

Sivistyslautakunnan vastaus tarkastuslautakunnan Arviointikertomuksessa 2024 esitettyihin kysymyksiin ja havaintoihin

Sivistyspalveluihin kohdennetut kysymykset ja havainnot

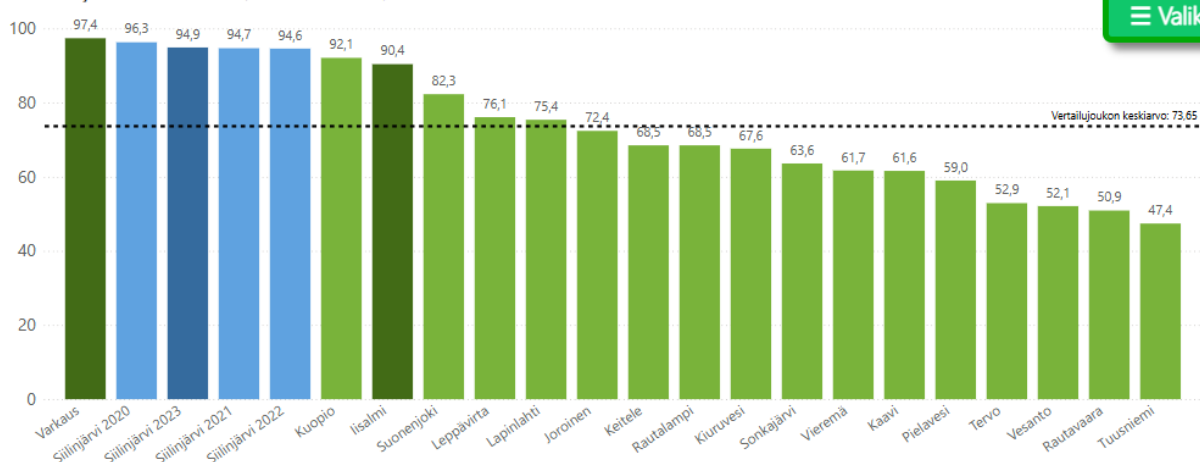
Onko palveluiden saavutettavuus tasa-arvoista eri väestöryhmille (esim. eri-ikäisille, kieliryhmille, erityisryhmille)?

Sivistyslautakunnan vastaus:

Siilinjärvellä sivistyspalveluiden alueellinen saavutettavuus on erinomaisella tasolla. Tämä koskee koko sivistyspalveluiden kenttää:

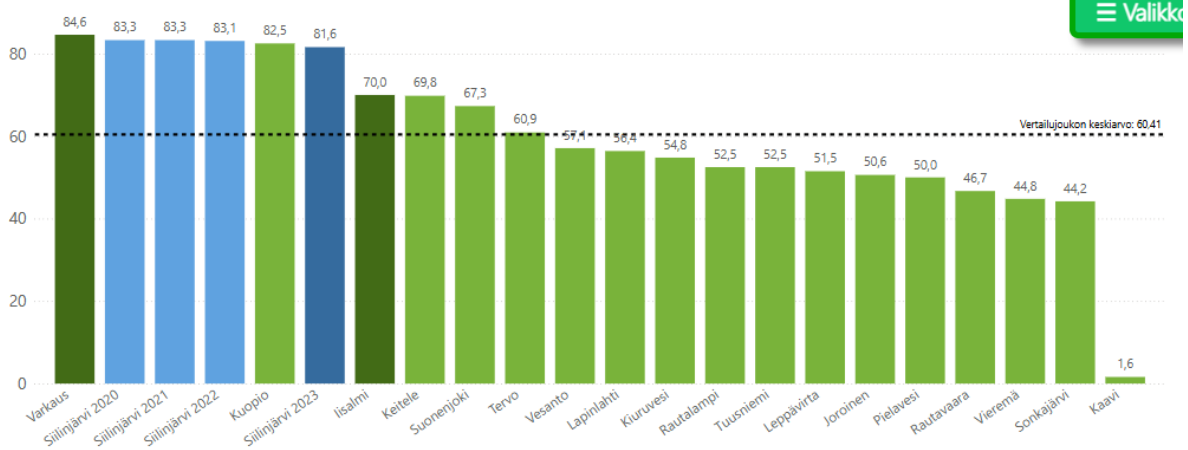
- Perusopetuksen saavutettavuus on parempi, kuin Pohjois-Savossa keskimäärin (ks. alla olevat kuvaajat)
- Varhaiskasvatusta annetaan kunnan alueella 14 päiväkodissa. Lisäksi kunnan alueella toimii perhepäivähoitajia ja ryhmäperhepäivähoito.
- Kirjasto- ja nuorisopalveluilla on toimipaikat Siilinjärven taajamassa ja Vuorelassa.
- Nuorisotoimi järjestää yhteistyössä työllisyys- sekä maahanmuuttopalvelujen kanssa myös kohdennettuja palveluita nuorille.
- Koko kunnan kattava liikuntapaikkojen verkosto.
- Liikunnanohjaus painottuu erityisryhmiin ja senioreihin. Samoin alennuskortit uimalapalveluihin.
- Kansalaisopistotoimintaa järjestetään koko kunnan alueella.
- Toiminta suurelta osin lakisääteistä, josta seuraa suoraan tasa-arvoisuuden vaatimus
- Osa toiminnasta kohdistettu toimielimen päätöksen perusteella tietyille väestöryhmille (kirjastoauto, kansalaisopisto).

