

Jonna Kemppainen & Elina Salo

# Asiakaskartoitus Kajaanin kaupunginteatterista

Restonomi

Matkailun koulutus

Syky 2018



KAJAANIN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Tiivistelmä

**Tekijä(t):** Kemppainen Jonna & Salo Elina

**Työn nimi:** Asiakaskartoitus Kajaanin kaupunginteatterista

**Tutkintonimike:** Restonomi (AMK), matkailun koulutus

**Asiasanat:** teatteri, kysely, asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, asiakaspalvelu

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kajaanin kaupunginteatteri. Aihe saatiin suoraan Kajaanin kaupunginteatterilta kysymällä, olisiko teatterilla mahdollisesti opinnäytetyöaihetta. Tarkoituksena on tehdä kysely toimeksiantajalle ja tavoitteena on kerätä kyselyn avulla hyödyllistä tietoa, jota tarvitaan asiakkaiden käyntien lisäämiseksi sekä teatteritoiminnan kehittämiseksi. Toisena tavoitteena opinnäytetyössä on saada tietoa henkilöiltä, jotka eivät ole käyttäneet Kajaanin kaupunginteatterin palveluja. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimuksessa on myös kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä.

Opinnäytetyö aloitettiin kartoittamalla mahdollisia kysymyksiä, joilla pyrittiin saamaan tietoa teatterin palveluista ja toiminnasta. Tämän pohjalta lähdettiin suunnittelemaan paperista kyselylomaketta. Kyselyä suunniteltaessa teimme tiiviisti yhteistyötä Kajaanin kaupunginteatterin markkinointipäällikkö Anja Pietarisen kanssa, jotta lomakkeeseen saatiin tarkat ja selkeät kysymykset, joista saatiin tietoa juuri siitä, mitä lähdimme alun perin tutkimuksessa selvittämään.

Haastetta loi paperiversion tekemisessä se, että siitä saataisiin mahdollisimman selkeä, ytimekäs, sopivan pituinen ja esteettisesti hyvännäköinen. Teimme kyselystä myös sähköisen version, joka oli täysin samanlainen kuin paperinen versio, jossa pystyimme jonkin verran vaikuttamaan siihen miltä kysely näyttää sähköisessä muodossa.

Tuloksista tuli ilmi, että Kajaanin kaupunginteatterin asiakastyytyväisyys on hyvällä tasolla. Kyseleyn vastanneilta on kuitenkin tullut teatterille kehittämisideoita teatterin toimintaa varten. Joillakin osa-alueilla mielipiteet vaihtelivat runsaammin kuin toisilla. Asiakastyytyvyyttä huomioon ottaen nämä kyseessä olevat osa-alueet vaativat läheisempää tarkastelua. Heidän vastauksista, jotka eivät ole käyttäneet Kajaanin teatterin palveluja, syiksi kävi ilmi, että teatteri ei innosta, ohjelmisto ei ole kiinnostanut tai ei ole tiedetty, missä rakennuksessa esitykset ovat.

Opinnäytetyön jatkumahdollisuutena voisi olla toiminnan kehittäminen saatujen tulosten pohjalta. Esimerkkinä voitaisiin sanoa kehittämissuunnitelma Kajaanin kaupunginteatterille asiakastyytyvyyden parantamiseksi.

## **Abstract**

**Author(s):** Kemppainen Jonna & Salo Elina

**Title of the Publication:** Survey of Kajaani Town Theatre

**Degree Title:** Bachelor of Hospitality Management, tourism

**Keywords:** theatre, survey, customer satisfaction, service quality, customer service

This thesis was commissioned by the Kajaani Town Theatre. The purpose of the thesis was to create and conduct a survey on behalf of the customer to collect information needed to increase customer visits to the theatre and to develop the theatre's operations. The second aim of the thesis was to obtain information from those who have not used Kajaani Town Theatre's services. The research method used in the thesis is quantitative research. The thesis methodology also includes some qualitative features in the research.

At the start of the thesis process possible questions which could be used to collect information about theatre's services and operations, were mapped. Based on this process, planning the paper version of the questionnaire began. During planning, we collaborated closely with Kajaani Town Theatre's marketing manager Anja Pietarinen to ensure the formation of precise and clear questions for obtaining the information about the issues we wanted to initially clarify.

The challenge in making the paper version was to make it as clear as possible, of the right length, to the point and aesthetically pleasing. An electrical version, which was identical in content to the paper version and the appearance of which we were able to influence to some extent, was also made.

The results showed that customer satisfaction with Kajaani Town Theatre and its operations, is at a good level. However, some development ideas for the theatre's operations were also received. In some sections of the survey, opinions fluctuated more than in others. For instance, the sections on customer satisfaction would require closer analysis. The reasons given for not using the theatre based on the answers of those who have not used the theatre's services included: a lack of enthusiasm and interest in theatre, an uninteresting repertoire, or not knowing in which building performances occurred.

An opportunity to continue the themes that arose in the thesis could be to develop the theatre's operations based on the results. For example, a plan to improve customer satisfaction in Kajaani Town Theatre could be compiled.

## Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	1
2	Kajaanin kaupunginteatteri.....	2
3	Kulttuurimatkailu.....	4
4	Palvelun laatu.....	6
5	Asiakastyytyväisyys.....	10
6	Asiakaspalvelu .....	13
7	Tutkimuksen toteutus .....	16
7.1	Tutkimusongelmat.....	16
7.2	Tutkimuksellinen opinnäytetyö .....	18
7.2.1	Kvantitatiivinen tutkimus.....	19
7.2.2	Kvalitatiivinen tutkimus.....	20
7.3	Kyselylomakkeet .....	22
7.4	Käytännön toteutus .....	24
7.5	Luotettavuus.....	25
7.5.1	Validiteetti.....	26
7.5.2	Reliabiliteetti .....	27
7.5.3	Oman opinnäytetyön luotettavuus.....	28
8	Tutkimustulokset .....	29
8.1	Asiakastyytyväisyystuloksia .....	29
8.1.1	Informaatiokanavat ja lipun ostaminen.....	31
8.1.2	Tyylilajit.....	33
8.1.3	Tyytyväisyys teatterin palveluihin .....	34
8.1.4	Avoimet kysymykset.....	37
8.2	Ei-puolen tulokset.....	41
9	Yhteenveto ja kehittämissuhteet.....	46
10	Pohdinta .....	48
	Lähteet .....	50
	Liitteet	

## 1 Johdanto

Toimeksiantajana opinnäytetyössä on Kajaanin kaupunginteatteri. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen. Tutkimus on suurelta osin kvantitatiivinen, mutta se sisältää myös kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä kysely Kajaanin kaupunginteatterille ja tavoitteena on kerätä Kajaanin kaupunginteatterille kyselyn avulla hyödyllistä tietoa, jota tarvitaan asiakkaiden käyntien lisäämiseksi ja teatteritoiminnan kehittämiseksi. Lisäksi tavoitteena on se, että teatterilla saataisiin tietää, minkä vuoksi jotkut eivät käytä teatterin palveluja. Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä on kysely, joka jaettiin kahteen osaan. Toinen osa oli teatterin kävijöille ja toinen teatterin palveluja käyttämättömille. Kysely toteutettiin sekä paperisena versiona, että sähköisenä versiona.

Opinnäytetyössämme esiintyy kolme tutkimusongelmaa. Ensimmäiseksi on se, kuinka tyytyväisiä Kajaanin kaupunginteatterin asiakkaat ovat palveluntarjontaan. Toisena tutkimusongelmana on se, että miksi jotkut eivät käytä Kajaanin kaupunginteatterin palveluja. Viimeisenä tutkimusongelmana työssämme on se, miten Kajaanin kaupunginteatterin palveluja voitaisiin kehittää niin, että teatteri palvelisi entistäkin paremmin nykyisiä asiakkaitaan ja houkuttelisi myös uutta asiakaskuntaa.

Työmme teoriapohjassa käsitellään palvelun laatua, asiakastyytyväisyyttä ja asiakaspalvelua. Lisäksi opinnäytetyön tuotoksen kannalta tärkeitä asioita ovat tutkimuksen ja kyselylomakkeen tuottamiseen liittyvä teoria. Omana osanaan työssä on nähtävillä tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat tekijät. Tulososiossa käsitellään kyselyn avulla saatuja tuloksia, joita analysoimme työn loppupuolella. Tutkimustuloksissa on eritelty numeraaliset sekä avoimet kysymykset ja niiden tulokset. Näistä tuloksista olemme keränneet yhteenvedon sekä mahdolliset kehittämisideat teatterille. Lopuksi olemme pohtineet omaa opinnäytetyötämme ja sen onnistumista.

## 2 Kajaanin kaupunginteatteri

Suomessa on viisi alueteatteria ja Kajaanin kaupunginteatteri – alueteatteri -liikelaitos on niistä yksi. Kajaanin kaupunginteatteri on ainoa alueteatteri, joka on profiloitunut. Kohde-ryhmiksi teatteri määrittelee vanhukset, lapset ja nuoret. Toiminta-alueena teatterilla on Kainuun lisäksi Pohjois-Pohjanmaa, mutta teatterin esitykset vierailevat myös alueen ulkopuolella. Noin kolmasosa Kajaanin kaupunginteatterin tarjoamista esityksistä on kiertueilla tapahtuvia esityksiä. Kajaanin kaupunginteatteri valittiin Vuoden teatteriksi vuonna 2003. (Kajaanin kaupunginteatteri. Alueteatteri, 2018; Vatula & Saari 2006, 93.)

Teatteri sai nimekseen Kajaanin kaupunginteatteri vuonna 1969. Sen jälkeen virallinen nimi on muuttunut kahdesti: vuonna 1978 nimi sai virallisen muodon Kajaanin kaupunginteatteri – Oulun läänin alueteatteri. Siitä nimestä siirryttiin teatterin nykyiseen viralliseen nimeen, joka on siis Kajaanin kaupunginteatteri – alueteatteri -liikelaitos. (Kajaanin kaupunginteatteri. Teatterimme, 2018; Vatula & Saari 2006, 63, 98.)

1970-luvulla kaupunginhallinnolla ja teatterilla oli tulehtuneet välit. Tälle oli syynä se, että niiden välille oli syntynyt niin sanottu teatterikiista, mikä johtui siitä, että niiden poliittiset näkemykset eivät vastanneet toisiaan. Kari Selinheimolla, vuonna 1973 aloittaneella teatterinjohtajalla, oli haasteenaan saada teatterin voimat koottua yhteen, sekä toimintakyvyn palauttaminen. Hänen tullessa teatterinjohtajaksi kaupunginavustus, joka teatterille vuosittain annettiin, oli jäädytetty teatterin kannatusyhdistyksen johtokunnan takia. Kaupunginavustus saatiin takaisin vasta silloin, kun kyseessä oleva johtokunta anoi eroa ja kun saatiin valittua uusi johtokunta, jonka kaupunginhallinto hyväksyi. (Vatula & Saari 2006, 68.)

Kari Selinheimon aikana "ohjelmistoon valittiin kainuulaista elämänmenoa ja mielenmaisempaa luotaavia, vakavahenkisiä näytelmiä sekä teemoiltaan aikaa kuvastavia ulkomaisia klassikoita" (Vatula ja Saari 2006, 68). Nämä teemat olivat yleisön mieleen. Siitäkin huolimatta, että Kajaanin kaupunginteatteri sai kokeilumäärärahaa vasta vuonna 1976 ja Kajaanin kaupunginteatterista tuli Oulun läänin alueteatteri vasta 1978, oli jo teatterikomitean mietintö vuonna 1972 Kajaanin kaupunginteatterin valitsemisesta alueteatteriksi suuri asia. Samana vuonna, kun Kajaanin kaupunginteatterista tuli Oulun läänin alueteatteri ja teatterin kunnallistuminen tapahtui, tuli Sissilinnasta sen remontin valmistuttua teatterille aputilat. Sitä edeltävänä vuonna (1977) oli käyttöön otettu remontoitu teatteritalo. (Kajaanin kaupunginteatteri. Teatterin historiaa, 2018; Vatula & Saari 2006, 68, 69, 71.)

2000-luvun alussa teatteri sai johtajakseen Kristian Smedsin. Kristian Smeds oli teatterinjohtajan toimessa vuodesta 2001 vuoteen 2004. Smedsin kehittelemässä toimintasuunnitelmassa oli päätavoitteena se, että Kajaanin kaupunginteatteri olisi vuoteen 2003 mennessä seurattu ja merkityksellinen teatteri valtakunnallisella tasolla. Johtajakaudellaan Smeds ohjasi Kajaanin kaupunginteatterissa niin sanotun Kainuu-trilogian, johon kuului kolme eri vuosina esitettyä näytelmää: Huutavan ääni korvessa vuonna 2001, Woyzeck vuonna 2003 ja Kolme sisarta vuonna 2004. Suosituin näytelmä sinä aikana, kun Kristian Smeds oli teatterinjohtajana, oli lastennäytelmä Iso paha susi, jota kävi katsomassa yhteensä 11 000 katsojaa. Teatteri alkoi Smedsin johtajakaudella tukea Generaattoria eli kulttuurihanketta, joka käynnistyi vuonna 2003. Kristian Smeds oli teatterinjohtajana Kajaanin kaupunginteatterilla silloin, kun se valittiin Vuoden teatteriksi (2003). (Vatula & Saari 2006, 86-88, 91-93.)

Vuonna 2004 lopulla teatterilla oltiin huolissaan taloudellisista vaikeuksista. Syynä oli se, että kaupungin taholta ilmoitettiin suuresta budjettileikkauksesta koskien teatterin määrärahaa. Tämä olisi käytännössä tarkoittanut sitä, että teatteri joutuisi lopettamaan toimintansa. Smedsin seuraaja Ilkka Laasonen onnistui kuitenkin teatterin pelastamisessa. Ilkka Laasonen toimi teatterinjohtajana vuosina 2004-2008, jonka jälkeen ohjaksiin astui Miko Jaakkola, joka toimi johtajana vuosina 2009-2015. Kajaanin kaupunginteatterin teatterinjohtajana toimii tällä hetkellä Helka-Maria Kinnunen ja hän on ollut toimessaan vuodesta 2016 alkaen. (Kajaanin kaupunginteatteri. Teatterin historiaa, 2018; Vatula & Saari 2006, 94-95.)

### 3 Kulttuurimatkailu

Kulttuuri on ollut jo kauan yksi matkailun osista, vaikkakin vielä tänä päivänä Suomen matkailussa mielikuva liittyy luontoon. Tästä huolimatta matkailun kansainväliset kohderyhmät ovat vahvasti myös kiinnostuneita kulttuurista ja siihen liittyvästä ohjelmasta. Tämä luo haastetta siihen, että juuri nämä kohderyhmät eivät tunne suomalaisen kulttuurin tarjontaa, jonka vuoksi Suomi jää usein huomioimatta potentiaalisena kulttuurikohteena muihin maihin verrattuna. (Hovi 2017, 64; Visit Finland. Kulttuurimatkailu.)

Tähän tilanteeseen on Suomessa herätty, jonka vuoksi Visit Finland on kehittänyt kulttuurimatkailun kehittämisstrategian. Kehittämisstrategian tarkoituksena on ohjata kulttuurimatkailun tuotekehitystyötä Suomessa. Tarkoituksena on eri toimijoiden välistä yhteistyötä sekä aktivoida erilaisten kulttuurimatkailuhankkeiden kehittymistä. Näiden kehitysten ansiosta pyritään tuottamaan lisäarvoa kulttuurista kiinnostuneille matkailijoille, lisäksi tuoda Suomea esille potentiaalisena kulttuurimatkailukohteena. (Visit Finland. Kulttuurimatkailu.)

Kulttuurimatkailua voidaan määritellä usealla eri tavalla. Kulttuurimatkailulla tarkoitetaan muun muassa sitä, että matkustetaan kokemaan esimerkiksi visuaalista, esittävää taidetta, gallerioita, museoita, perintökohteita, festivaaleja ja muita kulttuurisia tapahtumia. Kulttuurimatkailussa matkailijat nauttivat ilmapiiristä ja siitä, että he pääset oppimaan uutta. Kulttuurimatkailulla voidaan tarkoittaa myös sitä, että henkilö lähtee omasta elinympäristöstä pois hakemaan uutta tietoa ja kokemuksia erilaisista kulttuureista. (The Audience Agency 2010.)

Kulttuurimatkailussa on ideana tuottaa matkailutuotteita sekä matkailupalveluja niin paikallisväestölle kuin alueen ulkopuolisille ihmisille harjoittaen liiketoimintaa. Palveluja ja tuotteita tuottaessa käytetään hyödyksi sekä paikallisia että alueellisia voimavaroja. Näiden avulla voidaan vahvistaa ihmisen omaa identiteettiä sekä erilaisten kulttuurien ymmärtämistä. Kulttuurimatkailussa matkustetaan kohteisiin, jotka ovat kulttuurisesti merkittäviä. Näitä kohteita ovat muun muassa museot, kulttuuriperintökohteet, taidenäyttelyt ja teatterit. (Hovi 2017, 65; Visit Finland. Kulttuurimatkailun määritelmä.)

