

OVO:n asiakastyytyväisyys- tutkimus 2007

Harrasteryhmät

12.7.2007



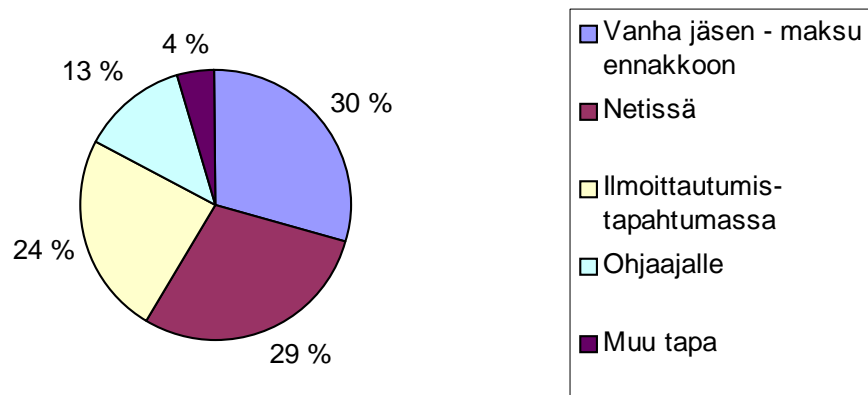
www.ovo.fi

Tutkimuksen toteutus

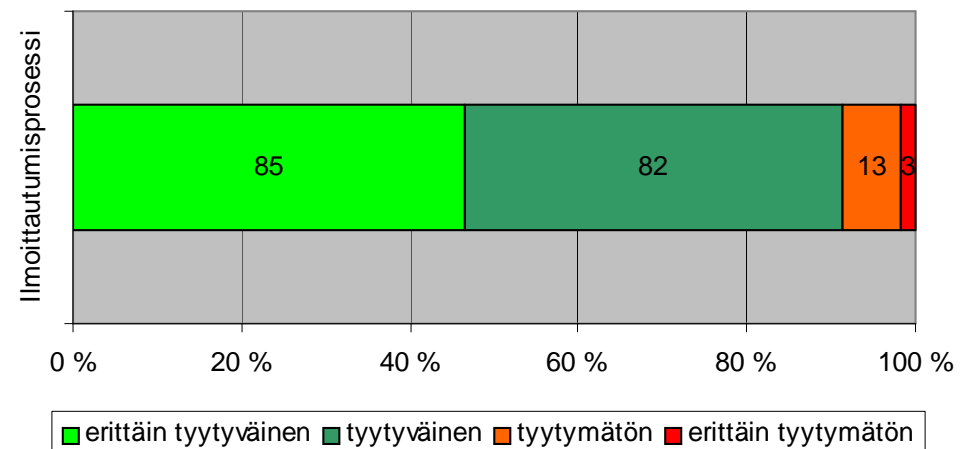
- Tutkimus tehtiin keväällä 2007
- Ohjaajat jakoivat kyselykaavakkeet tunneilla, jotka palautettiin kirjekuoreen ohjaajalle kahden kuukauden aikana
- 192 vastausta 24 eri harrasteryhmästä
 - 140 vanhempien vastausta 17 lasten ryhmistä (Pikkurytmiset esitetty myös erikseen omana ryhmänä (N=68))
 - 40 vastausta 3 nuorten ryhmästä
 - 12 vastausta 4 aikuisten ryhmästä
 - vastausprosentti 37 % (lapset 44 %, nuoret 52%, aikuiset 26 %)
 - OVolla on 35 harrasteryhmää

Ilmoittautuminen tunneille

Ilmoittautumistapa (N 180)

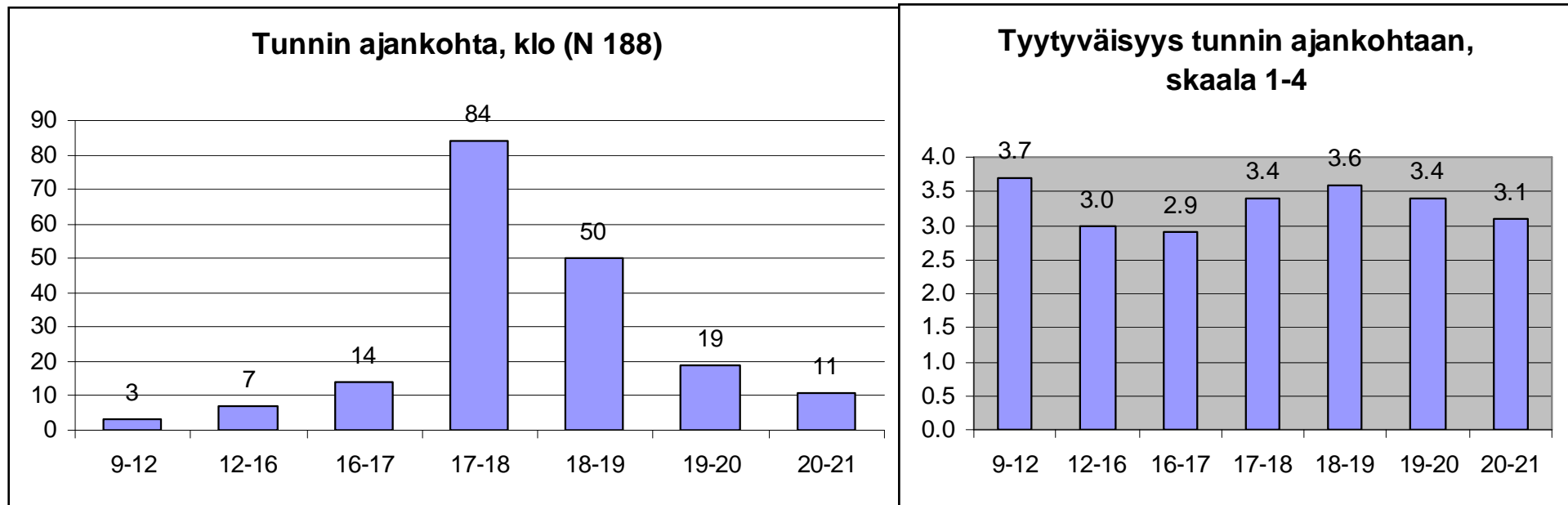


Ilmoittautumisprosessi (N 183)



