

JOHTOKUNNAN 23.2.2016 ESITYSLISTA,  
ASIA 3, ILMOITUSASIAT

- 1 Johtamisjärjestelmän uudistaminen
- 2 Sto asiakastyytyväisyyskyselyn 2015 tulokset



21.12.2015

Kj/3

Virastot ja laitokset, lautakunnat ja johtokunnat

## § 48

### Johtamisjärjestelmän uudistaminen

HEL 2015-011315 T 00 01 00

#### Esitys

Kaupunginhallituksen johtamisen jaosto esitti kaupunginhallitukselle, että kaupunginhallitus esittäisi, että kaupunginvaltuusto päättää, että 1.6.2017 alkaen kaupungin johtamisjärjestelmä ja organisaatio järjestetään seuraavien periaatteiden mukaisesti:

#### Luottamishenkilöorganisaatio ja johtaminen

- Kaupunginvaltuuston koko on 85 valtuutettua
- Kaupunginvaltuuston roolia vahvistetaan ja kuntavaalien tuloksen heijastumista kaupungin johtoon lisätään valitsemalla kaupunginhallitus kaupunginvaltuutetuista ja vara-valtuutetuista.
- Kaupunginhallituksen ja muiden toimielinten koosta päätetään jatkovalmistelussa.
- Kaupunginhallituksen vakituksia jaostoja ovat konsernijaosto ja elinkeinojaosto. Muita jaostoja voidaan perustaa valtuustokausikohtaisesti. Jatkovalmistelussa selvitetään digitalisaatiojaoston perustamista ensi valtuustokaudelle.
- Erotetaan virkamiesvalmistelu ja poliittinen päätöksenteko selkeästi toisistaan ottamalla käyttöön pormestarimalli.
- Valtuusto valitsee pormestarit ja apulaispormestarit vaalikaudeksi kerrallaan.
- Pormestari toimii kaupunginhallituksen puheenjohtajana ja apulaispormestarit toimialalautakuntien puheenjohtajina sekä kaupunginhallituksen jäseninä.
- Pormestari ja apulaispormestarit ovat päätoimisia luottamushenkilöitä.
- Jatkovalmistelussa määritellään tarve valtuustokauden alussa suurimman valtuustoryhmän aloitteesta valtuustoryhmien kesken neuvoteltavalle pormestariohjelmalle.



21.12.2015

Pormestariohjelman suhde valtuustostrategiaan määrittyy jatkovalmistelussa.

- Kansliapäällikkö toimii kaupunginhallituksen esittelijänä. Mikäli kansliapäällikön esitys poikkeaa toimialasta vastaavan pormestarin tai apulaispormestarin kannasta eikä pormestari anna asialle esittelylupaa, alistetaan pohjaesityksen muoto pormestariston (ent. johtajisto) päätettäväksi. Pormestaristossa tehdyn sisällöllisen päätöksen esittely kaupunginhallitukselle voisi tapahtua pormestarin toimesta.
- Palvelujen asukaslähtöisyyden parantamiseksi sekä kaupunginvaltuuston ja kaupunginhallituksen strategisen ohjauksen tehostamiseksi otetaan käyttöön palvelukokonaisuudet yhdistävä ja ohjattavia yksiköitä vähentävä toimialamalli
- Lautakuntarakennemallia uudistetaan siirtymällä toimialalautakuntiin.

#### Toimiala- ja lautakuntarakenteen päälinjaukset

- Hallintokuntien rajoja poistetaan yhdistämällä lautakuntia ja virastoja laajemmiksi toimialoiksi tarkoituksenmukaisella tavalla. Toimialoja on keskushallinnon lisäksi korkeintaan neljä, ja ne voivat olla esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimi, opetus- ja varhaiskasvatustoimi, tekninen toimi sekä kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-aikatoimi.
- Lautakunnille muodostetaan tarvittava määrä jaostoja jatkovalmistelussa siten, että monipuolinen edustus, eri alojen tuntemus ja yhteydet kansalaisyhteiskuntaan voidaan varmistaa ja että jaostot mahdollistavat luottamushenkilöille sisällöllisen perehtymisen käsiteltäviin asioihin riittäväällä tarkkuudella.
- Toimialajohtajat toimivat lautakuntien esittelijöinä.
- Tarkastuslautakunta ja tarkastusvirasto jatkavat suoraan kaupunginvaltuuston alaisuudessa
- Keskushallinto toimii suoraan kaupunginhallituksen alaisuudessa.
- Kaupunkikonsernille tukipalveluja tuottavien liikelaitosten ohjaus keskitetään keskushallintoon. Tukipalveluliikelaikoksilla on johtokunnat.

#### Lautakuntarakenteen valmistelun lähtökohtia

- Teknisen toimen alalle muodostetaan kaksi lautakuntaa ja yksi johtokunta: tekninen lautakunta, pelastuslautakunta ja liikenneliikelaikoksen johtokunta.



21.12.2015

- Opetus- ja varhaiskasvatustoimen alalle muodostetaan yksi lautakunta. Lautakunnalla on ainakin suomenkielinen ja ruotsinkielinen jaosto.
- Kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-aikatoimen alalle muodostetaan yksi lautakunta
- Sosiaali- ja terveystoimen alalla on sosiaali- ja terveyslautakunta
- Lautakuntien, johtokuntien ja jaostojen jäsenmääristä tehdään esitys jatkovalmistelussa

#### Operatiivisen organisaation päälinjaukset

- Kansliapäällikkö nimitetään määrääjäksi johtajasopimuksella. Toimialajohtajien virkasuhteen muoto määrittyy jatkovalmistelussa.
- Johtamisjärjestelmän uudistuksen tavoitteena on yhtäältä poliittisen ohjauksen ja päätöksenteon ja toisaalta ammat-tiosaamiseen perustuvan virkamiesvalmistelun roolien selkiyttäminen. Kansliapäällikkö on toimialajohtajien esimies. Jatkovalmistelussa on selvítettävä, voivatko toimialajohtajat olla substanssiasioissa vastuussa suoraan apulaispormestarille ja toimialalautakunnalle.
- Keskushallintoa johtaa kansliapäällikkö.
- Toimialaa johtaa toimialajohtaja.
- Toimialan seuraava organisaatiotaso muodostetaan palvelukokonaisuuksista.
- Esimies-alaissuhteet määrittyvät pääasiallisesti tarkempien hallinto- ja johtosääntöjen valmistelun yhteydessä.
- Jatkovalmistelussa otetaan huomioon sosiaali- ja terveyshallinnon uudistus.