Kulttuurimatkailu voidaan nähdä hyötynä ja suojelevana tekijänä paikalliskulttuureille, mutta on todettu, että se voi olla myös kulttuurin uhka. Sekä kohteiden ja kansojen nykyinen, että entinen elämäntapa pyritään nostamaan esille kulttuurimatkailussa. Kulttuurimatkailijoita ja kulttuurimatkailua voidaan jaotella sen avulla, kuinka merkittävässä osassa



kulttuuri on tehtävällä matkalla. Yleensä tämänkaltaiset lajittelut ovat kuitenkin pelkästään suuntaa-antavia. McKercher on vuonna 2002 tehnyt jaottelun erilaisista kulttuurimatkailijoista. Tähän jaotteluun kuuluu viisi erilaista ryhmää. "Tarkoituksellisen kulttuurimatkailijan" matkustuskohteen valintaan vaikuttaa se, että hän haluaa oppia kohdemaan kulttuurista. Toinen ryhmä on kulttuurimatkailija, joka katselee nähtävyyksiä. Myös tämän ryhmän edustajien kohdevalintaan vaikuttaa se, että halutaan oppia kohdemaan kulttuurista, mutta matkailija saa pinnallisemmän kulttuurikokemuksen. "Rennon kulttuurimatkailijan" kohteen valintaan ei kulttuuri vaikuta kuin hieman. "Satunnaisen kulttuurimatkailijan" kohdemaahan ei vaikuta halu oppia matkakohdemaan kulttuurista. Hän kuitenkin osallistuu matkalla aktiviteetteihin, jotka ovat kulttuurisia. Kulttuurikokemus jää satunnaisella kulttuurimatkailijalla pinnalliseksi. Myöskään "spontaanilla kulttuurimatkailijalla" kohteen valintaan ei vaikuta tahto oppia kohdemaan kulttuurista, mutta hänkin osallistuu kulttuuriaktiviteetteihin matkakohteessa. Tämän ryhmän edustajilla kulttuurikokemuksen sanotaan olevan syvä ja teatteri onkin luokiteltu muun muassa oopperan ja taidenäyttelyiden kanssa niin sanotuksi korkeakulttuuriksi. (Hovi 2017, 65-66.)

Kajaanissa on teatterin lisäksi tarjolla erilaisia kulttuurisia nähtävyyksiä ja tapahtumia. Kajaanin nähtävyyksiä ovat mm. Eino Leino -perinnetalo, Paltaniemen Kuvakirkko ja Kajaanin ortodoksinen kirkko. Kajaanissa järjestetään kesäisin tapahtumia, mm. Runoviikko ja Kainuun musiikkijuhlat. Kajaanin kaupunki tarjoaa valmiita teemaretkiä, joita ovat Kajaanin kulttuurimatkan lisäksi Kajaanin linna -retki, Vanhan ajan Paltamo ja Kultaisen 60-luvun Kajaani. (Kajaanin kaupunki 2018; Kajaanin Matkailuoppaat ry Vuoden opas 2015 -yhdistys. Kulttuurimatka Kajaaniin.) Tietoa ei löytynyt siitä, että tulevatko matkailijat Kajaaniin kulttuurinähtävyyksien vuoksi vai onko kyseessä olevat tapahtumat ja nähtävyydet vain yksi osa matkaa.

#### 4 Palvelun laatu

Asiakkaiden tarpeet, varsinkin palvelutuotteiden suhteen, muuttuvat nopeasti. Asiakas määrittelee palvelun laadun omilla mielipiteillään. Se, miten asiakas kokee palvelun ja minkälaista palvelua hän odottaa saavansa, vaikuttavat palvelun laatuun. Odotukset palvelulta muodostuvat tarpeista, muiden palvelukokemuksista ja markkinoinnista. Asiakkailla on palvelua kohtaan niin sanotusti melko vaatimattomat perusodotukset, mikä tarkoittaa sitä, että he odottavat yrityksen tekevän sen, mitä pitää. Esimerkiksi kun asiakas yöpyy hotellissa, hän odottaa saavansa juuri sen, mitä on varannut. Palvelun hinta on suuressa roolissa siinä, miten suuret odotukset asiakkaalla on palvelun laatua kohtaan eli asiakas ajattelee, että mitä korkeampi hinta, sitä korkeammat ovat asiakkaan odotukset palvelulta. Odotuksiin vaikuttavat myös muut asiakkaat, eli se, miten muut ovat kommentoineet kyseessä olevaa palvelua. Voitaisiin sanoa, että mitä parempi imago yrityksellä on, sitä suuremmat ovat odotukset. Markkinointiviestintä on myös suuressa osassa koskien palvelun laadun odotuksia. Asiakkaan odotukset palvelulta on pyrittävä saavuttamaan ja ylläpitämään sekä on tärkeää myös pyrkiä ylittämään asiakkaan odotukset. (Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2016, 49; Leppänen 2007, 135-136; Rissanen 2006, 112.)

Palvelu on suurimmassa osin aineetonta. Palvelua voidaan kuluttaa ja tuottaa hyvin nopeasti, kuin myös pitkällä aikavälillä pienissä ja vaihtelevissa osissa. Kuluttaminen ja tuottaminen ovat palvelussa suurimmalta osin samanaikaista. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelua ei voida varastoida ja se voi vaikuttaa pitkäaikaisesti. Palvelutapahtuman tutkiminen on haastavaa samoin kuin ”mittaaminen, määrittelemine ja punnitseminen”. Palvelutapahtumassa on liitoksissa kaksi osapuolta. Nämä ovat palvelun käyttäjä sekä palvelun tuottaja. Nykyään yleistyvässä itsepalvelussakin sen luomiseen vaaditaan jopa vuosien työtä sekä suuria investointeja. Palvelu voitaisiin määritellä niin, että se on vuorovaikutusta, toimintaa, tekoja, suoritusta ja valmiutta antaa asiakkaille mahdollisuus saada lisäarvoa esimerkiksi ongelmanratkaisussa, elämyksenä ja kokemuksena. Asiakaspalvelijan hymy voi jo itsessään houkutelaa asiakkaita käyttämään palvelua, vaikka se ei olisikaan lähin, edullisin tai tuotevalikoimaltaan laajin vaihtoehto. (Rissanen 2006, 17-19.)

Palvelulle voidaan luetella erilaisia piirteitä. Palvelu on aineetonta, samanaikaista, luovaa ja voidaan suorittaa itsepalveluna. Palvelu on hankala kuvata etukäteen eikä sitä voida varastoida tai palauttaa. Sitä voidaan kuitenkin kehittää pitkälle. Palvelu on vuorovaikutusta palvelun tuottajan ja käyttäjän välillä ja sen kesto on vaihtelevaa. Palvelua on myös mahdollista tarjota itsepalveluna erilaisten jakeluteiden avulla. Näitä ovat muun muassa

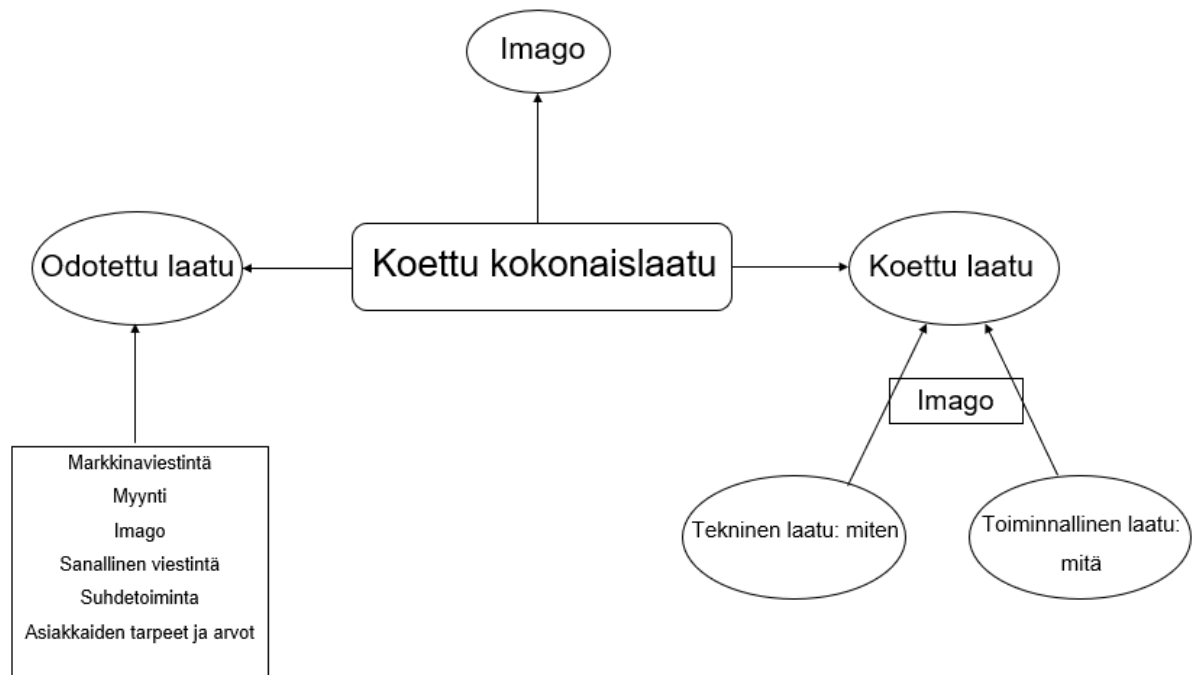
internet, puhelin, televisio ja niin edelleen. Asiakkaalla ja palvelun tarjoajalla on mahdollisuus olla luovia yhteisymmärryksen ja lain puitteissa. (Rissanen 2006, 20-21.)

Palvelun merkitys on tänä päivänä noussut hyvin merkittävästi ja siitä on tullut yksi merkittävä kilpailukeino, jolla voidaan erottua kilpailijoista sekä houkutella uusia asiakkaita palvelun pariin. Laadulla tarkoitetaan sitä, että kuinka hyvin tuote tai palvelu on vastannut asiakkaan vaatimuksia ja odotuksia. Asiakas on palvelun tai tuotteen laadun tulkitsija, joten näin ollen organisaation laatua täytyisi tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Vain asiakas voi kertoa, onko laatu hyvää vai huonoa. Kokemus laadusta muodostuu sekä palveluprosessin sujuvuudesta, että palvelun lopputuloksesta. Palveluprosessin tärkeänä osana on kuluttajan ja henkilöstön vuorovaikutus, joka voi olla tärkeämmässä osassa asiakkaan silmissä, kuin palvelun lopputulos. (Ylikoski 2000, 118.)

Imagolla tarkoitetaan niin sanottua yrityskuvaa ja se on mielikuva yrityksestä, joka perustuu visualisuuteen. Yrityksen imago muodostuu erilaisista uskomuksista sekä mielikuvista. Imago on sitä, mitä kyseenomainen yritys haluaa erilaisten sidosryhmien ajattelevan itsestään. Organisaation imago on yksi tärkeä laadun osatekijä. Hyvällä imagolla pystytään neutralisoimaan mahdollisia pieniä tai suuria virheitä niin että asiakas kokee kaikesta huolimatta palvelun laadun tyydyttäväksi. Jos organisaatiolla on jostain syystä huono imago, niin se vahvistaa entisestään mahdollisia asiakkaan saamia huonoja kokemuksia. (Aarnikoivu 2005, 33; Ylikoski 2000, 118.)

Brandilla tarkoitetaan sitä identiteettiä, jonka markkinoija tahtoo luoda palvelulle tai tuotteelle. Yleensä ajatellaan, että brandi muodostuu asiakkaiden mielikuvista, mutta todellisuudessa potentiaaliset asiakkaat vastaanottavat jatkuvasti viestintää ja virikkeitä brandin suunnalta. Tämä sama pätee sekä fyysisten tuotteiden, että palvelujen kohdalla. Käsitteenä brandi on mielikuva tuotteesta tai palvelusta. Kun markkinoija on brandin kehittämiseksi tehnyt toimenpiteitä, asiakas ensi kädessä päättää, ovat nämä toimenpiteet todellisuudessa luoneet hyvää mahdollisuutta brandille. Voidaan siis sanoa, että asiakas on se, joka kehittää brandin. (Grönroos 2001, 377-378.)

Kuviossa 1 on selitetty koetun kokonaislaadun osa-alueet ja miten se rakentuu.



Kuvio 1. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2001, 105).

Se käsitys, että laadun nostaminen nostaisi kustannuksia, ei perustu faktatietoon. Yleensä tilanne on päinvastainen. Tärkeää olisi tiedostaa, että laadun puute itsessään maksaa. Philip Crosby toi aikanaan esille sen, että laatu on ilmaista, mutta yritykset käyttävät huolestuttavan paljon liikevaihdostaan siihen, että he korjaavat virheitä. Nämä kulut johtuvat siitä, että laadussa on puutteita ja tehtäviä joudutaan tekemään/korjaamaan uudelleen. Tämä ilmiö johtuu siitä, että palvelu on monimutkainen. Tämän vuoksi sen laatua on hankalaa varmistaa ja seurata. Tarpeettomista kustannuksista on mahdollista päästä eroon asiakaskeskeisillä ja virheettömillä järjestelmillä ja myös työntekijöiden hyvällä kouluttamisella. Edellä mainituilla toimenpiteillä ei siis pyritä aiheuttamaan tarpeettomia kustannuksia. Tehdyt muutokset laadussa tuovat positiivista huomiota markkinoita ja tämä tuo yritykselle lisää tuottoja. Jos yrityksessä käytetään säästyneet varat siihen, että laatua kehitetään, niin palveluista pystytään veloittamaan korkeampaa hintaa. Tällä on tulokseen positiivinen vaikutus. (Grönroos 2001, 177-178.)

Palvelukokemus voidaan jakaa kahteen osaan: toiminnalliseen ja tekniseen osaan. Tekninen osa käsittää palveluympäristön, johon kuuluu ympäristön erilaisia fyysisiä ominaisuuksia, jotka asiakas havaitsee tullessaan asioimaan yritykseen. Työntekijöiden tiedot ja taidot ovat myös osa teknistä laatua. Toiminnallinen osa käsittää asiakaspalvelun, johon

kuuluvat muun muassa asiakkaan kohtaaminen ja palveleminen. Tähän kuuluu myös henkilökunnan ja asiakkaiden välinen kanssakäyminen sekä yrityksen ilmapiiri. Toiminnallinen ja tekninen laatu ovat molemmat tärkeitä palvelun laadussa. Kuitenkin kokonaislaatu ratkaisee, onko asiakas tyytyväinen palveluun. Jos jokin pienikin asia menee palvelussa pieleen, se voi vaikuttaa asiakkaan mielipiteeseen koko palvelusta. On tärkeää, että tekninen puoli on kunnossa ja se onkin palvelun lähtökohta. Toiminnallisen laatu on se tekijä, millä voidaan erottua kilpailijoista sekä ylittää odotukset. Jos yrityksen toiminnallinen laatu on kunnossa, voidaan yrityksen asiakkaista saada kanta-asiakkaita. (Hämäläinen ym. 2016, 50-51.)

Ylikosken (2000, 153) mukaan asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttaa myös se, paljonko asiakas kokee itse panostavansa palvelun saamiseen verrattuna saamaansa hyötykimppuun, josta käytetään nimitystä asiakkaan saama arvo. Kun asiakas valitsee palvelua, hän miettii mistä organisaatiosta hän saa eniten arvoa. Arvon lisäksi palvelukokemukseen vaikuttavat asiakastyytyväisyys ja laatu. Vuorovaikutustilanne asiakkaan ja palveluhenkilökunnan välillä, organisaation imago, palvelun hinta sekä palveluympäristö vaikuttavat huomattavasti asiakkaan kokemaan palvelukokemukseen.

## 5 Asiakastyytyväisyys

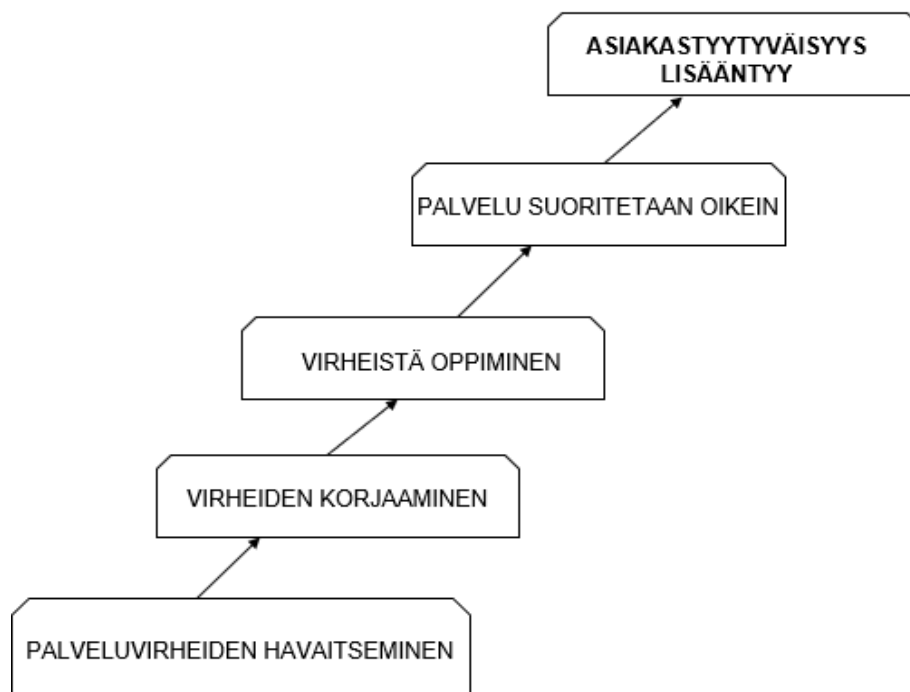
Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa se, minkälaiseksi hän kokee palvelun. Jokainen asiakas on yksilöllinen, joten jokaisella asiakkaalla on omat, erilaiset odotuksensa yrityksen tarjoamasta tuotteesta tai palvelusta. Käytettyään jotakin palvelua asiakas osaa ilmaista tunteuksensa saamastaan palvelusta ja sen laadusta. Asiakkaan miellyttäminen on tärkeä organisaatioille, jotka toimivat asiakaskeskeisesti. Tämän vuoksi organisaatio tarvitsee tietoa siitä, miten asiakkaat saataisiin pysymään tyytyväisinä sekä mitkä osatekijät palvelussa vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. Asiakaskeskeisen organisaation on ehdottoman tärkeää saada tietoa suoraan asiakkailta itseltään, jotta palvelua voitaisiin kehittää asiakaslähtöisesti. Asiakkaiden odotukset ovat voineet muodostua erilaisin tavoin, muun muassa tuttavien tai markkinoinnin kautta. Myös aikaisemmat kokemukset muokkaavat käsitystä yrityksestä. Näin ollen asiakastyytyväisyys on aina subjektiivinen ja suhteellinen, asiakkaan yksilöllinen näkemys. Asiakastyytyväisyys täytyy lunastaa aina uudelleen, koska asiakastyytyväisyys on suurelta osin sidottu nykyhetkeen. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa palvelun laatu, tavaroiden laatu, palveluympäristö sekä palveluvarmuus. Palveluorganisaatio ei voi vaikuttaa kaikkiin tilannetekijöihin, muun muassa asiakkaan kiireeseen. Jokaista asiakasta täytyy palvella yksilönä, sillä asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat myös hänen yksilölliset ominaisuutensa. Asiakastyytyväisyystutkimuksessa keskitytään asiakkaan palvelukokemukseen, ei yleiseen yritys- tai tuotemielikuvaan. (Rope & Pöllänen 1998, 58-59; Ylikoski 2000, 149, 152-153.)