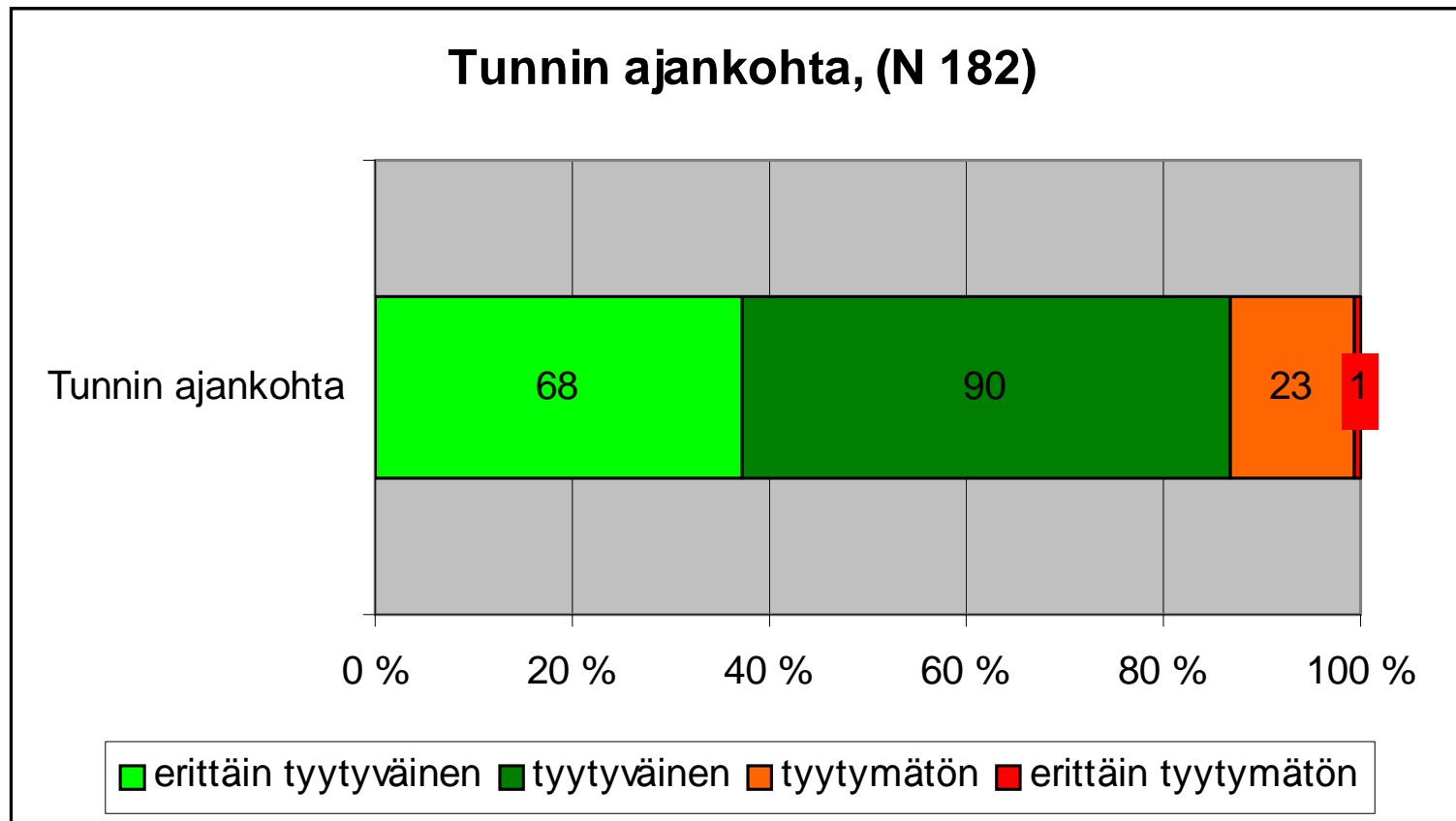
- Ilmoittautumistapahtumassa ilmoittautuneiden tyytyväisyys ilmoittautumisprosessiin oli vain 2.85, kun ennakkoon ilmoittautuneiden vanhojen jäsenten tyytyväisyys 3.40, netissä ilmoittautuneiden 3.65 ja ohjaajalle ilmoittautuneiden 3.43
- Tyytyväisyys prosessiin oli keskimäärin 3.36

Tunnin ajankohta

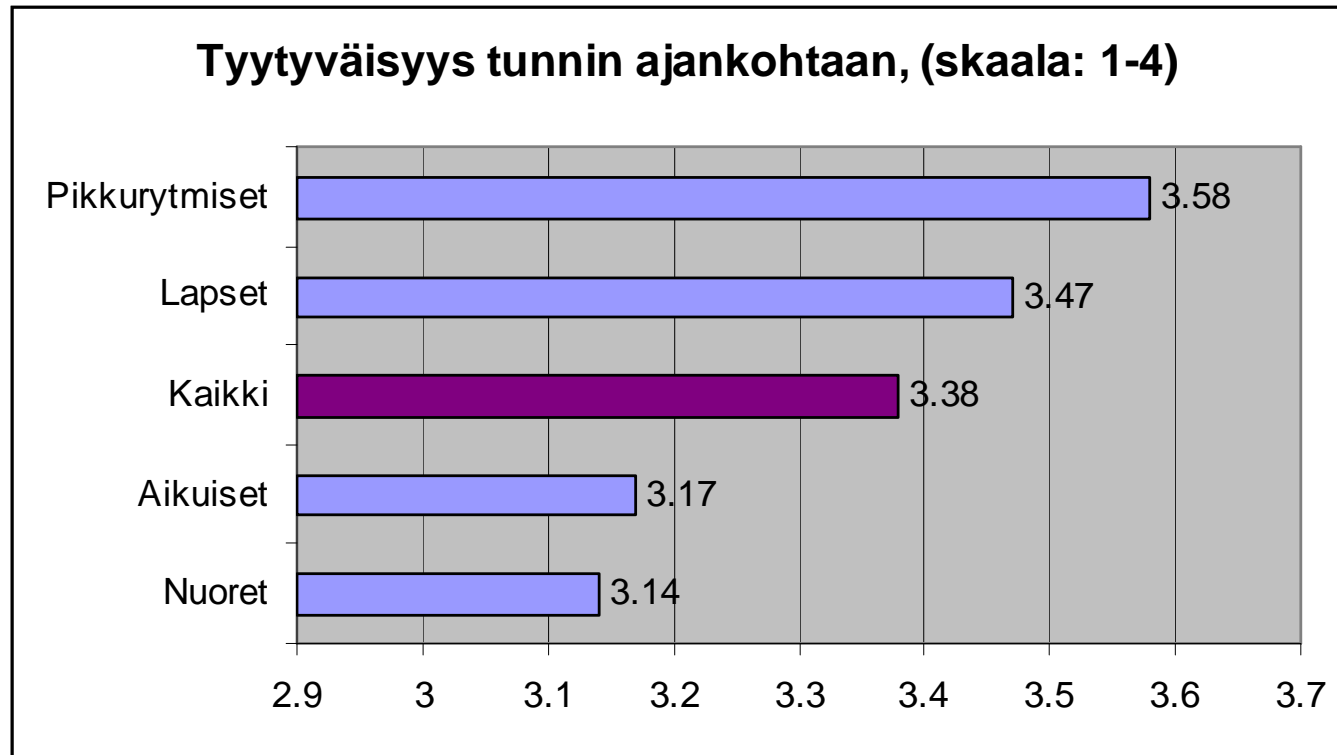


- Halutuimmat tunnit ovat aamupäivällä ja klo 18-19, klo 17-18 ja 19-20
- Tyytymättömmimpiä ovat iltapäivätuntien ja klo 16-17 tunnin osallistujat

Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan



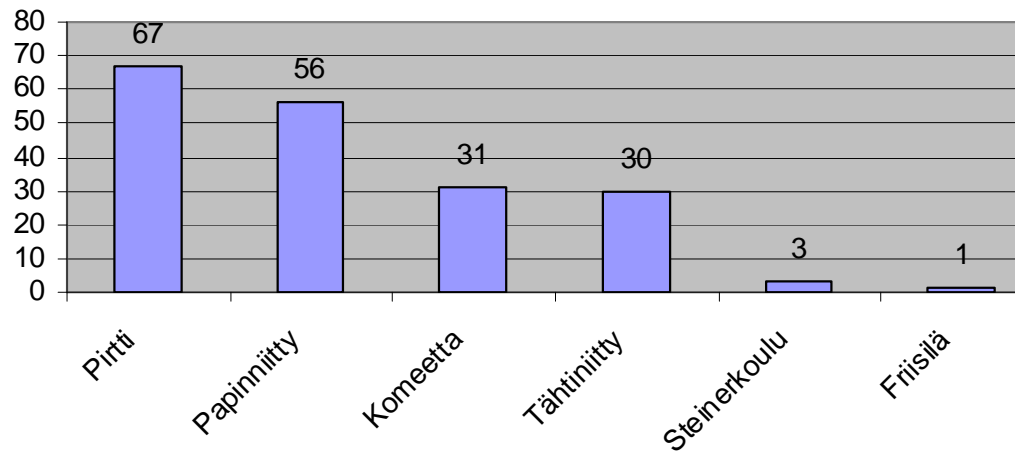
Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan



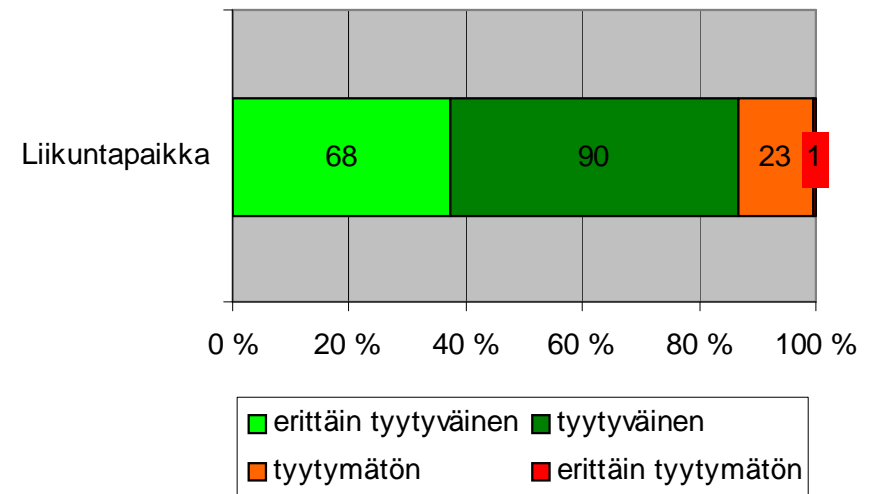
- Lasten tunnit aamupäivällä, kouluissa iltapäivällä ja klo 17-18, 18-19, 19-20
- Pikkurytmiset klo 17-18, 18-19
- Nuorten tunnit klo 16-17, 17-18 ja 18-19
- Aikuisten tunnit klo 20-21

Liikuntapaikka

Liikuntapaikka (N 188)

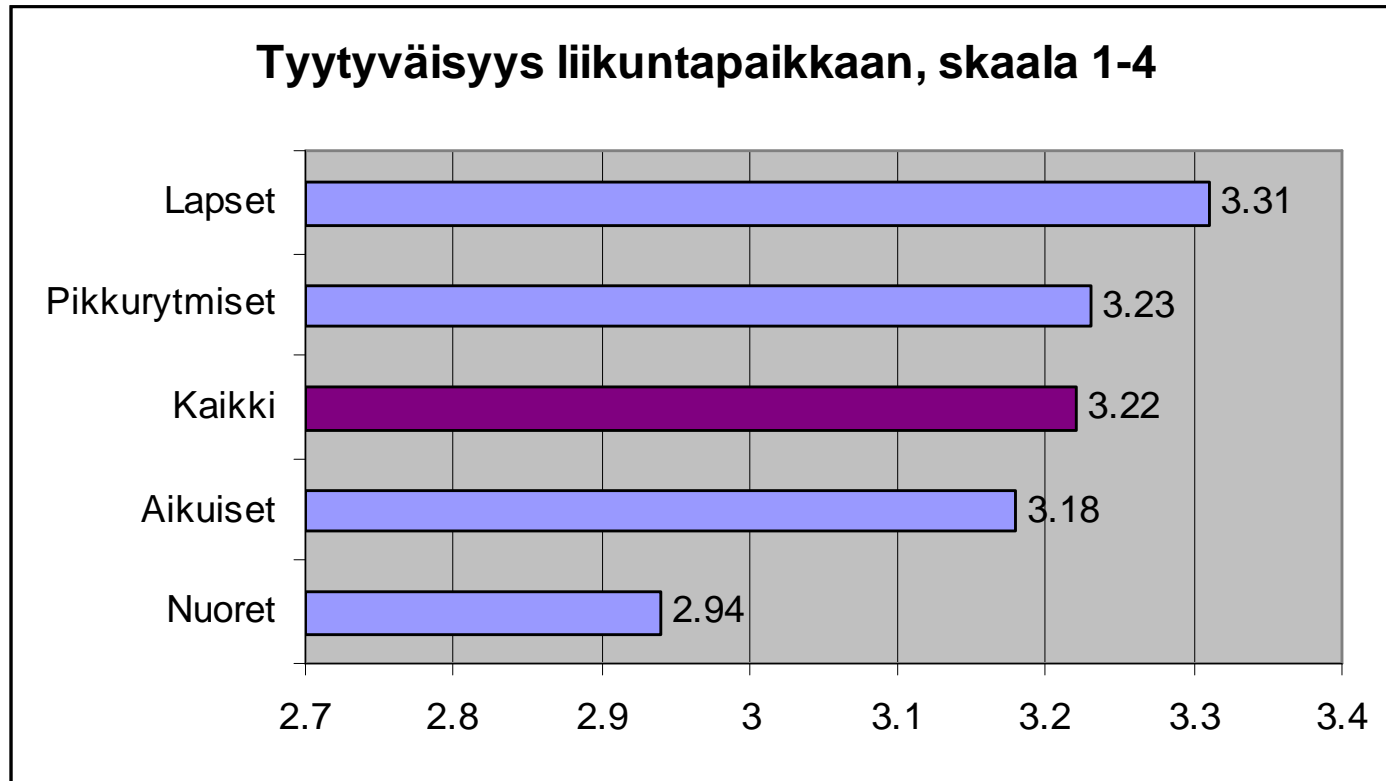


Liikuntapaikka (N 182)

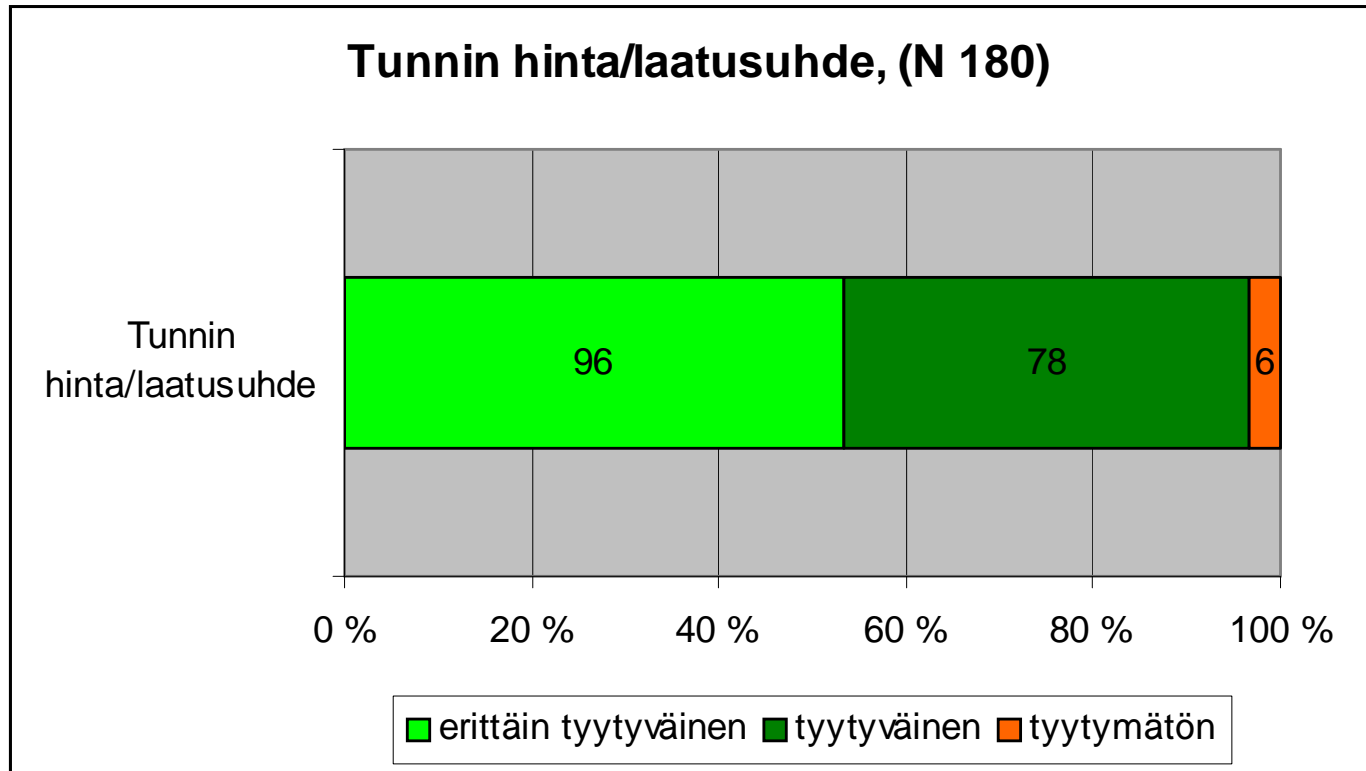


- Tähtiniittyä ja Komeettaa pidetään parhaimpina tarjotuista liikuntapaikoista, vaikka pukuhuoneet ja parkkipaikat ovat ahtaat
- Pirtti on heikoin

