

Tampereen seudun työväenopisto

## ITSEARVIOINTIRAPORTTI

Lukuvuosi 2022–2023



### Sisällys

1.	Elämänmittaisia kasvutarinoita.....	2
2.	Itsearviointiprosessi työväenopistossa.....	2
2.1.	Arvioinnin tausta .....	2
2.2.	The Common Assessment Framework, CAF .....	2
2.3.	Jatkuva palaute.....	4
2.4.	Työntekijäkyselyt.....	5
2.5.	Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuus .....	5
3.	Henkilöstö ja henkilöstötulokset.....	6
3.1.	Yleinen tyytyväisyys työhön.....	6
3.2.	Henkilöstövoimavarat.....	8
3.3.	Henkilöstön osaaminen .....	8
3.4.	Vuorovaikutteinen työyhteisö ja toimintakulttuuri.....	11
3.5.	Työhyvinvointi ja työolosuhteet.....	12
4.	Prosessit.....	14
4.1.	Prosessien hallinta.....	14
4.2.	Asiakaslähtöiset prosessit .....	16
4.3.	Prosessien kehittäminen.....	18
5.	Asiakastulokset.....	20
5.1.	Asiakaspalautteet lukuvuonna 2022–2023.....	20
5.2.	Taiteen perusopetuksen lasten ja nuorten palautteet .....	23
6.	Kuntalaisten osallistuminen opiston toimintaan .....	25
6.1.	Toteutuneet kurssit ja opetustunnit.....	25
6.2.	Kurssilaiset .....	28
6.3.	Opiskelijat .....	29
7.	On vain yksi Tampereen seudun työväenopisto .....	31
	Liite 1. Nykytilanteen kartoituksen asiakirjat lv. 2022–2023.....	32
	Liite 2. Tampereen seudun työväenopiston hankkeet lv. 2022–2023 .....	33

## 1. Elämänmittaisia kasvutarinoita

Kansalaisopistot ovat paikallisiin ja alueellisiin tarpeisiin pohjautuvia vapaan sivistystyön oppilaitoksia, jotka tarjoavat mahdollisuuksia oppimiselle ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseksi. Opinnot perustuvat elinikäisen oppimisen periaatteeseen sekä henkilön omaan haluun oppia ja kehittyä. Matalan kynnyksen oppilaitoksena kansalaisopistojen opintoihin voi osallistua kuka tahansa.

Tampereen seudun työväenopisto on Suomen vanhin kansalaisopisto. Järjestämme monipuolista yleissivistävää vapaan sivistystyön koulutusta, kursseja ja luentoja Tampereen ja Ylöjärven kaupunkien alueella. Niiden lisäksi opisto tarjoaa tavoitteellisesti etenevää taidekasvatusta eli taiteen perusopetuksen opintoja aikuisille kuvataiteessa ja kädentaidossa, lapsille ja nuorille kuvataiteessa, sanataiteessa ja teatteritaiteessa. Opistossa toimii myös oppimisen pulmissa auttava Opinverstaas.

Opiston tavoitteena on olla rohkea, yhteisöllisen oppimisen verkostotoimija, joka tarjoaa tekemisen kaupunkiin luovuuden, kohtaamisen, tekemisen ja hyvinvoinnin tiloja. Olemme kohtaamispaikka, jossa jokainen on tekijä. Työväenopistossa opiskelu tukee oppijan omaehtoista osaamisen ja nykypäivän kansalaistaitojen kehittämistä sekä urakehitystä työelämässä jatkuvan oppimisen hengessä. Toiminta mahdollistaa yhteisöllisen oppimisen, monipuolisen harrastamisen ja hyvinvoinnin edistämisen. Opisto on mielentila, joka luo elämänmittaisia kasvutarinoita.

## 2. Itsearviointiprosessi työväenopistossa

### 2.1. Arvioinnin tausta

Laki vapaasta sivistystyöstä (21.8.1998/632) velvoittaa oppilaitokset arvioimaan antamaansa koulutusta ja osallistumaan ulkopuoliseen toimintansa arviointiin. Koulutuksen arvioinnin tarkoitus on tukea vapaan sivistystyön kehittämistä ja parantaa oppimisen edellytyksiä.

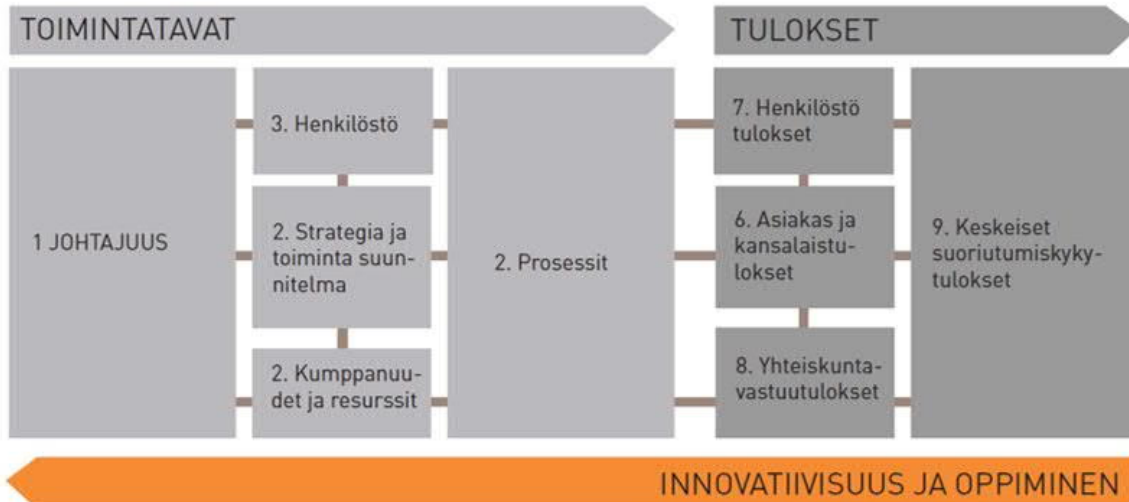
Vastaavasti Laki taiteen perusopetuksesta (21.8.1998/633) määrittelee koulutuksen arvioinnin tarkoituksiksi tukea koulutuksen kehittämistä ja parantaa oppimisen edellytyksiä. Lain mukaan koulutuksen järjestäjän tulee arvioida antamaansa koulutusta.

Tampereen seudun työväenopistossa lukuvuoden 2022–2023 toiminnan ja koulutuksen arvioinnissa käytettiin asiakaskyselyjä ja kaupunkiorganisaation henkilöstölle toteuttamia hyvinvointikyselyjä sekä itsearviointia.

### 2.2. The Common Assessment Framework, CAF

Itsearviointimallit perustuvat jatkuvaan oppimiseen ja toiminnan systemaattiseen kehittämiseen. Mallien taustalla on Demingin laatuymyränä tunnettu jatkuvan parantamisen periaate: suunnittele, toteuta, arvioi, paranna. Itsearviointi onkin työväenopiston itsensä toteuttama suunnitelmallinen ja jatkuva arviointiprosessi, jolla edistetään toiminnan laatua ja kehittämistä sekä tunnistetaan sisäisiä ja ulkoisia vahvuuksia ja kehittämiskohteita.

Työväenopiston itsearvioinnissa hyödynnettiin kansalaisopistoissa yleisesti käytössä olevaa CAF-arviointimallia. CAF-malli (kaavio 1) on luotu julkishallinnon tarpeisiin. Sen avulla luodaan kokonaiskuva organisaation toiminnasta ja kehittämistarpeista arvioimalla toimintatapoja ja tuloksia. Kansalaisopistojen projektien tuloksena CAF:sta on käytössä kansalaisopistotoimintaa palveleva versio.



Kaavio 1. CAF-mallin arviointialueet

Työväenopiston itsearvioinnissa CAF-mallin laadulliset mittarit on jaettu kolmen lukuvuoden sykliin (taulukko 1). Poikkeuksena ovat asiakastulokset, joita tarkastellaan joka lukuvuosi jatkuvan palautteen asiakaskyselyjen pohjalta. Lukuvuoden 2022–2023 vaihtuvina arviointialueina olivat henkilöstö, prosessit ja henkilöstötulokset. Laadullisten arviointien lisäksi työväenopistossa koostetaan kalenterivuositain tunnuslukutaulukko määrällisistä arviointikohteista.

Lukuvuosittain		➤ <b>Tulosten numeraalinen tunnuslukutarkastelu</b>
		➤ Asiakastulokset
Lv. 2022-2023	➤ Henkilöstö ➤ Prosessit	➤ Henkilöstötulokset
Lv. 2023-2024	➤ Johtajuus ➤ Strategia ja toiminnan suunnittelu	➤ Yhteiskunnalliset tulokset
Lv. 2024-2025	➤ Kumppanuudet ja resurssit	➤ Keskeiset suorituskykytulokset

Taulukko 1. Työväenopiston arviointisykli

Lukuvuoden 2022–2023 CAF-arviointi suoritettiin päätoimisen työyhteisön kokouksessa kesäkuussa 2023. Työyhteisölle lähetettiin etukäteen nykytilakuvaukset työväenopiston toimintaa määrittelevien ja kuvaavien kirjallisten dokumenttien pohjalta (Liite 1).

Jokainen työntekijä valitsi jokaisesta arvioitavasta alueesta yhden työväenopiston vahvuuden ja yhden kehittämiskohteen pienryhmäkeskustelua varten. Ehdotusten ja niistä käytyjen keskustelujen pohjalta pienryhmät valitsivat kustakin arvioitavasta alueesta ryhmän yhteisen esityksen vahvuudesta ja kehittämiskohteesta. Niiden pohjalta jatkettiin yksilötyöskentelyä elokuussa 2023. Jokainen päätoiminen työntekijä kertoi minkä esitetystä kehittämiskohteista hän itse näki tärkeimpänä ja minkä kehittämiseen oli valmis panostamaan. Näkemysten pohjalta työväenopiston vuosien 2023–2026 kehittämissuunnitelmaan nostettiin kolme kehittämiskohdetta.

### 2.3. Jatkuva palaute

CAF-arvioinnissa palautejärjestelmä nostettiin yhdeksi työväenopiston vahvuudeksi. Työväenopiston asiakkailta on erilaisia mahdollisuuksia antaa palautetta opiston toiminnasta, kurssien toteutuksesta ja asiakaspalvelusta. Matalan kynnyksen palautekanavien kautta kuntalaisten ja opiskelijoiden on mahdollista osallistua työväenopiston toiminnan kehittämiseen ja laadun arviointiin. Palautteita käytetään opiston toiminnan suunnittelussa.

Palautetta voi antaa niin kirjallisesti kuin suullisestikin. Suullisesti palautetta vastaanotetaan henkilökohtaisen asiakaspalvelun yhteydessä sekä puhelimitse. Välillä opiston väki jalkautuu tapaamaan kuntalaisia erilaisiin tapahtumiin, jolloin avustetaan sähköisessä ilmoittautumisessa, käydään keskusteluja, kerätään palautetta toiminnasta sekä ideoita suunnitteluun. Lukuvuonna 2022–2023 työväenopiston väkeä oli liikkeellä erilaisissa tapahtumissa 23 kertaa.

Kirjalliseen palautteen antoon on useampia mahdollisuuksia. Koska työväenopisto on yksi kaupungin palveluja tuottava taho, palautetta voi antaa Tampereen kaupungin kotisivuilla, josta palautteet ohjataan työväenopistoon. Myös työväenopiston omilla kotisivuilla on palautelomake. Sähköisissä kanavissa palautetta voi antaa nimettömänä tai nimen kanssa, jolloin henkilö, jonka vastuualuetta asia koskee, vastaa asiakkaalle.

Sosiaalisessa mediassa palautetta voi antaa Facebookin ja Mesengerin kautta. Viestintäsuunnittelija vastaa palautteisiin. Palautteita tulee myös suoraan sekä henkilöstön omiin että työväenopiston yleiseen sähköpostiin. Työväenopiston postiin tullessiin palautteisiin vastaa viestintäsuunnittelija tai toimistosihteerit tai palaute välitetään eteenpäin henkilölle, jonka vastuualuetta palaute koskee. Viesteihin pyritään vastaamaan viikon kuluessa.

Opetuksesta opiskelija voi antaa palautetta suullisesti suoraan opettajalle tai kirjallisesti kurssin jälkeen hänelle toimitetulla palautelomakkeella. Palautekysely lähetetään jokaiselle sähköpostiosoitteensa ilmoittaneelle opiskelijalle jokaisen kurssin päätyttyä, lukuun ottamatta vapaan sivistystyön lapsiryhmiä, ellei niissä ole aikuisia läsnä. Taiteen perusopetuksen lapsiopiskelijoille on oma palautelomakkeensa. Myös henkilöstökoulutuksista kerätään palaute.

Palautekyselyt ovat osa Tampereen kaupungin määrittämää asiakaskokemuksen mittausmallia. Aikuisopiskelijoille suunnatun kyselyn mittaristossa on mukana kaksi Tampereen asiakaskokemuksen mittausmallin kaupunkitasoista kysymystä.



Palautekyselyjen käsittelyprosessi on monipolvinen (kaavio 2). Kaikki palautteet luetaan ja niihin reagoidaan mahdollisuuksien mukaan. Jokainen tuntiopettaja käy läpi oman kurssinsa palautteet, ainekohtainen tarkastelu on suunnittelijoiden ja ainetiimien vastuulla ja koko opiston tasolla tarkastelu on vastuutettu apulaisrehtorille. Opettajat ja suunnittelijat saavat palautteista osviittaa siitä, miten kurssilaiset kokivat kurssin ja mihin asioihin kannattaisi vielä kiinnittää huomiota.

Kerätyistä palautteista tehdään kooste kaksi kertaa vuodessa. Kooste käsitellään henkilöstön yhteisessä palaverissa. Siten työväenopiston asiakaspalauttejärjestelmä kytkeytyy luontevasti organisaation käytännön toiminnan ja palveluiden kehittämiseen. Se toimii myös yhtenä laadun mittarina.

## 2.4. Työntekijäkyselyt

Lukuvuoden 2022–2023 aikana Tampereen kaupungin työntekijöillä oli vastattavana neljä kyselyä. Niitä hyödynnettiin henkilöstötulosten tarkastelussa.

Työntekijäkokemus muodostuu työntekijän henkilökohtaisista kokemuksista ja havainnoista arjen työssä. Kyselyyn kutsutaan vastaamaan kaikki kyselyn aikana työsuhteessa olevat työntekijät. Vastaajien määrä vaihteli kyselykerroittain 12–15 vastaajan välillä. Vastausprosentti (elokuu 22,2 %, joulukuu 6,8 %, huhtikuu 6,1 %) jäi matalaksi, mihin kahden viimeisen kyselyn osalta vaikutti erityisesti tuntiopettajien osuus. Elokuussa työsuhteessa oli vain muutama tuntiopettaja, joulukuun kyselyn aikana työsuhteessa olivat pitkiä kursseja opettavat tuntiopettajat ja maaliskuuhun tarkastelussa työsuhteessa oli suurin osa keväällä opettaneista tuntiopettajista.

Tampereen kaupunki osallistuu myös joka toinen vuosi tehtävään Työterveyslaitoksen organisoimaan Kunta10-kyselyyn. Tutkimuksessa selvitetään kunta-alan henkilöstön työtä ja työssä tapahtuvia muutoksia sekä niiden vaikutuksia henkilöstön terveyteen ja hyvinvointiin. Kysely toteutettiin alkusyksystä 2022. Se lähetettiin sähköisesti kaikille vakituksille työntekijöille sekä pitkissä määräaikaissa työsuhteissa oleville. Kunta10 -tutkimukseen työväenopistossa vastasi 59 % kohderyhmästä.

## 2.5. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuus

Työväenopistossa noudatetaan tasa-arvolakia (1329/2014) ja yhdenvertaisuuslakia (1325/2014): Opistossa pyritään ehkäisemään sukupuoleen, sukupuoli-identiteettiin ja sukupuolen ilmaisuun perustuvaa syrjintää ja edistämään sukupuolten välistä tasa-arvoa kaikessa toiminnassa. Työväenopiston toimintaa linjaa Tampereen kaupungin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma, jossa määritellään kaupungin eettiset toimintaperiaatteet. Periaatteiden mukaan kaupunki toimii avoimesti ja läpinäkyvästi sekä edistää toiminnassaan oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta.

Kuvataidekoululla on ollut oma, vuonna 2021 laadittu tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma. Suunnitelman toimenpiteiden toteuttamista jatkettiin lukuvuonna 2022–2023. Sen pohjalta on laadittu opettajille ohjeita ja opiskelijoille turvallisemman tilan periaatteet. Pääsääntöisesti kaikki suunnitelmassa esitetyt toimenpiteet on tuotu osaksi käytäntöä syyslukukauden 2023 alkuun mennessä.

Keväällä 2023 työväenopistossa laadittiin koko opiston tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma vuosille 2023–2025. Suunnitelmassa kiinnitetään huomiota yhdenvertaiseen kohteluun ja syrjinnän estämiseen mm. oppilas- ja opiskelijavalinnoissa, opetuksen järjestämisessä, oppimiseröjen huomioinnissa ja opintosuoritusten arvioinnissa sekä seksuaalisen häirinnän ja sukupuoleen perustuvan häirinnän ehkäisemisessä ja poistamisessa. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma päivitetään kolmen vuoden välein.

Koko työväenopiston suunnitelmaa varten opiskelijoille tehtiin tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden nykytilanteesta kaksi kyselyä joulukuussa 2022. Kysely lähetettiin otannalla noin 2500 työväenopistossa opiskelevalle henkilölle, lisäksi kyselyyn pääsi vastaamaan kotisivujen ja somen kautta. Vastaaminen oli mahdollista sähköisesti että paperilomakkeella. Alle 18-vuotiaiden kyselyyn vastasi muutama henkilö, yli 18-vuotiaiden kyselyyn vastasi 399 henkilöä.

Syksyllä 2022 työväenopiston omiin opetustiloihin tehtiin esteettömyyskartoitus ja keväällä 2023 kirjattiin opetustilojen esteettömyydestä tiedot kotisivuille sekä kurssikuvauksiin asiakkaille näkyvien tilatietojen yhteyteen. Opiskelun esteettömyyttä edistää myös Opinversta, josta asiakas voi saada apua luki- ja oppimisvaikeuksissa.

Opintojen saavutettavuutta ja opiskelijoiden osallistumista tuetaan erilaisilla kurssimaksualennuksilla. Lukuvuonna 2022–2023 myönnettiin alennus lähes 2400:lle opiskelijalle ja niihin käytettiin yhteensä 53 348,80 euroa. Näistä ikäihmisen (67+) alennuksen myönnettiin 1971 kertaa, työttömän alennus 167 kertaa ja Kaikukortilla alennus myönnettiin 225 kertaa. Lisäksi myönnettiin 32 täyttä tai puolihintaista vapaaoppilaspaikkaa kuvataidekoulun opintoihin.

Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus ovat tärkeitä teemoja myös henkilöstöä ajatellen. Kaupunkitasoinen henkilöstöpoliittinen tasa-arvosuunnitelma vastaa eurooppalaisen peruskirjan osa 3, Työnantajarooli, artiklaa 11. Tasa-arvoasioita on sisällytetty Tampereen kaupungin järjestämiin esihenkilökoulutuksiin. Vuonna 2022 julkaistiin uudistettu koko henkilöstölle suunnattu verkkokurssi ”Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus työyhteisössä”.

Työväenopistossa arvioidaan työntekijöiden yhdenvertaisuuden toteutumista ja kehitetään työpaikan tarpeet huomioon ottaen työoloja sekä niitä toimintatapoja, joita noudatetaan henkilöstöä valittaessa ja henkilöstöä koskevia ratkaisuja tehtäessä. Tammikuussa 2023 selvitettiin henkilöstön kokemuksia tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta. Kyselyyn vastasi 88 työntekijää, joista 21 oli vakituisessa työsuhteessa ja 64 määräaikaisessa työsuhteessa.

### 3. Henkilöstö ja henkilöstötulokset

Tampereen kaupunki määrittää työkyvyn johtamisen periaatteet. Työkyvyn johtamisen tukena toimivat monipuoliset osaamisen kehittämisen ja työaikajousten keinot sekä työkyvyn- ja työturvallisuuden ylläpitämiseen liittyvät toimintamallit.

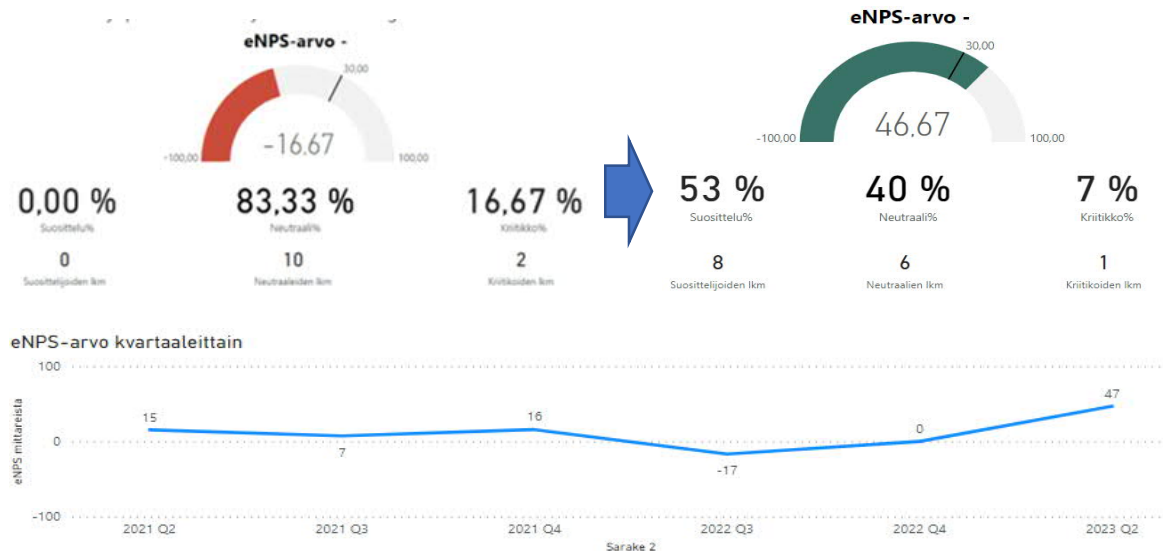
Tampereen kaupungin henkilöstöpolitiikan perustana ovat Tampereen strategian ja toimintamallin keskeiset painotukset: asiakaslähtöisyys, johtamisen selkeys, henkilöstön osallistuminen, kumppanuus sekä toiminnan tuloksellisuus ja vaikuttavuus. Kumppanuus- ja kehittämiskulttuurissa henkilöstö kehittää, johtaminen on mahdollistavaa ja yhteisöllisyys vahvaa. Henkilöstöpolitiikkaa tarkentaa henkilöstöhallinnon ohjeistus. Työväenopistossa noudatetaan työnantajan määrittelemiä neljää eettistä periaatetta:

1. *Toimimme avoimesti ja läpinäkyvästi.*
2. *Edistämme toiminnassamme oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta.*
3. *Käyttäydymme kunnioittavasti ja pidämme huolta toisistamme.*
4. *Noudatamme hyvän hallinnon ja johtamisen periaatteita.*

#### 3.1. Yleinen tyytyväisyys työhön

Kunta10 -tutkimuksessa 62,5 % työväenopiston työntekijöistä uskoi, että jatkaa työssä eläkeikään saakka. Sama määrä suosittelisi työnantajaansa muille. Myös työntekijäkokemuskyselyssä henkilöstön

yleistä tyytyväisyyttä työnantajaan ja työpaikkaan tarkastellaan työnantajan suosittelemisena. Tarkastelussa eNPS-arvo kuvaa työntekijöiden sitoutumista yritykseen sekä tyytyväisyyttä organisaatioon ja sen kulttuuriin (kaavio 3). Asteikolla 0–10 kriitikolta olivat arvosanan 0–6 antaneet, neutraaleja arvosanan 7–8 antaneet ja suosittelemista arvosanan 9–10 antaneet. eNPS-arvon laskennassa vertaillaan kriitikoiden ja suosittelemisten määriä, jolloin pienillä vastaajamäärillä heilailukset korostuvat.



Kaavio 3. Työnantajan suosittelemisen muutos

Syksyllä 2022 työväenopiston tulos oli mittaushistorian huonoin -16,67. Suurin osa vastaajista oli neutraaleja, ja suosittelemisten puuttuessa kriitikoiden osuus korostui. Kevään 2023 kyselyssä tulos oli kaikkien aikojen paras (46,67). eNPS-arvona tavoitellaan 30,0, jonka kevään arvo ylitti huomattavasti, koska yli puolet vastaajista suosittelisi työpaikkaansa muille.

Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskyselyyn vastaajista 90 % oli jokseenkin samaa mieltä ja samaa mieltä siitä, että he saavat arvostusta työntekijöinä. Vastaajat kokivat saavansa riittävästi tietoa töitä koskevista asioista ja olevansa yhdenvertaisia muihin työntekijöihin nähden, heitä myös kohdellaan tasa-arvoisesti sukupuolesta riippumatta. Toisaalta 8 %:lla vastaajista oli kuitenkin syrjäntäkokemuksia liittyen sisäisten hakuprosessien ajankohtiin sekä iän vaikutukseen työnhakutilanteessa ja kursseja suunniteltaessa, henkilöstölle järjestettävien tapahtumien saavutettavuuteen, esteettömyyden haasteisiin ja poliittisiin mielipiteisiin.

Kunta10 -tutkimuksen mukaan 79,7 % vastaajista koki, että työväenopiston työyhteisö on tavoitteellinen. Lukuvuonna 2022–2023 työntekijäkokemuskyselyihin vastanneet kokivat, että tavoitteet ovat innostavia ja työntekijöiden työpanosta arvostetaan.

Kunta10 -tutkimuksessa 75 % työväenopiston työntekijöistä koki työnsä mielekkäänä ja tunsu usein työn imua. Siitä huolimatta 56,3 % koki työpaineita ja suurin piirtein saman verran oli sitä mieltä, että työ ei ole hallittavissa. Työstressiä, johon liittyy työn vähäinen hallinta, koki peräti neljäsosa vastaajista. Lisäksi työmäärän lisääntymisen yli sietokyvyn koki epävarmuustekijänä 43,8 % vastaajista. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskyselyn vastausten perusteella myös työn ja perhe-elämän yhteensovittamisessa koettiin jonkun verran hankaluuksia, koska työväenopiston kurssit ovat suurelta osin iltaisin ja viikonloppuisin.

### 3.2. Henkilöstövoimavarat

Työoloja sekä niitä toimintatapoja, joita noudatetaan henkilöstöä valittaessa ja henkilöstöä koskevia ratkaisuja tehtäessä, kehitetään aina työväenopiston ja Tampereen kaupungin tarpeet huomioon ottaen. Tampereen seudun työväenopiston henkilöstösuunnitelma on osa Kulttuurin palveluryhmän henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaa. Henkilöstösuunnitelma laaditaan kalenterivuositain osana taloussuunnitelmaa.

Henkilöstösuunnitelmassa määritellään vakinaisten ja määräaikaisten henkilötyövuodet edelliseen kalenterivuoteen pohjaten. Vakinaisen henkilöstön lisäyksistä käydään neuvotteluja ennen toiminta- ja taloussuunnitelman tekemistä. Henkilöstösuunnitelma määrittelee peruslähtökohdat henkilöstön sisäiselle ja ulkoiselle rekrytoinnille sekä sisäisille siirroille. Tuntiopettajien henkilöstöresurssi suunnitellaan kurssiohjelman mukaisesti.

Lukuvuonna 2022–2023 Tampereen seudun työväenopistossa työskenteli 35 päätoimista työntekijää ja 390 tuntiopettajaa. Lisäksi tehtiin 53 toimeksiantosopimusta mm. yleisluentojen luennoitsijoille.

Jokaiselle päätoimiseen henkilöstöön kuuluvalla laaditaan vakanssikohtaiset tehtäväkuvaukset rekrytointilupaa haettaessa. Tehtäväkuvaukset käydään läpi kerran vuodessa kehityskeskustelun yhteydessä. Tehtäväkuvaukset tallennetaan kaupungin viralliseen sähköiseen arkistoon. Tuntiopettajien työ määritellään kurssisuunnittelun yhteydessä.

### 3.3. Henkilöstön osaaminen

Opiston päätoimisen henkilöstön kehittämissuunnitelma on osa Kulttuurin palveluryhmän henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaa. Vuoden 2023 osaamisen kehittämissuunnitelmassa on Tampereen kaupungilla tunnistetut kolme strategista osaamisen painopistealuetta: 1) *uudistuminen ja kehittyminen*, 2) *johtaminen ja itsensä johtaminen* sekä 3) *vuorovaikutus ja viestintä*.

Päätoimisten työntekijöiden osaamisen nykytilaa, kehittämistarpeita ja koulutuksen vaikutuksia kartoitetaan vuosittain kehityskeskustelun yhteydessä. Kehityskeskusteluissa käytetään Tampereen kaupungin lomaketta, joka ohjaa esihenkilöä käymään kartoittavan keskustelun myös henkilöstönsä osaamisesta ja sen kehittämistarpeista. Kartoitus toteutetaan kaupungin strategian pohjalta kullekin työntekijälle asetettujen tuloskortin tavoitteiden toteuttamisen näkökulmasta.

Keskustelun pohjalta laaditaan osaamisen kehittämissuunnitelma. Tampereen kaupungilla on käytössä osaamisen kehittämisen malli, jonka mukaan osaaminen kehittyy ja monipuolistuu monin tavoin. Suurin osa oppimisesta tapahtuu lähes huomaamatta työtä tehden ja yhdessä toisten kanssa.

Kyselytulosten perusteella työväenopiston henkilökunta luottaa omaan osaamiseensa. Työntekijäkokemuskyselyssä osaamisen keskiarvo oli 4.2 / 5. Työntekijät kokevat, että osaaminen riittää työtehtävien hoitamiseen ja osaamisen kehittämiseen myös kannustetaan. CAF-arvioinnissa pidettiin erityisen hyvänä henkilöstön yhteistä laaja-alaista osaamista. Työyhteisö koetaan oppimisessakin voimavarana, kaikilla on mahdollisuus oppia toisilta ja omaan työhön sitoudutaan. Myös tuntiopettajilla on paljon erilaista osaamista.

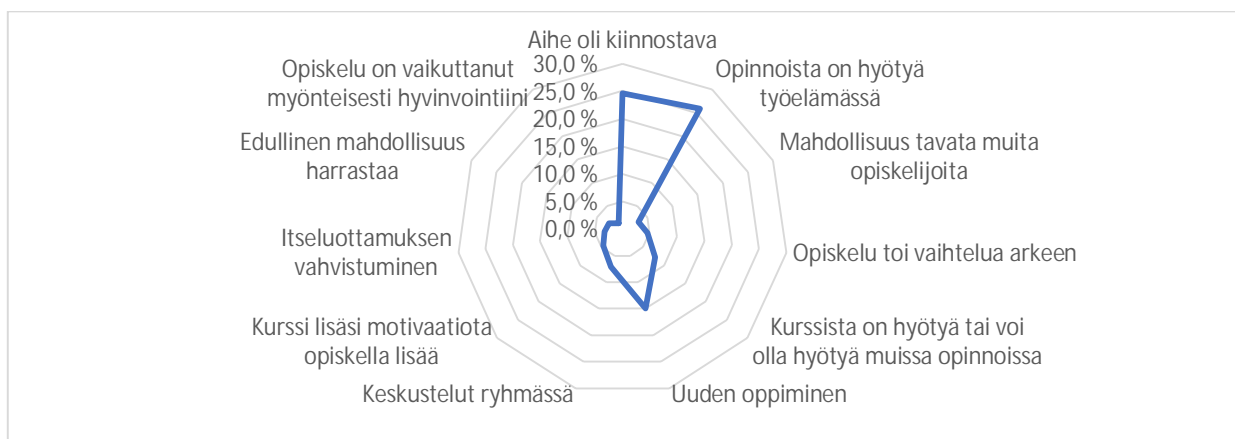


### 3.3.1. Osaamisen kehittäminen

Lukuvuonna 2022–2023 työväenopistossa panostettiin entistä enemmän tieto- ja viestintäteknikan (tvt) osaamisen kehittämiseen. Tvt:n hyödyntämisen taso työväenopiston oppilaitosympäristössä on osoittautunut jopa kansainvälisesti verraten korkeaksi.

Opistossa käytetään Tampereen kaupungin määrittelemiä ohjelmia, erityisesti Teams on aktiivisessa käytössä. Lisäksi työväenopiston ydintoimintaa tukevat Hellewi ja Peda.net. Hellewiä käyttää koko henkilöstö aktiivisesti. Sen kautta hallinnoidaan mm. kursseja, ilmoittautumisia, palkkoja, maksuja ja opiskelijaviestintää. Tuntiopettajat käyttävät Hellewistä päiväkirjaa ja monet myös sähköisiä viestintämahdollisuuksia. Peda.net on sekä sisäiseen viestintään tarkoitettu materiaali- ja tietopankki että opetuksessa käytetty viestintäväline. Sen hyödyntäminen vaihtelee henkilöittäin, ja on käytössä pääosin pedagogisella henkilöstöllä.

CAF-tarkastelussa työväenopiston henkilöstö nosti henkilöstövoimavarojen vahvuudekseen yksimielisesti sen, että opisto huolehtii henkilöstön tvt osaamisesta ja tuesta. Koulutusta on hyvin tarjolla, ja se on joustavaa. Työntekijöiden koulutustoiveisiin vastataan aina mahdollisuuksien mukaan. Lukuvuonna 2022–2023 henkilökunnalle järjestettiin useita erilaisia kursseja tvt:sta, mm. Hellewi, Teams, 10-sormijärjestelmä, Excel ja Sujuva työ - ajankäytön hallinnan keinoja. Hellewi -kurssille oli osallistujia runsaasti, muille kursseille kysyntää oli vähemmän.



Kaavio 4. Henkilöstökoulutuksen parasta antia.

Osallistujien palautteiden mukaan työväenopiston järjestämiin henkilöstökoulutuksiin oltiin tyytyväisiä. Parhaana antina vastaajat pitivät kiinnostavaa aihetta (24,7 %) sekä sitä, että opintoista on hyötyä työelämässä (26,0 %). Myös uuden oppiminen koetaan motivoivana tekijänä. (kaavio 4.)

Opiston henkilökunta saa maksutta osallistua myös opiskelijoille tarkoitettuille kursseille. Osallistuminen on maksutonta myös tuntiopettajalle, jos hän opettaa työväenopistossa yli 14 tuntia lukukaudessa, eikä vie maksavan opiskelijan paikkaa. Tarjolla olevien koulutusten hyödyntämismahdollisuus ja koulutuksiin osallistumisaktiivisuus vaihtelevat. Lukuvuonna 2022–2023 kursseilla kävi 34 tuntiopettajaa ja 15 päätoimista työntekijää.

Myös Tampereen kaupunki järjestää henkilöstölle tarkoitettuja koulutuksia ja tarjoaa Eduhouselta verkossa itseopiskeltavia kursseja. Lisäksi työväenopistossa kannustetaan muiden toimijoiden koulutukseen osallistumiseen. Päätoimisten työntekijöiden koulutustarvasta seurataan ja käytetty työaika kirjataan kaupungin järjestelmään. Muuhun koulutukseen päätoimisen henkilökunnasta osallistui syksyllä 19 henkilöä ja keväällä 21 henkilöä. Aktiivisimmin koulutuksissa käyvät suunnittelua tekevä työntekijät.

Tuntiopettajan osaaminen kirjataan opiston hallinto-ohjelmaan. Koulutusta suunnittelevat työntekijät tarkistavat tuntiopettajien koulutukset ja todistukset kurssisuunnittelun yhteydessä ja HR-assistentti kirjaa tuntiopettajien formaalin koulutuksen Hellewiin palkan määrittämisen yhteydessä. Suunnitteluhenkilöstö kirjaa tuntiopettajan muun osaamisen Hellewiin. Muun osaamisen kirjaamistavat eivät ole vielä vakiintuneet. Niiltä osin, kun tieto on kirjattu, sitä on helppo hyödyntää kurseja suunniteltaessa.

Vuosisuunnitelmassa on varattu varoja myös tuntiopettajien omaehtoiseen kouluttautumiseen. Vuonna 2022 rahoista käytettiin noin puolet. Keväällä 2023 kouluttautumiseen varattua rahaa on käytetty kaksi kertaa enemmän kuin keväällä 2022. Rahan käyttöön vaikuttaa tuntiopettajien oma aktiivisuus, sillä kouluttautuminen tapahtuu omalla ajalla.

Tampereen kaupunki vastaa rehtorin ja esihenkilöiden johtamis- ja esimiestaitojen kehittämisestä. Kehittäminen perustuu kaupungin johtamisperiaatteisiin sekä -osaamisvaatimuksiin. Kaupungin esihenkilöille järjestetään vuosittain esihenkilöpäivät. Tampereen kaupungin esihenkilöiden osaamista ja arjen esihenkilötyötä tuetaan neljän verkkokurssin johtamisen valmennusohjelmalla. Koulutus tukee Tampereen kaupungin esihenkilöiden johtamisperiaatteiden mukaista toimintaa, vahvistaa oppimista ja tarjoaa työkaluja esihenkilötyöhön.

Syksyllä 2022 Kunta10 vastaajista 62,5 % piti täydennyskoulutusta riittävänä. Kurssien lisäksi tvt:stä vastaavalta koulutussuunnittelijalta voi varata henkilökohtaisia digitukiaikoja, jolloin työntekijä saa täsmäkoulutusta haluamaansa asiaan. Tukea on saatavissa sekä päätoimisille että tuntityöntekijöille.

