

# Kansalaisopistojen laatupalkinto

## Palkitut 2007

Toisessa kansalaisopistojen laatupalkintokilpailussa palkittiin kolme opistoa: Vanajaveden opisto, Valkeakoski-opisto ja Helsingin aikuisopisto. Suluissa on mainittu opiston ylläpitäjä.

### **Vanajaveden Opisto (Hämeenlinnan seudun kansalaisopiston kuntayhtymä)**

Vanajaveden Opisto on kuntayhtymän ylläpitämä seutukunnallinen kansalaisopisto. Seutukunnassa on noin 90 000 asukasta. Hämeenlinna, joka on seutukunnan keskus, kuuluu kymmenen nopeimmin kasvavan kaupungin joukkoon Suomessa. Vanajaveden Opiston toiminta-alueellakin on meneillään laaja kunta- ja palvelurakennemuutos. Opiston toimintaa ja kokemuksia on hyödynnetty ja käytetty esimerkkinä myös muiden seudullisten palvelujen kokoamisessa ja kehittämisessä.

Vanajaveden Opistossa on tehty pitkäjänteistä työtä opetustarjonnan monipuolistamiseksi ja opetuksen laadun parantamiseksi. Kielikoulutus on opiston tärkeimpiä kehittämiskohteita ja erityisesti verkko-opetukseen, opintojen ohjaukseen ja erityisryhmien palveluihin on panostettu.

Johtamistyön tavoitteiksi opistossa on asetettu voimavarojen takaaminen asiakaslähtöiselle laadun kehittämiselle, tukitoimintojen sujuvalle hoitamiselle sekä henkilöstön osaamiselle ja jaksamiselle. Johtaminen kiinnittyy vahvasti verkostokumppanuuksiin. Opistolla on selkeä johtamisjärjestelmä, jota toteutetaan pitkäjänteisesti asiakkaita ja omistajakuntia kuullen.

Opistolla on vuosittain päivitetty viisivuotiskaudelle ulottuva kehittämissuunnitelma. Palvelu- ja pedagogisen strategian päämääränä on asiakkaita hyvin palveleva opetus ja muut palvelut, jotka elävät ajassa ja sopeutuvat toimintaympäristöön. Sekä valtakunnalliset että maakunnalliset kehittämistavoitteet on otettu huomioon. Kielikoulutukselle on asetettu omat tavoitteensa ja sen toteuttamisessa on järjestelmällinen, strateginen ote.

Opiston tiimiorganisaatio tukee henkilöstön jaksamista. Kehityskeskustelut käydään kattavasti ja niiden yhteenvedot tuodaan yhteiseen kehittämisspohdintaan. Henkilöstön vuorovaikutus ja vertaistukijärjestelyt toimivat.

Opistossa on kehitetty opiskelijälähtöisiä menetelmiä ja opetussisältöjä. Kielikoulutuksen alueella on merkittävää – myös kansainvälistä – kehittämishanketoimintaa. Opiskelijoiden ohjaukseen on erityisesti kiinnitetty huomiota. Opiston kielikoulutusta leimaavat laadukas suunnittelujärjestelmä, monipuoliset menetelmät ja toimivat kumppanuudet.

### **Valkeakoski-opisto (Valkeakosken kaupunki)**

Valkeakoski-opisto toimii runsaan 20 000 asukkaan teollisuuskaupungissa, jonka elinkeinorakenne on edelleen maan teollistuneinta. Teollisuuden rakennemuutoksen kourissa Valkeakoski kärsii suhteellisen korkeasta työttömyydestä. Oman leimansa opiston toimintaympäristöön antaa kulttuurihistoriastaan kuuluisa Sääkämäki.

Valkeakosken kaupungin organisaatiossa opisto kuuluu sivistystoimen keskukseseen. Opiston yksiköt ovat työväenopisto, tilauskoulutus sekä baletti-, käsityö-, sanataide ja teatteri-ilmaisun koulu. Opisto on useissa tapauksissa ollut esimerkkinä koko kaupunkia koskeneissa hallinnon ja organisaation kehittämishankkeissa ja -projekteissa. Opisto sai kaupungin oman laatupalkinnon ensimmäisenä yhteisönä vuonna 2000.