Alakoulujen saavutettavuus, alakouluikäiset, enintään 5 km



Valikko

Yläkoulujen saavutettavuus, yläkoulukaikaiset, enintään 5 km



Osassa sivistyspalveluita palveluita on kohdennettu tietoisesti tietyille ikäryhmille. Esimerkiksi kirjastoauto on profiloitu palvelemaan ennen kaikkea lapsia ja nuoria. Fyysisten palvelupisteiden lisäksi kirjasto palvelee kaikkia ikäryhmiä digitaalisten palveluiden (verkkokirjasto, Siilinjärvi-sovellus, E-kirjasto) avulla.

Kansalaisopistotoiminta on lain mukaan aikuisoppilaitos, mutta järjestää lisäksi myös taiteen perusopetusta lapsille ja nuorille. Kansalaisopistolla on tämän vuoksi painopisteinä sekä alle 20-vuotiaiden että yli 60-vuotiaiden osallistuminen toimintaan. Kansalaisopisto tavoittaa näiden ikäryhmien lisäksi tasaisesti muutkin ikäryhmät. Kuten muissakin Suomen kansalaisopistoissa miesten osuus opiskelijoista voisi olla korkeampi. Kansalaisopisto järjestää opetusta myös kehitysvammaisille mm. musiikissa. Jos opiskelija tarvitsee kurssilla avustajaa, tämä pääsee kaikille kursseille maksutta. Esteettömyyteen pyritään kiinnittämään huomiota niin tiedottamisessa, ilmoittautumistavoissa kuin tilojen käytössä. Maahanmuuttajille järjestetään suomen kielen koulutusta yhteistyössä maahanmuuttopalveluiden kanssa yhteistyössä.

Sivistyspalveluiden lainsäädäntö edellyttää, että palveluissa huomioidaan maahanmuuttajat ja muut erityisryhmät. Esimerkkejä:

- Esi- ja perusopetuksessa järjestetään maahanmuuttajille ns. perusopetukseen valmistavaa opetusta.
- Varhaiskasvatuksessa on eri kieltä äidinkielenään puhuvia lapsia lapsiryhmissä, luku vaihtelee 10–15 lapsen välillä
- Siilinjärven perusopetuksen oppilaat puhuvat noin 15 eri kieltä äidinkielenään ja yhteensä muita kuin suomea äidinkielenään puhuvia oppilaita on noin 60. Koska opetus tapahtuu perusopetuslain mukaan suomeksi, vieraskieliset oppilaat saavat perusopetuksessa opetuskielen tukiopetusta.
- Vapaa-aikapalveluissa huomioidaan vieraskieliset, esimerkiksi kirjaston kokoelmiin kuuluu muutakin kuin suomen kielistä kirjallisuutta.
- Kehitysvammaisten lasten opetusta varten Siilinjärvellä toimii neljä kehitysvammaisten luokkaa Siilinjärven koulussa.

Miten sivistyspalveluiden laatu ja vaikuttavuus näkyvät kuntalaisten hyvinvoinnissa?

Sivistyslautakunnan vastaus:

Satsaukset laadukkaaseen sivistykseen ovat kunnan tulevaisuustyötä. Toimivat sivistyspalvelut ovat avain kuntalaisten osaamiseen ja hyvinvointiin sekä kunnan elinvoimaisuuteen. Kunta tarjoaa monenlaisia sivistyspalveluita varhaiskasvatuksesta perusopetukseen ja lukioon sekä vapaa-ajan toimintoihin. Kunnan sivistyspalveluilla edistetään väestön mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja mielekkääseen vapaa-aikaan. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopalveluilla parannetaan hyvinvointia, ihmisten elämänlaatua, rakennetaan yhteisöllisyyttä ja edistetään myönteistä sosiaalista ilmapiiriä. Siilinjärvellä käytössä on myös valtakunnallinen Kaikukortti, mikä mahdollistaa taloudellisesti tiukassa tilanteessa olevien, yli 16-vuotiaiden mahdollisuuden saada maksuttomia pääsylippuja mm. konsertteihin, museoihin, liikuntatapahtumiin ja kansalaisopistojen kursseille.

