuri, että tuloksia voi pitää yleistettävänä koskemaan koko kansalaisopistoa.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan kuvata reliabiliteetillä ja validiteetillä. Reliabiliteetti eli luotettavuus kuvaa tutkimuksen toistettavuutta eli jos tutkimus on reliabeli, vastaukset eri tutkimuskerroilla olisivat melko samanlaisia. Validiteetti eli pätevyys taas kertoo sen, mitataanko tutkimuksessa sitä, mitä on tarkoitettu mitata. (Järvinen ym. 2004, 163.)

Tässä tutkimuksessa reliabiliteetti ei toteudu täysin, koska kansalaisopistossa opettavat kurssit ja opettajat ovat erilaisia keskenään. Toiselta kurssilta voi saada koko

kansalaisopistosta täysin erilaisen kuvan kuin toiselta. Tutkimuksessa ei saatu vastauksia jokaiselta kurssilta vaan ainoastaan tietyiltä kusseilta, joten jos toistettaessa valittaisiin eri kurssit näytteeksi, voisi tulos olla erilainen. Tutkimuksen validiteettia voidaan pitää hyvänä, koska tutkimuksen perusteella saatiin tutkimusongelmiin täsmälliset vastaukset. Kokonaisuudessaan tutkimusta voidaan pitää luotettavana.

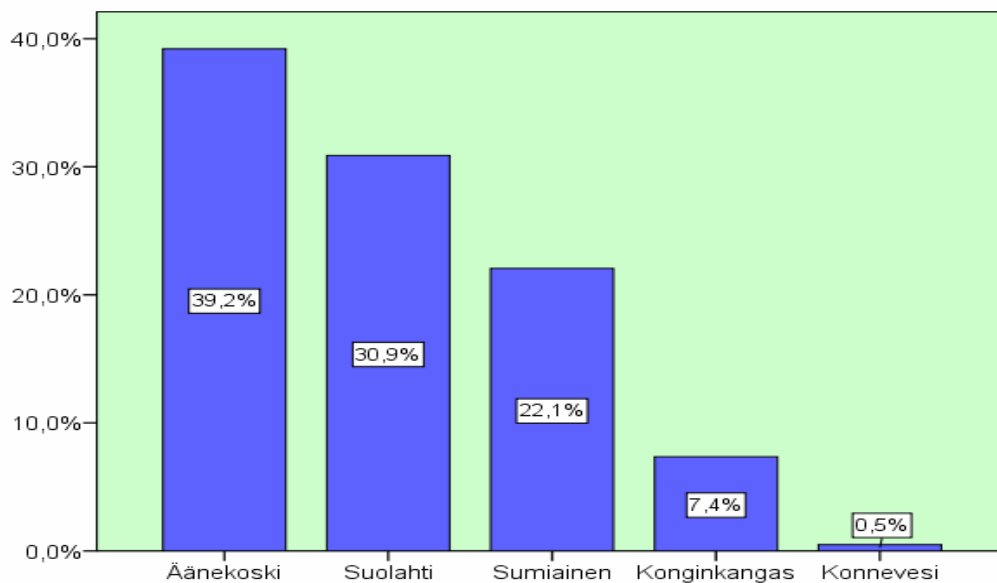
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen tuloksia käsitellään samassa järjestyksessä kuin kysymykset ovat tutkimuslomakkeessa. Kaikki avoimet kommentit on koottu yhteen kappaleeseen 7.6, vaikka niitä käsitellään jo aiemmin tuloksissa kohdassa, johon kommentit olennaisesti liittyvät. Kommentteja ei ole liitetty tekstin väliin, koska yhdessä kuvien kanssa, ne antaisivat tuloksista sekavan kuvan. Lisäksi osa taulukoista, joissa vertaillaan kahta eri tekijää keskenään, ovat liitteissä.

7.1 Opiskelijoiden taustatiedot

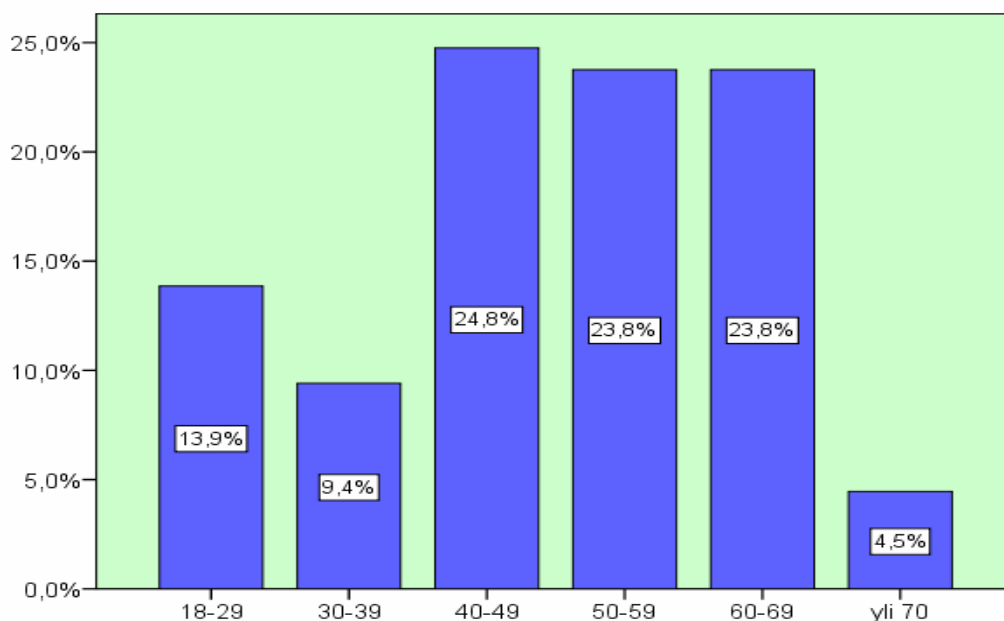
Marraskuun 2007 aikana toteutettuun opiskelijakyselyyn vastasi yhteensä 204 henkilöä. Vastaajista naisia oli 84 % ja miehiä 16 %. Sukupuolijakauman suhde on hieman erilainen kuin valtakunnallisten tutkimusten tuloksissa, joissa opiskelijoista noin 77 % on naisia. Tässä tutkimuksessa suhdeluvun erilaisuus voi johtua tutkimukseen mukaan otettujen kurssien valinnasta. Vaikka periaatteena on, että kursseille voi tulla kuka tahansa, tahtovat kurssit jakaantua naisille tarkoitettuihin ja miehille tarkoitettuihin kursseihin. Molempia pyrittiin ottamaan mukaan, mutta oikeassa suhteessa, koska suoraan miehille tarkoitettuja kursseja oli huomattavasti vähemmän.

Vastaajista 39,2 % asui Äänekosken alueella, 30,9 % Suolahden alueella, 22,1 % Sumiaisissa ja 7,4 % Konginkankaalla. Lisäksi opiskelijoista yksi (0,5 %) kävi kursseilla Konnevedeltä saakka. Prosenttiluvut eivät ole täysin suhteessa asuinalueiden asukaslukuihin, mutta tärkeintä on, että vastaajia saatiin jokaiselta asuinalueelta. Eri-tyisesti Konginkankaalta saatuja vastauksia oli liian vähän.



Kuvio 1. Vastaajien asuinalue

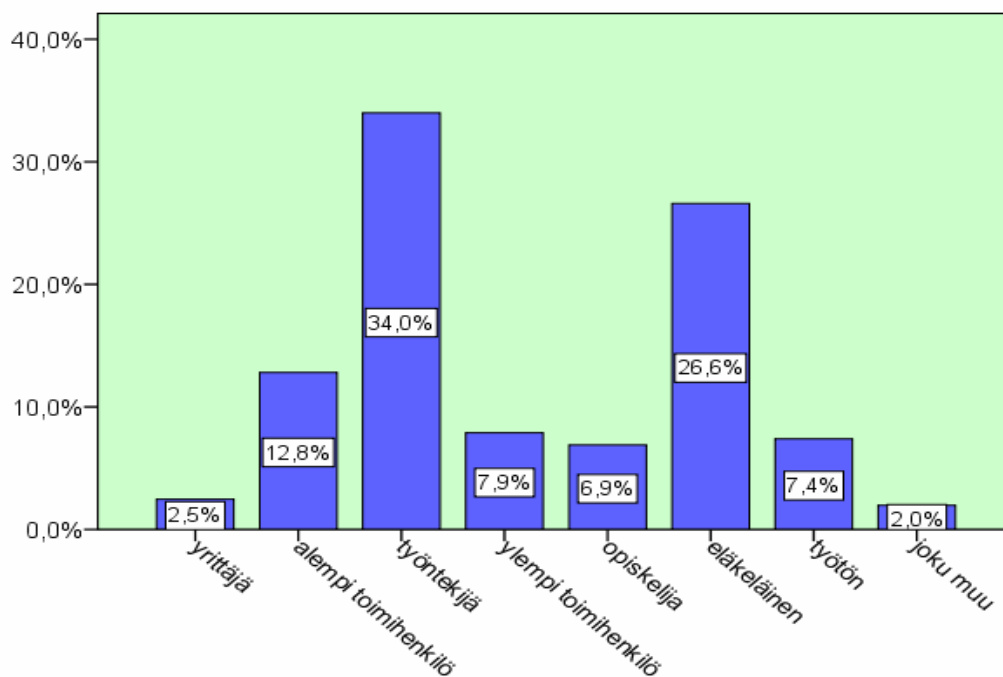
Vastaajien ikä kysyttiin lomakkeessa avoimena kysymyksenä ja luokiteltiin myöhemmin kuuteen eri luokkaan järkevien tulosten saamiseksi. Vastaajista suurin osa oli 40 - 69- vuotiaita. Vastaajista oli 40 - 49- vuotiaita 24,8 %. 50 - 59- vuotiaita ja 60 - 69- vuotiaita oli molempia 23,8 %. Vastaajista vain 4,5 % oli yli 70- vuotiaita. Myös nuoria ihmisiä vastaajista löytyi vähän. Vastaajista 9,4 % oli 30 - 39- vuotiaita ja 13,9 % 18 - 29- vuotiaita. 1 % vastaajista ei halunnut ilmoittaa ikäänsä.



Kuvio 2. Vastaajien luokiteltu ikä

Vastaajista 2,5 % oli yrittäjiä, 12,8 % alempia toimihenkilöitä, 7,9 % ylempiä toimihenkilöitä, 34,0 % työntekijöitä, 6,9 % päätoimisia opiskelijoita, 26,6 % eläkeläisiä ja 7,4 % työttömiä. Vastaajista 2,0 % ei kuulunut mihinkään valmiiksi annetuista ryhmävaihtoehtoista ja 0,5 % ei ollut vastannut kysymykseen lainkaan. Näistä luvuista näkee, että yrittäjät ovat todella vähemmistö kansalaisopiston opiskelijoissa. Selvästi eniten kansalaisopiston palveluja käyttävät työelämässä mukana olevat ihmiset. Edelleen tästä ryhmästä eniten kansalaisopiston palveluja hyödyntäväksi osoittautuivat työntekijät.

Toiseksi eniten kansalaisopistossa opiskelevat eläkeläiset. Työttömien määrä opiskelijoiden kokonaismäärässä oli huomattavan pieni, vaikka heitä kannustetaan osallistumaan kursseille opintoharjoitusten avulla. Työttömien houkuttelu kansalaisopiston opiskelijoiksi voidaan ottaa vastaan tulevaisuuden haasteena. Liitteessä 3 on taulukoituna vastaajien työ- tai elämäntilanne eroteltuna sukupuolen mukaan. Sen perusteella miesopiskelijoista suurin osa on eläkeläisiä ja naisopiskelijoista suurin osa on työntekijöitä.



Kuvio 3. Vastaajien työ- tai elämäntilanne

7.2 Tiedonsaanti kursseista

Kysymyksessä 2 vastaajilta tiedusteltiin lähteitä, joista he olivat saaneet tiedon kursseista. Vastausvaihtoehtoja sai rastittaa useita. Suurin osa (75,5 %) vastaajista oli saanut tiedon kansalaisopiston kursseista kotiin lähetettävästä opetusohjelmalehtisestä. Tämä tulos osoittaa kotiin lähetettävän opetusohjelmalehtisen tärkeyden markkinoinnissa. Tämän vuoksi opetusohjelmalehtisen ulkoasuun ja sisältöön kannattaa kiinnittää huomiota jatkossakin.

Taulukko 1. Opetusohjelmalehtinen tiedonlähteenä

sain tiedon opetusohjelmasta		
	lukumäärä	prosenttia
kyllä	154	75,5
ei	50	24,5
yhteensä	204	100,0

Opetusohjelmalehtinen on lähetetty kuntalaisille kotiin aina syksyisin jo usean vuoden ajan, joten asukkaat osaavat odottaa sitä ja tietävät etukäteen saavansa siitä kaikki kurssitiedot. Opetusohjelmalehtisen ulkoasu on hyvin suunniteltu ja todella pirteä. Erityisesti kauniit oppilastyöt kuvissa innostavat tarttumaan lehtiseen. Kursien kuvaukset ovat kuitenkin hyvin vaihtelevia. Joissain kuvauksissa kerrotaan, mitä kurssille tulee ottaa mukaan ensimmäisellä kerralla, mutta toisissa ainoastaan kuvataan kurssia mahdollisimman lyhyesti. Kurssien kuvauksiin voisi tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota ja tehdä niistä mahdollisimman houkuttelevia. Tästä koituisi tietysti lisää kustannuksia, mutta se voisi olla kannattavaa, koska tämän tutkimuksen mukaan lehtistä luetaan kotitalouksissa ahkerasti.

Tuttavilta tiedon kurssista oli saanut 15,2 %. Tuttavat olivat siis toiseksi suurin tiedonlähde, mutta silti melko pienellä prosenttiosuudella verrattaessa opetusohjelmalehtiseen. Voisiko kansalaisopisto lisätä tällaista markkinointia kannustamalla opiskelijoita kertomaan kurseista tuttavapiirilleen? Aiemmin tietoperustassa todettiin, että tämänkaltaisen markkinointi on todella tehokasta. Opiskelijoita, jotka saavat hankittua kurseille muita opiskelijoita, voisi jollain tavalla palkita.

Taulukko 2. Tuttavat tiedonlähteenä

sain tiedon tuttavilta		
	lukumäärä	prosenttia
kyllä	31	15,2
ei	173	84,8
yhteensä	204	100,0

Kolmanneksi suurin tiedonlähde oli sanomalehti (12,7 %). Prosenttiosuus on melko samaa luokkaa kuin tuttavilla. Kansalaisopiston palsta paikallisessa sanomalehdessä kertoo kaikki ajankohtaiset asiat, joten opiskelijoiden olisi hyvä seurata palstaa. Myös mahdolliset muutokset kurseissa tiedotetaan palstalla.

