

OVO:n asiakastyytyväisyys- tutkimus 2008

Harrasteryhmät

27.7.2008



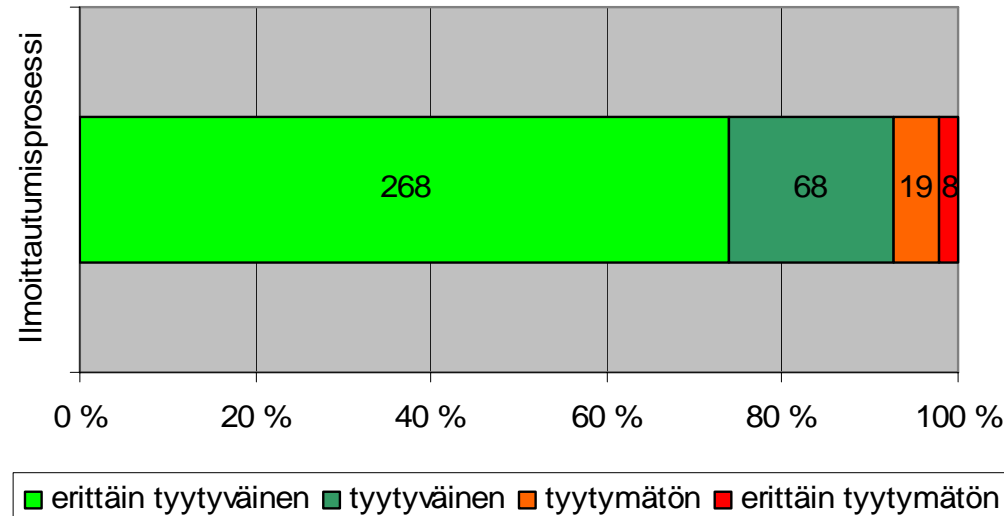
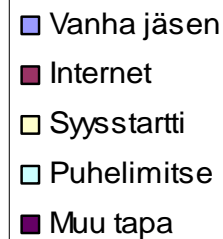
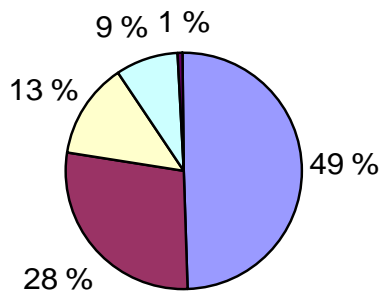
www.ovo.fi

Tutkimuksen toteutus

- Tutkimus tehtiin keväällä 2008 (edellinen keväällä 2007)
- Ohjaajat jakoivat kyselykaavakkeet tunneilla, jotka palautettiin kirjekuoreen ohjaajalle tai OVO:n edustajalle kuukauden aikana
- 372 (192) vastausta 28 (24) eri harrasteryhmästä
 - 223 (140) vanhempien vastausta 18 (17) lasten ryhmistä (<10 v), Pikkurytmiset esitetty erikseen omana ryhmänä N= 133 (68)
 - 65 (40) vastausta 3 (3) nuorten ryhmästä
 - 84 (12) vastausta 7 (4) aikuisten ryhmästä
- Vastausprosentti 54 (37) % (62 % jos huomioidaan vain kaavakkeen saaneet ryhmät)
 - lapset 61 (44) %
 - nuoret 58 (52) % (84 %)
 - aikuiset 39 (26) % (53%)
- OVolla on 36 (35) harrasteryhmää, näistä 2 Sporttis-kerhoa ja kehitysvammaisten ryhmä eivät olleet mukana tutkimuksessa, 3 nuorten ja 2 aikuisten ryhmän ohjaajaa eivät jakaneet kyselyä ryhmässään

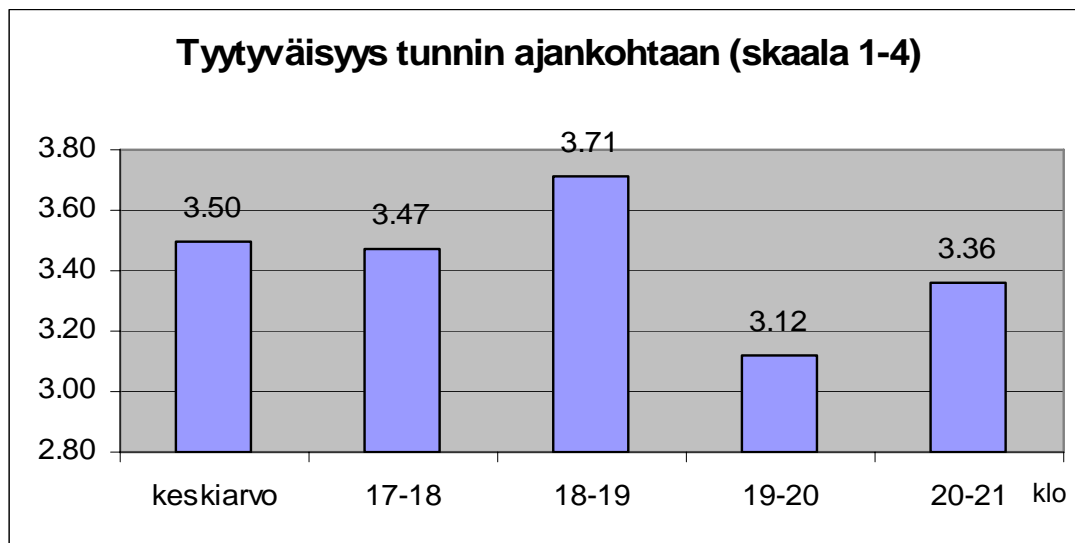
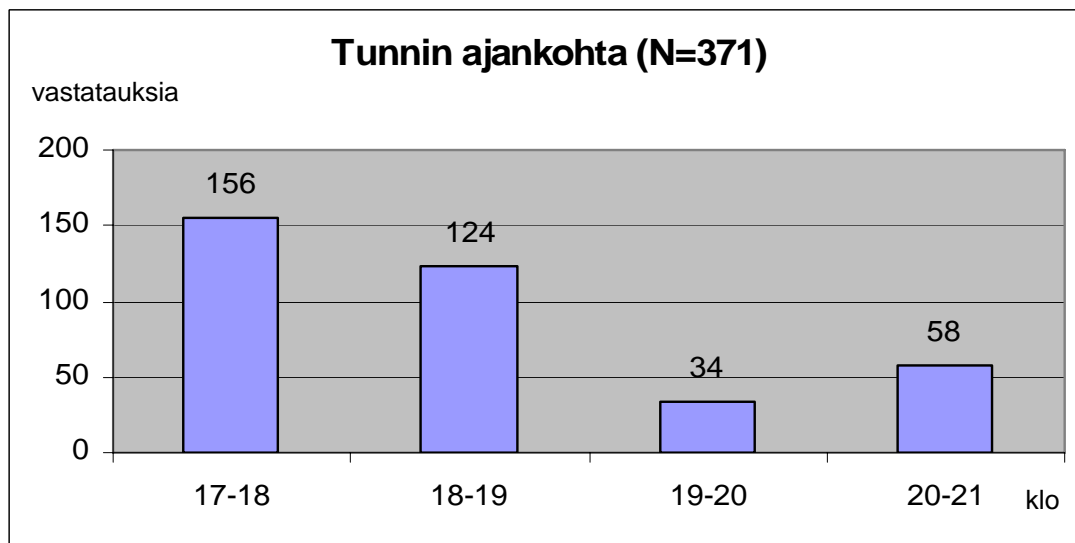
Ilmoittautuminen tunneille (skaala 1-4)

Ilmoittautumistapa 2007/08 (N=347)



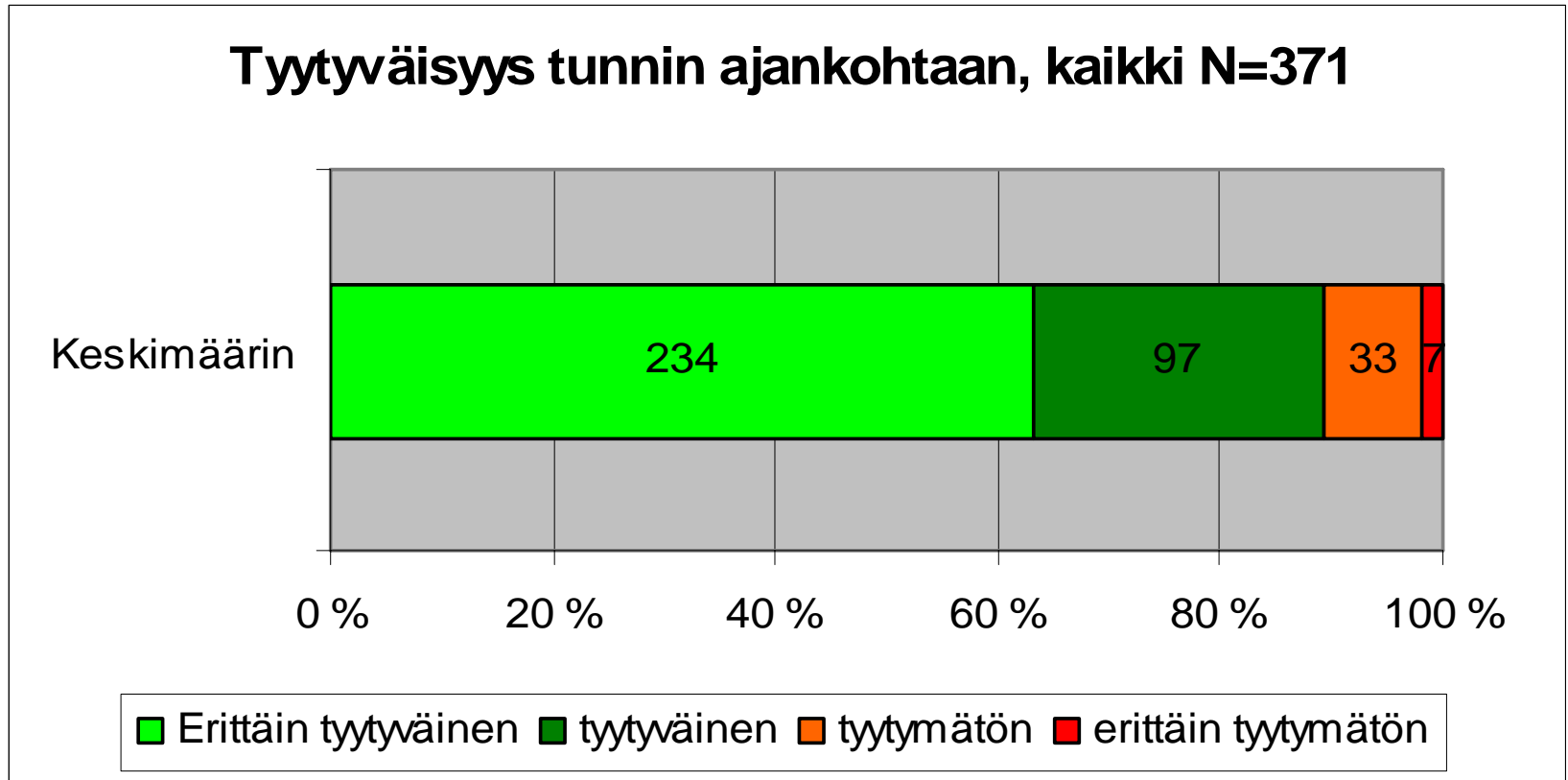
- Tyytyväisyys ilmoittautumisprosessiin on parantunut viime vuodesta ollen keskimäärin 3.64 (3.36).
- Ennakkoon ilmoittautuneiden vanhojen jäsenten tyytyväisyys oli 3.79 (3.40), netissä ilmoittautuneiden 3.84 (3.65) ja puhelimitse ilmoittautuneiden 3.63, kun ilmoittautumistapahtumassa ilmoittautuneiden tyytyväisyys prosessiin oli 2.96 (2.85)

