



OVOn harrasteryhmien  
asiakastyytyväisyystutkimus

2012

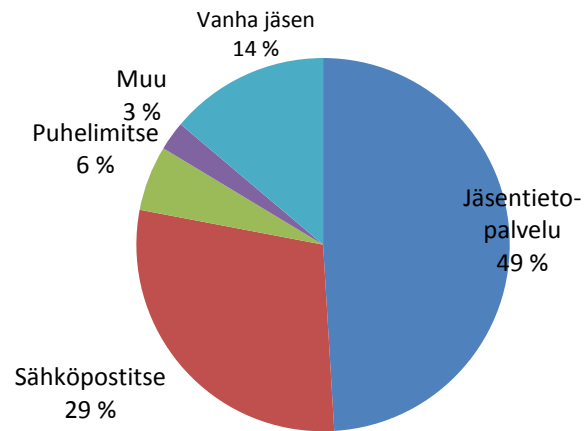
OLARIN VOIMISTELIJAT

# Tutkimuksen toteutus

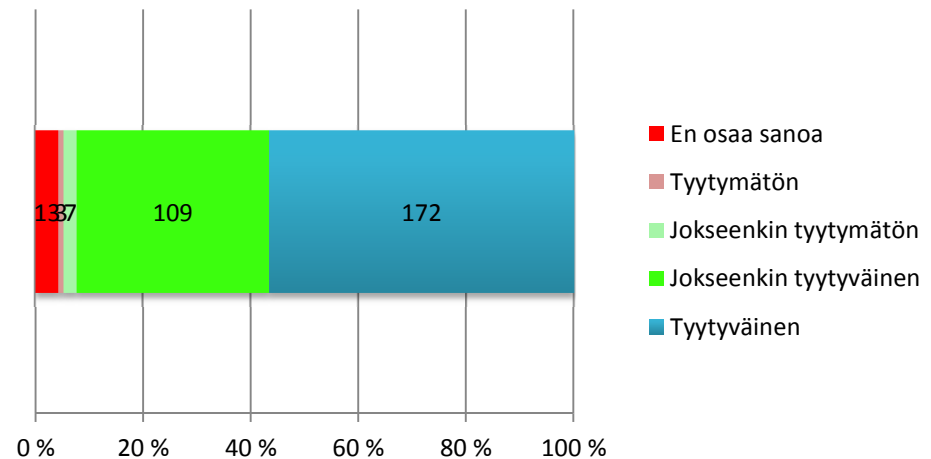
- Tutkimus tehtiin keväällä 2012 (sama tutkimus toteutettu myös keväisin vuonna 2007-2011)
- Tutkimukseen oli mahdollista vastata sekä avoimen verkkolomakkeen kautta sekä tunneilla ohjaajalta saatavalla paperilomakkeella
- Linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostitse kaikille kuluvan kauden aikana toiminnassa mukana olleille jäsenille (827 onnistunutta viestiä)
- Mukana tutkimuksessa oli 59 harrasteryhmää (2011: 49, 2010: 45, 2009: 39, 2008: 36, 2007: 35)
- Vastauksia kerättiin yhteensä 320 (2011: 193, 2010: 185, 2009: 313, 2008: 372, 2007: 192)
- Vastausprosentti 39 % (2011: 30 %, 2010: 30 %, 2009: 54 %)
- Eniten vastauksia saatiin aikuisten harrasteryhmistä (25%) sekä Pikkurytmiset-ryhmien vanhemmilta (24 %)

# Ilmoittautuminen

Ilmoittautumistapa N=308



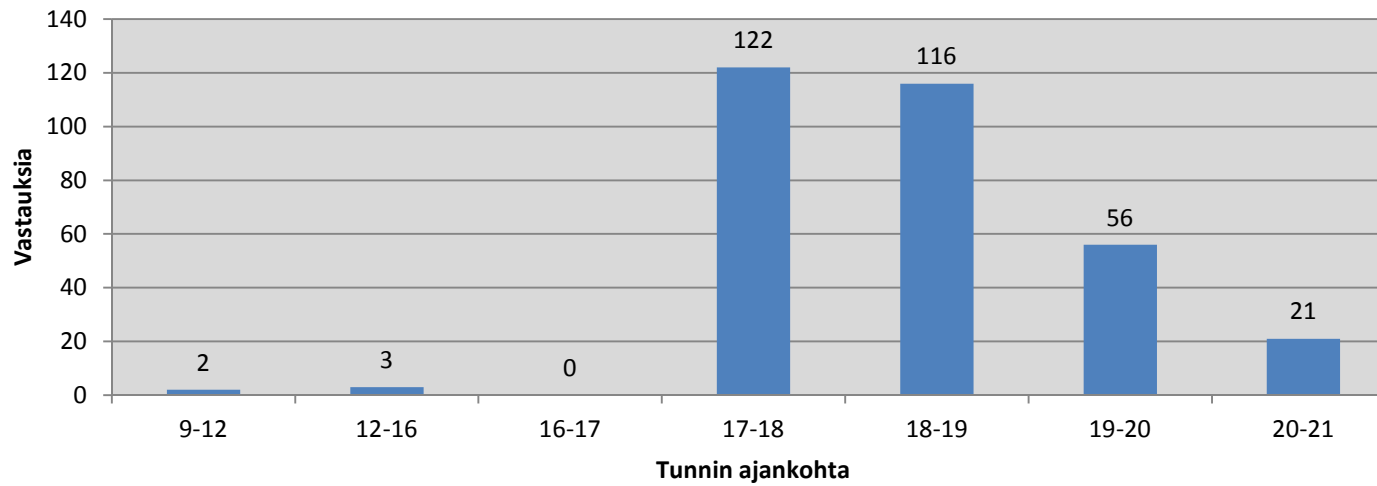
Tyytyväisyys ilmoittautumisprosessiin



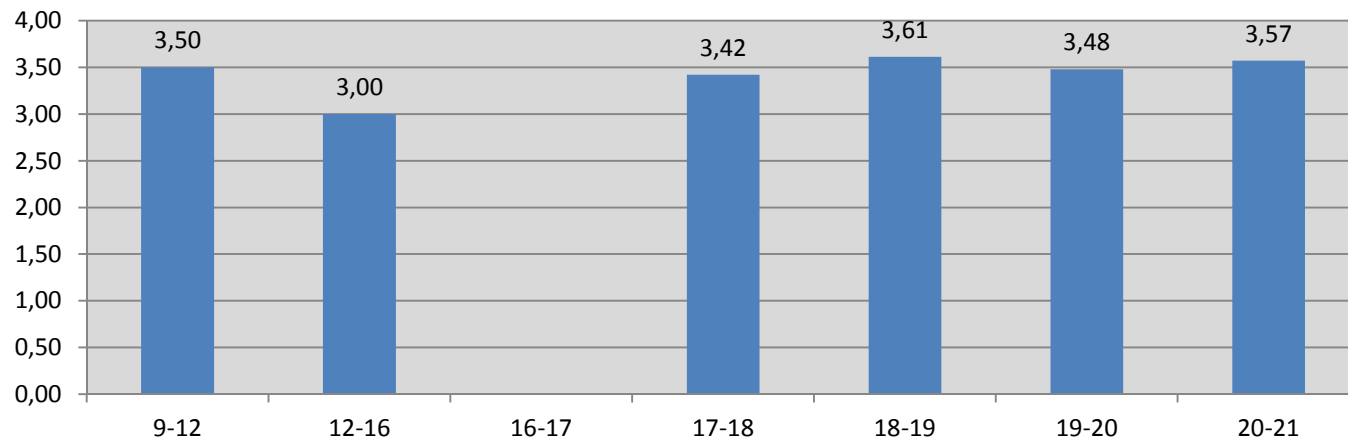
- Tyytyväisyys ilmoittautumisprosessiin on hieman laskenut edelliseen vuoteen verrattuna keskiarvon ollessa 3.55 (2011: 3.57, 2010: 3.52)
- Vanhoina jäseninä ennakoilmoittautuneiden tyytyväisyys oli 3.78 (2011: 3.74, 2010: 3.51)
- Netissä ilmoittautuneiden 3.47 (2011: 3.47, 2010: 3.51)
- Puhelimitse ilmoittautuneiden 3.53 (2011: 3.27, 2010: 3.15)