Tyytyväisyys liikuntapaikkaan

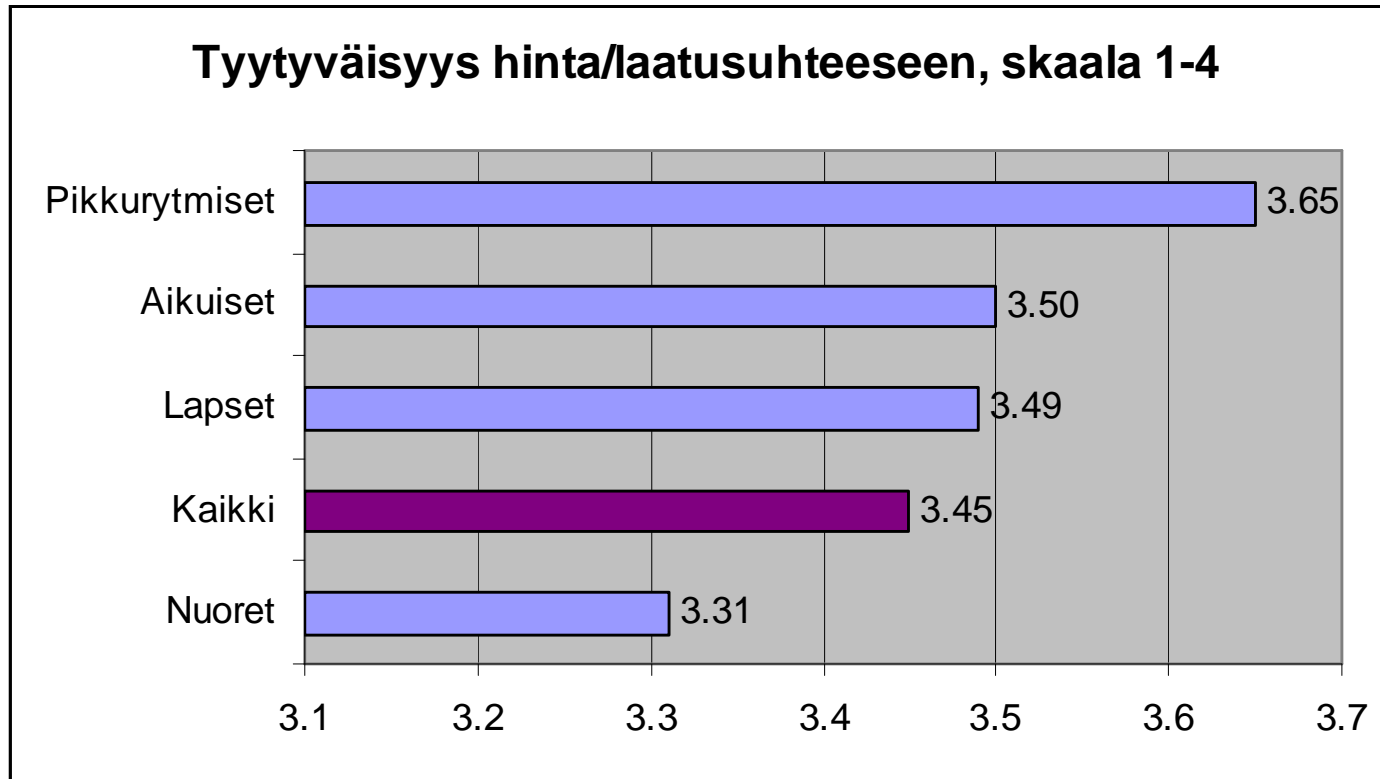


Tunnin hinta/laatusuhde



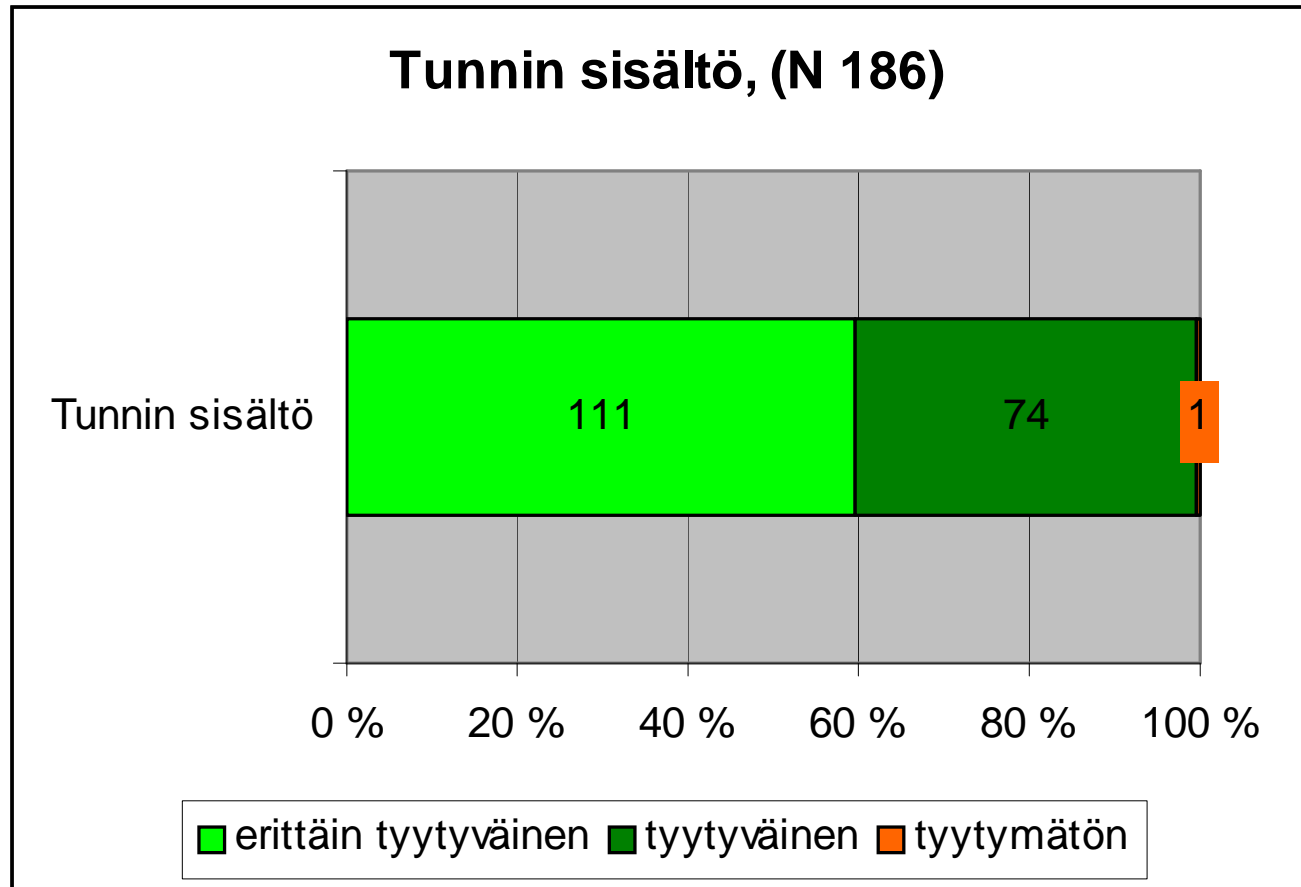
- Urheilukoululaiset olivat kriittisimpiä tunnin hinnan vs. laadun suhteen (9 kpl x 2.5)
- Pikkurytmiset, Hannele Kitusen lapsiryhmät sekä monet Kid/Mix Dance, Sambic ja Pilates –ryhmäläiset olivat erittäin tyytyväisiä

