



OVOn harrasteryhmien  
asiakastyytyväisyystutkimus

2013

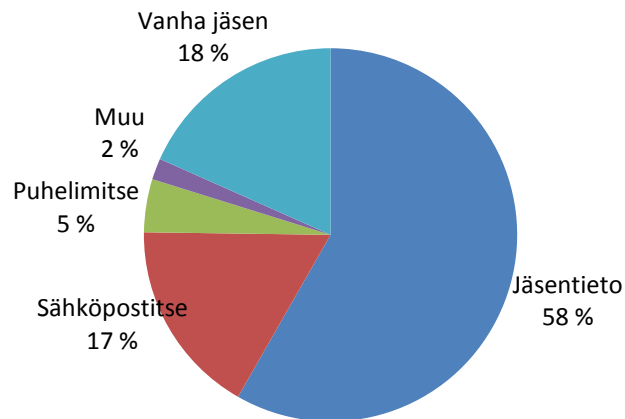
OLARIN VOIMISTELIJAT

# Tutkimuksen toteutus

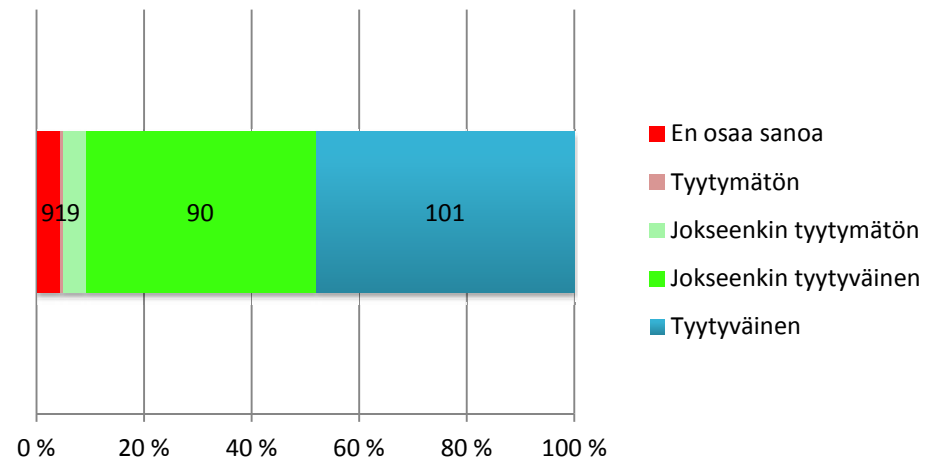
- Tutkimus tehtiin keväällä 2013 (sama tutkimus toteutettu myös keväisin vuonna 2007-2012)
- Tutkimukseen oli mahdollista vastata sekä avoimen verkkolomakkeen kautta sekä tunneilla ohjaajalta saatavalla paperilomakkeella
- Linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostitse kaikille kuluvan kauden aikana toiminnassa mukana olleille jäsenille (885 onnistunutta viestiä)
- Mukana tutkimuksessa oli 58 harrasteryhmää (2012: 59, 2011: 49, 2010: 45, 2009: 39)
- Vastauksia kerättiin yhteensä 222 (2012: 320, 2011: 193, 2010: 185, 2009: 313)
- Vastausprosentti 25 % (2012: 39 %, 2011: 30 %, 2010: 30 %, 2009: 54 %)
- Eniten vastauksia saatiin aikuisten harrasteryhmistä sekä Pikkurytmiset-ryhmien vanhemmilta

# Ilmoittautuminen

Ilmoittautumistapa N=218



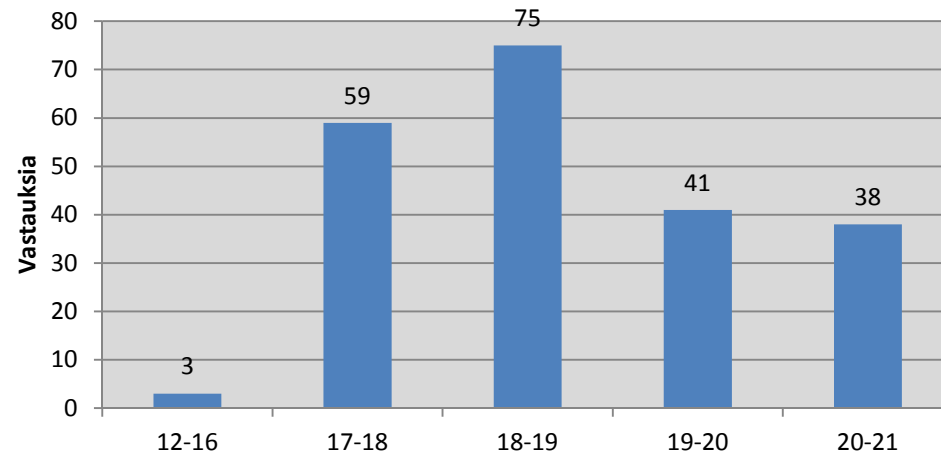
Tyytyväisyys ilmoittautumisprosessiin



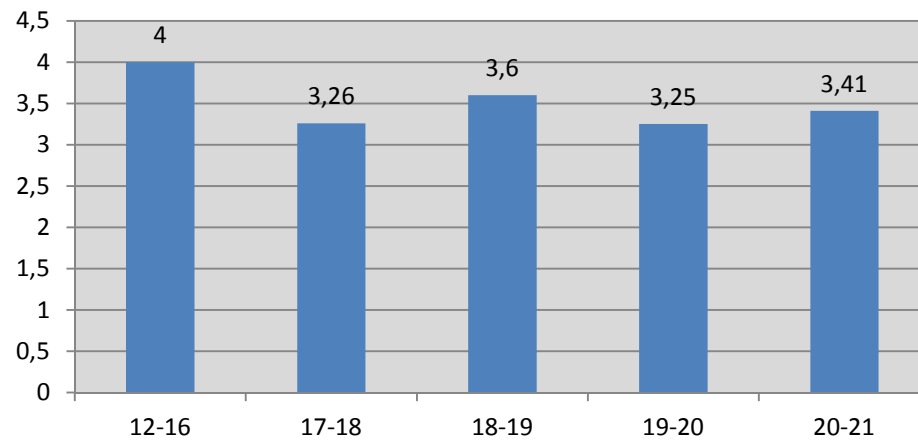
- Tyytyväisyys ilmoittautumisprosessiin on hieman laskenut edelliseen vuoteen verrattuna keskiarvon ollessa 3.45 (2012: 3.55, 2011: 3.57, 2010: 3.52)
- Vanhoina jäseninä ennakoilmoittautuneiden tyytyväisyys oli 3.7 (2012: 3.78, 2011: 3.74, 2010: 3.51)
- Netissä ilmoittautuneiden 3.35 (2012: 3.47, 2011: 3.47, 2010: 3.51)
- Puhelimitse ilmoittautuneiden 3.82 (2012: 3.53, 2011: 3.27, 2010: 3.15)