# Tunnin ajankohta

Tunnin ajankohta N=320

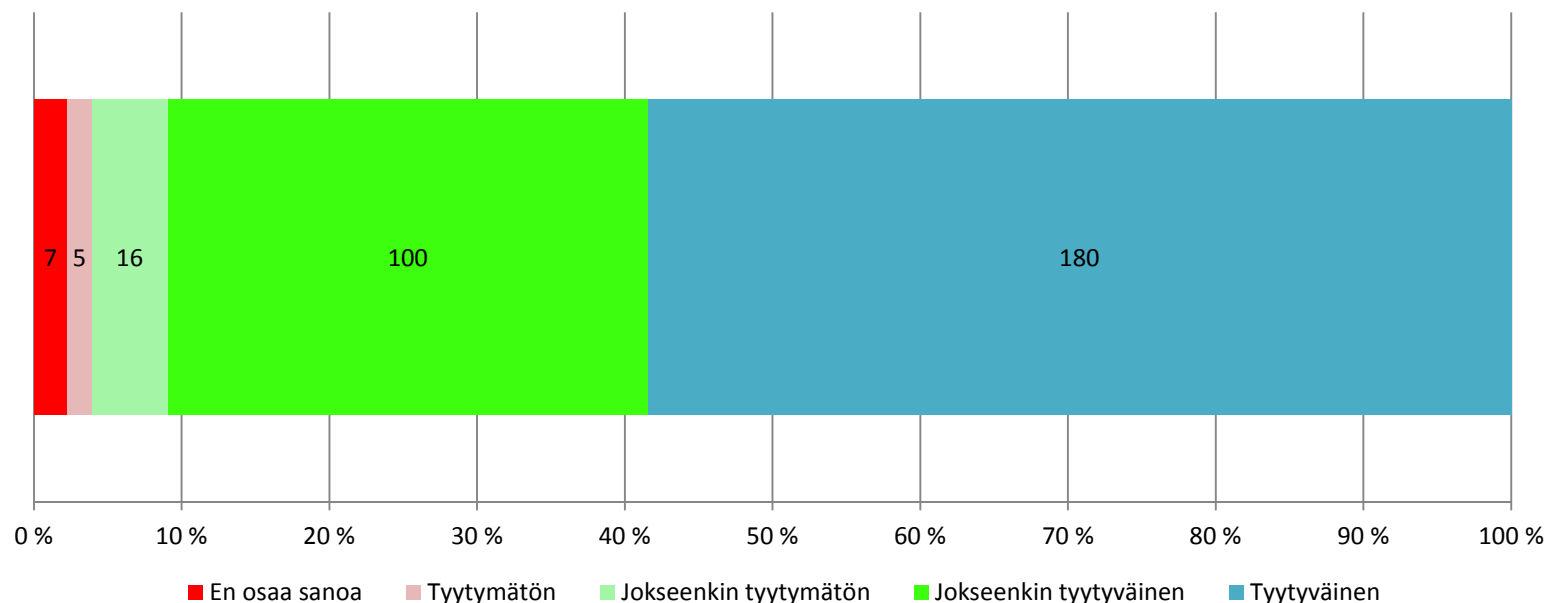


Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan, skaala 1-4



# Tunnin ajankohta

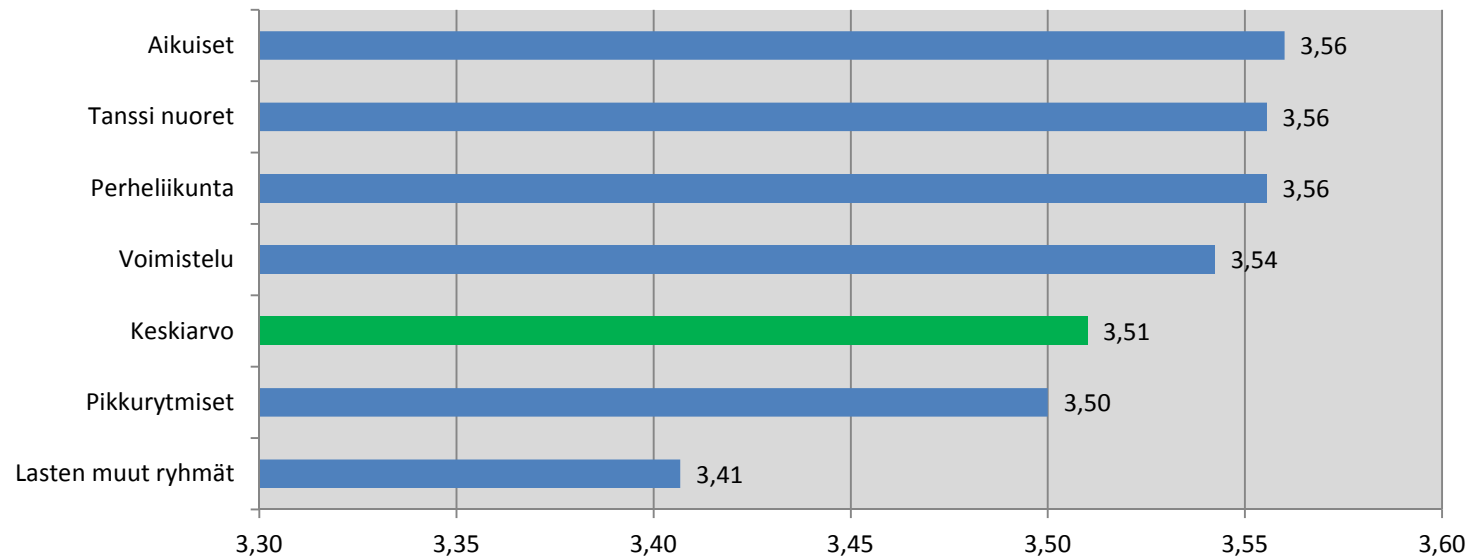
Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan N=308



Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan on parantunut: 58% oli tyytyväisiä (2011: 51%, 2010: 53 %) ja 32 % oli jokseenkin tyytyväisiä (2011: 35%, 2010: 30 %). Vain 5 % oli jokseenkin tyytymättömiä (2011: 7%, 2010: 6 %) ja tyytymättömiä 2 %. 2 % vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.

# Tunnin ajankohta

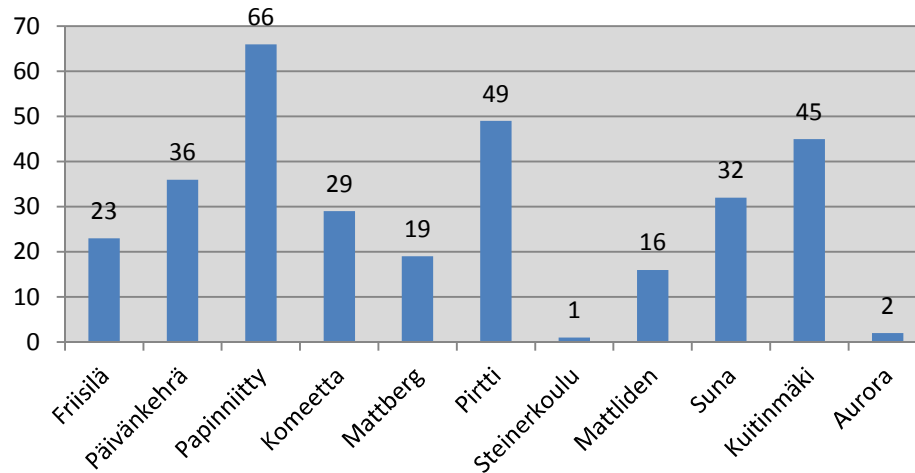
Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan, skaala 1-4



- Aikuisten tunnit arkisin klo 17-21.30 ja sunnuntaisin klo 16-20 välillä, vauvajumppa aamupäivällä
- Pikkurytmiset arkisin klo 17-19
- Voimistelu arkisin klo 17-20
- Muut lasten ryhmät ja perheliikuntatunnit arkisin klo 17-19
  - *Tyytyväisyyttä laskee Liikkarin sijoittuminen perjantaihin sekä molempien Nuppujumpparyhmien aikainen alkamisaika klo 17.00.*
- Nuorten tanssitunnit klo 17-19

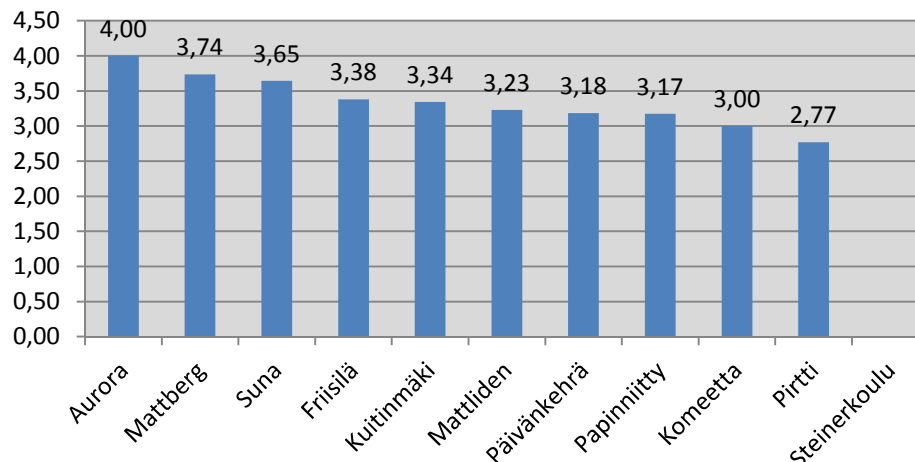
# Liikuntapaikka

Liikuntapaikka N=318



- Mattberg (arvosana 3,74), Suna (3,65) ja Friisilä (3,38) koetaan parhaimmiksi tarjotuista liikuntapaikoista (Aurorasta vain kaksi vastausta ja kyseessä Sporttiskerho)