Taulukko 3. Sanomalehti tiedonlähteenä

sain tiedon sanomalehdestä

	lukumäärä	prosenttia
kyllä	26	12,7
ei	178	87,3
yhteensä	204	100,0

Vähiten (2,5 %) tietoa oli saatu internetistä. Kansalaisopiston internet- sivustot (<http://koskelansetlementti.net>) ovat hiukan puutteelliset, mutta kaikki kurssitiedot löytyvät sieltä helposti. Internet- sivustot pitäisi saattaa ajan tasalle mahdollisimman pian ja tehdä sivuista ulkoasultaan hieman houkuttelevammat. Ennen kaikkea sivuston säännöllinen päivittäminen olisi tärkeää tulevaisuudessa, kun internetin käyttö yleistyy entisestään.

Taulukko 4. Internet tiedonlähteenä

sain tiedon internetistä

	lukumäärä	prosenttia
kyllä	5	2,5
ei	199	97,5
yhteensä	204	100,0

Työvoimatoimistoa ei ollut valmiissa vaihtoehtoissa mainittu, eikä yksikään vastaajista kertonut sitä tiedonlähteeksi. Vastaajien joukossa oli kuitenkin paljon työttömiä. Työttömät saavat opintohetkensä työvoimatoimiston kautta, ja toivottavaa olisi, että työvoimatoimisto opastaisi asiakkaitaan hakeutumaan kansalaisopiston kursseille. Yhteistyötä työvoimatoimiston kanssa voisi ehkä tiivistää jo senkin takia, että Äänekoskella työttömyysprosentti on melko suuri. Osa vastaajista mainitsi saaneensa tiedon uudesta kurssista jo aiemmalla kurssilla opettajalta itseltään.

7.3 Opiskelijoiden motivaatiotekijät

Kyselylomakkeessa vastaajille annettiin valmiina vaihtoehtoina motivaatiotekijöitä, joista sai valita omaa motivaatiota parhaiten kuvaavat tekijät. Lomakkeessa oli lisäksi avoin vastaustila jollekin muulle motivaatiolle. Odotus tämän kysymyksen kohdalla oli, että hajontaa on paljon, koska eri aineita voidaan opiskella eri motivaatioiden takia. Tutkimuksessa haluttiin kuitenkin selvittää, löytyisikö opiskelijoiden keskuudesta joitakin yleisiä motivaatiotekijöitä. Vastaajien keskuudessa tärkeimmäksi motivaatiotekijäksi nousi uuden oppiminen. Vastaajista 68,0 % ilmoitti uuden oppimisen motivaatioksi kurssille osallistumiseen.

Taulukko 5. Uuden oppiminen motivaatiotekijänä

uuden oppiminen		
	lukumäärä	prosenttia
kyllä	124	60,8
ei	80	39,2
yhteensä	204	100,0

Seuraavaksi suurin motivaatiotekijä oli terveyden ylläpitäminen (56,4 %). Etenkin liikunnallisilla kursseilla terveyden ylläpitäminen voi olla suurin motivaatio opiskeluun. Toisaalta terveyden ylläpitäminen voi liittyä minkä tahansa kurssin opiskelumuotivaatioon, koska yleinen terveys sisältää myös henkisen terveyden.

Taulukko 6. Terveyden ylläpito motivaatiotekijänä

terveyden ylläpito		
	lukumäärä	prosenttia
kyllä	115	56,4
ei	89	43,6
yhteensä	204	100,0

Henkisen vireyden ilmoitti motivaatiokseen 54,9 % vastaajista. Yleisimmin henkinen vireys oli mainittu motivaatiotekijänä yhdessä terveyden ylläpitämisen kanssa. Henkisen vireyden ylläpito voi olla opiskelumotiivina kansalaisopistossa millä kurssilla tahansa.

Taulukko 7. Henkinen vireys motivaatiotekijänä

henkinen vireys		
	lukumäärä	prosenttia
kyllä	112	54,9
ei	92	45,1
yhteensä	204	100,0

Vähiten ihmisiä motivoi opiskelemaan ammatillisten taitojen ylläpito (6,9 %), joten on selvää, että Äänekosken kansalaisopistossa opiskeleminen koetaan nimenomaan harrastepohjaisena ja kursseilla halutaan kohentaa taitoja, jotka eivät liity työmaailmaan tai omaan ammattiin. Myös kurssitarjonta tukee tätä oletusta voimakkaasti, koska suurin osa kursseista liittyy nimenomaan erilaisiin harrastuksiin.

Taulukko 8. Ammatillisten taitojen ylläpito motivaatiotekijänä

ammatillisten taitojen ylläpito

	lukumäärä	prosenttia
kyllä	14	6,9
ei	190	93,1
yhteensä	204	100,0

Sosiaalisten motivaatiotekijöiden osuus jäi tutkimuksessa melko vähäiseksi. Vastaa- jista 22,5 % ilmoitti vanhojen tuttujen tapaamisen yhdeksi motivaatiotekijäksi kurs- sille osallistumiseen. Vastaaajista 25,0 % lähti kurssille tutustumaan myös uusiin ih- misiin.

Taulukko 9. Vanhojen tuttujen tapaaminen motivaatiotekijänä

vanhojen tuttujen tapaaminen

	lukumäärä	prosenttia
kyllä	46	22,5
ei	158	77,5
yhteensä	204	100,0

Taulukko 10. Uusien ihmisten tapaaminen motivaatiotekijänä

uusien ihmisten tapaaminen

	lukumäärä	prosenttia
kyllä	51	25,0
ei	153	75,0
yhteensä	204	100,0

Verrattaessa vastaajien työ- tai elämäntilannetta sosiaalisiin motiiveihin, ja erityisesti vanhojen tuttujen tapaamiseen huomataan, että eläkeläiset tulevat kursseille tapaa- maan tuttujaan. Myös alemman tason toimihenkilöiden keskuudessa tämä sosiaali-

nen motiivi on melko tärkeä. Työntekijöille sosiaalisilla motivaatiotekijöillä ei ole juurikaan merkitystä, ei myöskään päätoimisille opiskelijoille.

Taulukko 11. Vanhojen tuttujen tapaaminen motivaatiotekijänä työ- tai elämäntilanteen mukaan

		vanhojen tuttujen tapaaminen	
		kyllä	ei
työ- tai elämäntilanne	yrittäjä	20,0%	80,0%
	alempi toimihenkilö	30,8%	69,2%
	työntekijä	7,2%	92,8%
	ylempi toimihenkilö	25,0%	75,0%
	opiskelija	,0%	100,0%
	eläkeläinen	42,6%	57,4%
	työtön	26,7%	73,3%
	joku muu	25,0%	75,0%
Yhteensä		22,7%	77,3%

Sopivimmaksi opiskeluajankohdaksi nousi arki-ilta. Kaikista vastaajista 87,4 % halusi opiskella juuri arki-iltana. Tulos on ymmärrettävä, koska suurin osa vastanneista oli mukana työelämässä, jolloin arkena päiväaikaan opiskelu ei juuri ole mahdollista. Seuraavaksi suosituin vaihtoehto vastaajien keskuudessa oli arkipäivä (14,6 %). Mielenkiintoista oli se, että vastaajista vain 9,5 % ilmoitti viikonlopun parhaimmaksi ajankohdaksi opiskella kansalaisopistossa. Viikonloppuna halutaan ehkä enemmän rentoutua ja viettää aikaa perheen kanssa.

Taulukko 12. Sopivin opiskeluajankohta

		lukumäärä	prosenttia
arkipäivä	kyllä	29	14,6
arki-ilta	kyllä	174	87,4
viikonloppu	kyllä	19	9,5

Sopiva opiskeluajankohta vaihteli luonnollisesti työ- tai elämäntilanteen mukaan. Työssä käyville arki-ilta oli lähes ainoa vaihtoehto opiskella, mutta eläkeläisille ja työttömille opiskeluajankohdaksi sopi myös arkipäivä. Päätoimisille opiskelijoille

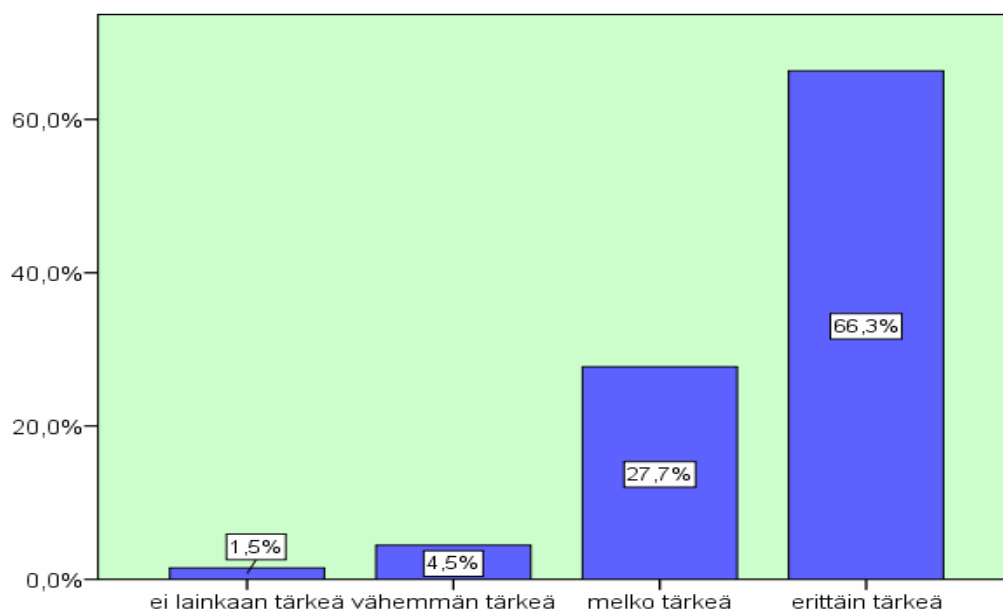
sopi parhaiten viikonloppu, jos jätetään huomiotta vastaajat, jotka eivät kuuluneet mihinkään ryhmään. Kyselylomakkeessa vastaaja sai halutessaan valita useamman vaihtoehdon, joten taulukon prosenttiluvut voivat ylittää sadan rivillään.

Taulukko 13. Sopiva opiskeluajankohta työ- tai elämäntilanteen mukaan

				viikonloppu
		arkipäivä	arki-ilta	
työ- tai elämäntilanne	yrittäjä	,0%	100,0%	,0 %
	alempi toimihenkilö	,0%	96,2 %	15,4 %
	työntekijä	2,9%	100 %	7,2 %
	ylempi toimihenkilö	,0%	100,0%	12,5 %
	opiskelija	7,1%	92,9%	21,4 %
	eläkeläinen	40,7%	63,0 %	5,6 %
	työtön	26,7%	73,3%	6,7 %
	joku muu	25,0%	100,0 %	25,0 %
Yhteensä		14,8%	87,2 %	9,4 %

7.4 Opiskelijoiden osallistumispäätökseen vaikuttavat tekijät

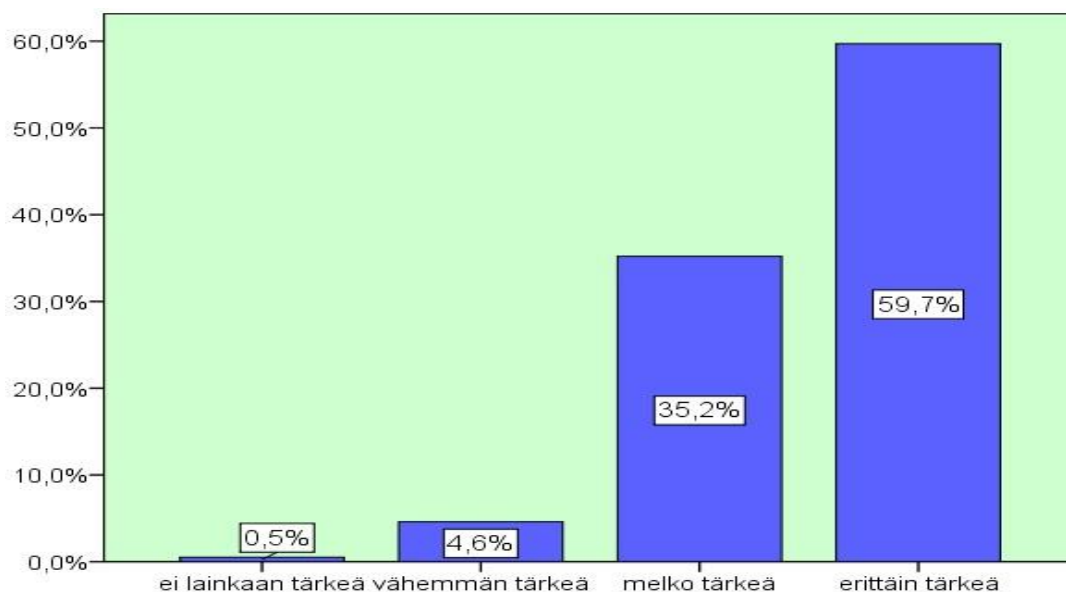
Kurssille osallistumispäätökseen vaikuttavat monet seikat. Kaikista tärkeimmäksi tekijäksi vastaajien keskuudessa nousivat osaavat opettajat. Vastaajista 66,0 % oli sitä mieltä, että se on erittäin tärkeä osallistumispäätökseen vaikuttava seikka. Etukäteen uuden opettajan ammattitaitoa on mahdoton määrittää joten tämä voi vaikuttaa siihen, että tutut, jo osaavaksi tiedetyt opettajat kursseilla tekevät osallistumispäätöksen helpommaksi.



Kuvio 4. Osaavat opettajat

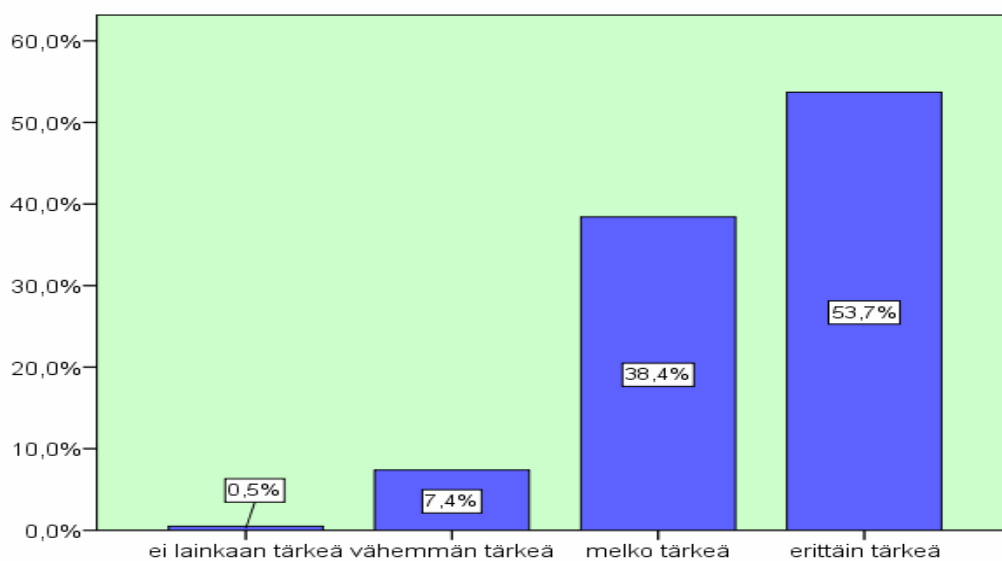
Opettajien ammattitaitoa voisi hieman mainostaa esimerkiksi opetusohjelmalehtisessä. Opetusohjelmalehtiseen voisi opettajan kohdalle laittaa joitain hänen meriittejään tai suosituksiaan. Avointen kommenttien perusteella kansalaisopistossa on tällä hetkellä ammattitaitoisia ja innostavia opettajia, koska asiasta mainitsi useampikin vastaaja.