#### Toimialarakenteen muodostamisen lähtökohtia

- Toimialojen rakenne on tässä päätöksessä esitetty pääkohdittain. Toimialojen tarkempi muodostaminen ja palvelukokonaisuudet valmistellaan hallintosääntövalmistelun yhteydessä.
- Organisaation osien nimistä voidaan tehdä ehdotuksia hallintosääntövalmistelun yhteydessä
- Keskushallinto ja siihen kuuluvat palvelukokonaisuudet muodostetaan nykyisestä kaupunginkansliasta ja tietokeskuksen, henkilöstön kehittämispalvelut -liikelaitoksen sekä ja eräistä hankintakeskuksen ja kaupunkisuunnitteluviraston tehtävistä
- Keskushallinnon roolia kaupunkikonsernin kokonaisuuden ohjaajana kehitetään nykyisen mallin pohjalta



21.12.2015

- Keskushallintoon organisoidaan taloushallintopalvelu-, palvelukeskus- ja työterveysliikelaitosten johtokunnat
- Teknisessä toimessa teknisen lautakunnan alaisuuteen kuuluvat palvelukokonaisuudet muodostetaan nykyisestä kaupunkisuunnitteluvirastosta, kiinteistövirastosta, asuntotuotantotoimistosta, rakennusvirastosta, rakentamispalvelusta, tukkutorista, rakennusvalvontavirastosta ja ympäristökeskuksesta sekä eräistä muista rakennuttamistehtävistä.
- Teknisessä toimessa liikenneliikelaitoksen johtokunnan alaisuuteen kuuluva palvelukokonaisuus muodostetaan nykyisestä liikennelaitos-liikelaitoksesta
- Teknisessä toimessa pelastuslautakunnan alaisuuteen kuuluva palvelukokonaisuus muodostetaan nykyisestä pelastuslaitoksesta
- Opetus- ja varhaiskasvatustoimessa opetus- ja varhaiskasvatuslautakunnan alaisuuteen kuuluvat palvelukokonaisuudet muodostetaan nykyisistä opetusvirastosta ja varhaiskasvatustalouksesta
- Kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-aikatoimessa kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-aikalautakunnan alaisuuteen kuuluvat palvelukokonaisuudet muodostetaan nykyisistä kulttuurikeskuksesta, kaupunginkirjastosta, kaupunginmuseosta, taidemuseosta, kaupunginorkesterista, Korkeasaaren eläintarhasta, suomenkielisestä työväenopistosta ja ruotsinkielisestä työväenopistosta, liikuntavirastosta ja nuorisosiainkeskuksesta
- Sosiaali- ja terveystoimessa sosiaali- ja terveystalouksen alaisuuteen kuuluvat palvelukokonaisuudet muodostetaan nykyisestä sosiaali- ja terveystalouksesta
- Palvelukokonaisuuksien muodostamisen tavoitteena on uudistuksen periaatteiden mukainen organisaatio
- Palvelukokonaisuuksien tehtävät ja määrä toimialoittain määritellään hallintosääntövalmistelun yhteydessä
- Palvelukokonaisuuksien määrän tulee kokonaisuutena olla merkittävästi pienempi kuin nykyisten virastojen määrä
- Nykyisten virastojen hallintotehtävät keskitetään toimialoittain, siltä osin kuin niitä ei ole tarkoituksenmukaista keskittää keskushallintoon.

## Osallisuus

- Tehdään osana muutosta kaupunkilaisten osallistumisen linjaukset, joissa määritellään, miten aiemmin tehtyjä osallistumisen ja kuulemisen kokeiluja vakinaistetaan ja otetaan käyttöön, sisältäen ainakin osallistuvan budjetoin-



21.12.2015

nin, asukas- ja käyttäjäraadit sekä verkko-osallistumisen. Tavoitteena on vahvistaa asukkaiden ja palveluiden käyttäjien osallistumista palveluiden kehittämiseen.

- Osana osallistumisen linjauksia, osallistuvan budjetoinnin käyttö vakinaistetaan nuorisotoimessa ja opetuksessa ja selvitetään laajentamista muihin soveltuviin toimiin.
- Jatkovalmistelussa valmistellaan uuteen johtamisjärjestelmään ja toimialalautakuntarakenteeseen kytkeytyvä Helsingin osallisuus- ja vuorovaikutusmalli

### Jatkovalmistelun periaatteet

Hallintolain 51 §:n mukainen kirjoitusvirheen korjaus koskien teknisestä syistä esityslistalta puuttumaan jääneitä esittelijän perusteluissa mainittuja jatkovalmistelun periaatteita, LSM 21.12.2015

**Edistetään kaupungin ja metropolialueen yhteistoimintaa**

Asukaslähtöisyys kaupungin palvelukokonaisuudessa paranee

Osallistumisen ja vuorovaikutuksen mahdollisuudet paranevat kaupunkitasoisesti ja alueellisesti

Kaupunkikokonaisuuden ohjattavuus paranee

Valmistelu ja päätöksenteko säilyvät selkeästi erillään

Luottamushenkilöiden toimintaedellytykset paranevat

Kaupungin toiminnan tuottavuus ja kustannustehokkuus paranevat

Varaudutaan hallitusohjelman uudistusten toteuttamiseen

Edistetään kaupungin ja metropolialueen yhteistoimintaa

### Käsittely

Pöydällepanoehdotus:

Pilvi Torsti: Pöydälle seuraavaan kokoukseen asti.