Tyytyväisyys liikuntapaikkaan, skaala 1-4



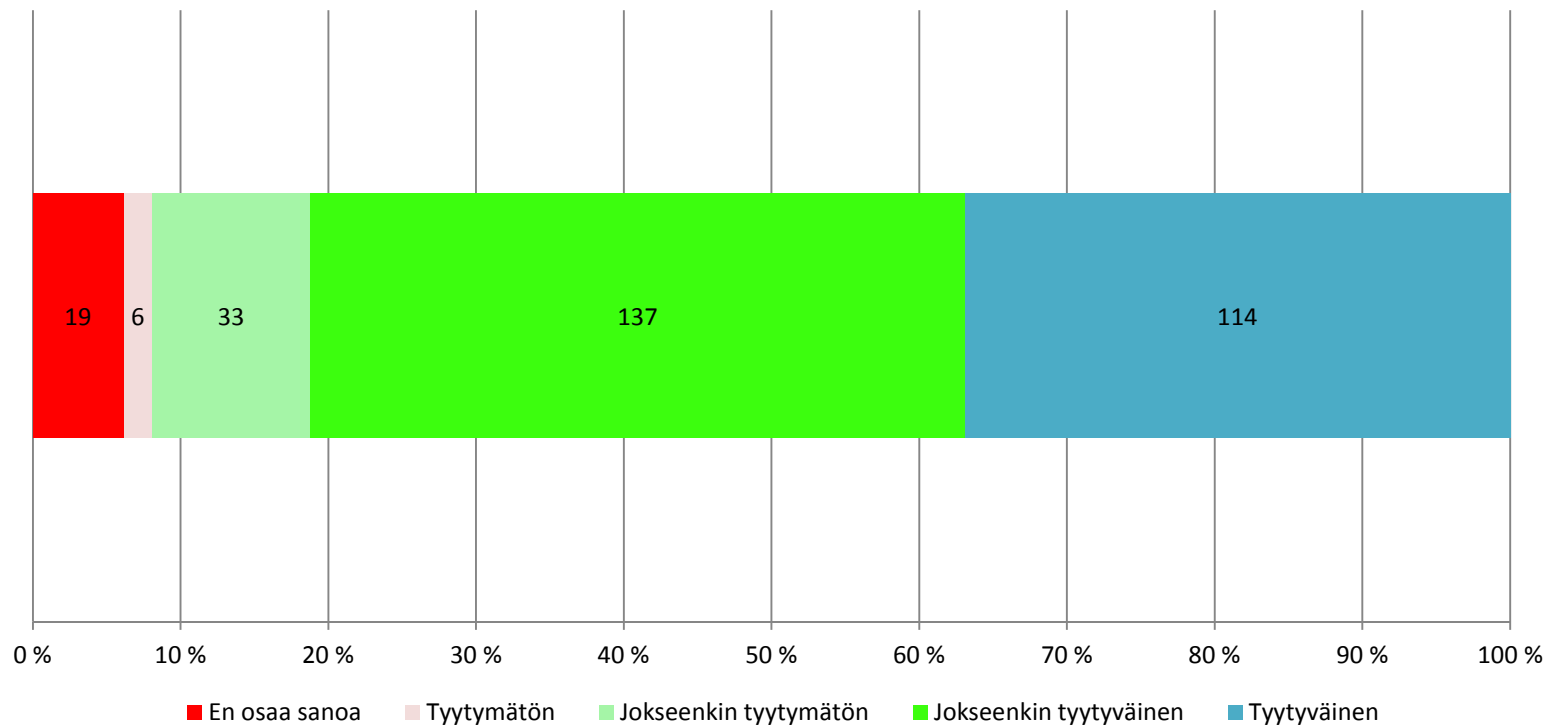
- Komeetan ja Pirtin ongelmana on ahtaat / puutteelliset pukuhuoneet

- Pirtti koetaan edelleen epäsiistiksi ja lattia on liukas

- Komeetta, Papinniitty ja Pirtti kärsivät paikoitustilan puutteesta

# Liikuntapaikka

Tyytyväisyys liikuntapaikkaan N=318

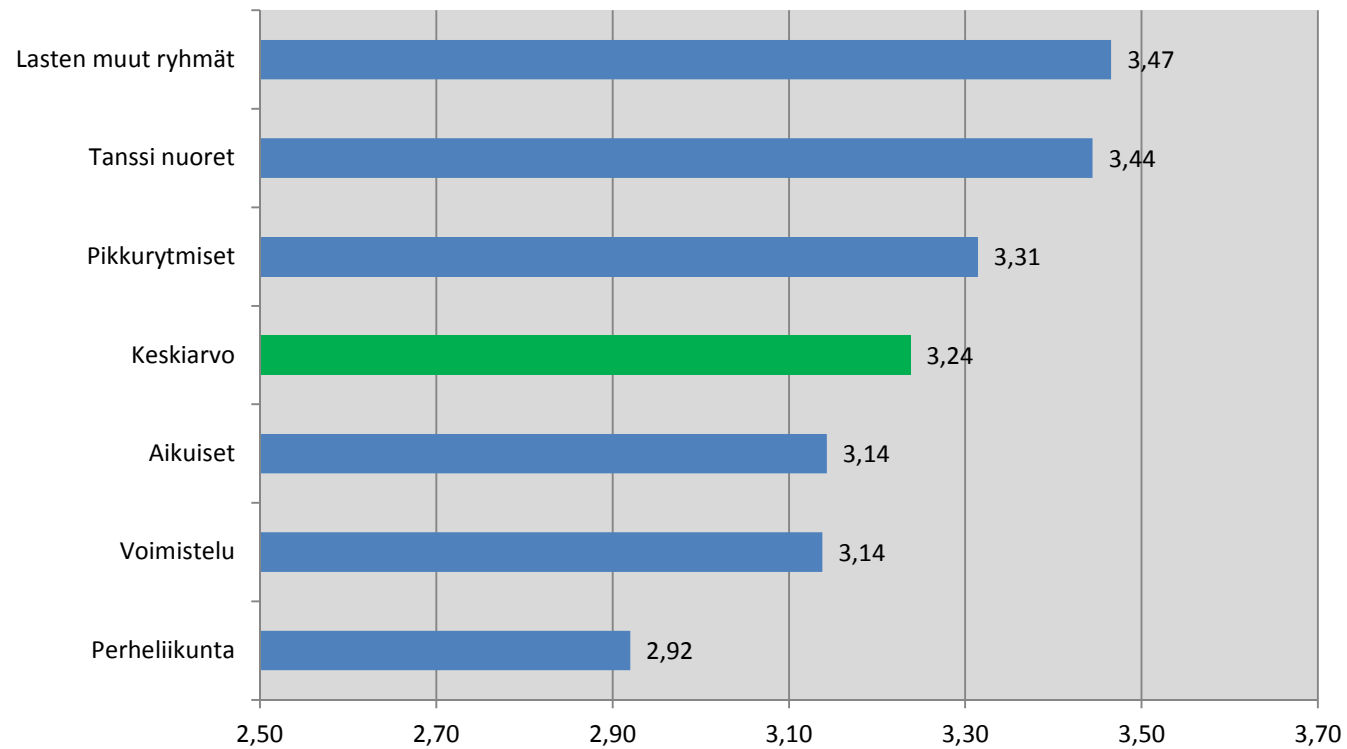


81 % on tyytyväisiä tai jokseenkin tyytyväisiä liikuntapaikkaan (2011: 77%, 2010: 67 %), tyytymättömiä tai jokseenkin tyytymättömiä on 13 %. 6 % vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.



# Liikuntapaikka

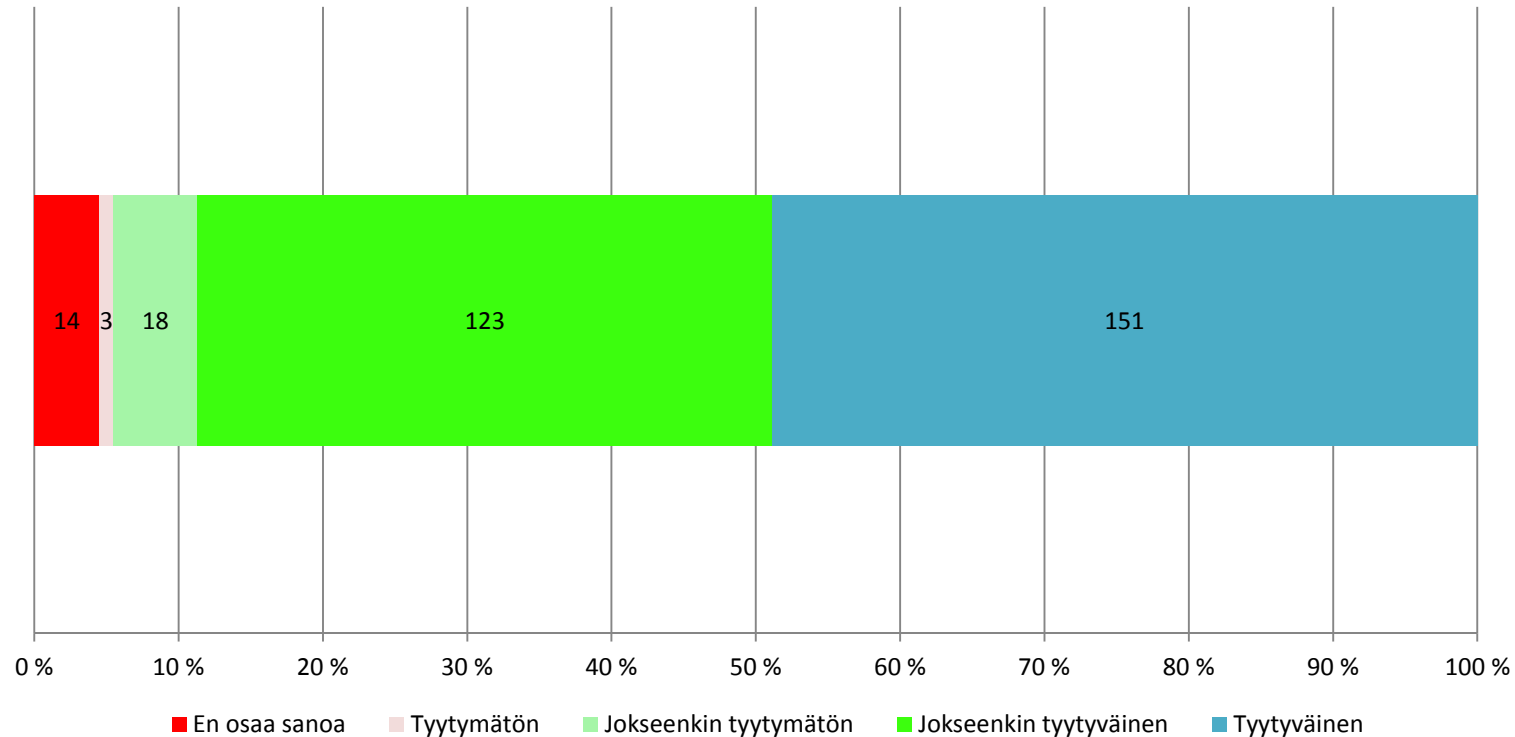
## Tyytyväisyys liikuntapaikkaan, skaala 1-4