### *3.3.2. Perehdyttäminen*

Opisto perehdyttää uudet työntekijät. Perehdytyksen tarkoituksena on tutustuttaa henkilö työtehtäviinsä sekä siirtää oleelliset työtehtäviin, työympäristöön ja työolosuhteisiin liittyvät tiedot uudelle työntekijälle. Varsinaisen perehdytyksen painopiste on henkilön työsuhteen alkuvaiheessa.

Perehdytys suunnitellaan yksilöllisesti. Se koostuu vuorovaikutuksesta esihenkilön tai kollegojen kanssa sekä työntekijän omasta tehtäviin perehtymisestä. Alkuvaiheen perehdytyksessä esihenkilöitä ohjaa kaupungilla käytössä oleva malli perehdyttämisohjeesta ja -suunnitelmasta. Perehdytyksen kesto riippuu muun muassa työtehtävästä sekä työntekijän taustasta ja osaamisesta. Se jatkuu eri muodoissa läpi koko työuran.

Kaupungilla on erilaisia perehdytystä tukevia oppaita, joista saa tietoa ja konkreettisia ohjeita. Työntekijöitä ohjataan tutustumaan uuden henkilöstön oppaaseen. Tampereen kaupungin intranettiä, Taskua, hyödynnetään osana perehdytystä. Yleisten asioiden lisäksi työntekijää perehdytetään työväenopiston käytäntöihin ja käytössä oleviin ohjelmiin. Työväenopiston työhön perehdytykseen löytyy materiaalia Teamsista. Työväenopisto järjestää tarvittaessa myös ryhmämuotoisia koulutuksia sekä info- ja perehdytystilaisuuksia. Lisäksi koko työyhteisön yhteisissä kokouksissa nostetaan esille jatkuvaan perehdytykseen liittyviä asioita. Työntekijöitä rohkaistaan kysymään neuvoja tai lisätietoja, kun he niitä kokevat tarvitsevänsä.

Kurseja suunnittelevat työntekijät perehdyttävät tuntiopettajat Tampereen kaupungin ja työväenopiston käytäntöihin sekä työympäristöön ja -olosuhteisiin. Tuntiopettajat pääsevät työväenopiston omaan intraan Peda.netissä. Sieltä löytyvät olennaisimmat tuntiopettajan työsuhteeseen liittyvät asiat. Jatkuvaan perehdytykseen kuuluu kerran kuussa lähetettävät kuukausi-kirjeet, joissa kerrotaan ajankohtaisista asioista. Tuntiopettajat pääsevät myös kaupungin intraan, Taskuun.

Vaikka perehdyttämiseen on panostettu, kesäkuun CAF-arvioinnissa perehdyttämisen systematisointi ja selkeämpi organisointi nousivat työväenopiston tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi.

### 3.4. Vuorovaikutteinen työyhteisö ja toimintakulttuuri

Työntekijäkokemuskyselyissä parhaimman arvosanan (4.35 / 5.0) sai lähityöyhteisön toimintaan liittyvä toimintakulttuuri. Työpaikan toimintakulttuuri ja hyvä yhteishenki nousevat esille kaikissa lukuvuoden aikana tehdyissä kyselyissä. Kunta10 -tutkimukseen vastaajista työpaikan ilmapiiriä piti neutraalia parempana 65,6 %. Myös tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskyselyssä sekä CAF-arvioinnissa työväenopiston työskentelyilmapiiriä pidettiin hyvänä.

Työväenopiston vahvuutena nähtiin se, että opistossa huolehditaan avoimesta ja keskusteleavasta työilmapiiristä ja vuorovaikutuksesta. Työväenopistossa yhteisten kokousten asialistat ovat avoimia, jokainen työntekijä voi lisätä niille käsiteltäväksi toivomiaan asioita. Myös yhteisillä sähköpostilistoilla käydään keskusteluja.

Työväenopistossa todettiin olevan keskustelevan ilmapiirin perinne: keskustelu on avointa, innostavaa ja kehittävä. Esihenkilöt ovat tavoitettavissa keskusteluja varten. Keskustelulle on myös ohjattuja foorumeita, joissa opiston henkilöstö kokoontuu säännöllisesti suunnittelemaan ja kehittämään toimintaansa. Asioita käsitellään ja kehitetään useissa asiantuntijatiimeissä. Tiimeissä henkilöstöä osallistetaan ideointiin, asioiden käsittelyyn ja toteuttamiseen. Henkilöstön aloitteesta syntyvien hankkeiden eteenpäin viemisessä tuetaan.

Tampereen kaupungin henkilöstö kehittäjänä toimintatapa antaa tukea ja välineitä tehdä, oppia ja kehittää yhdessä. Kaupungin periaatteiden mukaisesti henkilöstöä kannustetaan ottamaan vastuuta omasta työstään ja vahvistetaan henkilöstön mahdollisuuksia oman työn ja palvelujen kehittämiseen, mikä tarkoittaa oivaltamista, asioiden tekemistä uudella tavalla ja uskallusta ajatella toisin. Opistolla uskotaan, että hyvään lopputulokseen voidaan päästä eri tavoin, siksi työntekijöille pyritään antamaan mahdollisuuksien mukaan vapaus tehdä työtä omannäköisesti. Kokeilemalla rohkeasti saamme kokemuksia onnistumisista ja epäonnistumisista, jotka mahdollistavat oppimisen ja uuden luomisen.

Palkitseminen on osa kannustamista. Tampereen kaupungilla on yhteiset ohjeet työntekijöiden palkitsemisesta. Palkitsemisen tavoitteena on sitouttaa ja ohjata henkilöstön toimintaa strategiaa tukevalla tavalla. Kuluvalle valtuustokaudella palkitsemisen painopisteet ovat vaikuttava ja taloudellisesti kestävä toiminta, vastuullinen johtaminen ja esihenkilötyö sekä tekemisen meininki. Henkilöstöä palkitaan sellaisista erityisen onnistuneista toimenpiteistä ja työsuorituksista, jotka liittyvät näiden painopisteiden toteutumiseen käytännön työssä. Työväenopistossa palkitsemista on käytetty kaupungin antamisen tavoitteiden mukaisesti.

Opistossa kannustetaan palautteen antamiseen ja siihen on vakiintuneita käytäntöjä. Palautetta annetaan tiimeissä sekä vapaamuotoisemmissa tilanteissa, joissa esihenkilö tapaa henkilöstöä. Työväenopistolla käytössä oleva Tampereen kaupungin kehityskeskustelulomake ohjaa molemminpuolista palautteenantoa kehityskeskusteluissa. Esihenkilölle voi antaa palautetta myös nimettömänä joka syksy toteutettavassa esihenkilökyselyssä.

Työntekijäkokemuskyselyssä esihenkilöltä saadun palkitsemisen ja kannustamisen arviointitulos jäi hieman alle tavoitetason (3.67 / 5.0). Myös Kunta10:ssä lähiesihenkilön toivottiin kannustavan työntekijöitä enemmän sekä itsenäiseen työskentelyyn että yhteistyöhön. Yhteishengen nostattaminen ja työilmapiirin kehittäminen nostettiin syksyllä 2022 yhdeksi työväenopiston kehittämiskohteeksi. Sitä tavoitetta kohti on menty mm. kannustamalla entistä enemmän omien näkemysten esittämiseen kokouksissa.

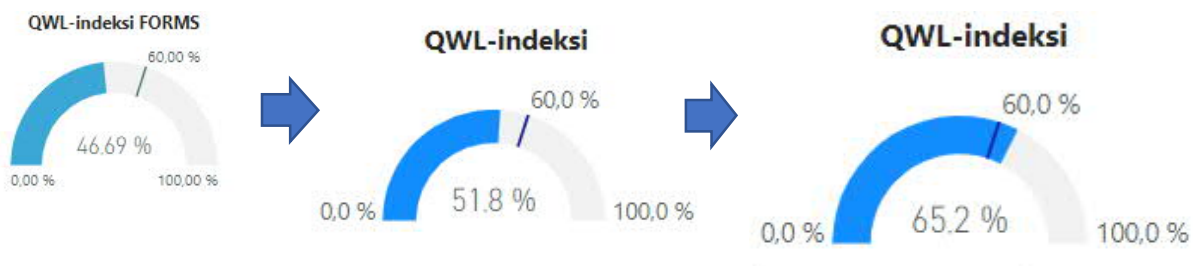
### 3.5. Työhyvinvointi ja työolosuhteet

Kaupunkistrategian yhtenä tavoitteena on henkilöstön työhyvinvoinnin parantaminen. Työhyvinvoinnin parantamiseksi asetetaan vuosittain tavoitteita yhteistyössä palvelualueen johdon, henkilöstöyksikön, työsuojelutoimijoiden ja työterveyshuollon kanssa. Työväenopisto on mukana Kulttuurin vuosittaisessa työhyvinvointisuunnitelmassa, joka on osa henkilöstö- ja koulutussuunnitelmia. Niissä määritellään keskeiset tavoitteet ja toimenpiteen työkyvyn hallinnan, työturvallisuuden, liikkumisen ja terveyden edistämiseksi.

Työhyvinvointikyselyt ovat tärkeä osa työhyvinvoinnin edistämistä. Kaikkien lukuvuoden aikana tehtyjen kyselyjen tulokset käsiteltiin päätoimisen henkilöstön kokouksissa. Keskustelulla rakennettiin yhteistä ymmärtämystä mm. työyhteisön vahvuuksista ja kehittämistä vaativista asioista, jonka seurauksena yhteiset kehittämistarpeet määritellään koko henkilöstön voimin. Syksyllä 2022 kehittämiskohteiksi valittiin arjen hallinnan ja toiminnan suunnittelun kehittäminen, johon kuuluivat mm. kokouskäytäntöjen uudelleen tarkastelu sekä työn rytmityksen ja työn ja levon tarkastelu. Kokouskäytännöistä keskusteltiin lukuvuoden aikana useita kertoja. Työväenopistossa toteutetaan jo työaikaseurantaa, mutta työaikasunnitelmien kehittäminen on vielä alkutekijöissä.

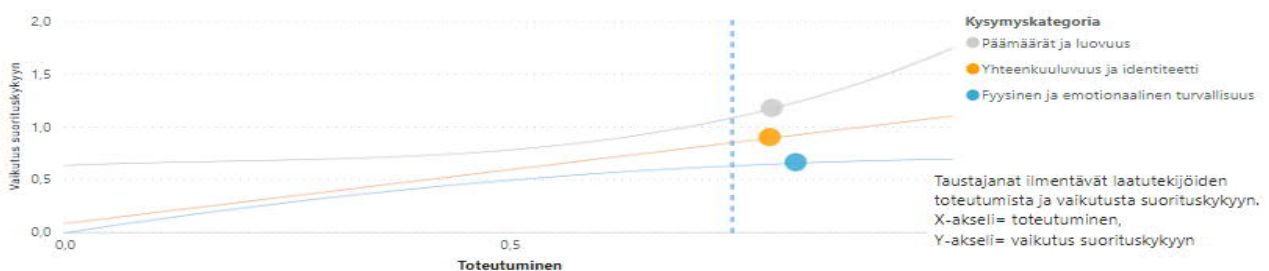
#### 3.5.1. Tuottavuuden näkökulma

Työntekijäkokemuskyselyssä tarkastellaan työhyvinvoinnin ja tuottavuuden välistä yhteyttä QWL-indeksin (Quality of Working Life) avulla. Indeksii toimii henkilöstön suorituskyvymittarina ja kertoo, kuinka työaika käytetään laadullisesti. Suomalaisen työpaikkojen työelämän laatuindeksi QWL:n keskiarvo on 59 %. Syyslukukauden tuloksissa työväenopisto sijoittuu jonkin verran QWL-indeksin keskiarvon alapuolelle, mutta lukukauden aikana suunta oli nouseva. Kevään 2023 tarkastelussa työväenopiston laatuindeksi nousi suomalaisen keskiarvon yläpuolelle (65.2 %). (Kaavio 5.)



Kaavio 5. Laatuindeksin kehittyminen I v. 2022–2023

QWL-indeksin taustalla vaikuttavat yksittäiset kysymykset. Ne liittyvät työpaikan päämääriin ja luovuuteen eli työn imua lisääviin tekijöihin, yhteenkuuluvuuteen ja identiteettiin eli työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät sekä fyysiseen ja emotionaaliseen turvallisuuteen liittyvät tekijät, joiden puuttumisen nähdään mahdollisesti heikentävän suorituskykyä (Kaavio 6).



Kaavio 6. Työntekijäkokemuksen kategoriakuvaaja, kevät 2023

Sininen katkoviiva kuvaa minimitavoitetta auttaen hahmottamaan, mihin asioihin tulee ensisijaisesti kiinnittää huomiota. Kategorioiden tasolla työväenopistossa on lukuvuoden aikana ylitetty minimi-tavoitteet kaikilla osa-alueilla. Kun tuloksia tarkastellaan yksittäisten kysymysten tasolla, jää muutama osatekijä alle minimitavoiterajan. Näistä tarkemmin luvussa 4. Prosessit.

### 3.5.2. Työhyvinvointi

Kunta10 -tutkimuksessa 75 % työväenopiston työntekijöistä koki työnsä mielekkäänä ja tunsivat kokevansa usein työn imua, vaikka 56,3 % kokikin työpaineita ja suurin piirtein saman verran oli sitä mieltä, että työ ei ole hallittavissa. Työstressiä, johon liittyy työn vähäinen hallinta, koki peräti neljäsosa vastaajista. Lisäksi työmäärän lisääntymisen yli sietokyvyn koki epävarmuustekijänä 43,8 % vastaajista.

Viime vuosina työväenopistossakin on koettu paljon muutoksia. Vastaajista 43,8 % koki muutokset työssä myönteisinä, mutta vastaavasti sama määrä koki, ettei heillä ollut vaikutusmahdollisuuksia muutoksiin. Toisaalta työntekijäkokeuskyselyissä työntekijät kokivat, että heillä oli kuitenkin tarpeeksi mahdollisuuksia vaikuttaa työhönsä. Työn eettinen kuormitus näkyy siinä, että työntekijä joutuu pohtimaan eettisesti haastavia tilanteita. Vastaajista 81,2 % tunsivat, että he voivat toimia omien arvojen mukaisesti.

Väkivalta- ja uhkatilanteita asiakkaan taholta oli kokenut 43,8 %. Pääsääntöisesti nämä liittyivät henkisen väkivallan kokemuksiin asiakaspalvelutilanteissa. Työväenopistossa ei lukuvuonna 2022–2023 kerätty tietoja asiakaspalvelun henkisen väkivallan kokemuksista. Asiaan havahduttiin ja työntekijöitä kehoitettiin kirjaamaan MonetTurvaan myös henkisen väkivallan tuntemukset.

Työväenopistolla toimii oma Tyhy -työryhmä. Ryhmän kokoaman Työyhteisön onnenapilan kautta on työväenopistolle luotu työhyvinvointisuunnitelma. Työhyvinvointia tuetaan myös järjestämällä vapaamuotoisia tilaisuuksia. Työväenopiston koko henkilökunnalle järjestettiin lukuvuoden 2022–2023 avajaiset elokuussa ja pikkujoulu joulukuussa. Lisäksi päätoimiselle henkilöstölle on järjestetty yksittäisiä yhteisiä yhteisöllisyyttä ja työhyvinvointia tukevia tilaisuuksia. Lukuvuonna 2022–2023 toteutettiin benchmarkkausmatka Seinäjoen kansalaisopistoon.

Tärkeä kumppani hyvinvoinnin edistämässä on työterveyshuolto, josta työntekijä saa matalalla kynnyksellä tukea. Työterveyshuollon palveluiden ja resurssoinnin painopiste on ennaltaehkäisevässä työterveyshuollossa (Kela 1), joihin myös työväenopiston tuntiopettajilla on oikeus. Muun muassa teknisen työn ja kuvataidekurssien opettajille tehdään altistetarkastukset. Työntekijöiden työpisteen ergonomia tarkastetaan tarpeen mukaan. Lukuvuonna 2022–2023 ergonomiatarkastus tehtiin uusille päätoimisille työntekijöille.

Sairaanhoidon palveluihin Tampereen kaupungin työntekijät pääsevät puolen vuoden työsuhteen jälkeen. Työterveyshuollon sopimus sisältää mm. matalan kynnyksen keskusteluavun mielen valmentajiksi koulutautuneiden hoitajien kanssa, psykologipalvelut ja mahdollisuuden lyhytterapiaan. Työväenopiston pitkien kurssien tuntiopettajat ovat lisäpalvelujen piirissä kevätlukukaudella maaliskuusta alkaen.

Työntekijällä itsellään on keskeinen rooli oman kokonaisvaltaisen hyvinvointinsa ylläpitämisestä. Terveys ja hyvinvoinnin kannalta on tärkeää liikkua niin työssä kuin vapaa-aikana. Tampereen kaupungin henkilöstön liikkumista tuetaan liikunta- ja kulttuurietuudella, erilaisin kampanjoin, sovelluksin ja palveluin. Myös kaikki koko lukuvuoden mittaisen kurssien tuntiopettajat saavat käyttöönsä ePassi -etuuden puolen vuoden työsuhteen jälkeen. Lukuvuonna 2022–2023 e-passin sai 205 tuntiopettajaa.

### 3.5.3. Vajaakuntoisten työntekijöiden tarpeet

Opisto huomioi mahdollisuuksien mukaan vajaakuntoisen työntekijän erityistarpeet. Henkilöstön vastausten mukaan sitoutuminen saavutettavuuden ja esteettömyyden edistämiseen näkyy työväenopiston toiminnassa ja työyhteisössä. Työväenopiston tilat ovat henkilöstölle saavutettavia, työväenopiston toimipisteet ja opetustilat ovat pääasiassa fyysisesti esteettömiä. Työväenopistossa onkin pyritty takamaan esteetön osallistuminen työelämään.

Yhdenvertaisuuslain mukaan työnantajan on yksittäistapauksissa tehtävä kohtuullisilla mukautuksilla tarpeellisia ja asianmukaisia muutoksia ja järjestelyjä, jotta vajaakuntoinen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa saada työtä ja koulutusta, suoritua työtehtävistä ja edetä tyouralla. Mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa huomioidaan vajaakuntoisen työntekijän tarpeet, työpaikan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki. Työväenopistossa vajaakuntoisille työntekijöille on tehty työskentelyolosuhteisiin kohtuullisia yksilöllisiä mukautuksia (mm. tilojen vaihto, työtuoli, ergonomiset pöydät). Myös yhteiskunnan tarjoamat sosiaaliset palvelut tukevat työskentelyn mahdollistamista (mm. taksilupa).

Mikäli työntekijän terveyden tai toimintakyvyn heikentyminen vaikuttaa työhön, eivätkä ongelmat ratkea varhaisen tuen toimenpitein, on käytettävissä tehostettua tukea, jossa ratkaisuja etsitään yhdessä työterveyshuollon ja muiden tahojen kanssa.

