

# OVO:n asiakastyytyväisyys- tutkimus 2008

## Harrasteryhmät

27.7.2008



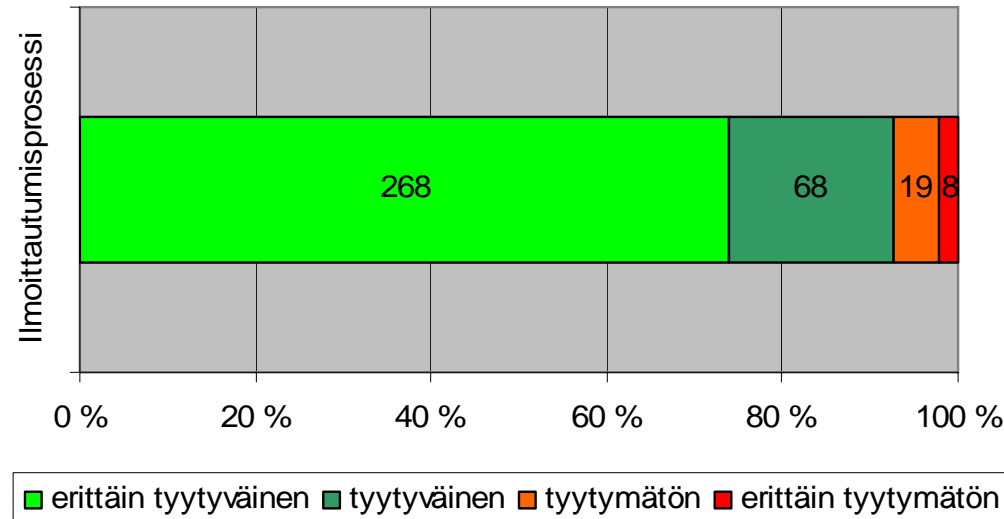
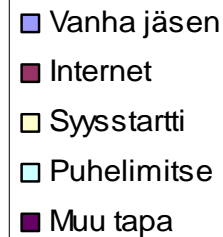
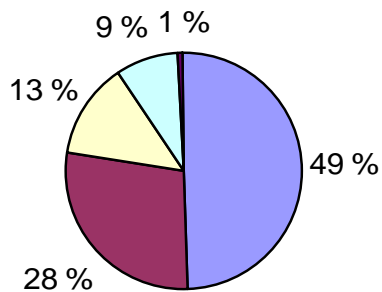
[www.ovo.fi](http://www.ovo.fi)

# 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

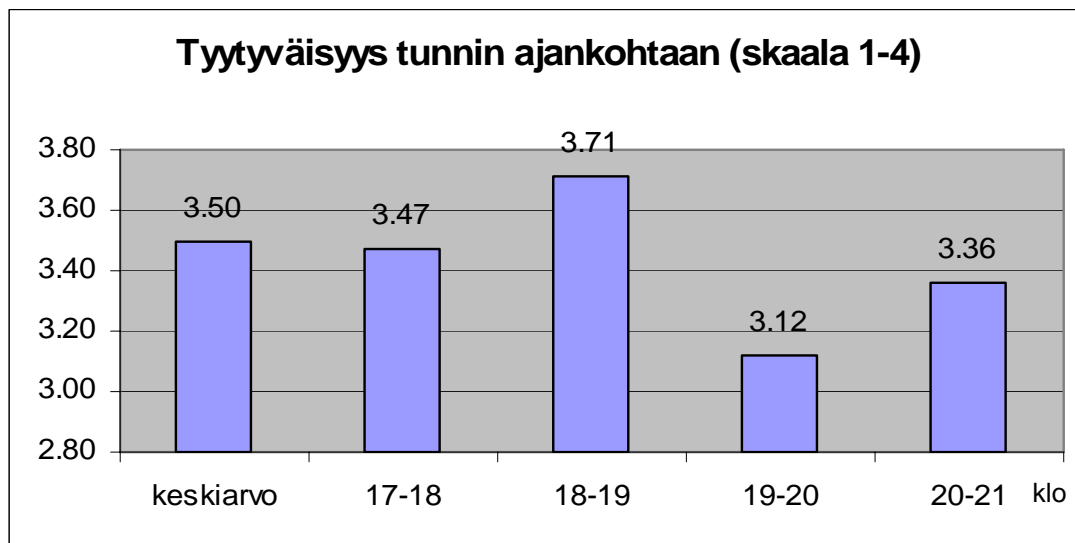
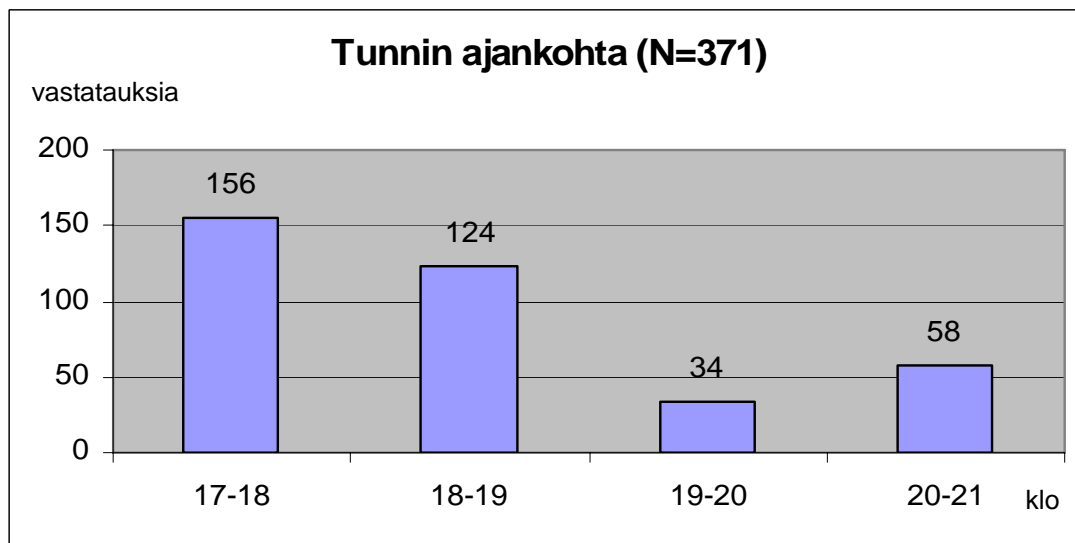
# Ilmoittautuminen tunneille (skaala 1-4)

Ilmoittautumistapa 2007/08 (N=347)



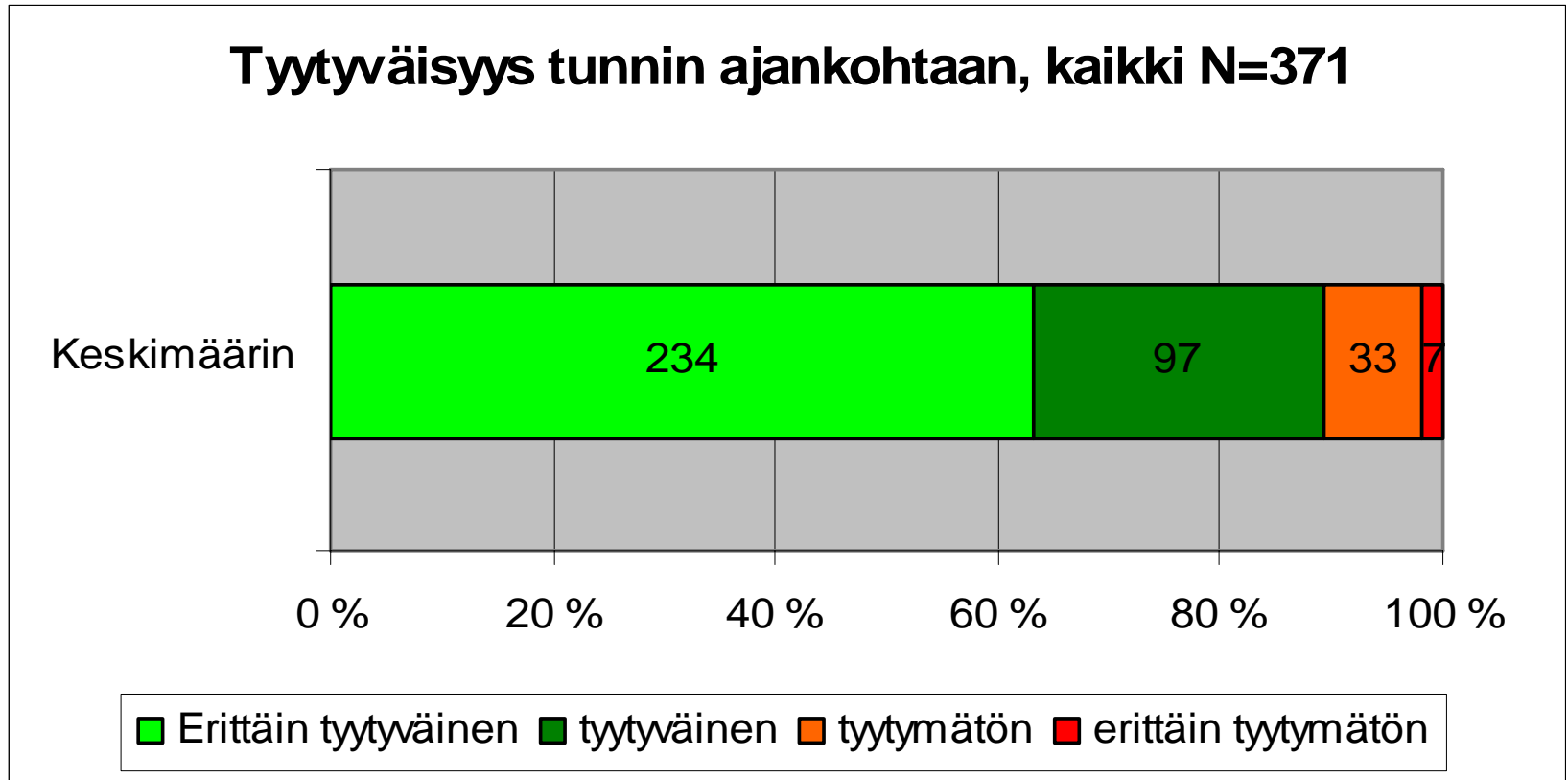
- Tyytyväisyys ilmoittautumisprosessiin on parantunut viime vuodesta ollen keskimäärin 3.64 (3.36).
- Ennakkoon ilmoittautuneiden vanhojen jäsenten tyytyväisyys oli 3.79 (3.40), netissä ilmoittautuneiden 3.84 (3.65) ja puhelimitse ilmoittautuneiden 3.63, kun Ilmoittautumistapahtumassa ilmoittautuneiden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