Asiakkaan ollessa tyytymätön palveluun, kyseessä olevan asiakkaan kanssa kontaktissa olleen henkilön täytyy hoitaa asia. Pelkkä pahoittelu ei riitä, eikä asiakas tarvitse selitystä huonolle palvelulle. Tärkeintä hänelle on miellyttävä palvelukokemus. Jos virheisiin osataan suhtautua oikein, ne voivat auttaa asiakastyytyväisyyden parantamisessa. Jos asiakas on tyytymätön palveluun, täytyy asialle tehdä heti jotain. Anteeksi pyytäminen on tärkeää. Asiakkaalta kannattaa tiedustella, miten virhe voitaisiin korjata. Tämä ehdotus kannattaa toteuttaa, mikäli asiakkaan vaatimus voidaan toteuttaa ja se on realistinen tapaukseen nähden. (Leppänen 2007, 145-146.)

Asiakastyytyväisyysseuranta tehtäessä on myös tärkeää tehdä siihen perustuvaa toimintaa. Tämän avulla pyritään parantamaan yrityksen tai palvelun asiakastyytyväisyyttä. Jatkuva palautteiden pyytäminen ei itsessään lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun, vaan jopa lisää asiakkaiden odotuksia palvelusta. Ongelmaksi asiakastyytyväisyyden mittaamisessa voi muodostua ihmisten kyllästyneisyys kyselyihin vastaamiseen. Onko asiakastyytyväisyyttä pakko välttämättä kysellä? Yleensä asiakastyytyväisyystutkimuksissa

esille tulleille asioille ei tehdä mitään vaan ne jätetään huomiotta. Kysymys kuuluukin, että onko tällaisesta tutkimuksesta saatavilla minkäänlaista hyötyä yritykselle. Asiakastyytyväisyyskyselyssä kyselläänkin niitä asioita, jotka ovat jo ns. tiedossa. Niiden seurauksena todelliset kehittämiskohteet voivat jäädä huomaamatta. Asiakastyytyväisyyskyselyn reaaliaikaisuus on heikko, sillä yleensä kun asioita on kysytty niin vahingot ovat jo voineet tapahtua ja näin ollen tehtävät korjaavat toimenpiteet ovat vain niin sanotusti sitä, että yritetään lievittää oireita. (Laukkanen 2004, 1; Ylikoski 2000, 149.)

Kuviossa 2 on nähtävillä kaava millä voidaan lähteä lisäämään asiakastyytyväisyyttä sen mukaan, mitä itse asiakkaat ovat palvelusta tuoneet ilmi. Asiakkaiden valituksien avulla pystytään huomaamaan palvelussa olevat virheet. Palautteen antamisen täytyy olla asiakkaille helppoa. Liian usein yrityksen asiakaspalaute on jätetty paperilomakkeiden varaan, jotka voivat loppua kesken ja kyniäkään ei välttämättä ole lähettyvillä. Asiakas voi tällöin luulla palautteen antamisen aiheuttavan vaivaa ja asiakas voi ajatella, että yritys ei halua saada palautetta toiminnastaan. Palautteiden avulla havaitut virheet täytyy ehdottomasti korjata. (Leppänen 2007, 147-148.)



Kuvio 2. Palveluvirheisiin suhtautuminen (Leppänen 2007, 147).

Yritykselle on tärkeää oppia arvioimaan omaa toimintaansa ja sen johtamista, mikä perustuu asiakastyytyväisyyden mittaamiseen. Asiakkaiden antaman palautteen täytyy olla merkityksellistä yritykselle ja tämän perusteella he voivat arvioida omaa toimintaansa.

Asiakaspalautteen prosessi voidaan lajitella viiteen tärkeään pääkohtaan. Ensinnäkin määritellä miksi mitataan ja kuinka tuloksia käytetään toiminnan parantamiseen. Asiakaiden annetaan määrittää mitä mitataan. Prosessissa vertaillaan kilpailijoiden toimintaa omaan toimintaan. Siinä tarkkaillaan niitä sisäisiä toimintoja, jotka ovat sidoksissa asiakastytyvyyteen ja sen lopullisiin tuloksiin. Nämä tulokset välitetään kaikille niille, jotka liittyvät yrityksen tarjoamaan laatuun (asiakaspalvelu). (Webster 2002, 92.)



## 6 Asiakaspalvelu

Eri asiakkaat pitävät erilaisesta asiakaspalvelusta. Jotkut pitävät enemmän viihteellisestä asiakaspalvelusta, kun taas toiset haluavat yleistä palvelua. Jotkut ihmiset taas eivät välitä asiakaspalvelusta ollenkaan, vaan halpa hinta houkuttelee heitä palvelun pariin. (Reinboth 2008, 96.)

Oma persoona on suuressa osassa asiakaspalvelutyötä, joten oma hyvinvointi on erittäin tärkeää ja siitä kannattaakin pitää hyvää huolta. Kannattaa myös muistaa, että asiakaspalvelijan tehtävissä voi joutua kokemaan monia hankalia tilanteita, joita varten on hyvä valmistautua jo etukäteen. Jos asiakaspalvelijalla on kiinnostusta tehdä työnsä hyvin sekä halua kehittyä toimessaan, hänestä voi kehittyä asiakaspalvelun ammattilainen. Asiakaspalveluun vaikuttaa suuresti myös se, minkälainen työilmapiiri on. Jos välit työtovereihin ja esimieheen ovat kunnossa, heijastuu se asiakaspalveluun positiivisessa mielessä. Kun taas näiden suhteiden ollessa huono, heijastuu se negatiivisesti työhön ja asiakkaisiin. Yrityksen yhteishenki vaikuttaa siihen, miten työyhteisön jäsenet viihtyvät työpaikalla ja luottavat toisiinsa ja siihen, että palvelu asiakkaita kohtaan on hyvää. Jokainen työntekijä tarvitsee työtoverin tai esimiehen kiitoksia ja myönteinen palaute auttaa jaksamaan vaativassa asiakaspalvelutyössä myös silloin, jos omassa arkielämässä on huolia. Täytyy muistaa huomioida myös uudet työntekijät, muun muassa tarjoamalla apua ja neuvomalla, kannustusta unohtamatta. Työtehtäviin perehdytys ja selkeät ohjeet ehkäisevät virheiden tekemistä ja johtavat siihen, että jo ensimmäinen asiakaskohtaaminen hoidetaan oikein. Virheiden ennaltaehkäiseminen ja niiden nopea korjaaminen on tärkeää laadukkaan asiakaspalvelun luomisessa. Virheitä kuitenkin tapahtuu kaikille ja niistä täytyy osata ottaa oppia. Asiakastytymättömyystilanteissa on tärkeää analysoida saatua tietoa ja miettiä, miten saatua tietoa voidaan tulevaisuudessa hyödyntää toiminnan kehittämisessä. Kun virhetilanteisiin osataan reagoida oikein ja ne osataan korjata, niin silloin on kyse ammatitaidosta ja todellisesta palvelun laadusta. (Hämäläinen ym. 2016, 57, 59; Reinboth 2008, 102.)

Jo palvelutapahtuman aikana on erittäin hyvä varmistaa asiakkaan tyytyväisyys palveluun. Jos asiakaspalvelussa on jotain puutteellista, niin se voidaan korjata jo palvelutapahtuman vielä ollessa käynnissä. Kun puutteet korjataan palvelutapahtuman aikana, niin voidaan varmistua siitä, että asiakas poistuu tyytyväisenä saamaansa palveluun. Asiakkaille kannattaa tuoda esille sen, että puutteista kerrotaisiin asiakaspalvelijalle heti, jos

niitä ilmaantuu. Tässä korostuu se, että palautteen antamisesta on tehty helppoa. (Reinboth 2008, 102-103.)

Asiakaskohtaaminen alkaa jo siitä, kun asiakas huomataan. Jos asiakasta ei huomioida, voi se aiheuttaa epävarmuutta ja saada aikaan välinpitämättömyyden tai palvelualltiuden puutteen tunteen. Asiakaspalvelijan olisi hyvä keskittyä yhteen asiaan kerralla. Siitäkin huolimatta asiakas täytyy huomioida, vaikka olisikin kiire. Asiakaspalvelijan täytyy huomioidessa pitää kuitenkin huoli siitä, että palvelujärjestys ei mene sekaisin. Asiakaspalvelijan palvelutapahtumaan tuoma elämyksellisyys on tärkeää. Palvelualalla asiakkaan kohtaaminen ei voi olla niin sanotusti sarjatuotantoa, koska kaikki ihmiset ovat erilaisia. Palvelun samanlaisuus ei ole sama asia kuin hyvä laatu. Koulutuksesta voi olla apua asiakkaan kohtaamiseen liittyvissä asioissa. Tiettyjä piirteitä, kuten luontevuutta, ei kuitenkaan voida opettaa. Asiakaspalvelijan työssä on tärkeää se, että on innostunut sekä aito hymy. Hymyileminen on tärkeää sekä asiakaspalvelijalle, että koko organisaation edustajille. Toki innostuksen lisäksi menestykseen vaaditaan osaamisen lisäksi oikeaan suuntaan vievää toimintaa ja välineitä. Asiakasta täytyisi aina palvella heittäytyen, vaikka oma jakaminen olisi vähissä. Onnistuminen palvelussa voi auttaa unohtamaan omat murheensa. (Pitkänen 2006, 11-13, 25, 28.)

Hyvään palveluun kuuluu se, että asiakasta kuunnellaan. Asiakkaan tarpeet ovat ratkaiseva tekijä asiakaspalvelussa, joten myynnin ja asiakaspalvelun täytyy olla joustavaa. Palvelussa on tärkeää, että asiakas asetetaan etusijalle. Asiakkaan palvelemisessa on tärkeää tervehtiä, puhutella ystävällisesti, olla kohtelias ja luoda katsekontakti. Se, että asiakasta palvellaan ajan kanssa ja keskittyneesti, on myös tärkeää. Lupauksista pidetään hyvässä palvelussa kiinni ja asiakkaalle luvataan vain asioita, joiden toteutumisesta voidaan olla varmoja. Jos asiakkaan tarpeita ei ole mahdollista täyttää, täytyy se kertoa asiakkaalle rehellisesti. Palvelun tasalaatuisuus on myös tärkeää. Kun asiakas on saanut hyvää palvelua, odottaa hän saavansa sitä myös seuraavalla kerralla. Palveluun tyytyväinen asiakas tuo tuttavilleen esille positiivista mielikuvaa yrityksestä ja saamastaan palvelusta, kun taas asiakkaan saaman huonon palvelun seurauksena asiakas kertoo tuttavilleen yrityksen huonosta palvelusta. Tämä on niin sanottua ilmaista mainontaa yritykselle niin positiivisessa kuin negatiivisessa mielessä. (Kannisto & Kannisto 2008, 13-14, 158-159.)

Asiakaslähtöisyys ja -keskeisyys ei riitä, vaan yrityksen on tiedettävä maineen merkitys ja sen on tehtävä tarvittavia toimenpiteitä, jotta mainepääoma kasvaisi. Jotta mainepääomaa saataisiin kasvatettua, niin yrityksen täytyy ymmärtää oman toiminnan sisältö ja sen rakentuminen. Maineeseen liittyvät brändi ja imago. Aarnikoivun mukaan brändi tehdään,

imago rakennetaan ja maine ansaitaan. Mainepääomaan vaikuttavia tekijöitä ovat asiakas kohtaamisten onnistumiset sekä niiden epäonnistumiset. Jotta asiakaspääoma kasvaisi, pitäisi mainepääomaa kartuttaa. Tämän mahdollisella epäonnistumisella on haitallinen vaikutus mainepääomaan. Maine koostuu siitä, millaisia arviointeja yrityksen sidosryhmät tekevät. Tässä vaikuttavina tekijöinä ovat mielikuvat ja kokemukset. Täytyy muistaa, että yrityksellä voi olla yksi maine ja se muodostuu useista erilaisista osatekijöistä. Maine rakentuu siihen, miten yritys todellisuudessa toimii. (Aarnikoivu 2005, 33-34.)

Brändi perustuu siihen, millainen mielikuva yrityksen tuotemerkestä on. Brändi on sellainen asia, jonka yritys luo markkinoinnin kautta. Brändi on maineen ja imagon summa. Asiakkaat ovat valmiita maksamaan enemmän hyvästä brändistä ja hyvän brändin ansiosta he tekevät ostopäätöksensä herkemmin. Brändi on jotain mitä ei pystytä ostamaan vaan se luodaan ja rakennetaan. Brändi on se, joka tekee ko. palvelusta tai tuotteesta ainutlaatuisen. Brändi on niin sanotusti se arvo mikä erottaa oman tuotteen tai palvelun kilpailijoiden vastaavasta tuotteesta ja tästä ollaan valmiita maksamaan. (Aarnikoivu 2005, 33; Peltomaa 2018.)

## 7 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen toteutus on hyvin usein kaikista työläin vaihe tutkimuksen tekemisessä. Toteutusvaiheessa on tarkoitus kerätä aineistoa teorian kirjoittamiseen. Kerätty tutkimusaineisto koostuu yleensä jo olemassa olevista aineistoista esimerkiksi erilaiset dokumentit sekä aikaisemmat tutkimukset. Dokumenteilla tarkoitetaan muun muassa asiakirjoja, kuvia sekä mediatekstejä. Tutkimuksen eteneminen tapahtuu niin, että liikkeelle lähdetään ilmiöstä. Siitä seuraavana käsitellään tutkimusaihetta, josta tulee ilmi tutkimusongelmat. Ongelmien määrittely vaatii niin sanotun erillisen tutkimuksen, jos on epäselvää, millaisesta tutkimusongelmasta on kyse. Kokonaisuudessaan ongelmien määrittely ohjaa tutkimusprosessia. Näiden jälkeen käsitellään tutkimuskysymyksiä. Tämän jälkeen lähdetään selvittämään tutkimuksen ratkaisua/vastauksia. Tutkimukset etenevät aina samantyyppisellä kaavalla. (Jyväskylän yliopisto 2010; Kananen 2014, 31.)

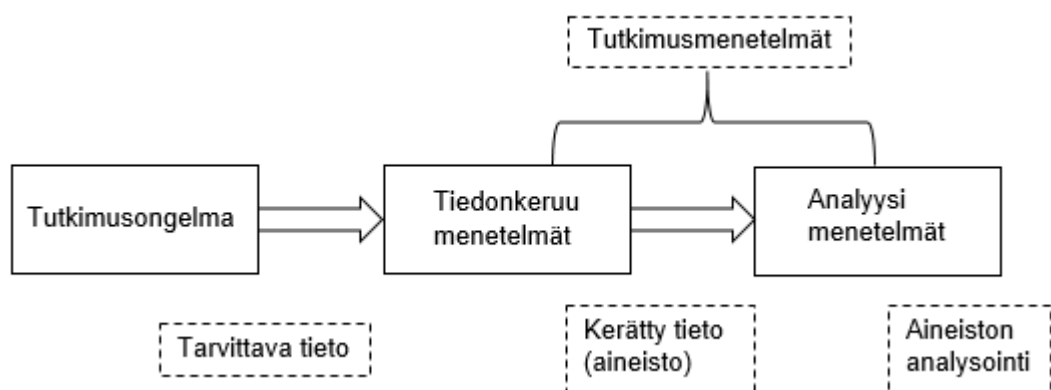
### 7.1 Tutkimusongelmat

Tutkimusprosessissa tärkeässä asemassa tutkimusaiheen jälkeen tulee tutkimusongelman selvittäminen ja sen muotoileminen. Onko tutkimusongelma luonteeltaan millainen? Pyritäänkö sillä kuvaamaan tiettyä tapahtumaa tai jonkinlaisen ilmiön ilmentymiä? Yritetäänkö sillä selittää jonkinlaista sosiaalista ilmiötä? Tutkimusta aloittaessa on tärkeä pyrkiä selvittämään muun muassa näitä kysymyksiä ja selvittämään tutkimuksen tarkoitus. Tutkimusongelmaan etsitään ratkaisua tutkimuksessa käsiteltävillä aineistoilla sekä niiden menetelmillä, joten on tärkeää, että jokaisessa tutkimuksessa olisi jonkinlainen tutkimusongelma, johon kyseenomaisella tutkimuksella etsitään ratkaisua. Tutkimuksen parissa työskentelyä helpottaa se, jos tutkimusongelman muotoilee niin sanotusti tutkimuskysymykseksi. Tutkimuskysymykseksi muotoileminen auttaa vastaamisessa enemmän kuin se, että vastattaisiin suoraan ongelmaan. Kysymys on siis helpompi tutkijan sisäistää ja löytää siihen oikeanlainen ratkaisu. Tutkijaa ja tutkimuksen etenemistä helpottavat tutkimuskysymys ja -ongelma. Haastavimmiksi ovat nousseet sellaiset tutkimukset, joissa pyritään selvittämään/selittämään jonkinlaista ilmiötä. Tämä johtuu siitä, että ilmiöitä ei tunneta eikä niistä ole minkäänlaista niin sanottua ymmärrystä. Tutkimukseen ei voida laittaa tutkimusongelmaksi sellaista, että ilmiöitä ei tunneta. Tämä tuo haasteita muun muassa laadullisessa tutkimuksessa. Tutkimuksessa todellisen ongelman havainnointi on

tärkeässä asemassa sen vuoksi, että ongelmanasettelu on se, joka ohjaa koko tutkimuksen etenemistä ja tuottaa oikeanlaista tietoa tutkimuksesta (reliabiliteetti). (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 137-138; Kananen 2014, 44-45.)