Tunnin ajankohta



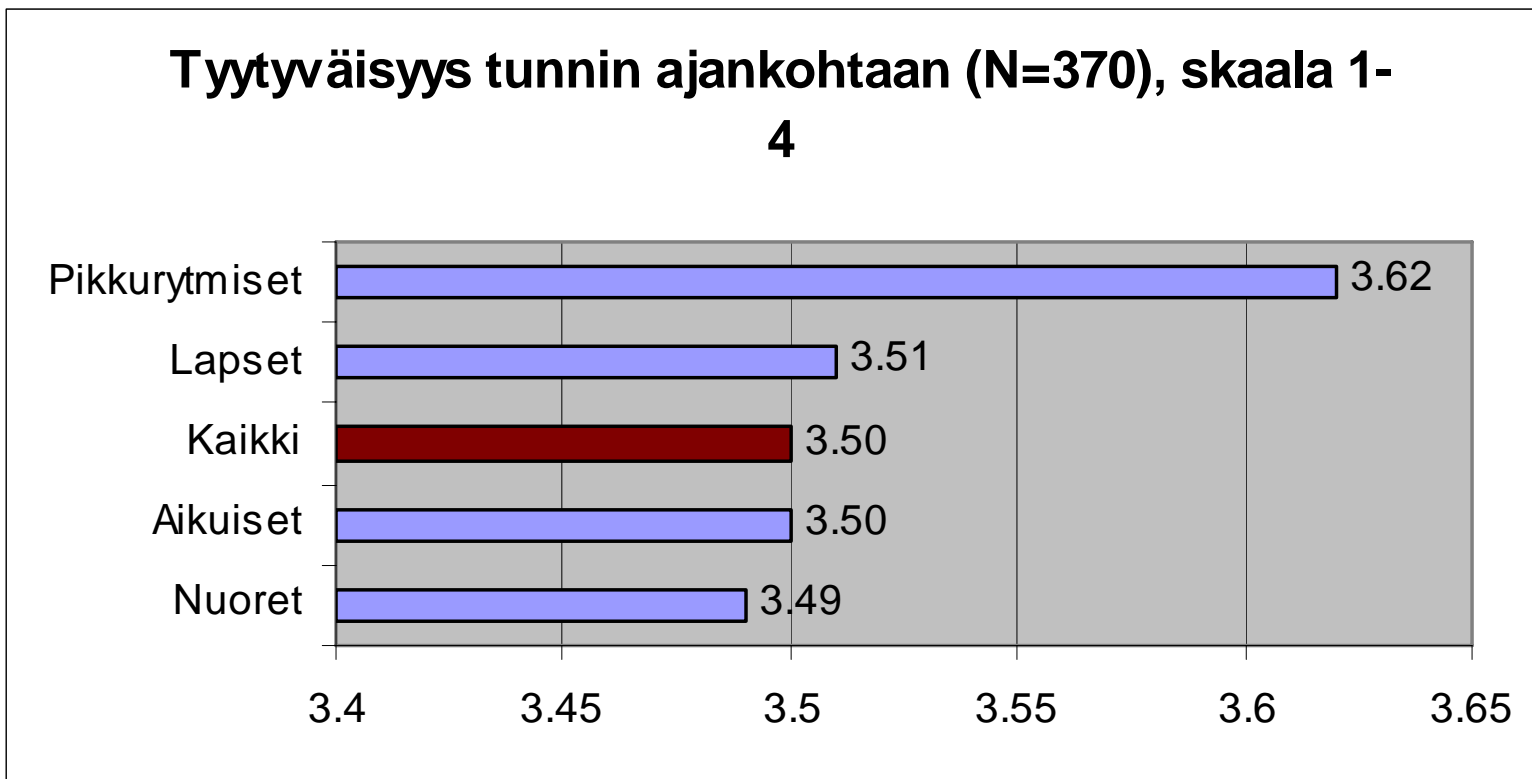
- Halutuimmat tunnit ja tyytyväisimmät asiakkaat ovat tunneilla klo 18-19.
- 58 % lasten tunneista on klo 17-18. Osa näiden lasten vanhemmista koki tunnin liian aikaiseksi lapsen kuljetuksen takia. Klo 19 alkavaa tuntia pidettiin taas liian myöhäisenä.
- Nuorten mielestä paras tunti on klo 18-19.
- Aikuisten pitivät myöhäisillan tunneista klo 19-21, ja sunnuntaisin klo 18.

Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan



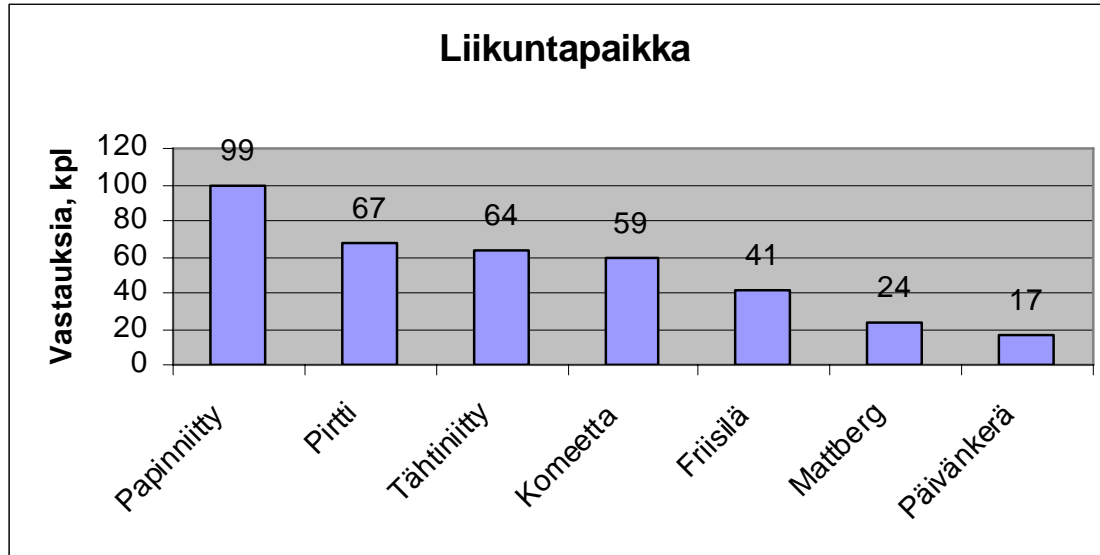
- Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan on noussut merkittävästi viime vuodesta, nyt 63 % (37 %) oli erittäin tyytyväisiä ja 26 % (49 %) oli tyytyväisiä, 11 % (14%) oli tyytymättömiä

Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan

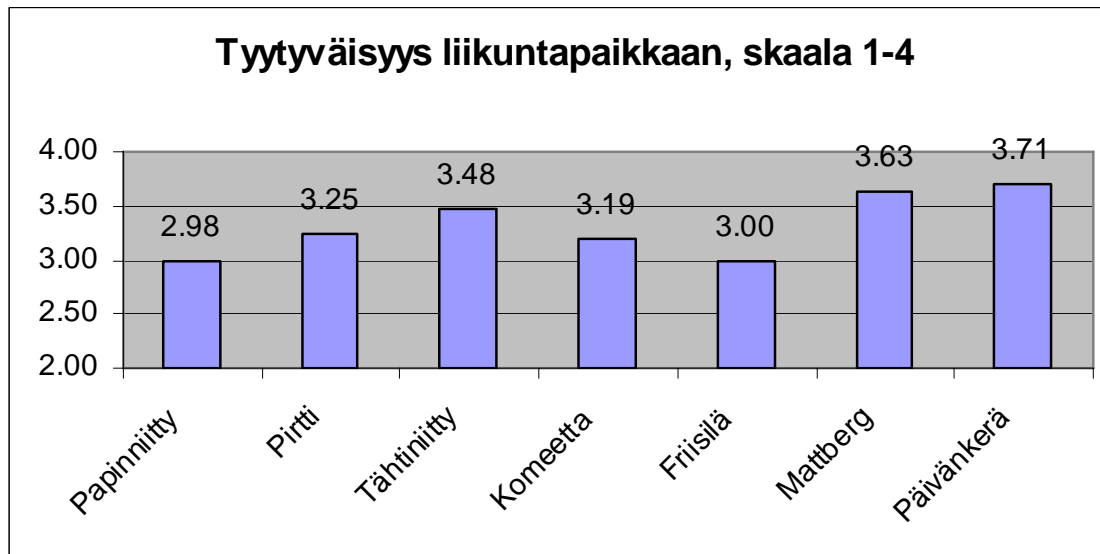


- Lasten tunnit iltapäivällä koulussa tai klo 16.50 – 19 (1 ryhmä klo 19-20)
- Pikkurytmiset klo 16.50 -19
- Nuorten tunnit klo 17-19
- Aikuisten tunnit su klo 18-19:30, arkena 20-21, kerran 19-20