# Tunnin ajankohta



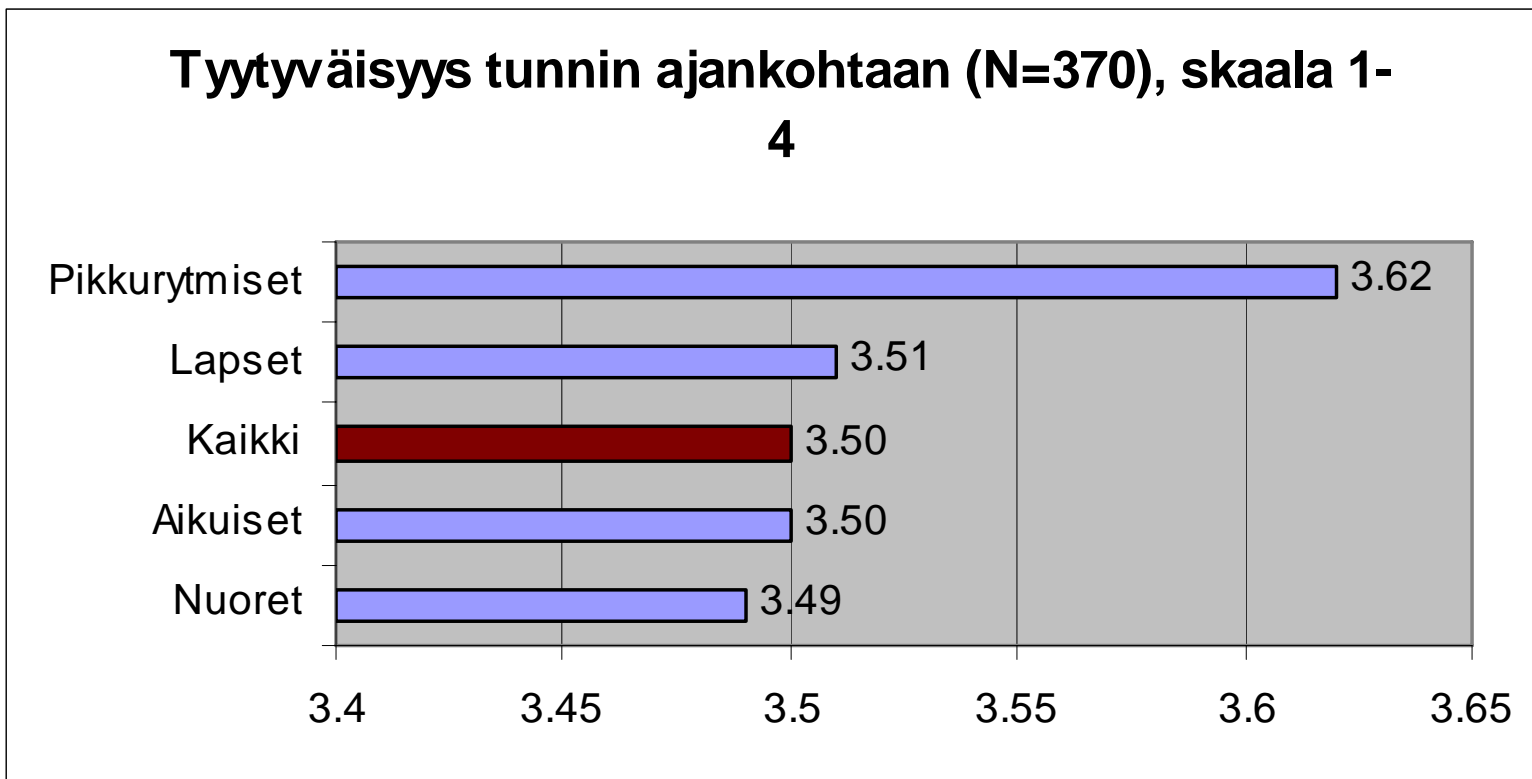
- Halutuimmat tunnit ja tyytyväisimmät asiakkaat ovat tunneilla klo 18-19.
- 58 % lasten tunneista on klo 17-18. Osa näiden lasten vanhemmista koki tunnin liian aikaiseksi lapsen kuljetuksen takia. Klo 19 alkavaa tuntia pidettiin taas liian myöhäisenä.
- Nuorten mielestä paras tunti on klo 18-19.
- Aikuisten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

# Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan



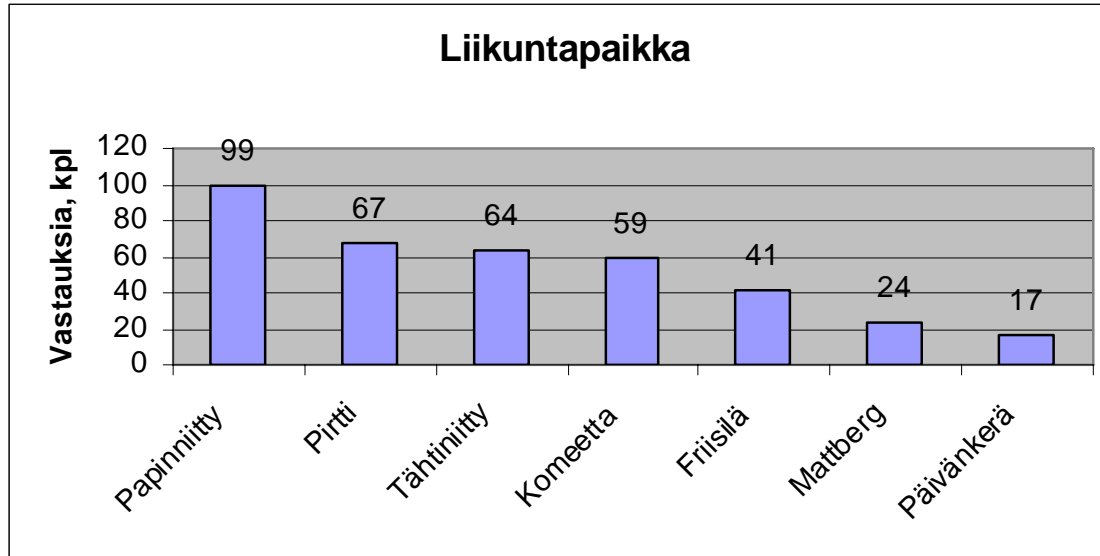
- Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan on noussut merkittävästi viime vuodesta, nyt 63 % (37 %) oli erittäin tyytyväisiä ja 26 % (49 %) oli tyytyväisiä, 11 % (14%) oli tyytymättömiä

# Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan

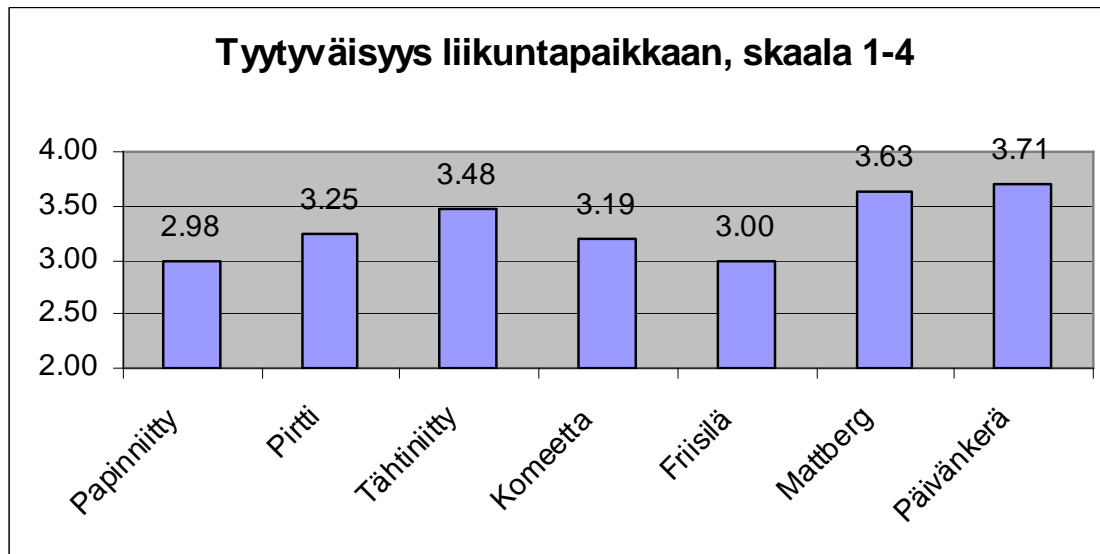


- Lasten tunnit iltapäivällä koulussa tai klo 16.50 – 19 (1 ryhmä klo 19-20)
- Pikkurytmiset klo 16.50 -19
- Nuorten tunnit klo 17-19
- Aikuisten tunnit su klo 18-19:30, arkena 20-21, kerran 19-20