Kurssin sisällön koki erittäin tärkeäksi tekijäksi 59,7 % vastaajista. Sisällön ymmärtäminen etukäteen hieman väärin oli jopa jossain tapauksessa johtanut kurssin keskeytykseen. Kurssin tarpeeksi kattava sisältökuvaus opetusohjelmalehtisessä on ensisijaisen tärkeää, koska se osoittautui niin merkittäväksi tiedonlähteeksi.



Kuvio 5. Kurssin sisältö

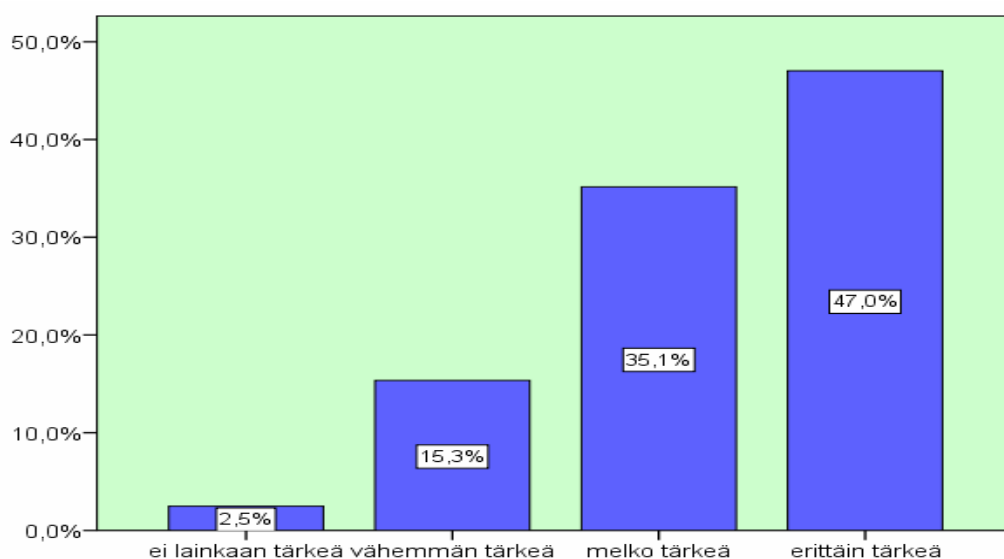
Kurssin ajoituksen koki erittäin tärkeäksi osallistumispäätökseen vaikuttavaksi tekijäksi 53,7 % vastaajista. Tämä on ymmärrettävää, koska suurin osa opiskelijoista on tutkimuksen mukaan työelämässä mukana ja osallistuu kursseille vapaa-aikanaan. Erityisesti vuorotyöläisille kursseille osallistuminen voi olla hankalaa, jos kyseessä on arki-iltaisin kerran viikossa koko lukukauden kestävä kurssi. Tällöin useat tunnit jäävät käymättä työvuoron sattuesssa kohdalle.



Kuvio 6. Kurssin ajoitus

Vuorotyöläisten houkuttelua kursseille voisi lisätä kertamaksulla. Opiskelija siis maksaisi vain ne kerrat kun käy tunneilla. Kursseille, joissa ei varsinaisesti edetä helpommasta vaikeampaan tämä maksutapa sopisi hyvin. Esimerkiksi liikuntakurssit voisivat olla tällaisia kursseja. Tällaista maksuvaihtoehtoa kaipasi myös yksi vastaajista avoimissa kommentteissa.

Opetuspaikan sijainnin koki erittäin tärkeäksi vaikuttajaksi osallistumis päätökseen 46,2 % vastaajista. 35,5 % koki sen melko tärkeäksi tekijäksi ja vain 2,5 % koki, että sijainti ei ole lainkaan tärkeä tekijä. Erityisesti Sumiaisissa ja Konginkankaalla asuvat kokivat sijainnin tärkeäksi. Konginkankaalta Äänekoskelle on matkaa noin 24 km, Sumiaisista 27 km ja Suolahdesta 9 km. Ilman omaa autoa edestakaiset matkat voivat olla hankalia järjestää ja siitä koituu lisää kustannuksia osallistujalle.



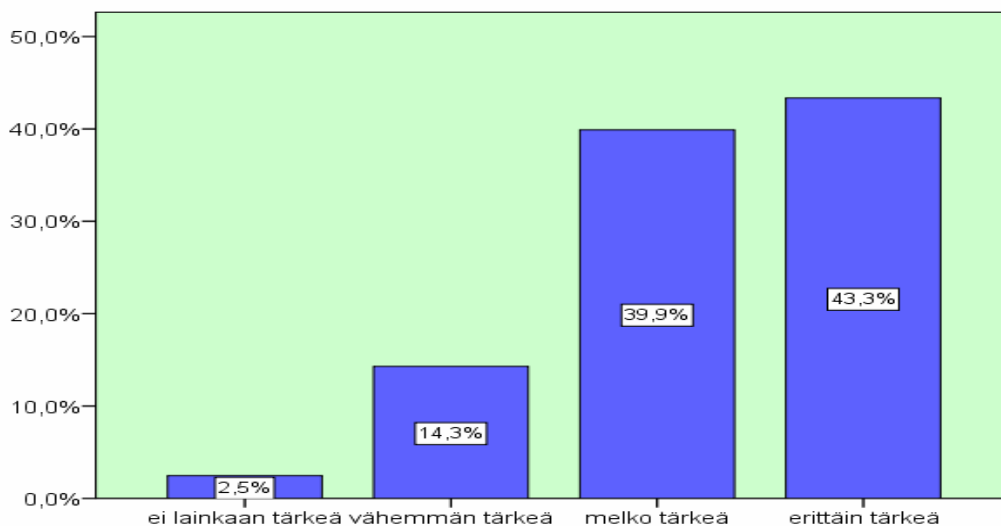
Kuvio 7. Opetuspaikan sijainti

Kurssien aikatauluja voisi yrittää sovittaa paikallisliikenteen aikatauluihin niin, että toisista taajamista kursseille ja takaisin kotiin pääsisi vaivattomasti. Toisaalta tätä on mahdotonta toteuttaa kaikkien kurssien kohdalla, mutta jos jollekin tietylle kurssille olisi paljon kysyntää muista taajamista, voitaisiin tällaista toimintamahdollisuutta ajatella.

Lisäksi kimpakyyti olisi oiva mahdollisuus lähteä toiseen taajamaan opiskelemaan. Voisiko ajatella, että ilmoittautumisen yhteydessä, kansalaisopisto tiedustelisi hie- man matkan kulkutapoja ja voisi saattaa yhteyteen samalta suunnalta tulevia opiske- lijoita ja kursseista tiedustelijoita. Kimppakyydit saattavat luonnistua kurssin jatku- essa kun oppilaat ovat tutustuneet toisiinsa, mutta matkanteon hankaluus kurssin al- kuvaiheessa saattaa vaikuttaa siten, että kurssille ei ilmoitauduta lainkaan. Eräs vas- taajista kertoi avoimissa kommenteissa, että yksi syy kurssin keskeyttämiseen oli liian pitkä matka.

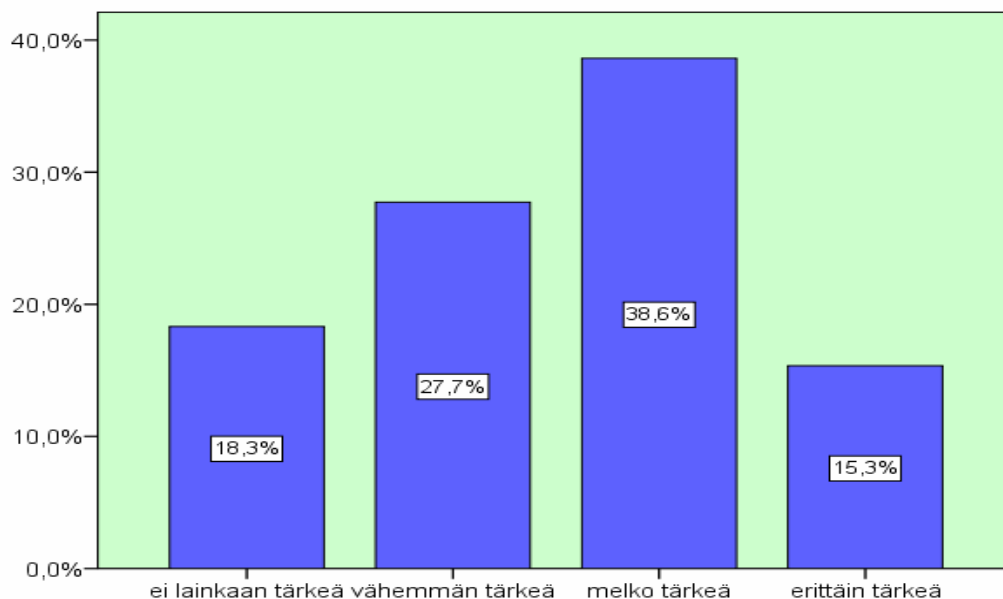
Kurssien sopiva hinta-laatu-suhde aiheutti vastauksiin yllättäen suurta hajontaa. 43,3 % vastaajista koki hinta-laatu-suhteen erittäin tärkeäksi vaikuttajaksi osallistumis- päätökseen, mutta 39,9 % vastaajista koki sen vain melko tärkeäksi vaikuttajaksi. 14,3 % vastaajista oli sitä mieltä, että hinta-laatu-suhde on vähemmän tärkeä ja 2,5 % oli sitä mieltä, että se ei ole lainkaan tärkeä.

Tulos on hieman yllättävä, koska motivaatiotekijöistä suurimmaksi nousi uuden op- pimineen, joten kursseille ei tulla vain huvikseen. Tämän perusteella voisi arvella, että opiskelijat vaatisivat kursseilta myös hintaa vastaavaa laatua. Toisaalta voidaan ajatella, että opiskelijoita ei kiinnosta asia kovin paljon, koska heillä on mielikuva siitä, että kansalaisopiston toiminta on laadukasta. Etukäteen kurssien hinta- laatu- suhteesta on vaikea muodostaa mielikuvaa. Asia täytyy ratkaista aiemman kokemuk- sen, mielikuvan tai muiden kertoman perusteella.



Kuvio 8. Kurssien sopiva hinta- laatu- suhde

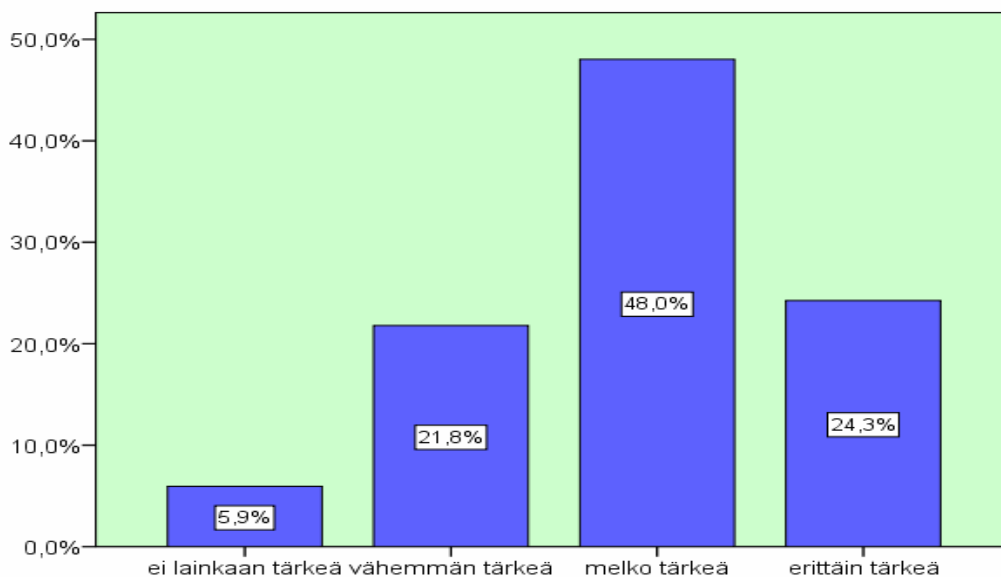
Muut opiskelijat vaikuttivat hyvin vaihtelevasti osallistumispäätökseen. Suurin osa (38,6 %) oli sitä mieltä, että muilla opiskelijoilla on melko tärkeä vaikutus osallistumispäätökseen. Toisaalta jopa 27,7 % vastaajista koki muut opiskelijat vähemmän tärkeiksi ja 18,3 % ei lainkaan tärkeiksi. Opiskelijat eivät siis tämän tutkimuksen mukaan etukäteen, ennen kurssille tuloa pidä sosiaalisia tekijöitä kovin tärkeinä. Myös aiemmin motivaatiotekijöissä saatiin selville, että uusien ihmisten tapaaminen ja vanhojen tuttujen tapaaminen ovat melko vähäisiä motivaatiotekijöitä. Toisaalta aiemmin tietoperustassa todettiin myös, että sosiaalisten tekijöiden merkitys kasvaa opiskelun jatkuessa, eli opiskelua aloitettaessa ne eivät ole niin tärkeitä.