Sivistyspalveluilla tavoitetaan kokonaisia ikäluokkia tai ne koskettavat muutoin laajasti suuria joukkoja kuntalaisia. Sivistyspalvelut ovat yhteisiä hyvän arjen palveluita. Sivistyspalveluissa myös kuntalaisten tarpeet havaitaan varhain.

Siilinjärvellä sivistystä vahvistetaan laajassa yhteistyössä. Kunta järjestää toimintoja yhdessä esimerkiksi paikallisten ja alueellisten toimijoiden, yhdistysten ja yritysten kanssa. Sivistyspalveluissa on lisäksi paljon palvelujen yhdyspintoja hyvinvointialueen kanssa, joihin on kehitetty uudenlaisia yhteistyömalleja. Tämä on jatkuvaa työtä.

Parhaimmillaan hyvin hoidetut sivistyspalvelut nostavat kunnan imagoa sekä houkuttelevat lisää asukkaita ja yhteisöjä kuntaan. Kunta edistää sivistysroolissa koko yhteiskunnan kestävä kehitystä.

Kuntalaiset näkevät kansalaisopiston tarjonnan kiinnostavana, koska opiskelijamäärä näyttää kasvavan vuosi vuodelta ja joka vuosi opisto saa satoja täysin uusia opiskelijoita.

Kuinka henkilöstön riittävyttä edistetään varhaiskasvatuksessa, mm. sijaisuudet?

Sivistyslautakunnan vastaus:

Varhaiskasvatuksessa on koko maan tasolla haasteita saada palkattua varhaiskasvatuksen opettajia ja sosionomeja. Tämä koskee myös Siilinjärveä. Siilinjärvellä on kuitenkin onnistuttu kohtuullisen hyvin rekrytoimaan ko. työntekijäryhmiä. Jotta tässä onnistutaan myös jatkossa, tulee huolehtia siitä, että Siilinjärven varhaiskasvatus on houkutteleva työympäristö (esimerkiksi kilpailukykyinen palkkaus, hyvä esihenkilötyö).

Päiväkotien lapsiryhmien henkilöstön kelpoisuusrakenne tulee muuttumaan vuonna 2030. Ryhmissä on oltava nykyistä enemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita työntekijöitä. Siilinjärvellä on jo aloitettu siirtymä kohti uutta henkilöstörakennetta. Tavoitteen saavuttamiseksi kunta on tukenut vakinaisten lastenhoitajien kouluttautumista sosionomeiksi tai varhaiskasvatuksen opettajiksi.

Varhaiskasvatuksessa toimivat sijaisjärjestelyt ovat avainasemassa palvelun jatkuvassa tuottamisessa, koska kasvatushenkilön määrää on lainsäädännössä mitoitettu. Mitoituksesta ei voida poiketa edes poikkeustilanteissa, kun henkilöstöä jää esimerkiksi äkillisille sairaslomille. Mikäli sijaista ei saada, joudutaan pahimmassa tapauksessa rajoittamaan päiväkotien aukioloaikoja. Siilinjärvellä tähän ei ole tarvinnut turvautua. Siilinjärvellä on myös viisi varahenkilöä. Varahenkilöt on tarkoitettu nimenomaan akuutteihin sijaistarpeisiin.

Siilinjärvellä lasten määrä on ollut pitkään laskeva. Näin ollen varhaiskasvatuspalveluiden kysynnän volyymi on tullut alaspäin. Tämä on osaltaan helpottanut henkilöstön rekrytoinnin haasteita, koska kaikkiin vapautuviin tehtäviin ei ole ollut tarvetta rekrytoida uutta henkilöstöä.

Pysyvätkö oppilasryhmien koot asetettujen tavoitteiden mukaisina?

Sivistyslautakunnan vastaus:

Perusopetusta koskeva lainsäädäntö säätelee ennen kaikkea erityislasten opetuksen ryhmäkokoja. Sääteily koskee niin erityisluokkia, kuin yleisopetuksessa annettavaa erityisopetusta. Siilinjärvellä perusopetuksen opetusresurssit suhteessa oppilasmäärään ovat Pohjois-Savon pienimmät. Perusopetuksessa on pystytty kuitenkin suurelta osin toimimaan lainsäädännön asettamien ryhmäkokojen puitteissa. On kuitenkin todettava, että lainsäädännön ryhmäkokovaatimuksiin ei ole kaikissa ryhmissä pystytty vastaamaan täydellisesti. Ylityksiä on ollut mm. erityisluokkien koossa ja pidennetyn oppivelvollisuuden oppilaiden osalta, kun heitä on opetettu yleisopetuksen ryhmässä. Jatkossa olisi toivottavaa, että taloudelliset resurssit mahdollistaisivat lainsäädännön mitoituksen täydellisen noudattamisen.

Millä keinoin on tuettu oppilaiden hyvinvointia ja ehkäisty oppimisvajetta?

