

**Musiikkiopiston asiakastyytyväisyyskyselyn raportti 2017**

859/12.02.00/2017

Sivla 26.04.2017 § 40 Valmistelijat: koulutusjohtaja Johannes Rinkinen, puh. 050 556 5934, etunimi.sukunimi@heinola.fi, musiikkiopiston rehtori Jori Vuorinen, puh. 0500 842 113

Musiikkiopiston kevään 2016 itsearviointissa yhdeksi kehityskohdeeksi nousi asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen. Edellinen kysely tehtiin vuonna 2013. Asiakastyytyväisyyskysely päätettiin suorittaa helmikuun 2017 aikana SurveyPal-järjestelmällä.

Kysymykset laadittiin musiikkiopiston johtoryhmässä, johon kuuluu päätoimisia ja virkaopettajia. Kysymysasettelulla toivottiin saatavan vastauksia ja tietoa oppilaitten ja heidän huoltajiensa kiinnostuksen tasosta niin musiikin ja tanssin opiskelua kuin Heinolan musiikkiopistoa kohtaan. Tavoitteena oli myös löytää tapoja kehittää musiikkiopistoa vastaamaan paremmin asiakkaiden toiveita ja tarpeita.

Kyselyn linkki lähetettiin kaikille musiikkiopistolaisille ja heidän vanhemmilleen, joiden sähköpostiosoite on tiedossa, yhteensä 335 sähköpostiosoitteeseen. Kyselyyn saatiin vastauksia 115 kpl, eli vastausprosentiksi tuli 34,33 %

Tulokset käytiin läpi johtoryhmässä 15.3. ja ne saatettiin myös koko henkilökunnan tiedoksi. Lyhyesti kiteytettynä voidaan todeta, että asiakkaiden mielestä musiikkiopiston toiminta koetaan pääsääntöisesti positiiviseksi ja palvelu hyväksi. Musiikkiopisto myös koetaan tärkeäksi.

Suurimmaksi kehittämiskohteeksi voidaan katsoa nousevan viestinnän, jonka selkeyteen, määrään ja ajankohtaisuuteen tullaan jatkossa panostamaan entistä voimakkaammin.

Esityslistan liitteenä 1 on asiakastyytyväisyyskyselyn raportti.

Musiikkiopiston rehtori esittelee raportin tarkemmin kokouksessa.

Ehdotus: Sivistystoimenjohtaja (PH): Sivistyslautakunta päättää merkitä musiikkiopiston asiakastyytyväisyyskyselyn raportin tiedoksi ja lähettää sen tarkastuslautakunnalle.

Päätös: Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Muutoksenhaku: muutoksenhakukielto

Tiedoksianto: Kopio tarkastuslautakunta