Tyytyväisyys tunnin hinta/laatusuhteeseen



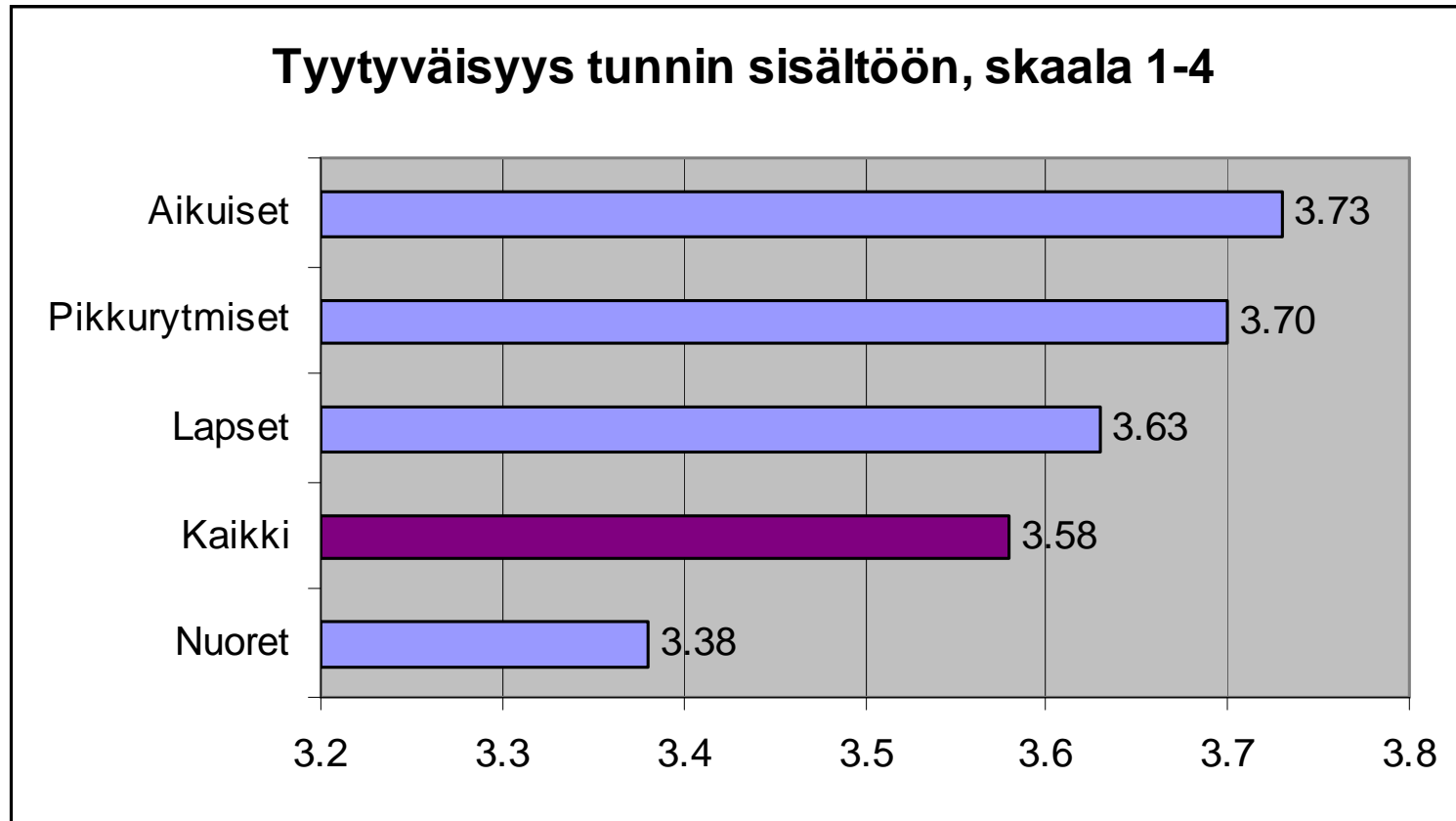
- Nuoret ovat kriittisimpiä kaikilla mittareilla

Tunnin sisältö

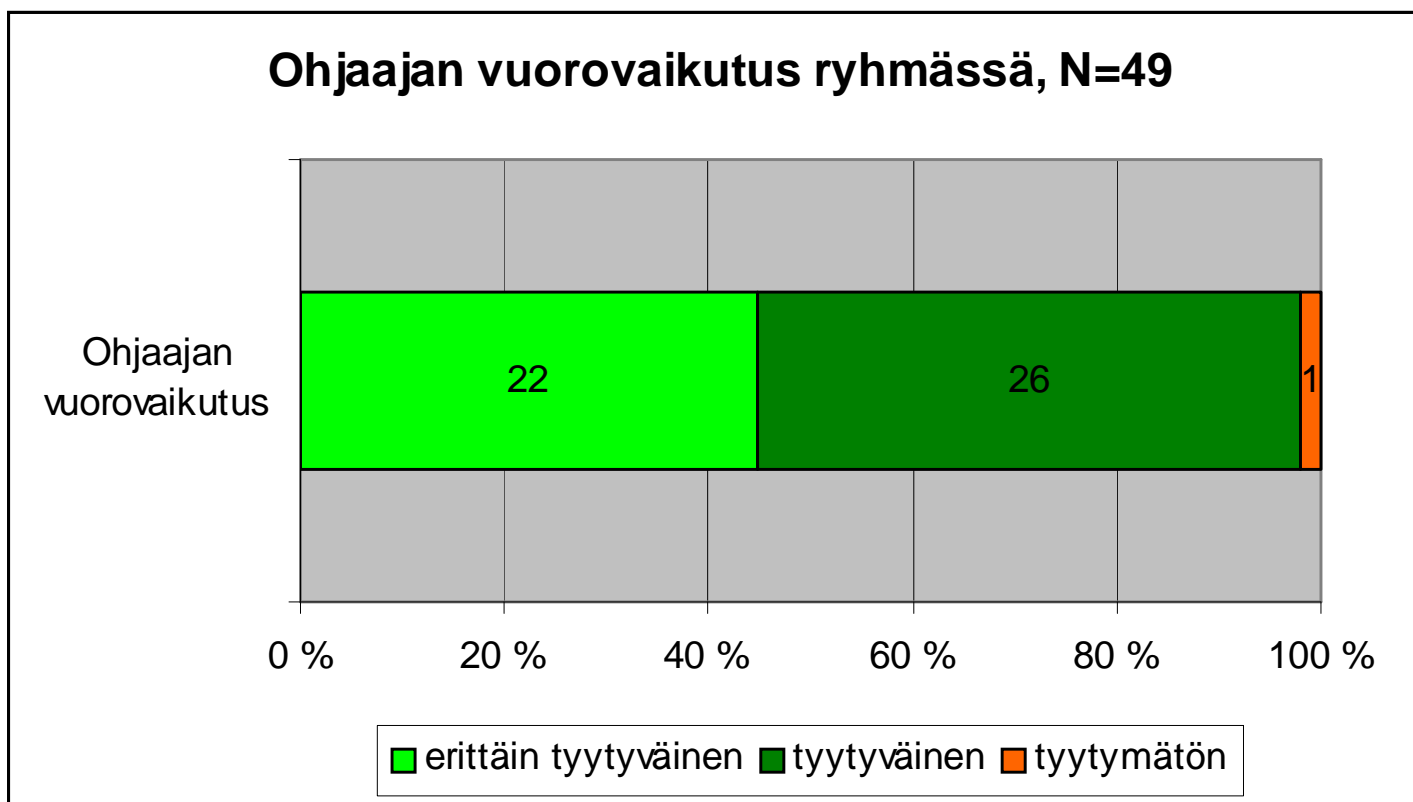


- Tunnin sisältöön ollaan erittäin tyytyväisiä
- Korkein arvosana tutkimuksessa, ka. 3.58