## 4. Prosessit

Kevään 2023 työntekijäkokemuskyselyssä prosessien arvioinnin keskiarvo oli 3.07 / 5.0. Kolme neljästä kehittämistä edellyttävästä osa-alueesta liittyi prosesseihin. Eniten kehittämistä koettiin olevan työprosessien toimivuudessa ja tehokkuudessa sekä työpaikan ongelmiin puuttumisen nopeudessa ja tehokkuudessa. Työpaikan ongelmiin puuttumisen kehittäminen on haasteellista, koska toimintaan liittyy monia osa-alueita, joita opisto ei omalla toiminnallaan voi korjata. Esimerkiksi kun järjestelmien toiminta ei suju ja niiden korjaaminen kestää, ongelma näyttäytyy opiston ongelmana, vaikka ongelman korjaamisesta vastaakin toinen taho.

### 4.1. Prosessien hallinta

Opiston perustehtävä, tuottaa opetuspalveluja elinikäisen oppimisen periaatteen pohjalta, on määritelty Vapaan sivistystyön laissa ja Laissa taiteen perusopetuksesta. Tehtävä on työntekijöille selvä, ja perustehtävän toteuttamiseen liittyvä tehtävänjako sekä vastuut on pääosin määritelty.

Työväenopistossa on määritelty toimintamalli, jossa kerrotaan opiston ydinprosessit ja niiden jakautuminen alprosesseiksi. Muutamista prosesseista, kuten kurssisuunnittelusta, on tehty tarkempi kuvaus. Kurssin elinkaaren kuvaus on muutosten jälkeen vielä päivittämättä.

#### 4.1.1. Omien prosessien edistäminen

Opisto arvioi aktiivisesti toimintaympäristön muutosten vaikutuksia toimintaansa. CAF-arvioinnissa todettiin monen asian olevan jo hyvin. Työväenopistossa on moniammatillinen työyhteisö, ja koko henkilöstö on mukana perustehtävän suunnittelussa, kehittämisessä ja toteuttamisessa. Jokainen työntekijä arvioi prosesseja omalta osaltaan refleктоimalla työtä tehdessään ja nostaa oman työnsä näkökulmat esille asioita käsiteltäessä. Oman työnsä asiantuntija pystyy tuottamaan ideat toiminnan

kehittämiseen. Myös samankaltaista tehtävää tekeillä työntekijöillä on erilaisia koulutus- ja kokemustaustoja, mikä tuo lisää näkökulmia asioiden käsittelyyn ja ongelmaratkaisuun.

Opetustarjonnan suunnittelussa hyödynnetään erityisesti eri alojen tuntiopettajien osaamista. Suunnittelijat käyvät opettajiensa kanssa vuoropuhelua kurssisuunnittelun ja opetuksen kehittämiseksi. Suunnittelijat tekevät yhteistyötä myös keskenään ja sidosryhmien kanssa, minkä koettiin tuottaneen työlle paljon hyvää. Vertailuoppimisen koettiin olevan toimivaa.

Toimintaa ja prosesseja suunnitellaan, arvioidaan ja kehitetään myös erilaisissa tiimeissä, työpaja-työskentelyissä ja kehittämispäivissä. Yhteinen keskustelu on osa arviointiprosessia, joka mahdollistaa toiminnan kehittämisen ja prosessien yhtenäistämisen. Muutostarpeita tarkastellaan muun muassa valtakunnallisten ohjeistusten pohjalta ja konserniohjauksen mukaisesti.

Työväenopistossa laadittiin syksyllä 2022 kaksi opiston kehittämistä määrittelevää dokumenttia, jotka pohjaavat Tampereen kaupungin strategiaan lähtökohtiin. Työväenopiston kehittämissuunnitelmaan on kirjattu kaikki toiminnan kehittäminen Tampereen kaupungin strategisten tavoitteiden mukaisesti eriteltynä. Työväenopiston kehittämissuunnitelmassa prosessien kehittämiseen tähtäävät toimenpiteet on sidottu Tampereen kaupungin määrittelemiin strategiaan painopisteisiin. Henkilöstöllä oli mahdollisuus kommentoida dokumentteja, ja viimeistely tehtiin saatujen kommenttien perusteella.

Erityisesti taiteen perusopetuksen prosessi on työväenopistossa hyvässä kehitysvireessä. Sen peesissä työväenopisto saa muuhunkin kehittämiseen suuntaa ja näköaloja. Lukuvuonna 2022–2023 taiteen perusopetuksen opetussuunnitelmat päivitettiin. Keskeisimmät muutokset liittyivät käytäntöjen yhtenäistämiseen, opintojen rakenteen, opintokokonaisuuksien ja oppilaaksi ottamisen periaatteiden muutoksiin sekä taloudelliseen saavutettavuuteen lasten ja nuorten opetuksessa. Opetussuunnitelmat hyväksyttiin Tampereen kaupungin Sivistyslautakunnassa keväällä 2023. Kaikki taiteen perusopetusta suunnittelevat ja opettavat henkilöt tuntevat omaa työtään määrittelevän opetussuunnitelman.

Myös kestävä kehitys ja yhteiskuntavastuun edistämisessä on aktivoitu. Työväenopiston toiminta on luotettavaa, taloudellista, yhteiskunnallisesti hyväksyttävää ja ympäristöä kunnioittavaa. Työväenopistolla on kaupungin periaatteiden mukaisesti nimetty ekotukihenkilö ja koko päätoiminen henkilöstö osallistui toimintaan. Syke-hankkeen myötä lukuvuonna 2022–2023 kiinnitettiin entistä enemmän huomiota ekososiaalisen sivistyksen ja kestävä kehityksen edistämiseen opiston toiminnassa. Syksyllä 2022 toteutettiin muun muassa neljä arvotyöpajaa, joissa työstettiin syväsvivistyksen pohjalta arvoja. Valituiksi arvoiksi tulivat seuraamustietoisuus, ihmisten välisyys ja kohtuullisuus.

#### 4.1.2. Kehittämistä yhteistyössä

Työväenopiston toimintaa kehitetään myös osana Kulttuurin johtoryhmätyöskentelyä, jossa rehtori toimii opiston edustajana. Lisäksi työväenopistosta ollaan aktiivisesti mukana valtakunnan tason kansalaisopistotoiminnan sekä taiteen perusopetuksen kehittämisessä, mistä saadaan vaikutteita työväenopiston omien prosessien kehittämiseen. Vertailuoppimisessa hyödynnetään mm. sosiaalista mediaa, verkostoja, seminaareja ja kokouksia. Myös Kuntaliiton kansalaisopistoverkoston jäsenenä hyödynnämme vertailutietoja ja kokemusten vaihtoa eri opistojen välillä.

Opistossa ollaan valmiita oppimaan muiden innovaatioista: Muilta saatuja ideoita kuunnellaan, ja arvioidaan niiden soveltuvuutta omaan opistoon. Mikäli ideat osoittautuvat hyödyllisiksi, niitä pyritään tuomaan opiston käytäntöihin. Yhteistyötä tehdään erityisesti Pirkanmaan muiden oppilaitosten kanssa. Työväenopisto on aktiivisesti mukana yhteishankkeissa, joissa uudistetaan prosesseja. Yhteistyötä tehtiin myös ilman erillistä hanketta: työväenopisto jatkoi lukuvuonna 2022–2023 Kehitysvammaisten Palvelusäätiön organisoimassa *Opistot erityisen parissa* -työryhmässä.

Yhteishankkeiden lisäksi työväenopisto kehittää toimintaansa aktiivisesti erilaisilla omilla hankkeilla. Hanketyössä hyödynnetään moniammatillista yhteistyötä ja verkostoja ja henkilöstö osallistuu hankkeiden työryhmiin. Isommilla hankkeilla on ohjausryhmä, joka edesauttaa hankkeen eteenpäin viemistä hankesuunnitelman mukaisesti.

Hankkeista ja niiden etenemisestä kerrotaan päätoimisen henkilöstön palaverissa. Henkilöstölle pidetään yhteisiä tilaisuuksia, mikä edesauttaa sitoutumista. Yksilötasolla osallistumisen ja sitoutumisen taso vaihtelee työntekijöittäin ja hankkeittain.

Kehittämishankkeista huolimatta vain hieman vajaa puolet (45,8 %) Kunta10 vastaajista koki, että työyhteisö kehittää toimintaansa. Työntekijäkyselyissä työväenopistossa jäätin työn kehittämiseksi tarkoitetun innovatiivisuuden hyödyntämisessä (3.40 / 5.0) hieman alle kaupungin tavoitetason. Innovatiivisuuden kehittämistarve nousi esille myös Kunta10 -tutkimuksessa, jossa 54,2 % vastaajista koki työyhteisön innovatiivisena.

Lukuvuonna 2022–2023 työväenopistossa oli meneillään yksi yhteishanke ja neljä omaa hanketta, joista kaksi päättyi lukuvuoden aikana. Kehittäminen liittyi syväsvivestykseen ja kestäväan kehitykseen, digi- ja perustaitojen opetukseen, maahanmuuttajien kotoutumiseen sekä osallistumisen tukemiseen. Lukuvuoden aikana työväenopisto haki yksin tai yhdessä muiden toimijoiden kanssa useampia uusia hankerahoituksia, joiden alkamisaika määriteltiin seuraavalle lukuvuodelle. Myönteinen päätös saatiin neljään uuteen hankkeeseen. (Liite 2).

Myös kansainvälinen toiminta sai uutta tuulta. Keväällä 2023 kuvataidekoulun työntekijöitä oli mukana Pirkanmaan yhteistyössä Tarton kanssa. Lisäksi työväenopisto otti vastaan espanjalaisen Erasmus-vierailijan. Tulevaisuudessa kansainvälistä vertailuoppimista hyödynnetään entistä enemmän keväällä 2023 saadun Erasmus-rahamurvin.

Kauden päättyessä työyhteisö nosti CAF-työskentelyn yhdeksi työväenopiston vahvuuksista työyhteisön kehittämishankkeisiin osallistumisen ja sitoutumisen tason.

## 4.2. Asiakaslähtöiset prosessit

### 4.2.1. Asiakaslähtöiset palvelut

Asiakaskokemus on tunne, joka antaa suunnan palvelujen ja kohtaamisten kehittämiseksi. Työväenopisto arvostaa asiakkaan tarpeita ja tavoitteita kaikessa toiminnassaan. Toimintaa ohjaa kaksi asiakaslupaus: 1) Olemme lempeästi läsnä kaikille asiakkaillemme. 2) Tarjoamme sujuvan asioinnin sekä ajassa elävät opetuspalvelut. Näiden lupausien toteutumista arvioidaan kurssipalautteissa saatujen asiakaskokemusten pohjalta.

Tavoitteena on tarjota odotukset ylittävä asiakaskokemus siten, että palvelut ovat sujuvia, luotettavia ja inhimillisiä. Palvelun kehittämistä mutkattomaksi edistetään eri tavoin. Tavoitteena on olla myös helposti lähestyttäviä ja tarttua ripeästi toimeen. Asiakkaiden antamia tietoja sekä heiltä saatu palaute otetaan huomioon palvelujen ja muun toiminnan kehittämisessä.

Jokainen työväenopiston työntekijä on omalta osaltaan myös asiakaspalvelija. Asiakaspalvelukyky liittyy taitoon kuunnella, ymmärtää ja tukea asiakasta työväenopistossa. Palvelu on tasapuolista ja oikeudenmukaista, annetuista ohjeista ja asiakkaan kanssa sovitusta pidetään kiinni.

Kurssipalautteissa henkilökunta on saanut kiitosta mm. ystävällisyydestä ja ammattitaidosta. Jokainen asiakas kohdataan kunnioittaen ja yksilöllisesti, välitämme ja kuuntelemme sekä viestimme selkeästi ja ymmärrettävästi toimistolla, puhelimesta ja chatissa sekä sähköpostilla.



Asiakaspalveluun käytetään työnantajan osoittamia välineitä. Tärkeimpiä niistä ovat työsähköposti ja Hellewin viestintäkanava. Joskus opiskelijat kaipaavat tuntiopettajien yhteystietoja. Tuntiopettajilla ei ole työn puolesta puhelinta, mutta kaikilla heillä on kaupungin sähköpostiosoite. Sähköposti ei ole kaikilla käytössä, siksi monet tuntiopettajat saavat viestit työväenopiston kautta.

Ilmoittautumisten ja kausien alkaessa työntekijäresurssi ei riitä vastaamaan asiakaspalvelutarpeeseen. Opiskelijoilta on tullut jonkin verran palautetta siitä, että toimistosta ei saa heti vastausta. Kun asiakaspalvelussa on ruuhkaa, kaikkiin puheluihin ei ehditä vastata ja sähköposteihin vastaamiseen tulee viivettä. Sähköposteihin pyritään vastaamaan viikon sisällä. Tavoite ei toteutunut ilmoittautumisten alkuviikkoina.

Opiston kumppanina asiakaspalvelun kehittämisessä toimii Tampereen seudun työväenopiston opiskelijat ry. He käsittelevät kokouksissaan opetuksen järjestämistä ja muita opiston toimialaan liittyviä kysymyksiä ja tekevät niistä ehdotuksia. Opiston edustaja on mukana kokouksissa.

#### *4.2.2. Toiminnasta tiedottaminen ja viestintä*

CAF-arvioinnissa opiston tiedottaminen oli yksi opiston vahvuuksista. Henkilöresurssointi ja viestinnän organisoinnin keskittäminen onkin tuonut lukuvuonna 2022–2023 opiston viestintään yhä enemmän suunnitelmallisuutta ja yhtenäistä ilmettä ja monikanavaisuuden sekä volyymin myötä näkyvyyttä toiminnalle.

Tiedotamme asiakkaita aktiivisesti ja monikanavaisesti sekä toiminnasta yleisesti että ajankohtaisaiheista. Tietoa on saatavilla paperisena esimerkiksi kurssiesitteessä, useilla ilmoitustauluilla Sampolan, Koulutuskeskus Valon ja Sara Hildén -akatemian toimipisteissä sekä osassa opetuspaikoista, kuten kirjastoissa ja urheilupaikoissa. Digitaalisesti tietoa saa kotisivuilta ja sosiaalisesta mediasta, joiden kanavat ja uutiset päivittyvät useita kertoja viikossa. Keväällä 2023 aloitimme lisäksi noin kerran kuukaudessa ilmestyvän uutiskirjeen. Ensimmäinen uutiskirje toimitettiin heti vuoden 2023 alussa. Lukuvuoden 2022–2023 päättyessä 1807 henkilöä oli tilannut uutiskirjeemme.

Ajantasainen tieto on aina saatavilla. Avoinna oleviin kursseihin kohdistuvat muutokset tiedotetaan ilmoittautuneille opiskelijoille tunneilla, tekstiviesteillä tai sähköpostilla. Ne päivittyvät automaattisesti myös asiakkaan sähköiseen kurssinäkömään. Toimintaan yleisesti liittyvistä muutoksista viestitään monikanavaisesti.

Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskyselyssä vastaajat nostivat esille viestinnän haasteet. Huomioimme toiminnassa saavutettavuuden digitaalisessa ympäristössä. Työväenopistossa käytetään kurssikuvauksissa ja kaikissa ohjeissaan helposti ymmärrettävää ja selkeää kieltä. Julkaistavat tekstit tyypistä riippumatta jäsennellään väliotsikoilla, jotta teksti olisi entistä helppolukuisempaa.

Kaikki julkinen materiaali toteutetaan saavutettavuusvaatimuksia valvovan Aluehallintoviraston ohjeiden mukaan. Julkaistavat kuvat ovat selkeitä, kontrastiltaan riittäviä ja ALT-tekstin eli tekstivastineen sisältäviä niin kotisivuilla, sosiaalisessa mediassa kuin PDF-tiedostoissakin.

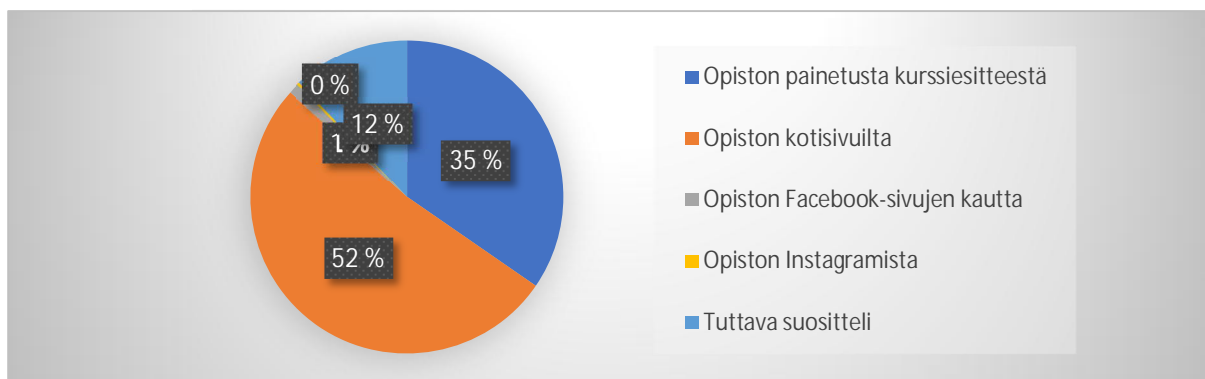
PDF-tiedostoille tehdään aina saavutettavuustarkistus esteettömyyden takaamiseksi. Myös Wildfrost Oy:n ylläpitämän ilmoittautumissivuston palvelu täyttää saavutettavuusvaatimukset. Työväenopisto on parantanut kotisivujaan ja viestintää entistä selkokielisemmiksi ja helpommin luettaviksi hyödyntämällä kaupungin tarjoamaa työkalua, joka analysoi automaattisesti sivuston saavutettavuutta.

Valmistelemme julkaisumme huolellisesti. Opistossa faktantarkistus on arkipäivää, sillä ajankohtaisia, tiedotettavia asioita käsitellään useissa tiimeissä, jolloin mahdollisen virheellisen tiedon leviäminen

saadaan yleensä helposti estettyä. Lukuvuonna 2022–2023 on jatkettu viestinnän kehittämistä yhteistyössä Kulttuurin palveluryhmän viestijöiden kanssa.

Tasa-arvo ja yhdenvertaisuuskyselyn vastauksissa työväenopiston viestintä todettiin avoimeksi ja kaikki opiskelijat tavoitettavaksi. Opiskelijoilla on mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta. Myös markkinointiin ja tiedottamiseen liittyvien materiaalien saavutettavuuteen oltiin tyytyväisiä, kuten kurssiesitteissä, sähköisen kurssi-ilmoittautumisessa sekä sosiaalisessa mediassa käytetyn kielen ja sanaston ymmärrettävyyteen.

Lukuvuoden 2022–2023 kurssilaisten vastausten perusteella opiston kotisivut ja ilmoittautumisohjelma on tärkein kanava opiskelijoiden saavuttamisessa. Syksyn 2022 tarkastelussa 48,5 % vastaajista oli saanut tietonsa niiden kautta. Koko lukuvuoden tarkastelussa vastaajien osuus oli jo yli puolet (52,0 %). Myös opiston painettu kurssiesite on ollut vähintään toisena tiedotuskanavana 34,6 % vastaajista, kun syksyllä 2022 sen mainitsi 38,9 %. Lähes 700 opiskelijaa oli tullut kurssille tuttavansa suosituksesta. (Kaavio 7.) Vastauksia tulkitessa tulee ottaa huomioon, että palautteen kerääminen toteutetaan sähköisenä kyselyinä, jolloin ne opiskelijat, jotka eivät käytä sähköisiä kanavia, voivat olla vastauksissa lukumääränsä nähden heikommin edustettuina.