Kannattaja: Veronika Honkasalo

Vastaehdotus:

Lasse Männistö: Muutetaan/lisätään päätösesityksen seuraavat kohdat:

1. Kaupunginvaltuuston roolia vahvistetaan ja kuntavaalien tuloksen heijastumista kaupungin johtoon lisätään valitsemalla kaupunginhallitus kaupunginvaltuutetuista ja varavaltuutetuista.
2. Jatkovalmistelussa määritellään tarve valtuustokauden alussa suurimman valtuustoryhmän aloitteesta valtuustoryhmien kes-



- ken neuvoteltavalle pormestariohjelmalle. Pormestariohjelman suhde valtuustostrategiaan määrittyy jatkovalmistelussa.
3. Lautakunnille muodostetaan tarvittava määrä jaostoja jatkovalmistelussa siten, että monipuolinen edustus, eri alojen tuntemus ja yhteydet kansalaisyhteiskuntaan voidaan varmistaa ja että jaostot mahdollistavat luottamushenkilöille sisällöllisen perehtymisen käsiteltäviin asioihin riittävällä tarkkuudella.
  4. Kansliapäällikkö nimitetään määrääjäksi johtajasopimuksella. Toimialajohtajien virkasuhteen muoto määrittyy jatkovalmistelussa.
  5. Johtamisjärjestelmän uudistuksen tavoitteena on yhtäältä poliittisen ohjauksen ja päätöksenteon ja toisaalta ammattiosaamiseen perustuvan virkamiesvalmistelun roolien selkiyttäminen. Kansliapäällikkö on toimialajohtajien esimies. Jatkovalmistelussa on selvitettävä, voivatko toimialajohtajat olla substanssiasioissa vastuussa suoraan apulaispormestarille ja toimialalautakunnalle.
  6. Esimies-alaissuhteet määrittyvät pääasiallisesti tarkempien hallinto- ja johtosäätöjen valmistelun yhteydessä.

Kannattaja: Otso Kivekäs

Vastaehdotus:

Osku Pajamäki: Johtamisjärjestelmän uudistuksen tavoitteena on yhtäältä poliittisen ohjauksen ja päätöksenteon ja toisaalta ammattiosaamiseen perustuvan virkamiesvalmistelun roolien selkiyttäminen. Siksi jatkovalmistelussa on selvitettävä, voivatko toimialajohtajat olla substanssiasioissa vastuussa suoraan apulaispormestarille ja toimialalautakunnalle.

Termi "operatiivisen organisaation päälinjaukset" vaihdetaan muotoon "operatiivisen organisaation valmistelun lähtökohtia".

Samalla kohdasta yksi poistetaan lause "Kansliapäällikkö on toimialajohtajien esimies."

Kannattaja: Pilvi Torsti

1. äänestys:



21.12.2015

Kj/3

JAA-ehdotus: Asian käsittelyä jatketaan

Ei-ehdotus: Pilvi Torstin pöydällepanoehdotuksen mukaan

Jaa-äännet: 6

Otso Kivekäs, Harri Lindell, Pekka Majuri, Lasse Männistö, Erkki Perälä, Laura Rissanen

Ei-äännet: 3

Veronika Honkasalo, Osku Pajamäki, Pilvi Torsti

Tyhjä: 0

Poissa: 0

Asian käsittelyn keskeyttämisestä äänestettiin ennen keskustelun jatkamista. Johtamisen jaosto päätti jatkaa asian käsittelyä äänin 6 - 3.

Lasse Männistön vastaehdotuksen kohdasta 5 ja Osku Pajamäen vastaehdotuksesta äänestettiin vastakkain.

2. äänestys:

JAA-ehdotus: Lasse Männistön vastaehdotuksen kohdan 5 mukaan:  
"5. Johtamisjärjestelmän uudistuksen tavoitteena on yhtäältä poliittisen ohjauksen ja päätöksenteon ja toisaalta ammattiosaamiseen perustuvan virkamiesvalmistelun roolien selkiyttäminen. Kansliapäällikkö on toimialajohtajien esimies. Jatkovalmistelussa on selvítettävä, voivatko toimialajohtajat olla substanssiasioissa vastuussa suoraan apulaismestariille ja toimialalautakunnalle."

Ei-ehdotus: Osku Pajamäen vastaehdotuksen mukaan

Jaa-äännet: 7

Veronika Honkasalo, Otso Kivekäs, Harri Lindell, Pekka Majuri, Lasse Männistö, Erkki Perälä, Laura Rissanen

Ei-äännet: 2

Osku Pajamäki, Pilvi Torsti

Tyhjä: 0

Poissa: 0

Johtamisen jaosto hyväksyi Lasse Männistön vastaehdotuksen kohdan 5 äänin 7 - 2. Voitanut ehdotus asetettiin vastakkain esittelijän ehdotuksen kanssa.





21.12.2015

Johtamisen jaosto hyväksyi yksimielisesti Lasse Männistön vastaehdotuksen kohtien 1 - 4 ja 6 osalta sekä kohdan 5 osalta Lasse Männistön ja Osku Pajamäen vastaehdotuksista äänestämisen jälkeen.

Johtamisen jaosto hyväksyi Lasse Männistön vastaehdotuksen mukaisesti muuten esityksen.

Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

Lisätiedot

Marko Karvinen, strategiapäällikkö, puhelin: 310 36257  
marko.karvinen(a)hel.fi

## Liitteet

- 1 Uusi kuntalaki
- 2 Johtamisen jaoston työsuunnitelma
- 3 Johtamisjärjestelmän uudistaminen reunaehdot vertailut ja mahdollisuudet
- 4 Johtamisuudistuksen vuorovaikutus raportti
- 5 Teknisen sektorin uudistamistarpeiden selvitys
- 6 Kulttuuritoimen selvitysryhmän raportti

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Pöytäkirjanote on lähetetty asianosaiselle 22.01.2016.