Tyytyväisyys tunnin sisältöön



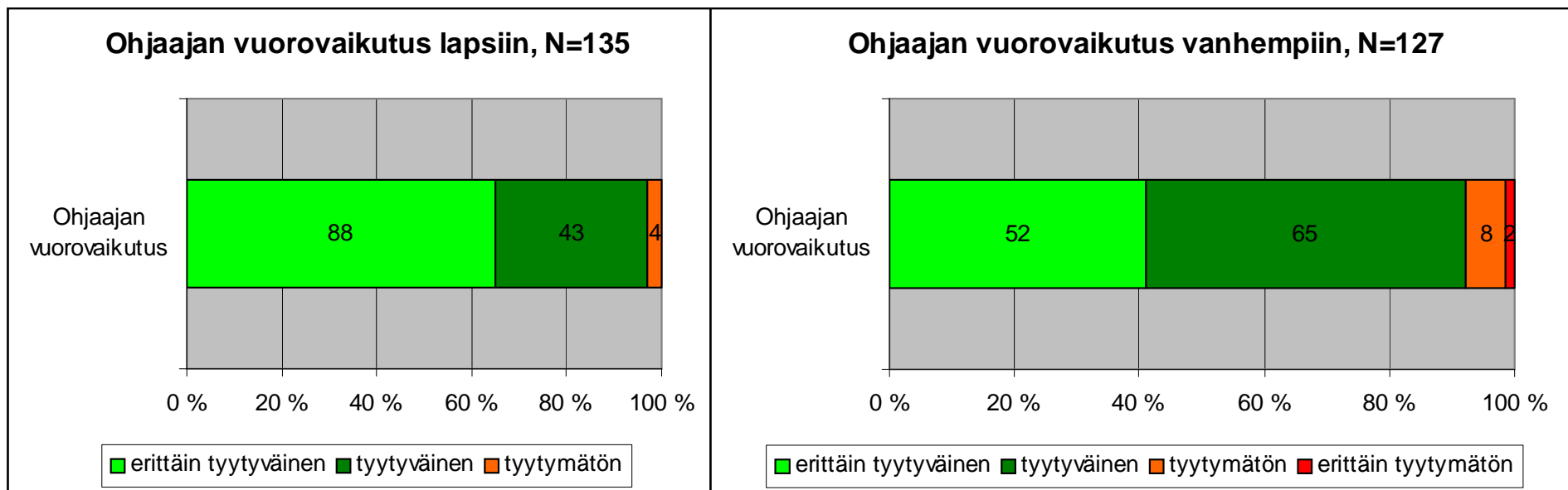
Ohjaajan vuorovaikutus ryhmässä



aikuiset ja nuoret

- Keskiarvo 3.43, aikuisten tunnilla korkeampi

Ohjaajan vuorovaikutus lapsiin ja vanhempiin



ka. 3.6

ka. 3.27

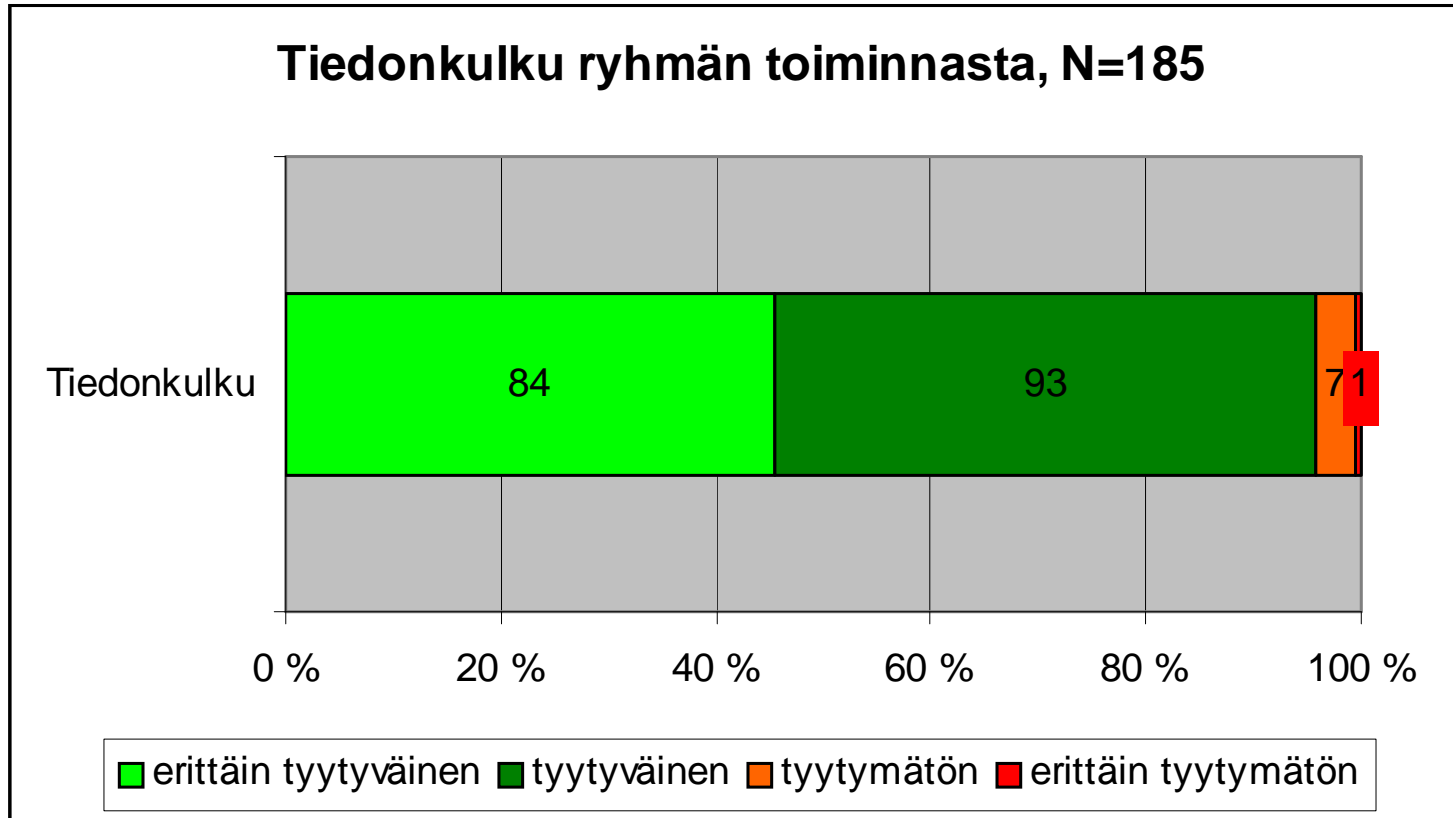
Lasten ryhmät: Lasten vanhempien näkemys

Haasteena vuorovaikutuksen parantaminen vanhempiin!