Kuvio 9. Muut opiskelijat

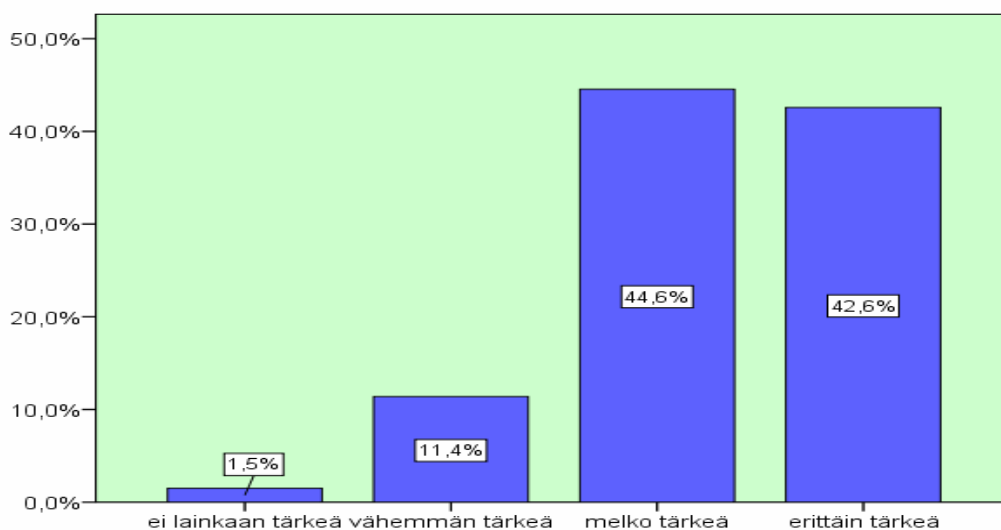
Eläkeikäisten mielestä erityisesti kielten opiskeluryhmien laaja ikäjakauma hankaloittaa iäkkäämpien ihmisten opiskelua. Eläkeläiset kokivat, että he oppivat paljon hitaammin kuin nuoret ja jäivät helposti jälkeen opiskelussa. Lisäksi eläkeläiset kokivat, että opiskelu olisi mukavampaa oman ikäisten kanssa. Kieliryhmien osallistujamäärät ovat tällä hetkellä niin pienet, että ei ole mahdollisuutta järjestää ikäihmisille omia ryhmiä. Yksi vaihtoehto voisi olla, että jossain taajamassa järjestettäisiin hitaammin etenevien ryhmä ja toisessa taajamassa normaaliryhmä.

Ajankohtaisen tiedon vaikutus osallistumispäätökseen oli melko tärkeä suurimmalle osalle (48,0 %) vastaajista. Vastaajista 24,3 % oli sitä mieltä, että ajankohtaisella tiedolla on erittäin tärkeä merkitys ja 21,8 % oli sitä mieltä, että sillä on vähemmän tärkeä merkitys. Todennäköisesti ajankohtaisen tiedon vaikutus osallistumispäätökseen riippuu paljon kurssista ja sen tasosta



Kuvio 10. Ajankohtainen tieto

Kurssin oikealla tasolla oli suurimmalle osalle vastaajista (44,6 %) melko tärkeä vaikutus osallistumispäätökseen. 42,6 % vastaajista oli sitä mieltä, että oikealla tasolla on erittäin tärkeä vaikutus osallistumispäätökseen. Kurssin oikean tason saa selville jo kurssikuvauksista, jotta opiskelija osaa ilmoittautua oikean tason kurssille. Kurssin oikea taso on opiskelijalle tärkeä, koska liian helppo kurssi voi tuntua tylsältä ja liian vaikea taas turhauttavalta.

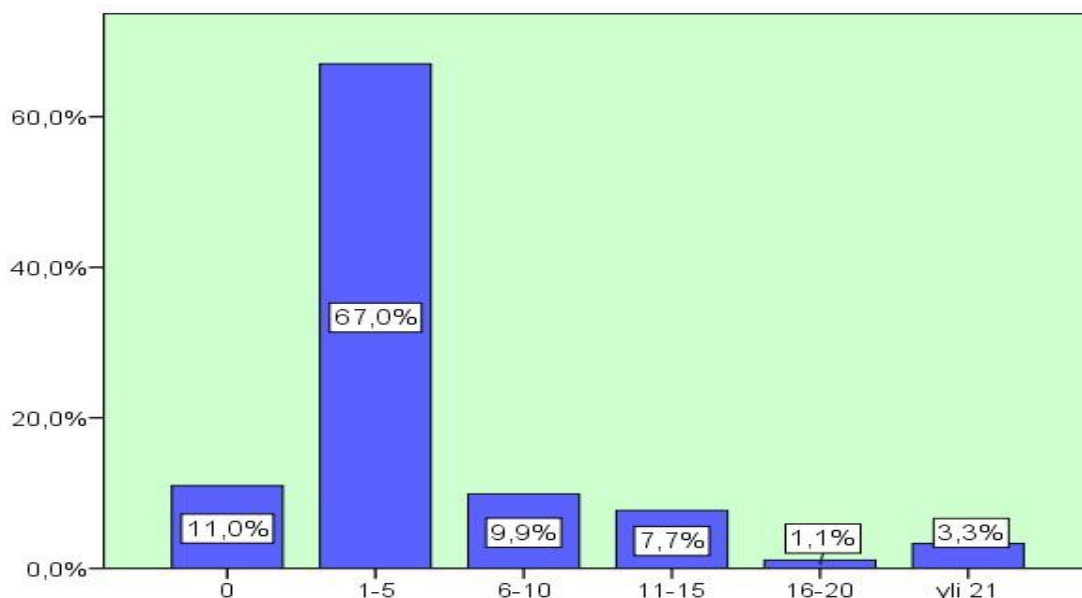


Kuvio 11. Kurssin oikea taso

7.4 Opiskelijoiden suorittamat kurssit ja keskeytykset

Vastausten saaminen suoritettujen kurssien määrään osoittautui yllättävän hankalaksi, koska suuri osa vastaajista oli opiskellut lähes koko ikänsä kausittain kansalaisopistossa. He kykenivät ainoastaan arvioimaan suorittamiensa kurssien määrän. Erittäin Suolahdessa kysymys aiheutti hankaluuksia, koska lomakkeessa kysyttiin vain Äänekosken kansalaisopistossa opiskeltuja kursseja. Suurin osa Suolahdessa ja Sumiaisissa kyselyyn vastanneista oli kuitenkin merkinnyt kohtaan Suolahden työväenopistossa suorittamiensa kurssien määrän. Kysymys olisi ehdottomasti pitänyt muotoilla jotenkin toisin, koska tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää sitä, onko vastaaja opiskellut paljon vai vähän vai ei ollenkaan kansalaisopistossa. Näiden vaikeuksien takia suoritettujen kurssien määrä on jälkepäin luokiteltu eri ryhmiin tulosten käsiteltävyyden helpottamiseksi ja luotettavuuden lisäämiseksi.

Vastanneista 11,0 % ei ollut suorittanut kansalaisopistossa yhtään kurssia. Suurin osa vastaajista (67,0 %) oli suorittanut 1-5 kurssia kansalaisopistossa. Myös asiakasuskollisuutta kansalaisopistoa kohtaan on havaittavissa, koska osa vastaajista ilmoitti suorittaneensa opistossa jopa enemmän kuin 21 kurssia.



Kuvio 12. Vastaajien kansalaisopistossa suorittamien kurssien määrä

Vastanneista kurssin ainakin kerran keskeyttäneitä oli 16,6 %. Yksi vastaajista ei ollut vastannut lainkaan tähän kysymykseen. Keskeyttämisen syyt olivat melko yhteneviä keskenään. Yleisimmin mainitut syyt olivat ajan puute ja työkiireet. Myös terveydelliset syyt ja oman kiinnostuksen loppaaminen kesken kurssin olivat usein keskeyttämisen syynä. Muutama vastaaja kertoi myös kulkemisvaikeuksien olleen keskeyttämisen syynä. Osa vastaajista ei kertonut syitä keskeyttämiseensä lainkaan. Tällaisiin keskeyttämisen syihin kansalaisopiston on lähes mahdoton puuttua, koska ne eivät riipu sen toiminnasta. Kukaan vastaajista ei maininnut keskeyttäneensä kurssin kansalaisopiston toiminnan vuoksi eli vaikkapa huonon opettajan tai opetuksen vuoksi. Täytyy kuitenkin muistaa, että kaikki vastaajat eivät olleet kertoneet keskeyttämisen syitä. Kulkemisvaikeuksiin puuttumista käsitellään kurssille osallistumis päätökseen vaikuttavissa tekijöissä.

Konginkankaalla oli prosentuaalisesti eniten keskeyttäneitä (26,7 %) ja toiseksi eniten Suolahdessa (19,0 %). Jos Konnevesi jätetään huomiotta, vähiten kurseja olivat keskeyttäneet äänekoskelaiset. Konginkankaan keskeyttämistapauksia pitäisi tutkia tarkemmin ja ottaa selville, ovatko keskeytykset opiskelijan omasta toiminnasta, vai opiston toiminnasta johtuvia.

Taulukko 14. Keskeytysprosentit asuinalueittain

		oletteko keskeyttänyt	
		kyllä	en
asuinalue	Äänekoski	12,7%	87,3%
	Suolahti	19,0%	81,0%
	Sumiainen	17,8%	82,2%
	Konginkangas	26,7%	73,3%
	Konnevesi	,0%	100,0%
Yhteensä		16,7%	83,3%

Verrattaessa keskeytyksiä työ- tai elämäntilanteeseen saatiin selville, että ryhmästä *joku muu*, peräti puolet vastaajista oli keskeyttänyt kurssin joskus. Ryhmään kuului kuitenkin niin vähän ihmisiä, että se voitane jättää huomiotta. Merkittävämpää on, että seuraavaksi suurin (28,6 %) keskeyttäjäryhmä oli työttömät. Myös ylempien

toimihenkilöiden keskeytysprosentti on suuri (25,0 %), mutta heidänkin määränsä tutkimuksessa oli suhteellisen pieni. Työntekijöiden keskeyttämisprosentti on todella pieni verrattaessa muihin suuriin opiskelijaryhmiin. Tämä osoittaa, että työntekijät opiskelevat tosissaan.

Taulukko 15. Keskeytysprosentit työ- tai elämäntilanteen mukaan

		oletteko keskeyttänyt	
		kyllä	en
työ- tai elämäntilanne	yrittäjä	,0%	100,0%
	alempi toimihenkilö	19,2%	80,8%
	työntekijä	8,7%	91,3%
	ylempi toimihenkilö	25,0%	75,0%
	opiskelija	7,1%	92,9%
	eläkeläinen	22,2%	77,8%
	työtön	28,6%	71,4%
	joku muu	50,0%	50,0%
Yhteensä		16,8%	83,2%

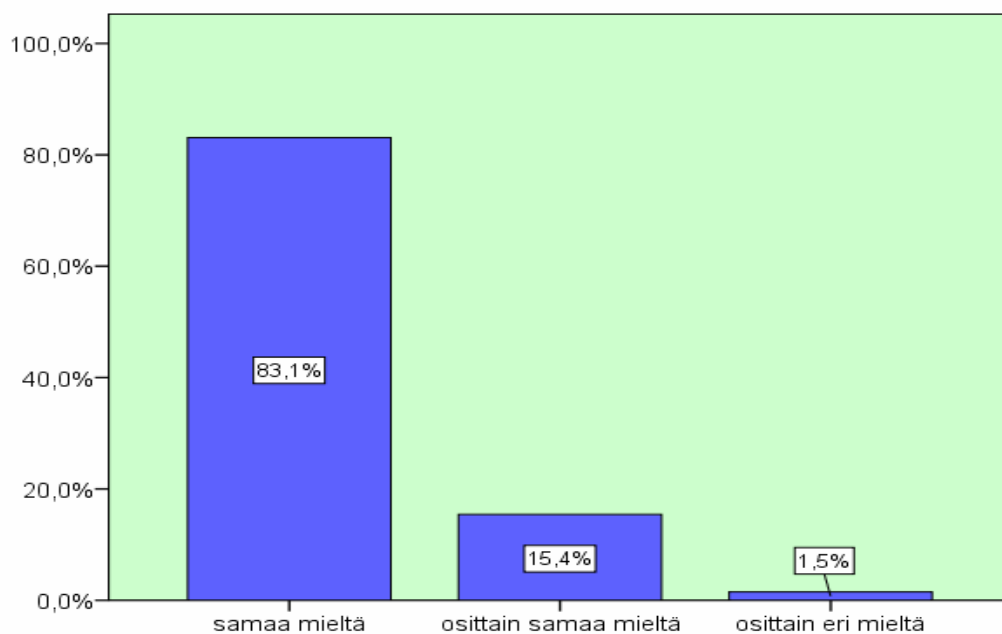
Miesten ja naisten välillä keskeytysprosentissa ei ollut suuria eroja. Iän myötä keskeytysprosentti näytti kasvavan. Nämä taulukot ovat liitteessä 3.

7.5 Opiskelijoiden mielikuvia ja kokemuksia kansalaisopiston toiminnasta

Tässä aluvussa käsitellään väittämiä, jotka liittyvät kansalaisopiston toimintaan. Kaikkia väittämiä on verrattu myös vastaajien asuinalueeseen, jotta saadaan selville onko mielipiteissä ja kokemuksissa alueellisia eroja. Ainoastaan merkittävimmät taulukot joissa asuinalueita verrataan eri väittämiin, on laitettu työssä tekstin lomaan. Loput taulukot ovat selkeyden vuoksi liitteissä.

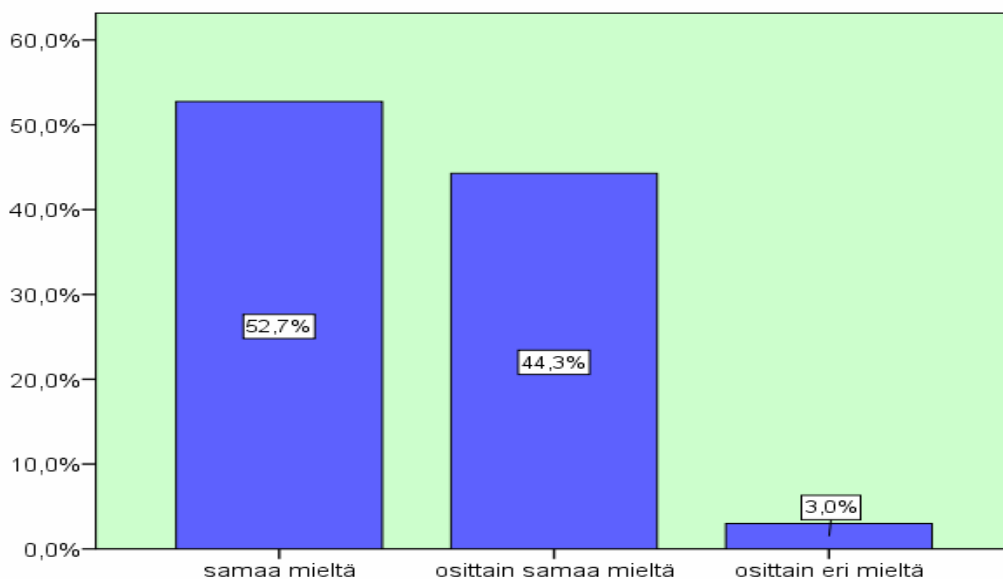
Opiskelijoiden mielikuvat ja kokemukset kansalaisopiston toiminnasta olivat kokonaisuudessaan hyvin positiivisia. Eniten samaa mieltä vastaajat olivat siitä, että kansalaisopistojen kursseille voi mennä kuka tahansa. Vastaajista 83,1 % oli samaa mieltä siitä, että kursseille voi mennä kuka tahansa, eikä kukaan ollut täysin eri

mieltä asiasta. Todellisuudessaakin kansalaisopiston kursseille voi osallistua kuka tahansa, vaikka niitä joissain tapauksissa pyritään jaottelemaan iän tai sukupuolen mukaan.