Kaupunginhallituksen johtamisen jaosto

Lauri Menna  
pöytäkirjanpitäjä



---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

### MUUTOKSENHAKUKIELTO

Tähän päätökseen ei saa hakea muutosta, koska päätös koskee asian valmistelua tai täytäntöönpanoa.

Sovellettava lainkohta: Kuntalaki 91 §

# Suomenkielisen työväenopiston asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Joulukuu 2015

16.2.2016

1



**Helsingin  
työväenopisto**

**Helsingin työväenopisto**  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
 [helsingintyovaenopisto](https://www.facebook.com/helsingintyovaenopisto)

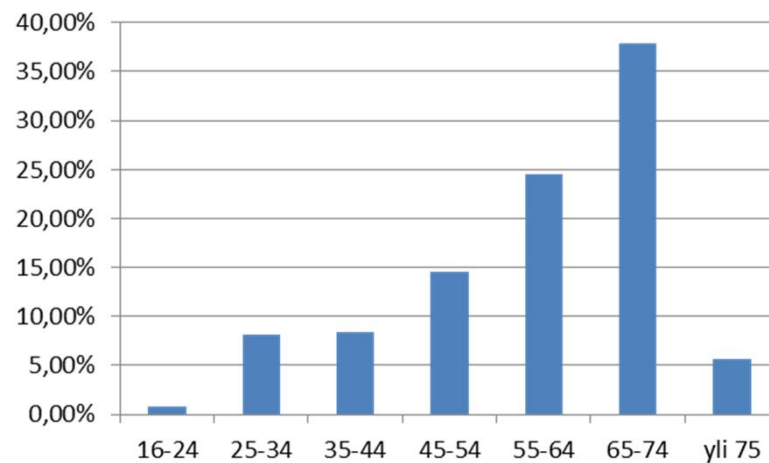
# Asiakastyytyväisyys 4,16

Lähetetyt palautelomakkeet: 30662  
Vastauksia 4847  
Vastaus % 15,8 %

Sukupuoli	%	lkm
Nainen	77,67 %	3450
Mies	21,90 %	973
Muu	0,43 %	19
Vastanneita		4442

Ikäryhmä	%	lkm
16-24	0,85 %	41
25-34	8,07 %	388
35-44	8,40 %	404
45-54	14,59 %	702
55-64	24,49 %	1178
65-74	37,84 %	1820
yli 75	5,70 %	274
Vastanneita		4810

Ikäryhmä



16.2.2016

2



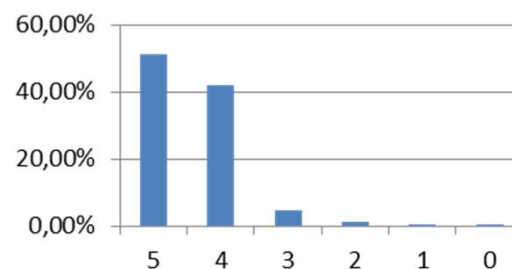
**Helsingin  
työväenopisto**

**Helsingin työväenopisto**  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
f helsingintyovaenopisto

# Palvelut 4,50

## Olen tyytyväinen työväenopiston palveluihin.

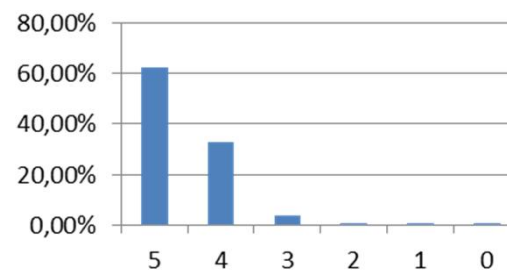
5	51,22 %	2482
4	41,94 %	2033
3	4,72 %	229
2	1,11 %	54
1	0,47 %	23
0	0,54 %	26
Vastanneita		4847
Keskiarvo		4,43



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

## Suosittelisin opiston palveluita myös muille.

5	62,26 %	2950
4	32,57 %	1543
3	3,48 %	165
2	0,70 %	33
1	0,38 %	18
0	0,61 %	29
Vastanneita		4738
Keskiarvo		4,57



16.2.2016

3



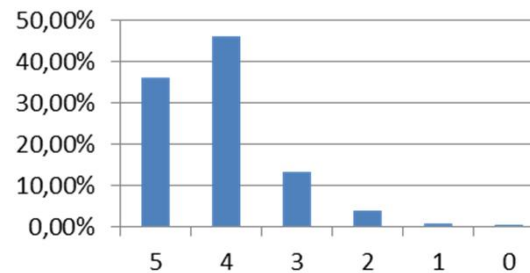
**Helsingin  
työväenopisto**

**Helsingin työväenopisto**  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
 [helsingintyovaenopisto](https://www.facebook.com/helsingintyovaenopisto)

# Viestintä ja tiedottaminen 4,04

## Opiston opintotarjonta ja palvelut ovat helposti löydettävissä.

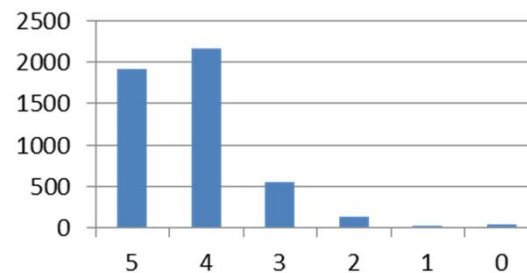
5	35,89 %	1736
4	45,90 %	2220
3	13,31 %	644
2	3,85 %	186
1	0,70 %	34
0	0,35 %	17
Vastanneita		4837
Keskiarvo		4,13