- Kokonaistyytyväisyys (3.24) on parantunut (2011: 3.09, 2010: 3.09)

# Tunnin hinta/laatusuhde

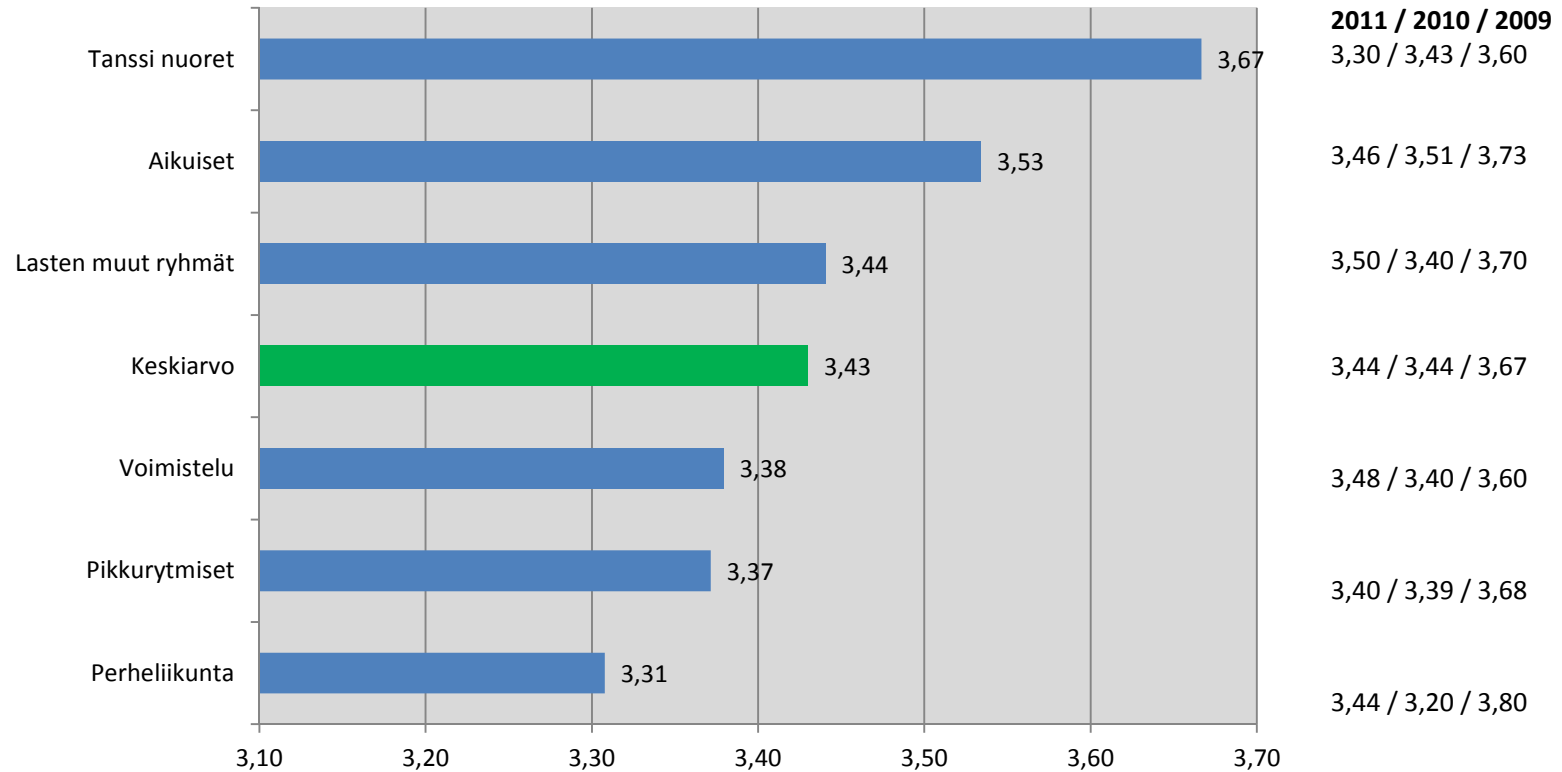
Tyytyväisyys hinta-laatusuhteeseen N=309



Tyytyväisten ja jokseenkin tyytyväisten osuus on hieman noussut, ollen yhteensä 89 % (2011: 88%, 2010: 81 %). Jokseenkin tyytymättömien määrä on hieman taas noussut, ollen nyt 6 % (2011: 3%, 2010: 5 %) ja tyytymättömiä on vain kolme vastausta. 5 % vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.

# Tunnin hinta/laatusuhde

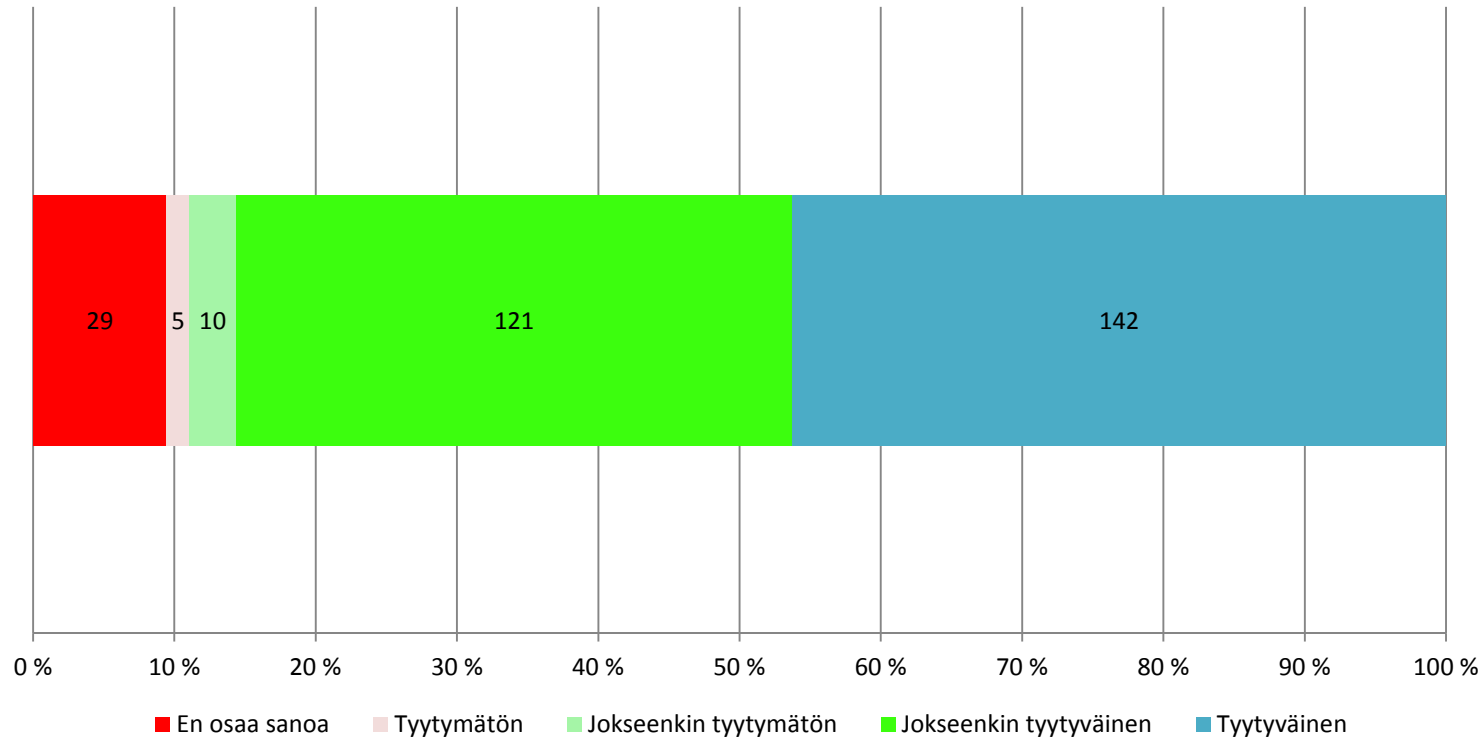
Tyytyväisyys hinta-laatusuhteeseen, skaala 1-4



Nuorten tanssiryhmien tyytyväisyys hinta-laatusuhteeseen on noussut huikkeasti samoin kuin aikuiset ovat tyytyväisempiä. Tyytyväisyys perheliikuntaan ja voimisteluryhmiin on laskenut.