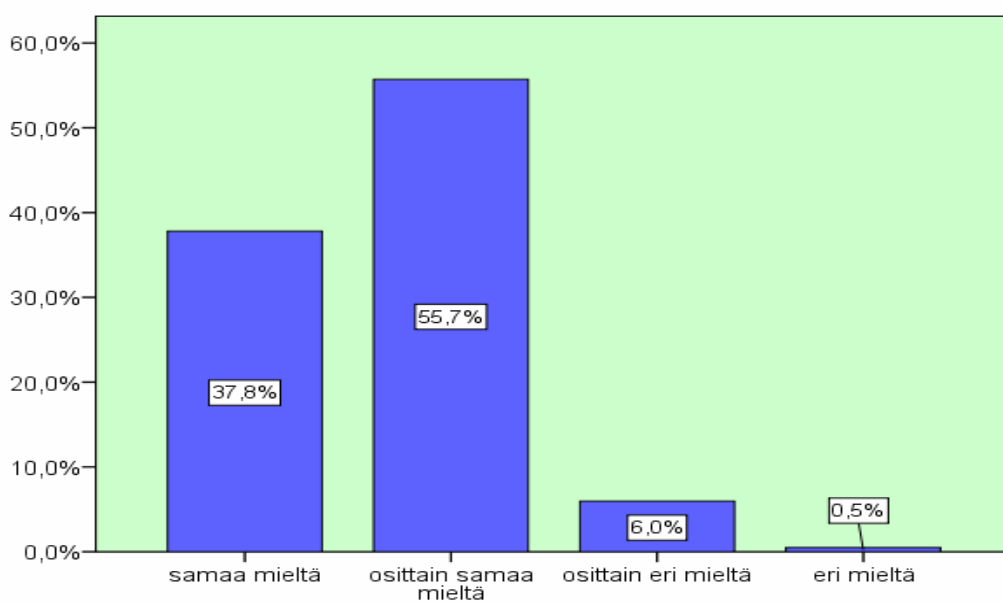
Kuvio 13. Kursseille voi mennä kuka tahansa

Kansalaisopiston yleisestä asiantuntevuudesta vastaajat olivat lähes samaa mieltä. Vastaajista 52,7 % oli samaa mieltä siitä, että kansalaisopisto on asiantunteva ja 44,3 % osittain samaa mieltä. Vain 3,0 % oli osittain eri mieltä. Erityisesti Suolahdessa asuvat vastaajat suhtautuivat kriittisesti väittämään kansalaisopiston asiantuntevuudesta (katso liite 5).



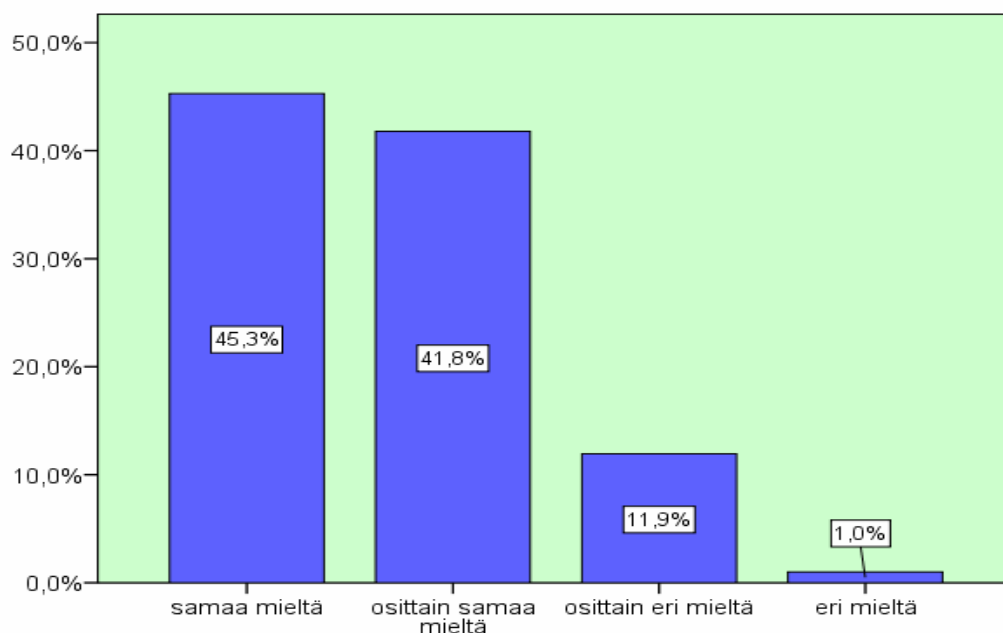
Kuvio 14. Kansalaisopisto on asiantunteva

Kansalaisopisto oli vastaajien mielestä melko hyvin aikaansa seuraava, koska vastaajista 37,8 % oli samaa mieltä siitä, että opisto on ajan hermolla. Vastaajista 55,7 % eli suurin osa, oli osittain samaa mieltä siitä, että opisto on ajan hermolla. 6,0 % vastaajista oli hieman eri mieltä siitä, että kansalaisopisto olisi ajan hermolla. Kriittisimmin asiaan suhtautuivat Suolahdessa ja Sumiaisissa asuvat vastaajat (katso liite 5).



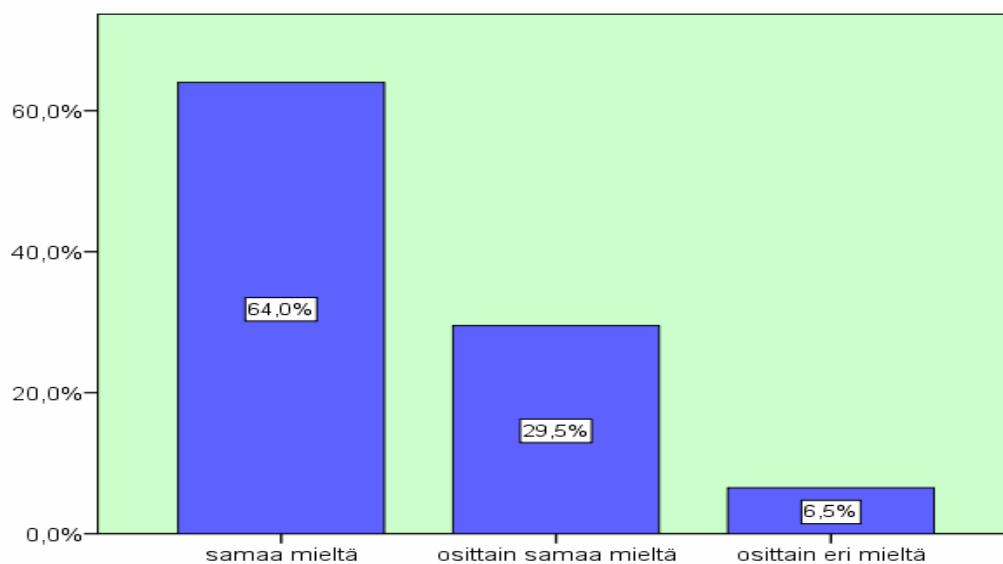
Kuvio 15. Kansalaisopisto on ajan hermolla

Kansalaisopisto koettiin yleisesti viihtyisäksi paikaksi. Vastaajista 45,3 % koki olevansa samaa mieltä siitä, että kansalaisopisto on viihtyisä ja 41,8 % osittain samaa mieltä. Vastaukset olivat kokonaisuudessaan siis hyvin positiivisia. Viihtyisyys on kuitenkin melko yleisluontoinen sana. Se käsittää mm. tilat, opetuksen ja ilmapiirin, joten vastaajien oli ehkä hankala vastata kysymykseen, koska kurssista riippuen kaikki nämä em. tekijät vaihtelevat. Kriittisimmin tähän väittämään kansalaisopiston viihtyisyydestä suhtautuivat Suolahdessa asuvat vastaajat, joilta saatiin myös kaikki eri mieltä- vastaukset. Sumiaisissa taas yli puolet vastaajista piti kansalaisopistoa viihtyisänä. (Katso liite 5)



Kuvio 16. Kansalaisopisto on viihtyisä

Kansalaisopiston asiakaspalvelua pidettiin yleisesti hyvänä, koska vastaajista 64,0 % mielsivät sen toimivan hyvin. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että opiston asiakaspalvelu toimisi huonosti. Kysymyksessä asiakaspalvelua kuvaavana esimerkkinä oli käytetty ilmoittautumista, joten vastaajat arvioivat varmasti tässä kysymyksessä sen toimivuutta. Tämän perusteella ainakin ilmoittautuminen toimii ja se on riittävän helppoa. Palvelun saatavuus on tämän tutkimuksen perusteella hyvä.



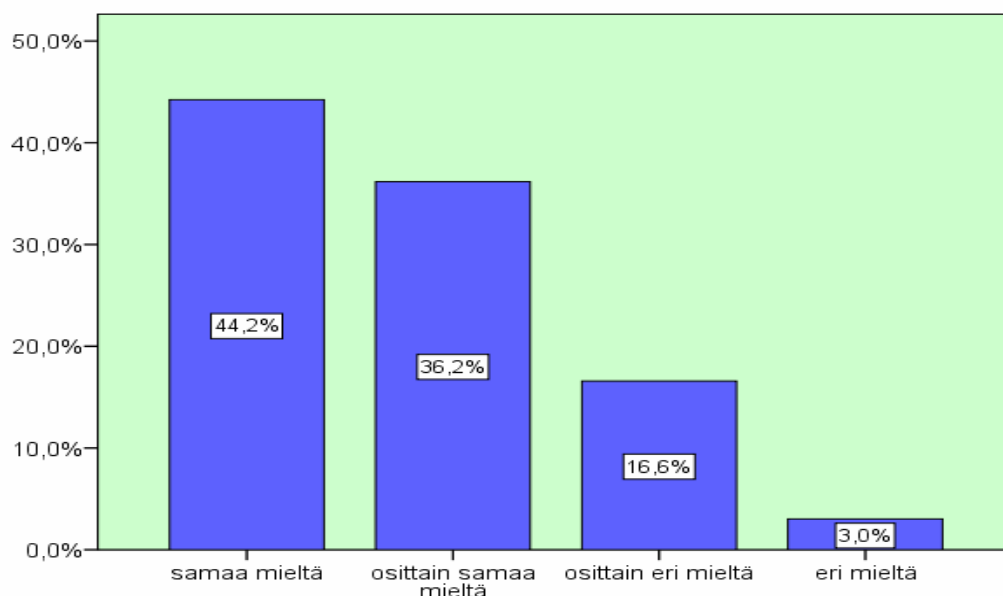
Kuvio 17. Kansalaisopiston asiakaspalvelu toimii hyvin

Konginkankaalla asuvien vastaajien mielestä palvelu ei toimi täysin moitteettomasti, koska yli 60 % heistä oli ainoastaan osittain samaa mieltä väittämän kanssa kun taas muiden asuinalueiden kohdalla samaa mieltä oli yli puolet vastaajista. Tämä ei ole kovin hälyttävää, koska eri mieltä olevia ei kuitenkaan löytynyt yhtään. Konginkankaan tilannetta voisi kuitenkin hieman tutkia ja ottaa selville, onko palvelu heidän kohdallaan (esim. ilmoittautuminen) heikompaa. Konginkankaalla ei ole omaa palvelupistettä, mutta ei ole Sumiaisissakaan ja siellä oltiin asiakaspalvelun toimivuuteen tyytyväisiä. Toisaalta voidaan nähdä, että myös Suolahdessa asuvat vastaajat suhtautuivat melko kriittisesti asiakaspalvelun toimivuuteen, koska 9,5 % heistä oli osittain eri mieltä asiakaspalvelun toimivuudesta.

Taulukko 16. Vastaajien mielipiteet asiakaspalvelun toimivuudesta asuinalueittain

		asiakaspalvelu toimii		
		samaa mieltä	osittain samaa mieltä	osittain eri mieltä
asuinalue	Aänekoski	69,7%	23,7%	6,6%
	Suolahti	58,7%	31,7%	9,5%
	Sumiainen	71,1%	24,4%	4,4%
	Konginkangas	33,3%	66,7%	,0%
	Konnevesi	100,0%	,0%	,0%
Yhteensä		64,0%	29,5%	6,5%

Opiskelun edullisuus sai vastauksiin paljon hajontaa. Suurin osa vastaajista (44,2 %) oli sitä mieltä, että opiskelu on edullista. Vastaajista 16,6 % oli osittain eri mieltä opiskelun edullisuudesta. Verrattaessa opiskelijan elämäntilannetta ja sitä, kokiko hän opiskelun edulliseksi, havaittiin, että ainoastaan yrittäjistä ja ylemmistä toimihenkilöistä kukaan ei ollut eri mieltä siitä, että opiskelu on edullista. Eniten eri mieltä opiskelun edullisuudesta olivat työntekijät, mutta toisaalta he olivat myös eniten samaa mieltä väittämän kanssa. Vertailutaulukko on liitteessä 5.



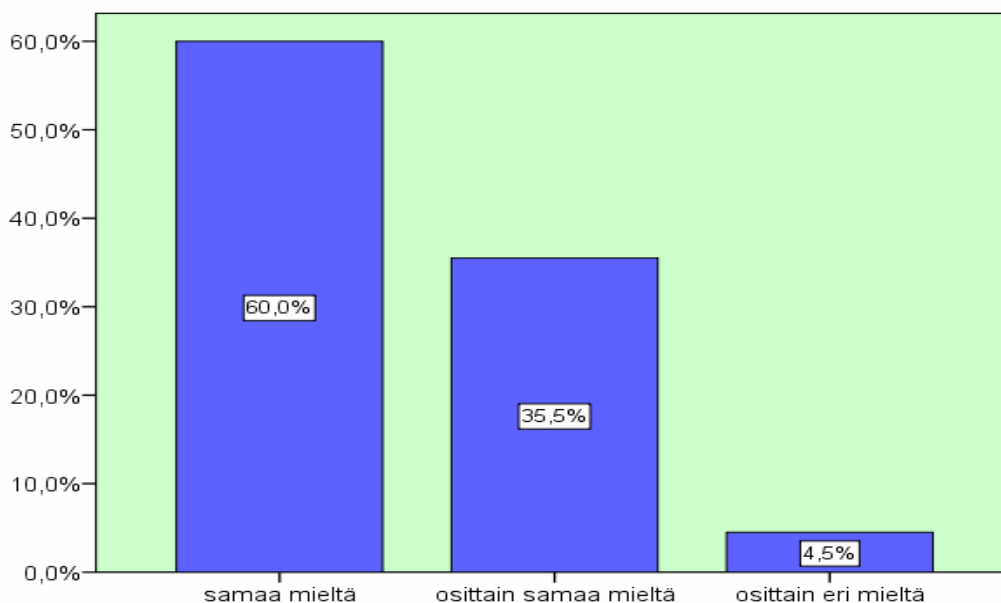
Kuvio 18. Kansalaisopistossa opiskelu on edullista

Verrattaessa opiskelun edullisuutta asuinalueisiin, havaittiin, että Suolahdessa ja Sumiaisissa asuvien vastaajien mielestä opiskelu ei ole kovin edullista. Äänekoskella yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että opiskelu on edullista, ja Konginkankaalla yli puolet vastaajista oli osittain samaa mieltä opiskelun edullisuudesta. Syynä esimerkiksi Sumiaisten asukkaiden vastauksiin voi olla se, että sieltä ihmiset saattavat lähteä opiskelemaan Äänekoskelle tai Suolahteen, koska näissä taajamissa kurssitarjonta on laajempi. Tällöin matkakulut nostavat opiskelun kokonaiskustannuksia.