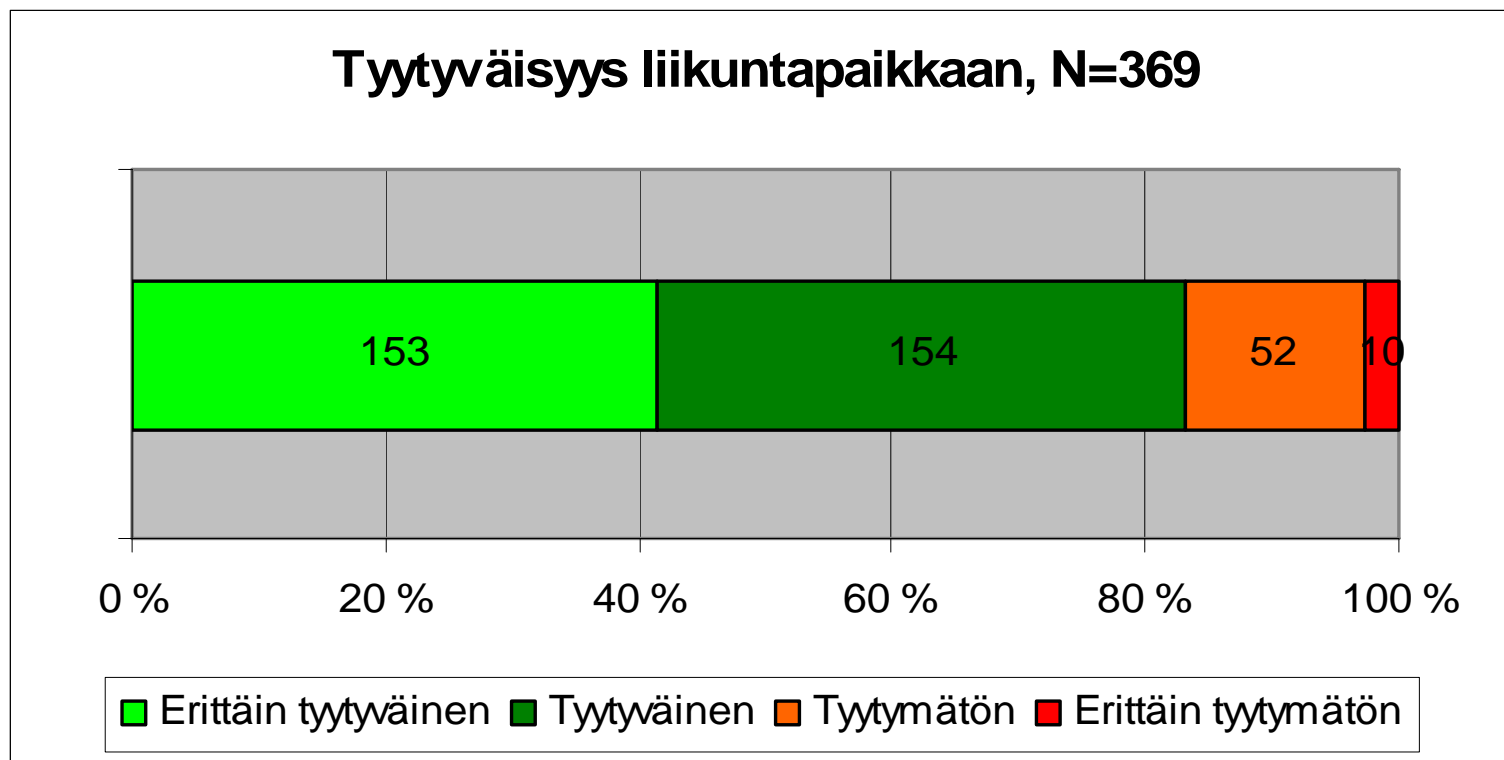
# Liikuntapaikka



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



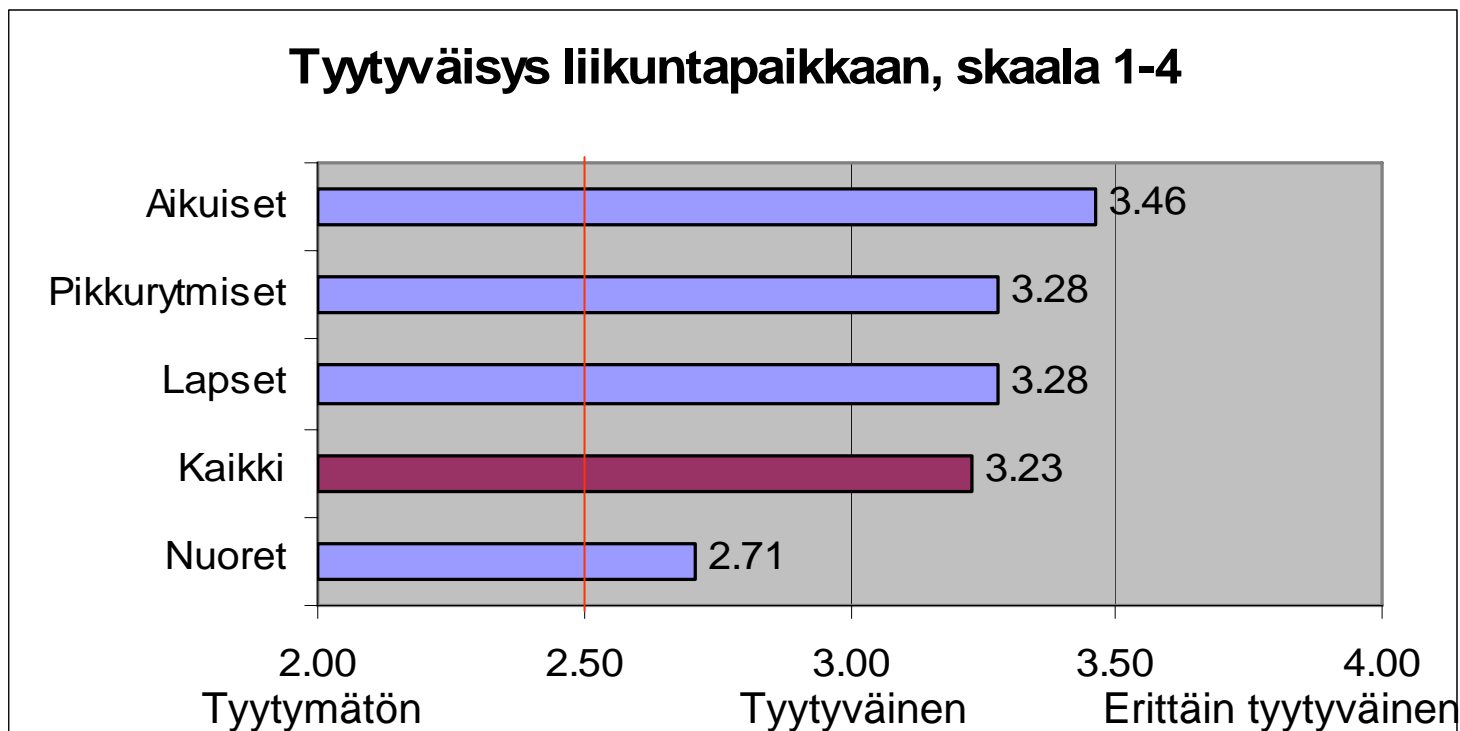
# Tyytyväisyys liikuntapaikkaan



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

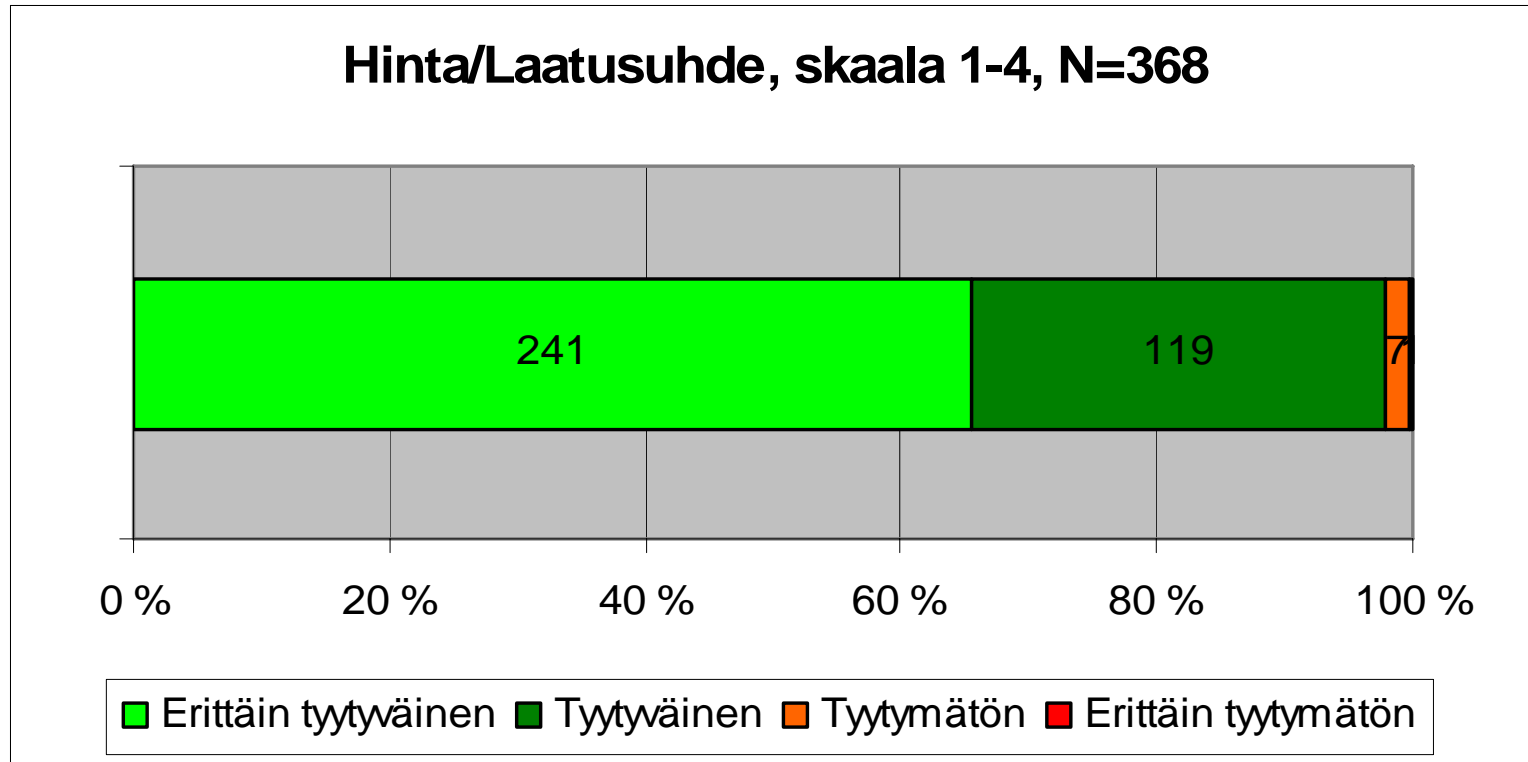


# Tyytyväisyys liikuntapaikkaan



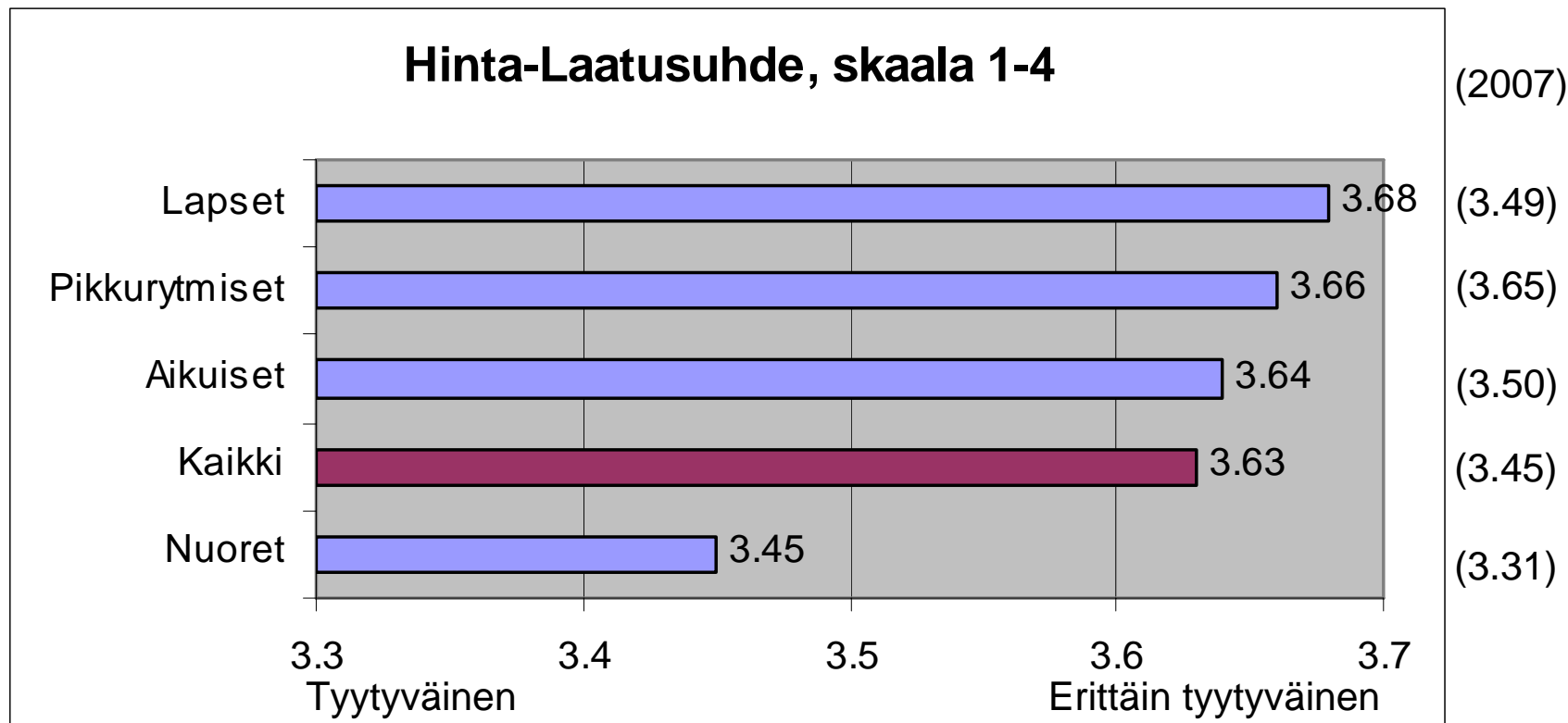
- Kokonaistyytyväisyys on noussut edellisvuoden 3.23:sta 3.28:aan, erityisesti aikuisten tyytyväisyys
- Lasten vanhemmat pitävät eniten Mattbergista ja Tähtiniitystä
- Nuoret ovat erittäin tyytyväisiä Pirttiin, mutta eivät Papinniittyyn ja Friisilään
- Aikuiset arvostavat Päivänkehrää, Mattbergia ja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