# Tunnin sisältö

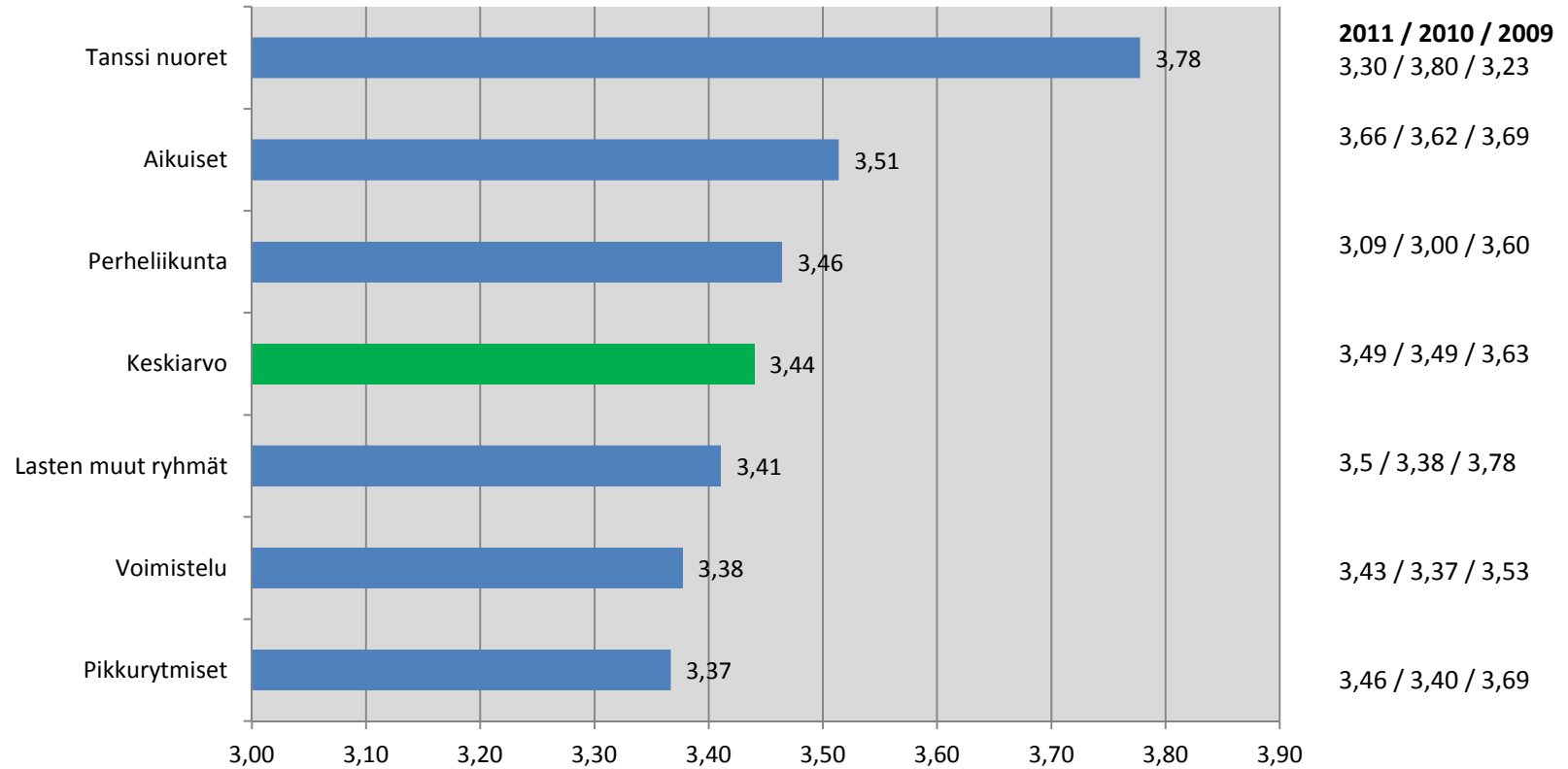
Tyytyväisyys tunnin sisältöön N=307



46 % vastaajista on tyytyväinen tunnin sisältöön (2011: 47%, 2010: 45 %) ja yhteensä 86 % on tyytyväinen tai jokseenkin tyytyväinen. 9 % vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.

# Tunnin sisältö

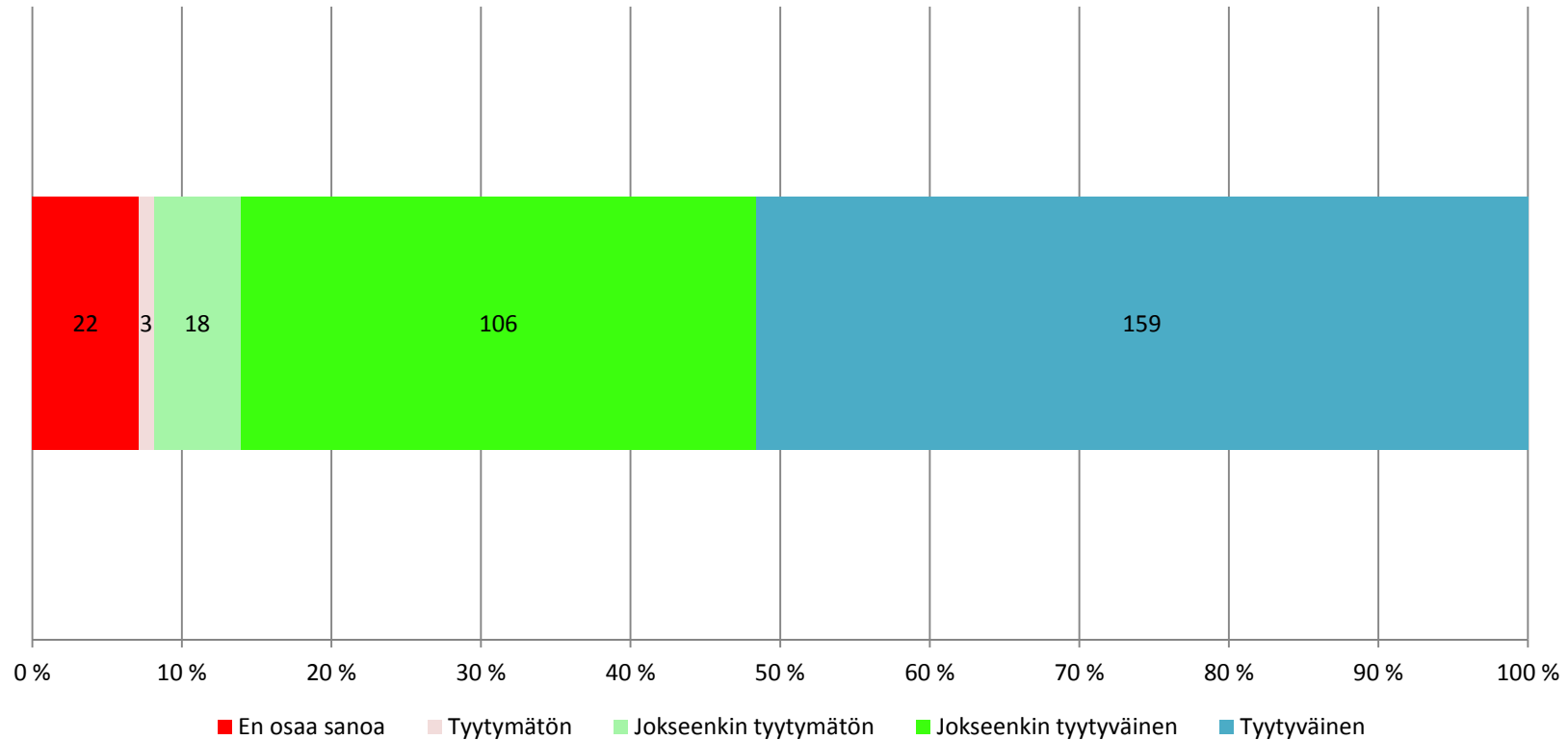
Tyytyväisyys tunnin sisältöön, skaala 1-4



Tyytyväisyys tuntien sisältöön on hyvä, keskiarvo laski silti hieman.

# Ohjaajan vuorovaikutus

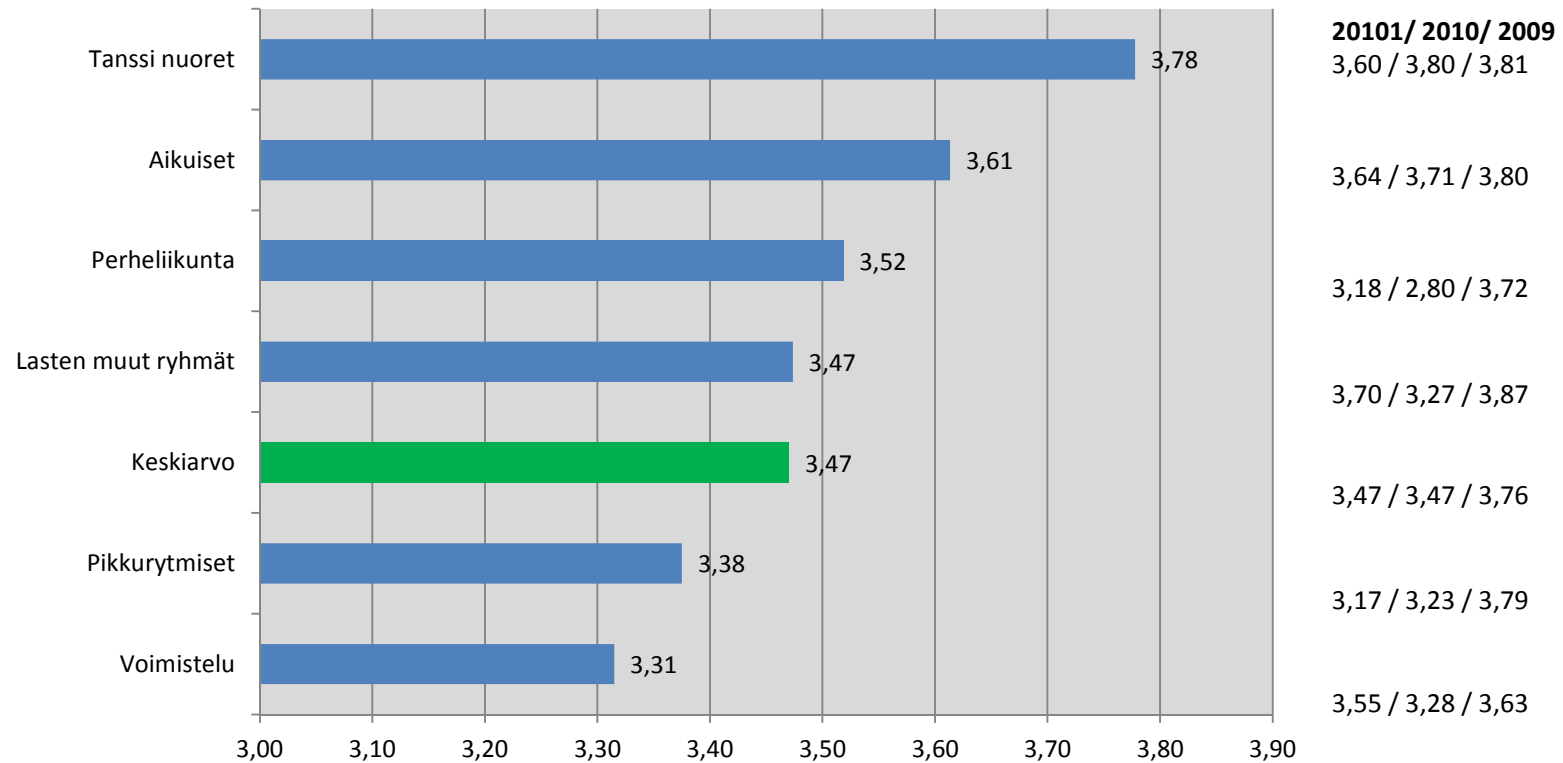
Tyytyväisyys ohjaajan vuorovaikutukseen N=308



52 % on tyytyväinen ohjaajan vuorovaikutukseen (2011: 51%, 2010: 50 %, 2009: 77 %). Yhteensä 86 % oli tyytyväinen tai jokseenkin tyytyväinen. 7 % vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.