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

## Saan riittävästi tietoa opintotarjonnasta.

5	39,62 %	1911
4	44,85 %	2163
3	11,51 %	555
2	2,80 %	135
1	0,39 %	19
0	0,83 %	40
Vastanneita		4823
Keskiarvo		4,22



16.2.2016

4



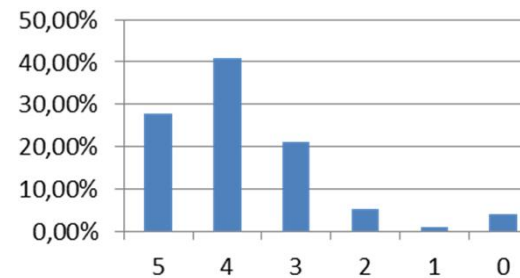
**Helsingin  
työväenopisto**

**Helsingin työväenopisto**  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
 [helsingintyovaenopisto](https://www.facebook.com/helsingintyovaenopisto)

# Viestintä ja tiedottaminen 4,04

## Saan riittävästi tietoa ajankohtaisista asioista ja palveluista.

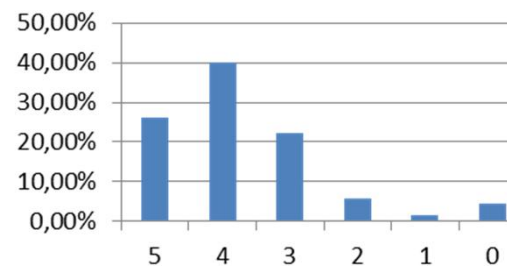
5	27,66 %	1324
4	40,87 %	1956
3	21,02 %	1006
2	5,37 %	257
1	0,96 %	46
0	4,12 %	197
Vastanneita		4786
Keskiarvo		3,93



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

## Opisto viestii selkeästi ja ymmärrettävästi ajankohtaisista asioista ja palveluista.

5	26,12 %	1246
4	40,04 %	1910
3	22,16 %	1057
2	5,77 %	275
1	1,53 %	73
0	4,38 %	209
Vastanneita		4770
Keskiarvo		3,87



16.2.2016

5



**Helsingin  
työväenopisto**

**Helsingin työväenopisto**  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
 [helsingintyovaenopisto](https://www.facebook.com/helsingintyovaenopisto)

# Viestintä ja tiedottaminen

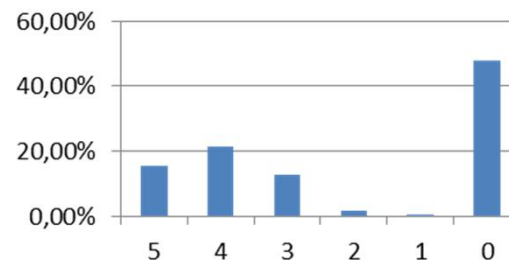
- Asiakkaat saavat riittävästi tietoa opintotarjonnasta (84 %) ja palvelut ja tarjonta helposti löydettävissä (82 %) (vaihtoehto 5 tai 4)
- Ajankohtaisista asioista tiedottamisessa on parannettavaa sekä viestin selkeydessä.



# Opintoneuvonta 3,98

## Opiston opintoneuvonta on riittävää ja oikea-aikaista.

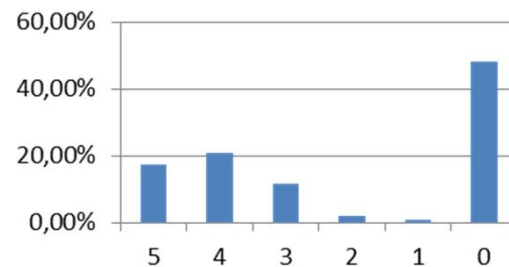
5	15,52 %	735
4	21,50 %	1018
3	12,67 %	600
2	1,80 %	85
1	0,55 %	26
0	47,96 %	2271
Vastanneita		4735
Keskiarvo		3,95



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

## Opintoneuvonta vastaa tarpeitani ja odotuksiani.

5	17,17 %	800
4	20,84 %	971
3	11,52 %	537
2	1,82 %	85
1	0,60 %	28
0	48,05 %	2239
Vastanneita		4660
Keskiarvo		4,00



16.2.2016

7



**Helsingin  
työväenopisto**

**Helsingin työväenopisto**  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
 [helsingintyovaenopisto](https://www.facebook.com/helsingintyovaenopisto)

# Opintoneuvonta

- Puolet opiskelijoista ei käytä tai tarvitse opintoneuvonnan palveluja – tietoa helposti ja riittävästi, selkeät kurssitekstit.
- Todennäköisesti opintoneuvontaa tarvitaan runsaasti joissakin kohderyhmissä (esim. maahanmuuttajat) tai aineissa (esim. kielten opetuksen tasot).
- Kehitettävää: jatkuvan opintoneuvonnan korostaminen, infoiskut massailmoittautumisten aikaan ja opetuskaudella, sähköpostillakin saa yhteyden.

16.2.2016

8

# Opintoneuvonta

- Opintoneuvonta käsitetty usein opetushenkilöstön antamaksi. Asiakaspalvelussa annetaan jatkuvasti runsaasti opintoneuvontaa, jota opiskelijat eivät ehkä miellä opintoneuvonnaksi.
- Jatkuva ilmoittautuminen?