Tutkimuskysymys on se, millä saadaan tuotettua oikeanlainen vastaus kyseenomaiseen ongelmaan. On ehdottoman tärkeää, että tutkimuskysymystä ei lähdetä sekoittamaan muihin kysymyksiin. Tutkimuskysymys on vain tutkijaa itseään varten. Sen on tarkoitus johdattaa tutkijaa oikeaan suuntaan, jotta tutkija itse pystyy keräämään oikeanlaista tietoa. Tutkimuskysymystä ei siis lähdetä esittämään itse tutkittavalle. Oikeanlaisilla kysymyksillä tutkimuksessa ilmennyt ongelma siis ratkeaa. Ei siis ole ongelma, jos tutkimuskysymyksiä nousee esiin useampia. Tutkimuskysymysten oikeanlainen muotoilu on tärkeää ja ne voivat olla muodoltaan esimerkiksi: paljonko, miten/kuinka, mitä ja miksi. Tutkimuskysymyksillä on tarkoitus niin sanotusti kuoria kyseenomainen ilmiö esille, jonka jälkeen tarkastellaan mitä ja minkälaisia asioita se pitää sisällään sekä sitä, miten nämä vaikuttavat toisiinsa ja esillä olevaan ilmiöön. (Kananen 2014, 45-46.)

Kuviossa 3 on tarkasteltavissa se, miten tutkimusmenetelmiä voidaan jakaa. Menetelmät pystytään jakamaan analyysi- ja tiedonkeruumenetelmiin. Havainnointi, haastattelu, erilaiset dokumentit sekä kyselyt ovat erilaisia tiedonkeruumenetelmiä, joita voidaan käyttää tutkimuksessa. Näillä voidaan kerätä tutkimukselle tärkeää tietoa, joita tarvitaan tutkimuksen aineiston muodostamiseen. Näistä menetelmistä käytetään myös nimitystä tieteelliset menetelmät. Tutkimuksessa kerätty aineisto voidaan analysoida juuri siihen tarkoitettulla ohjelmalla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa esimerkiksi käytetään tilasto-ohjelmilla, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tekemään sanallista tulkintaa tutkimuksessa ilmenneestä tutkimusongelmasta. (Kananen 2014, 47-48.)



Kuvio 3. Tutkimusmenetelmät (Kananen 2014, 47).

Opinnäytetyössämme tutkimusongelmiksi nousivat:

- Kuinka tyytyväisiä Kajaanin kaupunginteatterin asiakkaat ovat palvelutarjontaan?
- Miksi jotkut eivät käytä Kajaanin kaupunginteatterin palveluja?
- Miten Kajaanin kaupunginteatterin palveluja voitaisiin kehittää niin, että teatteri palvelisi entistäkin paremmin nykyisiä asiakkaitaan ja houkuttelisi myös uutta asiakaskuntaa?

Tekemämme kysely on jaettu kahteen osaan. Asiakastyytyväisyysosassa tiedustellaan teatterin asiakkailta mielipiteitä liittyen teatterin eri osa-alueisiin. Kyselyllä pyritään siis saamaan tarkempaa näkökulmaa Kajaanin kaupunginteatterin palvelujen laadusta palvelujen käyttäjiltä, jotta teatteri voisi kehittää palvelutarjontaansa sekä asiakaspalvelua, mikäli niissä on jotain kehittämiskohteita. Kyselyn toinen osa on suunnattu niille, jotka eivät käytä teatterin palveluja. Niin kutsutun ei-puolen vastaajilta halutaan tietää, miksi he eivät käytä palveluja. Kartoitimme kyseessä olevilta henkilöiltä, mikä houkuttelisi heitä käymään teatterissa sekä esimerkiksi vastaajien mieltymyksiä tyyllilajien suhteen.

## 7.2 Tutkimuksellinen opinnäytetyö

Tutkimusongelman perusteella valitaan opinnäytetyössä käytettävä teoriaosa. Käytettävien teorioiden täytyisi olla sellaisia, että ne selittäisivät tarkastelussa olevaa ilmiötä tai sellaisia, jotka ovat kaikista läheisimmin liitoksissa kyseessä olevaan ilmiöön. Opinnäytetyöhön täytyisi valita lähdemateriaaliksi lähteitä, jotka ovat monipuolisia ja niissä olisi niin uutta tietoa, kuin on mahdollista. Opinnäytetyössä täytyisi olla käytettynä myös vieraskielistä materiaalia. (Kananen 2015, 112.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on kaiken kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen pohjalla. Laadullisessa tutkimuksessa selvitetään tekijöitä, jotka vaikuttavat kyseessä oleviin ilmiöihin sekä niiden välisiin riippuvuussuhteisiin. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus täydentävät toisiaan. Näin ollen tutkimus voi olla sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen. Kuviossa 4 esille tuoma karkea jaottelu tutkimuksien eroista hahmottaa vain niin sanotusti yleislinjoja. Tutkimuksissa ei yleensä ole nähtävillä puhtaita jaotteluja kvantitatiivisen tutkimuksen tai kvalitatiivisen tutkimuksen välillä, vaan voitaisiin sanoa, että kyseessä on enemmän kahden tutkimuksellisen ääripään välinen jatkumo. Monet tutkijat ovatkin olleet halukkaita poistamaan tällaisen niin sanotun vastakkaisasettelun. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen epäselvyydet määrittelyn suhteen ovat aiheuttanut

epäselvyyksiä monien tutkijoiden keskuudessa. Näitä tutkimuksia onkin pyritty erottelamaan ennen kaikkea tutkimuskäytänteiden perusteella, vaikka tutkimusmetodi on enemmän kuin tutkimuksessa kerätty aineisto. (Hirsjärvi ym. 2016, 135-136; Kananen 2011, 15.)

Kuviossa 4 tuodaan esille niitä eroja, jotka erottavat kvantitatiivisen tutkimuksen kvalitatiivisesta tutkimuksesta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään muun muassa avoimia kysymyksiä sekä haastatteluja. Hyvin usein tehdään kasvotusten, jossa osallistujina on haastattelija ja haastateltava, kun taas kvantitatiivisessa tutkimuksessa haastattelija on usein ulkopuolinen niin sanottu tarkkailija. Kvantitatiivinen tutkimus perustuu lukuihin, joita analysoidaan erilaisilla tilasto-ohjelmilla. Tällainen tutkimus on ennen kaikkea yleistämistä ja ennustamista. (Kananen 2011, 15.)

	Kvantitatiivinen (määrällinen) tutkimusote	Kvalitatiivinen (laadullinen) tutkimusote
Aineisto	Luvut	Teksti
Ihmiskäsitys	Atomistinen	Holistinen
Käsitys tiedosta	Tekninen, objektiivinen	Tulkinnallinen, subjektiivinen
Tutkijan rooli	Ulkopuolinen, tarkkailija	Ulkopuolinen, mahdollinen osallistuja
Teorian ja käytännön suhde	Deduktio eli teoriasta käytäntöön	Induktio eli käytännöstä teoriaan
Tutkimuksen tarkoitus	Yleistäminen, ennustaminen, syy-seuraussuhteet	Tulkinta, ymmärtäminen

Kuvio 4. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen erot (Kananen 2011, 15).

### 7.2.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisissa tutkimuksissa keskeisiä piirteitä ovat muun muassa aiemmista tutkimuksista saadut johtopäätökset, aiemmat teoria havainnot sekä erilaisten käsitteiden määrittely. Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa vastataan kysymyksiin: missä, mikä, miksi, kuinka usein ja paljonko. Tällaisessa tutkimuksessa pääosassa ovat numerot ja prosentit ja siinä tutkittavan otoksen on oltava tarpeeksi suuri. Tutkimuksessa kartoitetaan nykyistä tilannetta, mutta sen avulla ei voida riittävästi selvittää asioiden syitä. Teorian merkitys kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulee esille siinä, että teoriasta edetään käytäntöön ja käytännöstä taas teoriaan. Tämä tarkoittaa sitä, että teorian jälkeen siirrytään

tutkimuksessa käytettävään metodiin, eli esimerkiksi kyselyyn. Kun tämä vaihe on suoritettu, siirrytään käytännöstä saatuihin tuloksiin, joita lähdetään analysoimaan ja tulkitsemaan. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tärkeässä osassa ovat tutkimuksessa käytetyt teoreettiset käsitteet. Nämä käsitteet ovat niin sanotusti yleisiä, eivätkä ole liitoksissa aikaan tai paikkaan. Näiden avulla tutkijalla on mahdollisuus säännöllisiä yhtäläisyyksiä erilaisten tekijöiden välillä. Määrällisessä tutkimuksessa saadun aineiston käsittelyssä käytetään tilastollisia menetelmiä. Kyseessä olevassa tutkimuksessa korostetaan puolueettomuutta, luotettavuutta, yksiselitteisyyttä sekä tiedon perusteluja. (Heikkilä 2014, 8; Hirsjärvi ym. 2016, 140; Kananen 2011, 18; Vilka 2007, 25-26.)

Internetkyselyt, lomakekyselyt, puhelinhaastattelut ja henkilökohtaiset haastattelut ovat tyypillisiä aineistoin tiedonkeruumenetelmiä kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Erilaiset kyselyt soveltuvat hyvin aineiston keräämisen metodiksi silloin, kun halutaan tavoittaa suurempi joukko laajalta alueelta. On mahdollista käyttää useampaa tiedonkeruumenetelmää samassa tutkimuksessa, mutta kannattaa harkita tarkkaan tutkimukseen sopivaa menetelmää. Tässä kannattaa miettiä muun muassa mikä on tutkimuksen perusjoukko, ongelmat sekä myös kysymysten sisällöt ja kuinka pitkä käytettävä lomake on. Ajoituksen suunnittelun tärkeys tulee esille siinä, että mikäli ajoitus on väärä, voi kyselyn vastaajamäärä jäädä vähäiseksi. Ajoituksen kannalta huomioon täytyy ottaa esimerkiksi vuodenaajat ja sesongit. Nämä tulisi ottaa huomioon erityisesti matkailu-, turismi- ja ravintolatoimintaa tutkittaessa. (Heikkilä 2014, 16; Vilka 2007, 28.)

Opinnäytetyössämme suuremmassa osassa on kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimusmetodinamme on kyselylomake. Kyselylomakkeessa olevat kysymykset olivat asiakastytyväisyyspuolella monivalintaa sekä arvostelua asteikolla, joka mahdollisti ohjelmistoanalyysin tekemisen. Tavoittelimme mahdollisimman suurta vastaajamäärää, joka toteutui hyvin. Netissä tehty lomake osoittautui tehokkaammaksi, kuin paperinen versio samasta lomakkeesta. Käytimme nettiversion tekemisessä Questback-ohjelmaa, joka niin sanotusti pelkästään kerää vastaukset yhteen. Lopullinen analysointi tehtiin siirtämällä saadut tulokset Questbackista SPSS-ohjelmaan ja Exceliin.

### 7.2.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä ovat esimerkiksi se, että tutkimus on itsessään kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, kuin myöskin se, että kerätty aineisto on kerätty



todellisessa ja luonnollisessa tilanteessa. Ihmisiä käytetään ko. tutkimuksessa tiedonkeruun välineenä sekä kohdejoukko on valittu tarkoituksenmukaisesti eikä kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetä satunnaisotosmenetelmää. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa vastataan kysymyksiin: miten, millainen ja miksi. Toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, kvalitatiivisessa tutkimuksessa pääosassa on tutkimuskohteen ymmärtäminen, eikä siis määrien selvittäminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei haluta yleistää kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Yleisesti ottaen kvalitatiivinen tutkimus on rajoittunut pieneen otokseen. Tällainen tutkimus on hyvä esimerkiksi silloin, kun halutaan kehittää toimintaa. Tiedonkeruumenetelmänä käytetään kvalitatiivisessa tutkimuksessa usein ryhmäkeskusteluja ja syvähaastatteluja. Kvalitatiivinen tutkimus tehdään niin sanotussa luonnollisessa ympäristössä ja tutkimuksessa kerättävä aineisto saadaan haastateltavilta vuorovaikutustilanteessa. Tärkeä tekijä tutkimuksessa on se, että saadaan selville haastateltavan oma näkökulma, merkitykset ja näkemykset. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitellaan kokonaisvaltaista ymmärrystä ilmiöstä, jota tutkitaan. Kvalitatiivinen tutkimus perustuu kirjoitettuun aineistoon, ei numeraaliseen aineistoon. Tällaisessa tutkimuksessa on mahdollista, että tulokset ovat erilaisia, koska sitä voi muokata tutkijan kiinnostus ja omat kokemukset. Nämä voivat rajata tutkimuksen tulkintaa. Kvalitatiivisella tutkimuksella ei tavoitella ehdotonta ja täsmällistä totuutta, toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Heikkilä 2014, 8; Hirsjärvi ym. 2016, 164; Kananen 2011, 19; Kananen 2014, 61-63.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tiedonkeruun välineenä on tutkija itse, jonka tarkoituksena on haastatella ja havainnoida silloin, kun tutkimustilanne on käynnissä. Tutkimuksessa saatu aineisto voi olla mitä tahansa, mikä liittyy tutkittavaan ilmiöön. Haastattelutilanteessa voidaan palata takaisin aiempaan kysymykseen ja haastattelun vastauksiin voidaan tehdä tarkennuksia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitellaan sitä, että saadaan tutkittavasta ilmiöstä hyvä ja selkeä kuva. (Kananen 2014, 63.)

Opinnäytetyössämme on nähtävissä kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä, mutta sen osuus jäi hyvin pieneksi. Kyselylomakkeemme sisälsi jonkin verran avoimia kysymyksiä, joita ei tilasto-ohjelmalla pystytty käsittelemään. Avoimia kysymyksiä työssämme löytyi varsinkin ei-puolen lomakkeesta, joka käsitteli henkilöitä, jotka eivät olleet käyttäneet teatterin palveluita. Opinnäytetyömme kvalitatiivinen osuus ei kuitenkaan täyttynyt niin kuin normaalisti sen vuoksi, että emme haastatelleet ihmisiä henkilökohtaisesti luonnollisessa ympäristössä, vaan tutkimus tapahtui suuremmalta osin verkossa tehdyn lomakkeen välityksellä. Paperisen version sai teatterilla täyttää itse, eikä myöskään siinä tilanteessa esiintynyt haastattelumenetelmää.

### 7.3 Kyselylomakkeet

Tutkimusongelmaa selvitetään lomakkeessa olevien kysymysten avulla. Lomakkeen laatimiseen kuuluu erilaisia vaiheita, joita ovat muun muassa kyselylomakkeen suunnittelu ja esitettävien kysymysten muotoileminen. Tämän jälkeen lomaketta testataan ja lopuksi tehdään siihen tarvittavia korjauksia, minkä seurauksena saadaan lopullinen kyselylomake. Hyvin tehty kyselylomake on sellainen, että se houkuttelee ja innostaa tutkittavan tutkimusjoukon vastaamaan kyselyyn. (Heikkilä 2014, 31, 33.)

Hyvin toteutetun kyselylomakkeen tunnusmerkkejä ovat mm. kysymysten eteneminen loogisessa järjestyksessä, kysytään yhtä asiaa kerrallaan, helpoilla kysymyksillä aloittaminen, sopivan pituinen lomake, yksiselitteiset ja selkeät vastausohjeet sekä siisti ja houkuttelevan näköinen ulkoasu. Kyselylomakkeessa on myös tärkeää olla niin sanottuja kontrollikysymyksiä, joilla voidaan varmistaa saatujen vastauksien luotettavuus. Näitä kysymyksiä ei kuitenkaan saisi olla liian montaa. Jos kontrollikysymyksiä on laitettu lomakkeeseen liikaa, niin se voi aiheuttaa turhaa katoa saatuihin vastauksiin eli kysely jätetään kesken. (Heikkilä 2014, 33.)

Tutkimuksen onnistumisessa tärkeänä tekijänä on se, että kyselyn kysymykset on tehty ja muotoiltu oikein. Mikäli tutkija ja vastaaja ajattelevat eri tavalla, voivat kyselyn tulokset vääristyä ja näin ollen väärinymmärretyt kysymykset vääristävät tutkimustuloksia. Tämän vuoksi täytyy olla ehdottoman tarkkana siinä, että lomakkeella olevat kysymykset eivät ole epämääräisiä. Kvantitatiivisen tutkimuksen teoreettisten sekä konkreettisten käsitteiden kesken pyritään saavuttamaan yhteisymmärrys sillä tavalla, että sekä tutkija, että tutkittava ymmärtävät samalla tavalla kysymykset, joita käytetään kyselylomakkeessa. Tärkeää on muistaa se, että kysymysten täytyy olla mahdollisimman yksiselitteisiä eivätkä ne saa johdatella vastaajaa. (Valli 2010, 103-104; Vilka 2007, 26.)

Yhteiskunta on muuttunut tietoteknisesti hyvin voimakkaasti, minkä vuoksi verkkokyselyiden käyttö tutkielmissa on lisääntynyt. Verkossa tehty kysely ja perinteinen kysely eivät niin suuresti eroa toisistaan. Verkko luo kyselyn tekemiseen omat rajoitteensa, mutta se luo tutkimuksen tekemiseen myös uudenlaisia mahdollisuuksia. Verkkokysely antaa mahdollisuuden joustaa. Uutena ominaisuutena verkkokyselyyn on tullut hyppyjen ja harjoitusten käyttömahdollisuus, jolla pystytään tietyllä tapaa ohjaamaan vastaajaa hänen omien vastausten perusteella. Yhteiskunnassa yli 80 prosentilla Suomen kotitalouksista on käytössään kotitietokone. Luku nousee yli 90 prosenttiin, mikäli laskusta jätetään pois yli 75-vuotiaat. (Kananen 2014, 164; Räsänen & Sarpila 2013, 70.)