# Ohjaajan vuorovaikutus

Tyytyväisyys ohjaajan vuorovaikutukseen, skaala 1-4



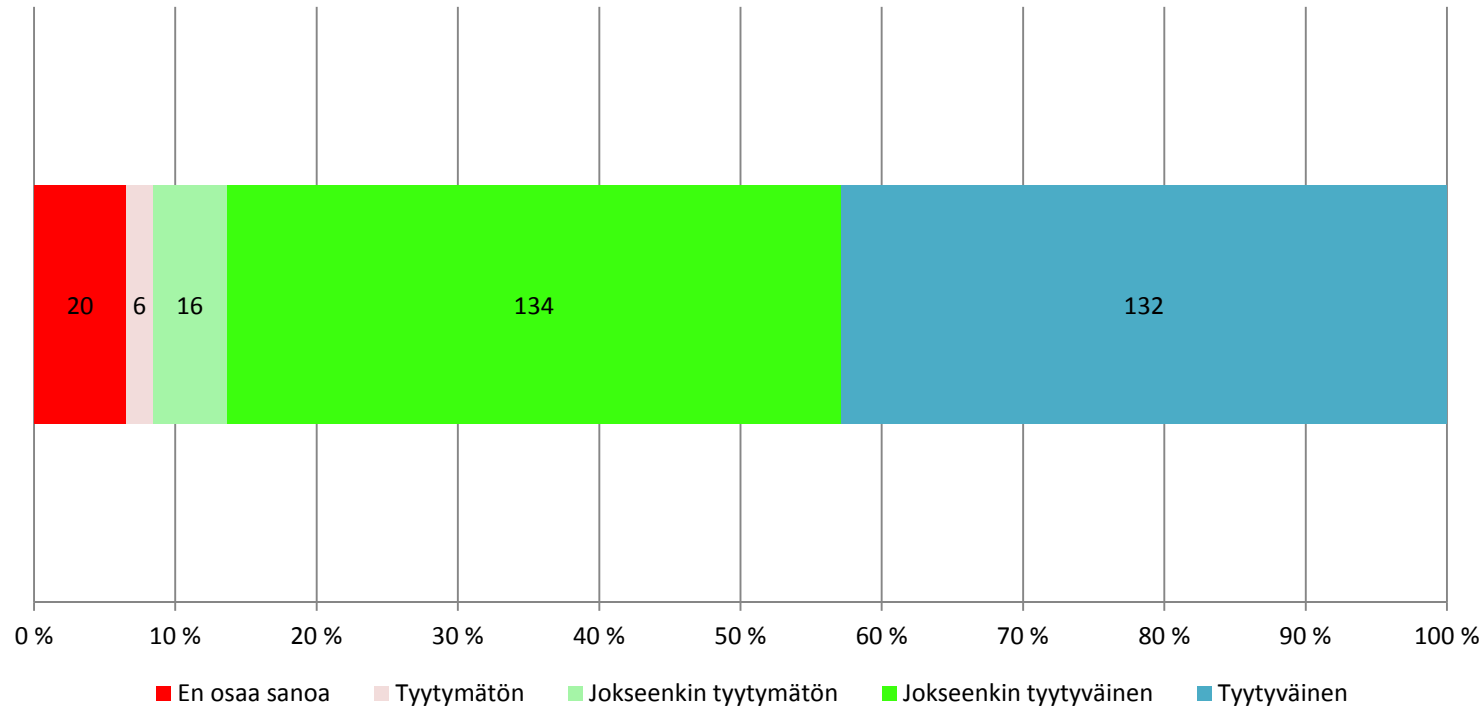
Ohjaajan vuorovaikutus ryhmässä koetaan edelleen hyväksi.

Aikuisten ja nuorten ryhmässä arvosanat jo usean vuoden ajan olleet erinomaisia.

Lasten ja nuorten voimisteluryhmissä haasteena on tasainen laatu.

# Tiedonkulku ryhmän toiminnasta

Tyytyväisyys tiedonkulkuun N=308

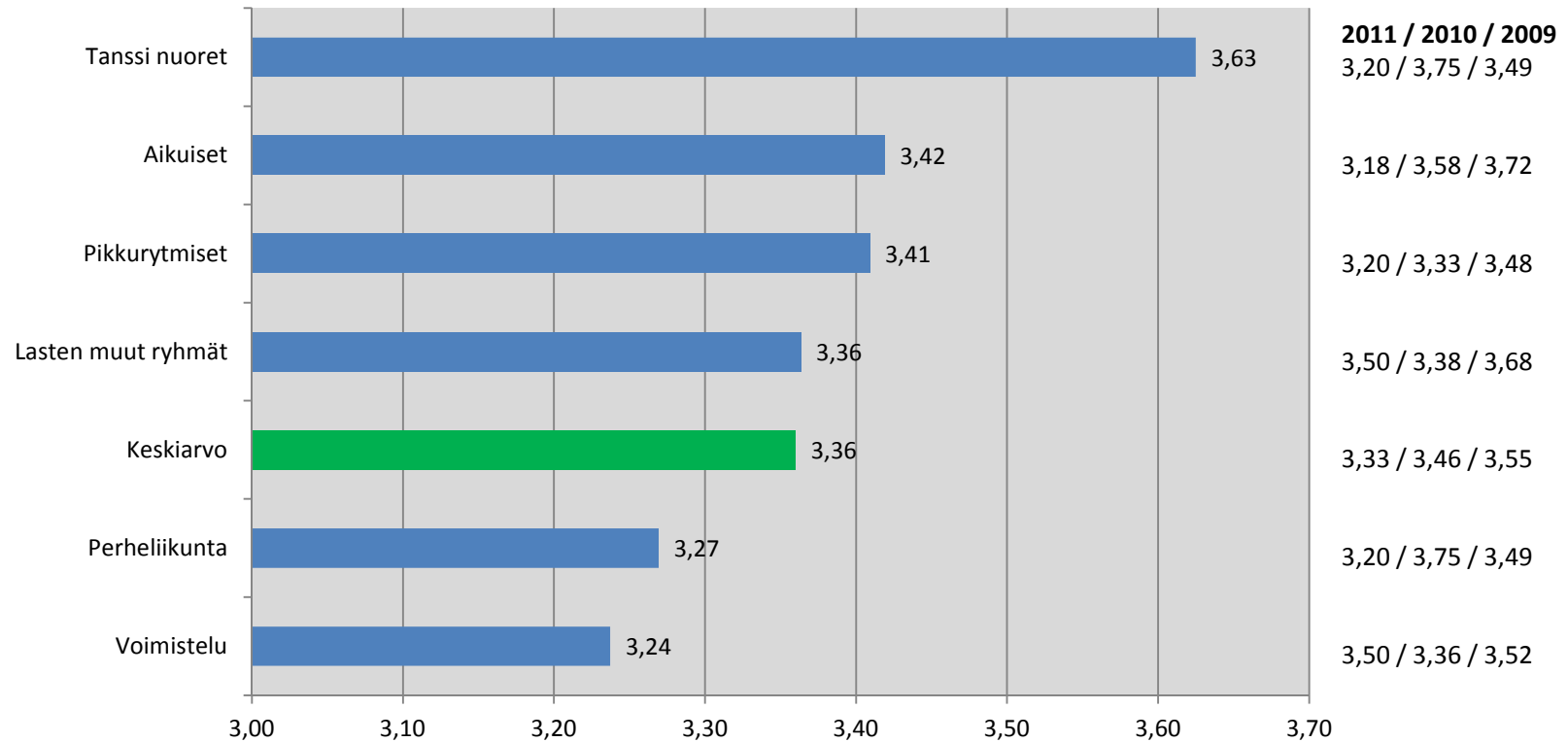


43 % on tyytyväisiä tiedonkulkuun (2011: 41 %, 2010: 45 %, 2009: 60 %, 2008: 56 %). 86 % on tyytyväinen tai jokseenkin tyytyväinen. Arvosanat ovat nousseet viime vuodesta. 7 % vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.