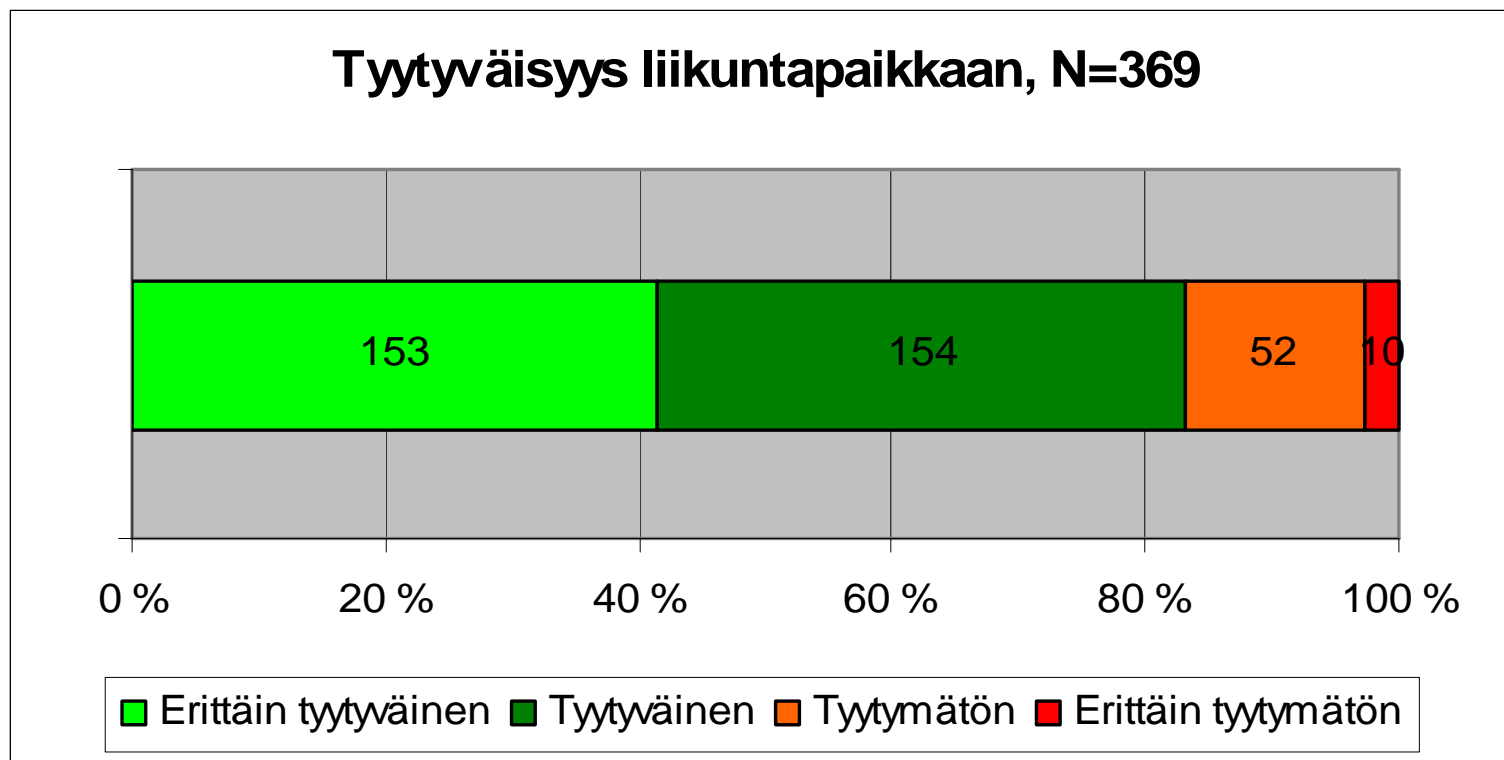
Liikuntapaikka



- Päivänkehrä, Mattberg ja Tähtiniitty koetaan parhaimmiksi tarjotuista liikuntapaikoista
- Komeetan ja Pirtin ongelmana on ahtaat / puutteelliset pukuhuoneet
- Komeetta ja Papinniitty kärsivät paikoitustilan puutteesta