# Tunnin ajankohta

Tunnin ajankohta N=219

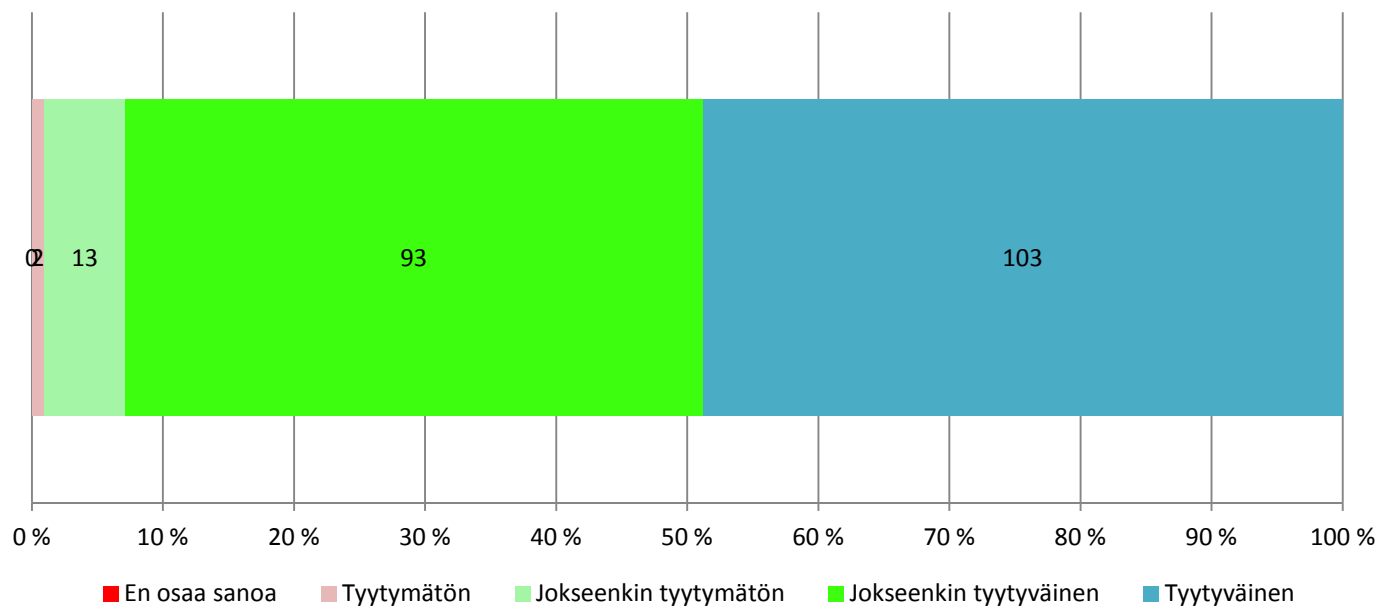


Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan, skaala 1-4



# Tunnin ajankohta

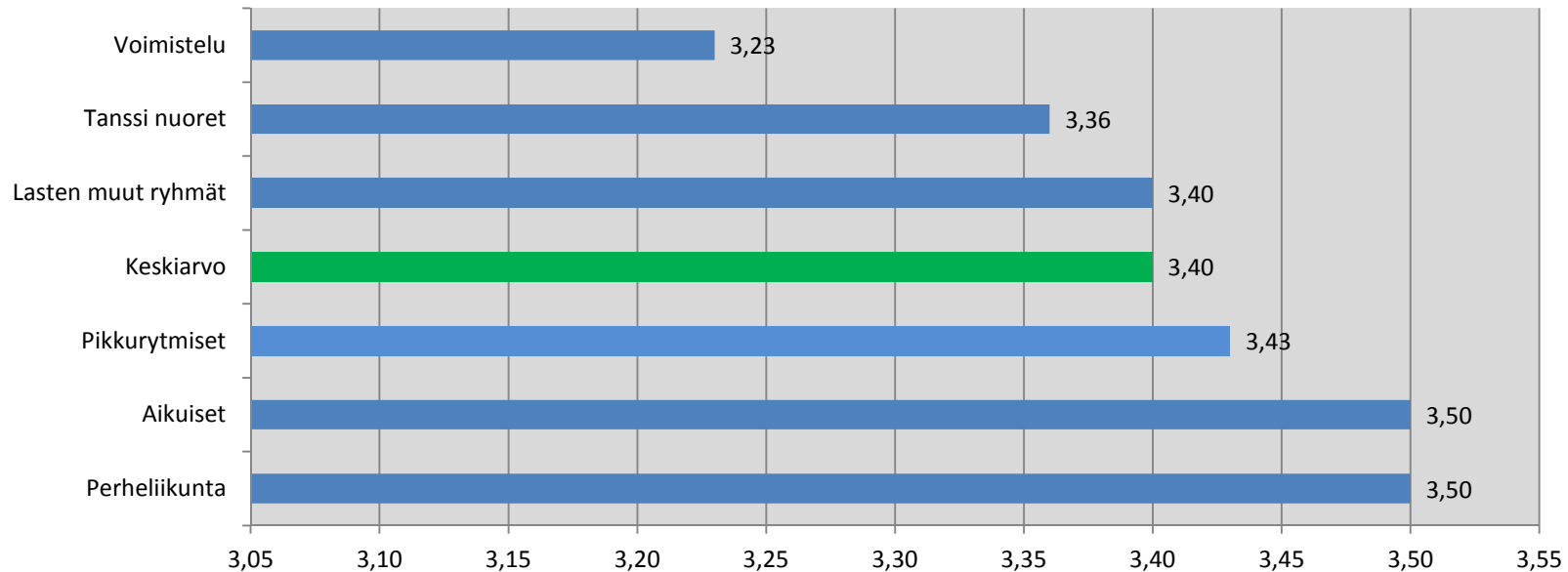
## Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan N=211



Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan on hieman heikentynyt: 49% oli tyytyväisiä (2012: 58%, 2011: 51%, 2010: 53 %) ja 44 % oli jokseenkin tyytyväisiä (2012: 32%, 2011: 35%, 2010: 30 %). Vain 6 % oli jokseenkin tyytymättömiä (2012: 5%, 2011: 7%, 2010: 6 %) ja tyytymättömiä 1 %. 2 % vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.

# Tunnin ajankohta

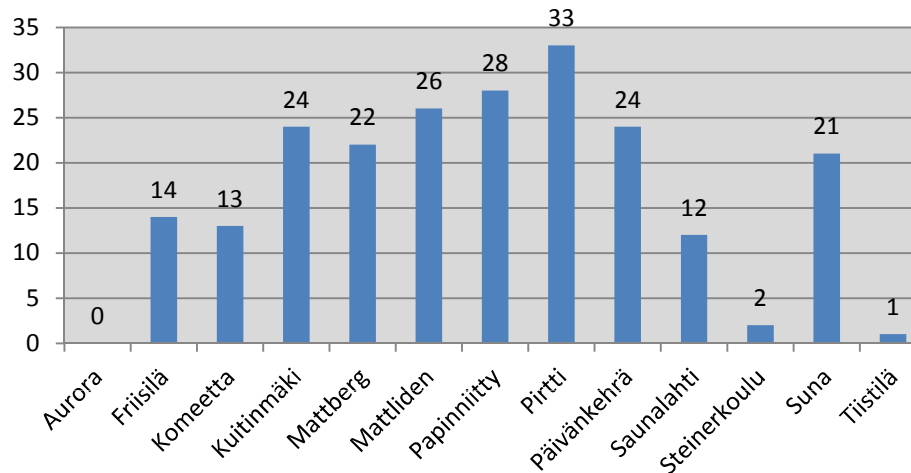
Tyytyväisyys tunnin ajankohtaan, skaala 1-4



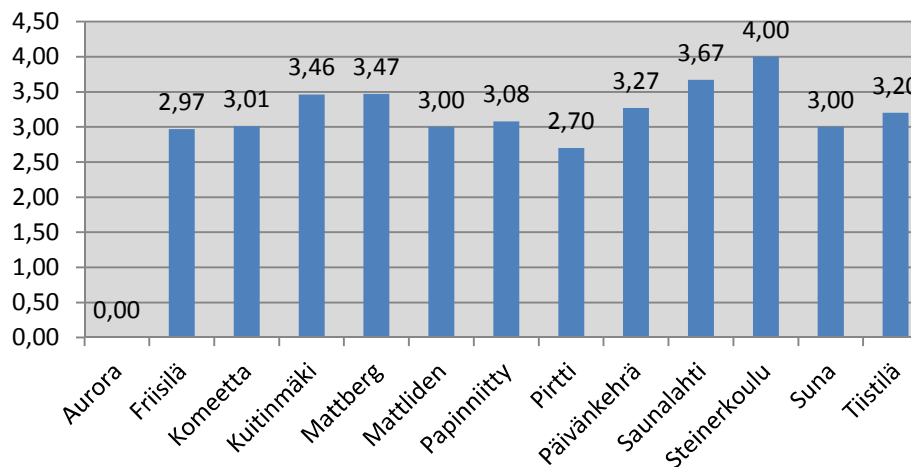
- Aikuisten tunnit arkisin klo 18-21.30 ja sunnuntaisin klo 16-20 välillä
- Pikkurytmiset ja perheliikunta arkisin klo 17-19 ja sunnuntaina klo 10-12 välillä
- Voimistelu arkisin klo 17-20
  - Tyytyväisyyttä laskee useampi klo 20 päättyvä tunti
- Muut lasten ryhmät ja perheliikuntatunnit arkisin klo 17-19
- Nuorten tanssitunnit klo 17-19

# Liikuntapaikka

Liikuntapaikka N=220



Tyytyväisyys liikuntapaikkaan, skaala 1-4



- Uusi Saunalahden koulu (arvosana 3,67), Mattberg (3,47) ja Kuitinmäki (3,46) koetaan parhaimmiksi tarjotuista liikuntapaikoista (Steinerista vain kaksi vastausta ja kyseessä Sporttiskerho)

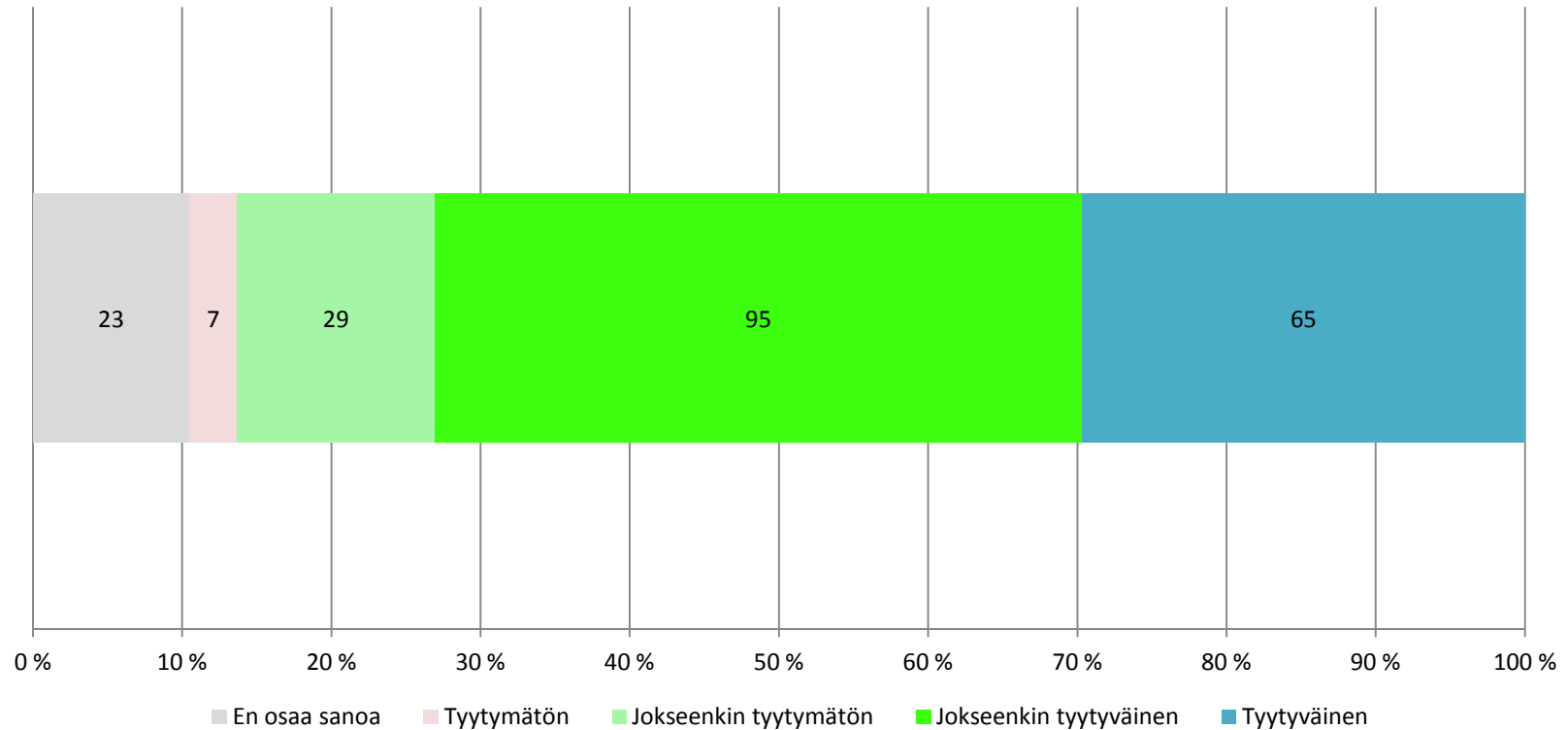
- Komeetan ja Pirtin ongelmana on ahtaat / puutteelliset pukuhuoneet