Kaavio 7. Kurssitiedon saaminen

#### 4.3. Prosessien kehittäminen

Työväenopisto on osa Tampereen kaupungin organisaatiota. Siksi meillä on monia yhtymäkohtia kaupungin muihin toimijoihin. Prosessien kehittämisessä teemme moniammatillista yhteistyötä, mikä itsearvioinnissa koettiin työväenopiston vahvuutena. Strateginen suunnittelu ja johtaminen ovat hyvin pitkälti Tampereen kaupungin, Sivistyspalvelujen ja Kulttuurin palveluryhmän viitoittamia prosesseja. Ylöjärven opetustarjonnan osalta teemme yhteistyötä Ylöjärven kaupungin toimijoiden kanssa.

Meillä on useita tukiprosesseja, joissa muut toimijat avustavat ja edistävät ydinprosesseja sekä organisaation toimivuutta mm. hankinnoissa, taloudessa, henkilöstöhallinnossa, tietotekniikassa ja tietohallinnossa sekä tilahallinnossa. Työväenopisto tekee aktiivista yhteistyötä kaikkien toimijoiden kanssa prosessien kehittämisessä.

Monetra Pirkanmaa Oy:llä on palvelusopimus kaupungin kanssa taloushallinnon palveluista. Työväenopiston toiminnassa Monetra on mukana laskutuksessa, palkanmaksussa ja rekrytoinnissa. Työväenopiston talousasioita ja maksuliikennettä hoidetaan Sivistyspalvelujen taloushallinnossa ja työsuhteisiin liittyvissä asioissa, tuntityöntekijöiden matkalaskujen hoitamisessa ja palkanmaksussa asiointi on Tampereen kaupungin sivistyspalvelujen henkilöstöhallinnon kautta. Opiskelijoiden kurssi- ja

opintomaksuissa sekä päätoimisten työntekijöiden rekrytoinnissa työväenopisto tekee yhteistyötä suoraan Monetran kanssa.

- Lukuvuonna 2022–2023 kehitettiin kurssimaksujen maksamisen talousprosessia yhdessä Monetran ja Sivistyspalvelujen taloushallinnon kanssa ja tuntiopettajien matkalaskujen maksuprosessia yhdessä sivistyspalvelujen henkilöstöhallinnon kanssa.

Tampereen kaupungin Tietohallintoyksikkö vastaa työväenopiston ICT-palvelujen järjestämisestä ja strategisesta kehittämisestä. Tietohallinnossa myös koordinoidaan ja ohjeistetaan tietoturva- ja tietosuoja-asioita. Tietotekniikkapalveluissa yhteistyökumppanina on TietoEvry.

- Lukuvuonna 2022–2023 kehitettiin tietotekniikan tunnuksiin liittyviä prosesseja molempien tahojen kanssa. Kaupungin toimijoiden lisäksi kurssihallintajärjestelmä Hellewiin liittyvää kehittämistä on edistetty aktiivisesti ohjelman toimittajan kanssa.

Tilapalvelut Oy:n isännöinti vastaa kaupungin kiinteistöjen ylläpidosta. Kurssien ja opetusten tila-asioissa teemme yhteistyötä lukuisten toimijoiden kanssa. Lukuvuonna 2022–2023 työväenopistolla oli opetusta tarjolla 74:ssä osoitteessa eri puolilla Tamperetta ja Ylöjärveä. Tila-asioissa teemme luontevaa yhteistyötä myös samoissa rakennuksissa toimivien oppilaitosten ja kirjastojen kanssa.

- Lukuvuonna 2022–2023 työväenopisto oli aktiivinen tilojen toimivuuden kehittämisessä yhdessä Tilapalveluiden kanssa. Aktiivista yhteistyötä on tehty sekä Sampolan että Koivistontien tilojen osalta. Lisäksi mm. Sampolan toimintakulttuurin kestävä kehityksen teeman toteuttamista vietiin eteenpäin yhdessä Voimian, Lähisiivouksen, Tammerkosken lukion ja Sampolan kirjaston kanssa.

Sekä vapaan sivistystyön että taiteen perusopetuksen kentällä teemme organisaatorajat ylittävää kehittämistä useiden toimijoiden kanssa, muun muassa opiskelijahankinnassa, kuten maahanmuuttajien ja työttömien tavoittamiseksi.

- Lukuvuonna 2022–2023 koulutusten suunnittelua ja opintopistekursseihin liittyviä prosesseja kehitettiin yhteistyössä mm. Pirkanmaan muiden vapaan sivistystyön toimijoiden kanssa: Priima Pirkanmaa -hankkeessa työväenopisto oli mukana järjestämässä ja kouluttautumassa 16 eri tilaisuudessa. Työväenopiston opintopistekurssien koordinaattorit järjestivät lukuvuoden aikana useita opiston sisäisiä ohjauksia ja koulutuksia eri työntekijäryhmille sekä antoivat jatkuvaa tarpeen mukaan nousutta henkilökohtaisesta ohjausta.
- Taiteen perusopetuksen näkyvyyttä sekä toimintaa kehitettiin yhteistyössä Tampereen laajan oppimäärän oppilaitosten kanssa mm. osallistamalla Luovuutta politiikkaan -tempaukseen sekä järjestämällä yhteinen taiteen perusopetuksen kevätjuhla, jossa esittäytyi lopputyöntekijöitä ja oppimäärän suorittaneita. Kuvataiteen perusopetuksen opiskelijat osallistuivat kaupunkikuvan elävöittämiseen ratikkataide-yhteistyöllä ja olivat mukana Sorin Sirkuksen koordinoimassa monitaide-hankkeessa.
- Maahanmuuttajakoulutukseen ohjaavia prosesseja on kehitetty yhteistyössä muiden Tampereen kaupungissa maahanmuuttajien parissa toimivien tahojen kanssa. Maahanmuuttajataustaisten ja työttömien opiskelijoiden tavoittamisessa tärkein kontakti on ollut kansainvälinen osaamiskeskus OSKE ja siellä työskentelevät OMA-valmentajat. Heidän kauttaan kursseille on tullut erityisesti luku- ja kirjoitustaidottomia asiakkaita. Maksuttomista koulutusmahdollisuuksista kerrottiin myös työväenopiston suomen kielen kursseille osallistuneille.
- Keväällä 2023 aloitetussa Kiihdytyskaista-hankkeessa on tehty yhteistyötä eri järjestöjen, yhdistysten, hankkeiden ja organisaatioiden kanssa. Aloitusewebinaarissa oli osallistujia erityisesti omista verkostoistamme. Hyvin lähtenyt yhteistyö jatkuu syksyllä 2023.

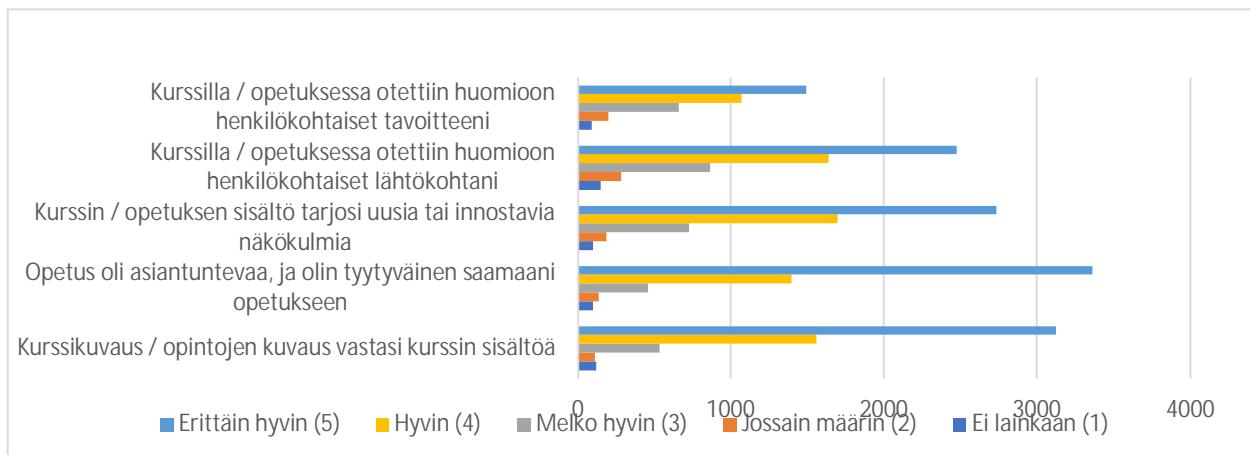
## 5. Asiakastulokset

### 5.1. Asiakaspalautteet lukuvuonna 2022–2023

Lukuvuonna 2022–2023 kurssilaisten asiakaspalautteita tarkasteltiin erikseen syksyn 2022 osalta ja myöhemmin koko lukuvuoden osalta. Syksyn 2022 tarkastelussa oli mukana 427 syksyllä päättynyttä kurssia. Vastauksia hyödynnettiin tuoreeltaan toiminnan kehittämässä ja lukuvuoden 2023–2024 kurssisuunnittelussa. Tässä raportissa tarkastellaan koko lukuvuoden asiakastuloksista.

Tampereen seudun työväenopiston lukuvuoden 2022–2023 sähköiseen palautekyselyyn vastasi yhteensä 5455 kurssilaisista. Heistä 69 oli käsityötaiteen tai kuvataiteen perusopetuksen aikuisopiskelijoita.

Opiskelijat olivat tyytyväisiä työväenopiston opintojen kuvaukseen ja opetukseen. Vastaajista 85,9 % oli sitä mieltä, että kurssikuvaus tai opintojen kuvaus vastasi vähintään hyvin kurssin tai opintojen sisältöä. Kaikista tyytyväisimpiä vastaajat olivat opetukseen: ”opetus oli asiantuntevaa, ja olin tyytyväinen saamaani opetukseen” toteutui 87,2 % mielestä vähintään hyvin. (Kaavio 8.)

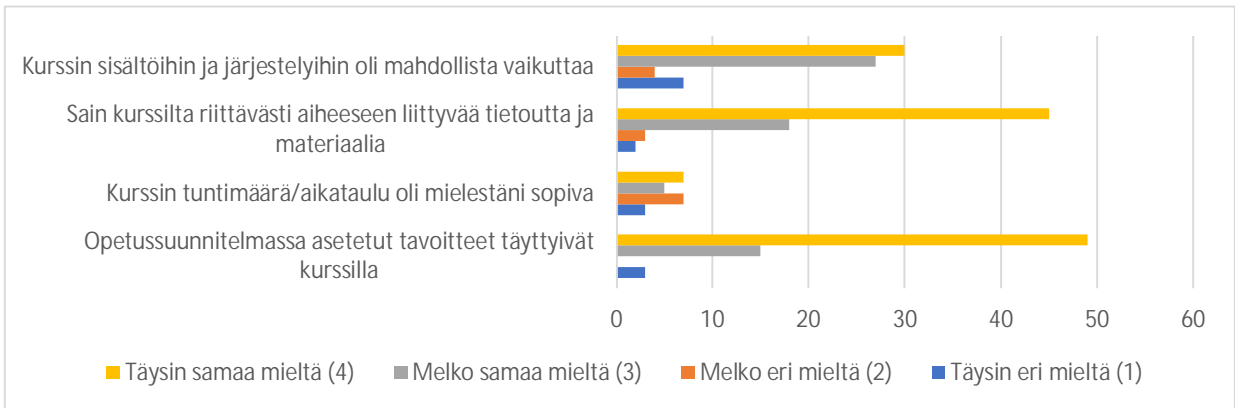


Kaavio 8. Opintojen kuvaus ja opetus

Suuri osa vastaajista antaa kiitosta opettajille. Avovastauksissa korostettiin sekä opettajan ammattitaitoa että persoonaa. Opettajia pidettiin ammattimaisina, asiantuntevina ja innostavina. Opettajien oma innostus sai vastaajatkin innostumaan.

Opetuksessa kiiteltiin etenkin materiaaleja, monipuolisia tehtäviä, opetuksen selkeyttä ja opiskelijoiden huomioimista. Yksittäisten opiskelijoiden henkilökohtaista huomioimista ja opastamista pidettiin arvossa erityisesti siksi, että ryhmissä on asian hallinnan kannalta eri tasolla olevia opiskelijoita. Kaikilla kursseilla toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yksilöllistä eriyttämistä opiskelijan tieto- ja taitotason mukaan. Vastaajista 76,0 % koki, että hänen henkilökohtaiset lähtökohdansa otettiin kurssilla hyvin tai erittäin hyvin huomioon. Useissa vastauksissa nostettiin positiivisena asiana myös uuden oppiminen.

Tampere-tasoiseen tarkasteluun liittyvä henkilökohtaisten tavoitteiden huomiointiin liittyvä kysymys lisättiin palautekyselyyn vasta keväällä 2023, siksi vastaukset eivät ole täysin yhteismitallisia muiden vastausten kanssa. Henkilökohtaiset tavoitteet otettiin hyvin tai erittäin hyvin huomioon 72,9 % mielestä (N=3517).



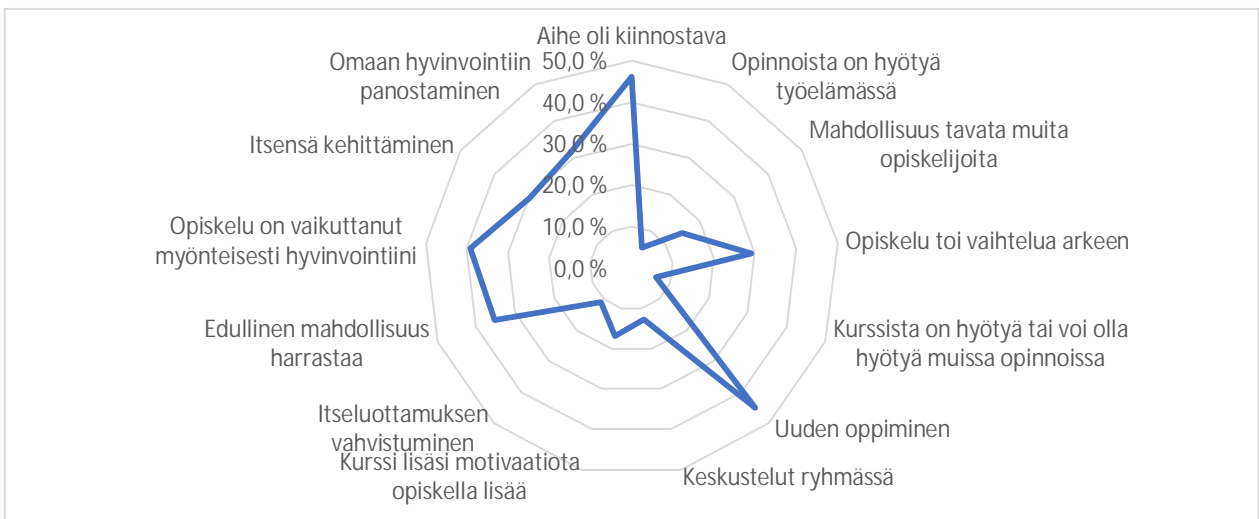
Kaavio 9. Taiteen perusopetuksen erilliskysymykset

Taiteen perusopetuksessa (kaavio 9) kaikista tyytyväisimpiä oltiin opetussuunnitelman tavoitteiden täyttymiseen (ka. 3.64). Kurssilta koettiin saatavan myös riittävästi aiheeseen tietoutta ja materiaalia (ka. 3.56). Vaikutusmahdollisuksiakin koettiin olevan (3.18), vaikka 16,2 % olikin eri mieltä. Tuntimääriin ja aikatauluihin ei monikaan ottanut kantaa, mutta vastaajien mielipiteet jakaantuivat hyvin paljon.

#### 5.1.1. Kurssin anti

Kurssin parasta antia -kysymyksessä (kaavio 10) vastaaja sai valita kolme vastausvaihtoehtoa. Opiskelijoiden näkemyksen mukaan parasta antia olivat kiinnostava aihe (46,2 %), uuden oppiminen (44,9 %), myönteinen vaikutus hyvinvointiin (39,2 %) sekä edullinen mahdollisuus harrastaa (35,2 %). Tulokset tukevat Jyri Mannisen tekemän tutkimuksen johtopäätöksiä kansalaisopistojen selkeästä roolista kuntalaisten hyvinvoinnin, osaamisen ja aktiivisuuden ylläpitäjänä ja kehittäjänä.

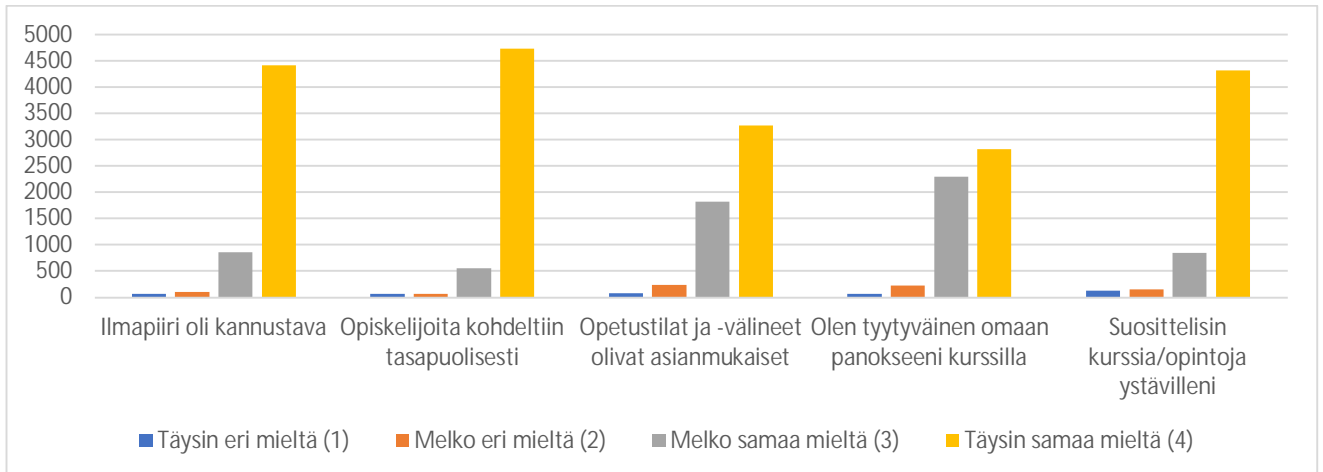
Työväenopiston opintoja voidaan hyödyntää jo monin tavoin muissa opinnoissa ja työelämässä. Vastausten perusteella tällaisella hyödyllä on rooli opiskelijoiden valinnoissa. Lähes 300 opiskelijaa nosti kolmen tärkeimmän asian joukkoon sen, että opinnoista on hyötyä työelämässä ja lähes 350 opiskelijaa näki tärkeänä sen, että opinnoista on tai voi olla hyötyä muissa opinnoissa.