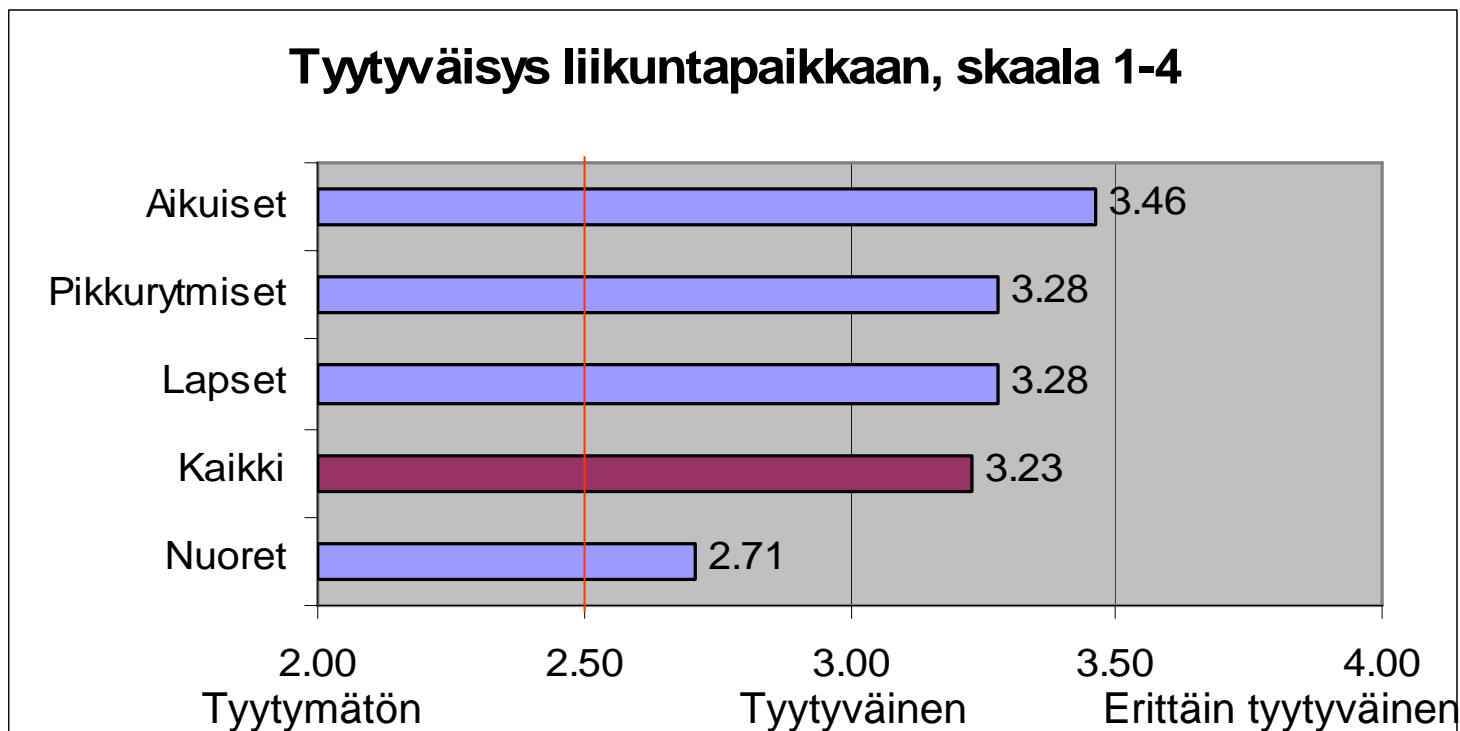


Tyytyväisyys liikuntapaikkaan



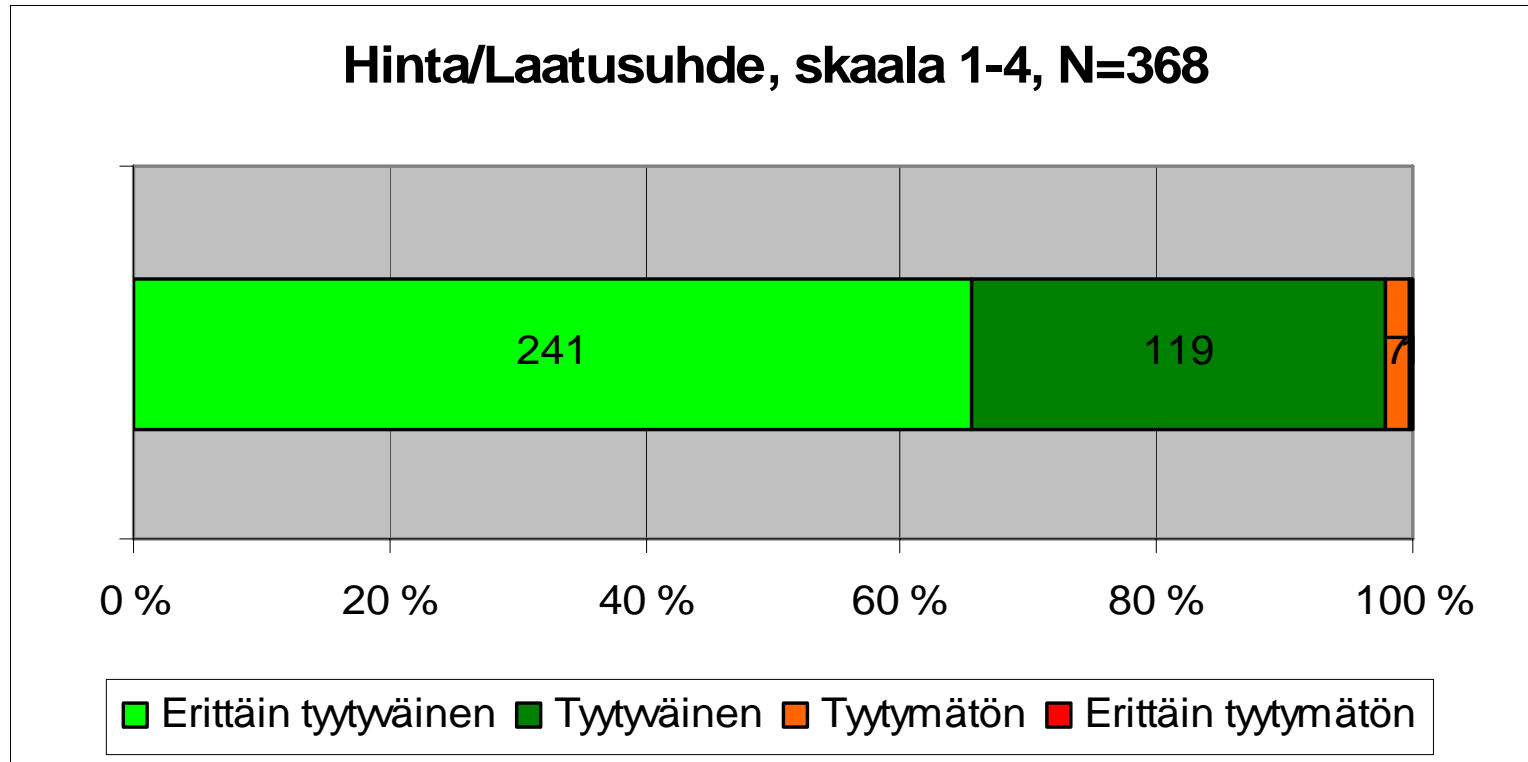
- 83 % (86 %) on tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä liikuntapaikkaan, erittäin tyytymättömiä on 3 %

Tyytyväisyys liikuntapaikkaan



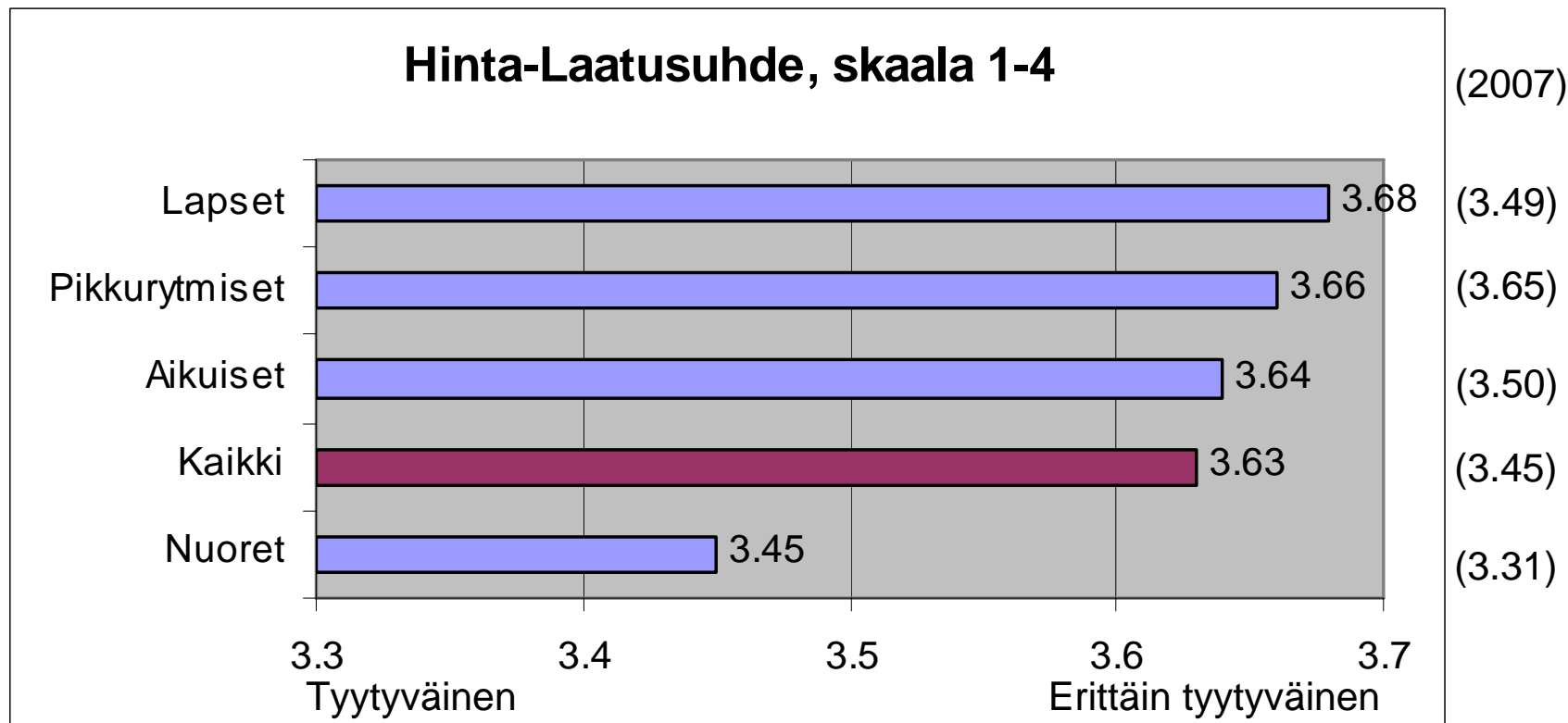
- Kokonaistyytyväisyys on noussut edellisvuoden 3.23:sta 3.28:aan, erityisesti aikuisten tyytyväisyys
- Lasten vanhemmat pitävät eniten Mattbergista ja Tähtiniitystä
- Nuoret ovat erittäin tyytyväisiä Pirttiin, mutta eivät Papinniittyyn ja Friisilään
- Aikuiset arvostavat Päivänkehrää, Mattbergia ja Komeettaa

Tunnin hinta/laatusuhde



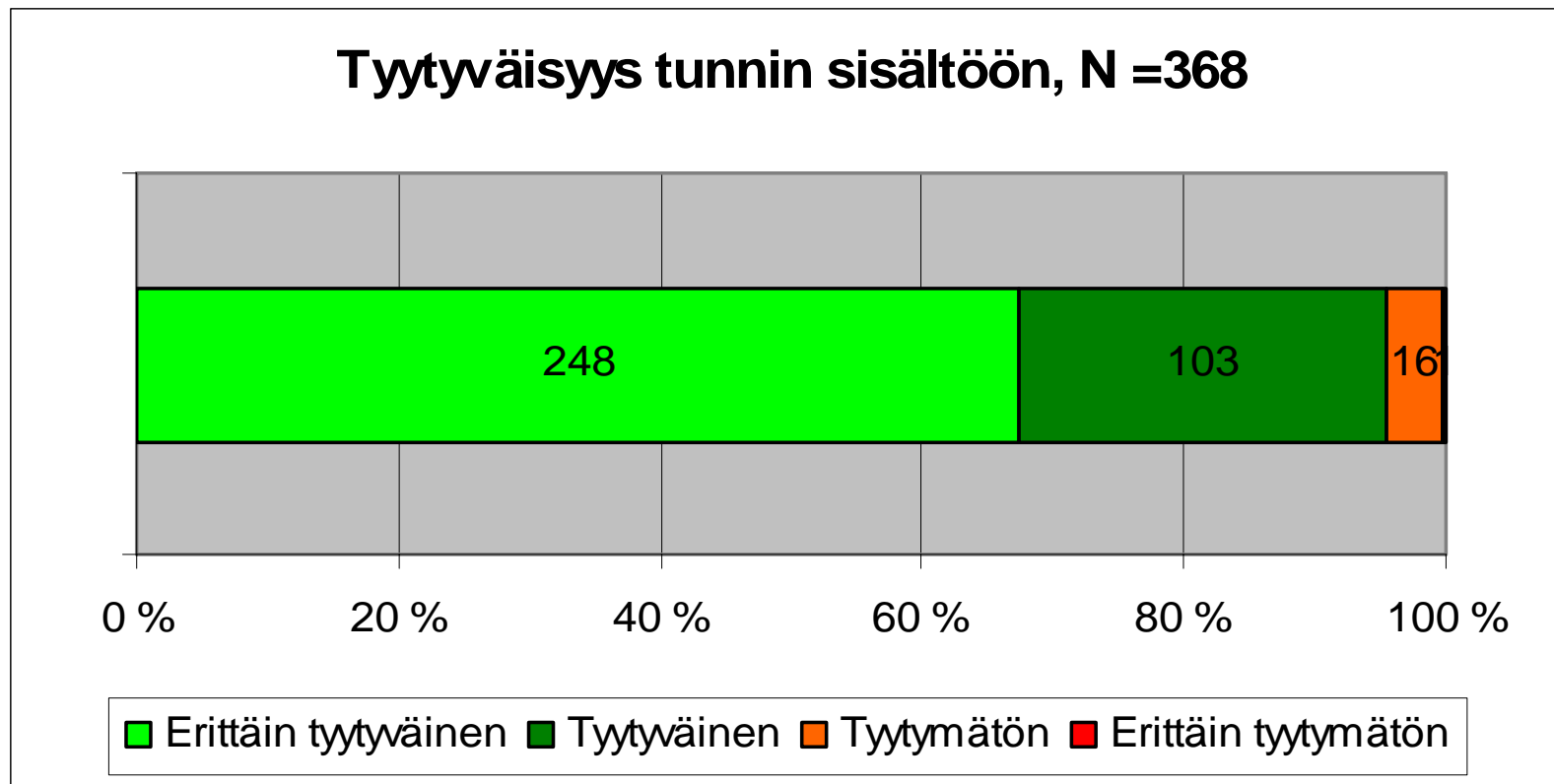
- Erittäin tyytyväisten osuus on noussut 53 %:sta 66 %:iin vaikka hintoja nostettiin eli laatu on noussut tuntihintoja enemmän
- Tyytymättömiä on 2 %.