- Pirtti koetaan edelleen epäsiistiksi ja lattia on liukas

- Komeetta, Papinniitty ja Pirtti kärsivät paikoitustilan puutteesta

# Liikuntapaikka

Tyytyväisyys liikuntapaikkaan N=219

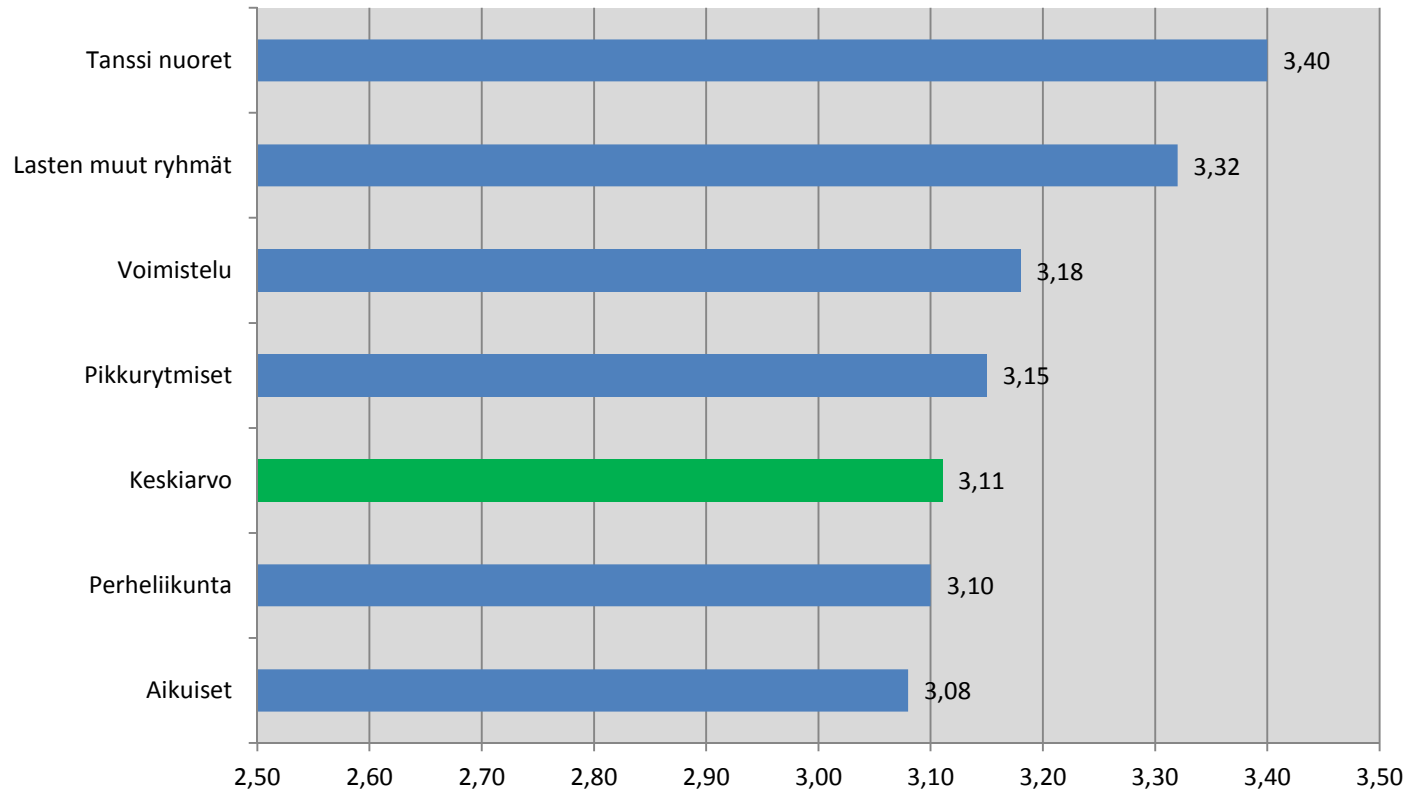


73 % on tyytyväisiä tai jokseenkin tyytyväisiä liikuntapaikkaan (2012: 81%, 2011: 77%, 2010: 67 %), tyytymättömiä tai jokseenkin tyytymättömiä on 16 %. 11 % vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.



# Liikuntapaikka

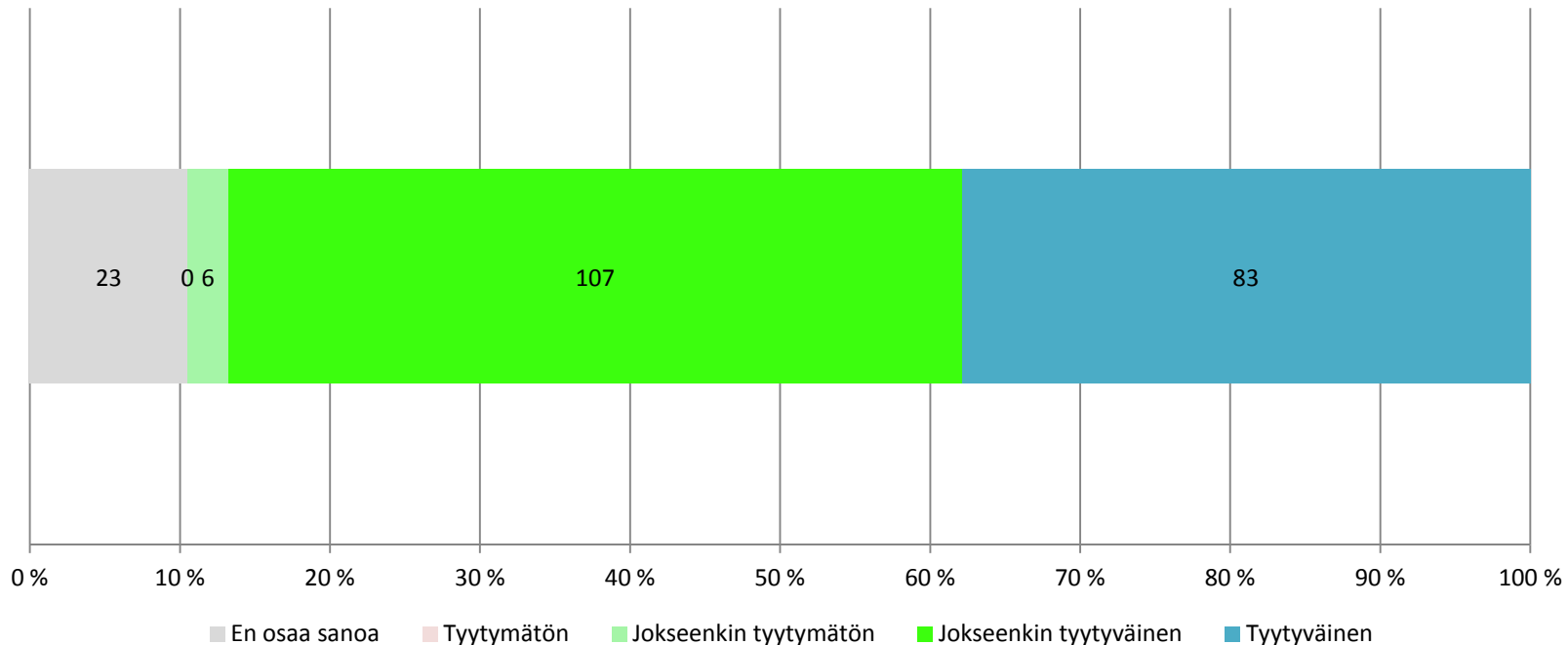
Tyytyväisyys liikuntapaikkaan, skaala 1-4



- Keskiarvo (3.11) on laskenut viime vuodesta (2012: 3.24, 2011: 3.09, 2010: 3.09)