# Tunnin hinta/laatusuhde



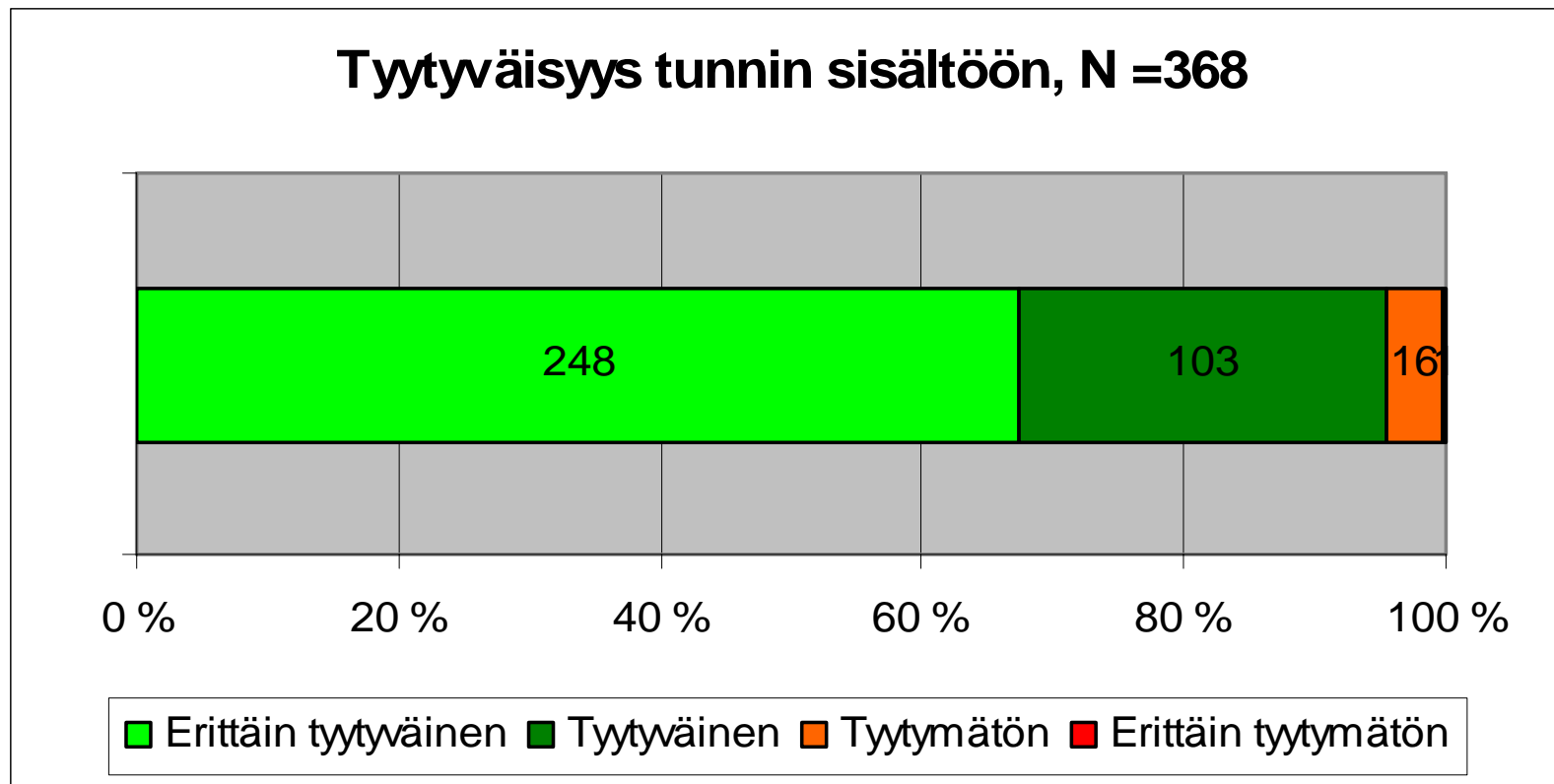
- Erittäin tyytyväisten osuus on noussut 53 %:sta 66 %:iin vaikka hintoja nostettiin eli laatu on noussut tuntihintoja enemmän
- Tyytymättömiä on 2 %.

# Tyytyväisyys tunnin hinta/laatusuhteeseen



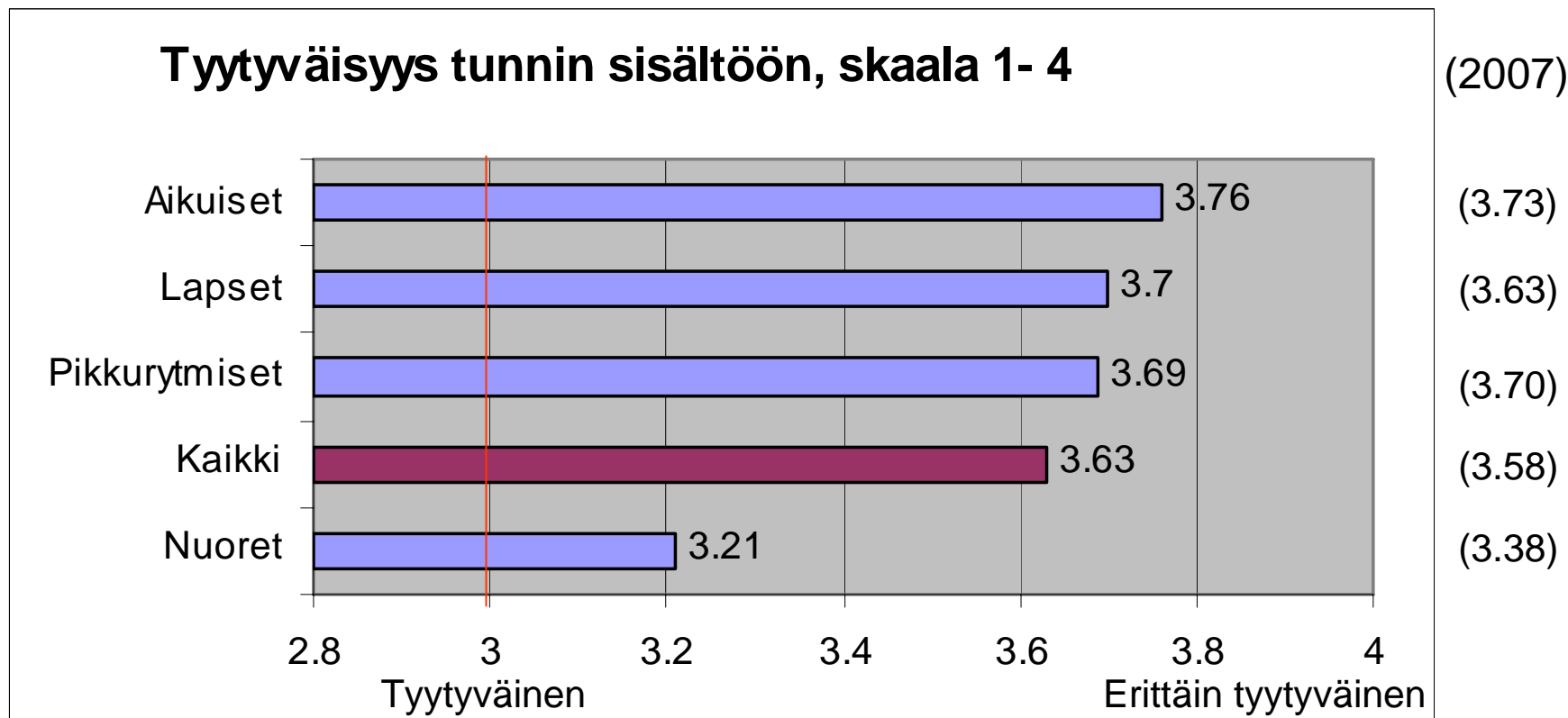
- Nuoret ovat kriittisimpiä kaikilla mittareilla, heiltä Mix Dance saa erittäin hyvän arvion
- Lähes jokainen lasten ja aikuisten tunti saa erittäin hyvän arvion, arvioiden parantuminen on merkittävä