Valkeakoski-opisto aloitti järjestelmällisen laadun kehittämistyön jo 1980-luvulla. Opisto on osallistunut lukuisiin valtakunnallisiin ja alueellisiin kansalaisopistotoiminnan laatuhankeisiin. Opiston koordinoimien hankkeiden tuloksia on levitetty laajalti muiden kansalaisopistojen käyttöön. Laadun kehittämisen kärkenä on ollut kielikoulutuksen suunnittelu- ja arviointijärjestelmä. Kieltenopetuksessa on sitouduttu yleisten kielitutkintojen taitotasoihin ja sitä kautta kielitaidon arvioinnin eurooppalaiseen viitekehykseen.

Opiston johtamisessa tavoitteiksi on asetettu koulutuspalvelujen sivistyksellinen tasa-arvo, henkilöstön ammattitaidon jatkuva kehittäminen, erilaisten ja erilaisia opiskelijoita tukevien opiskelumuotojen kehittäminen

sekä yhteisöllisyyden, yhteistyökyvyn ja kansalaisyhteiskunnan vahvistaminen. Opisto käyttää Euroopan laatupalkintokriteeristöä toiminnan kehittämisen välineenä. Strategiset asiakirjat ja palveluprosessien kuvaukset ovat tasokkaita ja vakuuttavia. Kielikoulutuksen kehittäminen tukeutuu opiston ja sen ylläpitäjän strategiseen suunnitteluun.

Valkeakoski-opistolla on osoittanut erinomaiset asiakas- ja työtyytyväisyystulokset. Opiston vahvuuksia ovat niin ikään opiskelijahuoltoon tukevat pedagogiset ratkaisut, laatutyön systemaattisuus sekä uusien, innovatiivisten suunnittelu- ja arviointityökalujen käyttöön ottaminen.

### **Helsingin aikuisopisto (Toimihenkilöjärjestöjen Opintoliitto ry.)**

Helsingin aikuisopisto on toimihenkilöliittojen muodostaman Toimihenkilöjärjestöjen Opintoliiton ylläpitämä kansalaisopisto, joka on yksi maamme suurimmista yksityisistä kansalaisopistoista. Opisto toimii samoissa tiloissa yhdessä saman ylläpitäjän Aktiivi-Instituutti -nimisen kansanopiston kanssa lähellä Helsingin ydinkeskustaa. Opiston toimintaympäristönä ovat pääkaupunkiseudun koulutusmarkkinat, joilla aikuisopiston kilpailijoina toimii muiden kansalais- ja työväenopistojen lisäksi ammatillisia aikuiskoulutuskeskuksia ja muita aikuisoppilaitoksia sekä Helsingin yliopiston avoin yliopisto.

Kilpailun tämänvuotinen erityisteema, kielikoulutuksen järjestäminen, näkyi Helsingin aikuisopiston tarjoamassa koulutuksessa erittäin vahvasti. Opiston koulutustarjonta jakautuu kaikille avoimeen kansalaisopisto-opetukseen, erityisesti maahanmuuttajille suunnattuun työvoimapolitiittiseen koulutukseen ja organisaatioille järjestettyyn henkilöstökoulutukseen. Vuonna 2006 oli kielikoulutuksen osuus opiston kaikista tunneista 61 % ja kansalaisopistotunneista 47 %.

Opiston kielikoulutuksen toteutuksessa näkyvät hyvin toimintaympäristön muutokset. Viime vuosina asiakaskunta on monipuolistunut, ja maahanmuuttajien kielikoulutus on tullut yhdeksi painopistealueeksi. Se on ollut tietoinen valinta ja on osoitus yhteiskunnallisen vaikuttamisen tahdosta. Asiakkaiden lisäksi myös kielitarjonta on monipuolistunut. Opiston kielivalikoimassa on vuosittain noin 15 kieltä. Opisto on kyennyt vastaamaan kysyntään nopeasti ja joustavasti; opisto on esimerkiksi järjestänyt koulutusta koulutettavien luona ja järjestänyt asiakkaiden toivomusten mukaisia kursseja hyvinkin nopeasti.

Opiston kielikoulutuksen tasokkuus tuli arvioinnissa esille sekä opiskelijoiden että sidosryhmien näkemyksissä. Opetusryhmien koot ja tasoryhmät on muodostettu tehokkaan oppimisen kannalta mahdollisimman ideaaleiksi. Opettajien ammattitaito on erittäin korkea, ja heidän käyttämänsä opetusmenetelmät ovat hyvin oppimista tukevia. Arviointikäynnillä sai sen vaikutelman, että opiston kieltenopiskelijat arvostavat opiskelulle luotuja hyviä edellytyksiä ja olivat valinneet aikuisopiston opiskelupaikakseen siksi, että siellä on mahdollista opiskella kieliä tavoitteellisemmin kuin monissa muissa opistoissa. Sidoryhmät pitävät aikuisopistoa luotettavana, aktiivisena ja kehittämishaluisena kumppanina, jonka kanssa asiat sujuvat.