Sivistyslautakunnan vastaus:

Oppilaiden hyvinvointi

Oppilaiden hyvinvoinnin tukeminen on opiskeluhuollon keskeisin tehtävä. Opiskeluhuoltolaki jakaa opiskeluhuollon yhteisölliseen ja yksilökohtaiseen opiskeluhuoltoon. Yhteisöllisen opiskeluhuollon toteuttaminen on koko kouluyhteisön tehtävä, yksilökohtaisessa opiskeluhuollossa painottuu hyvinvointialueen ammattilaisten (esim. kuraattori, psykologi, terveydenhoitaja) työ. Yksilökohtaisen opiskeluhuollon toteuttamista on haastanut hyvinvointialueen vaikeudet rekrytoida koulupsykologeja.

Yhteisöllinen opiskeluhuolto tarkoittaa koulun toimintakulttuuria ja toimia, jotka edistävät oppilaiden ja opiskelijoiden oppimista, terveyttä ja hyvinvointia, vuorovaikutusta, osallisuutta sekä ympäristön esteettömyyttä, terveellisyttä ja turvallisuutta. Yhteisöllinen opiskeluhuolto tukee koko oppilaitosyhteisöä ja on opiskeluhuollon ensisijainen toteuttamismuoto. Yhteisöllistä opiskeluhuoltotyötä ohjaa sivistyslautakunnan hyväksymä opiskeluhuoltosuunnitelma.

Yhteisöllistä opiskeluhuoltoa toteutetaan oppilaitoksissa monilla eri tavoin huomioiden kohderyhmän ikä. Koulutasolla yhteisöllistä opiskeluhuoltoa suunnitellaan koulukohtaisissa moniammatillisissa yhteisöllisen opiskeluhuollon ohjausryhmissä. Koulujen ohjausryhmien toimintaa koordinoi kuntatasoinen opiskeluhuollon ohjausryhmä, joka myös vuosittain arvioi kouluissa tehtävää yhteisöllistä opiskeluhuoltoa.

Monialainen yksilökohtainen opiskeluhuolto voi olla tarpeellista oppilaan tai opiskelijan tuen tarpeen selvittämiseksi ja opiskeluhuollon tuen järjestämiseksi. Sitä toteutetaan mm. konsultaationa, opettajan ja opiskeluhuollon palvelun ammattilaisen parityönä tai opiskeluhuoltopalvelujen ammattilaisten, esimerkiksi terveydenhoitajan ja kuraattorin parityönä, monialaisessa asiantuntijaryhmässä tai verkostotapaamisessa. Oppilaat/opiskelijat ja huoltajat ovat vahvasti osallisina monialaisessa yksilökohtaisessa opiskeluhuoltotyössä.

Oppilaan/opiskelijan hyvinvoinnin tukemista toteutetaan myös koulunuorisotyön kautta. Lisäksi toisella asteella opiskelijoiden hyvinvointia tuetaan Wörtti-hankkeen avulla. Pohjois-Savon hyvinvointialue on hankkeen päätoteuttaja ja osatoteuttajina toimivat Siilinjärven ja Kuopion nuorisopalvelut sekä II-asteen oppilaitokset.

Oppimisvajeen ehkäisy

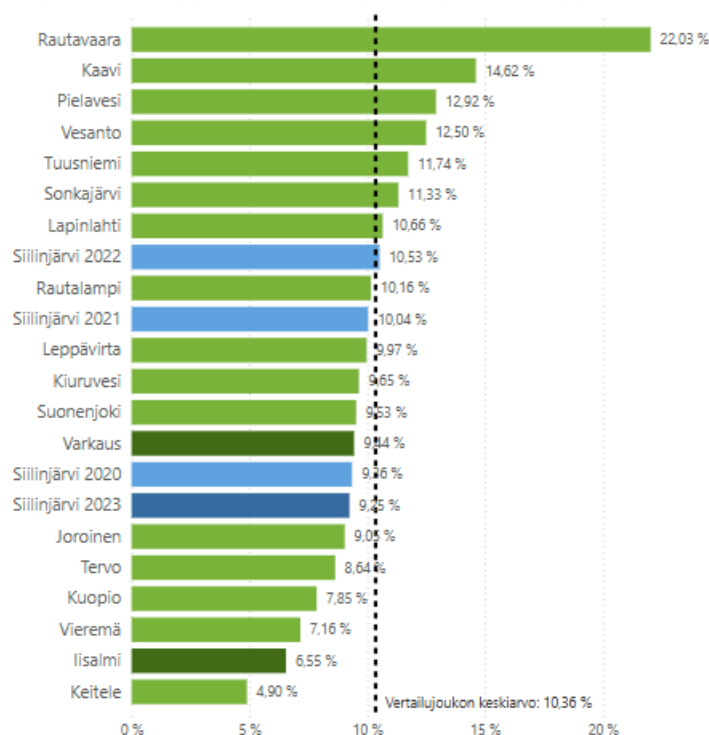
Moni lapsi tarvitsee oppimiseensa tukea. Perusopetuslain mukaan oppilaalla on oikeus saada opetussuunnitelman mukaisen opetuksen ohella oppilaanohjausta ja riittävää oppimisen ja koulunkäynnin tukea koko perusopetuksen ajan. Tukea on annettava heti, kun tuen tarve ilmenee. Tällä