Tyytyväisyys tunnin hinta/laatusuhteeseen



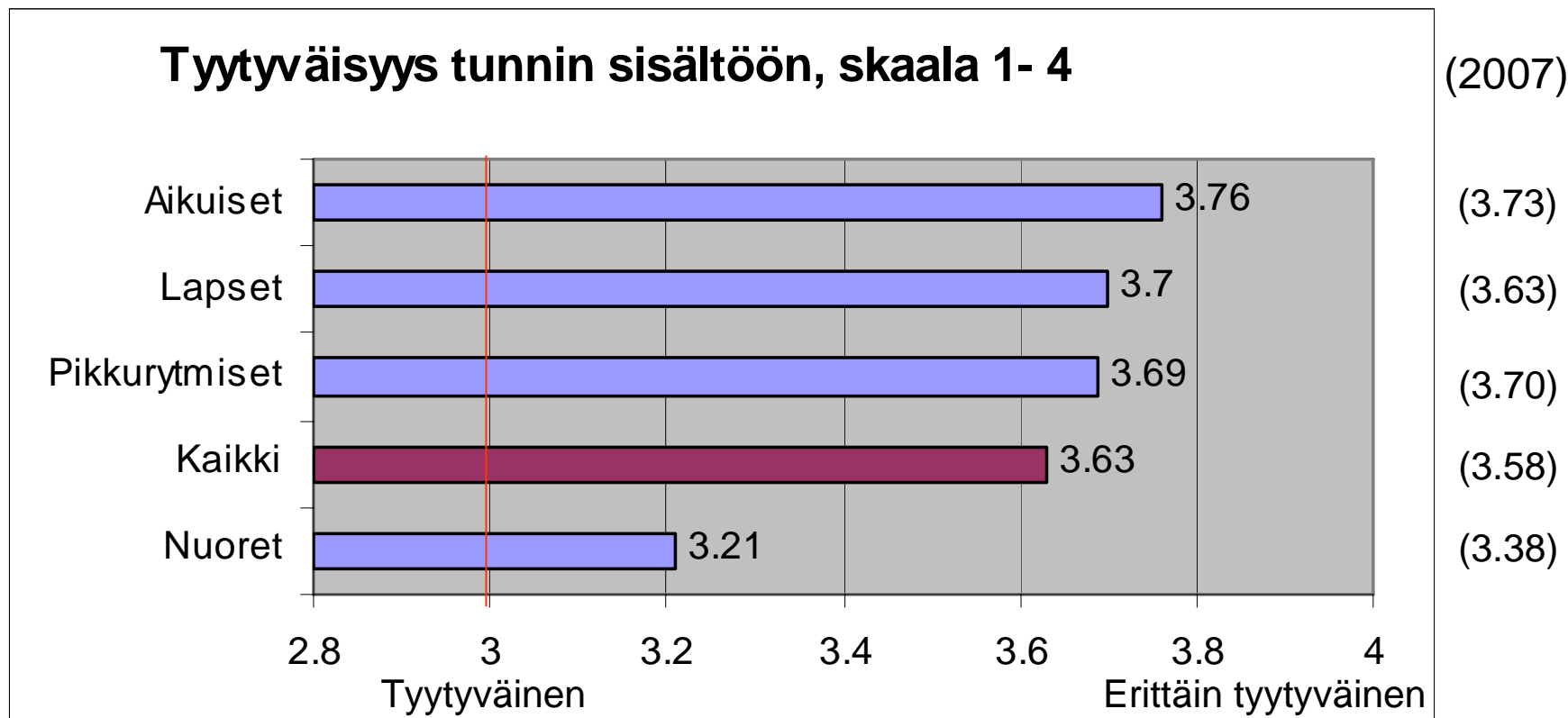
- Nuoret ovat kriittisimpiä kaikilla mittareilla, heiltä Mix Dance saa erittäin hyvän arvion
- Lähes jokainen lasten ja aikuisten tunti saa erittäin hyvän arvion, arvioiden parantuminen on merkittävä

Tunnin sisältö



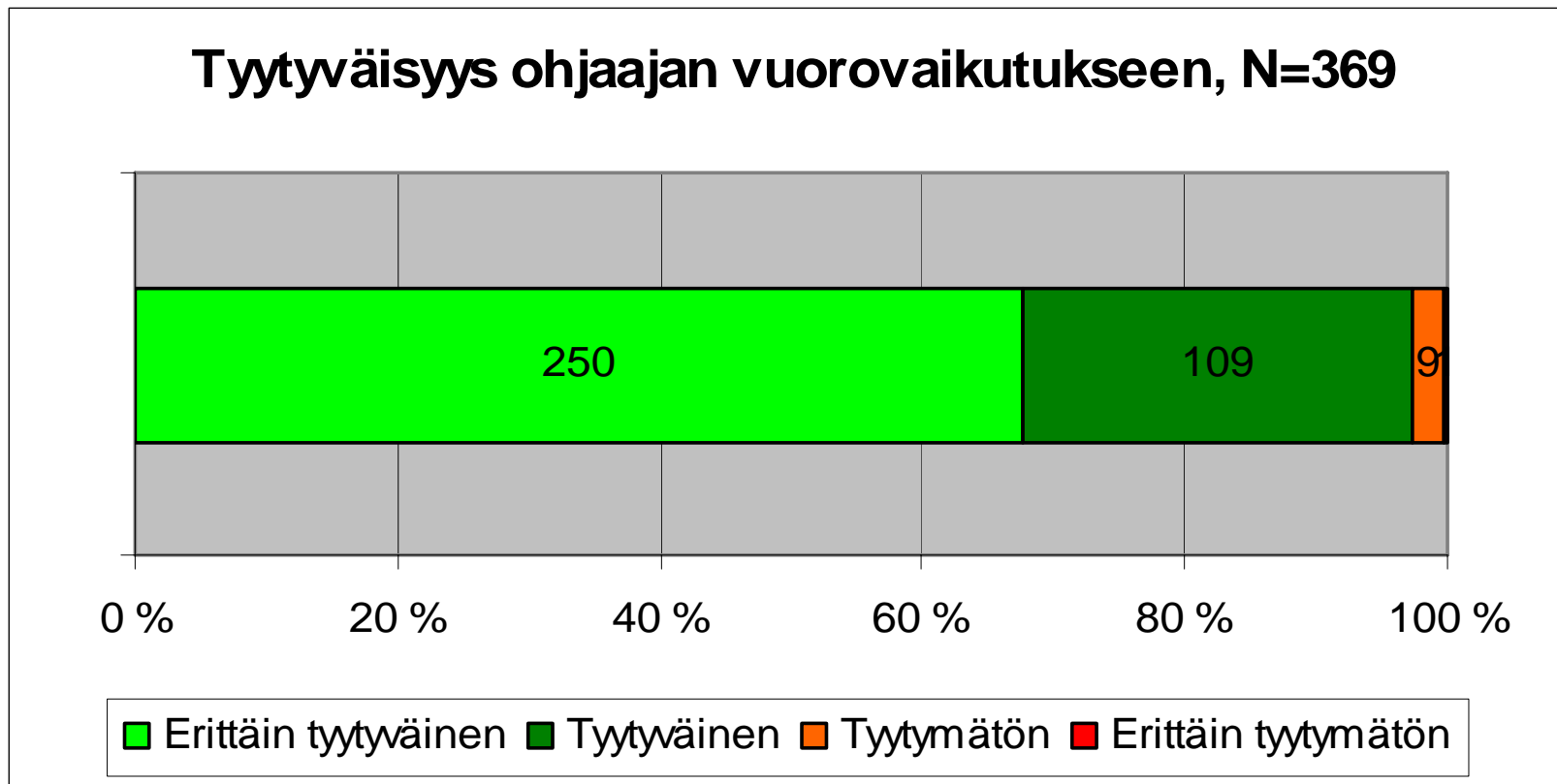
- 67 % (60 %) on erittäin tyytyväinen tunnin sisältöön