Opistolla ei ole käytössään systemaattisesti noudatettavaa laatujärjestelmää, vaan toiminnan parantaminen on jatkuva prosessi, jossa pienin askelin edetään kohti laadukkaita palveluja. Opisto on saavuttanut hyviä tuloksia, ja siihen on arviointikäynnin perusteella vaikuttanut paljon erityisesti vakinaisen henkilöstön hyvinvoinnista huolehtiminen. Henkilöstöä motivoidaan erilaisin palkitsemiskeinoin, ja sille on annettu vapauksia toiminnan kehittämiseen. Kielikoulutuksen parissa työskentelevän henkilöstön vaihtuvuus ja sairauspoissaolot ovat vähäisiä, mikä osaltaan kertoo työssä viihtymisestä.

Opiston kannattaisi vahvistaa toimintansa tavoitteellista kehittämistä asettamalla toiminnalleen selkeät ja dokumentoidut tavoitteet, jotta myös niiden toteutumisen arviointi olisi mahdollista. Näin opiston kehittäminen olisi tämänhetkistä järjestelmällisempää ja kokonaisvaltaisempaa, ja sen seurauksena tulokset voisivat olla vielä nykyistäkin parempia.

## **Palkitut 2006**

Ensimmäisessä kansalaisopistojen laatupalkintokilpailussa palkittiin neljä opistoa: Borgå medborgarinstitut, Parkanon kansalaisopisto, Tampereen työväenopisto ja Tornion kansalaisopisto. Suluissa on mainittu opiston ylläpitäjä.

### **Borgå medborgarinstitut (Porvoon kaupunki)**

Borgå medborgarinstitut on pieni, yhdeksän päätoimista henkilöä työllistävä opisto. Sillä on ollut toimintaa noin 60 vuotta. Opiston toimintaa järjestetään 50 eri toimipisteessä Porvoon keskustassa ja Porvoon haja-asutusalueilla. Opiston opiskelijoiden määrä fyysisinä henkilöinä laskettuna oli vuonna 2005 3075, joka kurssien osallistujamääräksi muutettuna oli 5850.

Borgå medborgarinstitutin vahvuus on sen pienuus. Opisto on kyennyt luomaan toimintaresursseihinsa sovitettuja, joustavia ja toimivia työskentelytapoja. Opiston toimintaa ohjaavat viisi periaatetta, jotka konkretisoituvat hyvin myös käytännössä. Ne ovat:

1. ruotsinkielinen palvelu
2. lähinnä aikuisille tarkoitettu vapaa sivistystyö
3. erilaisille kohderyhmille tarkoitettuja kursseja
4. jalkautuminen eri alueille ja koulutuksen tarjoaminen siellä
5. paikkakunnan tarpeiden huomioon ottaminen koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa.

Opistossa on jo vuosia tehty laatutyötä, vaikka se ei luonteeltaan ole kovin muodollista. Opistossa arvioidaan toimintaa, ja saadut palautteet vaikuttavat toiminnan suunnitteluun ja parantamiseen. Opiston henkilöstö, mukaan lukien tuntiopettajat, ovat erittäin tyytyväisiä työskentelyolosuhteisiinsa ja vaikutusmahdollisuuksiinsa. Opistossa vallitsee avoin ja innostunut ilmapiiri, johon opiston johdolla on ollut myönteinen vaikutus. Opisto valittiin vuonna 2001 vuoden työpaikaksi Porvoossa.

Laatupalkintokilpailun teema, kansalaisopistojen toiminta osallistujapohjan laajentamiseksi, toteutuu opistossa erittäin hyvin. Opisto tekee paljon työtä koulutuksen viemiseksi sinne, missä potentiaalisia koulutettavia on. Esimerkkinä mainittakoon ikääntyneille ja vammaisille henkilöille tarkoitettu atk-koulutus opiskelijan kotona. Muutenkin opisto on panostanut avoimien oppimisympäristöjen luomiseen atk-opetuksessa. Opistolla on myös paljon muuta mainitsemisen arvoista toimintaa, kuten kielikahvila, jonka idea on saada eri kieli- ja kulttuuriryhmiä kontaktiin toistensa kanssa ja esimerkiksi näin edistämään uusien asiakasryhmien osallistumista opiston toimintaan. Edelleen kannattaa todeta, että opisto on onnistunut kasvattamaan miesopiskelijoiden määrää.