Taulukko 17. Vastaajien mielipiteet opiskelun edullisuudesta asuinalueittain

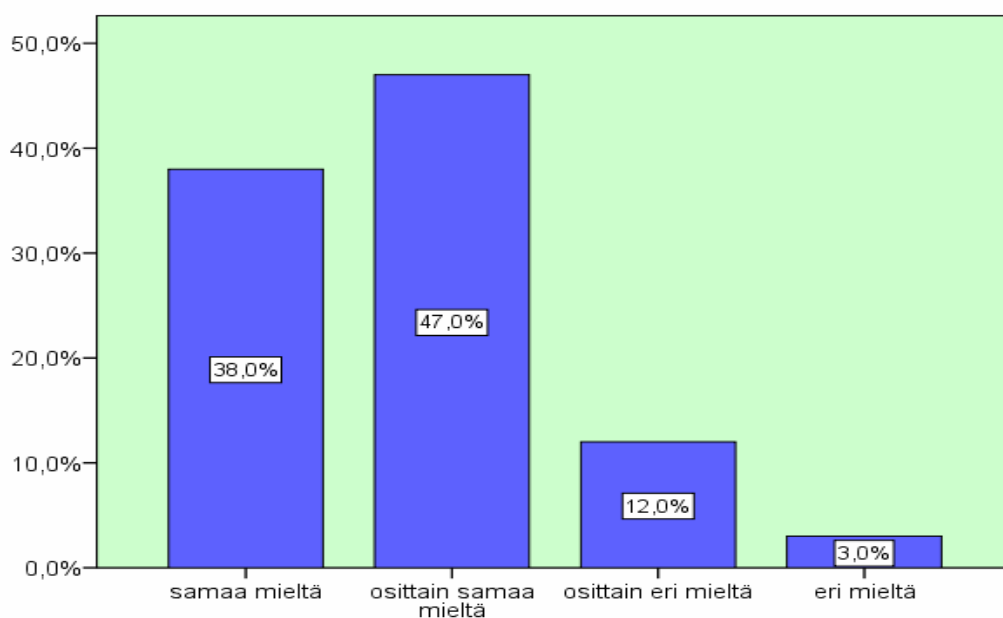
		opiskelu on edullista			
		samaa mieltä	osittain samaa mieltä	osittain eri mieltä	eri mieltä
asuinalue	Äänekoski	52,0%	36,0%	12,0%	,0%
	Suolahti	42,9%	36,5%	19,0%	1,6%
	Sumiainen	40,0%	31,1%	20,0%	8,9%
	Konginkangas	20,0%	53,3%	20,0%	6,7%
	Konnevesi	100,0%	,0%	,0%	,0%
Yhteensä		44,2%	36,2%	16,6%	3,0%

Äänekosken kansalaisopiston tiedottaminen kurseistaan on selvästi tarpeeksi hyvää, koska suurin osa vastaajista (60,0 %) oli sitä mieltä, että kurseista saa helposti tietoa. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että kurseista saisi huonosti tietoa. Kriittisimmin helppoon tiedon saantiin suhtautuivat Suolahdessa asuvat vastaajat (katso liite 5).

**Kuvio 19. Kansalaisopiston kurseista saa helposti tietoa**

Aiemmin markkinoinnin kilpailukeinoissa esitettiin eri hintaa eri kohderyhmille. Helpotusta hintoihin voitaisiin antaa myös opiskelijoille, jotka tulevat kurssille kauempaa. Tämä voisi madaltaa kynnystä lähteä kurssille, koska osan kurssimaksusta voisi tällöin käyttää matkan kulkemiseen. Tällaista toimintatapaa voisi ajatella erityisesti silloin kun tiettyä kurssia ei voida järjestää sivutaajamassa liian pienen osallistujamäärän takia.

Kurssitarjontaa ei yleisesti pidetty tarpeeksi laajana. Suurin osa, 47,0 % vastaajista oli osittain samaa mieltä siitä, että kurssitarjonta on sopivan laaja. Jopa 12,0 % vastaajista oli osittain eri mieltä siitä, että kurssitarjonta olisi sopivan laaja.



Kuvio 20. Kansalaisopiston kurssitarjonta on sopivan laaja

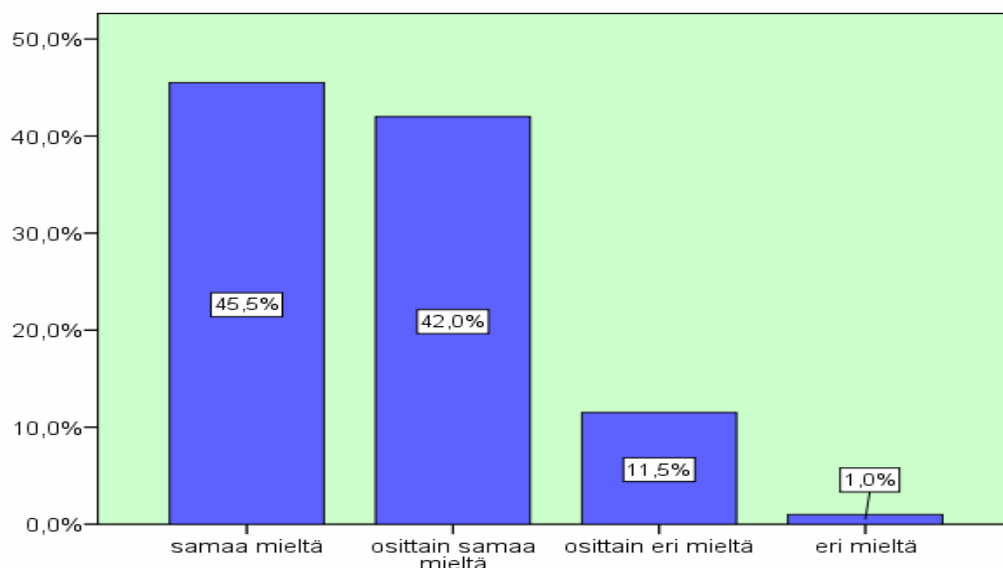
Kurssitarjonnan kohdalla havaittiin, että erityisesti Konginkankaalla asuvat vastaajat kokivat kurssitarjonnan liian suppeaksi. Myös Sumiaisissa asuvat vastaajat pitivät kurssitarjontaa hieman suppeana. Tyytyväisimpiä tarjontaan oltiin Äänekoskella, missä kurssitarjonta onkin kaikkein laajin. Myös Suolahden kurssitarjonta tyydytti vastaajia melko hyvin. Tulokset ovat linjassa todellisuuden kanssa. Kurssitarjontaa sivutaajamissa ei välttämättä ole mahdollista laajentaa tulevaisuudessa, vaan opiskelijoita joudutaan houkuttelemaan opiskelemaan suurempiin taajamiin. Myös asukkaiden tarpeiden tarkka selvitys ja kurssien kohdennus näihin tarpeisiin voivat olla

paikallaan. Osanottajamäärät jäävät väkisinkin pienissä taajamissa vähäisiksi ja ehkä niiden suhteen olisi syytä joustaa enemmän tulevaisuudessa.

Taulukko 18. Vastaajien mielipiteet kurssitarjonnan sopivasta laajuudesta asuinalueittain

		kurssitarjonta on sopivan laaja			
		samaa mieltä	osittain samaa mieltä	osittain eri mieltä	eri mieltä
asuinalue	Aänekoski	44,7%	46,1%	7,9%	1,3%
	Suolahti	36,5%	52,4%	9,5%	1,6%
	Sumiainen	33,3%	44,4%	17,8%	4,4%
	Konginkangas	26,7%	33,3%	26,7%	13,3%
	Konnevesi	,0%	100,0%	,0%	,0%
Yhteensä		38,0%	47,0%	12,0%	3,0%

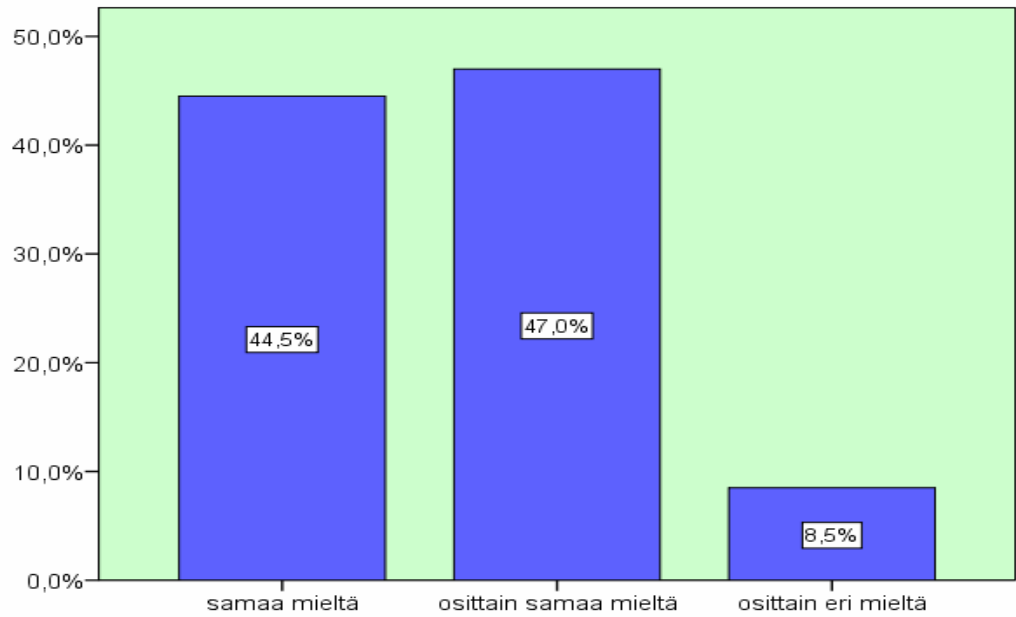
Suurin osa (45,5 %) vastaajista oli sitä mieltä, että opetustilat sopivat hyvin työskentelyyn. 42,0 % oli osittain samaa mieltä siitä, että opetustilat sopivat hyvin työskentelyyn. Tässä kysymyksessä vastausten hajonta johtunee siitä, että vastaajat ajattelivat opiston käyttämiä tiloja, joissa itse ovat olleet opiskelemassa. Tiloja löytyy useasta eri paikasta ja ne ovat vaihtelevassa kunnossa. Kansalaisopistolla on ollut hieman tilavaikeuksia ja esimerkiksi opiston päätoimipaikan Koskelan tämänhetkiset opetustilat eivät ole täysin ajanmukaisessa kunnossa.



Kuvio 21. Kansalaisopiston opetustilat sopivat hyvin työskentelyyn

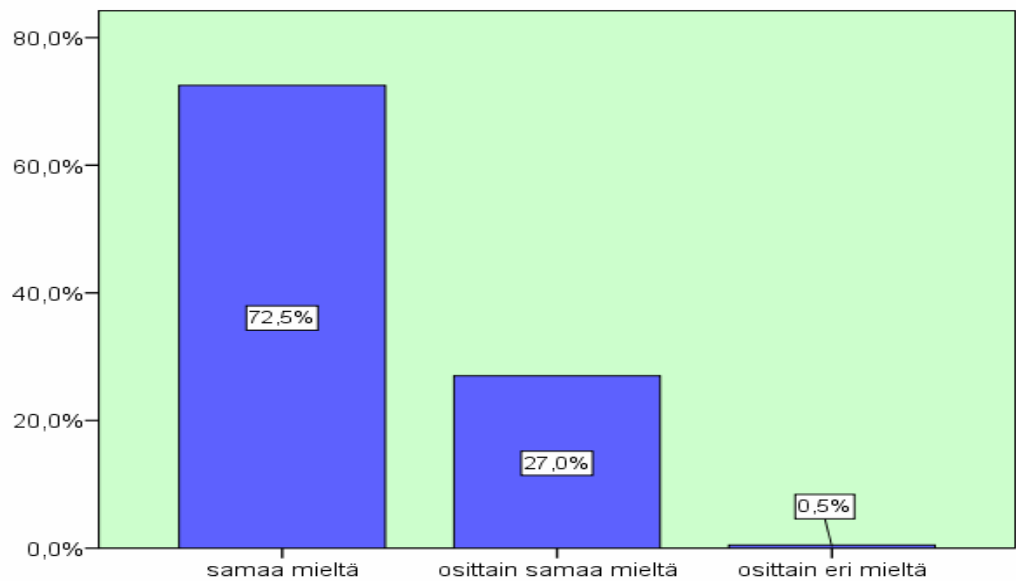
Kysymyksen tarkastelu osoittaa, että opetustilojen kuntoon ja toimivuuteen on syytä kiinnittää huomiota tulevaisuudessa. Verrattaessa opetustilojen sopivuutta työskentelyyn asuinalueittain, ei suuria eroja löytenyt. Ainoastaan se, että Sumiaisissa asuvista vastaajista kukaan ei ollut sitä mieltä, että opetustilat sopisivat huonosti työskentelyyn. (Katso liite 5)

Suurin osa (47,0 %) vastaajista oli osittain samaa mieltä siitä, että opetusmateriaali on laadukasta. Vastaajista 44,5 % oli samaa mieltä asiasta. Kansalaisopiston opiskelijat joutuvat usein hankkimaan itse kurssilla käyttämänsä materiaalit. Avoimissa kommentteissa eräs vastaaja oli sitä mieltä, että hankittavista materiaaleista ei tiedoteta tarpeeksi ajoissa. Ehkä tiedot kurssille tarvittavista materiaaleista voisi painaa jo opetusohjelmalehtiseen, kuten joidenkin kurssien kohdalla on jo tehty.