# Tunnin sisältö



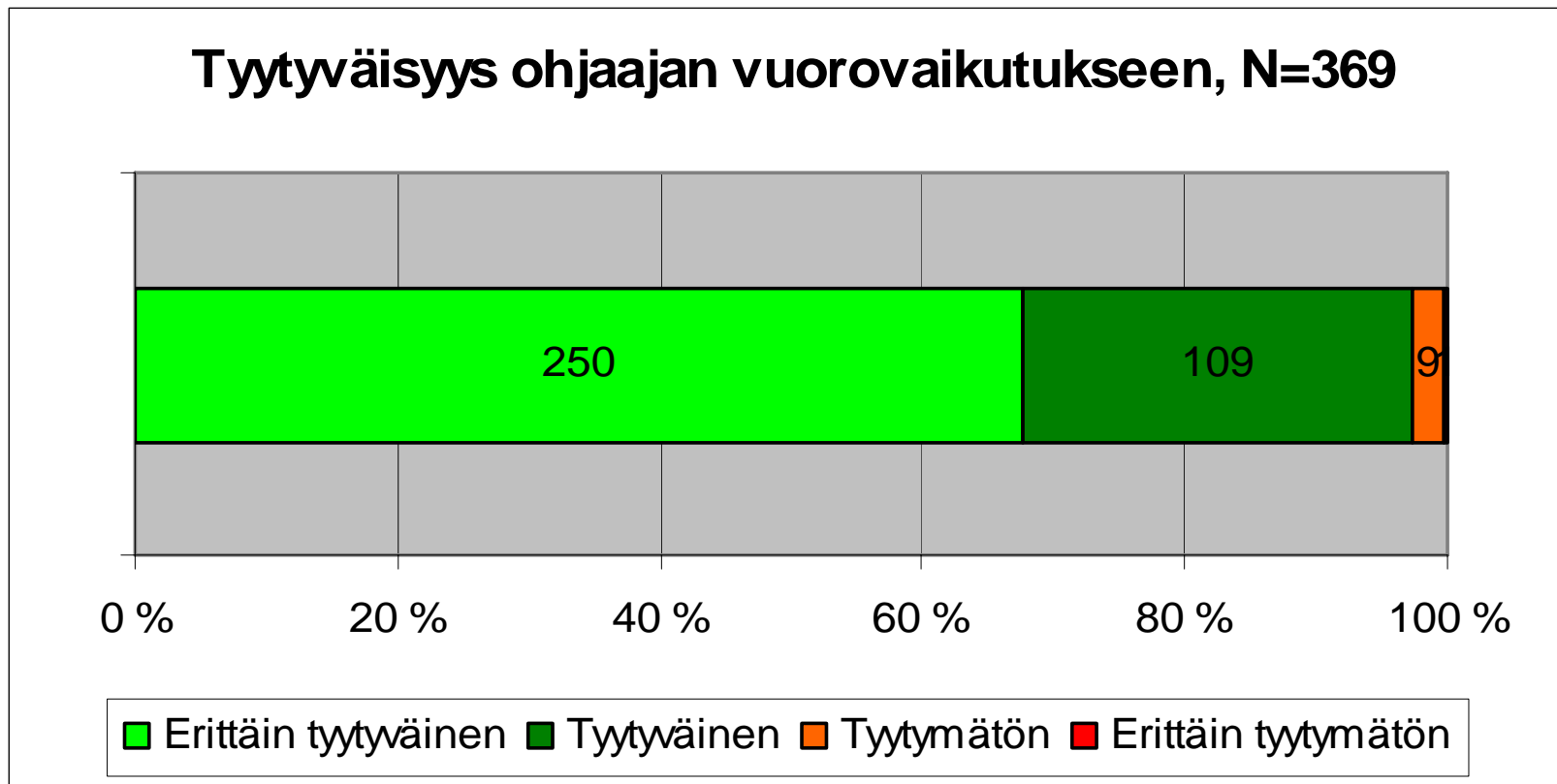
- 67 % (60 %) on erittäin tyytyväinen tunnin sisältöön

# Tyytyväisyys tunnin sisältöön



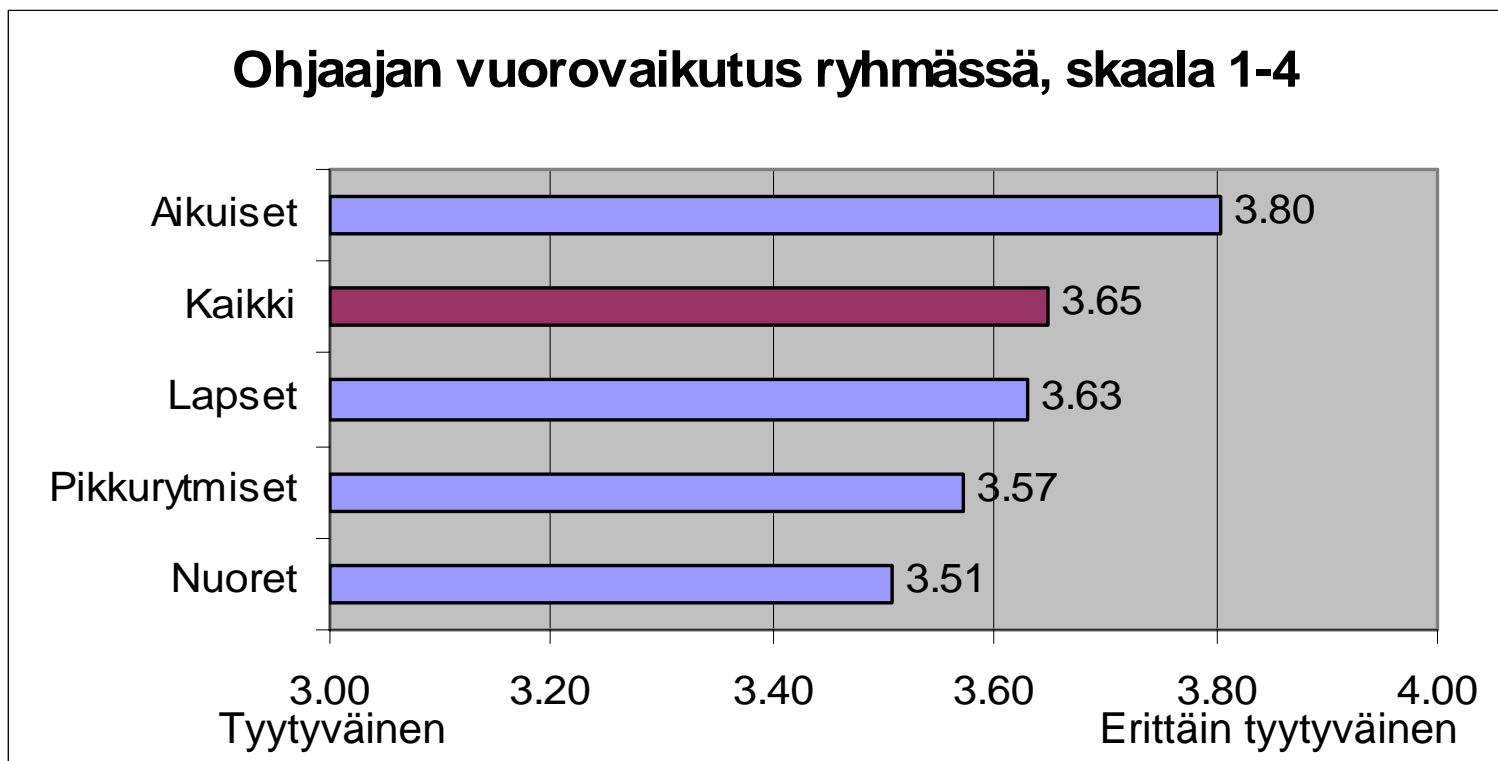
- Tyytyväisyys tunnin sisältöön on erinomainen ja on hieman kohentunut, vain nuorten tyytyväisyys on hieman laskenut