Opisto käyttää tehokkaasti hankkeita ja yhteistyöverkostoja toimintaedellytystensä ja -malliansa kehittämiseen.

### **Parkanon kansalaisopisto (Länsi-Pirkanmaan koulutuskuntayhtymä)**

Parkanon kansalaisopisto on pieni opisto, joka on kyennyt viime vuosikymmenen aikana laajentamaan toimintaansa huolimatta siitä, että sen toimintaympäristönä on alue, joka kärsii työttömyydestä ja muuttotappioista. Opiston tuntimäärä on kasvanut vuoden 1995 3 600:sta nykyiseen 12 000 tuntiin ja kurssilaisten määrä on kohonnut 1 500:sta 3 700 kurssilaiseen.

Parkanon kansalaisopisto on tehnyt laatutyötä systemaattisesti jo pitkään, mikä näkyy opiston asiakirjoissa ja vahvassa strategiatyössä. Opisto on strategia- ja laatutyössä suunnannäyttäjä muille opistoille. Opiston vahvuuksiin kuuluu johtamisjärjestelmä, jossa vastuuta on jaettu ja johon kuuluu henkilöstön osallistaminen. Opistolla on käytössään monipuoliset arviointimenetelmät toimintansa kehittämisessä, kuten itsearviointi, sisäinen ja ulkoinen auditointi. Laatutyön näkyy myös siinä, että opisto seuraa asettamiensa tavoitteiden toteutumista ja suunnittelee parannustoimia saavuttamiensa tulosten perusteella. Opisto hyödyntää toimintansa kehittämisessä myös muista opistoista saamia vertailutietoja.

Opisto on järjestänyt henkilöstölleen arviointi- ja laatukoulutusta vuodesta 1997 lähtien systemaattisesti. Opisto hyödyntää henkilöstön osaamiskartoitusta ja työtyytyväisyyttä koskevaa tietoa kehittäessään henkilöstön osaamista ja työoloja.

Opisto käyttää tehokkaasti hankkeita ja yhteistyöverkostoja toimintaedellytystensä ja –malliensa kehittämiseen.

Opiston erityisteemaan liittyvästä toiminnasta esimerkkejä ovat erilaisten oppijoiden huomioon ottaminen, erilaisten oppimistyyliensä selvittäminen ja sitä koskevan tiedon käyttö opetuksen kehittämisessä. Muita aliedustettujen ryhmien koulutukseen liittyviä toimia ovat verkko-opetuksen kehittäminen, kylien kehittämisprojekti ja nuorten työpaja- ja palvelukorttihankkeet.

### **Tampereen työväenopisto (Tampereen kaupunki)**

Tampereen työväenopiston toiminta-alueena on iso kaupunki, jossa asuu paljon ns. aliedustettuihin ryhmiin kuuluvia asukkaita. Tampereella on runsaasti maahanmuuttajataustaista väestöä, josta on muodostunut työväenopiston yksi merkittävä kohderyhmä. Kilpailuteema, kansalaisopistojen toiminta osallistujapohjan laajentamiseksi, näyttäytyy Tampereen työväenopiston toiminnassa erityisesti maahanmuuttajia palvelevan koulutuksen järjestämisenä.

Tampereen työväenopiston laatutyötä ohjaava strategia perustuu kaupungin strategiaan. Siinä on asetettu aliedustettujen ryhmien koulutukselle konkreettisia tavoitteita, joiden toteutumista seurataan. Arviointia ja seurantatietoja hyödynnetään myös aliedustettujen ryhmien koulutukseen liittyvän toiminnan kehittämisessä. Opiston laatutyötä tukevat säännölliset, koko henkilöstölle tarkoitetut kokoukset, joissa osassa käsitellään erityisesti toiminnan laadun kehittämistä. Opistolle on nimetty laatuvaastaava.