hetkellä perusopetuslain mukainen oppilaan tukeminen rakentuu kolmiportaiselle tuen vaiheille (yleinen, tehostettu ja erityinen tuki). Oppilas saattaa tarvita oppimisessa ja koulunkäynnissä tukea tilapäisesti tai pitempiaikaisesti. Tuen tarve voi vaihdella vähäisestä vahvempaan tai oppilas voi tarvita monenlaista tukea yhtä aikaa. Koulun antama tuki riippuu vaikeuksien laadusta ja laajuudesta. Keskeistä on havaita tuen tarve riittävän aikaisin. Monet oppimisvaikeuksia aiheuttavat tekijät voidaan tunnistaa jo ennen koulunkäynnin alkua varhaiskasvatuksen tai esiopetuksen aikana. Mitä aikaisemmin oppilas saa tukea, sitä paremmin vältetään vaikeuksien lisääntyminen ja kasautuminen. Siilinjärvellä kiinnitämme erityistä huomiota tuen saumattomaan jatkumiseen lapsen siirtyessä varhaiskasvatuksesta esiopetukseen, esiopetuksesta perusopetukseen sekä koulunkäynnin muissa eri vaiheissa.

Oppilaan tukemisessa on tärkeää, että koulujen käytössä on riittävä erityisopetuksen resurssi. Siilinjärvellä erityisopetuksen resurssia on vahvistettu viimeksi syksyllä 2023. Lisäksi on huomioitava, että oppilasmäärä on tämän jälkeen kääntynyt laskuun. Näin ollen oppilaskohtainen erityisopettajaresurssi on kasvanut tämän jälkeenkin.

Siilinjärvellä erityistä tukea saavien oppilaiden osuus on koko maata korkeampi, mutta alueellisessa tarkastelussa keskimääräistä pienempi. Itä-Suomessa kokonaisuudessaan erityistä tukea saavia oppilaita on enemmän kuin koko maassa keskimäärin. Alla olevassa kuvaajassa on esitetty erityistä tukea saavien oppilaiden osuus koko oppilasmäärästä Pohjois-Savossa.

Erityisen tuen oppilaiden osuus perusopetuksen oppilaista



Oppilaan ja opiskelijan saaman tuen lainsäädännöllinen rakenne muuttuu 1.8.2025 alkaen, koska perusopetuslakia ja lukiolakia on tältä osin muutettu. Perusopetuksessa luovutaan kolmiportaisen tuen rakenteesta ja tilalle tulee ryhmäkohtainen tuki ja oppilaskohtaiset tukitoimet. Lainsäädännön muutoksen taustalla on siirtää painopistettä korjaavasta työstä ennalta ehkäisevään työhön.

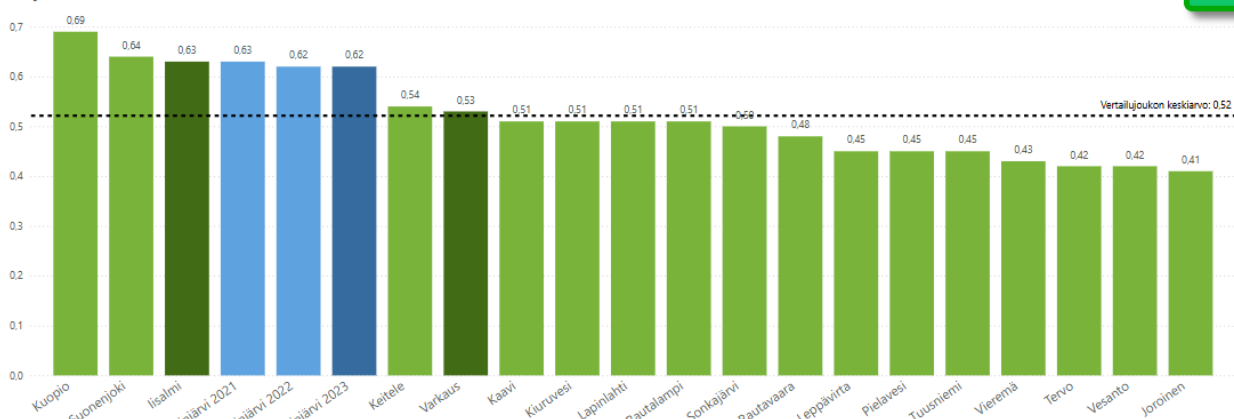
Kuinka kirjastopalvelujen tasapuolinen saatavuus varmistetaan jatkossa, jos kirjastoauto lakkautetaan