# Tunnin hinta/laatusuhde

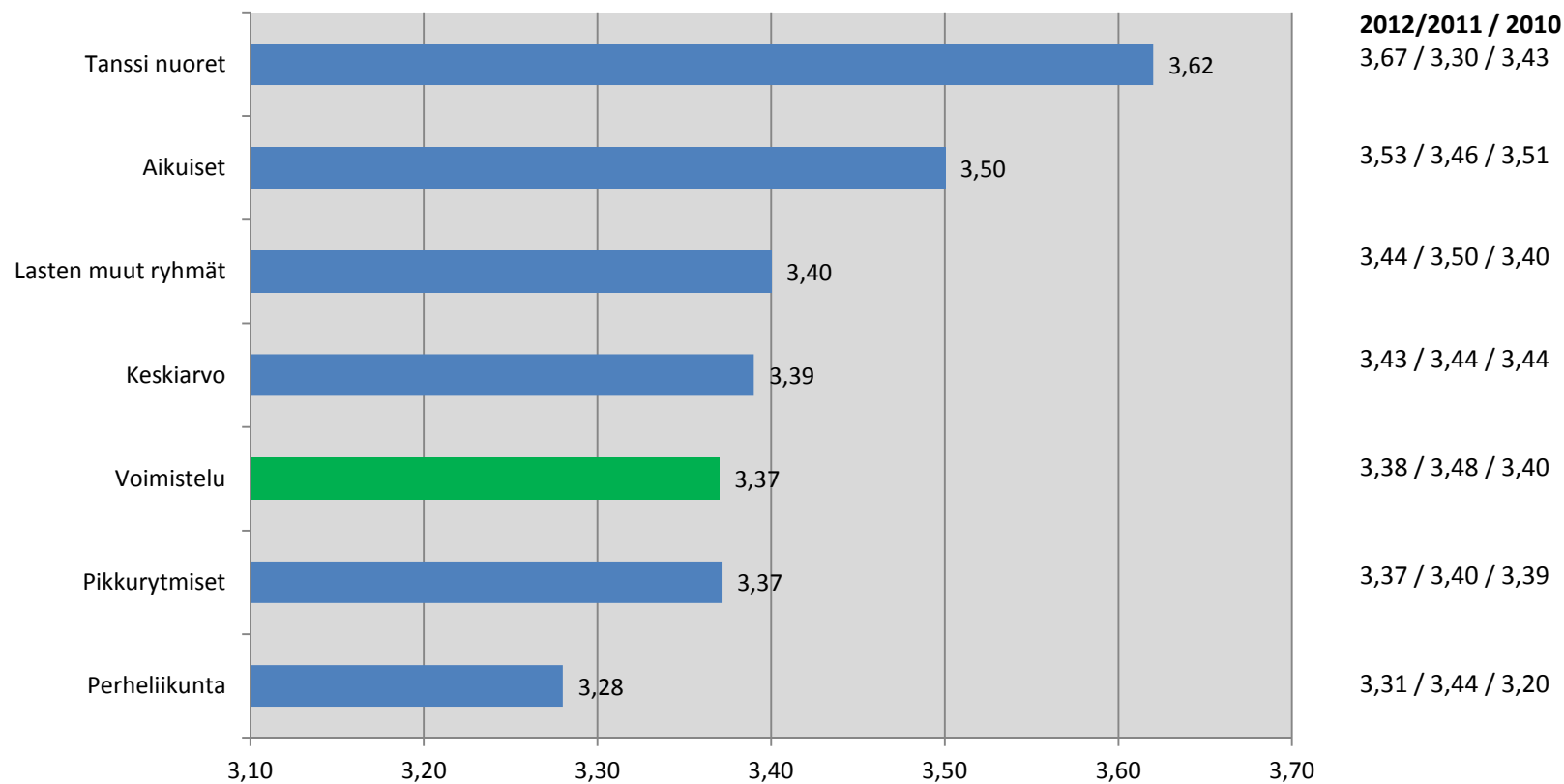
Tyytyväisyys hinta-laatusuhteeseen N=219



Tyytyväisten ja jokseenkin tyytyväisten osuus on hieman laskenut, ollen yhteensä 89% (2012: 89%, 2011: 88%, 2010: 81%). Jokseenkin tyytymättömien määrä on hieman laskenut, ollen nyt 3% (2012: 6%, 2011: 3%, 2010: 5%) ja tyytymättömiä ei yhtään. 11% vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.

# Tunnin hinta/laatusuhde

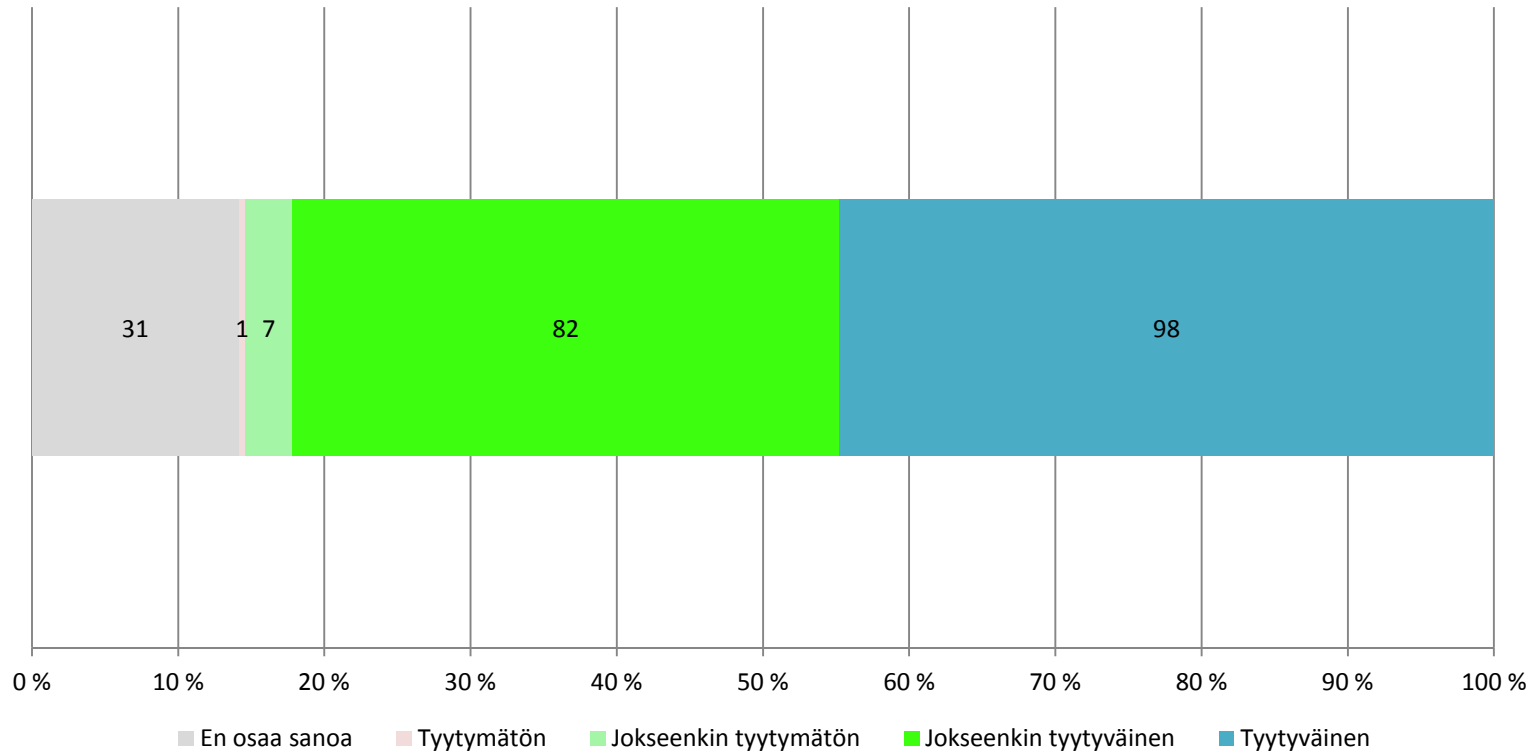
Tyytyväisyys hinta-laatusuhteeseen, skaala 1-4