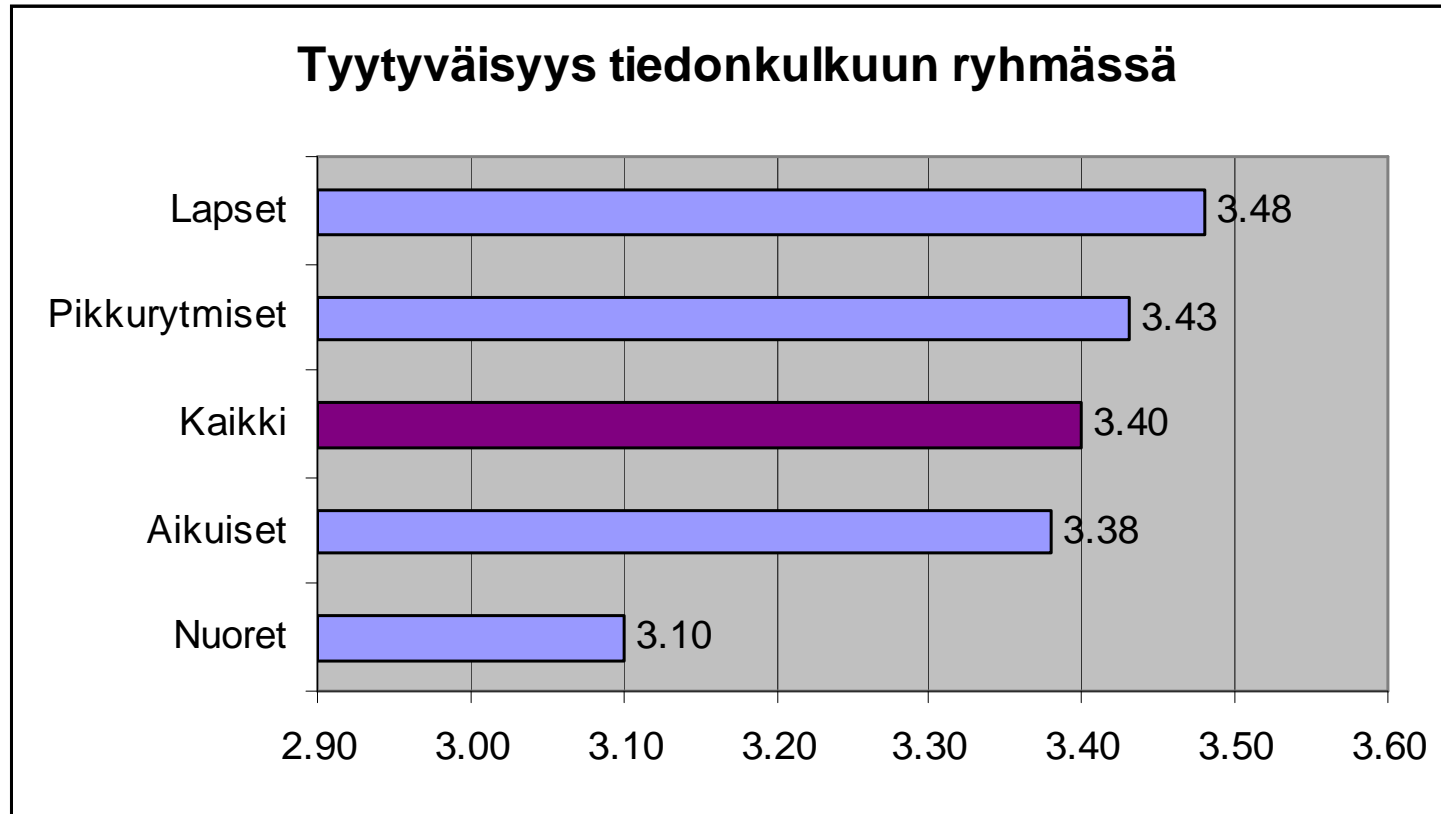


OLARIN VOIMISTELIJAT

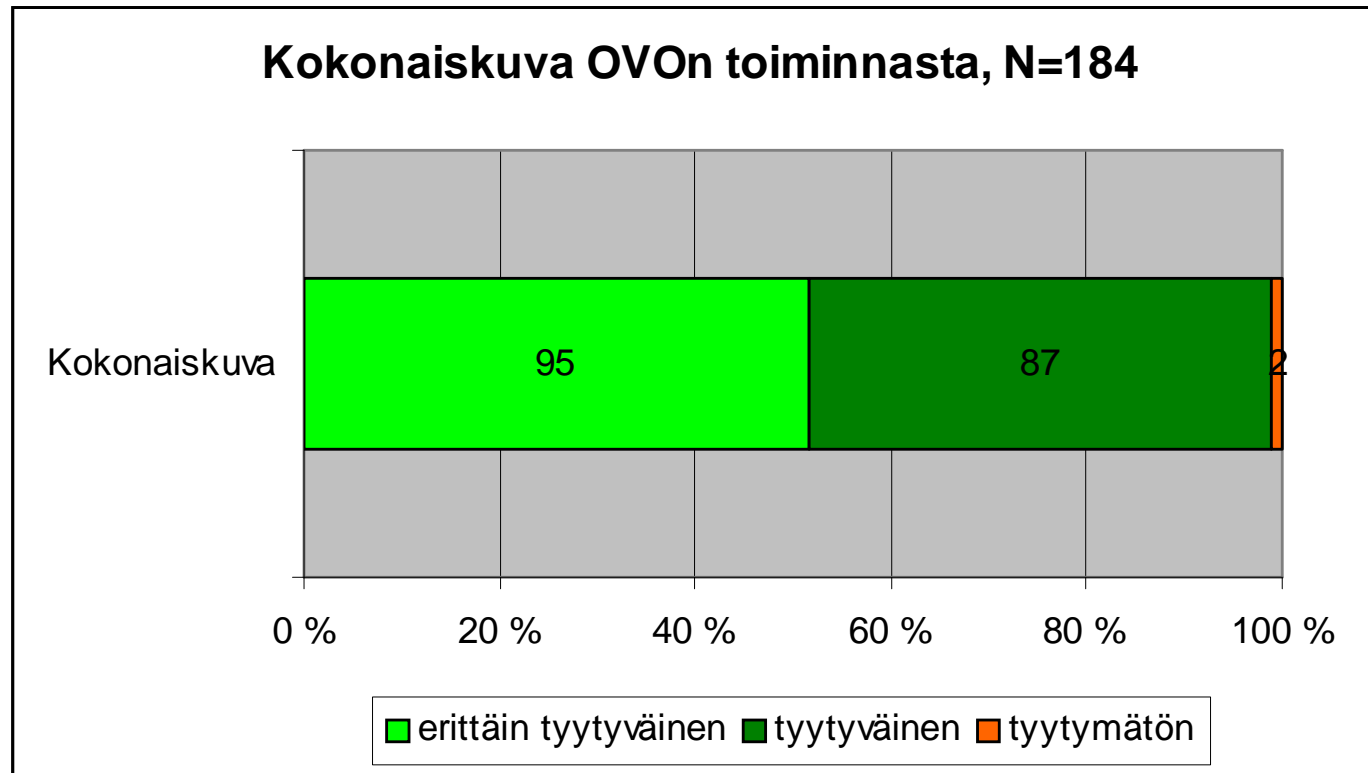
Tiedonkulku ryhmän toiminnasta



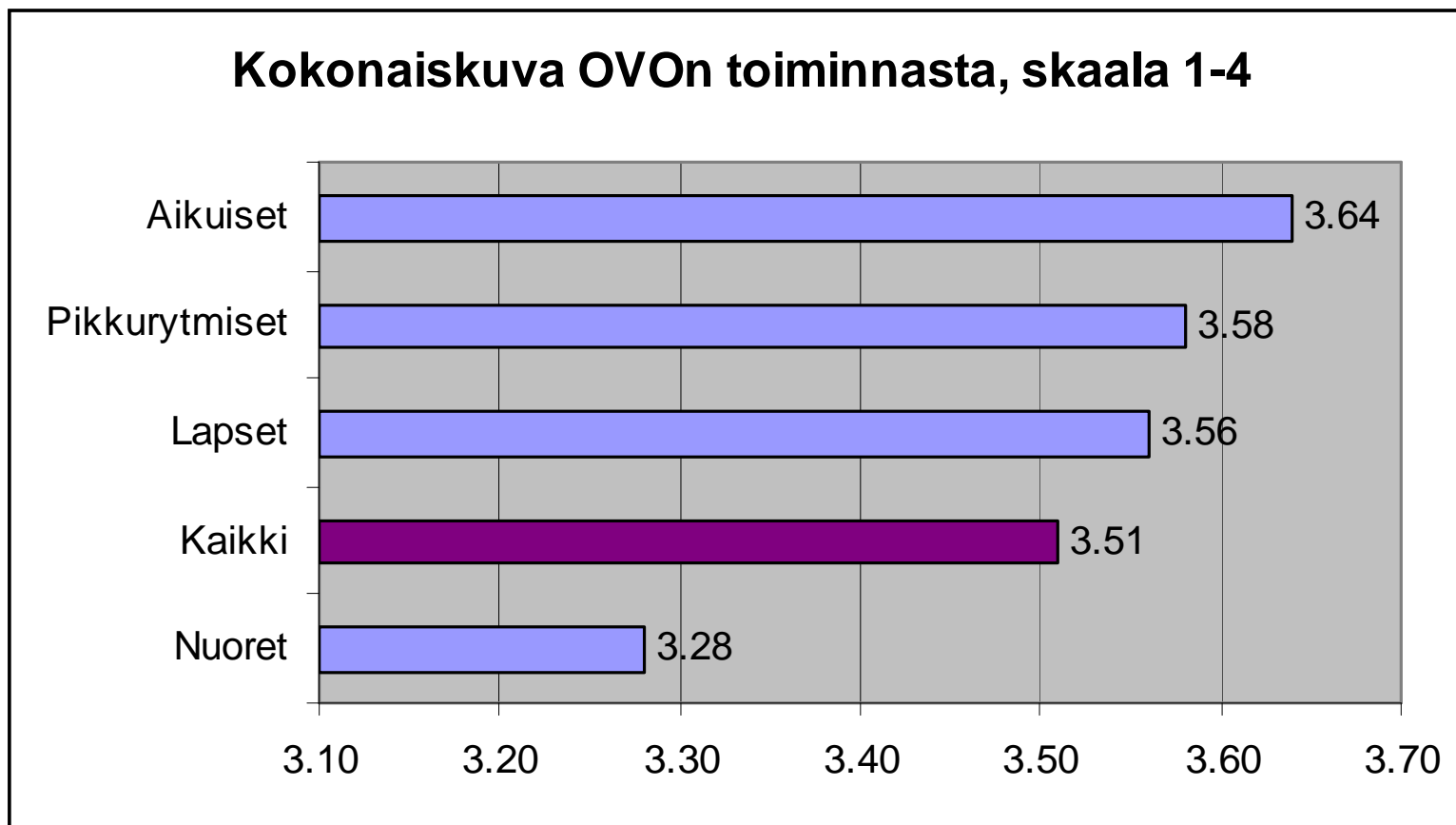
Tiedonkulku ryhmän toiminnasta



Kokonaiskuva OVOn toiminnasta



Kokonaiskuva OVOn toiminnasta



Ryhmäkohtainen palaute

Lasten tuntien ryhmäkohtainen palaute

Jumppareita	Vastauksia	Vastaus-%	Ohjaajat	Tyytyväisyys, asteikko 1-4				Vuorovaikutus		Tiedotus	OVOn toiminta	Ka.
				Tunnin aika	Paikka	Hinta/laatu	Sisältö	Lapsiin	Vanhempiin			
25	10	40 %	Liisa Loikas, Tiina Pohjamies	3.45	3.10	3.70	3.30	3.50	2.67	3.30	3.60	3.33
24	15	63 %	Jenni Reijonen, Justiina Huhtakangas	3.53	3.60	3.67	3.87	3.60	3.04	3.27	3.60	3.52
21	14	67 %	Elina Savolainen, Paula Thesleff	3.36	3.29	3.50	3.71	3.79	3.29	3.43	3.50	3.48
20	13	65 %	Elina Savolainen, Paula Thesleff	3.77	3.21	3.77	3.73	3.81	3.42	3.54	3.58	3.60
26	8	31 %	Pia Rimpiläinen, Laura Närhi	3.50	2.75	3.50	3.63	3.63	3.38	3.38	3.38	3.39
24	4	17 %	Paula Thesleff	4.00	3.25	3.75	4.00	3.67	3.25	3.75	4.00	3.71
17	4	24 %	Paula Thesleff	4.00	3.00	3.75	3.75	3.75	3.50	3.75	3.75	3.66
157	68	43 %	Pikkurytmiset	3.58	3.23	3.65	3.70	3.68	3.20	3.43	3.58	3.51
21	10	48 %	Aikuinen-lapsi 1-2,5	2.89	2.89	3.25	3.70	3.40	3.30	3.70	3.40	3.32
17	9	53 %	Aikuinen-lapsi 1,5-3	3.44	3.33	3.67	3.50	3.39	3.44	3.67	3.67	3.51
19	5	26 %	Aikuinen-lapsi >2,5 v	3.60	3.60	3.80	3.60	4.00	3.60	3.80	3.60	3.70
15	3	20 %	Satumusiikki 4-6	2.67	3.00	3.33	3.00	3.33	3.00	3.00	3.00	3.04