# Tiedonkulku ryhmän toiminnasta

## Tyytyväisyys tiedonkulkuun, skaala 1-4



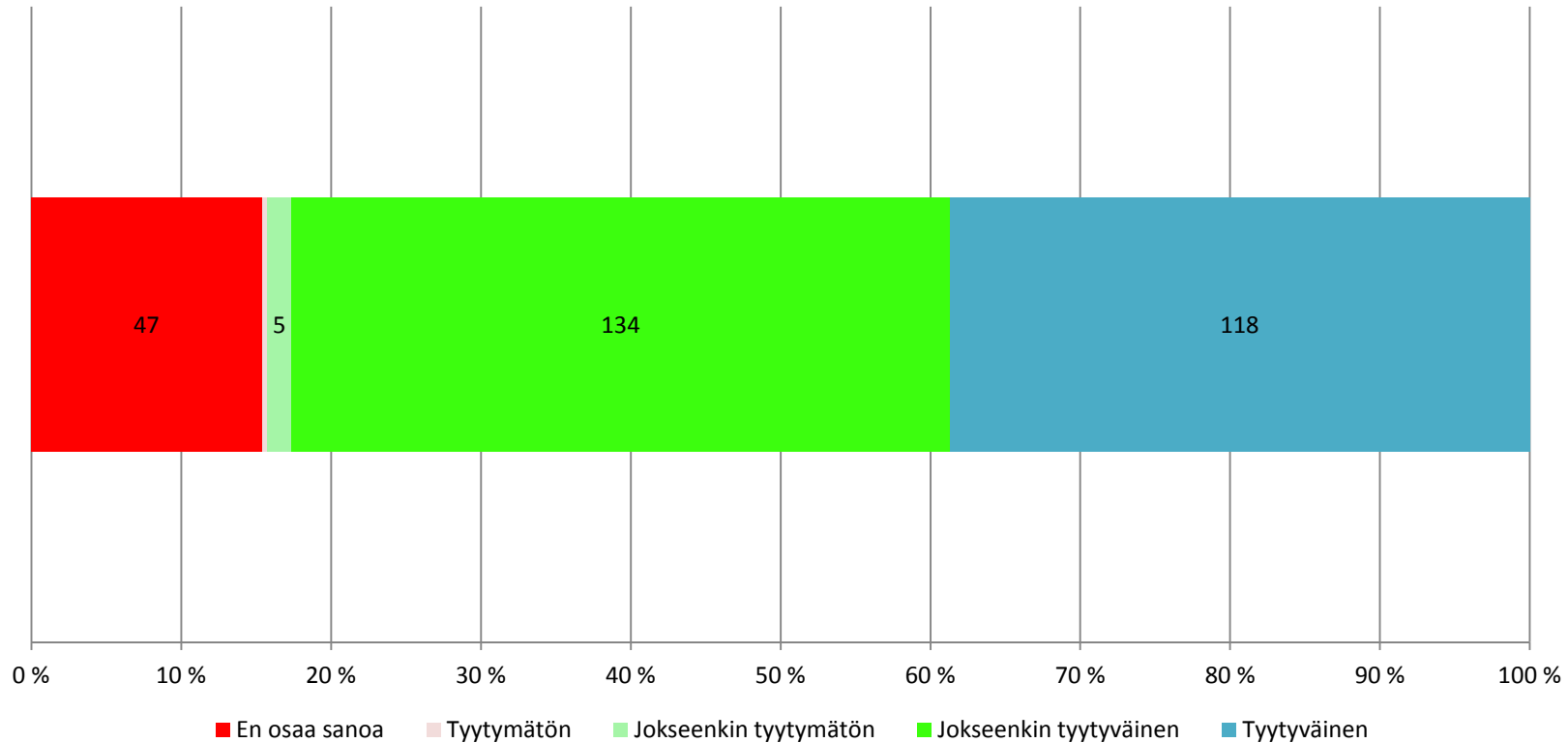
Tiedonkulku koetaan edelleen keskimäärin hyväksi.

Tyytyväisyys tiedonkulkuun on parantunut erityisesti aikuisissa ja nuorissa.

Voimisteluryhmissä tyytyväisyys on laskenut.

# Kokonaiskuva OVO:n toiminnasta

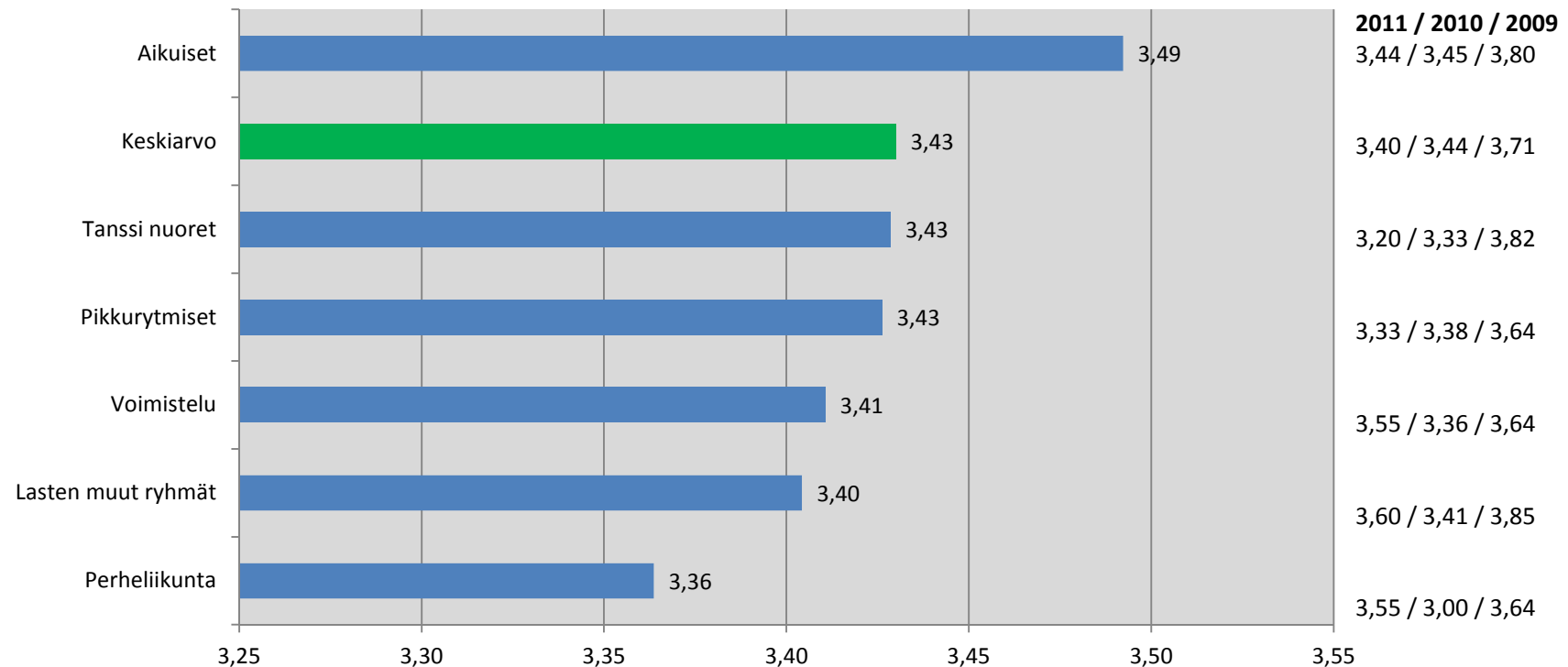
Tyytyväisyys OVO:n toimintaan N=305



83 % on tyytyväisiä tai jokseenkin tyytyväisiä (2011: 67%, 2010: 75 %, 2009: 72 %) ja vain 2 % jokseenkin tyytymättömiä, tyytymättömiä ei ole ollenkaan. Tässä selkeä parannus. 15 % vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.

# Kokonaiskuva OVO:n toiminnasta

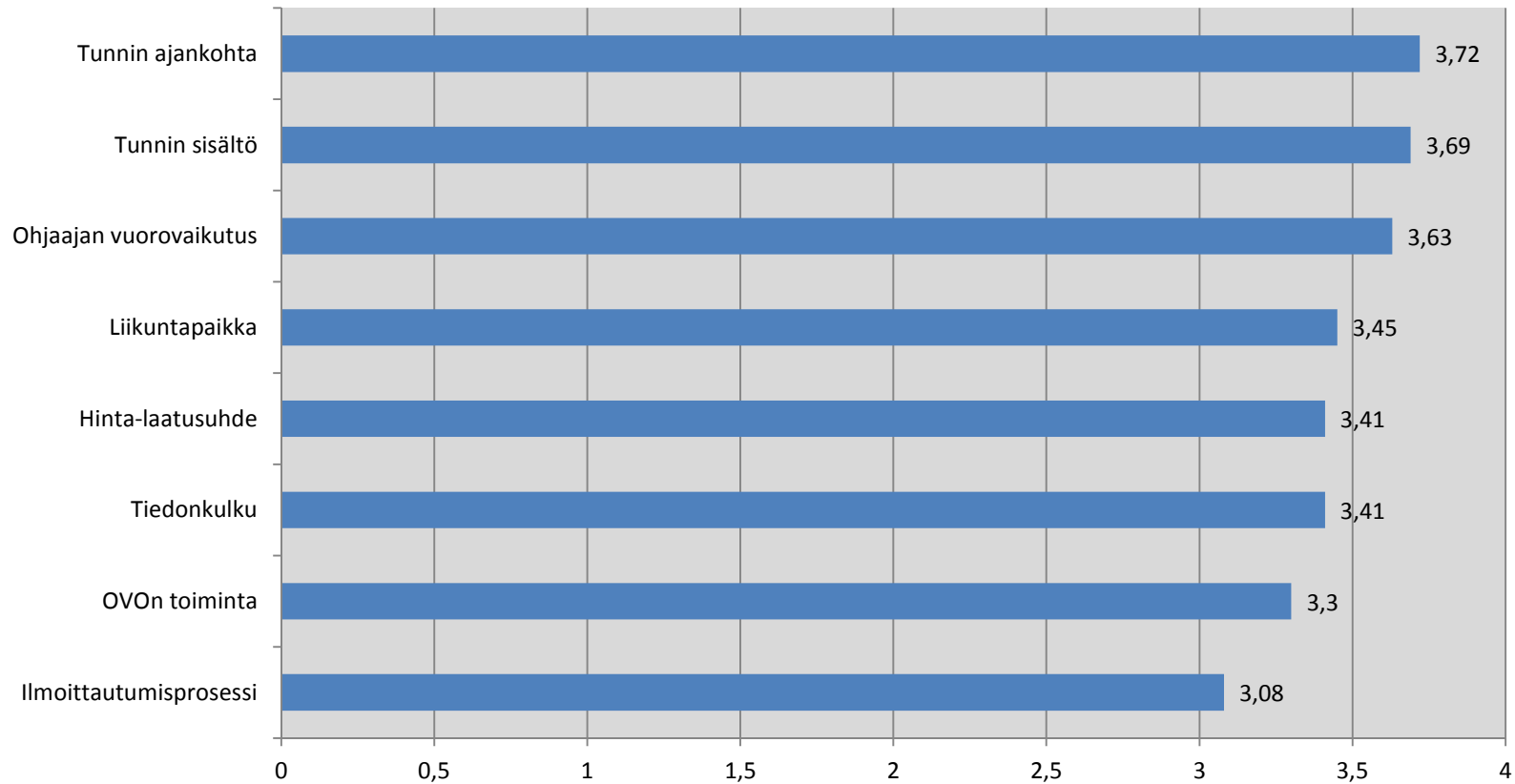
Tyytyväisyys OVO:n toimintaan, skaala 1-4