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

# Tunnin sisältö

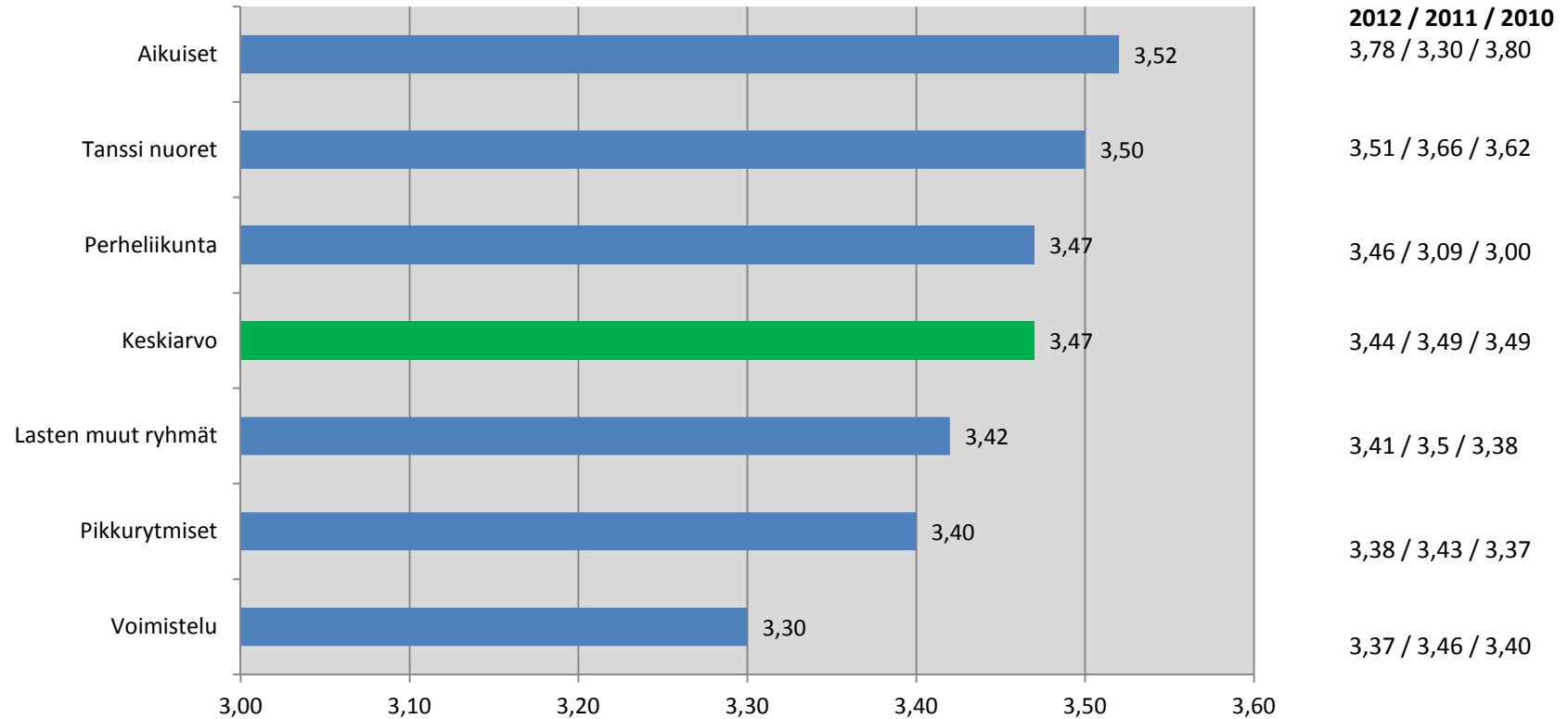
Tyytyväisyys tunnin sisältöön N=219



45 % vastaajista on tyytyväinen tunnin sisältöön (2012: 46%, 2011: 47%, 2010: 45 %) ja yhteensä 82 % on tyytyväinen tai jokseenkin tyytyväinen. 14 % vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.

# Tunnin sisältö

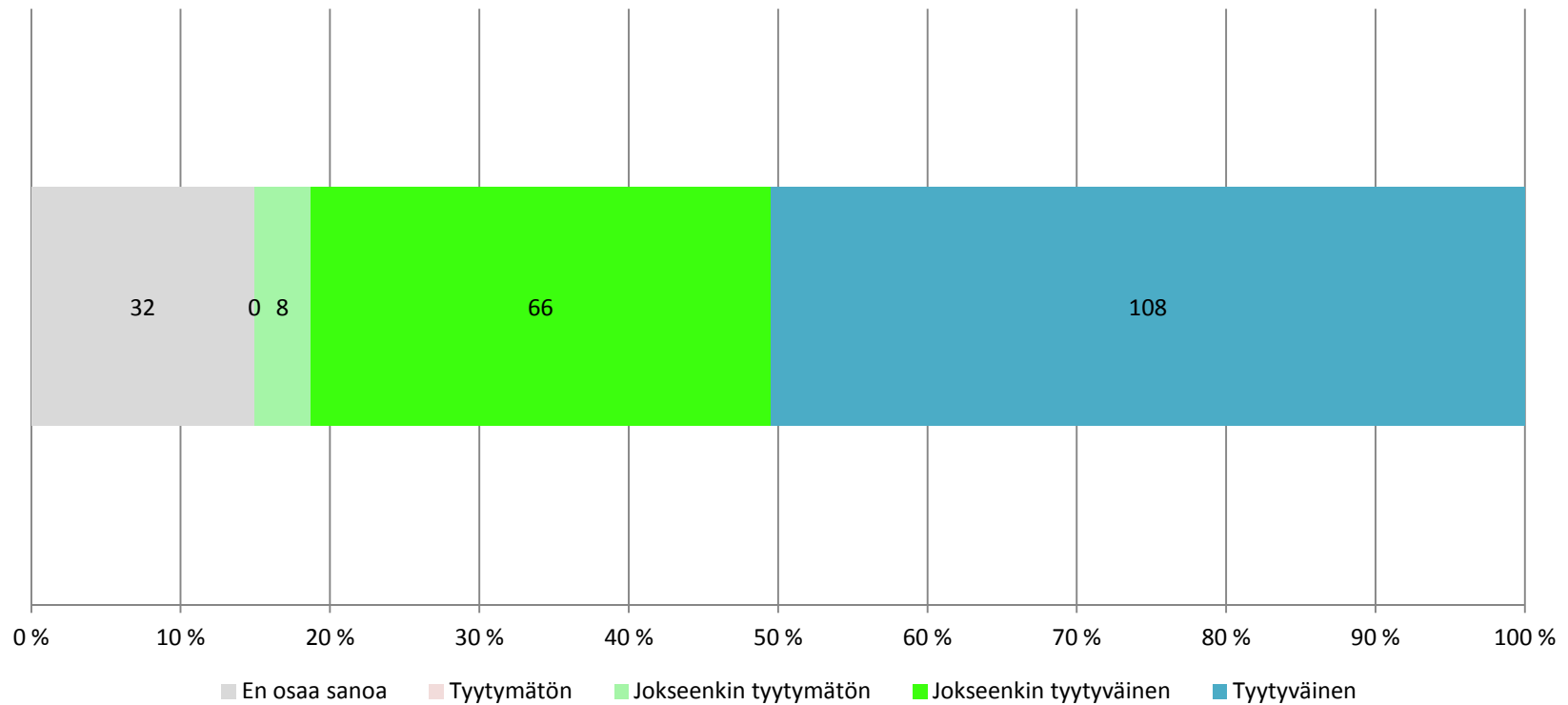
## Tyytyväisyys tunnin sisältöön, skaala 1-4



Tyytyväisyys tuntien sisältöön on hyvä, keskiarvo nousi hieman viime vuodesta.

# Ohjaajan vuorovaikutus

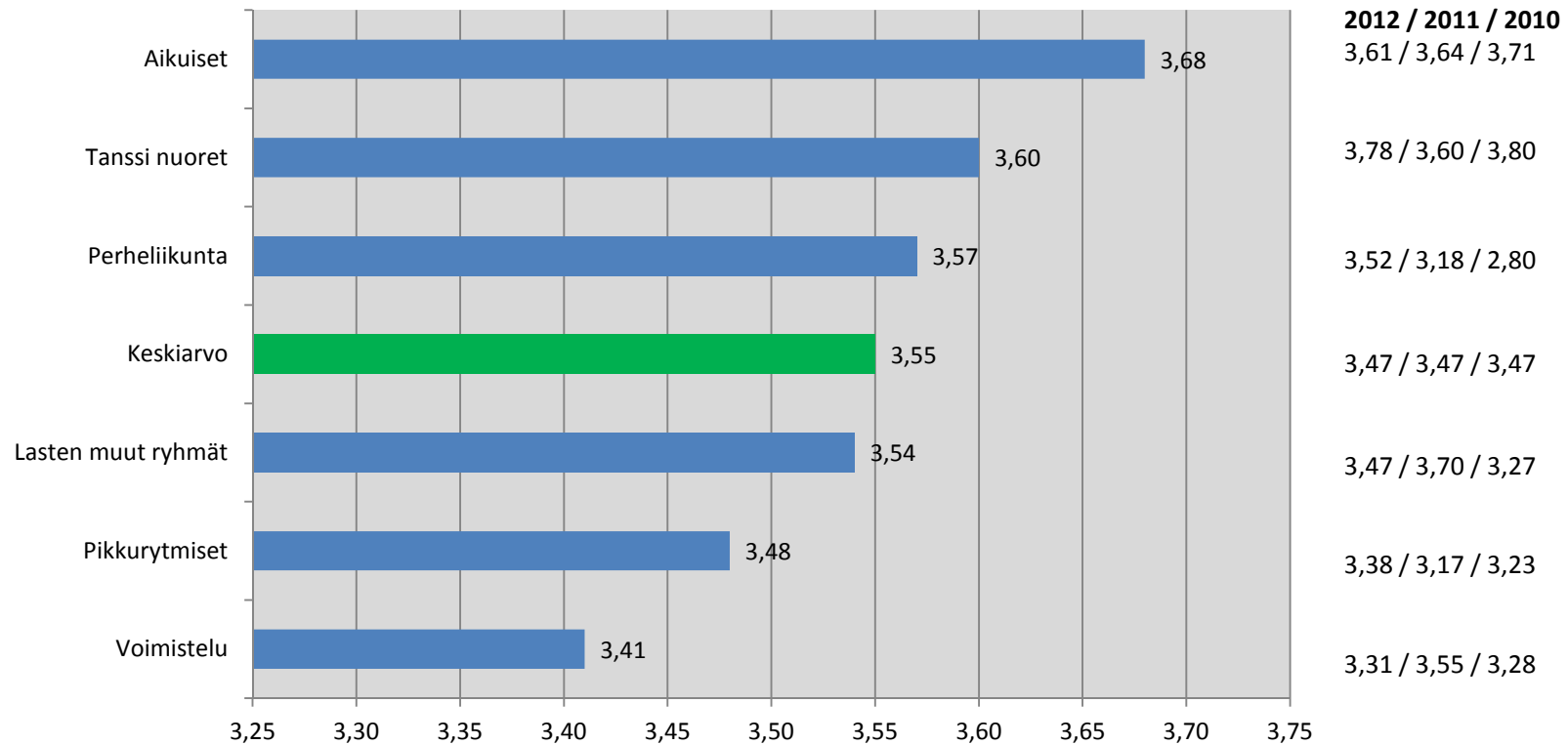
Tyytyväisyys ohjaajan vuorovaikutukseen N=308



50 % on tyytyväinen ohjaajan vuorovaikutukseen (2012: 52%, 2011: 51%, 2010: 50 %, 2009: 77 %). Yhteensä 81 % oli tyytyväinen tai jokseenkin tyytyväinen. 15 % vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.