Tänä päivänä internetin käyttö erilaisissa tutkimuksissa on yleistynyt sen saatavuuden, helppokäyttöisyyden sekä erilaisten analyysi- ja suunnitteluohjelmien tulemisen myötä. Tällainen tutkimusmenetelmä on yleinen varsinkin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Verkossa tapahtuvan kyselyn organisointia helpottaa se, että verkossa tapahtuva tutkimus on mahdollista organisoida eri tavalla kuin esimerkiksi puhelin- tai postikysely. Internetin sekä sosiaalisen median laajan käyttöympäristön vuoksi nettikyselylomakkeiden käyttö tutkimuksissa on noussut tärkeään arvoon perinteisen postikyselyn rinnalle. Kyseessä on vain uusi kanava. Nettikyselyn tuottaminen on myös kustannustehokkaampaa kuin aikaisemmin paljon käytetty posti- tai puhelinkysely. Kvalitatiivista tutkimusta on myös mahdollista tehdä netin välityksellä, mutta se on yleisemmin toteutettavissa kasvotusten, joka itsessään tuo haasteita kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Tutkimusta on mahdollista tehdä kuitenkin verkossa, esimerkiksi haastattelutilanne on mahdollista järjestää erilaisilla teknisillä välineillä (videohaastattelu). Tässä ongelmaksi kuitenkin tulee niin sanotun aidon haastatteluympäristön häviäminen. Näin ollen tällainen tutkimustilanne ei tuo mahdolliseksi kaikki kvalitatiivisen tutkimuksen vivahteita. (Kananen 2014, 16-17; Räsänen & Sarpila 2013, 68.)

Verkkokyselylomakkeessa työtaakkaa vähentää se, että vastaukset ovat suoraan sähköisessä muodossa ja ne tallentuvat suoraan käytettyyn ohjelmaan, kun taas paperikyselylomakkeessa virheiden mahdollisuus on suurempi ja tulosten tallentaminen on aikaa vievää. Verkossa on käytettävissä erilaisia kyselyohjelmia, jotka mahdollistavat vastaustietojen keräämisen. Tällaiset ohjelmat ovat usein hyvinkin rajallisia ja ne onkin vain tarkoitettu vastausten keräyspohjaksi. Kyseessä olevat ohjelmat eivät ole niin sanottuja tilasto-ohjelmia, joten niiden avulla ei ole mahdollista tehdä tulosten analysointia. Tällaisissa tapauksissa saadut tiedot siirretään erillisajona tilasto-ohjelmaan, joka on yhteensopiva tulosten keräyspohjan kanssa. Verkkokyselyn avulla voidaan tavoittaa sellaisetkin henkilöt, joita ei voida muilla keinoin tavoittaa, esimerkiksi asuinpaikan vuoksi. Verkossa toteutettavat kyselyt mahdollistavat myös kansainvälisen tutkimuksen tekemisen. Kun kysely toteutetaan verkossa, niin matkakustannuksia ei pääse syntymään. Kyselyyn vastaaminen verkossa on myös paljon nopeampaa kuin esimerkiksi postikyselyyn vastaaminen. Verkkolomakkeen käytössä voi esiintyä ongelmia muun muassa se, että tavoitetaanko tarvittavaa kohderyhmää. Lisäksi ongelmaksi voi ilmetä verkkoyhteys, tietokoneen saatavuus tai koetaanko verkossa vastaaminen luontevaksi. On myös mahdollista, että vastausprosentti jää pieneksi. (Kananen 2014, 156, 162; Vehkalahti 2014, 48.)

## 7.4 Käytännön toteutus

Kysymysten suunnittelu aloitti tutkimuksen teon. Kyselyn kysymysten suunnittelun aloitimme ensimmäisessä opinnäytetyötapaamisessa esille tulleiden asioiden pohjalta. Lähtökohtana oli se, että kysymysten täytyi olla tarpeellista tietoa antavia ja mahdollisimman helposti ymmärrettäviä, jotta välttyttäisiin väärinkäsityksiltä. Toimeksiantajamme halusi tietoa teatterin kävijöiden lisäksi niiltä, jotka eivät käytä teatterin palveluja. Tämän pohjalta jaottelimme kyselyn kahteen osioon, asiakastyytyväisyysosaan ja niin kutsuttuun ei-kävijöiden osaan. Ensimmäisenä teimme kyselyn paperiversion, jota hioimme toimeksiantajamme ja opinnäytetyömme ohjaajan kommenttien avulla. Asiakastyytyväisyyspuoli ja ei-kävijöiden puoli erotettiin omille lomakkeilleen. Kummankin puolen paperiversion loppuun laitoimme kyselyn QR-koodin, jotta sitä kautta voisi päästä myös netissä täytettävälle lomakkeelle, jos ei halunnut vastata paperiselle kyselylomakkeelle. Paperiversio molempien puolien lomakkeesta on nähtävänä liitteissä (liite 1 ja liite 2). Paperiversion valmistuksen jälkeen aloimme tehdä kyselyn nettiversiota paperiversion pohjalta. Kyselyymme vastaamisen kannustimeksi saimme teatterilta arvontapalkinnoiksi 10 vapaalippua teatteriin, sekä Scandic Kajanukselta kaksi aamiaislahjakorttia. Vastaaja saikin täyttää kyselyn loppuun omat yhteystietonsa, mikäli halusi osallistua palkintojen arvontaan.

Kun olimme saaneet lomakkeidentekoprosessin valmiiksi, lähdimme levittämään kyselyä. Levitys alkoi maaliskuun loppupuolella. Jaoimme kyselyn linkin sähköpostilla Kajaanin ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoille ja osalle koulun opettajista. Lisäksi mainositimme kyselyä sosiaalisessa mediassa. Jaoimme linkin henkilökohtaisessa profiilissa Facebookissa ja teatteri jakoi linkin Facebookissa sekä teatterin kotisivuilla. Teatteri jakoi paperilomakkeita teatteritalossa sekä Sissilinnassa lipunmyynnin läheisyydessä.

Opinnäytetyön aiheen pohjalta täytyi määritellä teoria-aiheet, jotka tukivat kyseessä olevaa aihetta. Pääaiheiksi opinnäytetyön teoriaosuudessa valikoituivat palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys, jotka ovat jokaisen palvelun kannalta olennaisia asioita. Lisäksi opinnäytetyötä tehdessä pääkäsitteiden joukkoon liittyi myös asiakaspalvelu. Halusimme työsämme kertoa myös hieman Kajaanin kaupunginteatterin historiasta ja siitä mitä se on nykypäivänä. Päädyimme myös lisäksi laittamaan kulttuurimatkailun yhdeksi aihealueeksi opinnäytetyössämme sen vuoksi, että kulttuurimatkailu on liitoksissa itse teatteriin suurelta osin. Meillä olikin tavoitteena saada toimeksiantajan toiveen mukaisesti vastauksia 200 kilometrin säteellä Kajaanista katsoen.

Kun kyselyn levitysaika oli tullut päätökseen, keräsimme teatterilta ja Sissilinnasta paperisena saadut vastaukset sekä internetin kautta saadut vastaukset yhteen ja lähdimme

analysoimaan saamiamme tuloksia PSPP/SPSS-tilasto-ohjelmalla. Tämä mahdollisti tulosten oikeanlaisen analysoinnin ja saimme tarkasteltua tuloksia erilaisella näkökulmalla. Ohjelma mahdollisti myös erilaisten tulosten laskemisen. Kyselylomakkeessamme on myös laadullisia kysymyksiä, joita emme voineet analysoida tilasto-ohjelmalla. Ne kävimme läpi itse tarkastelemalla niitä sillä näkökulmalla, että ilmeneekö mahdollisesti toistuvia asioita vastanneiden kesken ja myös tarvittavaa tietoa itse teatterille asiakaspalvelun laadun parantamiseksi. Arvoimme myös vastaamisajan päätteeksi arvontaan osallistuneiden kesken arvontapalkinnot.

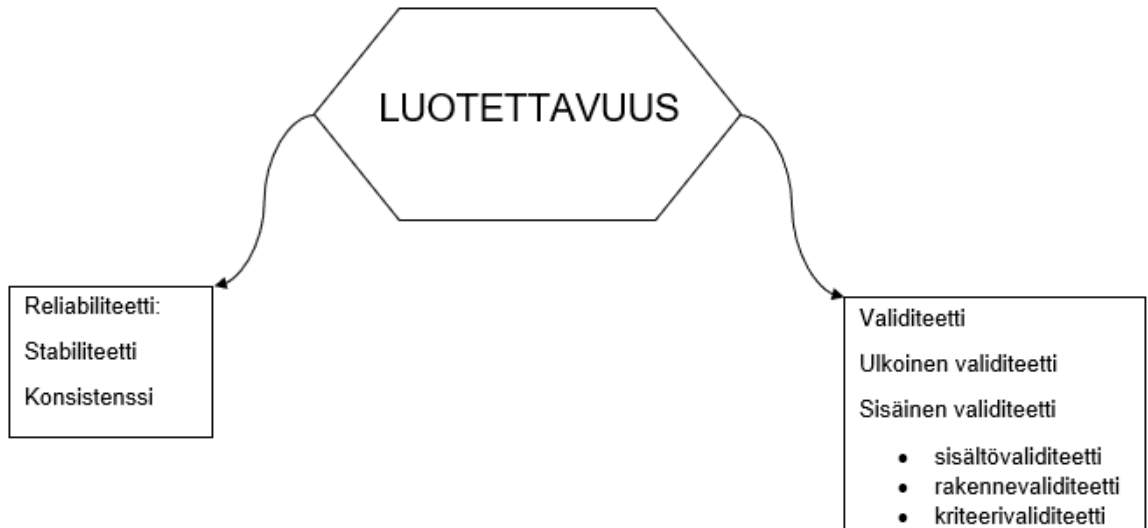
Kyselymme tavoitti lopulta 338 vastaajaa. Yhdeksän vastauksista oli paperiversioita teatterilta ja Sissilinnasta. Osa näistä vastauslomakkeista oli kuitenkin täytetty puutteellisesti. Selkeä enemmistö kyselymme vastanneista (85 %) koostui asiakastyytyväisyyspuolen vastaajista. Olemme kuitenkin tyytyväisiä, että 15 % vastaajista olivat henkilöitä, jotka eivät ole käyttäneet teatterin tarjoamia palveluja.

## 7.5 Luotettavuus

Tutkimusta tehdessä on tärkeää tarkastella etsittyä tietoa lähdekriittisesti, ennen kuin sitä lähdetään käyttämään tutkimuksessa. Tutkimuksessa käytettävien lähteiden ja aineistojen laatu on tärkeää, koska ne vaikuttavat tutkimuksen luotettavuuteen. Tämän vuoksi lähdekriittisyys on tutkimusta tehdessä tärkeää. On myös tärkeää, että tutkija osaa arvioida tuottamansa tutkimuksen luotettavuutta kriittisesti ja hänen täytyy tuoda esille ne mahdolliset asiat, jotka alentavat tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksessa on vaikeaa pystyä arvioimaan sitä, miten kato vaikuttaa tutkimustuloksiin. Tähän asiaan tilasto-ohjelma ei anna tarvittavia vastauksia. Tutkijan on kohdistettava huomio siihen, että kuviot, jotka esittelevät saatuja tutkimustuloksia, tuovat esille totuuden. (Heikkilä 2014, 15; Vilkkä 2007, 34.)

Tutkimusta tehdessä pyritään saamaan tietoa, joka on mahdollisimman totuudenmukaista ja luotettavaa. Käsitteet, joita yleensä käytetään, kun arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ovat validiteetti ja reliabiliteetti. Määrällisessä opinnäytetyössä on tärkeää ja pakollista tehdä luotettavuuden arviointia, kun taas laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetti ja validiteettikysymykset eivät ole välttämättä niin tärkeässä osassa tutkimusta. Nykyään näitä käytetään kuitenkin yhä enemmän laadullisessa tutkimuksessa. Mikäli validiteettia ja reliabiliteettia ei ole otettu huomioon tutkimusta tehtäessä, johtaa se siihen, että sen

luotettavuus jää alhaiselle tasolle. Kuviossa 5 käydään läpi tutkimuksen luotettavuuden käsitteitä. (Kananen 2011, 118-119.)



Kuvio 5. Tutkimuksen luotettavuuden arviointi (Kananen 2011, 119).

### 7.5.1 Validiteetti

Validiteetti eli pätevyys on tutkimuksen kannalta ensisijainen asia. Jos tutkimuksessa ei mitata sen kannalta juuri oikeaa asiaa, on reliabiliteetti merkityksetön. Tutkimus on validi silloin, kun tutkimuksessa mitataan sitä, mitä oli alun perinkin tarkoitus mitata. Lisäksi on tärkeää, että tutkimuksessa ei ole systemaattisia virheitä ja sillä saadaan aikaiseksi keskimäärin oikeita tuloksia. Huolellisella tiedonkeruulla varmistetaan, että tutkimukseen onnistutaan valitsemaan kattavat ja helposti ymmärrettävät kysymykset. Tutkimuksen validiteetin kannalta on tärkeää, että vastausprosentti on mahdollisimman suuri. (Heikkilä 2014, 11; Vehkalahti 2014, 41.)

Mikäli validiteetti puuttuu kokonaan, on tutkimus tällöin arvoton. Tässä tapauksessa tutkittava asia muuttuu sellaiseksi, jota ei ollut alun perin tarkoitus tutkia. Tutkimusmenetelmän validiteettia pystytään tarkastelemaan usealta eri kantilta, joita ovat ulkoinen validiteetti, looginen validiteetti, sisältövaliditeetti ja sisäinen validiteetti. Loogisella validiteetilla tarkoitetaan sitä, että kyseessä olevaa tutkimusta tarkastellaan kriittisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija itse määrittää, että onko suoritus oikeellinen. (Hiltunen 2009, 3.)

Validiteetti on jaettu kolmeen alaryhmään. Nämä ovat sisältövaliditeetti, käsitevaliditeetti ja kriteerivaliditeetti. Sisältövaliditeetilla ilmaistaan sitä, ovatko tehtävääniversumista otetut tehtävät testin kannalta edustava otos. Kyseenomainen validiteetin laji on tärkeää esimerkiksi silloin, kun laaditaan kokeita koulun oppilaille sen vuoksi, että kokeiden tulee vastata laadittua opetussuunnitelmaa. Tässä on kyse siitä, että kaikkea ei ole mahdollista kysyä. Käsitevaliditeetti tarkoittaa sitä, että tarkastellaan saatujen pistemäärien merkitystä. Tässä myös tarkastellaan sitä mitä piirteitä, taitoja tai ominaisuuksia näillä pisteillä ilmaistaan. Käsitevaliditeetti on validiteettilajeista nuorin. Kriteerivaliditeetti voidaan jakaa kahteen ryhmään, joita ovat rinnakkaisvaliditeetti ja ennustevaliditeetti. Tätä validiteetin lajia käytetään usein tieteellisissä tutkimuksissa. Esimerkiksi ennustevaliditeettia voidaan käyttää oppilaitosten valintakokeissa, koska niiden avulla täytyy pystyä ennustamaan tulevaa menestystä opinnoissa. Edellä mainittujen lisäksi on olemassa myös face- tai ilmi-validiteetti. Näitä käytettäessä pyritään arvioimaan uskottavuutta testissä. (Hiltunen 2009, 7.)

#### 7.5.2 Reliabiliteetti

Reliabiliteetti eli mittausten pysyvyys kertoo sen, kuinka tarkasti jotakin asiaa mitataan. Tutkimus, joka on reliaabeli, voidaan toistaa niin, että tutkimuksen tulokset ovat samantaisia. Tällöin tutkimuksen tuloksiin ei ole vaikuttanut sattuma. Reliaabelilla tutkimuksella saadaan tarkkoja tuloksia. Jotta tutkimus olisi reliaabeli, täytyisi tutkimuksen otoksen olla mahdollisimman suuri. On ehdottoman tärkeää, että tiedon kerääminen ja niistä saatujen tulosten syöttäminen ja käsitteleminen suoritetaan virheettömästi. Voidaan sanoa, että mitä alhaisempi tutkimuksen reliabiliteetti on, sitä alhaisempi on sen validiteetti. Tässä täytyy ottaa kuitenkin huomioon, että toisinpäin tämä ei päde sen vuoksi, että mittauksella voidaan saada reliaabeleja tuloksia, mutta eri mitattavasta asiasta, kuin alun perin on tarkoitus. (Hiltunen 2009, 11-12; Vehkalahti 2014, 41.)

Reliabiliteetissa on kaksi osatekijää, joita ovat konsistenssi ja stabiliteetti. Stabiliteetilla tarkoitetaan sitä, miten menetelmä tai mittari pysyy ajassa. Satunnaisvirheiden vaikutukset ovat helposti näkyvissä epästabiilissa menetelmässä tai mittarissa. Näitä ovat esimerkiksi kyselyyn vastaajan mieliala sekä olosuhteet. Mittarin tai menetelmän pysyvyyttä on mahdollista tarkastella niin, että vertaillaan useita niin sanotusti ajallisesti peräkkäin tehtyjä mittauksia. Tässä tapauksessa on ehdottoman tärkeää, että aikaväli olisi optimoitu oikealla tavalla. Kyselyyn vastaamisen väli tulisi olla tarpeeksi pitkä, joka varmistaa sen, että vastaaja ei muista aiempia vastauksiaan, kun taas toisaalta aikavälin tulisi olla sen

verran lyhyt, että niin sanottuja todellisia muutoksia ei olisi kerennyt tapahtua. Tällainen reliabiliteetin mittaamistapa ei ole toteuttamiskelpoinen, koska huono reliabiliteettikerroin on selitettävissä kuitenkin enemmän todellisilla muutoksilla kuin taas mittarilla, joka olisi epästabiili. Konsistenssilla (yhtenäisyys) tarkoitetaan sitä, kun mittari, joka koostuu useista väittämistä, jaetaan kahtia ja nämä molemmat osatekijät mittaavat samaa asiaa. Tässä tilanteessa kummankin väittämäjoukon kokonaispistemäärien välillä oleva korrelaatiokerroin saa suuren arvon. Koska ulkoista kriteeriä ei ole, jolla pystyttäisiin testaamaan mittarin reliabiliteettiä, joudutaan pidättäytymään sisäisissä kriteereissä, eli mittarissa itsessään sekä samassa tutkimusjoukossa. (Hiltunen 2009, 9.)