Tyytyväisyys tunnin sisältöön



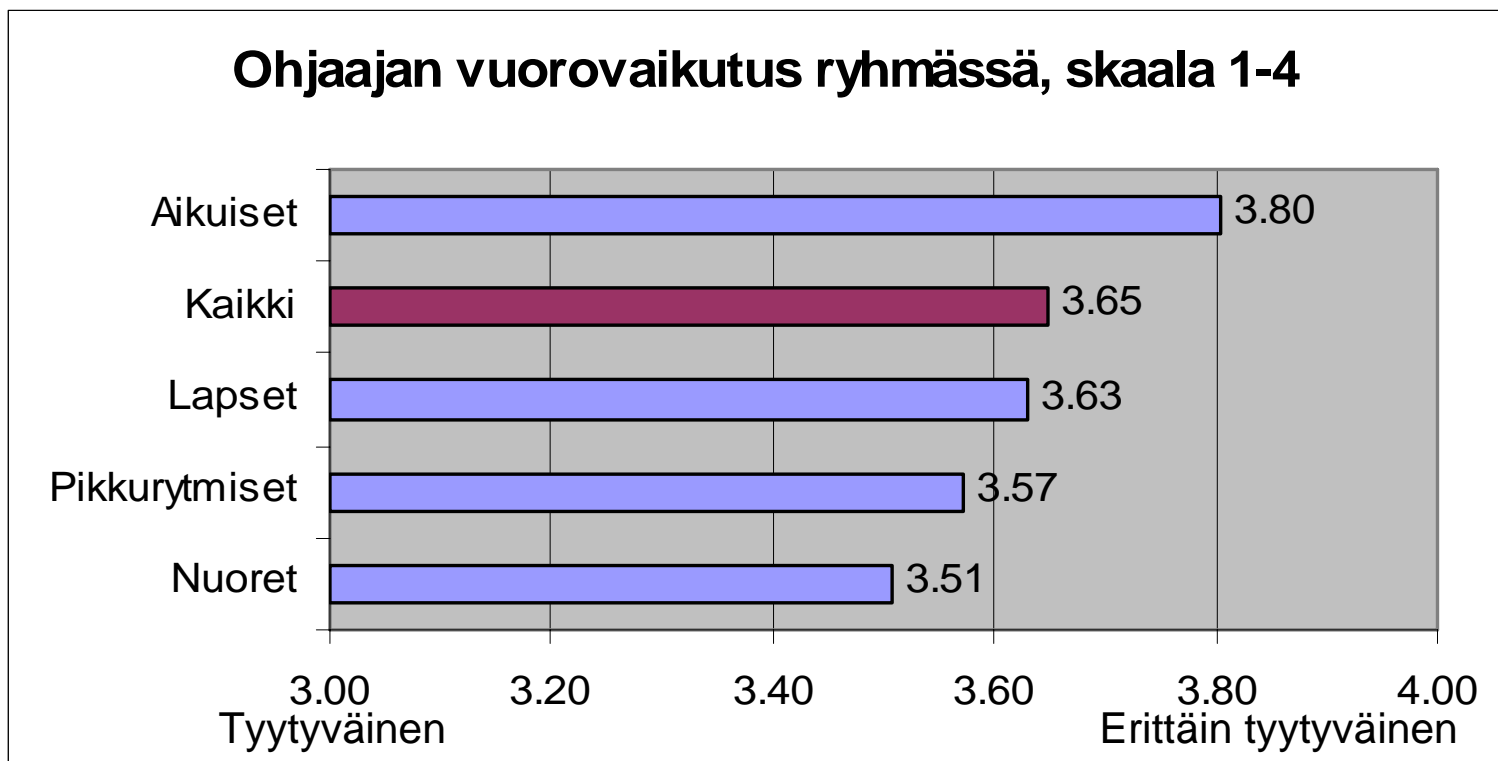
- Tyytyväisyys tunnin sisältöön on erinomainen ja on hieman kohentunut, vain nuorten tyytyväisyys on hieman laskenut

Ohjaajan vuorovaikutus ryhmässä



- Ohjaajien vuorovaikutus ryhmässä on merkittävästi parantunut viimevuotisesta
- 68 % (45 %) oli erittäin tyytyväisiä ohjaajan vuorovaikutukseen tunnilla

Ohjaajan vuorovaikutus ryhmässä



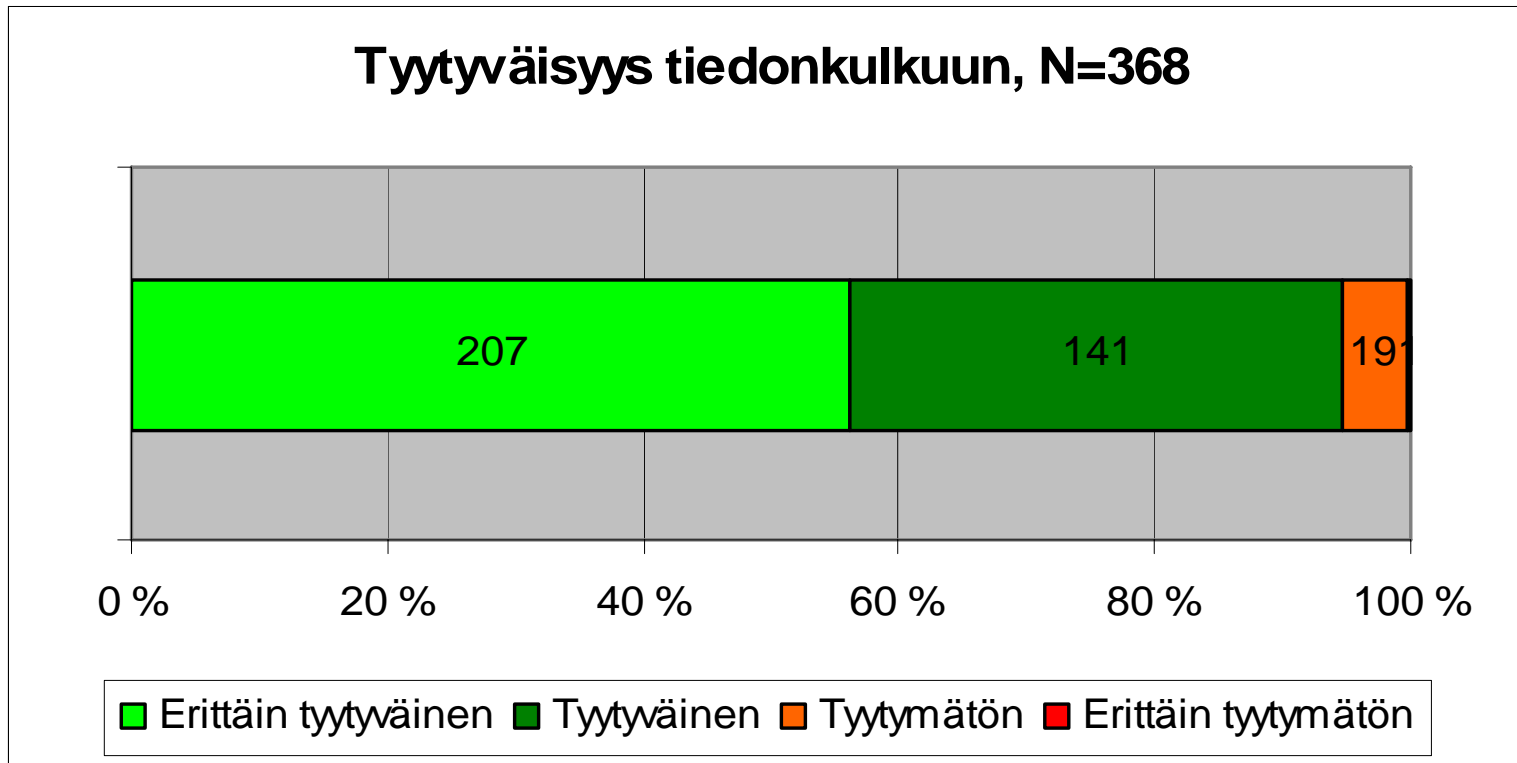
- Ohjaajien vuorovaikutus ryhmässä koetaan erinomaiseksi.
- Nuorten antamat arviot ovat nousseet eniten



OLARIN VOIMISTELIJAT

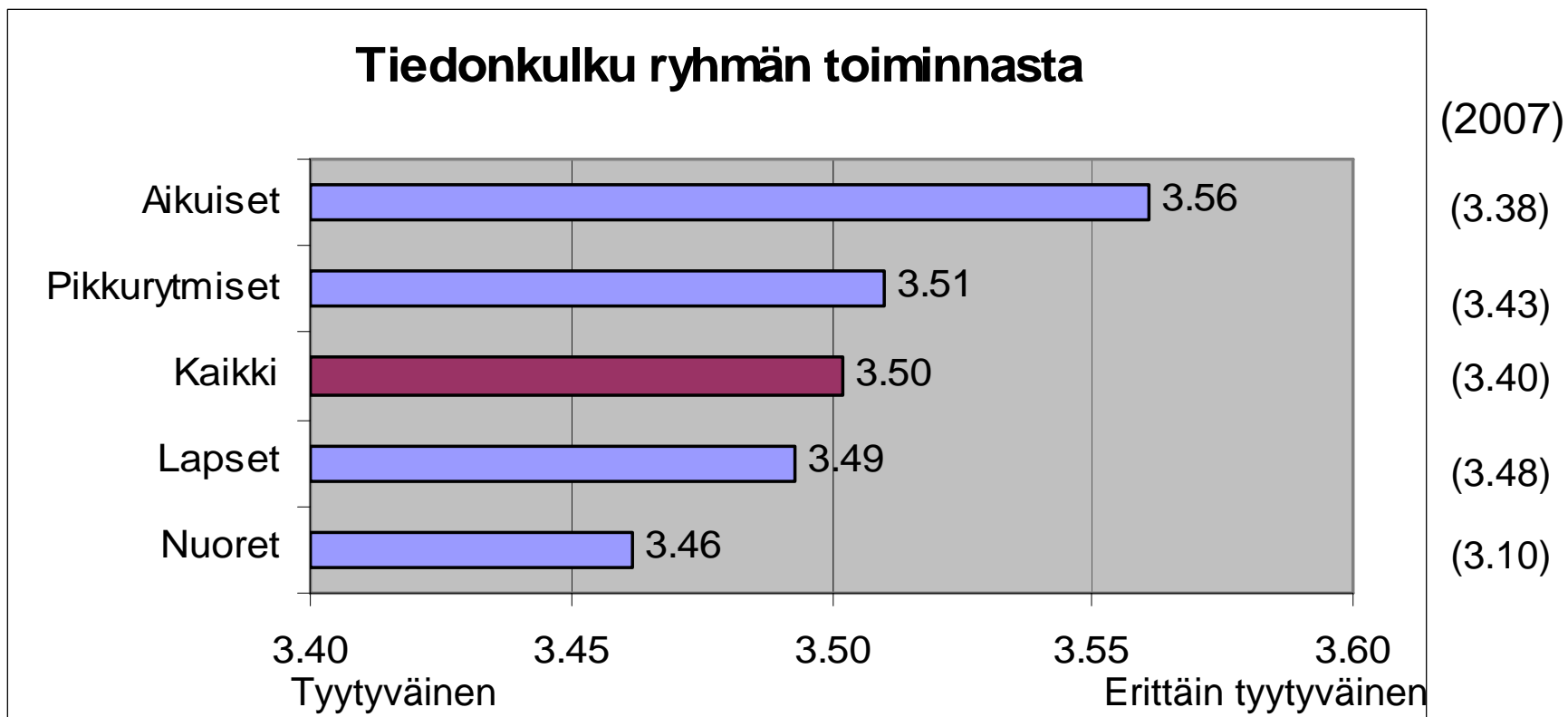
* v. 2007 kysyttiin erikseen lapsista ohjaajan vuorovaikutus lapsiin ja aikuisiin, vertailulukuna lasten arvosana