8	3	38 %	Rytmiä ja musal 1-3 lk	2.67	3.67	3.33	3.33	3.33	3.67	4.00	3.33	3.42
11	3	27 %	Aikuinen-lapsi >2 v	3.67	4.00	3.67	3.67	3.33	3.67	3.67	3.67	3.67
	6	#DIV/0!	Rytmiä ja musal 1-3 lk	3.17	3.50	3.33	3.67	3.67	3.33	3.17	3.50	3.42
91	39	43 %	Hannele Kitunen	3.18	3.32	3.47	3.55	3.50	3.41	3.59	3.49	3.44
25	11	44 %	Tenavaliikunta 5-6 v. Laatikainen/Virta	3.45	2.95	3.23	3.64	3.59	3.23	3.41	3.13	3.33
17	16	94 %	Urheilukoulu 8-12 v. Laatikainen/Virta	3.53	3.63	2.89	3.66	3.63	3.18	3.67	3.67	3.48
25	5	20 %	Kid Dance 9-10 v. Katja Mertanen	3.80	3.80	3.60	3.20	3.40	3.75	3.00	3.40	3.49
315	139	44 %	yhteensä 17 lasten ryhmää	3.47	3.31	3.49	3.63	3.60	3.27	3.48	3.56	3.48

Nuorten ja aikuisten tuntien ryhmäkohtainen palaute

Nuoret				Tunti/Ohjaajat	Tyytyväisyys, asteikko 1-4				Vuorovaikutus		OVOn	
Tunti	Jumppareita	Vastauksia	Vastaus-%		Tunnin aika	Paikka	Hinta/laatu	Sisältö	ryhmässä	Tiedotus	toiminta	Ka.
25	26	8	31 %	Mix Dance 11-12 v, Katja Mertanen	3.50	2.81	3.25	3.25	3.14	3.13	3.13	3.17
26	22	14	64 %	Mix Dance >12 v, Jenni Jauri	2.88	3.00	3.46	3.54	3.57	3.00	3.31	3.25
27	29	18	62 %	Mix Dance >14 v, Jenni Jauri	3.17	2.94	3.22	3.31	3.28	3.17	3.33	3.20
3	77	40	52 %	yhhteensä 3 nuorten ryhmää	3.14	2.94	3.31	3.38	3.36	3.10	3.28	3.22
Aikuiset												
30	12	6	50 %	Sambic, Auli Fagerström	3.33	3.17	3.33	3.83	3.83	3.67	3.83	3.57
36	26	4	15 %	Pilates, Marianne Järvinen	2.75	3.00	4.00	4.00	4.00	3.25	3.33	3.48
2	38	10	26 %	yhhteensä 2 aikuisten ryhmää	3.17	3.18	3.50	3.73	3.70	3.38	3.64	3.47