Sivistyslautakunnan vastaus:

Siilinjärvellä kirjastopalveluiden palveluverkko on alueellisessa vertailussa kattava. Alla olevissa taulukoissa on esitetty kirjastopalveluiden saatavuus Pohjois-Savon kunnissa. Saavutettavuudella tarkoitetaan tässä sitä, että kuinka monella prosentilla kunnan asukkaista matka kirjastoon on alle kolme kilometriä tai alle 10 kilometriä. Tilaston mukaan ainoastaan muutamassa Pohjois-Savon kunnassa kirjaston saavutettavuus on parempi, kuin Siilinjärvellä. Vertailussa on huomioitu vain pysyvät kirjaston toimipisteet (ei kirjastoautoa). Kirjastoautopalvelu ei siis ole Siilinjärvellä välttämätön kirjastopalveluiden saavutettavuuden näkökulmasta.

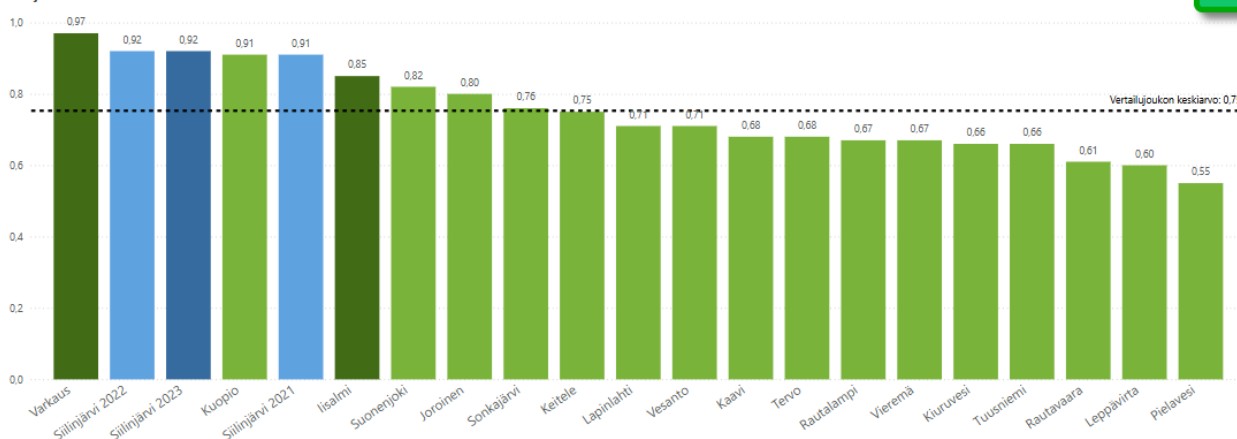
Saavutettavuus

Kirjasto 3 km (% asukkaista)



Saavutettavuus

Kirjasto 10 km (% asukkaista)



Siilinjärven kirjastoauto palvelee tällä hetkellä ennen kaikkea lapsia ja nuoria. Jatkossakin on erittäin tärkeä, että kunta luo heille mahdollisuuden kirjallisuuden harrastamiseen ja lukutaidon kehittämiseen. Mikäli tulevaisuudessa päädytään kirjastoauton lakkauttamiseen, tulee luoda uusia toimintatapoja, jotka tukeutuvat fyysisen kirjastoverkon ja kirjaston digitaalisten etäpalveluiden hyödyntämiseen.

Arviointikertomuksen muita kysymyksiä ja havaintoja, jotka liittyvät myös sivistyspalveluihin

Millä keinoin ja kuinka hyvin on saatu sijaisia sairaus- ym. poissaolojen ajaksi?

Sivistyslautakunnan vastaus:

Sivistyspalveluissa monet tehtävät ovat sellaisia, että sijaisten saaminen on välttämätöntä, jotta palvelu voi toimia normaalisti. Esimerkkejä:

- varhaiskasvatuksessa henkilöstön mitoituspäätyksistä ei voida poiketa edes poikkeustilanteissa
- kouluissa opetushenkilöstön poissaoloissa tarvitaan lainsäädännön mukaan opettajalle sijainen
- nuorisotaloja ei voida pitää auki ja toimintoja ylläpitää, jos sairastuneelle työntekijälle ei löydetä sijaista.
- Vahtimestaritoiminta turvaa tilojen ilta- ja viikonloppukäytön. Sijaisen puute aiheuttaisi käytön rajoittamista.