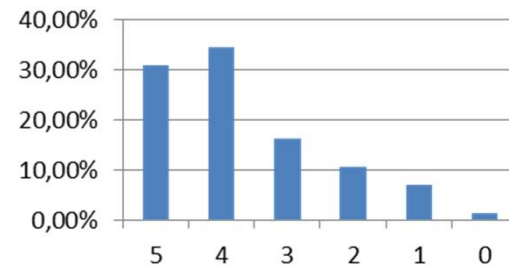
16.2.2016

9

# Asiakaspalvelu ja ilmoittautuminen 3,99

**Ilmoittautuminen opiston kursseille on sujuvaa ja helppoa.**

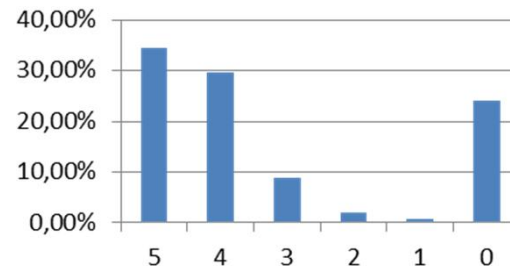
5	30,79 %	1482
4	34,37 %	1654
3	16,16 %	778
2	10,47 %	504
1	6,92 %	333
0	1,29 %	62
Vastanneita		4813
Keskiarvo		3,73



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

**Asiakaspalvelu on ammattitaitoista ja ystävällistä.**

5	34,42 %	1645
4	29,75 %	1422
3	8,97 %	429
2	2,05 %	98
1	0,67 %	32
0	24,14 %	1154
Vastanneita		4780
Keskiarvo		4,25



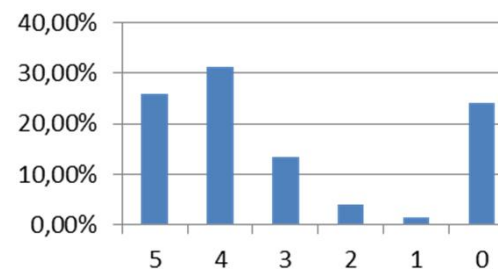
16.2.2016

10

# Asiakaspalvelu ja ilmoittautuminen 3,99

## Asiakaspalvelu on riittävää ja oikea-aikaista.

5	25,72 %	1216
4	31,26 %	1478
3	13,30 %	629
2	4,08 %	193
1	1,57 %	74
0	24,07 %	1138
Vastanneita		4728
Keskiarvo		3,99



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

16.2.2016

11



**Helsingin  
työväenopisto**

**Helsingin työväenopisto**  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
 [helsingintyovaenopisto](https://www.facebook.com/helsingintyovaenopisto)

# Asiakaspalvelu ja ilmoittautuminen

- 65 % asiakkaista kokee ilmoittautumisen olevan sujuvaa ja helppoa. Palvelussa kehitettävää.
- Ilmoittautumiskanavien tarkempi erittely tulevilla asiakastyytyväisyyskyselyissä.
- Asiakaspalvelu koettiin (n. 60 %) ammattitaitoiseksi, ystävälliseksi, oikea-aikaiseksi ja riittäväksi. Palvelussa kehitettävää.
- Asiakkaista 24 % ei ole käyttänyt asiakaspalvelua.

16.2.2016

12



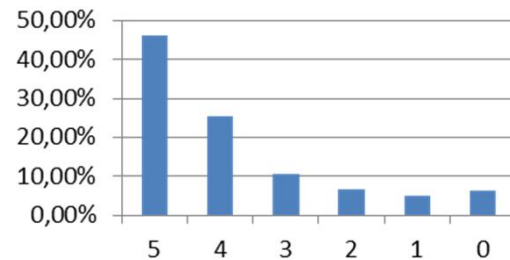
Helsingin  
työväenopisto

Helsingin työväenopisto  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
f helsingintyovaenopisto

# Kurssimaksut ja maksaminen 4,04

**Kurssimaksun verkkomaksaminen on helppoa ja sujuvaa.**

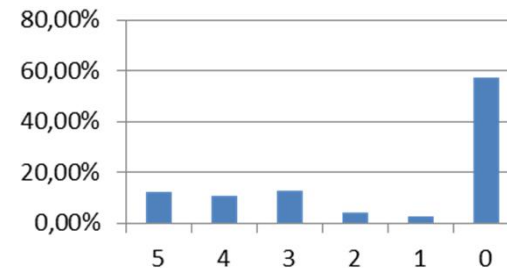
5	46,03 %	2207
4	25,42 %	1219
3	10,51 %	504
2	6,74 %	323
1	5,11 %	245
0	6,19 %	297
Vastanneita		4795
Keskiarvo		4,07



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

**Alennusoikeuden osoittaminen on helppoa ja sujuvaa.**

5	12,52 %	575
4	10,71 %	492
3	12,67 %	582
2	4,07 %	187
1	2,59 %	119
0	57,44 %	2639
Vastanneita		4594
Keskiarvo		3,62



16.2.2016

13



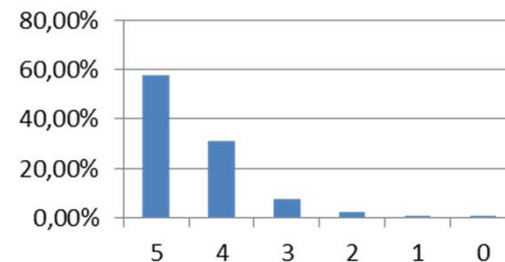
**Helsingin  
työväenopisto**

**Helsingin työväenopisto**  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
 [helsingintyovaenopisto](https://www.facebook.com/helsingintyovaenopisto)

# Kurssimaksut ja maksaminen 4,04

**Kurssimaksu opetuksesta ja palveluista on kohtuullinen.**

5	57,72 %	2753
4	30,82 %	1470
3	7,59 %	362
2	2,20 %	105
1	0,71 %	34
0	0,96 %	46
Vastanneita		4770
Keskiarvo		4,44



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

16.2.2016

14



**Helsingin  
työväenopisto**

**Helsingin työväenopisto**  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
 [helsingintyovaenopisto](https://www.facebook.com/helsingintyovaenopisto)



# Kurssimaksut ja maksut

- Verkkomaksaminen koettiin (yli 80 %) kohtuullisen helpoksi ja sujuvaksi.
- Lähes puolella vastaajista oli kokemusta alennusoikeuksien osoittamisesta ja heistä noin puolet koki sen helpoksi ja sujuvaksi. Prosessissa on parannettavaa.
- Lähes 90 % koki kurssimaksun opetuksesta ja palvelusta kohtuulliseksi.