Kaavio 10. Kurssin parasta antia

### 5.1.2. Kurssi kokonaisuutena

Kurssin kokonaisuudessa tarkasteltiin ilmapiiriä, tasapuolista kohtelua, opetustilojen ja -välineiden asianmukaisuutta sekä tyytyväisyyttä omaan panokseen (kaavio 11). Samassa yhteydessä kysyttiin, suosittelesiko vastaaja kurssia muille. Vastaajat olivat yli 94 prosenttisesti vähintään melko samaa mieltä kaikkien väitteiden kanssa. Opiskelijoista 79,6 % suosittelee työväenopiston kurssia/opintoja ystävilleen (ka. 3.72). Jos suositteleviin lisätään myös ne henkilöt, jotka olivat melko samaa mieltä asian kanssa, suosittelevuusprosentti on 95,1 %.



Kaavio 11. Kurssikokonaisuuden arviot

Yli puolet kurssilaisista oli täysin tyytyväisiä omaan panokseensa, ja loputkin olivat pääosin melko tyytyväisiä (ka. 3.46). Opiskelijoiden tasapuoliseen kohteluun (ka. 3.84) ja ilmapiirin kannustavuuteen (3.77) oltiin erittäin tyytyväisiä. Avovastauksissa keuhuttiin ryhmien rentoa ja kannustavaa ilmapiiriä.

Myös tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskyselyn mukaan työväenopiston kurssitoiminta ja palvelut nähdään pääosin tasavertaisina kaikille. Työväenopisto koetaan helposti lähestyttävänä ja avoimena oppimisympäristönä, jonne vastaajat kokivat olevansa tervetulleita. Kurssien tai tapahtumien aikana ei koettu häirintää tai syrjintää.

Opetustiloja ja -välineitä piti vähintään melko asianmukaisena 94 % vastaajista (ka. 3.53). Tyytyväisyyden vaihtelu opetustilojen ja -välineiden asianmukaisuuteen selittyy sillä, että opetusta annetaan noin seitsemässäkymmenessä opetuspisteessä. Luokkien sisäilmasta, siivouksesta ja lämpötiloista tuli jonkin verran palautetta. Myös laitteiden sekä opetustekniikan hitautta ja vikatiloja harmiteltiin. Niihin on lukuvuoden aikana mahdollisuuksien mukaan puututtu ja palautteita on välitetty eteenpäin.

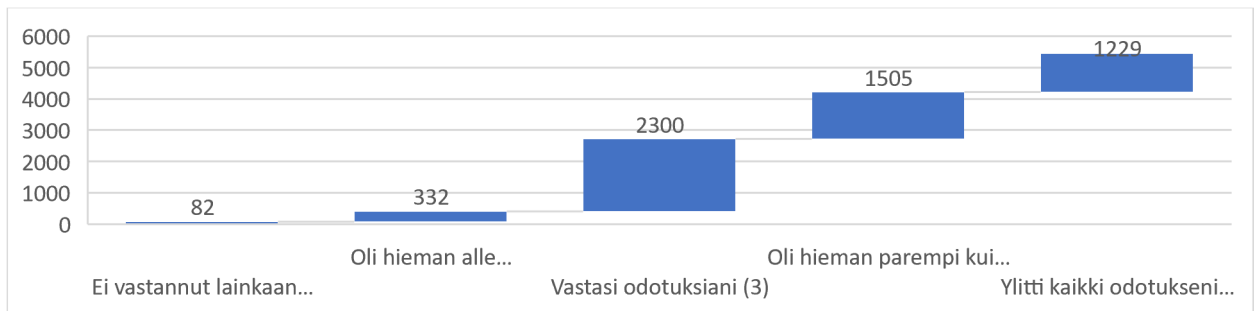
Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskyselyn vastausten perusteella työväenopiston opetustilat ovat pääosin esteettöminä ja saavutettavina. Kehitettävää oli opasteissa: tiloihin kaivataan sukupuolineutraalien wc-tilojen opasteita ja omissa toimipisteissä opasteita opetustiloihin. Asiaa on käsitelty lukuvuoden aikana Sampola-kampuksen johtoryhmän kokouksissa ja erilaisia ratkaisuja on kartoitettu. Toimenpiteiden toteutus jatkuu lukuvuonna 2023–2024.

Työväenopiston kursseille osallistuu henkilöitä, jotka käyttävät apuvälineitä opetuksen tukena. Opisto mahdollistaa henkilökohtaisen avustajan pääsyn kurssille maksutta, myös opaskoiran mukaan ottaminen on sallittu. Saavutettavuutta on parannettu lisäämällä erityisryhmien kursseja sekä verkko-opetusta. Lukuvuonna 2022–2023 oli tarjolla 231 verkkokurssia eri ainealueilta. Niistä toteutui 65,4 %.

Työväenopistossa toimii myös luki- ja oppimisvaikeuksissa auttava Opinverstas. Lukuvuoden aikana 87 opiskelijaa sai maksutonta neuvontaa oppimispulmiinsa. Sen lisäksi muutamalle asiakkaalle tehtiin digilukiseula.

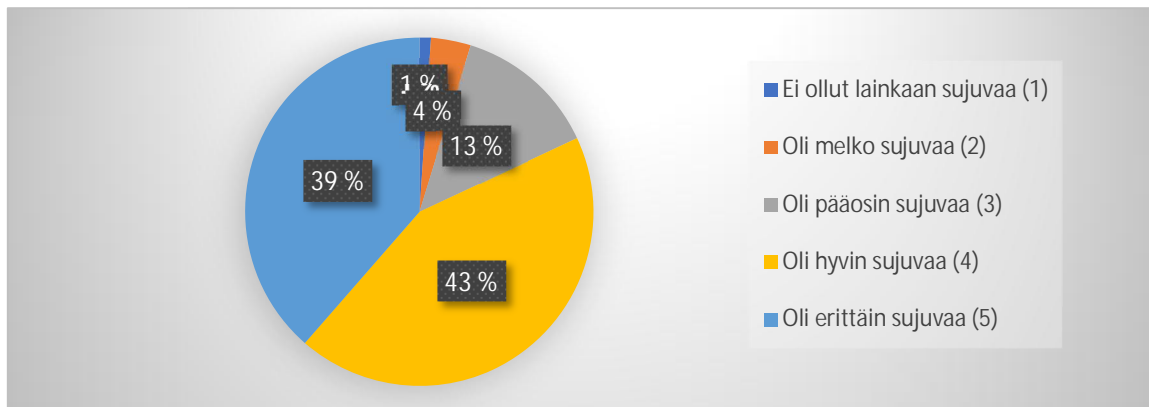
### 5.1.3. Asiakaskokemus

Työväenopiston palveluja on pyritty aktiivisesti kehittämään saatujen palautteiden pohjalta. Vastaajista 42,2 % mielestä asiakaskokemus vastasi heidän odotuksiaan. Odotuksia parempana asiakaskokemusta piti jopa puolet (50,2 %) asiakkaista (ka. 3.64). Odotukset eivät laisinkaan toteutuneet 1,5 % mielestä. (Kaavio 12.)



Kaavio 12. Asiakaskokemus

Asiointi koettiin sujuvana (kaavio 13). Vastaajista 81,9 % mielestä asiointi oli hyvin sujuvaa tai erittäin sujuvaa. Kritiikkiä kohdistui lähinnä ilmoittautumiseen ja laskujen maksamiseen. Toisille nettiasiointi oli helpotus ja sitä kiiteltiin, toisille se tuotti enemmän hankaluuksia. Ilmoittautumisten helpottamiseksi työväenopistossa otettiin lukuvuoden 2022–2023 alussa käyttöön yhtenäinen ilmoittautuminen pitkille, koko lukuvuoden kestäville kursseille. Ilmoittautumiskäytänteiden kehittämistä jatkettiin siten, että jokaisella oli entistä parempi mahdollisuus ilmoittautua huolimatta digitaalisista valmiuksista. Ilmoittautumisapua tarjottiin monin eri tavoin.

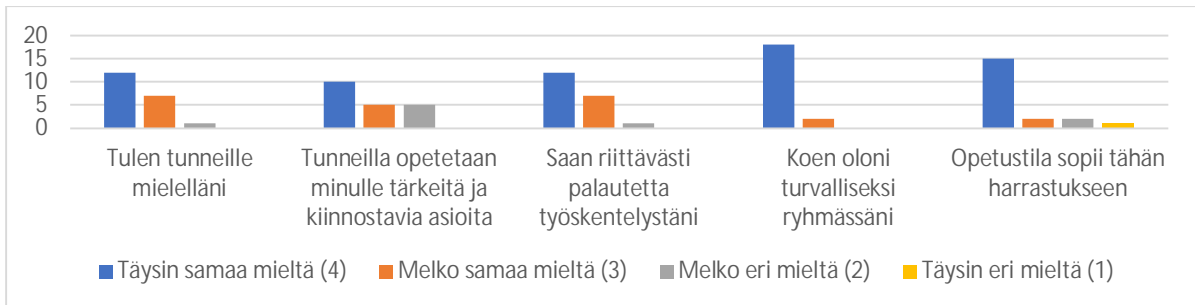


Kaavio 13. Asiointin sujuvuus.

## 5.2. Taiteen perusopetuksen lasten ja nuorten palautteet

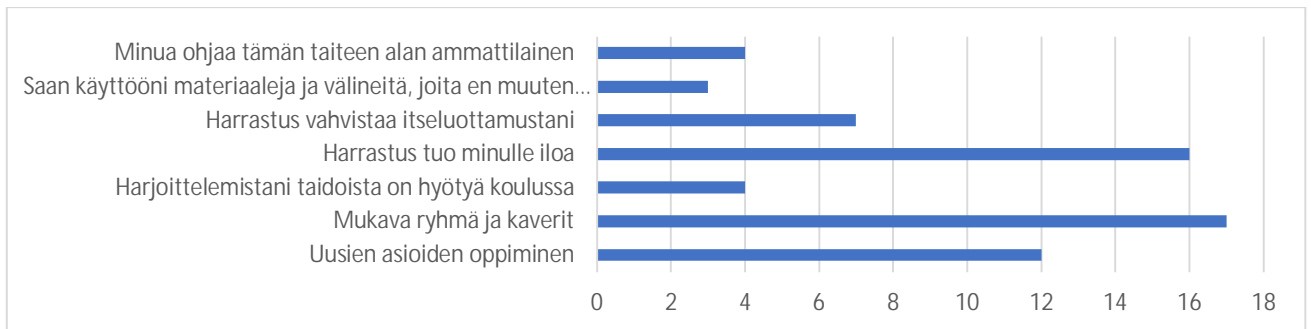
Tampereen seudun työväenopistossa annetaan taiteen perusopetusta lapsille ja nuorille kuvataiteessa, teatteritaiteessa ja sanataiteessa. Tänä lukuvuonna palautekyselyyn vastasi 20 teatteri- ja sanataiteen oppilasta. Vaikka vastausprosentti oli varsin pieni (19,3 %), vastauksista on nähtävissä suuntaviivoja siitä, missä lasten ja nuorten taiteen perusopetuksessa mennään.

Lasten ja nuorten taiteen perusopetuksen oppilaat olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa opetukseen ja tulivat tunneille mielellään. Tuntien sisällöistä oli eniten eriäviä näkemyksiä. Joidenkin mielestä sanataiteessa saisi olla enemmän kirjoittamista ja teatteritaiteessa enemmän näytelmään liittyvää harjoittelua muiden harjoitteiden sijasta. (Kaavio 14.)



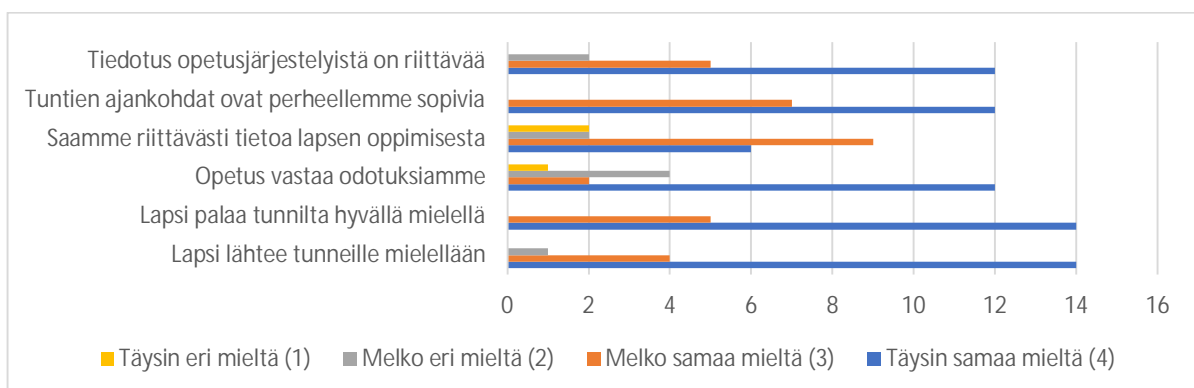
Kaavio 15. Oppilaiden arvio taiteen perusopetuksen tunteista

Sekä sana- että teatteritaiteen oppilaat nostivat palautteissa esille yhteisen tekemisen. Yhteisöllisyys ja harrastuksen tuoma ilo olivat taiteen perusopetuksen tärkeimpiä asioita. Mukavinta oli ollut näytelmän harjoittelu ja sen esittäminen sekä tarinoiden kirjoittaminen yhdessä. (Kaavio 15.)



Kaavio 15. Oppilaalle tärkeintä taiteen perusopetuksessa

Lähes kaikki oppilaat kokivat olonsa ryhmässä turvalliseksi. Muutama vastaaja oli turvallisuudesta melko samaa mieltä. Esille nousi erityisesti tasapuolisen kohtelun tärkeys. Opetustilojen koettiin olevan harrastukseen sopivia, mihin vaikuttanee etenkin se, että teatteritaiteen ryhmät kokoontuvat harjoituksiin näyttämölle.



Kaavio 16. Huoltajien vastaukset

Myös huoltajat olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä taiteen perusopetukseen, vaikka aivan kaikkien mielestä opetus ei vastannut odotuksia. Vanhemmille lasten tunneille lähteminen näyttäytyi vielä

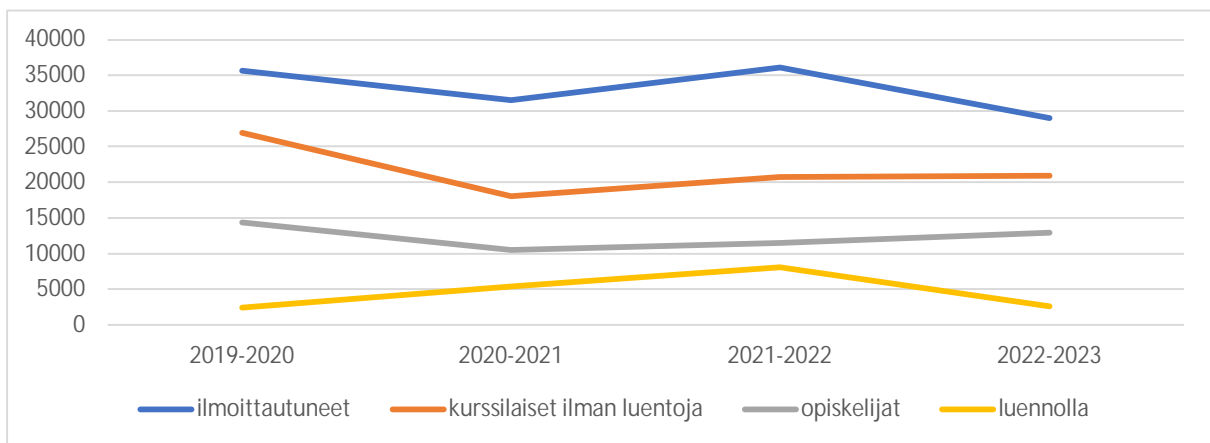


positiivisemmässä valossa kuin lasten omissa vastauksissa. Kehittämiskohteeksi nousi odotusten kohtaaminen, ja avovastauksissa toivottu tiedottamisen lisääminen. (Kaavio 16.)

## 6. Kuntalaisten osallistuminen opiston toimintaan

Esitettyihin toimintalukuihin on laskettu mukaan vapaan sivistyksen kurssien ja taiteen perusopetuksen opintojen lisäksi maksupalvelu- ja henkilöstökoulutusten määrät. Kuntalaisten osallistumista tarkastellaan kurssien ja tuntimäärien sekä ilmoittautuneiden, kurssilaisten ja opiskelijamäärien valossa.

Lukuvuoden 2022–2023 alussa työväenopistossa otettiin kahden eri lukukausille jakautuvan kurssin sijaan käyttöön koko lukuvuoden kestävä kurssi ja niihin yksi ilmoittautuminen. Siten useimmat tilastot eivät ole vertailukelpoisia aiempiin lukuvuosiin nähden, lukuun ottamatta tuntitilastoja ja opiskelijamääriä.



Kaavio 17. Asiakasmäärän kehitys työväenopistossa

Opiskelijamäärät eivät ole vielä täysin palanneet ennen koronavuosiä olleelle tasolle, mutta suunta on viimeisten kahden lukuvuoden aikana ollut nouseva. Luentojen opiskelijamäärään vaikuttaa tarjottujen luentojen määrä, mikä vaihtelee eri vuosina suurestikin. (Kaavio 17.)

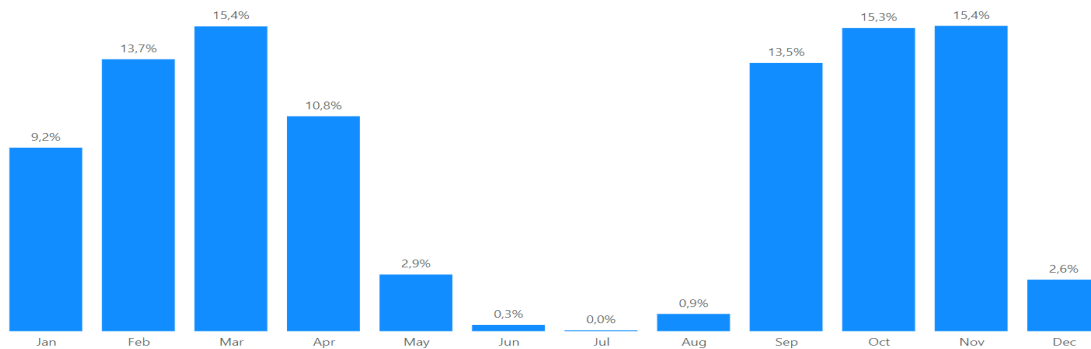
Opiskelemaan ilmoittautuneiden tilastossa näkyvät kaikki kursseille ilmoittautuneet henkilöt, sekä paikan saaneet että ne, jotka ovat jääneet varasijoille. Yleisluennoilla käyvät eivät ilmoittaudu laisinkaan, eikä heistä kerätä henkilötietoja, vaan heidät merkitään läsnäolleiksi paikalla tehdyn laskennan mukaan, siten he eivät näy ilmoittautuneiden tilastossa.