Kuvio 22. Kansalaisopiston opetusmateriaali on laadukasta

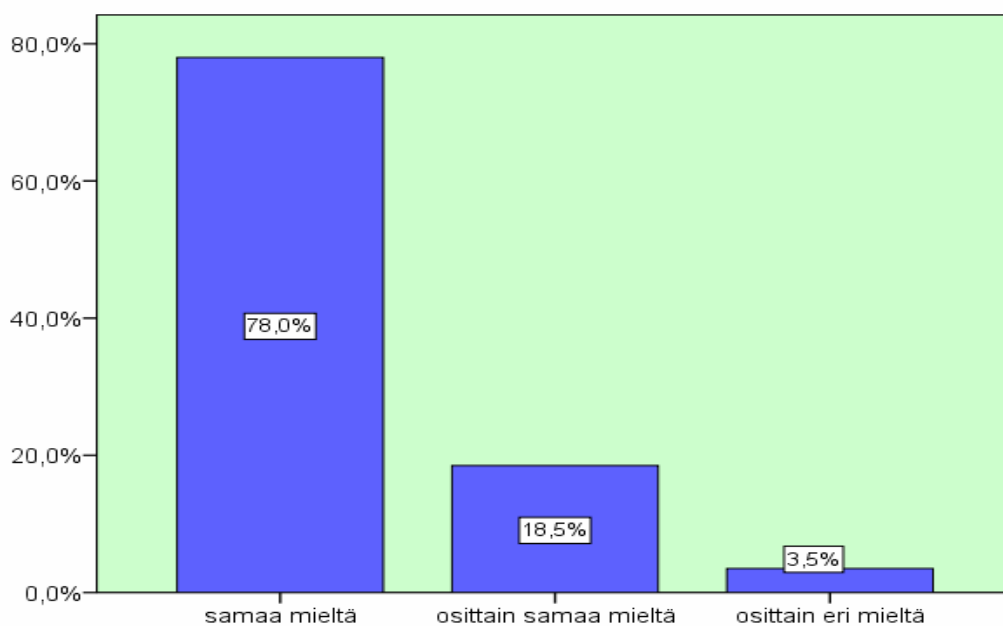
Kurssien opiskeluilmapiiriä pidettiin yleisesti hyvänä. 72,5 % vastaajista oli samaa mieltä tämän väittämän kanssa ja 27,0 % osittain samaa mieltä. Opiskeluilmapiiristä ei löytynyt kovin suuria alueellisia eroja. Konginkankaalla ja Sumiaisissa opiskeluilmapiiri näytti olevan erityisen hyvä (katso liite 5).



Kuvio 23. Kansalaisopiston opiskeluilmapiiri on hyvä

Opettajien asiantuntijuus aiheutti mielipiteisiin hieman hajontaa. Tätä voi selittää se, että kansalaisopistojen opettajille ei ole mitään kelpoisuusehtoja, joten heidän ammattitaitonsa vaihtelee todella paljon. Lisäksi joillain kursseilla opettajien asiantuntevuus korostuu, kuten kielikursseilla ja musiikin opetuksessa. Liikunnallisilla kursseilla tärkeämpää voi olla opettajan oma innostus, ja se kuinka hän saa oppilaatkin innostumaan. Vastaajista 78,0 % oli kuitenkin sitä mieltä, että kansalaisopiston opettajat ovat asiantuntevia.

Alueellisessa tarkastelussa kävi ilmi, että erityisesti Sumiaisissa ja Konginkankaalla asuvat vastaajat pitivät opettajia asiantuntevina. Sumiaisissa ja Konginkankaalla asuvat pitivät myös opiskeluilmapiiriä todella hyvänä, joten nämä seikat liittyvät toisiinsa vahvasti. Äänekoskella asuvat vastaajat olivat eniten eri mieltä opettajien asiantuntevuudesta ja he suhtautuivat myös kriittisimmin väittämään hyvästä opiskeluilmapiiristä. (Katso liite 5)



Kuvio 24. Kansalaisopiston opettajat ovat asiantuntevia

7.6 Vastaajien avoimet kommentit kansalaisopiston toiminnasta

Avoimissa kommentteissa oli mielipiteitä opettajien ammattitaidosta, kurssitarjonnan laajuudesta ja kurssien osallistujamääristä. Avoimia kommentteja ei enää tässä kapaleessa analysoida tarkemmin, koska niitä on analysoitu aiemmin tuloksissa, niissä luvuissa joihin ne liittyvät. Tässä aluvussa kommentit on lainattu suoraan vastauspapereista. Eniten vastaajat kommentoivat kansalaisopiston kurssitarjontaa:

Lisää yleissivistäviä aineita! Kursseja historiasta, sosiaalipolitiikasta, kirjallisuudesta ja filosofiasta saisi olla. Kädentaitoja liikaakin.

Liikuntapuolella saisi olla enemmän tarjontaa esim. latinalaisia tansseja, tilojen puute ei saisi olla esteenä!!!

Olisiko mahdollista saada kurssitarjontaan avoimen AMK:n kieliä, matemaatiikkaa ja suunnata sitä myös ammattikoulun nuorille, jotka tähtäävät AMK:uun (esim. lähihoitajat) mahdollisuuteen opintopisteisiin tarvittaessa.

Konginkankaalle enemmän erilaista kurssitarjontaa

Olisi mukava saada esim. tiffany-töitä tänne kylälle (Sumiaisiin) tms.

Olisi mukava saada afrotanssi kurssivalikoimaan

Konginkankaalle useampia kursseja joissa voisi käydä

Enemmän kurssitarjontaa

Pienillä paikkakunnilla tarjonta voisi olla monipuolisempaa ja osanottajien lukumäärän suhteen pitäisi joustaa

Lyhyitä erilaisia viikonloppukursseja enemmän

Toivoisin Windows Vista- kurssia meille varttuneille ja vähän hitaammille opiskelijoille

Myös kansalaisopiston tämänhetkisiä opettajia ja koko kansalaisopiston toimintaa kiitteli usea vastaaja:

Hyviä opettajia on meillä, kiitos!

Hyviä opettajia, kiitos siitä!

Joogaopettaja erittäin hyvä ja innostava!

Sydämelliset ja lämpöiset kiitokset tästä kurssista

Olen kädentaitoja kokeillen kurssilla Sumiaisissa. Tällainen kurssi on todella hyvä, koska sen eri aihepiirien omat kurssit olisi varmaan mahdoton toteuttaa ja nyt saa opastusta useampaan tekniikkaan.

Opettaja huomioi oppilaat tasapuolisesti.

Nyt on hyvä opettaja, mutta aina ei ole ollut.

Jatkakaa samalla tavalla!

Koskela on ystävällinen ja monipuolinen, tarjontaa on kaikenikäisille perheenjäsenille

Vastajaat löysivät myös kehitettävää kansalaisopiston toiminnasta muutamalla eri osa-alueella. Eräät merkittävimmät kommentit koskivat oppilasryhmän ikäjakaumaa, jota toivottiin tasapuolisemmaksi erityisesti vanhempien opiskelijoiden toimesta:

Voisiko jumppatunnit maksaa joka kerta tunnin jälkeen? Tulee viikkoja, jopa kuukausia ettei pääse.

Opiskelu mukavampaa jos ikäjakautuma olisi pienempi. Eläkeläisikäiset opivat hitaammin kuin ”lapset”.

Ikäjakauma huono uuden kielen opiskelussa

Toimistosta tieto ei aina kulje opettajille asti?

Älkää unohtako Sumiaista!

Kursseilla, joilla olen ollut, pitää yleensä itse hankkia materiaalit, joten ei ole kokemusta opiston tarjoamasta materiaalista. Sellaisilla kursseilla, joilla pitää itse hankkia materiaalia, saisi asiasta olla selkeä ilmoitus jo opetusohjelmalehtisessä. Joskus asia on tullut yllätyksenä, eikä mieluisana sellaisena.

Liikunnat on jotenkin keskittyneet samalle päivälle. Hajontaa voisi ehkä harkita. Hauskaa Joulun aikaa kaikille!

Enemmän joustoa vaadittuihin osallistujamääriin. Jos vaikka on tilapäisesti vähemmän osallistujia, niin ei silti heti keskeytetä kurssia.

Onko nettisivut?

On hyvä, että edes joku kurssi sopii linja-auton vuoroihin, niin että sivukyläl-

tä pääsee käymään ja pääsee myös kotiin ilman taksia.

8 POHDINTA

Kansalaisopistojen tulevaisuus ei näytä kovin helpolta. Taloudellinen tuki on hiipunut melko minimiin, ja voi olla, että tulevaisuudessa tukea leikataan lisää. Kuntalaiset haluavat tutkimusten mukaan panostettavan entistä vähemmän vapaan sivistystyön oppilaitoksiin, mikä on suora uhka kansalaisopistojen toiminnalle. Kuitenkin tällä hetkellä Suomessa, pelkästään kansalaisopistoissa opiskelee vuosittain noin 800 000 ihmistä. Jokin merkitys kansalaisopistojen toiminnalla täytyy siis olla. Tässä tutkimuksessa selvitettiin, mikä saa ihmiset tulemaan Äänekosken kansalaisopistoon opiskelemaan ja mitä mieltä he ovat opiston toiminnasta.

Suurin motivaatiotekijä vastaajilla oli uuden oppiminen. Vastaajien osallistumispäätökseen vaikuttivat eniten osaavat opettajat. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että kansalaisopiston opettajat ovat asiantuntevia ja koko kansalaisopisto on asiantunteva. Nämä tulokset ovat selvästi linjassa keskenään ja kertovat siitä, että Äänekosken kansalaisopistossa on tällä hetkellä onnistuttu vastaamaan kuntalaisten tarpeisiin. Tulos kertoo myös, että kansalaisopistoon tullaan todella opiskelemaan, eikä ainoastaan hovin vuoksi. Toki myös kurssien hauskuus ja vapaamuotoisuus ovat olennaisia kansalaisopisto-opiskelulle, ja suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että opiskeluilmapiiri Äänekosken kansalaisopistossa on hyvä.

Tutkimustulosten perusteella näyttää siltä, että kansalaisopiston oppilaat arvostavat opiston toimintaa. Yleisesti ottaen oppilaat ovat tällä hetkellä tyytyväisiä kansalaisopiston tarjoamiin palveluihin ja kokevat ne laadukkaiksi. Kansalaisopiston toimintaa kriittisimmin arvioivat tässä tutkimuksessa Suolahdessa asuvat vastaajat. Ehkä Suolahden tilannetta olisi syytä tarkastella enemmän ja selvittää, onko jokin asia todella huonosti siellä. Tämä tutkimus ei suoraan kykene antamaan vastausta siihen. Eniten tyytymättömyyttä vastaajien keskuudessa aiheutti kurssitarjonnan suppeus. Vastaajat toivoivat lisättäväksi kurssitarjontaan mm. kieliopintoja, latinalaisia tansseja ja yleissivistäviä aineita, kuten historiaa ja sosiaalipolitiikkaa.

Äänekosken kansalaisopisto yhdistyi vuoden 2007 alussa Suolahden työväenopiston kanssa ja tämän takia tutkimuksessa haluttiin kartoittaa myös alueellisia eroja opiskelijoiden mielipiteissä ja kokemuksissa. Äänekosken kuntaan kuuluu nykyään neljä taajama-aluetta, joista kaksi on todella pieniä. Myös tämä väestöllinen jakautuminen oli syynä alueellisiin tarkasteluihin. Tutkimuksessa haluttiin saada selville, millaista toiminta on asukkaiden mielestä eri taajama-alueilla.

Sumiaisissa ja Konginkankaalla asuvat ihmiset olivat erityisesti huolissaan kansalaisopiston toiminnan jatkuvuudesta ja kattavuudesta muuallakin kuin Äänekosken ja Suolahden taajamissa. Toiminnan jatkaminen näissä sivutaajamissa sivuaa jo kansalaisopiston arvoja, joten toiminnan jatkumista voidaan pitää tulevaisuudessakin varmana asiana. Kurssitarjonta ja toiminnan laajuus tila ovat jo eri asia. Näihin seikkoihin on syytä keskittää voimavaroja tulevaisuudessa entistä enemmän. Näissä pienissä taajamissa täytyy olla erityisen tarkkana, että tarjonta vastaa asukkaiden tarpeita. Muutoin kurssit jäävät pitämättä vähäisten osallistujamäärien vuoksi ja tarjontaa aletaan supistaa. Markkinointia erityisesti sivutaajamissa pitäisi tehostaa, jotta osallistujia todella saataisiin kursseille nykyistä enemmän. Toinen keino houkuttaa sivutaajamien asukkaita opiskelemaan, on tarjota heille helppo ja vaivaton tapa osallistua suuremmissa taajamissa järjestettäville kursseille. Tähän ongelmaan voivat auttaa kyytijärjestelyt ja hintaedut.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että Suolahdessa asuvat vastaajat suhtautuivat kansalaisopiston toimintaan kriittisimmin. Osa tästä kriittisyydestä voi johtua muutosvastarinnasta, jota Äänekosken ja Suolahden opistojen yhdistyminen on aiheuttanut. Jo kuntaliitos aiheutti muutosvastarintaa Suolahden asukkaissa, joten sen esiintyminen kansalaisopistojen yhtymisen kohdalla ei ole mikään yllätys. Muutosvastarinta on luonnollinen asia tällaisessa tilanteessa, vaikka itse toiminta ei näkyvästi muuttuisikaan. Kansalaisopiston on hyvä tiedostaa tilanne, vaikka se ei toimenpiteitä vaatisikaan. Muutosvastarinta ei välttämättä ole kovin pitkäkestoista ja tasaantuu ajan myötä itsestään.

Tutkimus onnistui kokonaisuudessaan melko hyvin. Tutkimuslomake oli hyvin muo-

toiltu ja sillä saatiin täsmällisiä vastauksia lukuun ottamatta kysymystä suoritettujen kurssien määrästä. Aineistostakin saatiin alueittain melko kattava. Ainoastaan Konginkankaan vastaajien osuus jäi hieman liian pieneksi. Tutkimusmenetelmä osoittautui tähän tilanteeseen sopivaksi.

Minulle heräsi tutkimusta tehdessäni ja erityisesti tietoperustaa laatiessani monia uusia, kiinnostavia tutkimusaiheita. Kiinnostavinta olisi tehdä laadullinen tutkimus joltain yksittäiseltä osa-alueelta. Ehkä kiinnostavimmaksi aiheeksi nousi kansalaisopisto-opiskelun merkitys opiskelijoille. Miten kansalaisopistossa opiskeleminen parantaa ihmisen elämän laatua ja miten se vaikuttaa ihmisen elämään? Myös opiskelun varsinaisten esteiden tutkiminen olisi hyödyllistä kansalaisopiston näkökulmasta. Nämä aiheet olisivat laadullisesti toteutettuina varmasti hyödyllisiä ja niiden avulla saataisiin syvempää tietoa kansalaisopiston toiminnasta ja sen merkityksestä opiskelijoille.