Tiedonkulku ryhmän toiminnasta



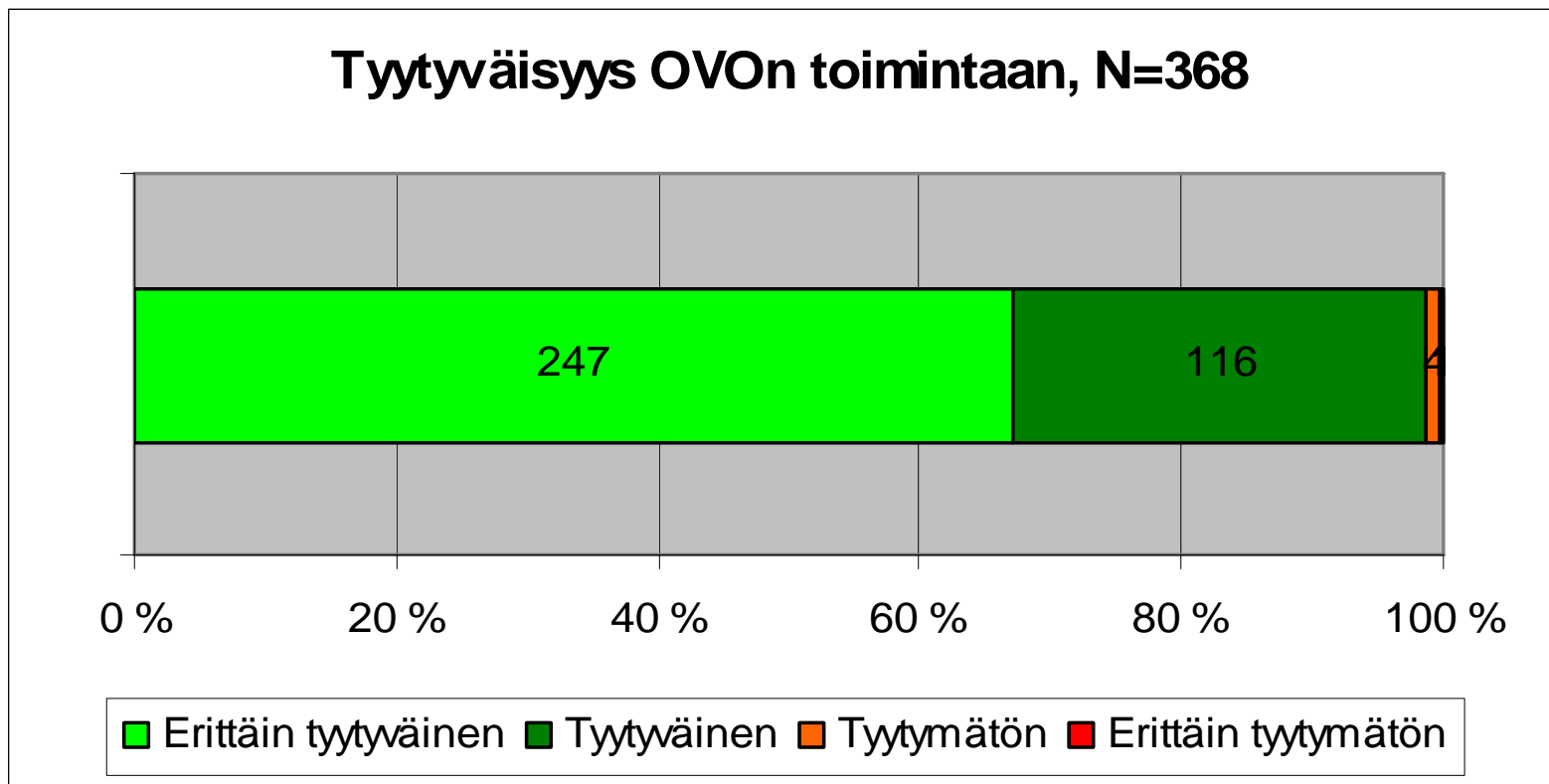
- Tiedonkulku on myös parantunut viimevuotisesta
- 56 % (45 %) on erittäin tyytyväisiä tiedonkulkuun ryhmän toiminnasta

Tiedonkulku ryhmän toiminnasta



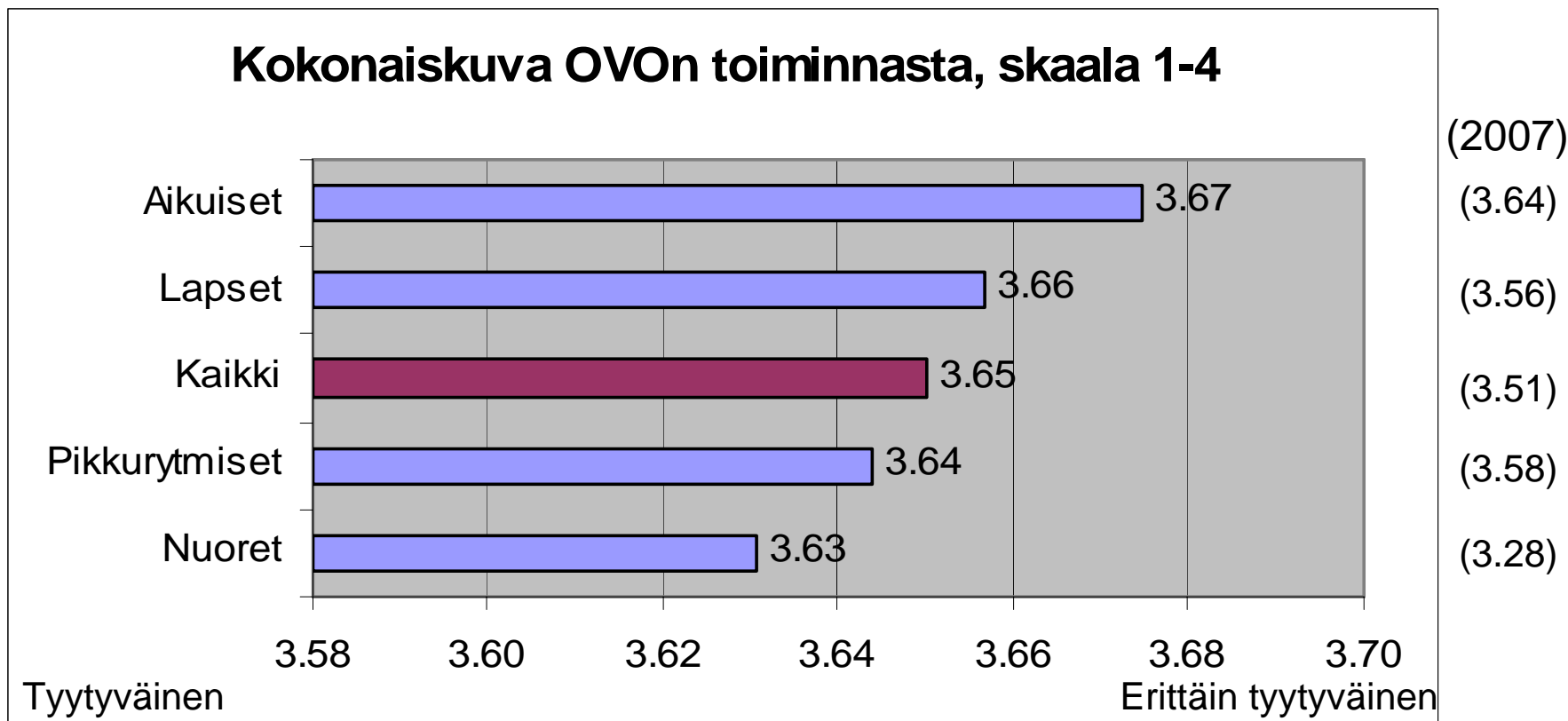
- Tiedonkulku OVOssa koetaan erinomaiseksi
- Tyytyväisyys tiedonkulkuun on parantunut viime vuodesta erityisesti aikuisten ja nuorten keskuudessa

Kokonaiskuva OVOn toiminnasta



- 67 % harrastejumppareista on erittäin tyytyväisiä OVOn toimintaan, yhteensä 99 % on vähintään tyytyväisiä, vain 1 % on tyytymättömiä