# Ohjaajan vuorovaikutus ryhmässä



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

# Ohjaajan vuorovaikutus ryhmässä

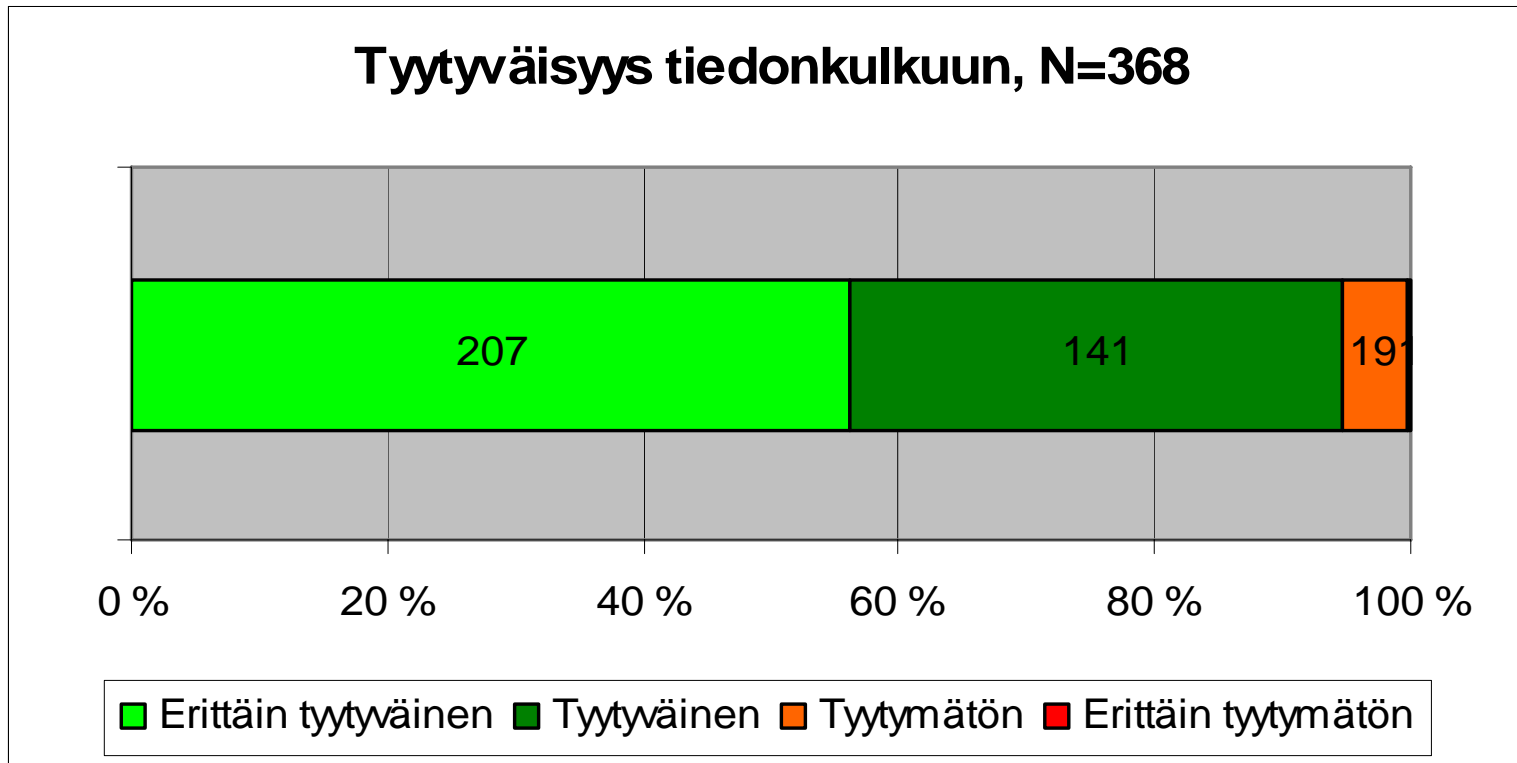


- Ohjaajien vuorovaikutus ryhmässä koetaan erinomaiseksi.
- Nuorten antamat arviot ovat nousseet eniten