Opisto on kehittänyt henkilöstöään ja toimintojaan niin, että maahanmuuttajien koulutustarpeisiin vastaaminen onnistuisi mahdollisimman hyvin. Henkilöstöä on koulutettu kohtaamaan erikielisiä ja eri kulttuureista tulleita opiskelijoita muun muassa englannin kielen opinnoin ja aliedustettujen ryhmien vastaanottamiseen liittyvällä perehdytyksellä. Opisto on ollut aktiivinen maahanmuuttajataustaisten opettajien työllistämässä, millä seikalla on positiivinen vaikutus uusien asiakasryhmien tulon opistoon. Opisto koetaan hyvänä työyhteisönä, jossa henkilöstö voi vaikuttaa asioihinsa ja jossa henkilöstö on sitoutunut työhönsä. Maahanmuuttajien koulutuksen sujumisen taustalla ovat myös laadukas opinto-ohjaus ja hyvät yhteistyösuhteet maahanmuuttaja-asioita käsittelevien sidosryhmien kanssa.

Vaikka Tampereen työväenopisto profiloituu kilpailuhakemuksessa vahvasti maahanmuuttajia palvelevan koulutuksen tarjoajaksi, sillä on näyttöä myös muunlaisesta osallistujapohjan laajentamiseen suuntautuvasta koulutuksesta. Esimerkkinä tällaisesta voi mainita lukineuvolan, jonka tavoitteena on oppimisvaikeuksista kärsivien opiskelijoiden tukeminen.

### **Tornion kansalaisopisto (Tornion kaupunki)**

Tornion kansalaisopiston toiminnan vahvuutena on kaupungin strategiasta johdettu opiston toiminnan hyvä suunnittelu ja opiston toiminnan monipuolinen arviointi. Opisto on viime vuosina keskittynyt tuloksellisuuden arviointia ja muuta laatutyötä edistävään hanketoimintaan, mikä on tuottanut hyvää tulosta. Opistossa on käytössä BSC-tuloskortti, jonka avulla on laajennettu tulosten mittaamista perinteisten talouden tunnuslukujen ohella myös laadullisiin tekijöihin.

Kansalaisopiston johtajuus on esimerkillistä. Toiminta on pitkäjänteistä, ja toimintaa ohjaavat periaatteet ovat selkeitä. Opistolla on säännölliset kokoukset ja useita opiston kehittämistyötä tukevia yhteistyöprojekteja, joihin sekä johto että henkilöstö osallistuvat. Viime mainittujen tuloksellisuutta seurataan monin tavoin. Henkilöstön kehittämisessä hyödynnetään tulos- ja kehityskeskusteluja. Henkilöstön koulutautumista tuetaan aktiivisesti. Henkilöstö on tehtäviinsä sitoutunut, mikä näkyy muun ohessa opiskelijoiden kannustuksena.

Kansalaisopiston kumppanuudet ovat kunnossa: se on haluttu yhteistyökumppani, jonka osaamista arvostetaan. Kumppanuutensa puitteissa opistolla on muun muassa kouluttaja- ja tilavaihtoa alueen erilaisten sidosryhmien kanssa. Opistolla on käytössään ajanmukaiset tilat ja välineet, jolla on mahdollistettu uusien toimintamallien ja –ideoiden kehittäminen. Tornion kansalaisopisto on osallistunut useisiin hankkeisiin, joiden kautta se on voinut lisätä opistopalvelujen saavutettavuutta ja näin mahdollistanut opiskelun sellaisille ryhmille, jotka muutoin olisivat jääneet sitä paitsi. Esimerkkeinä näistä ovat esimerkiksi VIRVE-verkko -opetushanke ja erilaiset Rekry-hankkeet.

Opiston prosessien toimivuuteen on kiinnitetty huomiota. Asiakaspalvelu ja toiminnan markkinointi on mallikkaasti hoidettu. Opiskelijoilla, mukaan lukien uudet potentiaaliset opiskelijat, on mahdollisuus tehdä aloitteita kursseiksi. Myös toimiva palautejärjestelmä on auttanut opistoa suuntaamaan toimintaansa asiakkaita paremmin palvelevaksi. Eri asiakasryhmiä seurataan talousarvion valmistelun yhteydessä saatavilla tilastoilla, iän, ammattirakenteen ja asuinpaikan perusteella. Koulutuksen tuloksellisuuden seuranta ja arviointia tukevat opistossa käytössä olevat opetussuunnitelmapäiväkirjat, joihin on sisällytetty tuntien opetussuunnitelmat, oppimateriaalit, käytetyt opetus- ja arviointimenetelmät sekä keskeyttäneiden määrän seuranta.