Tyytyväisyys OVO:n toimintaan on keskiarvoltaan pysynyt suurin pirtein samana, mutta muutoksia on tapahtunut eri ryhmissä.

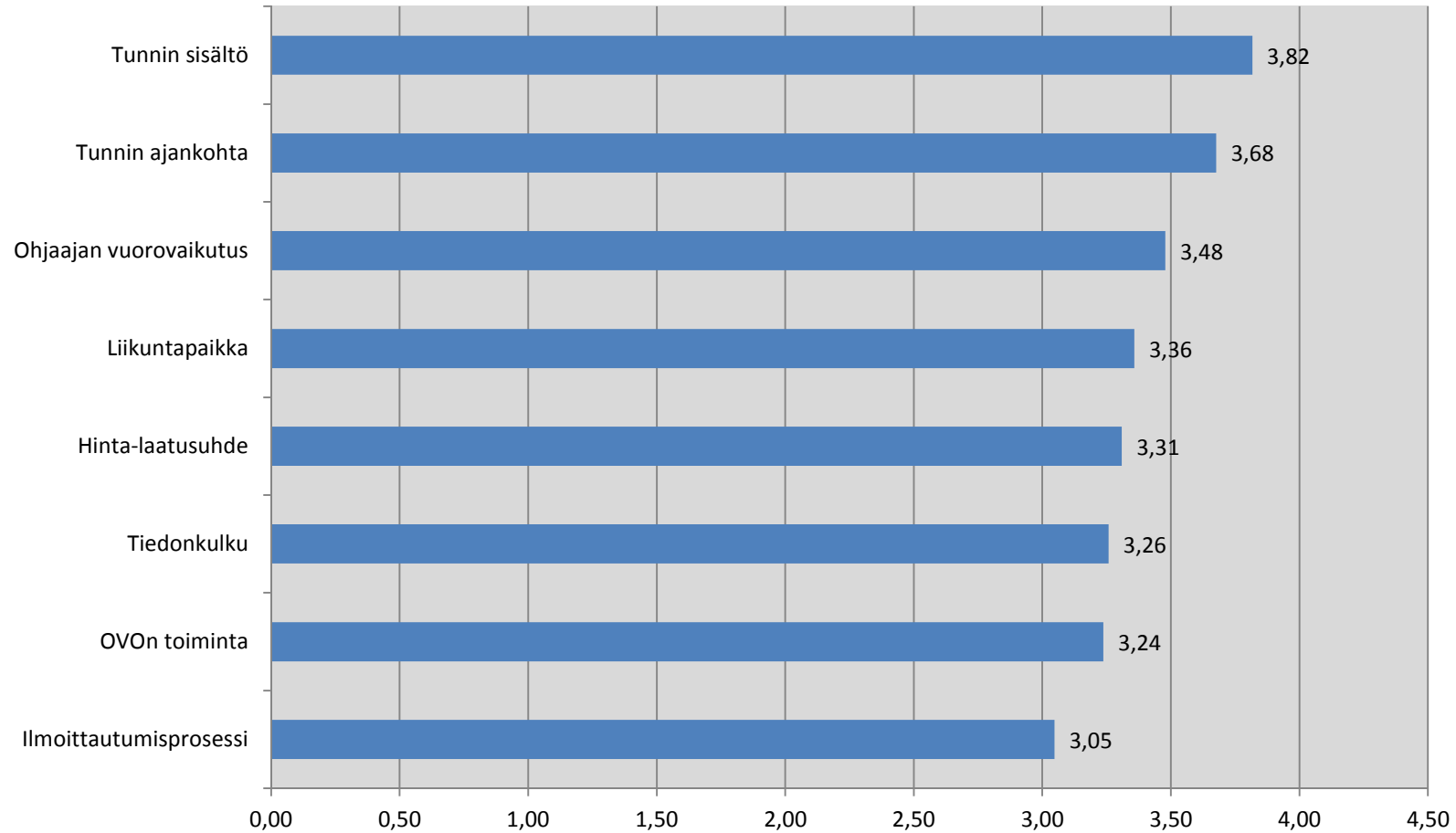
# Toiminnan osa-alueiden tärkeys

Arviointikohdan tärkeys, skaala 1-4



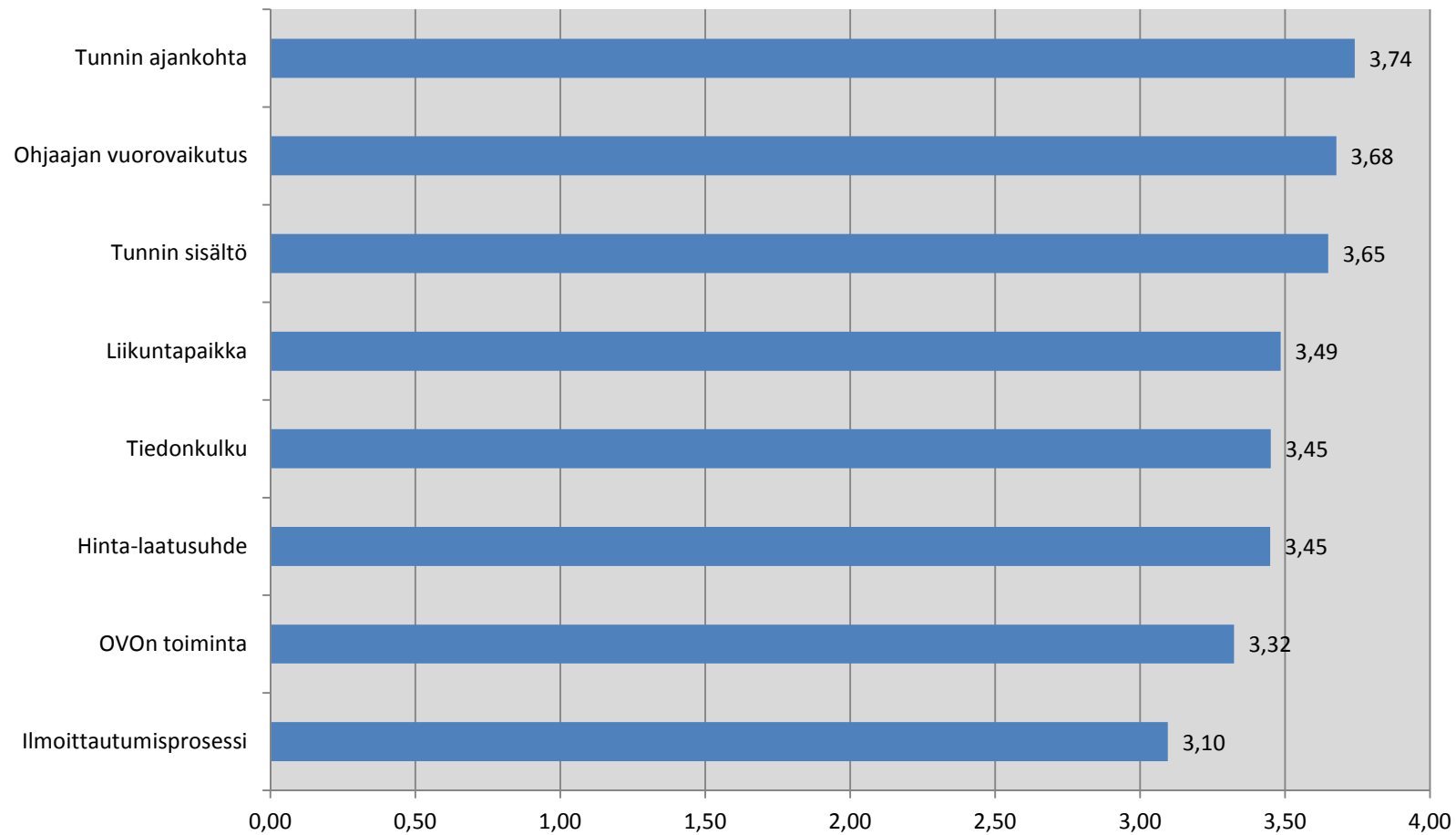
# Toiminnan osa-alueiden tärkeys

## Arviointikohdan tärkeys, aikuiset



# Toiminnan osa-alueiden tärkeys

## Arviointikohdan tärkeys, lapset & nuoret



# Laatuarvio 2012, N=320

## Harrastejäsenten laatuarvio OVOsta 2012, skaala 1-4