# Ohjaajan vuorovaikutus

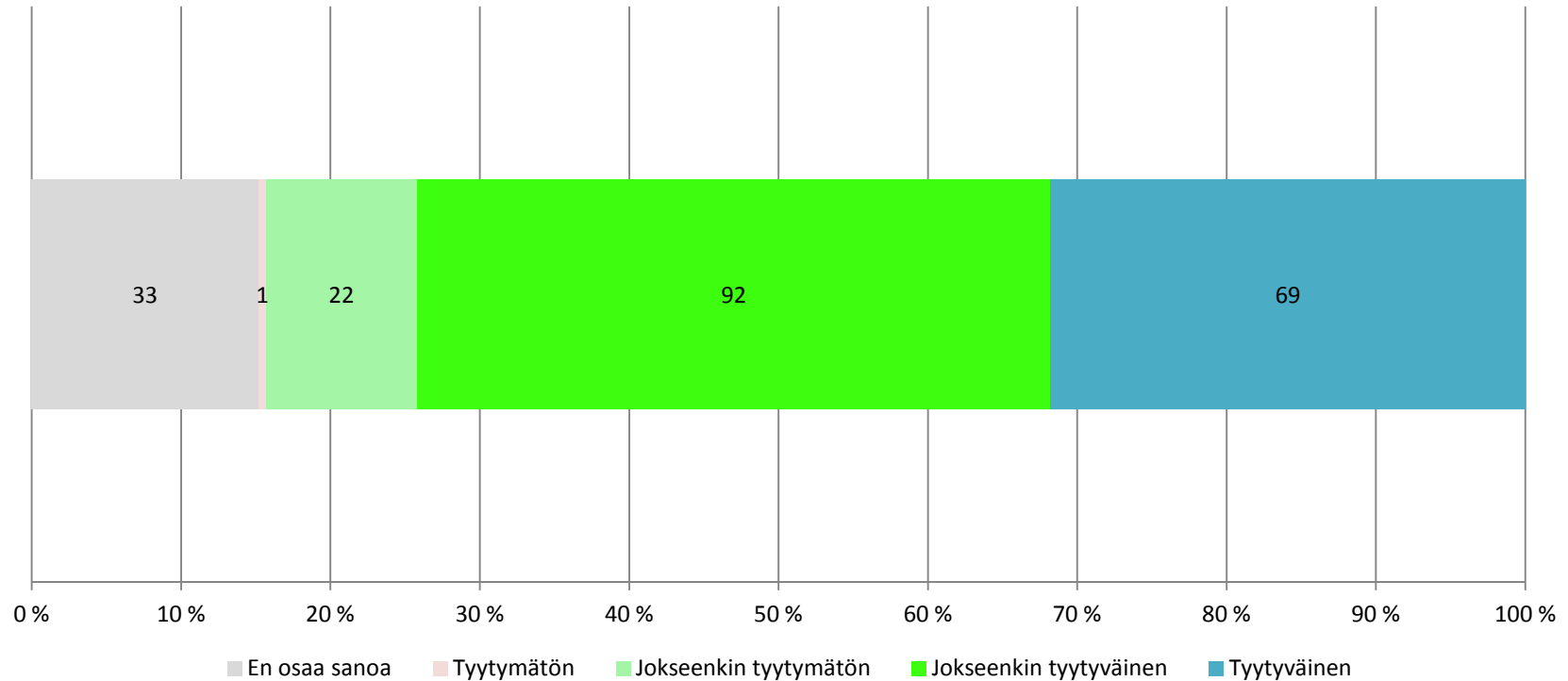
Tyytyväisyys ohjaajan vuorovaikutukseen, skaala 1-4



Ohjaajan vuorovaikutus ryhmässä koetaan hyväksi. Aikuisten ja nuorten ryhmissä arvosanat jo usean vuoden ajan olleet erinomaisia. Lasten ja nuorten voimisteluryhmissä haasteena on tasainen laatu.

# Tiedonkulku ryhmän toiminnasta

Tyytyväisyys tiedonkulkuun N=216

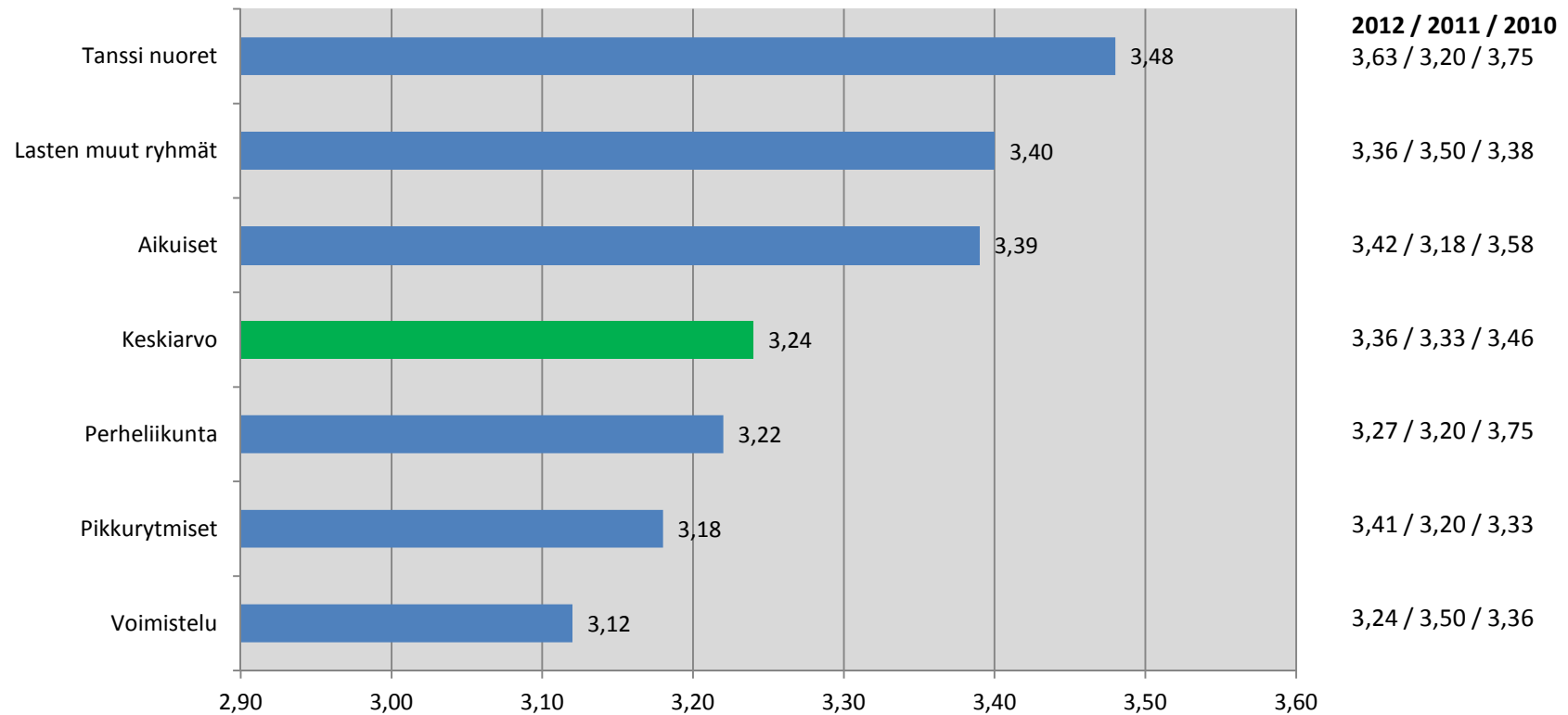


32 % on tyytyväisiä tiedonkulkuun (2012: 43 %, 2011: 41 %, 2010: 45 %, 2009: 60 %, 2008: 56 %). 74 % on tyytyväinen tai jokseenkin tyytyväinen. Arvosanat ovat selvästi laskeneet viime vuodesta. 15 % vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.