### 7.5.3 Oman opinnäytetyön luotettavuus

Mittasimme kyselyssämme juuri sitä asiaa, jota meidän oli alun perin tarkoitus mitata. Tavoitteenamme oli saada mahdollisimman paljon vastauksia kyselyymme laajalta alueelta. Vastausmäärämme oli 338, joten saimme tarpeeksi vertailukohdetta. Suurimman osan vastauksista saimme nettilomakkeelle, jonka kautta vastaamalla virheiden mahdollisuus on pienempi, kuin paperilomakkeen kautta vastaamisella. Nettilomakkeen kautta saimme vastaukset muuttumattomina tilasto-ohjelmaan. Kyselyn paperisen lomakkeen vastauksissa ongelmaksi muodostui se, että osa vastaajista ei ollut vastannut kaikkiin kysymyksiin. Otimme kuitenkin heidänkin vastaukset huomioon. Tämän huomioon ottaen pidämme itse nettikyselyä varmempana, luotettavampana ja tehokkaampana tapana tehdä kyselyä.



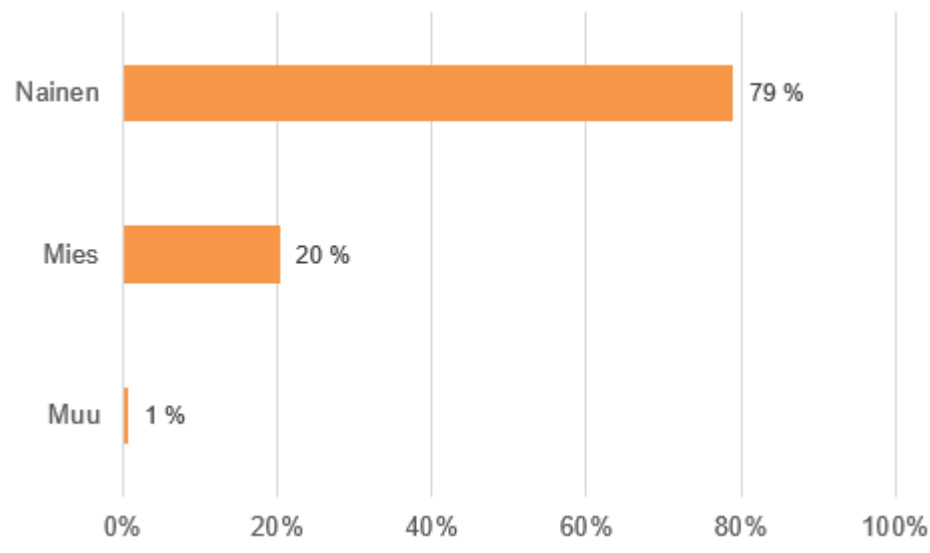
## 8 Tutkimustulokset

Alla olevista käy ilmi kyselymme tutkimustuloksia. Ensimmäisenä käymme läpi asiakastyytyväisyyden tuloksia kappaleessa 8.1, jonka jälkeen kappaleessa 8.2 käsittelyssä on ei-puolen vastanneiden tuloksia. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneita oli yhteensä 286 ja ei-puolen kyselyyn vastanneita saimme 52.

Kaikkien kyselymme vastanneiden kesken ylivoimaisesti yleisin asuinpaikkakunta oli Kaajaani (79%). Toiseksi eniten vastaajia saimme Sotkamon alueelta (4%). Muutamilla vastanneilla asuinpaikkakuntana oli Iisalmi, Oulu, Paltamo, Jyväskylä ja Helsinki, muut vastauksista jakoutuivat ympäri Suomea ja kauimmainen vastaus saatiin Malmöstä. Suomen sisällä pohjoisin asuinpaikkakunta oli Rovaniemi. Tarkempi asuinpaikkakuntajakaumataulukko on nähtävillä liiteosiossa (liite 6).

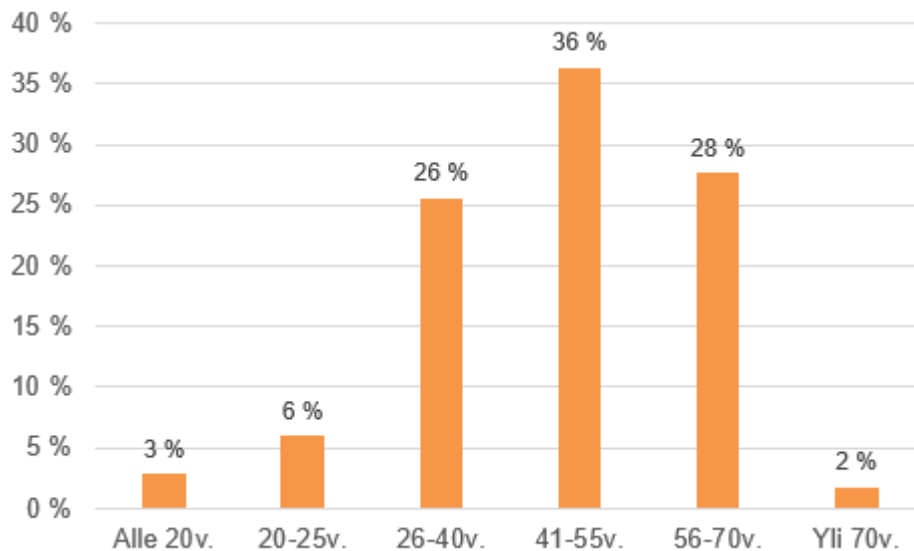
### 8.1 Asiakastyytyväisyystuloksia

Kuviosta 6 voidaan havaita, että kyselyn asiakastyytyväisyyspuolen vastaajista 79 % oli naisia, 20 % miehiä ja 1 % muita. Tilasto-ohjelmalla analysoitu sukupuolijakaumataulukko on nähtävissä opinnäytetyön liiteosiossa (liite 3).



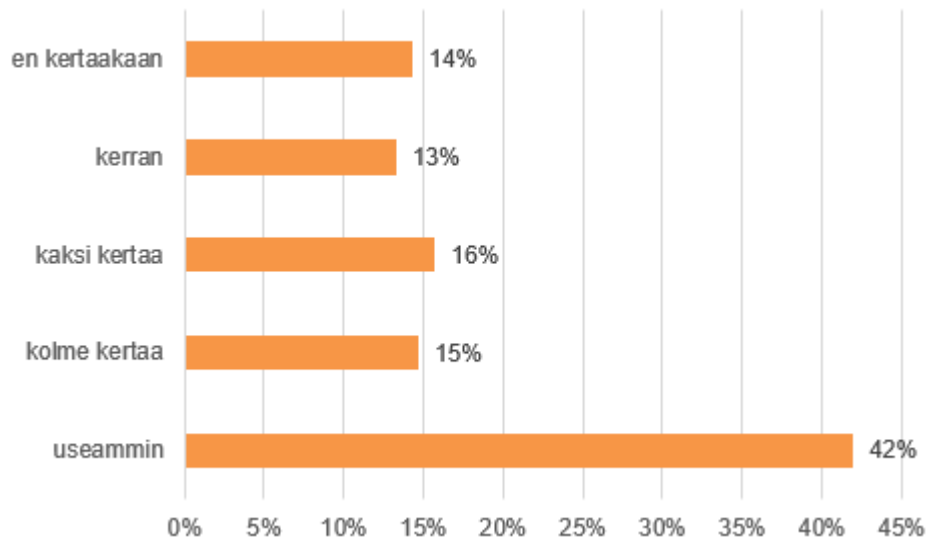
Kuvio 6. Asiakastyytyväisyyspuolen sukupuolijakauma

Kuviossa 7 on asiakastyytyväisyyspuolen ikäjakauma. Vastajista 36 % oli ikäryhmästä 41-55-vuotiaat. Toiseksi eniten vastaajia oli ikäryhmästä 56-70-vuotiaat (28 %) ja kolmanneksi eniten oli ikäryhmästä 26-40-vuotiaat (26 %). Ikäjakaumaa tarkastellessa on huomattava, että valtaosa vastauksista saatiin nettikyselyllä. Tällöin on mahdollista, että yli 70-vuotiaat ovat aineistossa aliedustettuna. Tilasto-ohjelmalla analysoitu ikäjakaumataulukko on nähtävissä opinnäytetyön liiteosiossa (liite 4).



Kuvio 7. Asiakastyytyväisyyspuolen ikäjakauma

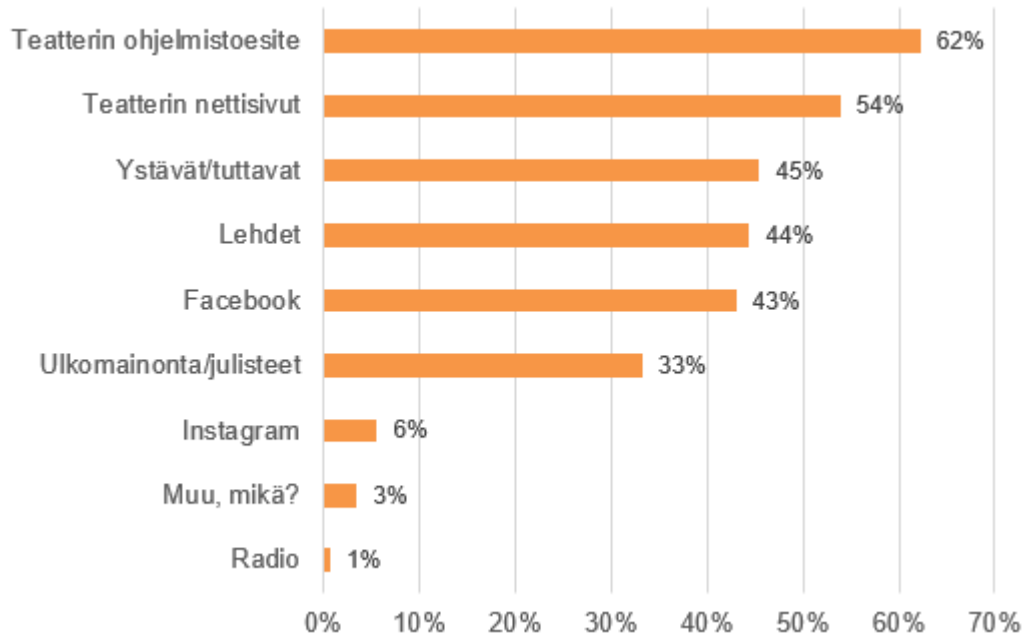
Asiakastyytyväisyyspuolella tiedusteltiin sitä, kuinka useasti vastaaja on käyttänyt Kajaa-nin kaupunginteatterin palveluja viimeisen kahden vuoden aikana. Kuvioista 8 voidaan havaita, että asiakastyytyväisyyspuolen vastajista eniten oli niitä henkilöitä, jotka ovat käyttäneet teatterinpalveluja viimeisen kahden vuoden aikana useammin kuin kolme kertaa (42 %). Teatterin kävijöistä 14 % ei kuitenkaan ole käyttänyt palveluja viimeisen kahden vuoden aikana, mutta ovat kuitenkin joskus niitä käyttäneet.



Kuvio 8. Kuinka usein olet käyttänyt Kajaanin kaupunginteatterin palveluja viimeisen kahden vuoden aikana?

#### 8.1.1 Informaatiokanavat ja lipun ostaminen

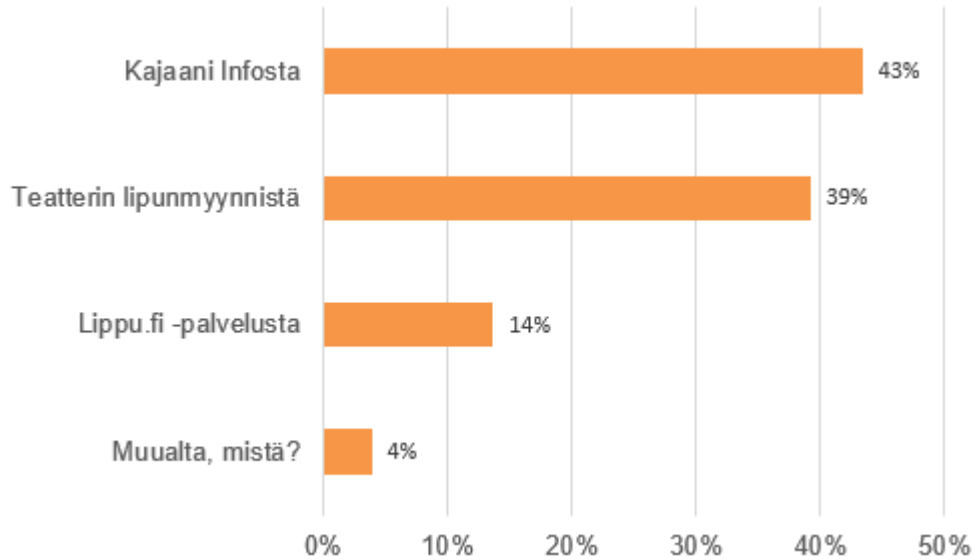
Kuviossa 9 teatterin kävijät ovat saaneet yleisimmin tietoa teatterin ohjelmistosta ohjelmistoesta (62 %), jota levitetään ympäri Kajaania. Myös nettisivut (54 %), ystävät/tuttavat (45 %), lehdet (44 %), Facebook (43 %) ja ulkomainonta/julisteet (33 %) ovat kanavia, joiden kautta vastaajat ovat saaneet tietoa teatterin palveluista. Muita informaatiokanavia ovat vastaajien mukaan olleet s-posti työ, avajaiskutsut, koulu, Kajaanin kaupungin sisäinen tiedotus, sähköpostiviestit, Kajaanin kaupunginteatterin tuki ry, "teatterin väeltä itseltään sen mitä he saavat kertoa", äiti, itse selvittäminen ja henkilökunta.



Kuvio 9. Minkä informaatiokanavan kautta saat tietoa Kajaanin kaupunginteatterin ohjelmistosta/esityksistä?

Kuviosta 10 havaitaan, että teatterin kävijöistä suurin osa on ostanut lippunsa Kajaani Infosta (43 %) tai teatterin lipunmyynnistä (39 %). Lippu.fi -palvelusta on myös ostettu teatterilippuja, mutta vähemmän. Vastauksista selvisi, että jotkut vastaajista eivät ole itse ostaneet lippuja. Muita erikseen mainittuja lippujen ostokanavia ovat vastaajien mukaan olleet seuraavat:

- Työpaikalta (näytöksen organisoijalta)
- Koululaisnäytökset, ilmaisia
- Kerran olen käynyt koululuokan kanssa teatterissa, en ole ostanut lippua itse
- Vaalan kunnan kautta
- Henkilökunnalta
- Netistä
- Ystävä ostaa

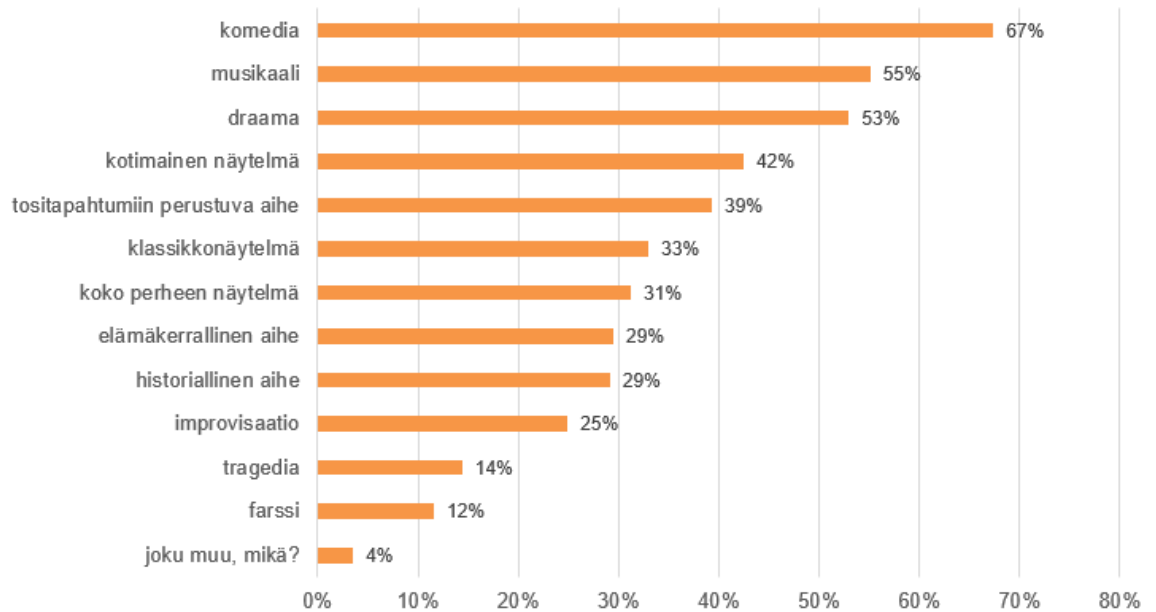


Kuvio 10. Lippujen ostokanavat

### 8.1.2 Tyylilajit

Kuviosta 11 voidaan havaita, että asiakastyytyväisyyspuolen vastaajien mielestä komedia on kaikista kiinnostavin teatterin tyylilajeista (67 %). Toiseksi suosituimmaksi osoittautui musikaali (55 %) ja kolmanneksi on sijoittunut draama (53 %). Vähiten kiinnostusta herättävät tyylilajit ovat tragedia (14 %) ja farssi (12 %). Muita tyylilajeja, joita vastaajat ovat ehdottaneet, ovat klovneria, lastennäytelmät ja tanssiteatteri. Lisäksi jotkut vastaajista olivat tätä mieltä:

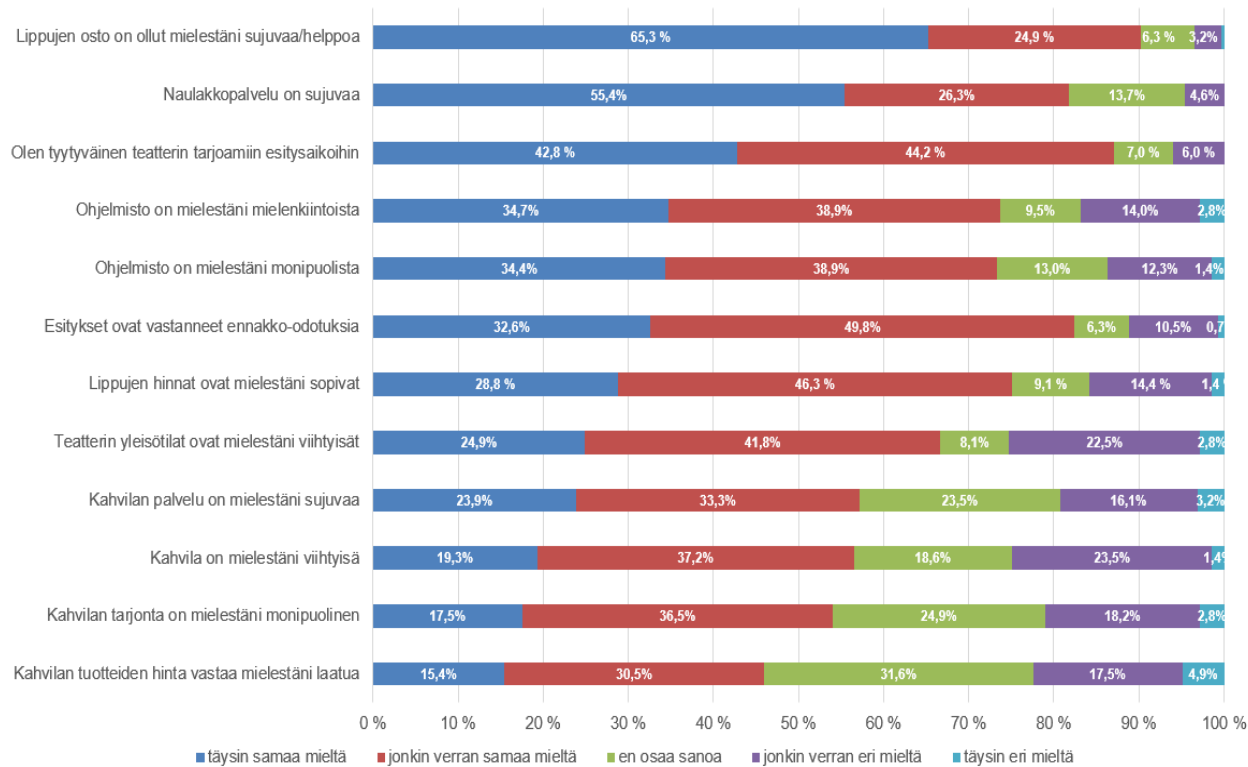
- Kaikki
- En tykkää farsseista, muu käy
- Olen tyylilajeissa kaikkiruokainen, kun ne tehdään hyvin



Kuvio 11. Minua kiinnostavat eniten nämä tyyllilajit ja aihepiirit

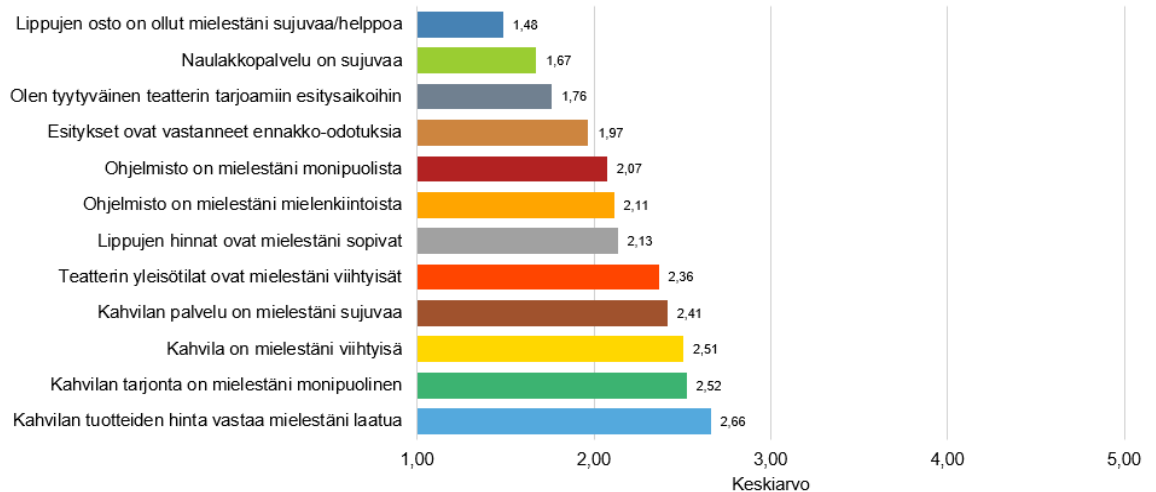
### 8.1.3 Tyytyväisyys teatterin palveluihin

Kuviossa 12 on nähtävillä asiakkaiden arviointia teatterin palveluista omien käyntikokemusten perusteella. Asteikolla on käytetty arviointina täysin samaa mieltä -vaihtoehdon ja täysin eri mieltä -vaihtoehdon välillä. Lippujen oston sujuvuuden/helppouden kohdalla on vastattu eniten vaihtoehtoa täysin samaa mieltä. Naulakkopalvelun sujuvuuteen on myös vastattu eniten vaihtoehtoa täysin samaa mieltä. Väittämään "olen tyytyväinen teatterin tarjoamiin esitysaikoihin" on vastattu eniten jonkin verran samaa mieltä, mutta vaihtoehtoon täysin samaa mieltä on vastattu prosentuaalisesti melkein saman verran. Ohjelmiston mielenkiintoisuuteen on vastattu eniten jonkin verran samaa mieltä, ja myös ohjelmiston monipuolisuuteen on vastattu eniten vaihtoehtoa jonkin verran samaa mieltä. Väittämään "esitykset ovat vastanneet ennako-odotuksia" on vastattu eniten vaihtoehtoa jonkin verran samaa mieltä. Myös lippujen hintojen sopivuuden kohdalla vastaajat ovat olleet eniten jonkin verran samaa mieltä. Myös väittämä "teatterin yleisötilat ovat mielestäni viihtyisät" on saanut eniten vastausta jonkin verran samaa mieltä. Eniten jonkin verran samaa mieltä on myös vastattu väittämässä "kahvilan palvelu on mielestäni sujuvaa", "kahvila on mielestäni viihtyisä" ja "kahvilan tarjonta on mielestäni monipuolinen". Viimeisen väittämän ("kahvilan tuotteiden hinta vastaa mielestäni laatua") kohdalla suosituin vastausvaihtoehto on ollut en osaa sanoa.



Kuvio 12. Käyntikokemusten arviointia

Kuviossa 13 nähdään yllä olevien väittämien keskiarvot. Luku 1 on kaikista parhain tulos, joten mitä lähempänä ykköstä keskiarvo on niin sitä parempi. Täysin samaa mieltä on numerona 1, jonkin verran samaa mieltä numerona 2, en osaa sanoa numerona 3, jonkin verran eri mieltä numerona 4 ja täysin eri mieltä numerona 5. Lippujen oston sujuvuuden/helppouden keskiarvo on 1,48. Naulakkopalvelun keskiarvo on 1,67. Tyytyväisyys teatterin tarjoamiin esitysaikoihin on 1,76. Esitysten vastaavuus ennako-odotuksiin on 1,97. Ohjelmiston monipuolisuus on 2,07 ja ohjelmiston mielenkiintoisuus on 2,11. Lippujen hintojen sopivuus on 2,13. Yleisötilojen viihtyvyys on 2,36. Kahvilan palvelun sujuvuus on 2,41. Kahvilan viihtyvyys on 2,51. Kahvilan tarjonnan monipuolisuus on 2,52. Kahvilan tuotteiden hinta-laatusuhde on 2,66. Väittämäkohtaiset keskiarvotaulukot on nähtävissä liiteosiossa (liite 7).



Kuvio 13. Väittämiä keskiarvot (1 on paras, 5 huonoin)

Palvelukohtaisten väittämiä lisäksi vastaajia pyydettiin antamaan yleisarvosanat asteikolla 1-10 teatterille, kahvilapalveluille ja asiakaspalvelulle. Tarkemmat yleisarvosanat löytyvät opinnäytetyömme liiteosion (liite 5). Olemme keskiarvoja laskiessa poistaneet vastausvaihtoehdon en osaa sanoa sen vuoksi, ettei se vääristäisi keskiarvon tuloksia. Teatterille yleisarvosanojen keskiarvoksi muodostui 8,52 (asteikolla 1-10). Kun taas teatterin kahvilapalvelulle yleisarvosanan keskiarvoksi muodostui 7,51 (asteikolla 1-10). Teatterin asiakaspalvelu sai yleisarvosanojen keskiarvoksi 8,63 (asteikolla 1-10).

Teatterissa kävijät ovat olleet siis pääsääntöisesti tyytyväisiä Kajaanin kaupunginteatterin tarjoamiin palveluihin. Tämä ilmeni myös teatterin suositeltavuutta koskevan kysymyksen tuloksista, joiden mukaan 96 % kävijöistä suosittelee teatteria ystävilleen ja tuttavilleen. Teatterissa kävijöistä vain 4 % ei suosittelee Kajaanin kaupunginteatteria tutuilleen. Syitä sille, miksi Kajaanin kaupunginteatteria ei voinut suositella ystäville ja tuttaville, ovat seuraavat:

- Vähäinen kokemus
- Koska en käytä teatterin palveluja muulloin kuin koululaisesityksissä
- Ei ole minun juttu.
- Yksittäistä esitystä jos tunnen sen
- Esitysten taso vaihtelee
- Nykyiset näytelmät ovat huonoja.



- Näytelmien taso on laskenut niin paljon viime vuosien aikana. Surullista!
- Ohjelmisto on tosi surkea ollut, jos vuosikaudet. Kyselkää vähän, miten aikoinaan oli tupa täynnä joka näytelmässä ja linja-autoja oli jonoksi asti oven edessä. Markkinointi???
- Riippuu näytelmästä. Monet näytelmät ovat olleet pettymys ja ne on suunnattu liian suppealle kävijäkunnalle.

#### 8.1.4 Avoimet kysymykset

Kyselyn asiakastytyväisyyspuoli sisälsi muutaman avoimen kysymyksen. Yhdessä niistä tiedusteltiin, mikä on viimeisin esitys, jonka on käynyt katsomassa Kajaanin kaupunginteatterissa ja sen jatkokysymyksessä mitä kyseessä olevasta esityksestä jäi erityisesti mieleen. Eniten esille nousivat näytelmät Mehiläiskoodi, Miehen kosketus, Meidän isä sekä Punainen maa, valkea meri.

Mehiläiskoodista oli vastaajilla jäänyt erityisesti mieleen mm. seuraavanlaisia asioita:

- Kokonaisuus. Musiikki, äänet ja puvustus jäi mieleen. Vaikka ns. lasten näytelmä, aikuinenkin nautti esityksestä.
- Se oli vauhdikas esitys!
- Valot, näyttelijät, lavastus
- Lavastus ja näyttelijät olivat hyviä, itse tarinaan olin pettynyt, mielestäni näytelmä oli kuitenkin enemmän suunnattu lapsille kuin aikuisille.
- Näyttelijöiden mahtavat lauluäänet. Puvustus.

Miehen kosketuksesta vastaajilla jäi mieleen muun muassa:

- Oli erilainen kuin odotin
- Heikki Törmin ihana läsnäolo. Aika yksinkertaisilla puvustuksilla yms. mentiin, näyttelijät tekivät näytelmän! Kivaa vaihtelua kun on paljon tullut katsottua vain musikaaleja teatterissa.
- Näyttelijöiden suoritukset ja improvisointi, mielenkiintoinen toteutustapa.
- Ohjaus, näyttelijäsuoritukset, lavastus

- Itse tarina ja miesten heittäytyminen rooleihinsa.
- Hyvät näyttelijät. Tärkeä aihe. Muutama mukava teatraalinen kohtaus. Yhteen esitykseen uuvuttava määrä materiaalia, vähemmällä saa enemmän perille. Itse en muistanut ainuttakaan yksityiskohtaa esityksen loputtua, vaikka joitain kiinnostavia ajatuksia vilahti. Harmittaa, että sekä Sissilinnan että teatteritalon sisäilma on huono.
- Kuinka niin pienellä määrällä näyttelijöitä ja vähällä rekvisiitalla saadaan näin huikea ja tiivis tunnelma. Tunnelma käsinkosketeltavissa. Esitys erittäin puhutteleva ja tunteita/ajatuksia herättävä. Näyttelijät aivan loistavia ja ammattitaitoisia. Esitys pitkä, mutta aika meni hujauksella.

Meidän isä -näytelmästä vastaajille jäi erityisesti mieleen muun muassa:

- Upea, tunteisiin vetoava. Kokonaisuus hieno, ei mitään poisotettavaksi tai lisättäväksi. Vatulan ehkä paras roolisuoritus. Ensi-illassa katsojana tuntui, että pääseekö hän roolistaan pois – niin vahva ja upea rooliin heittäytyminen.
- Esko Vatulan suoritus, käsikirjoitus, ohjaus, lavastus, koko tiimi! Huipputeatteria!
- Lavastus ja puvustus ok. Näyttelijöiltä puuttui esityksen sisäistys.
- Hyvät roolisuoritukset. Kiinnostava teksti.

Punainen maa, valkea meri -näytelmästä mieleen jäi muun muassa:

- Näyttelijät, hienosti selviytyivät, vaikka monilla oli useita rooleja! Oli hauskaa, kun esitys tuli lähelle, kun välillä oli käytössä koko teatteritila (yleisönpuolikin). Siis kun näyttelijöitä putkahteli esiin "ovista ja ikkunoista". Puvustus oli hyvin hoidettu.
- Kokonaisuus oli mahtava. Puvustus upea. Lavastus toimi. Näyttelijät hyviä. Ohjaajalle kiitokset mahtavasta työstä. Harmi että on vain Kajaanin teatterissa, pitäisi viedä muuallekin Suomeen.
- Tarina ja näytelmän monipuolisuus, se että oli saatu hallittu ja hyvä kokonaisuus isosta asiasta ja historian vaiheesta.
- Puvustus, roolitus – roolien määrä vs. näyttelijät (välillä hieman kaoottinen, kun näyttelijän piti handlata monta eri roolia, eikä se kaikilta onnistunut – katsojakokemus kärsi muutoin erittäin laadukasta esitystä).

- Sekava tarina.

Lisäksi vastaajilta haluttiin tietää, mitä näytelmiä he haluaisivat nähdä Kajaanin kaupunginteatterissa. Esille nousi mm. seuraavia mielipiteitä:

- Enemmän klassikkoja esim. Shakespearea. Vakiintuneiden kirjoittajien teoksia, esim. Tom Stoppardia (esim. Arcadia).
- Jonkin vanhan suomalaisen klassikonäytelmän
- Kaikki komediat ovat tervetulleita!
- Jokin musikaali
- Oopperan kummitus –musikaali
- Esko Vatula näytteli aikanaan Humisevassa harjussa, yli 20 vuotta sitten, ja se on jäänyt ikuisesti mieleeni – sen voisin katsoa uudelleen
- Lindgrenin satuun perustuvan: Ronja. Veljeni leijonamieli tms.
- Näytelmä kuuluisasta tapahtumasta tai elämäkertaa
- Urho Kekkosen elämä ja teot

Kyselylomakkeen lopussa vastaajilla oli mahdollisuus antaa vapaamuotoisia ideoita ja terveisiä Kajaanin kaupunginteatterille. Vastauksissa nostettiin esille esimerkiksi teatterin ohjelmistotarjontaa ja toimitilat.

#### **Toimitilat:**

- Kiitos hyvistä esityksistä tänä ja viime kautena. Uusi teatteri olisi tarpeen, kun nykyiset tilat ovat ahtaat ja epäkäytännölliset.
- Teatterin esitykset ja aiheet ovat jollain tapaa kovin raskaita. Enemmän esityksiä esim. menestyneisiin kirjoihin perustuen. Teatteritalo on remontin tarpeessa. Lasten esitykset vaihtuvat liian harvoin.
- Kahvila ja sisustus voisi olla viihtyisämpi. Aulatilat ovat suht kolkot.
- Kampanja uuden teatteritalon puolesta? Näytelmä siitä.
- Yhteislipunmyynti infon kanssa on sekavaa. Kahvio on surkea.
- Nykyinen teatteritalo on kyllä kaunis, mutta vastaako se nykyvaatimuksia ja tasoa. Uusi ja toimivampi teatteritalo voisi olla tervetullut. Tasokas teatteri ansaitsee parasta! Kaudet voisivat keskenään olla tasapainoisempia, eli kevät- ja syyskaudella molemmissa kevyttä ja vakavaa näytelmää.

### **Ohjelmisto:**

- Ohjelmistosta ei kannata tehdä liian taiteellista. Yleisö innostuu hauskoista ja myös tunteita koskettavista sekä puhuttelevista näytelmistä. Tunnetut näytelmät ovat varmasti hyviä. Joku hyvä näytelmä menneiltä vuosilta olisi mukavaa nähdä uudestaan. Teette hyvää työtä, kiitos siitä!
- Rohkeasti hyväksi havaitulla omalla linjalla. En muista viimeisiltä vuosilta kuin yhden epäonnistumisen - se Siunattu hulluus ei koskettanut
- Nykyinen ohjelmisto miellyttää minua, mutta suuri yleisö haluaa myös keveämpiä esityksiä. Yksi musiikinäytelmä vuodessa on paikallaan. Jatkaa lastennäytelmäperinnettä! On tärkeää, että ohjelmistossa on ainakin yksi laadukas lastennäytelmä kerrollaan. Uudet koulutetut näyttelijät ovat tuoneet hyvän lisän teatterin osaamiseen.
- Lopettakaa selvästi läpinäkyvä ideologinen politikointi näytelmillä ja alkakaa tehdä suureen yleisöön menevää tuotantoa. Teillä on siihen erittäin ammattitaitoisena teatterina hyvät mahdollisuudet.
- Mahtavaa kun olette olemassa ja teette perinteisen lisäksi myös rohkeita avauksia sekä kantaesityksiä!
- Ikimuistoisia esityksiä, Lars Norenin Aika on kotimme, Tsehov ja Nälkämaa-trilogia, erityisesti Huutavan ääni korvessa (Esko Vatula), Paha lapsi ja Kiviä suussa (Mika Silvennoinen), Iso paha susi, Kuin 1.päivää (Irma Junnilainen) Kajaanin teatteri on läpi vuosien ollut Suomen heittäytyvin ja intomielisin.
- Toivoisin enemmän humoristisia ja kevyitä näytelmiä.