### 6.1. Toteutuneet kurssit ja opetustunnit

Työväenopiston toiminta hallinnoidaan kolmesta eri toimipisteestä. Henkilöstökoulutukset järjestetään pääosin Tampereella. Asiakkaille järjestetyistä ja toteutuneista kursseista tarjottiin lukuvuonna 2022–2023 Tampereella 78,5 %, josta kuvataidekoulu Sara Hildén -akatemia osuus on 7,6 %. Ylöjärven puolella opinnoista on 21,5 %

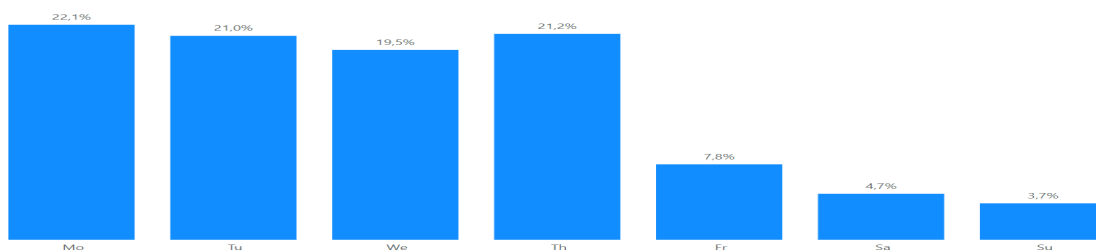
Muiden oppilaitosten tavoin opetus jakautuu syyslukukauteen ja kevätlukukauteen. Työväenopiston oppitunneille kokoonnuttii noin 20500 kertaa. Opetus alkaa pääosin syyskuun alkupäivinä ja jatkuu itsenäisyyspäivään saakka. Joulukuussa pidetään myös syyslukukaudella peruuntuneiden opetustuntien

korvauskertoja. Kevätlukukaudella opetus alkaa tammikuun puolivälin kieppeillä ja jatkuu huhtikuulle. Sen jälkeen on tarjolla vielä lyhytkursseja. (Kaavio 18.)



Kaavio 18. Kurssikertojen jakautuminen kuukausittain.

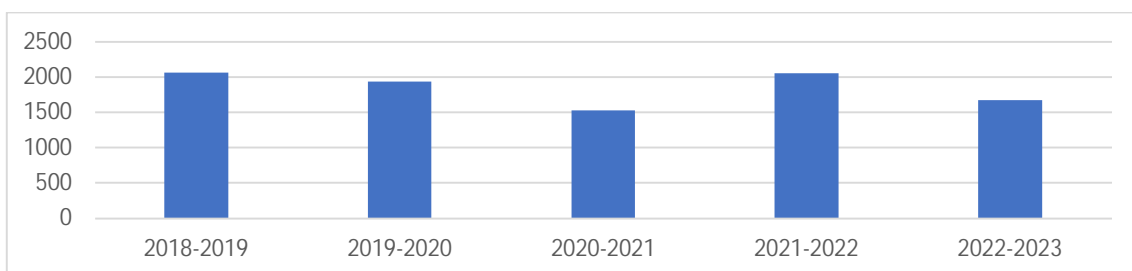
Kursseista valtaosa sijoittuu arkipäiville. Kokonaisuutena tarkasteltuna arkipäivien välillä ei ollut suurta eroa, mutta Sara Hildén -akatemiassa opetus painottui hieman muita päiviä enemmän maanantai-illoille (28,9 %), Ylöjärvellä suosittiin keskiviikkoa (22,0 %), mikä taas Tampereella (19,4 %) oli muita iltoja hiljaisempi. (Kaavio 19.)



Kaavio 19. Kurssikertojen jakautuminen viikonpäivittäin

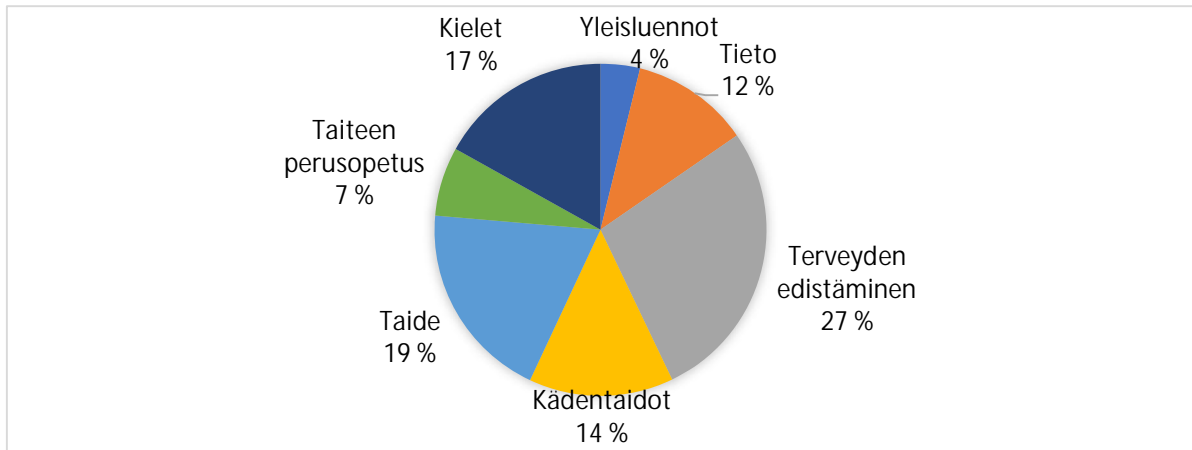
Iltaopetuksen vuoksi perjantai on jo viikonloppua, jolloin kysyntä ja sen myötä tarjonta on ollut arki-iltoja vähäisempää. Täysin hiljaista ei ole silloinkaan, sillä viikonloput ovat osoittautuneet hyväksi ajaksi lyhytkursseille. Sunnuntaina pidetty opetus oli suhteellisesti yleisempää Ylöjärvellä (8,2 %) kuin Tampereella (2,4 %).

Työväenopistossa toteutettiin lukuvuoden aikana yhteensä 1673 kurssia, mikä on 18,3 % vähemmän kuin edellisenä lukuvuonna. (Kaavio 20.) Lukuvuodet eivät kuitenkaan ole vertailtavissa keskenään, koska lukuvuonna 2022–2023 työväenopistossa pystyi aiemmista vuosista poiketen ilmoittautumaan syksystä kevääseen kestäväälle kurssille. Aiempina vuosina kurssit olivat maksimissaan lukukauden mittaisia. Muutoksen myötä keskimääräinen kurssin opetustuntimäärä kasvoi yli kuudella tunnilla, ollen nyt lähes 29 oppituntia / kurssi.



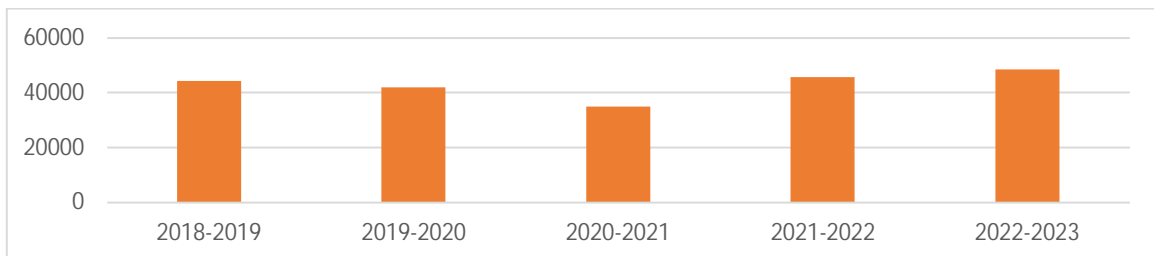
Kaavio 20. Toteutuneet kurssit 2018–2023

Työväenopisto tarjoaa kursseja ja opintoja monipuolisesti eri aihealueilla. Lukuvuonna 2022–2023 tarjonnasta toteutui 79,7 %. Työväenopistossa on moneen muuhun kansalaisopistoon verrattuna tietoaineissa laaja tarjonta. Sen suunnittelu on kuitenkin haastavaa, siten peruuntuneiden kurssien määrä on alueella suurin. Siitä huolimatta tietoaineiden osuus työväenopiston toteutuneissa kursseissa oli 12 %. Osin tähän vaikuttaa suhteellisen runsas yleisluentojen määrä. (Kaavio 21.)



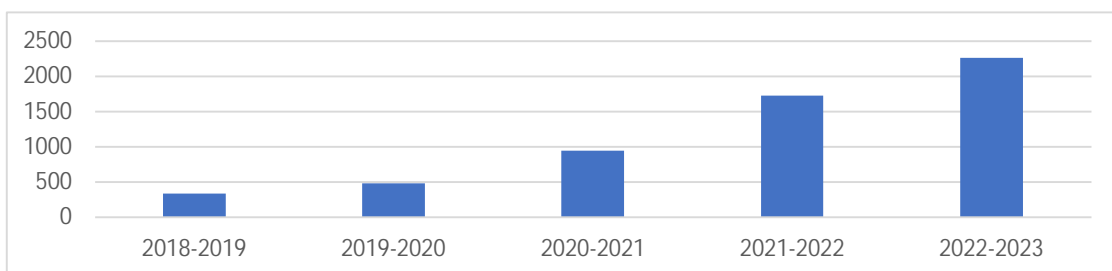
Kaavio 21. Toteutuneet kurssit pääluokittain lv. 2022–2023

Eniten kursseja pidettiin terveyden edistämisen liikuntapainotteisella alueella (27 %) ja taideaineissa (26 %), kun mukaan lasketaan taiteen perusopetus. Myös kielten osuus oli totuttuun tapaan runsasta. Lukuvuonna 2022–2023 kursseja tarjottiin 24:ssä eri kielessä. Maahanmuuttajien kotoutukseen tähtäävää koulutusta annettiin yhteensä 40 kurssilla. Pääosa kotouttavista opinnoista oli suomen kielen ja kulttuurin opintoja.



Kaavio 22. Toteutuneet opetustunnit 2018–2023

Työväenopiston opetustuntien määrät ovat koronavuosien jälkeen lähteneet jälleen nousuun. Lukuvuosi 2022–2023 oli jo toinen perättäinen vuosi, jolloin opetustunteja on annettu edellistä lukuvuotta enemmän. Lukuvuonna 2022–2023 toteutettiin reilu 48 000 tuntia, mikä on yli 4000 opetustuntia enemmän kuin koronaa edeltäneenä lukuvuonna. (Kaavio 22.)

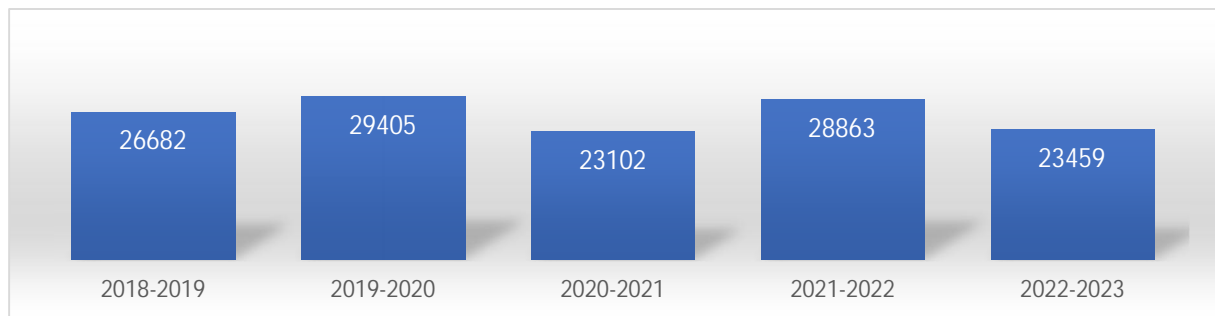


Kaavio 23. Maahanmuuttajille suunnatut opetustunnit 2018–2023

Erityisesti maahanmuuttajille suunnattu opetus on lisääntynyt huomattavasti viimeisen viiden lukuvuoden aikana (kaavio 23). Tähän ovat vaikuttaneet erilaiset hankkeet sekä henkilöstöresurssien lisääminen nimenomaan kotouttavan maahanmuuttajakoulutuksen suunnitteluun.

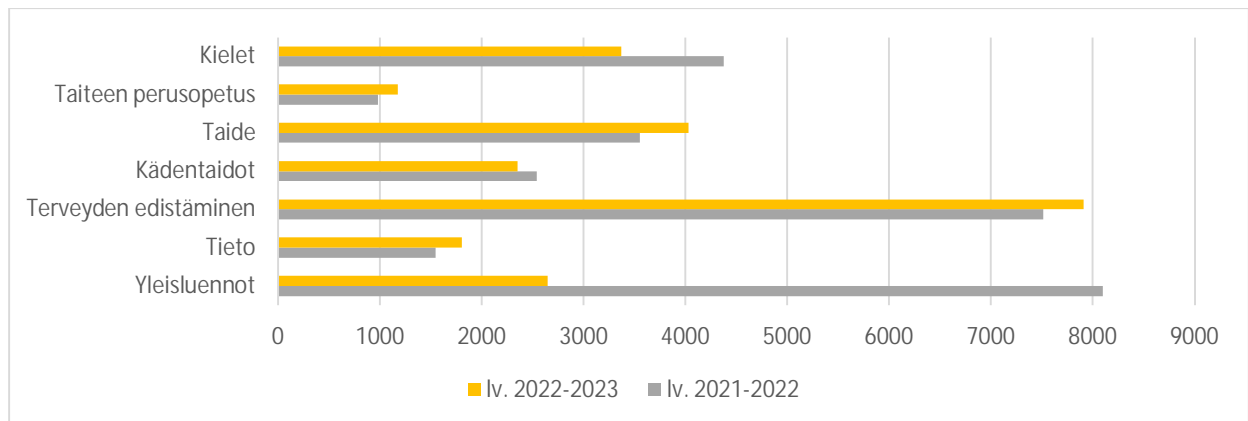
## 6.2. Kurssilaiset

Kurssilainen on henkilö, joka osallistuu jollekin kurssille tai yleisluennolle. Mikäli henkilö käy esimerkiksi kahdella kurssilla, hän on tilastollisesti kaksi kurssilaista. Kurssilaisten määrän tarkasteluun vaikuttaa se, että lukuvuonna 2022–2023 oli ensimmäistä kertaa käytössä nk. pitkät kurssit eli kurssit, jotka jatkuivat syksyltä keväeseen.



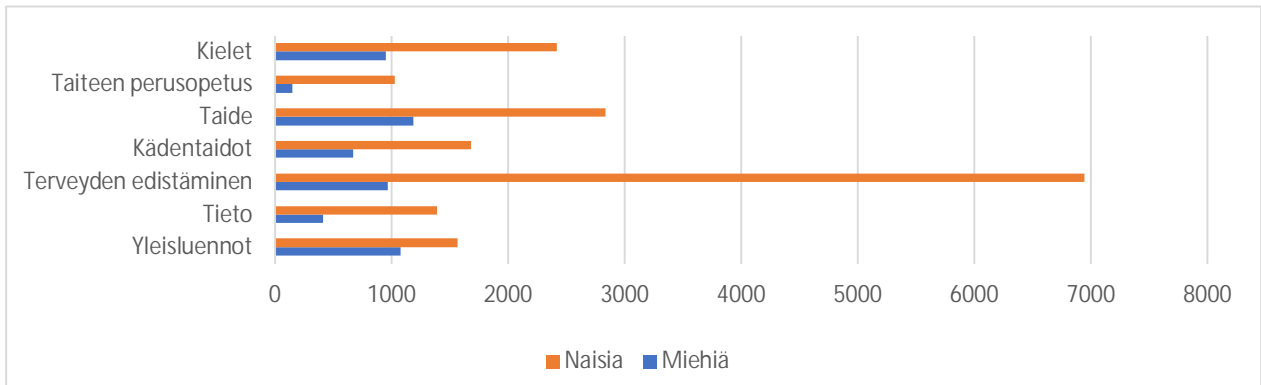
Kaavio 24. Kurssilaisten määrät 2018–2023

Muutoksen vuoksi kurssilaisten määrä laski edelliseen lukuvuoteen verrattuna 18,4 %. Kurssilaisten määrä jäi varsin alhaiseksi etenkin koronaa edeltävään huippuvuoteen verrattuna. Kurssilaisten määrä laski etenkin yleisluennoissa, mutta myös kielissä ja kädentaidoissa. Yleisluennot ovat suuria tapahtumia, joten se, että ilmaisia luentoja järjestettiin lukuvuonna 2022–2023 peräti 24,4 % vähemmän kuin edellisessä lukuvuonna, on suurin yksittäinen selittävä tekijä todelliseen kurssilaisten määrän laskemiseen. (Kaavio 24.)



Kaavio 25. Kurssilaisten määrä pääluokittain lv. 2022–2023 ja lv. 2021–2022

Eniten kurssilaisia oli terveyden edistämisen kursseilla. Niille osallistui 34,0 % koko työväenopiston kurssilaisten määrästä. Kurssilaisista 17,1 % osallistui taiteen avoimille kursseille. Taideaineiden osallistujamäärä kasvoi edelliseen lukuvuoteen verrattuna suhteellisesti eniten. Kolmanneksi eniten kurssilaisia oli kielten kursseilla. Vaikka kielten kurssilaisten määrä vähenikin koko lukuvuoden kurssien vuoksi edelliseen vuoteen verrattuna, oli niille osallistujien osuus kuitenkin 14,5 % kurssilaisista. (Kaavio 25.) Maahanmuuttajien kotouttamiseen tähtäävään opetukseen osallistui 660 henkilöä. Heistä 59,4 % oli naisia.



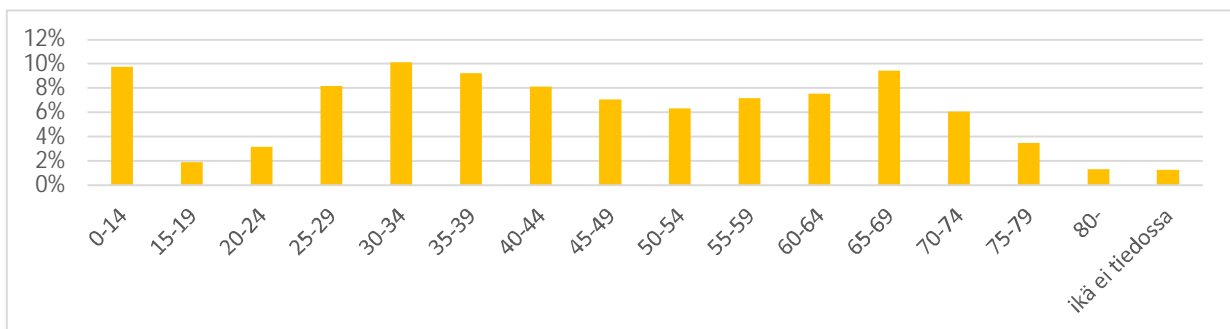
Kaavio 26. Kurssilaiset eri aineissa sukupuolen mukaan

Naisten osuus kurssilaisista oli jokaisella ainealueella miehiä suurempi. Naisten ehdoton suosikki olivat terveyden edistämisen kurssit (38,9 %). Sen sijaan miehillä kiinnostuksen hajonta oli selkeästi tasaisempaa. Eniten miehiä (22,0 %) kävi taideaineiden kursseilla ja yleisluennoilla (19,9 %), mutta terveyden edistämisestä (17,8 %) ja kielistä (17,5 %) löytyi miehille lähes yhtä kiinnostavia kurseja. (Kaavio 26.)