LÄHTEET

- Ahteenmäki-Pelkonen. 1999. Ikääntyvien opiskelu- hyödyllinen harrastus? Teoksessa Sivistystyö osaamisyhteiskunnassa. Toim. P. Sallila & S. Niemelä. Helsinki: Kirjastopalvelu. Aikuiskasvatuksen 40. vuosikirja.
- Alanen, A. 1985. Johdatus aikuiskasvatukseen. Radion aikuiskasvatussarjan 1. osan oppikirja. Helsinki: Yleisradio: opetusohjelmat.
- Assael, H. 1995. Consumer Behavior and marketing action. International Thomson publishing.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 8. uud. painos. Helsinki: Edita.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: WSOY.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uud. laitos. Helsinki: Tammi
- Järvinen, P. & Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja
- Kansalais- ja työväenopistojen liitto. 2007. Viitattu 3.12.2007. [Http://www.ktol.fi/web/alue.5.html](http://www.ktol.fi/web/alue.5.html)
- Koskelan setlementti ry. 2007. Viitattu 3.11.2007. [Http://koskelansetlementti.net/](http://koskelansetlementti.net/)
- Kumpulainen, T. 2007. Aikuiskoulutuksen vuosikirja. Tilastotietoja aikuisten opiskelusta 2005. Opetusministeriön julkaisuja 2007:26. Yliopistopaino.
- Lampikoski, K. & Lampikoski, T. 2000. Kuluttajavisiot- näköaloja kuluttajakäyttäytymisen tulevaisuuteen. Markkinointi-instituutin kirjasarja n:o 51. Porvoo: WSOY.
- Lehtisalo, L. 2002. Tieto, oppiminen, sivistys – avauksia ihmisen vuosisataan. Helsinki: WSOY.
- Leistevuo, A. 1998. Sosiaalinen toiminta ja sosiaaliset motiivit aikuisopiskelussa. Aikuiskasvatus: 2/1998
- Louhivuori, S. 2004. Yhessä soitetaan ja parannetaan maalimaa siinä samalla. Teoksessa Taitava ihminen – toimiva kansalainen. Toim. S. Niemelä & M. Luutonen. Helsinki: kansanvalistusseura.
- L 21.8.1998/632. Laki vapaasta sivistystyöstä. Viitattu 25.10.2007. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi) lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.
- Marjavaara, P. 1998. Opistotoiminta yhteiskunnan ajassa. Teoksessa Silta ihmiseltä

ihmiselle Setlementtitoimintaa Suomessa vuodesta 1918. Toim. M. Ajo & T. Väliharju. Helsinki: SR-kustannus Oy ja Suomen setlementtiliitto ry. Setlementtijulkaisuja 1.

Metsämuuronen, J. 1997. Omaehtoinen oppiminen ja motiivistruktuurit. Opetushallitus. Tutkimus 3/1997.

Nieminen-Lehto, P. 2007. rehtori, Äänekosken kansalaisopisto. Keskustelu 2.10.2007.

Pekola-Sjöblom. 2003. Kuntalaiset sivistystoimen palvelujen arvioitsijoina. Teoksessa Sivistystoimen ajantieto. Toim. J. Selkee. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Pontela, R. 1998. Setlementtiliike 2000-luvun yhteiskunnassa. Teoksessa Silta ihmiseltä ihmiselle Setlementtitoimintaa Suomessa vuodesta 1918. Toim. M. Ajo & T. Väliharju. Helsinki: SR-kustannus Oy ja Suomen setlementtiliitto ry. Setlementtijulkaisuja 1.

Raivola, R. 2000. Tehoa vai laatua koulutukseen. Helsinki: WSOY.

Sihvonen, J. 1997. Sivistystä kaikille vai valituille? Väitöskirja. Tampereen yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta. Tampere: Tampereen yliopisto.

Solomon, M. 1994. Consumer behavior: buying, having and being. 2. edition. Allyn and Bacon.

Suomen setlementtiliitto ry. 2007. Viitattu 30.10.2007.
[Http://www.setlementtiliitto.fi/sivut/](http://www.setlementtiliitto.fi/sivut/).

Tainio J. 2001. Kansalaisten vaikuttaminen ja kansalaisjärjestöt sekä vapaa sivistystyö. Viitattu 1.11.2007. www.vsy.fi/toiminta/kansa.PDF

Tuomisto, J. 1999. Vapaa sivistystyö 2000-luvun kynnyksellä – uudet tehtävät ja vaatimukset. Teoksessa Sivistystyö osaamisyhteiskunnassa. Toim. P. Sallila & S. Niemelä. Helsinki: Kirjastopalvelu. Aikuiskasvatuksen 40. vuosikirja

Wallius, T. 2004. Motiivit ja vuorovaikutus työväenopiston kieliryhmissä. pro gradu-tutkielma. Helsingin yliopisto. Sosiologian laitos. Valtiotieteellinen tiedekunta.

Wilkie, W. 1994. Consumer behavior. Third edition. John Wiley & sons LTD.

Äänekosken kansalaisopisto. 2007. Opetusohjelmat 2007 - 2008.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Äänekosken kansalaisopiston opiskelijakysely

1. Taustatiedot

- 1.1 Asuinalue: Äänekoski Suolahti
 Sumiainen Konginkangas

- 1.2 Sukupuoli: mies nainen

1.3 Ikä: _____

- 1.4 Työ- tai elämäntilanne: yrittäjä alempi toimihenkilö
 työntekijä ylempi toimihenkilö
 opiskelija eläkeläinen
 työtön joku muu

2. Mistä saitte tietoa kursseista?

- opetusohjelmalehtisestä internetistä
 sanomalehdestä tuttavilta
 muualta, mistä? _____

3. Kuinka monta kurssia olette käyneet Äänekosken kansalaisopistossa? _____

4. Mikä motivoi teitä tulemaan kursseille kansalaisopistoon? Rastita kaikki haluamasi tekijät.

- uuden oppiminen uusien ihmisten tapaaminen
 ammatillisten taitojen ylläpito vanhojen tuttujen tapaaminen
 terveyden ylläpitäminen henkinen vireys
 kursseilla on hauskaa joku muu, mikä? _____

5. Oletteko joskus keskeyttänyt kurssin? kyllä en

6. Syy keskeyttämiseen on ollut:

7. Mikä on teille sopivin opiskeluajankohta?

- arkipäivä arki-ilta viikonloppu

8. Miten nämä tekijät vaikuttavat kurssille osallistumispäätökseen? Ilmaise asian tärkeys ympyröimällä sitä kuvaava numero.

	ei lainkaan tärkeä			erittäin tärkeä
a. Osaavat opettajat	1	2	3	4
b. Kurssin ajoitus	1	2	3	4
c. Opetuspaikan sijainti	1	2	3	4
d. Kurssin sisältö	1	2	3	4
e. Kurssin oikea taso	1	2	3	4
f. Ajankohtainen tieto	1	2	3	4
g. Sopiva hinta- laatusuhde	1	2	3	4
h. Muut opiskelijat	1	2	3	4

9. Seuraavassa väittämiä kansalaisopistosta. Rastittakaa kunkin väittämän kohdalta, kuinka paljon olette samaa mieltä väittämän kanssa.

	samaa mieltä	osittain samaa mieltä	osittain eri mieltä	eri mieltä
a. Kansalaisopisto on asiantunteva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Kursseille voi mennä kuka tahansa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Kansalaisopisto on ajan hermolla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Kansalaisopisto on viihtyisä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Kansalaisopiston asiakaspalvelu toimii hyvin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Opiskelu on edullista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Kursseista saa helposti tietoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Kurssitarjonta on sopivan laaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Opetustilat soveltuvat hyvin työskentelyyn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Opetusmateriaali on laadukasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Kurssien opiskeluympäristö on hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. Opettajat ovat asiantuntevia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Jos teillä on muuta palautetta tai kehitysehdotuksia kansalaisopistolle, kirjoittakaa se tähän.

Kiitos vastauksestanne ja iloista loppusyksyä!

Liite 2. Suunnitelma kyselyn jakamiseksi

Äänekoski

- Posliininmaalauk
- Ruotsi
- Saksan alkeet
- Tietotekniikan perusteet
- Kuntoliikunta
- Venäjä V
- Tehomuokkaus

Suolahti

- Kirjonta
- Työikäisten terveystiikunta
- Espanja 2
- Jooga

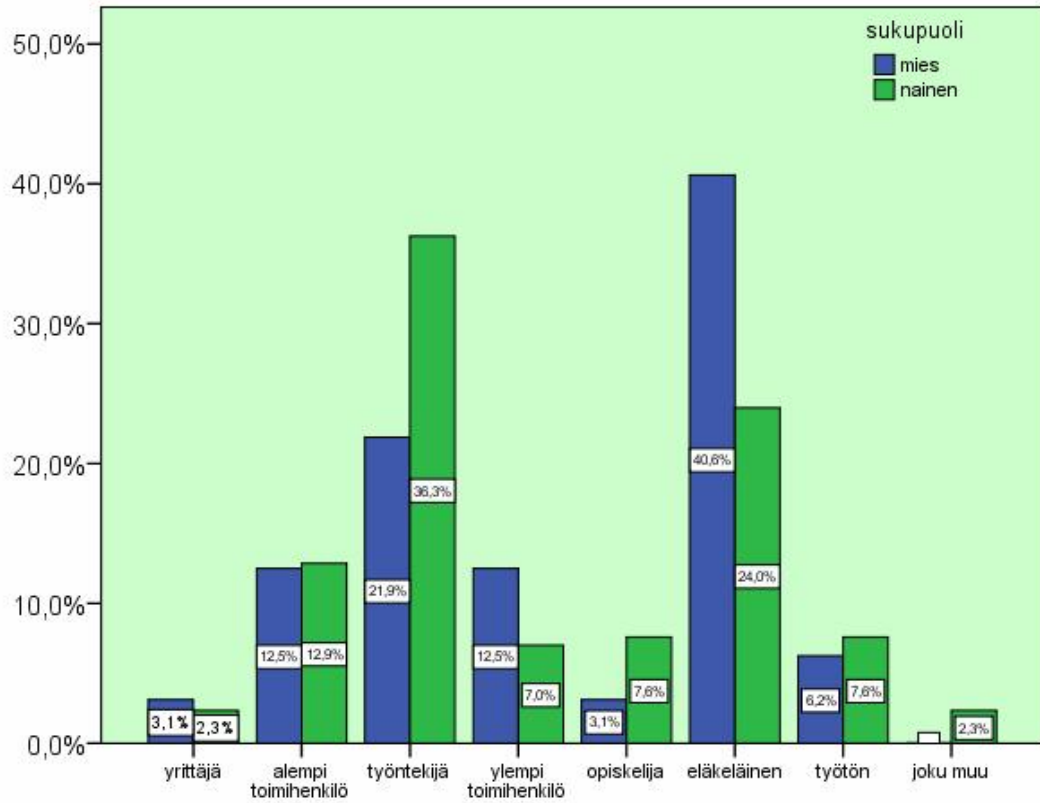
Sumiainen

- Kädentaitoa kokeillen
- Taipumattomat- jumppaa miehille
- Englannin alkeet

Konginkangas

- Konginkankaan rengit
- Kuntoliikunta naisille ja miehille
- Kudonta

Liite 3. Opiskelijoiden taustatietoihin liittyviä taulukoita



Kuvio 25 Opiskelijoiden työ- tai elämäntilanne eroteltuna sukupuolen mukaan

Liite 4. Keskeytykseen liittyvät vertailutaulukot

Taulukko 19. Keskeytysprosentit sukupuolen mukaan

		oletteko keskeyttänyt	
		kyllä	en
sukupuoli	mies	15,6%	84,4%
	nainen	16,9%	83,1%
Yhteensä		16,7%	83,3%

Taulukko 20. Keskeytysprosentit ikäluokittain

		oletteko keskeyttänyt	
		kyllä	en
ikäluokka	18 - 29	7,1%	92,9%
	30 - 39	16,7%	83,3%
	40 - 49	16,0%	84,0%
	50 - 59	18,8%	81,3%
	60 - 69	20,8%	79,2%
	yli 70	22,2%	77,8%
Yhteensä		16,9%	83,1%

Liite 5. Kyselylomakkeen väittämiin liittyvät vertailutaulukot

Taulukko 21. Vastaajien mielipiteet kansalaisopiston asiantuntevuudesta asuinalueittain

		opisto on asiantunteva		
		samaa mieltä	osittain samaa mieltä	osittain eri mieltä
asuinalue	Äänekoski	54,5%	45,5%	,0%
	Suolahti	47,6%	46,0%	6,3%
	Sumiainen	53,3%	42,2%	4,4%
	Konginkangas	60,0%	40,0%	,0%
	Konnevesi	100,0%	,0%	,0%
Yhteensä		52,7%	44,3%	3,0%

Taulukko 22. Vastaajien mielipiteet kansalaisopiston viihtyisyydestä asuinalueittain

		opisto on viihtyisä			
		samaa mieltä	osittain samaa mieltä	osittain eri mieltä	eri mieltä
asuinalue	Äänekoski	44,2%	40,3%	15,6%	,0%
	Suolahti	39,7%	47,6%	9,5%	3,2%
	Sumiainen	60,0%	28,9%	11,1%	,0%
	Konginkangas	26,7%	66,7%	6,7%	,0%
	Konnevesi	100,0%	,0%	,0%	,0%
Yhteensä		45,3%	41,8%	11,9%	1,0%

Taulukko 23. Vastaajien iän vaikutus mielipiteeseen opiskelun edullisuudesta

		opiskelu on edullista			
		samaa mieltä	osittain samaa mieltä	osittain eri mieltä	eri mieltä
ikäluokka	18 - 29	46,4%	35,7%	14,3%	3,6%
	30 - 39	55,6%	27,8%	16,7%	,0%
	40 - 49	34,0%	42,6%	23,4%	,0%
	50 - 59	42,6%	34,0%	14,9%	8,5%
	60 - 69	52,1%	33,3%	12,5%	2,1%
	yli 70	33,3%	44,4%	22,2%	,0%
Yhteensä		44,2%	36,0%	16,8%	3,0%

Taulukko 24. Vastaajien mielipiteet tiedonsaannin helpoudesta asuinalueittain

		kursseista saa hyvin tietoa		
		samaa mieltä	osittain samaa mieltä	osittain eri mieltä
asuinalue	Aänekoski	68,4%	30,3%	1,3%
	Suolahti	55,6%	36,5%	7,9%
	Sumiainen	60,0%	35,6%	4,4%
	Konginkangas	33,3%	60,0%	6,7%
	Konnevesi	100,0%	,0%	,0%
Yhteensä		60,0%	35,5%	4,5%

Taulukko 25. Vastaajien mielipiteet opetustilojen sopivuudesta työskentelyyn asuinalueittain

		opetustilat sopivat hyvin työskentelyyn			
		samaa mieltä	osittain samaa mieltä	osittain eri mieltä	eri mieltä
asuinalue	Aänekoski	42,1%	39,5%	18,4%	,0%
	Suolahti	42,9%	44,4%	11,1%	1,6%
	Sumiainen	57,8%	42,2%	,0%	,0%
	Konginkangas	33,3%	46,7%	13,3%	6,7%
	Konnevesi	100,0%	,0%	,0%	,0%
Yhteensä		45,5%	42,0%	11,5%	1,0%

Taulukko 26. Vastaajien mielipiteet opiskeluilmapiiristä asuinalueittain

		opiskeluilmapiiri on hyvä		
		samaa mieltä	osittain samaa mieltä	osittain eri mieltä
asuinalue	Äänekoski	61,8%	38,2%	,0%
	Suolahti	71,4%	27,0%	1,6%
	Sumiainen	86,7%	13,3%	,0%
	Konginkangas	86,7%	13,3%	,0%
	Konnevesi	100,0%	,0%	,0%
Yhteensä		72,5%	27,0%	,5%