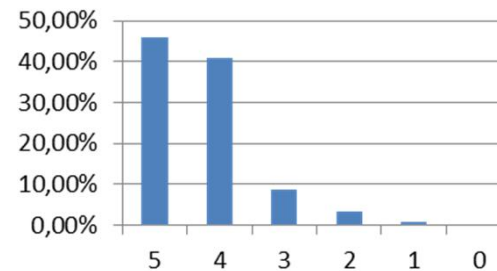
16.2.2016

15

# Opetus ja oppiminen 4,43

## Opintotarjonta vastaa oppimistarpeisiini.

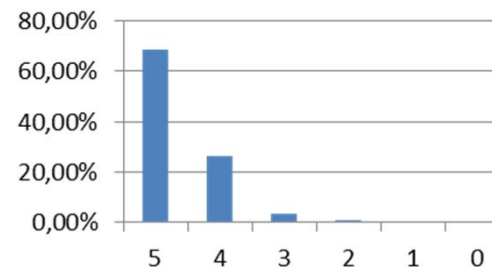
5	45,94 %	2215
4	40,97 %	1975
3	8,73 %	421
2	3,36 %	162
1	0,77 %	37
0	0,23 %	11
Vastanneita		4821
Keskiarvo		4,28



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

## Opettajat ovat ammattitaitoisia ja ystävällisiä.

5	68,37 %	3297
4	26,50 %	1278
3	3,48 %	168
2	1,14 %	55
1	0,39 %	19
0	0,12 %	6
Vastanneita		4823
Keskiarvo		4,61



16.2.2016

16



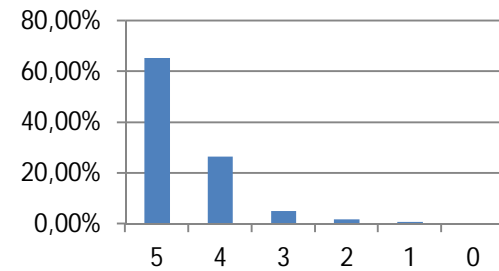
**Helsingin  
työväenopisto**

**Helsingin työväenopisto**  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
 [helsingintyovaenopisto](https://www.facebook.com/helsingintyovaenopisto)

# Opetus ja oppiminen 4,43

## Olen tyytyväinen saamaani opetukseen.

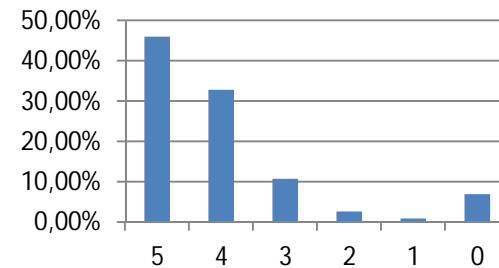
5	65,46 %	3152
4	26,48 %	1275
3	5,17 %	249
2	1,79 %	86
1	0,91 %	44
0	0,19 %	9
Vastanneita		4815
Keskiarvo		4,54



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

## Opintomateriaalit ovat hyvätasoisia ja monipuolisia.

5	46,02 %	2194
4	32,80 %	1564
3	10,70 %	510
2	2,60 %	124
1	0,90 %	43
0	6,98 %	333
Vastanneita		4768
Keskiarvo		4,29



16.2.2016

17



Helsingin  
työväenopisto

Helsingin työväenopisto  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
f helsingintyovaenopisto

# Opetus ja oppiminen

- Yli 80 % opiskelijoista pitää opetustarjontaa ja opettajien ammattitaitoa hyvänä tai erinomaisena – vaikea parantaa.
- Laadusta pidettävä kiinni jatkossakin: ammattitaito, opettajuus, materiaalit, välineet, tasokkuus kaikessa.
- Ajan tasalla pysyminen: onko opistolla tarjota uudenlaisia oppimisen ja opettamisen mahdollisuuksia, innostaako opisto uusia opettajia? Entä opiskelijoita? Houkuttelevuus työnantajana?
- Opetushenkilöstön uusiutuminen/uudistaminen, rekrytointikriteerit esim. tietotekniset taidot

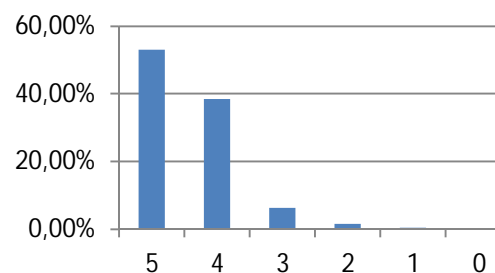
16.2.2016

18

# Oppimisympäristöt ja toimitilat 4,13

## Opetuspaikat ovat helposti löydettävissä ja saavutettavissa.

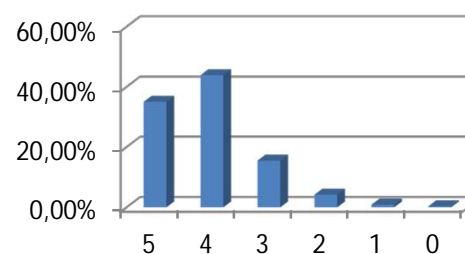
5	53,09 %	2568
4	38,54 %	1864
3	6,28 %	304
2	1,47 %	71
1	0,43 %	21
0	0,19 %	9
Vastanneita		4837
Keskiarvo		4,43



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

## Toimitilat ovat viihtyisät ja siistit.

5	35,06 %	1698
4	43,91 %	2127
3	15,52 %	752
2	4,23 %	205
1	0,89 %	43
0	0,39 %	19
Vastanneita		4844
Keskiarvo		4,08