Kaikissa sivistyspalveluiden yksiköissä on näin ollen jouduttu kehittämään mallit, joilla pystytään vastaamaan sijaistarpeeseen. Kokonaisuutena voidaan todeta, että sijaistilanne on parantunut koronavuosista. Erityisen ilahduttavaa on se, että eläkkeelle jääneet työntekijät toimivat monessa yksikössä sijaisina. Tämä on koettu erinomaiseksi ratkaisuksi, koska tällöin saadaan pätevä sijainen, joka tuntee jo valmiiksi yksikön. Lisäksi alan opiskelijat ovat tärkeä resurssi sijaisissa.

Varhaiskasvatuksessa käytetään Kuntarekryn sijaispalvelua, joka toimii hyvin sijaisia etsittäessä. Sijaisrekryä hoitaa yksi päiväkodin apulaisjohtajista.

Vuorelan koulun kiinteistövero on sisällytetty sivistystoimen toimintamenoihin ja jatkossa näin tullaan menettelemään myös muissa elinkaarihankkeina toteuttavissa koulujen rakentamishankkeissa. Kuinka tämä vaikuttaa sivistystoimen toimintaan, kuten opetuksen järjestämiseen, luokkakokoihin ja tuntimääriin?

Sivistyslautakunnan vastaus:

Uusi Ahmon koulukeskus ja Siilinlahden koulu toteutetaan elinkaarimallilla. Tässä mallissa opetuspalveluiden suoriksi kustannuksiksi tulevat koulujen leasing-vuokrat, elinkaari palvelut sekä rakennuksen omistajan maksama kiinteistövero. Näistä kustannuksista kaksi ensin mainittua ovat suuruudeltaan huomattavasti suurempia kuin kiinteistövero. Kiinteistöverolla ei ole näin ollen juurikaan vaikutusta uusista koulurakennuksista opetuspalveluille tuleviin kustannuksiin. Uudet koulurakennukset tulevat olemaan haaste kunnan talouden näkökulmasta. Siilinjärvellä perusopetuksen opetus tuotetaan tehokkaasti ja oppilaskohtaiset opetuksen kustannukset ovat Pohjois-Savon pienimmät. Opetuksen oppilaskohtaisista kustannuksista ei ole näin ollen mahdollista siirtää rahaa kiinteistökustannuksiin.

Mitä toimia kunta voi tehdä yhteistyön kehittämiseksi hyvinvointialueen kanssa?

Sivistyslautakunnan vastaus:

Hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluvaiheessa on jo kiinnitetty huomiota yhteistyöhön kunnan kanssa ja siihen luotiin jo suunnitteluvaiheessa malleja. Näitä malleja on edelleen kehitetty hyvinvointialueen toiminnan alettua. Yhteistyön kehittäminen jatkossakin on äärimmäisen tärkeää ja siihen on sitoutunut niin sivistyspalvelut kuin hyvinvointialue.

Sivistyspalveluilla on monipuolisia yhteistyörakenteita hyvinvointialueen kanssa. Esimerkkejä:

- Hyvinvointialueen alueellisessa opiskeluhuollon yhteistyöryhmässä on Siilinjärven sivistyspalveluiden edustus.
- Siilinjärven kuntakohtaisessa opiskeluhuollon ohjausryhmässä on hyvinvointialueen edustajia.
- Siilinjärven nuorisolain mukaisessa yhteistyöryhmässä (Nuorten ohjaus- ja palveluverkosto, Norppa) on hyvinvointialueen edustus.
- Hyvinvointialueen esihenkilöiden (lastenneuvola, perhepalvelut ja lapsiperheiden sosiaalipalvelut) ja varhaiskasvatuksen esihenkilöiden yhteiset palaverit neljä kertaa vuodessa (Siilinjärven ja Maaningan varhaiskasvatus ja hyvinvointialueen Keskinen alue)

Käytännön tasolla sivistyspalveluilla on paljon yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa. Esimerkkejä:

- Esiopetuksen, koulujen ja oppilaitosten opiskeluhoitotyö.
- Yhdessä aika, jossa keskeistä on ammatillisen asiantuntemuksen ja voimavarojen yhdistäminen lasten, nuorten ja perheiden kokonaisvaltaiseksi auttamiseksi.
- Varhaiskasvatuksen perheohjaajat, varhaiskasvatuksen erityisopettajat, lastenneuvola, kasvatus- ja perheneuvonta, lasten toimintaterapeutit ja lapsiperheiden sosiaalipalvelut kokoontuvat pohtimaan yhteistyötä puolivuositain
- Yhteistyö kehitysvammaisten oppilaiden aamuhoidon ja loma-aikaisen hoidon järjestämisessä (kunta vuokraa henkilöstöä hyvinvointialueelle).
- Hankeyhteistyö (esim. Wörtti-hanke, jossa tuetaan toisen asteen opiskelijoita).
- Liikunta ja hyvinvointineuvonnan yhteistyö (palveluun ohjautuminen, kirjaaminen)
- Kansalaisopistojen kurssitarjontaa ollaan rakentamassa osaksi Hyvinvointialueen uutta portaalia.

Miten asiakaspalautteita kerätään ja hyödynnetään kunnan toiminnan kehittämisessä eri palvelualueilla? Kuinka kyselyjen vastausprosenttia voidaan parantaa?

Sivistyslautakunnan vastaus:

Sivistyspalveluissa järjestetään säännöllisesti kyselyjä asiakkaille, oppilaille/opiskelijoille ja heidän huoltajilleen. Esimerkiksi perusopetuksessa järjestetään oppilas- ja huoltajakyselyt joka toinen vuosi. Kyselyn tuloksia käsitellään koko kunnan tasolla sivistyslautakunnassa ja koulujen tasolla. Näissä yhteyksissä kyselyjen perusteella tehdään kehittämistavoitteita ja -toimenpiteitä.

Varhaiskasvatuksessa järjestetään asiakaskysely vuosittain ja siitä haetaan kehittämiskohteita koko varhaiskasvatukselle ja varhaiskasvatusyksiköille. Vastausprosentti on ollut aina yli 50 %, jota on pidettävä vastauksissa hyvänä tasona. Kirjastossa selvitetään vuosittain kyselyjen avulla asiakkaiden toiveita ja kokemuksia kirjaston toiminnasta. Kyselyjen perusteella pyritään parantamaan lainattavan aineiston kokoelmaa, palveluvalikoimaa ja toisaalta pyritään edelleen parantamaan palvelun laatua. Vastausprosenttia on pyritty parantamaan lisäämällä mahdollisuutta vastata kyselyihin myös digitaalisesti Siilinjärvi-sovelluksen kautta.

Kunnan omien kyselyjen lisäksi hyödynnetään alueellisia ja valtakunnallisia kyselyitä. Esimerkiksi kouluterveyskysely tuottaa tärkeää tietoa oppilaiden ja opiskelijoiden hyvinvoinnista ja sen kehittämistarpeista. Nämä valtakunnalliset kyselyt käsitellään vastaavalla tavalla sivistyslautakunnassa ja kouluissa, kuin kunnan omat kyselyt.

Nuorisovaltuuston vuosittaista Mitä sinulle kuuluu? -kyselyä hyödynnetään mm. nuorisopalveluissa. Kyselyn kautta on saatu nuorten mielipiteitä entistä paremmin esille ja osa kysymyksistä on laadittu asiakaspalautteidenkin pohjalta (mm. nuorisotalojen aukioloajat/päivät). Kulttuuritoimen, kirjaston ja

kansalaisopiston yhteinen kulttuurikysely on toteutettu kahden vuoden välein. Kuntalaisia kuullaan myös osallisuuslupien kautta monialaisesti ja monet kyselyt linkittyvät sivistystoimen palveluihin.

Osassa kyselyitä haasteena on vastaajamäärien alaisuus. Esimerkiksi perusopetuksen huoltajakyselyyn vastaa vain noin 10 % huoltajista. Huoltajilta saadun palautteen pohjalta erilaisia kyselyjä on ehkä turhan paljon, jolloin motivaatio vastata on heikkoa. Erilaisten kyselyjen lisäksi asiakaspalautetta saadaan päivittäisen työn yhteydessä. Esimerkiksi kun vanhemmat hakevat tai tuovat lasta päiväkotiin. Näissä päivittäisissä kohtaamisissa saadaan paljon tärkeää asiakaspalautetta. Nämä päivittäiset kohtaamiset ja niissä suoraan annettu asiakaspalaute on ehkä yksi syy siihen, että virallisiin kyselyihin ei koeta tarvetta vastata.

Asiakaspalautetta saadaan myös kunnan palautekanavien kautta. Palaute kohdistuu usein vapaasti käytettävissä oleviin liikunta-, puisto- ja ulkoilualueisiin. Palautteissa tuodaan esiin akuutteja epäkohtia, mutta esitetään myös kehitysideoita. Näitä palautteita tulee tasaisesti ympäri vuoden.

Kansalaisopisto poimii vuosittain noin 10 %:n otannan kursseista ja lähettää osallistujille sähköiset palautelomakkeet. Lisäksi kevättalvella on opiston kotisivuilla erillinen kurssitoivomuslomake. Palautteen keruusta ja toivomuslomakkeesta tiedotetaan opiskelijoille opiston tiedotuskirjeessä. Opiskelijat antavat palautetta määrällisesti vaihtelevasti, mutta määrä on riittävä antamaan kokonaiskäsityksen opetuksen laadusta. Kursseihin ollaan yleisesti ottaen erittäin tyytyväisiä. Keskiarvo palautteissa on ollut jo useita vuosia n. 4,2 (asteikko 1–5). Kurssitoiveita pyritään toteuttamaan, jos se suinkin on vain mahdollista.