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

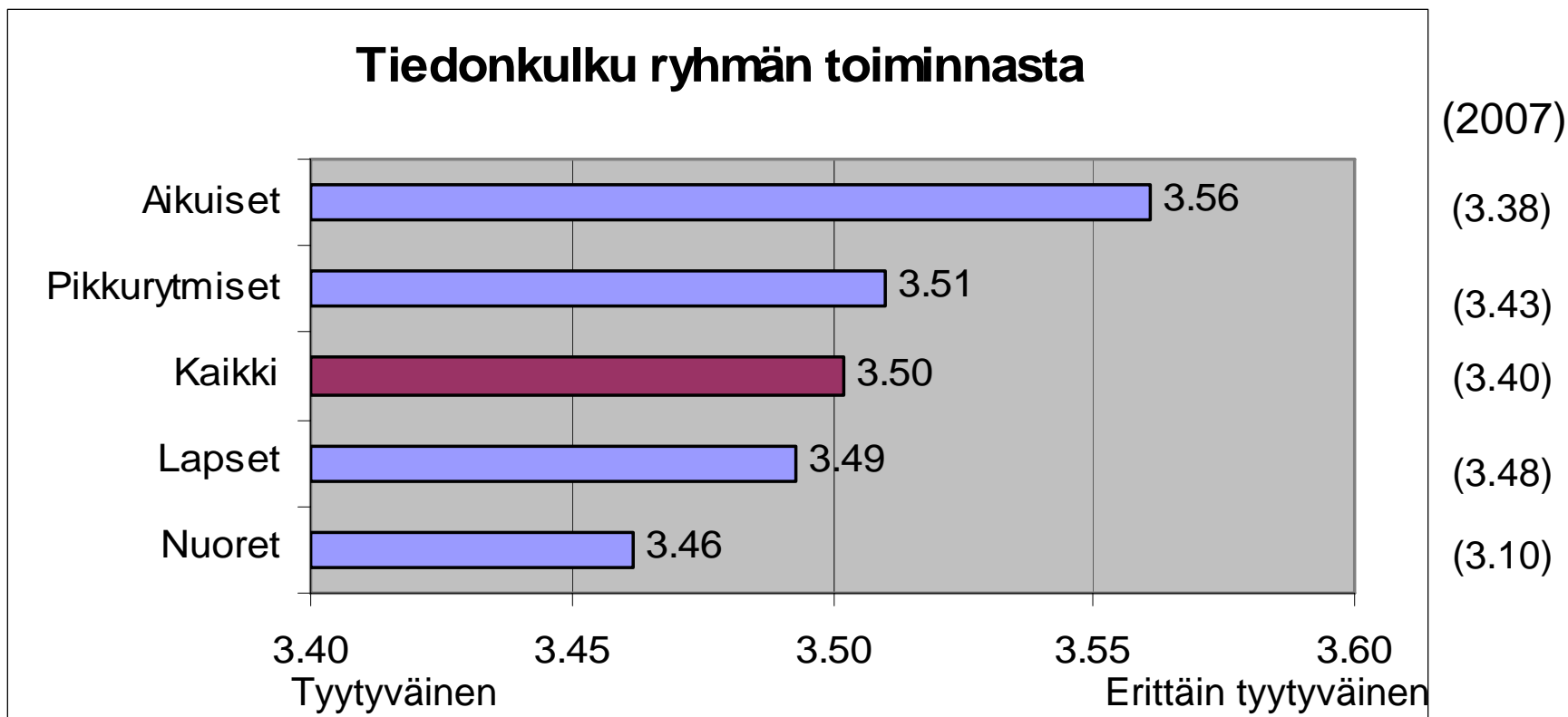
# Tiedonkulku ryhmän toiminnasta



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

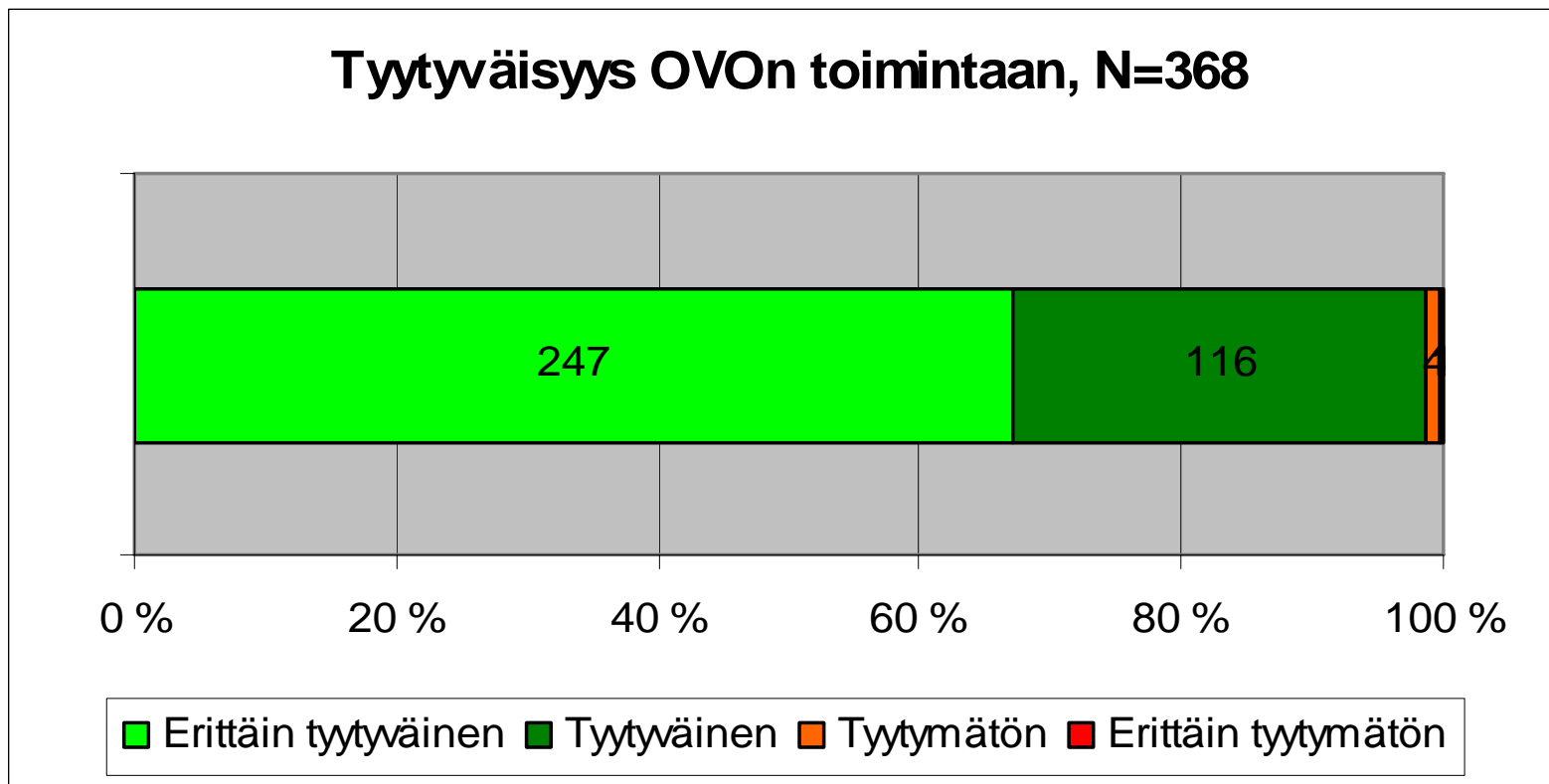


# Tiedonkulku ryhmän toiminnasta



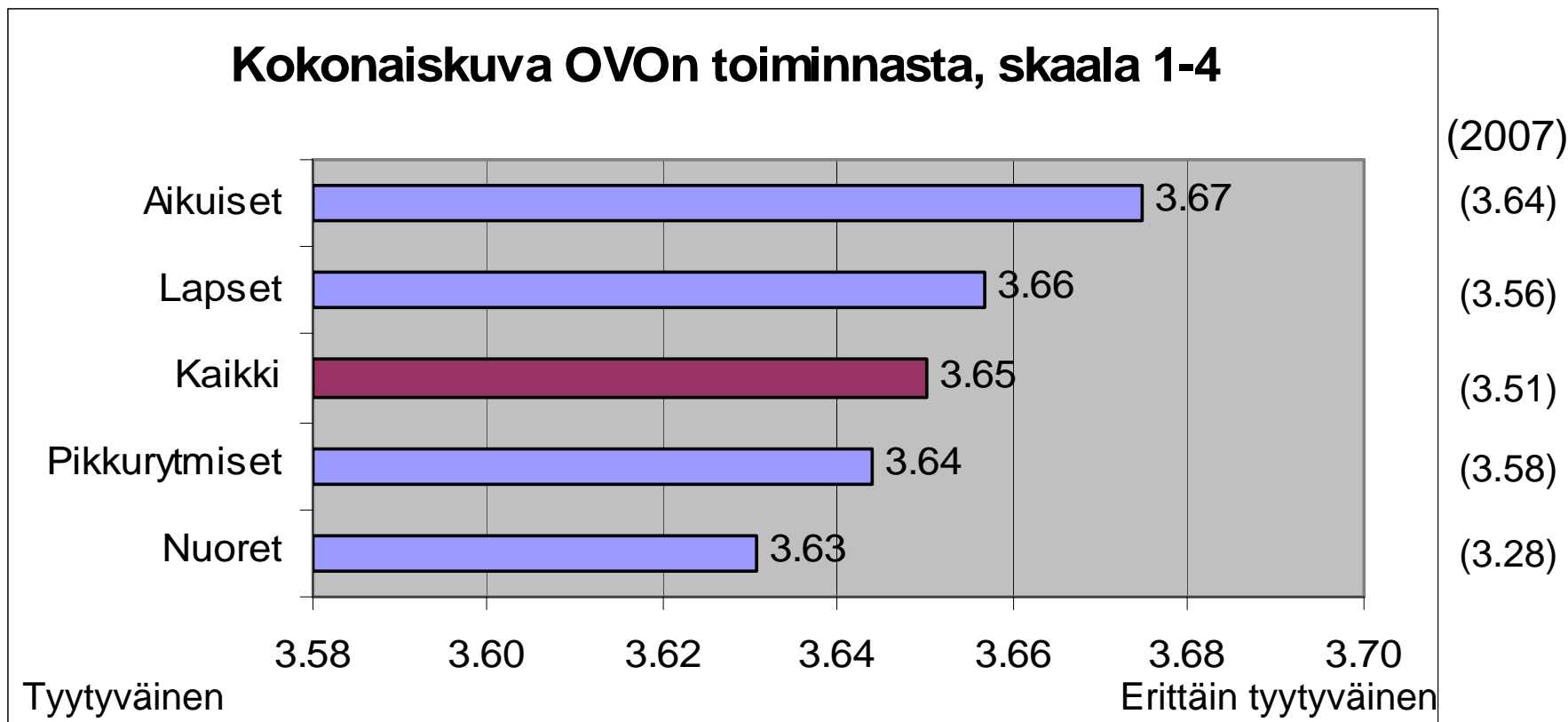
- Tiedonkulku OVOssa koetaan erinomaiseksi
- Tyytyväisyys tiedonkulkuun on parantunut viime vuodesta erityisesti aikuisten ja nuorten keskuudessa

# Kokonaiskuva OVOn toiminnasta



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

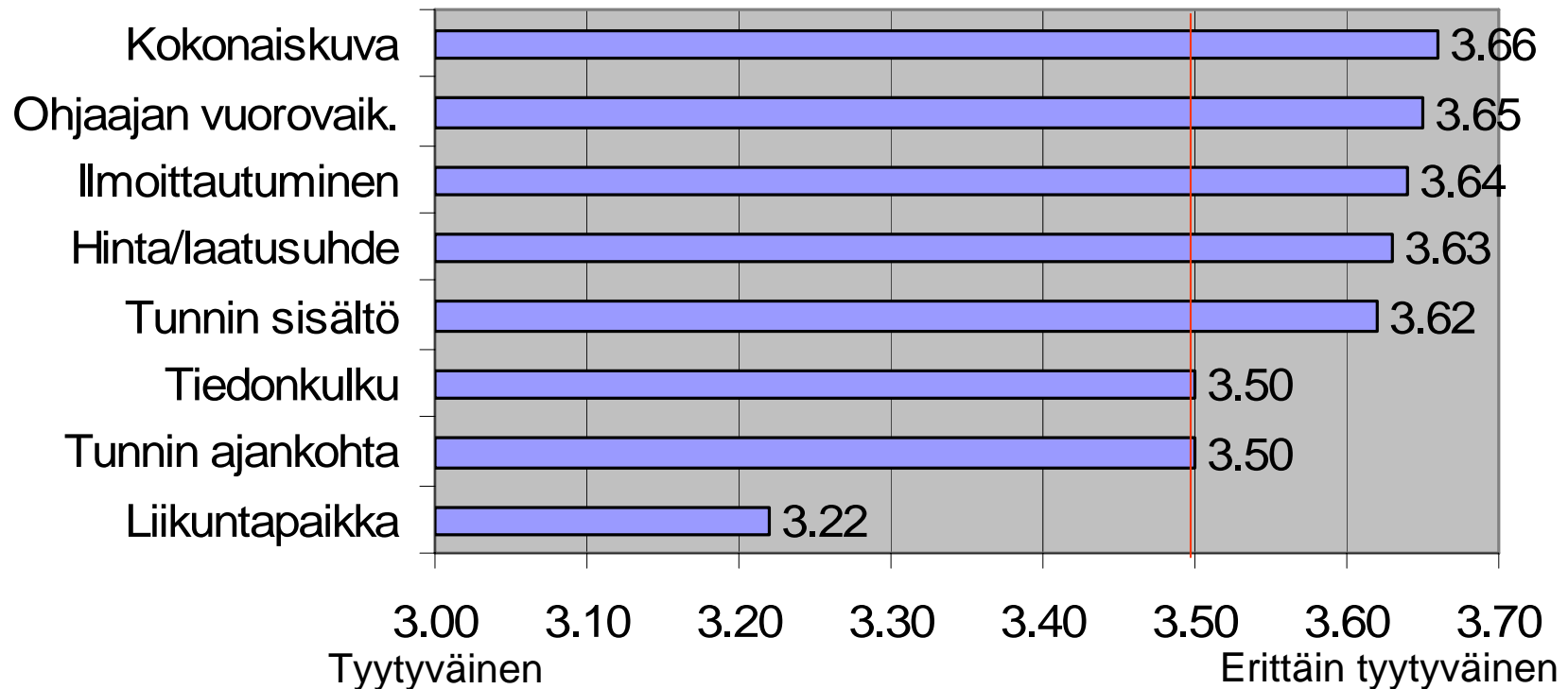
# Kokonaiskuva OVOn toiminnasta



- 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
<b>364</b>	<b>223</b>	<b>61 %</b>	<b>18</b>		<b>3.68</b>	<b>3.70</b>	<b>3.63</b>	<b>3.49</b>	<b>3.66</b>	<b>3.63</b>

- 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
<b>77</b>	<b>65</b>	<b>84.4 %</b>	<b>3</b>		<b>3.45</b>	<b>3.21</b>	<b>3.51</b>	<b>3.46</b>	<b>3.63</b>	<b>3.45</b>

- 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
<b>159</b>	<b>84</b>	<b>52.8 %</b>	<b>7</b>		<b>3.64</b>	<b>3.76</b>	<b>3.80</b>	<b>3.56</b>	<b>3.67</b>	<b>3.69</b>

- 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

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

2 = tyytymätön  
 3 = tyytyväinen  
 4 = erittäin tyytyväinen

**UPEAA TYÖTÄ OHJAAJAT!**