# Tiedonkulku ryhmän toiminnasta

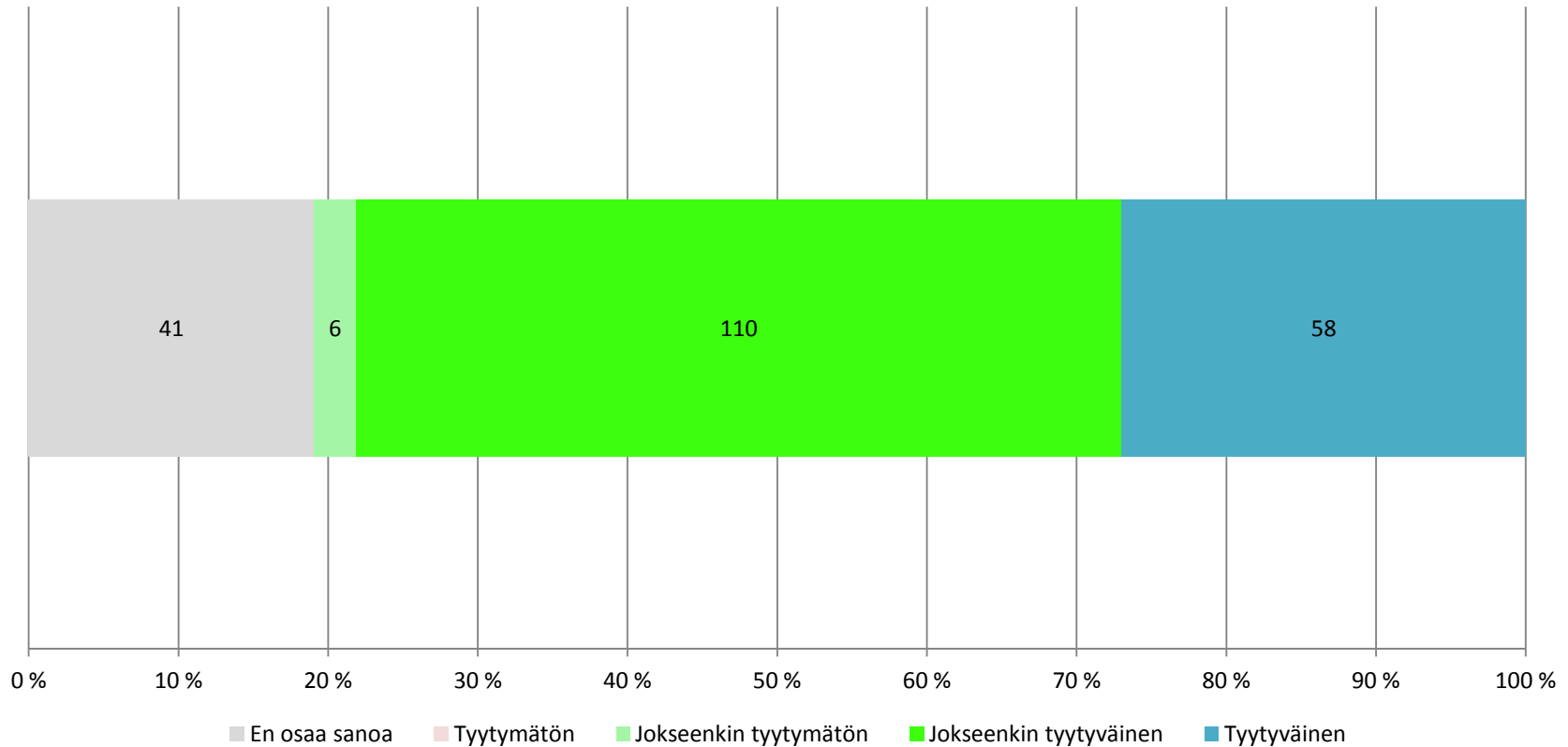
Tyytyväisyys tiedonkulkuun, skaala 1-4



Tyytyväisyys tiedonkulkuun on hieman heikentynyt kautta linjan mutta koetaan edelleen keskimäärin hyväksi. Suurin muuto on tapahtunut Pikkurytmiset –ryhmissä (3,41 -> 3,18).

# Kokonaiskuva OVO:n toiminnasta

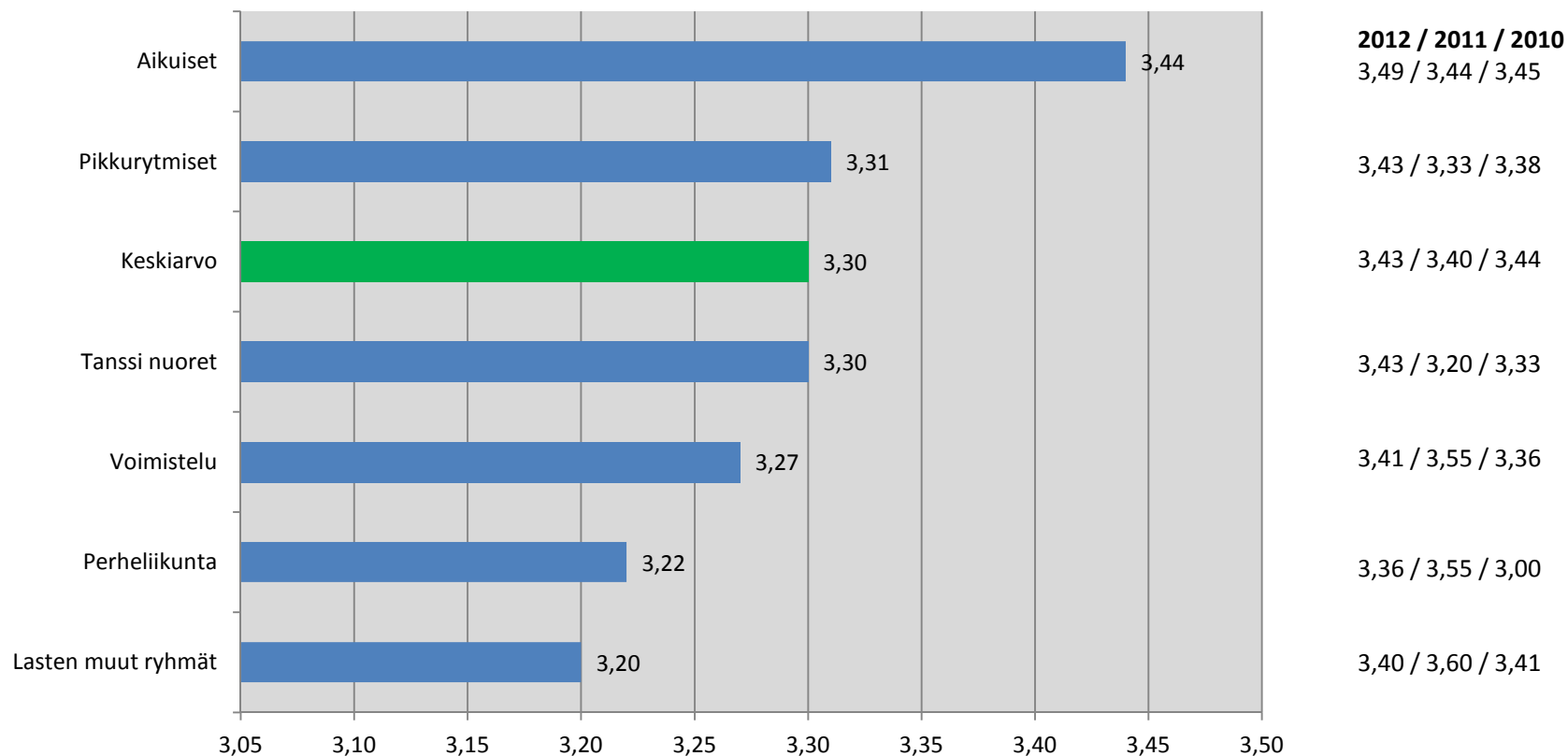
## Tyytyväisyys OVO:n toimintaan N=215



74 % on tyytyväisiä tai jokseenkin tyytyväisiä (2012: 84%, 2011: 67%, 2010: 75 %, 2009: 72 %) ja vain 3 % jokseenkin tyytymättömiä, tyytymättömiä ei ole ollenkaan. 19 % vastaajista ei ilmoittanut mielipidettään.

# Kokonaiskuva OVO:n toiminnasta

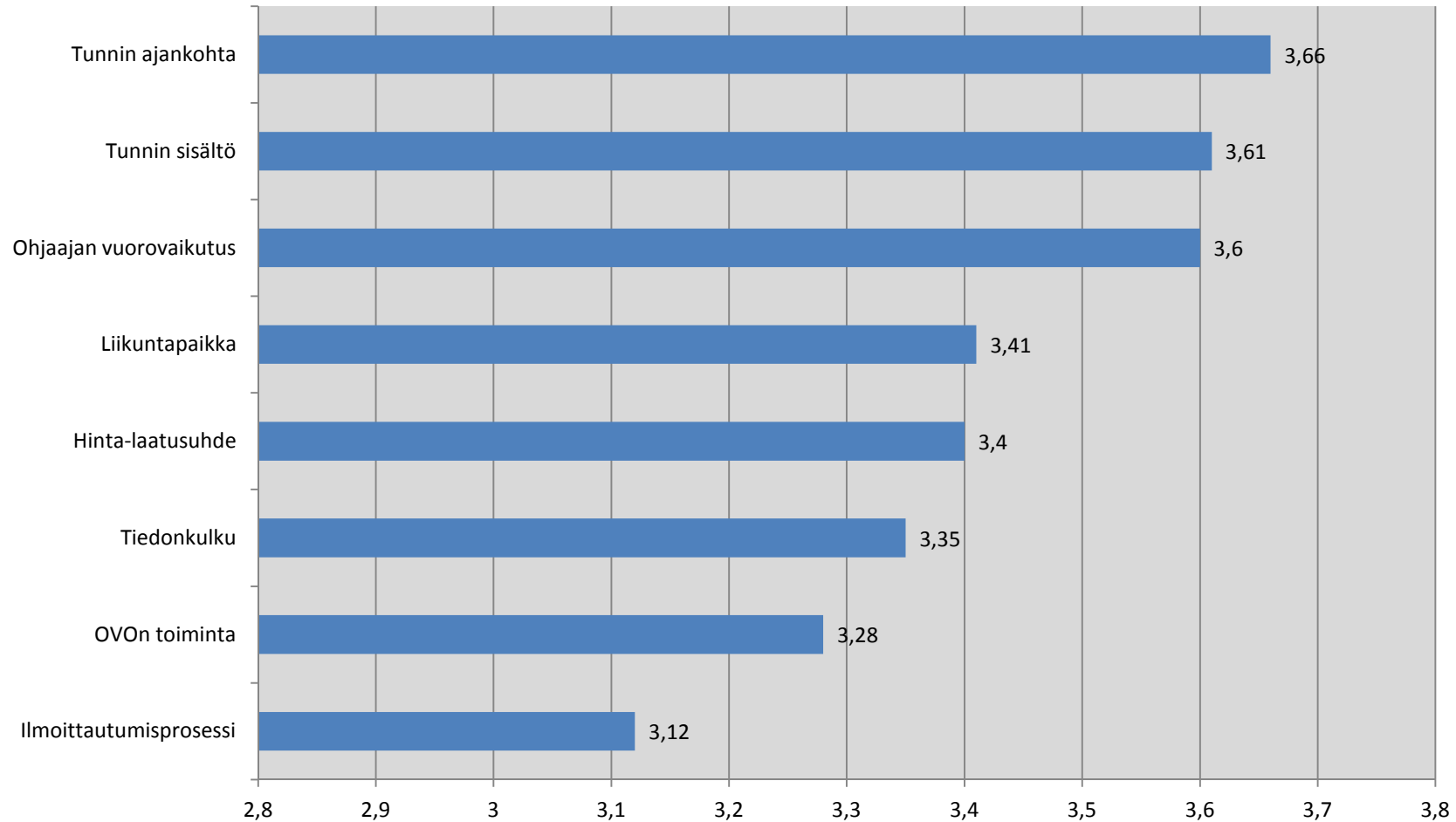
Tyytyväisyys OVO:n toimintaan, skaala 1-4