### **Kehittämisideoita:**

- Nettisivut helpommiksi. Lippujen myyntiin sujuvuutta.
- Mukava olisi päästä teatteriin sunnuntaina. On outoa, että sunnuntaisin kaupat ovat auki ja teatteri kiinni. Työssäkävyn, joka harrastaa yhtään mitään, on vaikea löytää sopivaa iltanäytöstäkään, kun niitä on vähennetty ja siirrytty päivänäytöksiin. Kaikki Kainuussa eivät ole vielä eläkkeellä. Katsoisin mielelläni koko teatterin ohjelmiston, mutta aina ei onnistu, kun näytöksiä on niin vähän.
- Pitäisi päästä aiemmin sisälle saliin, nyt joutuu ahtaassa ja usein kuumassa eteisessä odottelemaan.
- Teatteri voisi järjestää tilausesityksiä organisaatioille/yrityksille esimerkiksi henkilöstöpäivinä.

- Esityksen kesto on hyvä tietää lippua ostettaessa, aina ilmoitettu tieto ei ole pitänyt paikkansa. Kampanja lippuja esim. kaksi yhden hinnalla tai vastaavaa joskus... ;) Kaupungin työntekijöille ennakkonäytöksiin ilmainen pääsy.
- Sellainen tuntuma on, että tarjonta on monesti liian erikoista kuusikymppiselle naiselle. Perinteisempää kaivattaisiin.

#### **Muuta:**

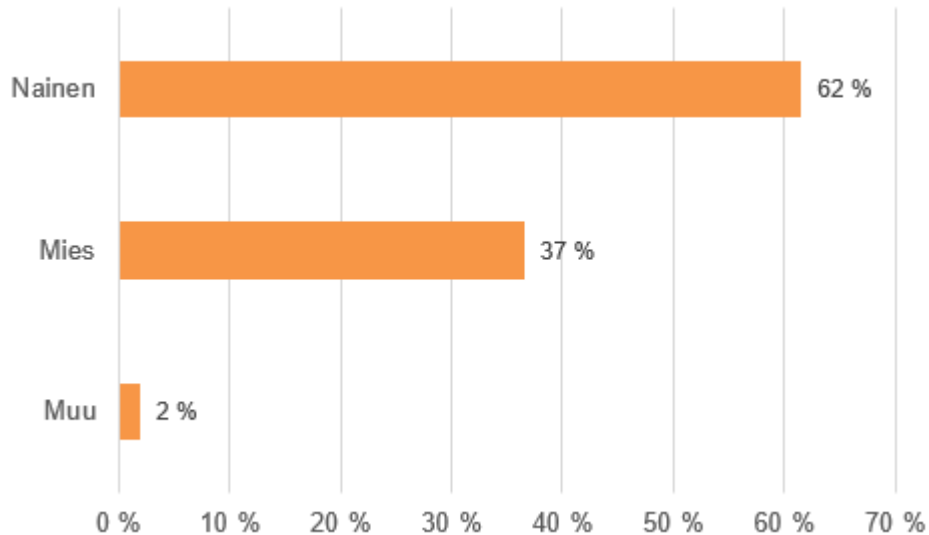
- Hyvä että käytätte ulkopuolisia ohjaajia ja näyttelijöitä, ovat raikas piristys normaaliin toimintaan.
- Pieni maakuntateatteri pärjää vain hulluilla ideoilla ja niitä siellä onneksi riittää.
- Yhteistyöprojektit koulujen kanssa tuottavat varmastikin uusia nuoria katsojia
- Teatterissa käydessäni haen irtiotta arjesta, hyvää mieltä ja rentoutumista. Ytimekäs näytöksen loppu toimii monesti paremmin, kun näytöksen venyttäminen.

#### **Kiitoksia:**

- Kiitos! Teatteri virkistää ja saa toisinaan pohtimaan elämän eri näkökulmia. Olen päässyt osallistumaan myös opeteatteriin, joka on ollut todella mielenkiintoista.
- Kiitos sydämellä tehdystä työstä! Kaikki esitykset eivät tietenkään minua miellytä mutta mielestäni teatterin tehtävä on herättää tunteita, ajatuksia ja yhteiskunnallista keskustelua, ja tässä Kajaanin kaupunginteatteri on aina onnistunut, jokaisen johtajan kaudella eri tavoin. Olen käynyt katsomassa esityksiä jo 14-vuotiaana yksin 70-luvulla ja jatkan edelleen uskollisesti kotikaupunkini teatteristani nauttien. Kiitos!

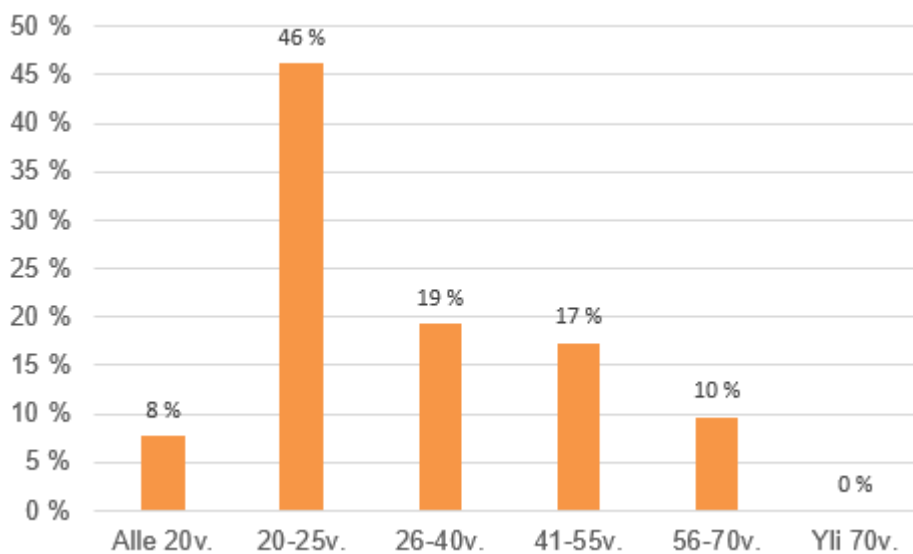
## 8.2 Ei-puolen tulokset

Ei-puolen tulokset koskevat sellaisia vastaajia, jotka eivät ole käyttäneet Kajaanin kaupunginteatterin palveluja. Kuvio 14 kertoo sen, että ei-puolen vastaajista selkeästi eniten on ollut naisia (62 %). Miehiä oli 37 % ja muita 2 %. Ei-puolen vastaajissa oli enemmän miehiä verrattuna asiakastytyväisyyspuolen sukupuolijakaumaan. Tilasto-ohjelmalla analysoitu sukupuolijakaumataulukko on nähtävissä opinnäytetyön liiteosiossa (liite 3).



Kuvio 14. Ei-puolen vastaajien sukupuoli-jakauma

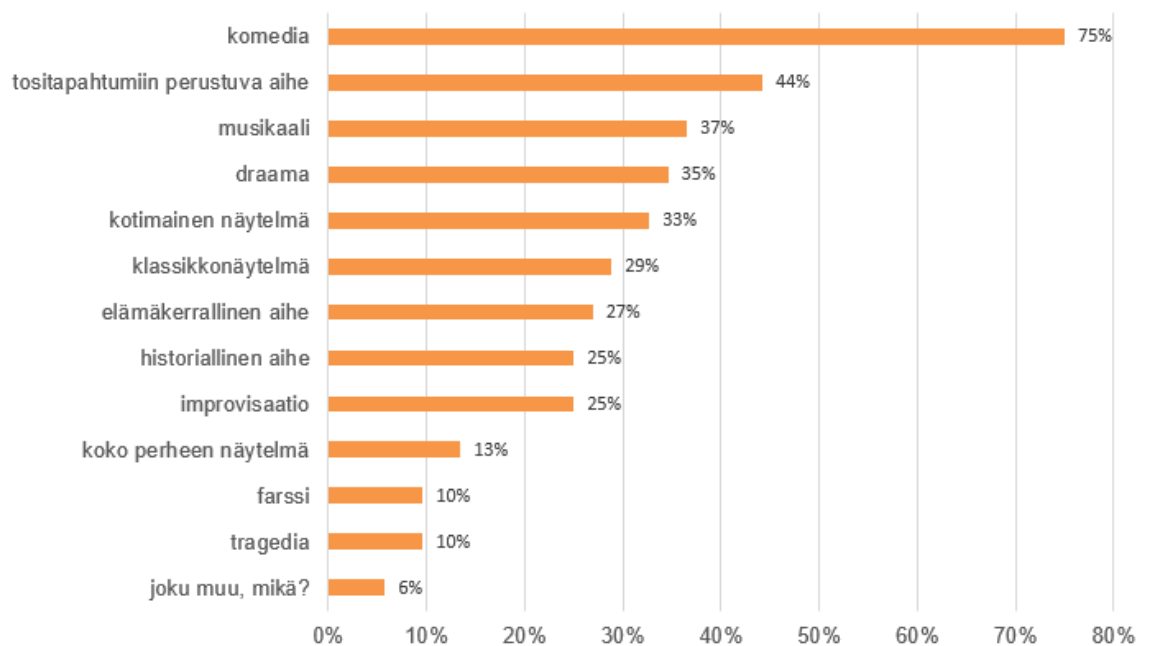
Kuviosta 15 voidaan nähdä, että ei-puolen vastaajista suurin osa on ollut ikävälillä 20-25 (46 %). Muut ikäluokat ovat saaneet tasaisesti vastaajia, lukuun ottamatta ikäluokkaa yli 70-vuotiaat (0 %). Asiakastytyväisyyspuolen vastaajiin verrattuna ei-puolen vastaajien ikäjakauma oli selvästi nuorempi. Tilasto-ohjelmalla analysoitu ikäjakaumataulukko on nähtävissä opinnäytetyön liiteosiossa (liite 4).



Kuvio 15. Ei-puolen vastaajien ikäjakauma

Yli puolet vastaajista (58 %), jotka eivät ole käyttäneet teatterin palveluita, ovat kuitenkin tietoisia teatterin tarjonnasta. Vastaajista, jotka eivät ole käyttäneet teatterin palveluja, 42 % ei ole tietoisia teatterin ohjelmistosta ja palveluista.

Kuviosta 16 nähdään, että kuten myös asiakastyytyväisyyspuolen tuloksissa, on myös komedia (67 %) ollut suosituin tässäkin kyselyn osassa. Toisena kiinnostuksen kohteena paikan vei tositapahtumiin perustuva aihe (44 %). Vähiten ääniä ovat saaneet tragedia (10 %), farssi (10 %) ja koko perheen näytelmä (13 %). Ei-puolella kiinnostus muita tyyllilajeja kohtaan on jakaantunut kohtalaisen tasaisesti. Muita vastaajien ehdottamia tyyllilajeja ovat fantasia ja seikkailu, laulunäytelmä sekä lämminhenkinen näytelmä, josta jää hyvä mieli.



Kuvio 16. Minua voisivat kiinnostaa eniten nämä tyyllilajit ja aihepiirit

Tässä käymme läpi kyselyymme vastanneiden avoimia kysymyksiä, jotka eivät ole käyttäneet Kajaanin kaupunginteatterin palveluita ja niihin saatuja vastauksia. Olemme keränneet yleisimpiä vastauksia, jotka ilmenivät kyselyssä.

Minkä vuoksi et ole käyttänyt teatterin palveluita?

- Ei ole ollut tarvetta tai mielenkiintoa.

- Ei ole ollut itselle mielenkiintoista ohjelmaa tarjolla.
- Ei kiinnostavia esityksiä.
- Ei ole ollut aiempia hyviä kokemuksia teattereista, melko kallista ja mieluummin käyn elokuvissa.
- On kiinnostanut aina kun ohjelmalappu on ollut postilaatikossa, mutta ei ole tullut vain aikaiseksi. Kaveriporukalla teatteri ei ikinä ole ollut edes vaihtoehto, mutta yksin, perheen tai seurustelukumppanin kanssa voisi ajatella käyvänsä.
- Rehellisesti sanoen en ole ottanut tarpeeksi selvää palveluista, enkä tiedä olisinko kiinnostunut enemmän käymään teatterissa yleisesti ottaen.
- Opiskelijana ei kauheasti varaa. En ole myöskään nähnyt mielenkiintoisia mainoksia.

Mikä houkuttelisi sinua käymään teatterissa?

- Halpa hinta ja mielenkiintoiset näytökset
- Hyviä esityksiä esim. Maalaistarinoita, suomalaisia tarinoita kaupunkielämästä, kaveruksista, mielenkiintoiset päähenkilöt. Halvat liput, helposti löydettävät esitysaikat ja parkkipaikka ilmainen.
- Stand up- komiikka.
- Nuorekas ohjelmisto ja paremmat opastukset paikalle.
- Jonkun klassisen seikkailu/etsivä kirjan, kuunnelman tai jopa tv-sarjaan perustuva esitys. (Sherlock Holmes, Marple, Hitchcock, Palmu, Knalli ja Sateenvarjo, Noita nokinenä, Emmerdale, Sydämen asialla, Kettu, Paasilinna, Zane Grey).
- Uusi teatteritalo ja uusi teatteriravintola siinä yhteydessä.
- Mielenkiintoiset ja ajankohtaiset näytelmät.
- Mainonta, hyvä ohjelmisto.
- Joku kaveri lähtisi mukaan, joka olisi perillä enemmän teatterimaailmasta.
- Järjestetty bussimatka tai edullinen teatterimajoituspaketti – toki lähtökohtaisesti näytelmän aihe tulisi olla itseäni kiinnostava.
- Opiskelija-alennukset. Myös voisin kiinnostua, jos teatteri olisi osa jotain pakettidiiliä, mihin kuuluisi vaikka myös ravintolailallinen.

Minkä näytelmän haluaisit nähdä Kajaanin kaupunginteatterissa?

- Eva Wahlströmin elämäkerta
- Pirkko Saision tuotanto kiinnostaa ja/tai seksuaalisiin vähemmistöihin ja sukupuolen moninaisuuteen kohdistuva teos



- Taru Sormusten Herrasta
- En nyt osaa sanoa tähän muuta kuin kirjailijoita, joiden tuotanto kiinnostaa: Skiftensvik, Tuuri, Haanpää, Tommi Kinnunen, Rosa Liksom, Johanna Sinisalo
- Leijonakuningas
- Nukke koti
- Oopperan kummitus
- Knalli ja sateenvarjo
- Kuinka äkäpussi kesytetään
- Fedja setä kissa ja koira
- Yhä harmittaa, kun tankki täyteen Oulun kesäteatterista jäi näkemättä ja muut vastaavat kepeät suomalais- komediat ovat kyllä loistavia
- Romeo ja Julia
- Minna Canthin näytelmiä, venäläisiä klassikkoja, saksalaisia näytelmiä, uusia kotimaisia näytelmiä

## 9 Yhteenveto ja kehittämisehdotukset

Asiakkaiden tyytyväisyys teatteriin on tulosten mukaan hyvällä tasolla. Myös asiakkaiden tyytyväisyys teatterin asiakaspalvelulle on saatujen tulosten perusteella hyvällä tasolla. Keskiarvon mukaan asiakkaat ovat saaneet nauttia hyvästä palvelusta vieraillessaan Kajaanin kaupunginteatterissa. Kahvilapalvelun tulokset eivät ole saavuttaneet aivan kiitettävän tasoa. Vastausten perusteella voidaan päätellä, että kahvilapalveluissa voitaisiin tehdä jonkinlaista kehitystyötä.

Suurimman prosenttiosuuden lippujen oston sujuvuuden/helppouden kohdalla on saanut vastausvaihtoehdoiksi täysin samaa mieltä, joten voidaan päätellä, että lippujen ostaminen on tehty asiakkaille sujuvaksi/helpoksi. Kysymys siitä, ovatko lippujen hinnat olleet teatterin kävijöiden mielestä sopivia, on jonkin verran jakanut mielipiteitä. Osa mielestä hinnat ovat olleet sopivia, osa ei ole ollut aivan samaa mieltä. Teatterin kävijät ovat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä teatterin tarjoamiin esitysaikoihin. Asiakkaiden mielestä teatterin tarjoamat esitykset ovat suurimmalta osin vastanneet odotuksia. Vastaajien mielestä teatterin ohjelmisto on ollut monipuolista ja mielenkiintoista.

Yli puolet (55,4 %) vastaajista ovat olleet tyytyväisiä teatterin naulakkopalveluun, sillä vastaajat olivat valinneet vastausvaihtoehdon täysin samaa mieltä. Voitaisiin päätellä, että teatteri on tässä tapauksessa hoitanut palvelun hyvin, koska suuri osa asiakkaista on ollut tyytyväisiä kyseessä olevaan palveluun.

Kahvilaan liittyvien väittämien kohdalla mielipiteet jakautuivat tasaisemmin kaikkien vastausvaihtoehtojen välille, kuin muissa väittämissä. Osa vastaajista ei osannut vastata kahvilaan liittyvissä kysymyksissä. Tästä voidaan päätellä, että vastaajat eivät joko osanneet kommentoida asiaa tai eivät vain ole käyttäneet kahvilan palveluja.

Kun asiakastyytyväisyyspuolen vastaajilta haluttiin tietää kiinnostavia tyyllilajeja, suosituimmaksi nousi komedia. Tästä voidaan päätellä, että ihmiset hakevat ilmeisesti sellaista rentoa ja hauskaa kokemusta teatterin puolelta ja se vetäisikin asiakkaita parhaiten katsomaan näytelmiä. Myös ei-puolella komedia vei voiton.

Farssi on sekä asiakastyytyväisyyspuolella, että ei-puolella vähiten ääniä saaneiden tyyllilajien joukossa, vaikka se on saman tyylinen kuin komedia. