



Kuva Pekka Agarth

Markkinointisuunnitelma



Käyntiosoite: Koskikatu 4 B, Postiosoite: PL 251, 87101 KAJAANI
Puh. 08 6155 2381, fax. 08 6155 2545
email: kaukametsa.opisto@kajaani.fi, www.kaukametsa.fi

Sisällysluettelo

1. YLEISKUVAS KAUKAMETSÄN OPISTOSTA.....	3
2. MARKKINAT.....	4
2.1 KYSYNTÄ.....	4
2.2 KILPAILU	5
2.3 TOIMINTAYMPÄRISTÖ	6
<i>Taloudellinen ympäristö.....</i>	6
<i>Poliittinen ympäristö.....</i>	6
<i>Sosiaalinen ympäristö.....</i>	6
<i>Teknologinen toimintaympäristö.....</i>	6
3. LÄHTÖKOHTA-ANALYYSI.....	7
3.1 YMPÄRISTÖANALYYSI	7
<i>Opiston kehitys.....</i>	7
<i>Markkinat ja kehityssuunnat</i>	7
<i>Toimenpiteitä</i>	7
3.2 YRITYSANALYYSI	8
<i>Kaukametsän opiston toiminta-ajatus.....</i>	8
<i>Osaamisalueet.....</i>	8
<i>Tutkinnot kielissä</i>	9
<i>Tilauuskoulutus</i>	9
<i>Kurssien suunnittelun lähtökohdat.....</i>	9
<i>Opetuksen suunnittelu</i>	9
<i>Toiminnan analysointi.....</i>	10
<i>Kurssit.....</i>	10
<i>Kurssiarviointi</i>	10
<i>Opiskelijat</i>	10
<i>Opettajat.....</i>	10
<i>Asiakastyytyväisyys</i>	10
<i>Muu palaute</i>	10
4. MARKKINOINTISTRATEGIA	11
4.1 MARKKINOINNIN TAVOITTEET	11
<i>Markkinointiin varattu määräraha</i>	11
<i>Markkinat ja tuotteet.....</i>	11
<i>Markkinointitoimenpiteet</i>	12
<i>Organisaatio ja henkilöstö.....</i>	12
5. MARKKINOINTISUUNNITELMA.....	12
5.1. MYYNTITAVOITTEET SEGMENTEITTÄIN	12
<i>Valtionosuuteen oikeuttavat tunnit.....</i>	12
<i>Hankkeet.....</i>	13
5.2. TUOTTEISTUS.....	13
<i>Tuotepolitiikka ja suunnittelu.....</i>	13
<i>Hinta</i>	13
5.3 MARKKINOINTIVIESTINTÄ	14
<i>Myyntityö.....</i>	14
<i>Mainonta</i>	14
<i>Menekinedistäminen.....</i>	15
<i>Suhdetoiminta.....</i>	16
<i>Kirjallisen viestinnän materiaali.....</i>	16
<i>Markkinoinnin organisaatio ja henkilöstö</i>	16
6. SEURANTA	16

1. Yleiskuvus Kaukametsän opistosta

Kaukametsän opisto on oikea paikka sinulle, joka haet tekemistä, kokemista, oppimista monipuolisen vapaa-ajan toiminnan osa-alueella sekä arvostat ammattitaitoista koulutusta, aikuismaista toimintakulttuuria, koulutuksen laatua, toiminnan vapautta ja viihtyisää ympäristöä. Kaukametsän opiston on koulutusorganisaatio, mutta sillä on myös kulttuurisidonnainen tehtävä.

Hallinto

Kaukametsän Kongressi- ja kulttuurikeskus on Kajaanin kaupungin sivistystoimialan tuloyksikkö, jonka alayksiköitä ovat Kaukametsän opisto, Kainuun Musiikkiopisto sekä Kajaanin kaupungin kokous- ja kulttuuripalvelut.

Kaukametsän opiston toimialaan kuuluvista asioista päättää Kajaanin kaupungin sivistyslautakunta, johon kuuluu 11 kaupunginvaltuuston valitsemaa jäsentä ja kaupunginhallituksen edustaja. Lautakunnan tehtävät on määritelty Kajaanin kaupungin hallintosäännössä. Opiston asiat lautakunnalle esittelee sivistysjohtaja, valmistelee Kaukametsän johtaja ja laatii Kaukametsän opiston rehtori.

Kaukametsän alue on rakennuksineen ainutlaatuinen ja merkittävä arkkitehtuurinen kokonaisuus. Alueen suunnittelun pohjana on vuonna 1982 pidetty arkkitehtikilpailu. Ensimmäisenä alueelle valmistui kansalaisopisto, joka otettiin käyttöön kesällä 1987.

Konsertti- ja kongressisali valmistui helmikuussa 1988. Kaukametsän kulttuuri-keskuksen laajennusosa ja Kainuun Musiikkiopiston opetustilat valmistuivat 1998.

Talous

Kaukametsän opiston valtion apuun oikeuttavan toiminnan vuosibudjetti on noin 1.001 milj. €, josta valtionosuus on 57 % , kaupungin osuus 21.6 % ja opiskelijamaksujen osuus 21.4 % . Tilauskoulutuksen vuosibudjetti vaihtelee vuosittain.

Opiston toimialue

Kaukametsän opiston toimialueena on Kajaanin kaupunki. Vuolijoen kunta liitettiin Kajaanin kaupunkiin 1.1.2007. Opetusta järjestetään Kaukametsän lisäksi noin 50 eri paikassa lähiöissä ja haja-asutusalueella. Avoimia koulutuksia markkinoidaan myös ympäristökuntiin.

Perustehtävä

Kaukametsän opisto perustehtäväksi on määritelty kaikkien väestö- ja ikäryhmien elinikäisen oppimisen tukeminen sekä sivistyksellisen hyvinvoinnin ja yhteisöllisyyden edistäminen. Opistolla on erikoisosaamista maahanmuuttajien kotokoulutuksen kehittäjänä ja yhteiskunnallisesti merkittävä rooli eri kulttuurien ymmärtämiseen ja hyväksymiseen koulutuksen ja kulttuurin keinoin.

Opiston arvopohja

Opiston arvopohja perustuu ihmiskäsitykseen: Ajattelu, tunne, tahto ja toiminta ihmisen kasvussa. Opiston arvot ovat linjassa Kajaanin kaupungin arvojen kanssa, jotka ovat luovuus, osaaminen ja vaivaton arki.

Opiston toiminta-alueet

1. Avoin kansalaisopisto-opetus

2. Avoin yliopisto-opetus Kainuun kesäyliopiston, eri yliopistojen ja Taideteollisen korkeakoulun kanssa
3. Aikuisten Taiteen perusopetus – Visuaalisten taiteiden laaja oppimäärä
4. Lasten Taiteen perusopetus- Visuaaliset taiteet
5. Tutkinnot (Yleiset kielitutkinnot, Tietokoneen kansallisia tutkintoja, Hygieniatutkinnot)
6. Erityisryhmät
7. Kurssitoiminta (yritykset, järjestöt, oppilaitokset, työvoimahallinto)
8. Seminaari- ja koulutuspäivät
9. Luennot ja luentosarjat
10. Kansalaistoiminta, yhteistyö kolmannen sektorin toimijoiden kanssa
11. Hankkeet ja projektit
12. Yhteistyö perusasteen oppilaitosten kanssa (opintojen hyväksyminen)
13. Tilojen vuokraus

Opiston toiminnan lähtökohdat

- Kajaanissa kansalaisopisto nähdään tärkeänä osana kaupunkilaisten peruspalveluja
- Opetuksen tavoitteena on edistää yksilön ja yhteisön hyvinvointia
- Opiskelun myötä opitaan arvostamaan vapaa-ajan laadukasta ja mielekästä käyttöä sekä tiedostamaan arkipäivän kulttuurin merkitys.
- Eri ikä- ja väestöryhmät pyritään ottamaan huomioon kurssien suunnittelussa
- Kurssit ovat avoimia myös maahanmuuttajille ja erityisryhmille
- Elinikäisen oppimisen periaate toteutuu opiston opetusryhmissä. Opistossa se korostuu omaehtoisena ja henkilökohtaisena oppimisena ja kasvamisena ikään katsomatta.
- Kulttuurinen, sosiaalinen, ekologinen ja taloudellinen kestävä kehitys sisältyvät opetuksen tavoitteisiin, painottuen eri tavoin eri opetusalueilla.
- Opisto tarjoaa jatko- ja täydennysopintomahdollisuuksia sekä tulee tutkintoon tähtääviä toimintoja.

2. Markkinat

2.1 Kysyntä

Opiston asiakkaat ovat pääasiassa kajaanilaisia. Työvoimahallinnon kurssien kautta asiakaskunta on laajentunut hyvinkin kansainväliseksi. Asiakkaalla tarkoitetaan opiston tarjoamien palvelujen välitöntä vastaanottajaa tai palvelun maksajaa esimerkiksi yksittäistä opiskelijaa tai koulutuksen tilaajaa (ulkoinen asiakas), tai palveluprosessin toimintaketjun seuraavan vaiheen toteuttajaa (sisäinen asiakas)

Kaukametsän opiston asiakkaita ovat:

1. Avoimeen kansalaisopisto-opetukseen osallistuvat opiskelijat, johon voivat hakea kaikki 16 vuotta täyttäneet. Mikäli ryhmissä on tilaa, niin aikuisille suunnatuilla kursseilla voi opiskella myös alle 16-vuotiaat.
2. Avoimen yliopisto-opetuksen opiskelijat (Taideteollisen korkeakoulun avoin yliopisto-opetus)
3. Lasten ja nuorten taiteen perusopetuksen oppilaat.
4. Visuaalisten taiteiden koulu ja Esittävien taiteiden koulu alle 18-vuotiaille. Alaikäraja on 7 vuotta.
5. Avoimet lapsille suunnatut kurssit.

6. Aikuisten taiteen perusopetuksen koulu
7. Visuaalisten taiteiden laaja oppimäärän opiskelijat. Visuaalisten taiteiden laaja oppimäärä on alkanut opistossa syyslukukaudella 2003 opetuskokeiluna Opetushallituksen kehittämisrahoituksen tuella. Opintokokonaisuus on laajuudeltaan 48 opintopistettä / 32,5 opintoviikkoa
8. Tilauskoulutuksen asiakkaat, jolloin asiakkaat ryhmitellään koulutuksen ostajan mukaan. Asiakkaina ovat tällöin yritykset ja julkisen hallinnon organisaatiot, työvoimahallinto, Oulun lääninhallitus sekä yksityiset henkilöt.
9. Ammatillisen lisäkoulutuksen opiskelijat, jotka hakeutuvat omatoimisesti koulutukseen.

Asiakkaiden odotukset, vaatimukset ja koulutustarpeet

Odotukset koulutuspalveluillemme	Vaatimukset osallistumiselle	Asiakkaiden koulutustarpeet
Opettajan asiantuntemus	Kurssin soveltuvuus asiakkaan tarpeisiin	Koulutustarvetutkimukset
Opettajan opetustaito	Kurssin ajankohta	Koulutustarvekyselyt
Annettujen lupauksen pitäminen	Opettajan asiantuntemus	Opinto-opas ja kotisivut
Opettajan tuki ongelmatilanteissa	Opettajan opetustaito	Opettajat, toimisto ja rehtori havainnoivat asiakkaiden koulutustarpeita
Opettajan palveluالتتius ja ystävällisyys	Sopivat opetusmuodot	Kuntalaisilta tulevat aloitteet ja ehdotukset
Kurssien soveltuvuus asiakkaan tarpeisiin	Kurssien hyödyntäminen työssä	

2.2 Kilpailu

Kaukametsän opistolla on useita kilpailijoita, jotka ovat muita opiskelu- ja harrastustoimintaa tarjoavia organisaatioita. Kilpailijoita ovat mm. muut samantyyppistä toimintaa harjoittavat oppilaitokset kuten Kajaanin ammattikorkeakoulu, Kainuun ammattiopisto, muut vapaan sivistystyön oppilaitokset sekä Kainuun musiikkiopisto. Kilpailijoiksi voidaan katsoa lisäksi paikalliset urheilu-, tanssi- ja liikuntajärjestöt, kaupalliset koulutusorganisaatiot, paikalliset yritykset ja yksityiset koulutusten järjestäjät.

Yrityksen tavoitteena on saavuttaa kilpailuetua kilpailijoihin nähden. Kilpailuedulla tarkoitetaan sitä, että asiakas kokee yrityksen ja/tai sen tuotteet paremmiksi kuin kilpailevan yrityksen tai sen tuotteet.

Opiston kilpailuedut

1. Laadukkaat ja helposti saavutettavat koulutuspalvelut
2. Nopea reagointi asiakkaan tarpeisiin
3. Hyvät opetuksen tukipalvelut: tiedotus, neuvonta, toimisto- ja vahtimestaripalvelut
4. Kohtuulliset kurssihinnat
5. Toimiva ja viihtyisä oppimisympäristö
6. Korkeatasoiset kurssit niin opetuksen kuin sisällön perusteella
7. Pätevä henkilökunta nykyaikaisin opetusmenetelmin ja hyvä yhteistyöverkosto
8. Laadukkaista palveluista johtuva hyvä asiakastytyväisyys
9. Henkilöstön hyvä ja motivoiva työilmapiiri

10. Opistorakennuksen keskeinen sijainti

2.3 Toimintaympäristö

Taloudellinen ympäristö

Kaukametsän opiston valtionapuun oikeuttava tuntimäärä on vuosittain n. 16.600 tuntia. Tuntimäärään sisältyy taiteen perusopetuksen vuosittainen tuntimäärä n. 2 000 tuntia. Tilauskoulutuksen tuntimäärä on vuosittain n. 7000 tuntia. Yhteiskunnallinen ja taloudellinen kehitys heijastuu aina opiston toiminnassa ja Kajaanin kaupungin käytettävissä olevien varojen väheneminen vaikeuttaa opiston toiminnan ylläpitoa ja kehittymistä

Valtionapuun oikeuttavan toiminnan vuosibudjetti on n. 1,001 milj. euroa, josta valtion osuus 57 %, Kajaanin kaupungin osuus 21.6 % ja opiskelijamaksujen osuus 21,4 %.

Tilauskoulutuksen vuosibudjetti vaihtelee vuosittain.

Poliittinen ympäristö

Opiston asiat sivistyslautakunnalle valmistelee ja esittelee Kaukametsän johtaja ja Kaukametsän opiston rehtori. Kaupunginvaltuusto hyväksyessään talousarvion luo puitteet opiston toiminnalle.

Sosiaalinen ympäristö

Sosiaalinen ympäristö tarkoittaa ihmisiä, joiden kanssa ollaan tekemisissä ja ryhmiä, joihin kuulutaan. Jokaisen yksilön sosiaalinen ympäristö rakentuu suhteista toisiin yksilöihin, ryhmiin, yhteisöihin ja yleensäkin yhteiskuntaan. Oppimisen sosiaalisia tekijöitä ovat mm. muut ihmiset ja oppimisympäristö. Ihminen oppii toiselta ihmiseltä. Väestön ikärakenteen kehityksellä on tärkeä vaikutus palvelujen kysyntään. Väestön ikääntymisen myötä palveluja on pystyttävä tarjoamaan uusille kuluttajaryhmille. Muuttoliike maaseudulta taajamiin ja taajamista isompiin kasvukeskukseen vaikuttaa palvelujen kysyntään. Lisääntyneelle vapaa-ajalle on tarjolla monia eri mahdollisuuksia, joten opiston on pystyttävä profiloitumaan halutuksi vapaa-ajan ohjelman tarjoajaksi.

Teknologinen toimintaympäristö

Monilla kursseilla opetus ei enää ole suoraa kasvokkaista vuorovaikutusta opettajan ja opiskelijan välillä vaan opiskelu tapahtuu tietoverkkojen kautta. Syntyy uusia edellytyksiä tarjota opiskelijoille palveluja ja oppimateriaaleja. Oppimateriaalin tuottaminen verkkoon ja av-välineiden hankkiminen ja niiden käytön opetteleminen niin opettajien kuin hallinnollisen henkilökunnankin keskuudessa asettaa uusia kovia haasteita henkisesti ja taloudellisesti opiston toiminnassa. Uhkana ja mahdollisuutena on kunnan käytettävissä olevien voimavarojen vähentyminen, uudet oppimisympäristöt, kansainvälistyminen ja oppilaitosten verkottuminen

3. LÄHTÖKOHTA-ANALYYSI

3.1 Ympäristöanalyysi

Opiston kehitys

Kaukametsän opiston juuret ulottuvat vuoteen 1920, jolloin Kajaanin kansalaisopisto aloitti toimintansa. Opistotoiminta lakkautettiin vuonna 1932, mutta opistotoiminnalle oli luotu pohja Kainuuseen. Opiston perustajat olivat asettaneet tavoitteet, jotka perustuivat kajaanilaisten omaehtoiseen opiskeluun. Vuonna 1941 Kajaanissa aloitti yksityinen Työväenopisto. Kajaanin maalaiskuntaan vuonna 1971 perustetusta kansalaisopistosta tuli Kajaanin kaupungin kansalaisopisto kuntaliitoksen (Kajaanin maalaiskunta ja Kajaanin kaupunki) yhteydessä vuonna 1977. Kaukametsän nykyisiin tiloihin opisto siirtyi vuonna 1987, jolloin sen nimi muutettiin Kaukametsän opistoksi. Opisto kasvoi ja kehittyi kovaa vauhtia aina 1990-luvun alkuun. Taloudellinen lama vaikutti myös opiston toimintaan. Kaukametsän opisto on vastannut kansalaisopisto-opetusta myös Vuolijoella. Vuolijoen kunta liitettiin Kajaanin kaupunkiin 1.1.2007. Lasten taiteen perusopetus käynnistyi vuonna 1992, jolloin aloitti Käsityökoulu. Vuonna 2002 aloitti Lasten taiteen perusopetuksen Kuvataiteen ja Sanataiteen koulut. Musiikin ilmaisun koulu aloitti vuonna 2004. Syksyllä 2006 Kaukametsän opiston Lasten taiteen peruskouluille on laadittu opetussuunnitelmat. Käsityökoulusta + Kuvataidekoulusta tuli Visuaalisten taiteiden koulu ja Sanataidekoulusta + Musiikin ilmaisun koulusta tuli Esittävien taiteiden koulu.

Taiteen perusopetus aikuisille – Visuaalisten taiteiden koulu käynnistyi vuonna 2003. Yleisten kielitutkintojen perus- ja keskitason tutkintoja on Kaukametsän opistossa voinut suorittaa vuodesta 1994.

Tietokoneen ajokorttikoulutuksen kurssit käynnistyivät vuonna 2003 ja ensimmäiset Tietokoneen ajokorttitutkinnot läpäistiin vuonna 2004. Hygieniatutkintoja on suoritettu ja vuodesta 2004 Työvoimahallinnon maahanmuuttajille suunnattuja suomen kielen ja kulttuurin alkeis- ja jatkokursseja on pidetty opistossa vuodesta 1992 alkaen.

Markkinat ja kehityssuunnat

Kansalaisopistopalvelut on otettu mukaan Kainuun Maakuntaohjelmaan vuosille 2006-2010. Tämä kertoo siitä, että vapaa sivistystyö mukaan lukien kansalaisopistojen toiminta koetaan koko maakunnassa tärkeäksi. Maakuntasuunnitelman visiossa vuodelle 2025 nähdään tärkeänä kansalaisopistojen säilyminen kuntien järjestämänä peruspalveluna kuntalaisten syrjäytymistä ja eriarvoisuutta vastaan. Edelleen vuodelle 2010 asetettu tavoite korostaa opistojen toimintaa, joka palvelee maakuntasuunnitelman mukaista väestön sivistystehtävää. Kansalaisopistojen koulutustarjontaa vastaa kuntalaisten tarpeita ja se voidaan järjestää lähellä kuntalaisia.

Toimenpiteitä

Kurssivalikoimaa muutetaan kysynnän mukaan. Työvoimahallinnon tilaamaa maahanmuuttajille suunnattua kieli- ja kulttuurikoulutusta sekä ja muuta tilauskoulutusta pyritään hintakilpailun kiristymisestä huolimatta saamaan jatkossakin opistolle. Tietoyhteiskunnan perusvalmiuksien parantamisen koulutuskokonaisuuksia kehitetään edelleen. Tulevaisuudessa hyödynnetään verkko-opetusta entistä enemmän. Väestön ikääntymisen myötä opiskelijoiden ikärakenteessa tapahtuu muutoksia.

Nuoria ja keski-ikäisiä opiskelijoita pyritään saamaan opiston opiskelijoiksi, joten osallistujapohjaa laajennetaan ja tarjonnan painopistealueita suunnataan uusille ryhmille.

Pitkäkestoisia hankkeita haetaan ja toteutetaan edelleen ja opisto on mukana yhteistyöhankkeissa mm. kolmannen sektorin kanssa.

3.2 Yritysanalyysi

Kaukametsän opiston toiminta-ajatus

Opisto toimii vapaan sivistystyön perustehtävän mukaisesti rakentamalla elinikäistä oppimista, sivistystä ja hyvää elämää – yksilöllisesti yhdessä

Kaukametsän opisto on kohtaamispaikka. Eri-ikäiset, eri maalaiset ja eri tavalla ajattelevat ihmiset tapaavat toisiaan ja oppivat toisiltaan. Ihmisten erilaisuus on opiston rikkaus.

Osaamisalueet

Avoin kansalaisopisto-opetus

Opetusalueet

1. Yhteiskunnalliset aineet
2. Kielet
3. Tietotekniikka
4. Ilmais- ja sanataide
5. Musiikki
6. Kuvataiteet
7. Tekstiilityö
8. Tekninen työ
9. Ravitsemus- ja terveystieteet
10. Tanssi ja liikunta

Avoin yliopisto-opetus

Taideteollisen korkeakoulun avoin yliopisto-opetus

- Aikuiskasvatuksen perusteet aloitettiin Tampereen yliopiston kanssa etä- ja monimuoto-opetuksena

Taiteen perusopetus

Lasten ja nuorten taiteen perusopetuksen yleisen oppimäärän koulut

Kaukametsän Visuaalisten taiteiden koulu

- Kaukametsän Käsityökoulu
- Kaukametsän Kuvataidekoulu

Kaukametsän esittävien taiteiden koulu

- Kaukametsän Sanataidekoulu
- Kaukametsän Musiikkikoulu

Seitsemän vuotta kestäviin kouluihin voivat hakeutua kahdeksan vuotta täyttäneet lapset. Oppilaat valitaan ilmoittautumisjärjestyksessä ilman pääsykoetta.

Taiteen perusopetus aikuisille - Visuaalisten taiteiden laaja oppimäärä

Visuaalisten taiteiden laaja oppimäärä on alkanut opistossa syyslukukaudella 2003 opetuskokeiluna Opetushallituksen kehittämismäärärahoituksen tuella.

Opintokokonaisuus on laajuudeltaan 48 opintopistettä /32,5 opintoviikkoa (yhteensä

1300 tuntia). Opetussuunnitelma perustuu Opetushallituksen antamiin Taiteen perusopetuksen visuaalisten taiteiden laajan oppimäärän opetussuunnitelman perusteisiin. Visuaalisiksi taiteiksi luetaan arkkitehtuuri, kuvataide ja käsityö.

Tutkinnot kielissä

- Yleisiä kielitutkintoja englannin, suomen, saksan ja venäjän kielissä. Tietokoneen kansallisia ajokorttitutkintoja ja tutkinnon osia.

Hygieniakoulutus

- Hygieniakoulutuksessa perehdytään sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen 1115/2001 4 § mukaisia elintarvikehygieniää koskevien asioiden osaamiseen, jotka testataan EVIRAN testin mukaan.

Erityisryhmien opetus

- Erityisryhmille annetaan opetusta laitoksissa ja tietyille ryhmille kohdennettua opetusta myös Kaukametsän opistolla

Tilauuskoulutus

Kaukametsän opistossa on järjestetty yritysten, järjestöjen, oppilaitosten ja työvoimahallinnon ostamia kursseja eri ainealueilta. Työvoimahallinnon kurssit ovat olleet etupäässä maahanmuuttajille suunnattuja suomenkielen ja kulttuurin alkeis- ja jatkokursseja, joihin on sisältynyt myös tietokoneen ajokorttikoulutusta.

Kurssien suunnittelun lähtökohdat

Opetuksen suunnittelu

Kansalaisopiston toiminnalle on ominaista mahdollisimman kattavan työyhteisödemokratian edistäminen. Säännöllisesti kokoonnutaan keskustelemaan menneistä ja tulevista, ja pohditaan päämääriä ja tavoitteita kiteytettäväksi toiminta-ajatuksen pohjaksi.

Opettaja täyttää jokaisesta kurssista erikseen opetussuunnitelmalomakkeen, jonka tietojen pohjalta joko opettaja itse tai tiedotussihteeri vie tiedot kurssi- ja oppilashallinto-ohjelmaan, josta kurssitiedot siirretään opettajien työsopimukseen ja kurssipäiväkirjoihin. Opinto-ohjelma on katsottavana opiston kotisivuilla. Opinto-ohjelmasta tehdään kajaanilaisiin kotitalouksiin jaettava kirjallinen opinto-ohjelma ja kurssit päivitetään opiston kotisivuille.

Kurssisuunnitelmasta selviää kurssin sisältö ja tavoite. Asianmukainen kurssisuunnitelma helpottaa asiakasta valinnan tekemisessä ja on välttämätön apuväline opiston henkilökunnalle kurssien markkinoinnissa. Kurssin alussa suunnitelma esitellään kurssilaisille. Opettaja pystyy kurssisuunnitelman avulla seuraamaan opetuksen etenemistä. Tavoitteena on, opettaja ja opiskelijat sitoutuvat kurssin tavoitteisiin. Kurssisuunnitelma on opiston asiakkaalleen antama laatusitoumus.

Toiminnan analysointi

Kurssit

Kaukametsän johtoryhmä (kuuluu edustaja jokaisesta Kaukametsän alayksiköstä) seuraa talousarvion seurannan yhteydessä opiston toiminnan tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Opiston rehtori ja päätoimiset opettajat sekä suunnittelijaopettajat seuraavat kurssisuunnitelmien toteutumista.

- Tilastotiedot kurssi- ja oppilashallinto-ohjelmasta (esim. kurssi-, tunti- ja opiskelijamäärät)
- Valtakunnalliset tilastot
- Tiedot kursseista (toteutuminen, peruuntuminen, keskeytyminen, välipalautteet, loppuarvioinnit, tutkinnot,)
- Näyttelyt, esitykset ja opettajien palautekeskustelut
- Muu palaute (henkilökunnan kokoukset, kehittämisseminaarit, tiedotusvälineiden kommentit, kehittämispäivät)

Kurssiarviointi

Arvioinnin tehtävänä on palvella opetus- ja oppimisprosessia siten, että eteneminen tapahtuu asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Arviointia suorittavat sekä kurssilaiset että opettajat jokaisen kurssin päätyttyä. Kurssin yleisarvosanalle on asetettu kirjattu tavoite opiston toimintasuunnitelmaan. Arviointi tekevät sekä opettajat että opiskelijat. Opiskelijat arvioivat kurssin onnistumista asteikolla 1-5.

Opiskelijat

Opiskelijat arvioivat myös omaa oppimistaan. Itsearviointin avulla opiskelija vertaa omaa oppimistaan kurssisuunnitelmassa mainittuihin tavoitteisiin ja niiden toteutumiseen ja näin pystyy suuntaamaan oppimistaan uudelleen. Opiskelijat miettivät omakohtaisesti mm. seuraavia kysymyksiä.

- Tietojen ja taitojen vahvat ja heikot puolet
- Edistyminen oppimisessa
- Opiskelijataitojen kehittyminen
- Kysymyksiä käsitellään myös opintoryhmissä

Opettajat

Opettaja arvioi kurssin aikana opiskelijoiden oppimista ja samalla omaa opetustaan ja itseään oppimisen järjestäjänä ja ohjaajana. Tuntiopettajat keskustelevalt saamansa palautteen perusteella päätoimisen opettajan kanssa kurssin arvioinnista. Tavoitteena on saada palautetta seuraavan lukuvuoden kurssien suunnitteluun ja opettajan oman työn kehittämiseen.

Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyden kehitystä mitataan asteikolla 1-5. Asiakastyytyväisyydelle asetettu tavoite on kirjattu opiston toimintasuunnitelmaan. Asiakastyytyväisyyttä arvioidaan vuotuisissa kehityskeskusteluissa ja henkilökunnan palaverissa. Henkilökunnan palaverissa käsitellään mm. kotisivujen kautta saatu palaute, henkilökunnalle annettu suora palaute ja lehtikirjoitukset. Samalla päätetään kuka korjaa puutteet ja ottaa tarvittaessa ottaa yhteyttä palautteen antajaan.

Muu palaute

Asiakkaiden antamat palautteet ja kommentit

- opistolle annetut risut ja ruusut
- lehtikirjoitukset
- kotisivujen kautta saatu palaute
- päättäjien antamat palautteet ja keskustelut
- kehityskeskustelu
- palautekeskustelut

4. Markkinointistrategia

Visio 2009 – 2014

Kaukametsän opiston Visio

Kaukametsän opisto tarjoaa kaikille kuntalaisille vaihtoehdon monipuoliseen vapaa-ajan toimintaan, tavoittelee opistona huippuosaamista ja tarjoaa viihtyisän ja laadukkaan koulutusympäristön. Vuodelle 2014 kantava visio ohjaa toimintaa siten, että Kaukametsän opisto on tunnettu ja arvostettu vapaan sivistystyön toimija suunnan näyttäjä Suomessa.

Päämääränä on

Tasa-arvo: Kaukametsän opisto tarjoaa kaikille kunnan väestö- ja ikäryhmille sekä yrityksille ja yhteisöille laadukkaita koulutuspalveluja.

Laatu ja osaaminen: Kaukametsän opiston tarjoamia palveluja on toteuttamassa pätevä henkilökunta. Henkilöstön työkykyä ja opiston uudistumista pidetään yllä hyödyntämällä asiantuntijuutta ja henkilöstöä pyritään uudistamaan. Henkilökunnan uudistamisella on Kaukametsässä katsottu olevan työyhteisön hyvinvointia kohottava merkitys. Kaukametsän opisto on haluttu työpaikka.

Koulutusympäristö: Kaukametsän opisto koetaan kiinnostavaksi ja laadukkaaksi koulutusympäristöksi.

Kasvuympäristö: Kaukametsän opiston arvon kasvattaminen vapaan sivistystyön suunnan näyttäjänä ja jatkuvuuden turvaaminen keskittymällä ydinosaamiseen.

4.1 Markkinoinnin tavoitteet

Markkinoinnin tavoitteena on, että yhä useammat kuntalaiset tunnistaisivat opiston toiminnan ja osallistuisivat opiston kursseille sekä jo olemassa olevien asiakassuhteiden säilyttäminen.

Markkinoinnin avulla pyritään viemään viestiä, että opisto tarjoaa laadukasta laaja-alaista osaamista viihtyisässä oppimis- ja työympäristössä.

Markkinointiin varattu määräraha

Markkinoinnin vuosibudjetti on 22.000

Opinto-opas kaksi kertaa lukuvuodessa, lehti-ilmoitukset, esitteet, käsiohjelmat, julisteet ja radio-mainokset.

Markkinat ja tuotteet

Markkinoinnin kohteena ovat lähinnä kajaanilaiset ja lähikylien asukkaat.

Kaukametsän opiston tuotteet ovat laadukkaita. Tuotevalikoimaan lisätään uusia kursseja asiakkaiden toiveiden ja henkilökunnan aloitteesta. Toisaalta kursseja, jotka eivät kiinnosta asiakkaita, poistetaan opinto-ohjelmasta.

Markkinointitoimenpiteet

Kaukametsän opiston markkinointia keskitetään entistä enemmän kohderyhmittäin. Kanta-asiakkaat pidetään talossa ja uusien opiskelijaryhmiä tavoitellaan. Olemassa olevien ja tulevien opiskelijoiden mielenkiinnon säilyttäminen uuden oppimiseen.

Organisaatio ja henkilöstö

Hallinto: rehtori, toimistosihteeri ja tiedotussihteeri.

Opettajat: Kaksi suunnittelijaopettajaa, 5 päätoimista opettajaa sekä lisäksi n. 80 tuntiopettajaa ja n. 5-20 luennoitsijaa

Kaukametsän opisto ostaa palveluja Kaukametsän hallinto- ja talouspalveluilta, Kaukametsän vahtimestaripalveluilta, Kajaanin Mamsellilta (siivouspalvelut) sekä kiinteistöpalveluja Kajaanin kaupungin tekniseltä toimialalta.

Kaukametsän johtaja on koko Kaukametsän tulosityksikön johtaja.

Lisäksi opiston palveluksessa on vuosittain n. 80 tuntiopettajaa ja luennoitsijaa.

Henkilösuunnittelun tavoitteena on luoda pohja suunniteltujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Vakinainen henkilöstömäärä pyritään säilyttämään samana. Erityisosaamista kehitetään. Kilpailukyvyn säilyminen varmistetaan henkilöstön jatkuvalla koulutautumisella. Pyritään pitkäaikaisiin työsuhteisiin täydennyskoulutuksen, suunnittelun ja toteuttamisen helpottamiseksi. Tuntiopettajia pidetään riittävä määrä, jotta päätoimisilla opettajilla oli riittävästi aikaa myös opetuksen suunnitteluun ja kehittämiseen.

Nykyiset tilat eivät ole riittävät. Toiminta on hajautettu useaan eri pisteeseen ja se aiheuttaa ongelmia. Toiminnat pitäisi saada keskitettyä suurelta osin samaan tilaan. Se tuntuu Kajaanissa olevan mahdotonta. Kurssitiloja on jouduttu muutamaaan lyhyellä aikavälillä ja tilojen vuokraaminen on kallista. Tarvitaan pitkäaikaisia vuokrasopimuksia tilojen vuokraamisessa

5. Markkinointisuunnitelma

5.1. Myyntitavoitteet segmenteittäin

Sivistyslautakunta on päättänyt, että Kaukametsän opiston tulee saada kurssimaksutuloihinsa 20 %:n nousu edellisvuoteen verrattuna.

Valtionosuuteen oikeuttavat tunnit

Tavoitteena kalenterivuodelle 2009-2010 on saada valtionosuuteen oikeuttavia tunteja 15 900 tuntia, josta taiteen perusopetuksen tunteja 1603.

Myyntikoulutus (mm. TE-keskuksen maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus)

n. 6000 tuntia kalenterivuodessa. Koulutusten tavoitteena on tuottaa voittoa

Tutkinnot Yleisiä kielitutkintoja ja hygieniatutkintoja järjestetään tutkintoihin ilmoittautuneille tarpeen mukaan

Hankkeet

Opisto on toimijana ja hankevastaavana useissa valtakunnallisissa ja seudullisissa kehittämishankkeissa, joissa edistetään verkko- ja monimuoto-opetusta. Toiminta on moniulotteista hankkeissa eri toimijoiden kesken.

5.2. Tuotteistus

Tuotepolitiikka ja suunnittelu

Koulutustarvekysely: Opisto selvittää helmi-maaliskuussa kajaanilaisten yritysten ja yhteisöjen koulutustarpeen postitse lähetettävällä kyselyllä. Kyselyn tekee Kajaanin ammattikorkeakoulun työharjoittelussa oleva opiskelija. Päätoimiset opettajat ja suunnittelijaopettajat ottavat kyselyn tulokset huomioon tulevassa toiminnassa.

Aloitteet ja ehdotukset. Opistolaiset saavat aloitteita ja ehdotuksia uusista kursseista mm. palaute- ja aloitelaatikkoon. Päätoimiset opettajat analysoivat ehdotukset.

Kurssikyselylomake. Opiskelijoille jaettavassa kurssiarviointilomakkeessa on kohta, mihin kurssilaiset saavat laittaa kurssitoiveensa. Kurssiarviointilomakkeiden yhteenvetolomakkeessa on yhteenveto kurssitoiveista. Päätoiminen henkilökunta analysoi kurssitoiveet.

Tarjouspyynnöt. Rehtori tekee koulutustarjoukset pyydettyihin tarjouspyyntöihin

Kaukametsän opiston henkilökunta rekisteröi koulutustarpeita omissa verkostoissaan

Opiston ja henkilökunnan sähköpostiin tulee kurssitoiveita, jotka ohjataan edelleen vastaavan aineryhmän opettajalle.

Koulutustarvetutkimus. Opisto tutkii tarvittaessa kajaanilaisten koulutustarpeiden muutoksia tutkimusten avulla. Kyselyn tekee opinnäytetyönä Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelija. Opinnäytetyötä valvoo Kaukametsän opistosta rehtori ja ammattikorkeakoulusta opinnäytetyön valvoja.

Uudet koulutus- ja kurssiehdotukset mahdollisiksi uusiksi kursseiksi käsittelee päätoiminen henkilöstö opetussuunnitelman laadinnan yhteydessä.

Kaukametsän opiston rehtori ja päätoiminen henkilökunta pitävät aktiivisesti yhteyttä yhteistyökumppaneihin ja yhteiskunnan edustajiin sekä mediaan. Henkilökunta osallistuu oman ammattialansa kehityksen seuraamiseen erilaisissa kansallisissa ja kansainvälisissä koulutustilaisuuksissa, asiantuntijaelimissä ja yhteistyöverkostoissa. Oman ammattialan lehdet ja kirjallisuus

Hinta

Kajaanin kaupungin sivistyslautakunta on valtuuttanut Kaukametsän opiston rehtorin viranhaltijapäätöksellä vahvistamaan opiston kurssimaksut. Lukuvuonna 2009-2010

keskimääräinen kurssimaksu on 1,3 €/tunti/opisileija. Musiikin omarahoitteinen kurssimaksu 396 €. Pääosa luennoista on ilmaisia.

Tilauuskoulutuksen hinta määräytyy koulutuksen kustannusten perusteella. Myyntipalvelukoulutuksen hinta määräytyy tarjousten perusteella

Länsi-Kainuun työ- ja elinkeinotoimiston neuvonnasta työttömät saavat 17 € arvoisen opintosetelin, jonka he voivat käyttää yhden kurssin kurssimaksuun. (Jaossa 100 kpl). Opiston henkilökunta voi osallistua lukuvuoden aikana sadalla eurolla opiston kursseille.

Kansalaisopiston opintosetelityyppiset avustukset
Opetusministeriöltä haetulla määrärahalta käytössämme: 600 kpl 30 euron (koko lukuvuoden kestävät kurssit) arvoisia seteleitä ja 300 kpl 15 euron (lukukauden kestävät kurssit ja lyhytkurssit) arvoisia seteleitä. Yksi seteli/asiakas.
Opetusministeriön määrittämät kohderyhmät: Maahanmuuttajat, työttömät, seniorit, eläkkeellä olevat ja alhaisen koulutustason omaavat.

5.3 Markkinointiviestintä

Markkinointiviestinnän tehtävänä on tukea Kaukametsän opiston muuta toimintaa, helpottaa yhteydenpitoa ja lisätä Kaukametsän opiston tunnettuutta, näkyvyyttä ja vetovoimaa. Viestinnän tehtävänä on myös perustella asiakkaalle, miksi hänen kannattaa käyttää opiston palveluja ja ostaa tuotteitamme. Henkilökohtainen myyntityö, mainonta, suhdetoiminta ja myynninedistäminen ovat viestinnän eri keinoja.

Sisäisen viestinnän tehtävänä on pitää henkilöstö hyvin tietoisena työyhteisön toiminnasta, tavoitteista ja keinoista, joilla tavoitteisiin pyritään. Viestintä on siten työyhteisön työkalu – liitäntätekijä, joka liittyy työyhteisön osat toisiinsa ja koko työyhteisön ympäristöönsä

Myyntityö

Henkilökunta antaa opintoneuvontaa. Kurssisuunnitelman avulla pyritään helopottamaan opiskelijan kurssivalintaa. Jokainen henkilökuntaan kuuluva tekee omalta osaltaan myyntityötä

Perehdyttämiskansiosista käytetään uuden henkilön perehdyttämisessä. Oma esimies perehdyttää uuden alaisensa, mutta perehdyttämistyöhön osallistuu koko henkilökunta omalta osaltaan.

Mainonta

Mainonta on osa markkinointiviestintää. Mainonta on maksettua, tavoitteellista tiedottamista, jonka tavoitteena Kaukametsän opistossa on edistää opiston tunnettuutta, rakentaa mielikuvaa opistosta ja saada uusia asiakkaita. Mainosvälineiden valinnalla pyritään löytämään ne mainosvälineet, joiden avulla sanoma saadaan vastaanottajalle mahdollisimman taloudellisesti ja tehokkaasti..

Kaukametsän opiston mainonta kohdistuu yleensä kajaanilaisiin kotitalouksiin ja kainuulaisiin yrityksiin ja yhteisöihin.

Mediamainonta

Maksullinen ilmoittelu lehdissä	rehtori, tiedotussihteeri
Maksullinen ilmoittelu radiossa	rehtori, tiedotussihteeri
Maksuton ilmoittelu Pikaisessa	tiedotussihteeri
Buffit radiossa ja lehdistössä	rehtori, suunnittelija- ja päätoimiset opettajat, tiedotussihteeri

Suoramainonta

Suoramainonnassa kohderyhmä on rajattu pienemmäksi. Suoramainonta voi olla osoitteellista tai osoitteetonta. Kohderyhmä pienempi kuin medioissa

Opiston opinto-opas	rehtori, suunnittelija- ja päätoimiset opettajat, tiedotussihteeri
Kurssiesitteet	suunnittelija- ja päätoimiset opettajat, tiedotussihteeri
Tilauuskoulutuksen esitteet	rehtori, suunnittelija- ja päätoimiset opettajat, tiedotussihteeri
Suora kohderyhmämarkkinointi: kirje tai sähköposti	rehtori, suunnittelija- ja päätoimiset opettajat, tiedotussihteeri

Täydentävä mainonta

Mainontaa voi täydentää mm. messu-, tapahtuma- ja sponsorimainonnalla

Nettisivut	tiedotussihteeri
Esitteet ja julisteet messuilla ja ilmoitustauluilla	rehtori, suunnittelija- ja päätoimiset opettajat, tiedotussihteeri
Tapahtumakalenterit netissä	tiedotussihteeri
Viikon menot ja menovinkit tiedotusvälineissä	tiedotussihteeri

Menekinedistäminen

Menekinedistämisen tarkoitus on viedä tuote lähemmäksi asiakkaita mainontaan verrattuna. Menekinedistämiskeinoja kohdistetaan asiakkaisiin, myyntihenkilökuntaan ja jakelutien jäseniin. Kaukametsän opisto pyrkii menekinedistämällä tekemään palvelunsa tutuksi asiakkaalle, auttamaan asiakasta ostopäätöksen tekemisessä, nopeuttamaan ostopäätöstä ja saamaan uusia asiakkaita.

Kaukametsän opiston menekinedistämiskeinoja ovat

- Muutaman viikon välein vaihtuvat oppilastöiden näyttelyt Kaukametsän opiston vitriineissä
- Opiston oppilastöiden kevätnäyttelyt
- Avoimet ovet ja toiminnan esittely

- Messuille osallistuminen joko omana osastona tai yhdessä jonkin muun toimijan kanssa
- Henkilökunnan ja opiskelijoiden yhteiset retket

Suhdetoiminta

Kaukametsän opisto pyrkii suhdetoiminnallaan luomaan mm. opiskelijoihin, rahoittajiin, tiedotusvälineisiin, järjestöihin ja yhdistyksiin myönteistä yhteisöilmapiiriä opistosta ja luottamusta opiston toimintaa kohtaan sekä poistamaan kielteisiä asenteita.

Ulkoisen suhdetoiminnan muotoja ovat esim. tiedotustoiminta, sponsorointi, julkisuus, hyväntekeväisyys ja erilaisten tapausten järjestäminen.

Sisäisessä suhdetoiminnan tavoitteena on, että henkilöstön keskuudessa vallitsee myönteinen yritysilmasto ja hyvä me-henki, joka takaa tehokkaan toiminnan. Muihin sidosryhmiin kuten asiakkaisiin, rahoittajiin, tiedotusvälineisiin, viranomaisiin pyritään luomaan kuva luotettavasta yhteistyökumppanista.

Sisäisen suhdetoiminnan muotoja ovat erilaiset informaatiotilaisuudet, koulutustilaisuudet, yhteistyömahdollisuudet muiden toimijoiden kanssa, juhlat ja tapahtumat sekä fyysiseen kunnon kehittämiseen liittyvät mahdollisuudet.

Tärkeimpiä ulkoisia sidosryhmiä:

- Kajaanin kaupunki
- Kainuun kunnat
- järjestöt ja yhdistykset
- asiakkaat
- kilpailijat
- poliittiset ryhmät
- Kansalais- ja työväenopistojen liitto KTOL
- henkilöstö
- tiedotusvälineet

Tärkeimpiä sidosryhmiä muistetaan mm. kutsumalla heitä eri tapahtumiin, joulutervehdyksellä ja lähettämällä vuosikertomus

Kirjallisen viestinnän materiaali

Kaukametsän opiston kirjallisen viestinnän ulkoasuna on yhtenäinen linjaus.

Jaettavassa materiaalissa ja kirjekuorissa näkyy opiston logo. Julisteet ovat yhtenäiset graafisen linjauksen kanssa.

Markkinoinnin organisaatio ja henkilöstö

Kaukametsän opiston rehtori vastaa opiston markkinoinnista. Apunaan hänellä on suunnittelija- ja päätoimiset opettajat sekä toimistohenkilökunta.

6. Seuranta

Toteutumista seurataan vuosittaisissa kehittämisseminaareissa.