Tyytyväisyys OVO:n toimintaan on keskiarvoltaan hieman heikentynyt verrattuna viime vuosiin. Joissain ryhmissä tapahtunut suurempaa muutosta.

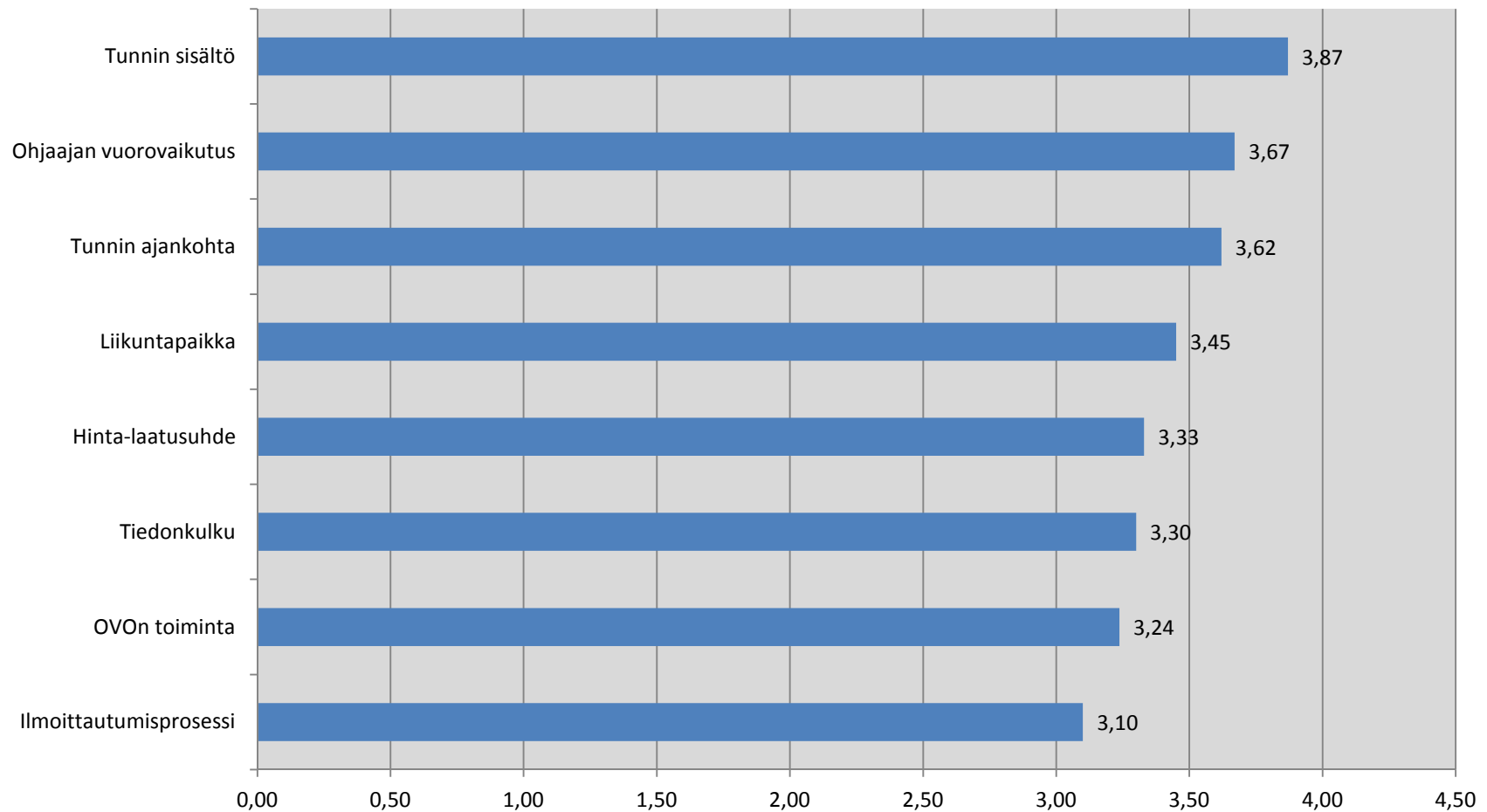
# Toiminnan osa-alueiden tärkeys

Tyytyväisyyden tärkeys, skaala 1-4



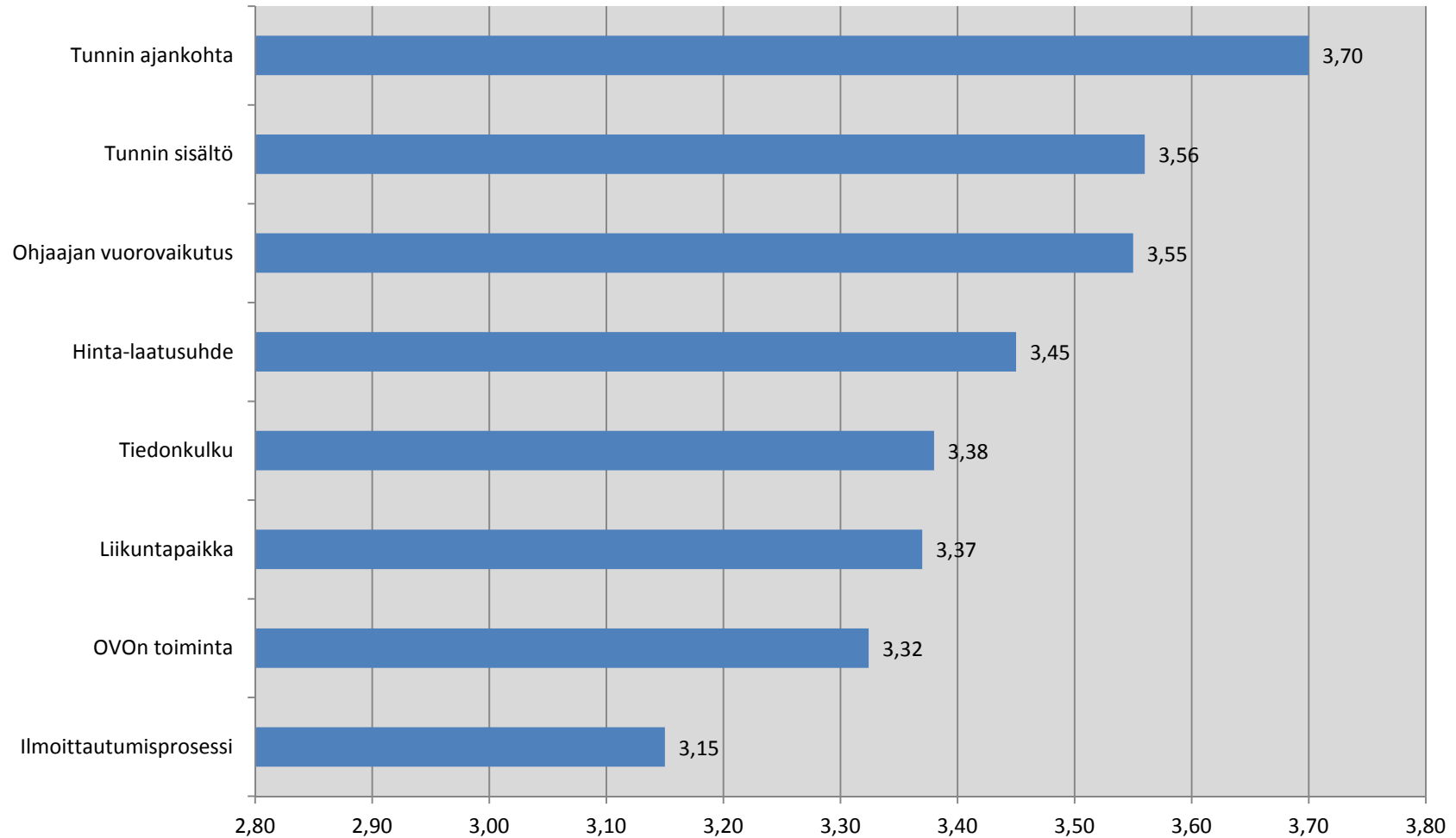
# Toiminnan osa-alueiden tärkeys

Tyytyväisyyden tärkeys, aikuiset, skaala 1-4



# Toiminnan osa-alueiden tärkeys

## Tyytyväisyyden tärkeys, lapset & nuoret



# Laatuarvio 2013, N=221

skaala 1-4