16.2.2016

19



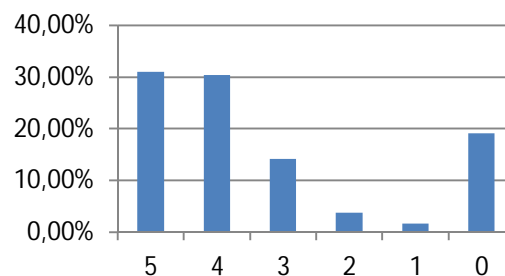
**Helsingin  
työväenopisto**

**Helsingin työväenopisto**  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
 [helsingintyovaenopisto](https://www.facebook.com/helsingintyovaenopisto)

# Oppimisympäristöt ja toimitilat 4,13

## Toimitilat ovat esteettömiä.

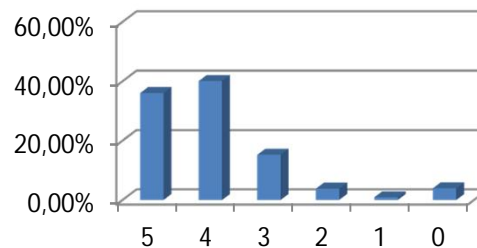
5	30,96 %	1477
4	30,40 %	1450
3	14,15 %	675
2	3,73 %	178
1	1,64 %	78
0	19,12 %	912
Vastanneita		4770
Keskiarvo		4,05



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

## Tilojen opasteet ovat selkeät ja henkilökunnan antama opastus on riittävää.

5	36,03 %	1726
4	40,06 %	1919
3	15,22 %	729
2	3,80 %	182
1	0,94 %	45
0	3,95 %	189
Vastanneita		4790
Keskiarvo		4,11



16.2.2016

20



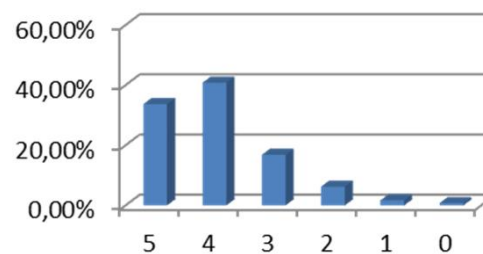
Helsingin  
työväenopisto

Helsingin työväenopisto  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
f helsingintyovaenopisto

# Oppimisympäristöt ja toimitilat 4,13

## Luokkatilat ja kalusteet soveltuvat opetukseen.

5	33,69 %	1610
4	40,82 %	1951
3	16,82 %	804
2	6,23 %	298
1	1,67 %	80
0	0,77 %	37
Vastanneita		4780
Keskiarvo		3,99



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

16.2.2016

21



**Helsingin  
työväenopisto**

**Helsingin työväenopisto**  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
 [helsingintyovaenopisto](https://www.facebook.com/helsingintyovaenopisto)

# Oppimisympäristöt ja tilat

- Opetuspaikat sijaitsevat hyvien liikenneyhteyksien varilla.
- Tilajärjestelyistä ja luokkien siisteydestä huolehditaan.
- Esteettömyys ei toteudu Pohjois-Haagan opetuspaikassa hissittömyyden takia. Silkkikutomon porrashissin käytössä tarvitaan henkilökuntaa.
- Monitoimitalojen opasteet on otettava tarkasteluun.
- Yleisluokkien ja aulatilojen kalusteiden uusimistarve on ajankohtainen muutamissa kohteissa. Yleiset tilat – imago, siisteys tuo siisteyttä
- Kaikkien tilojen läpikäynti järjestelmällisesti + budjetointi uusiin välineisiin ja tarvikkeisiin

16.2.2016

22

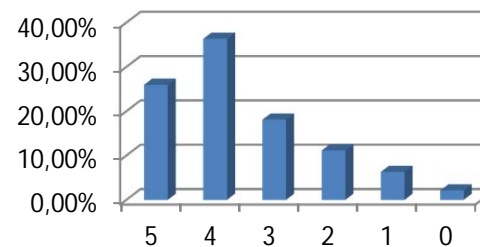


# Kehittämiskohdekysymys

## Sähköinen asiointi – www.ilmonet.fi 3,63

**Kurssien ja tapahtumien haku Ilmonetista on helppoa.**

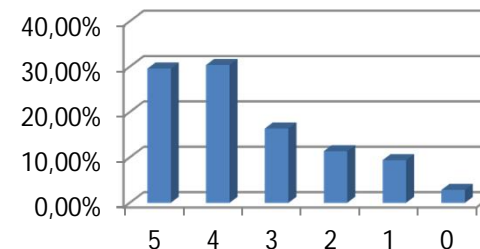
5	25,98 %	1259
4	36,34 %	1762
3	18,09 %	877
2	11,16 %	541
1	6,33 %	307
0	2,10 %	102
Vastanneita		4848
Keskiarvo		3,66



5 = täysin samaa mieltä  
4 = jokseenkin samaa mieltä  
3 = ei samaa eikä eri mieltä  
2 = jokseenkin eri mieltä  
1 = täysin eri mieltä  
0 = en ole käyttänyt

**Ilmoittautuminen Ilmonetin kautta on sujuvaa.**

5	29,58 %	1419
4	30,39 %	1457
3	16,39 %	786
2	11,39 %	546
1	9,41 %	451
0	2,84 %	136
Vastanneita		4795
Keskiarvo		3,61



16.2.2016

23



**Helsingin  
työväenopisto**

**Helsingin työväenopisto**  
[www.hel.fi/tyovaenopisto](http://www.hel.fi/tyovaenopisto)  
 [helsingintyovaenopisto](https://www.facebook.com/helsingintyovaenopisto)

# Sähköinen asiointi – [www.ilmonet.fi](http://www.ilmonet.fi)

- Imoittautumisessa Ilmonetin käyttö 80 %.
- Käytettävyydessä kehitettävää.  
Kehittämistyötä jatketaan.
- Selvitetään Chat –palvelun liittämistä Ilmonetiin.

16.2.2016

24