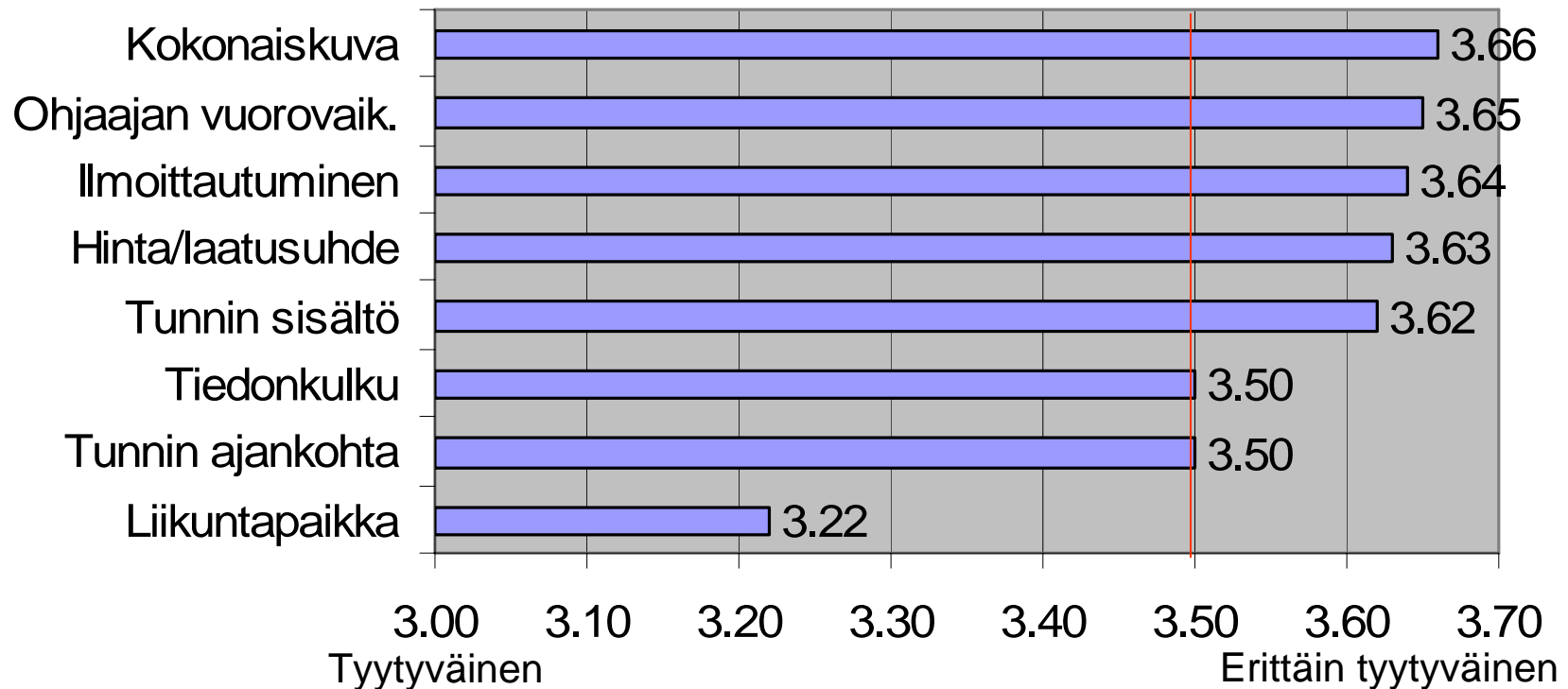
Kokonaiskuva OVOn toiminnasta



- Kokonaiskuva OVOn toiminnasta on kohentunut edellisvuotisesta kaikissa ryhmissä, etenkin nuorten ja lasten keskuudessa

Harrastejäsenten laatu-arvio OVO:n toiminnasta 2008 (N=372)

Harrastejäsenten laatu-arvio OVOsta 2008, skaala 1-4



Ryhmäkohtainen palaute

Lasten tuntien ryhmäkohtainen palaute

Lapset alle 10 v.

Jumppareita	N	Vastaus-%	Ryhmä	Ohjaaja(t)	Hinta-Laatu	Tunnin sis.	Vuorovaikutus	Tiedonkulku	Kok.kuva	Ohjaaja
72	26	36 %	Aik.-lapsi, satum	Hannele Kitunen	3.62	3.65	3.54	3.54	3.64	3.60
22	11	50 %	KidDance 9-10 v	Susanna Flink	3.45	3.54	3.82	3.45	3.55	3.56
22	20	91 %	Pikkur. 4 v.	Niina Varonen	3.65	3.60	3.55	3.50	3.58	3.58
21	20	95 %	Pikkur. 4 v.	Pia Jukarainen	3.47	3.65	3.45	3.32	3.53	3.48
8	5	63 %	Pikkur. 4 v.	Tiina Pohjamies	3.60	3.60	3.80	3.60	3.80	3.68
25	19	76 %	Pikkur. 5-6 v.	Elina Savolainen	3.84	3.79	3.68	3.53	3.66	3.70
25	15	60 %	Pikkur. 5-6 v.	Helena Kilpi	3.93	3.77	3.67	3.80	3.80	3.79
23	19	83 %	Pikkur. 5-6 v.	Pia Jukarainen	3.42	3.63	3.45	3.34	3.63	3.49
25	17	68 %	Pikkur. 6-7 v.	Helena Kilpi	3.62	3.65	3.59	3.38	3.71	3.59
24	18	75 %	Pikkur. 6-7 v.	Jenni Juutilainen	3.78	3.78	3.58	3.72	3.61	3.69
14	4	29 %	Voimistelu 7-8 v	Tiina Pohjamies	4.00	4.00	3.75	4.00	4.00	3.95
30	13	43 %	Voimistelu 7-8 v.	Elina Savolainen	3.69	3.50	3.67	3.25	3.67	3.56
27	11	41 %	Voimistelu 8-10 v	Mia Paatsalo	3.82	3.82	3.82	3.09	3.64	3.64
26	25	96 %	Voimistelu 8-9 v	Pia Jukarainen	3.80	3.84	3.82	3.60	3.74	3.76
364	223	61 %	18		3.68	3.70	3.63	3.49	3.66	3.63

- Kaikki OVO:n lasten tuntien ohjaajat pääsevät palautteessa erinomaiselle tasolle, (3 = hyvä, 4 = erinomainen)
- Kokonaisarvosanaan saattaa alentavasti heijastua vanhempien antamat huonot arvosanat liikuntapaikan sijainnista (Komeetta) ja tunnin myöhäisestä ajankohdasta (19-20)



* Ohjaaja = keskiarvo esitetystä viidestä muuttujasta, joihin ohjaaja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa

Nuorten tuntien ryhmäkohtainen palaute

Nuoret, yli 10 v.

Jumppareita	N	Vastaus-%	Ryhmä Nr.	Ohjaaja(t)	Hinta-Laatu	Tunnin sis	Vuorovaikutus	Tiedonkulku	Kok.kuva	Ohjaaja
30	27	90.0 %	Voimistelu 9-13 v.	Meri Lähteenmäki	3.22	2.65	3.19	3.22	3.56	3.17
23	23	100.0 %	Voimistelu 11-14 v.	Pia Jukarainen	3.48	3.52	3.74	3.78	3.70	3.64
24	15	62.5 %	Mix Dance 11-12 v	Susanna Flink	3.83	3.73	3.73	3.40	3.67	3.67
77	65	84.4 %	3		3.45	3.21	3.51	3.46	3.63	3.45

- Nuoret ovat kriittisin kohderyhmä. Palautteen arvosanat ovat nousseet selvästi viime vuodesta.
- Kaikki OVO:n nuorten tuntien ohjaajat pääsevät palautteessa hyvä + tai erinomaiselle tasolle, (3 = hyvä, 4 = erinomainen)



* Ohjaaja = keskiarvo esitetystä viidestä muuttujasta, joihin ohjaaja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa

Aikuisten tuntien ryhmäkohtainen palaute

Aikuiset

Jumppareita	N	Vastaus-%	Ryhmä Nr.	Ohjaaja(t)	Hinta-Laatu	Tunnin sis	Vuorovaikutus	Tiedonkulku	Kok.kuva	Ohjaaja
11	7	63.6 %	Sambic	Auli Fagerström	3.14	3.57	3.43	3.57	3.57	3.46
25	15	60.0 %	Body	Veera Kuparinen	3.73	3.67	3.80	3.07	3.60	3.57
30	20	66.7 %	Body Pilates	Marianne Järvinen	3.63	3.80	3.73	3.50	3.50	3.63
45	11	24.4 %	Miesten/aik.kuntok	Vaihtuva ohjaaja	3.64	3.45	3.64	3.60	3.70	3.61
25	17	68.0 %	FlowGymnastics	Marja Kallioniemi	3.88	3.94	4.00	3.94	3.94	3.94
23	14	60.9 %	ChiBall	Minna Sihvo	3.50	3.93	4.00	3.64	3.71	3.76
159	84	52.8 %	7		3.64	3.76	3.80	3.56	3.67	3.69

- Palaute OVO:n aikuisryhmistä on noussut vuodessa merkittävästi, mikä merkitsee, että uusien ohjaajien myötä laatu on noussut ja lauantunut
- Kaikki OVO:n aikuisten tuntien ohjaajat pääsevät palautteessa erinomaiselle tasolle, (3 = hyvä, 4 = erinomainen)



* Ohjaaja = keskiarvo esitetystä viidestä muuttujasta, joihin ohjaaja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa

Harrastejäsenten laatuarvio

OVOsta 2008, skaala 1-4

	Kaikki	Aikuiset	Nuoret	Lapset
Liikuntapaikka	3.22	3.46	2.71	3.28
Tunnin ajankohta	3.50	3.50	3.49	3.51
Ohjaajan vuorovaik.	3.65	3.80	3.51	3.63
Tiedonkulku	3.50	3.56	3.46	3.49
Tunnin sisältö	3.62	3.76	3.21	3.70
Hinta/laatusuhde	3.63	3.64	3.45	3.68
Ilmoittautuminen	3.64	3.87	3.46	3.61
Kokonaiskuva	3.66	3.67	3.63	3.66
Keskiarvo	3.55	3.66	3.37	3.57
N	372	84	65	223

2 = tyytymätön
 3 = tyytyväinen
 4 = erittäin tyytyväinen

UPEAA TYÖTÄ OHJAAJAT!