### 6.3. Opiskelijat

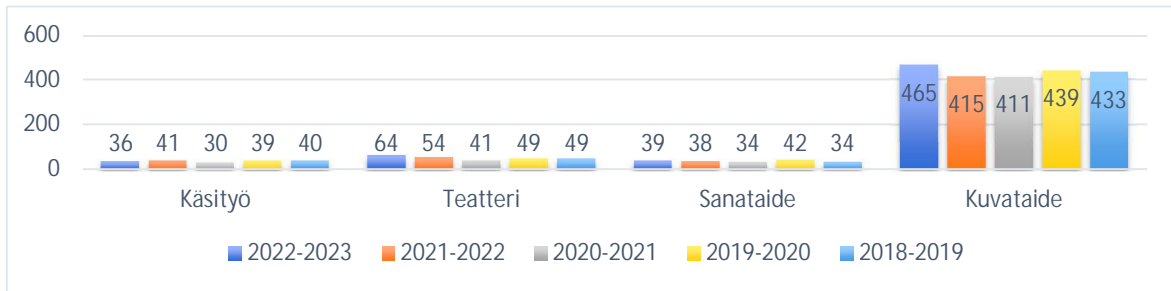
Kurssilaisten laskentatavasta poiketen työväenopiston kursseilla henkilö on aina vain yksi opiskelija, osallistuipa kuinka monelle kurssille hyvänsä. Tilastointiin tarvitaan henkilötiedot, siksi yleisluennolle osallistuneet eivät ole mukana opiskelijamäärissä.

Lukuvuonna 2022–2023 työväenopisto tavoitti lähes 13 000 opiskelijaa. Opiskelijoita oli jälleen vauvasta vaariin. Kurseille osallistui 24 yli 90-vuotiasta opiskelijaa. Heitä oli eniten taideaineiden ja terveyden edistämisen kursseilla. Nuorimmat työväenopistossa kävijät olivat alle vuodenikäisiä. Lukuvuonna 2022–2023 ryhmissä oli mukana noin sata alle yksivuotiaasta lasta, joista lähes kaikki olivat mukana taideaineiden vanhempi–lapsi -ryhmissä. (Kaavio 27.)



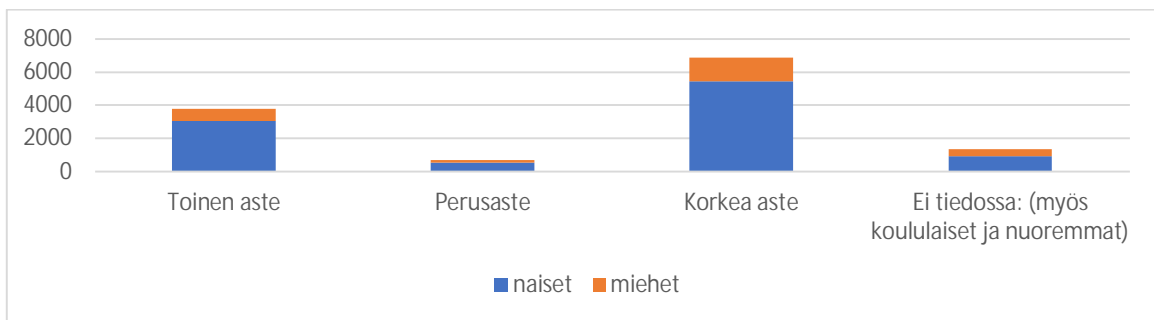
Kaavio 27. Netto-opiskelijat iän mukaan lv. 2022–2023

Monet opiskelijat jatkavat uskollisesti vuosia kursseillamme. Opiskelijoiden korkea osallistujapiikki 0–14 -vuotiaiden kohdalla selittyy lapsille suunnatuilla ryhmillä ja ryhmillä, joissa kannustetaan vanhempaa yhteiseen toimintaan lapsen/lasten kanssa. Lisäksi työväenopistossa on paljon lapsia taiteen perusopetuksessa. Työväenopiston opinnot alkavat kiinnostaa aikuisia enemmän 25-ikävuoden jälkeen.



Kaavio 28. Taiteen perusopetuksen opiskelijamäärät taidealoittain 2018–2023

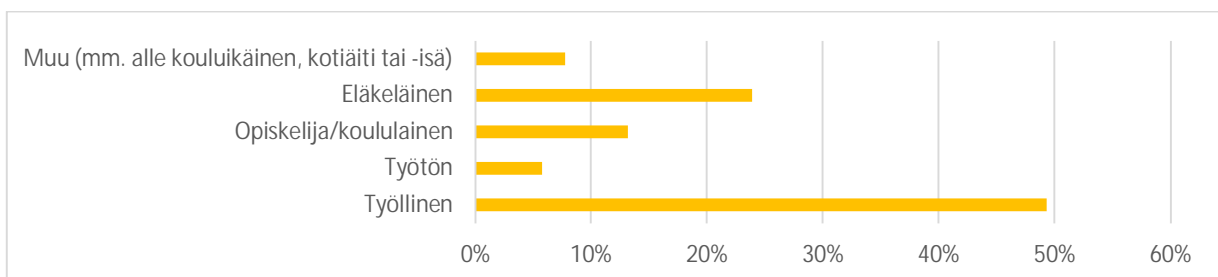
Tampereen seudun työväenopisto on merkittävä taiteen perusopetuksen toimija. Kuvataiteen perusopetukseen erikoistunut kuvataidekoulu Sara Hildén -akatemia toimi lukuvuonna 2022–2023 omana toimipisteensä väistötiloissa Koivistonkylässä. Oppilasmäärät ovat vuosien myötä pysyneet taiteen perusopetuksen aineissa melko samalla tasolla, kunnes lukuvuonna 2022–2023 kuvataiteen perusopetuksen oppilasmäärässä oli selvä lisäys. (Kaavio 28.) Myös teatteritaiteen ryhmissä on lisätty kahden viimeisen lukuvuoden aikana sisäänottoa ja tehty rinnakkaisryhmiä.



Kaavio 29. Opiskelijoiden koulutustausta sukupuolittain lv. 2022–2023

Suomalaisten keskimääräisesti korkea koulutustaso näkyy myös työväenopiston opiskelijoiden koulutustaustassa (kaavio 29). Yli puolella opiskelijoista (54,3 %) on korkeakoulututkinto ja toisen asteen koulutuksen on suorittanut 29,9 %. Sama koskee opiskelijoita sukupuolesta riippumatta.

Lähes puolet (49,3 %) työväenopiston opiskelijoista käy työssä ja opiskelee vapaa-aikanaan. Työttömien osuus opiskelijoista oli 5,8 %. Toiseksi suurin osallistujaryhmä olivat eläkeläiset (23,9 %). Opiskelijoiden ja koululaisten (13,2 %) osuutta nostaa erityisesti lasten ja nuorten taiteen perusopetus. (Kaavio 30).



Kaavio 30. Opiskelijoiden pääasiallinen toiminta lukuvuonna 2022–2023

## 7. On vain yksi Tampereen seudun työväenopisto

Studentumin (2023) tekemän tutkimuksen mukaan Tampere on neljänneksi paras opiskelukaupunki. Kulttuuri- ja liikuntapalvelujen tarjonnan ansiosta Tampere sijoittui Kaupunkielämä ja vapaa-ajan mahdollisuudet parametrilla sijalle kaksi. Pitkästä historiastaan huolimatta työväenopistolla on edelleen tekemistä tunnettuutensa kanssa, silti itsearviointin tulosten perusteella voidaan sanoa, että Tampereen seudun työväenopistolla on jo nyt tärkeä rooli kaupungin palvelujen kokonaisuudessa ja opiskelumahdollisuuksien täydentäjänä.

Työväenopiston opetustarjonta on monipuolista, opiskelijat ovat tyytyväisiä opetukseen ja olisivat valmiita suosittelemaan kurssia/opintoja ystävilleen. Opiskelijamäärä on koronavuosien jälkeen ollut nousussa, ja lähtökohdat tunnettuuden lisäämiseen ovat erinomaiset. Lukuvuonna 2022–2023 on tehostettu tiedottamista ja markkinointia, mutta työväenopistolla on edelleen tehtävää Tampereen ja Ylöjärven asukkaiden aktivoimisessa.

Työväenopistossa on kehitetty toimintaa suunnitelmallisesti. Kuluneena lukuvuonna on edistetty kaupungin strategiaan pohjaavaan kehittämissuunnitelman (2022–2025) neljästä kehittämiskohteesta kolmea, jotka liittyivät nyt tehdyn itsearviointin teemoihin.

Jatkuva palautteen kerääminen ja asiakaslähtöisyyden kehittäminen. Asiakaspalautejärjestelmä on työväenopiston vahvuus. Monien palautekanavien ja asiakaspalautekyselyn kehittämisen myötä palautetta on saatu aiempaa järjestelmällisemmin ja enemmän, mikä on edesauttanut työväenopiston opetuksen ja muun toiminnan kehittämistä. Saatujen kokemusten myötä palautteen keräämisen kehittämistä jatketaan ja palautteen keräämistä tullaan tarkastelemaan eri toimijoiden näkökulmasta.

Syväsvivistyksen ja kestäväen kehityksen periaatteiden vieminen käytäntöön opiston toiminnassa. Näitä periaatteita edistetään muun muassa hanketoiminnan avulla. Syväsvivitys on henkilökohtainen ja yhteisöllinen visio sivistystyön haasteista ja mahdollisuuksista. Työväenopistolle on valittu arvot, joiden konkretisointi tulee olemaan osa tulevien vuosien tavoitteita. Arvot vaikuttavat myös itsearviointin ja henkilöstökyselyjen perusteella lukuvuoden 2023–2024 tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi valittuun perehdyttämiseen: kuinka valitut arvot ja periaatteet tukevat myös perehdytyskäytäntöjä.

Tekemisen tilojen tarjoaminen toimijuuden vahvistamiseksi. Toimijuus on kykyä ja voimavaroja vaikuttaa omaan elämään. Se vahvistuu sosiaalisissa suhteissa ja vuorovaikutuksessa. Työväenopisto on mahdollistanut asiakkaiden harrastamisen ja tavoitteellisen opiskelun. Lukuvuoden aikana tuhannet opiskelijat kehittivät itseään. Heille on tarjottu mahdollisuus toimia aktiivisesti ja saada pystyvyyskokemuksia. Palautteiden perusteella opinnot tuovat vaihtelua arkeen ja vaikuttavat myönteisesti hyvinvointiin.

Opiskelijoiden toimijuuden vahvistamisessa on siis onnistuttu. Itsearvioinnissa nousi esille kuitenkin tarve vahvistaa henkilöstön toimijuutta. Henkilöstö on monin osin tyytyväinen työväenopiston toimintaan, mutta haasteena on löytää aikaa vapaalle keskustelulle sekä mahdollisuuksia osallistaa pääosin sivutyötä tekeviä tuntiopettajia kehittämiseen. CAF-arvioinnin ja työntekijäkokemusten pohjalta työväenopiston vuosien 2023–2026 kehittämissuunnitelmaan nousikin kohtaamisen ja vuorovaikutuksen edistäminen työyhteisössä osana innovatiivisuuden vahvistamista.

Työväenopistossa on ollut useita henkilövaihdoksia ja myös toimintatavat ovat muuttuneet. Siksi tarvitaan toimenpiteitä prosessien tunnistamiseen ja kehittämiseen. Tavoitteena on saavuttaa ennakoiva työote ja siirtää fokusta entistä enemmän opetukseen ja opetuksen kehittämiseen. Kun prosessit saadaan vielä hiottua, taustoitetaan elämänmittaisia kasvutarinoita yhä vaikuttavammin.

## Liite 1. Nykytilanteen kartoituksen asiakirjat lv. 2022–2023

- Kansalaisopistojen liiton ajankohtaiskysely syyskuu 2022
- Kulttuurin henkilöstö- ja koulutussuunnitelma 2022
- Kulttuurin henkilöstö- ja koulutussuunnitelma 2023
- Kustannukset, tulot ja suoritteet vuonna 2022 tilasto (OPH)
- Maahanmuuttajien lukutaitokoulutuksen arvioinnin kysely
- Perustiedot kansalaisopiston käyttömenojen valtionosuuksien laskennasta
- Tampereen kaupungin eettiset periaatteet
- Tampereen kaupungin henkilöstö kehittäjänä -periaatteet
- Tampereen kaupungin henkilöstöpoliittiset periaatteet
- Tampereen kaupungin henkilöstösuunnittelun ohjeet
- Tampereen kaupungin johtamisperiaatteet ja -osaamisvaatimukset
- Tampereen kaupungin johtamisen valmennusohjelma
- Tampereen kaupungin osaamisen kehittämisen ohjeet
- Tampereen kaupungin palautejärjestelmästä tullut palaute
- Tampereen kaupungin perehdyttämismateriaali
- Tampereen kaupungin strategia
- Tampereen kaupungin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma
- Tampereen kaupungin tietotekniikkaohjeistus
- Tampereen kaupungin tavoite- ja kehityskeskusteluohjeet
- Tampereen kaupungin tuloksellisuudesta palkitsemisen periaatteet
- Tampereen kaupungin työhyvinvoinnin periaatteet
- Tampereen kaupungin työkyvyn johtamisen käytännöt
- Tampereen kaupungin varhaisen tuen puuttumisen malli
- Sivistyspalvelujen työsuojelun toimintaohjelma 2022–2025
- Sara Hildén -akatemia kuvataiteen perusopetuksen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma
- Sara Hildén -akatemia ohjeet opettajalle kiusaamistilanteen purkuun
- Sara Hildén -akatemia toimintaohje syrjintä-, häirintä- ja kiusaamistilanteita varten
- Sara Hildén -akatemia turvallisimman tilan periaatteet
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma 2022, 2023
- Työväenopiston asiakaspalauteraportit syyskuu 2022, kevät 2023
- Työväenopiston eri tiimien pöytäkirjat ja muistiot
- Työväenopiston hankeasiakirjat
- Työväenopiston Hellewin tiedostot ja tilastot
- Työväenopiston henkilöstökoulutukset, Excel-tiedostot
- Työväenopiston kehittämissuunnitelma 2021–2025
- Työväenopiston kehittämissuunnitelma 2022–2025
- Työväenopiston kehityskeskustelujen yhteenveto
- Työväenopiston Koko-kokousten pöytäkirjat
- Työväenopiston Kunta10 -tulokset (syyskuu 2022)
- Työväenopiston onnenapila
- Työväenopiston organisaatiokaavio
- Työväenopiston perehdytysmateriaali tuntiopettajille (Peda.net)
- Työväenopiston prosessikuvaukset
- Työväenopiston tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma
- Työväenopiston tehtäväkuvaukset ja kehityskeskustelukooste
- Työväenopiston tilastotiedot (Kuntaliitto)
- Työväenopiston toimintaa ohjaava lainsäädäntö
- Työväenopiston tuntiopettajien koulutusstipendit, Excel-tiedosto
- Työväenopiston työntekijäkokeemuskyseilyn tulokset (Q3/2022, Q4/2022, Q2/2023)
- Työväenopiston Sampolan työpaikkaselvityksen tulokset (Pirte)



## Liite 2. Tampereen seudun työväenopiston hankkeet lv. 2022–2023

Hankkeen nimi	Alku	Loppu	Tavoite	Rahoittaja	Yhteistyökumppanit
Lukuvuonna 2022–2023 päättyneet hankkeet					
SYKE – syväsvivystys ja kestävä kehitys elämäntapana	syksy 2021	kevät 2023	Edistää ekososiaalista sivistystä ja kestäväää kehitystä opiston toiminnassa	OPH	
Vahvuuksien kautta työhön	syksy 2021	syksy 2022	Tukea pitkäaikaistyöttömien sekä kotoutumisajan ylittäneiden maahanmuuttajien perustaitoja, työllistymistä ja koulutukseen hakeutumista	OPH	
Lukuvuonna 2022–2023 saadut hankerahoitukset					
Kiihdytyskaista kestävään arkeen	kevät 2023	kevät 2025	Vahvistaa aikuisten työelämässä tarvitsemia perustaitoja	OKM	
Digitaitoja maahanmuuttajille	kevät 2023	syksy 2023	Parantaa maahanmuuttajien digitaalisia taitoja digiloikkaa varten sekä parantaa mahdollisuuksia työmarkkinoilla ja opinnoissa, ehkäistä syrjäytymistä ja vahvistaa osallisuutta	ESR	
Syke 2 – merkityksellisuuden äärellä	syksy 2023	kevät 2025	Kehittää henkilöstön kestävyysosaamista sekä syväsvivystyksen ja kestävään elämäntavan opintotarjotinta ja opiskelijoiden omatoimista oppimispolkua	OPH	
Virkistävää työnkulkua	syksy 2023	syksy 2024	Saada uusia ideoita ja impulsseja, parantaa Tampereen seudun työväenopiston tekemisen laatua, kansainvälistyä ja laajentaa verkostoja, lisätä opiskelijoita hyödyttävää työhyvinvointia	Erasmus+	Tampereen kesäyliopistoyhdistys, Ahjolan kansalaisopisto, Silta-Valmennusyhdistys
Esteet nurin!	syksy 2023	kevät 2025	Edistää kuntalaisten näkökulmasta tasa-arvon, yhdenvertaisuuden, esteettömyyden ja saavutettavuuden toteutumista kansalais- ja työväenopistojen opetuksessa ja toiminnoissa	OPH	Tornion kansalaisopisto, Wellamo-opisto, Joensuun seudun kansalaisopisto, Kotkan opisto, Kuopion kansalaisopisto
Kansalaisopistojen tulevaisuuskuvat	syksy 2023	kevät 2025	Laatia skenaariotyöskentelyn avulla omalle opistolle lähitulevaisuuden strategia ja pidemmän ajan visio	OPH	Toimihenkilöjärjestöjen Opintoliitto ry, Helsingin aikuisopisto, Auralan kansalaisopisto, Hiiden opisto, Jyväskylän kansalaisopisto, Järvenpään opisto, Kauniaisten kansalaisopisto, Kuopion kansalaisopisto, Nurmijärven Opisto, Omnia Espoon työväenopisto, Pieksämäen Seutuopisto, Tornion kansalaisopisto
Muut lukuvuodelta 2022–2023 jatkavat hankkeet					
Priima Pirkanmaa – Osaamisperusteisuutta kehittämässä	syksy 2020	syksy 2023	Perehdyttää henkilöstö osaamisperusteiseen kurssisuunnitteluun ja jalkauttaa opintopistekurssien prosessi opistojen eri henkilöstöryhmille	OPH	Ahjolan kansalaisopisto, Pirkan Opisto, Taito Pirkanmaa ry., Valkeakoski-opisto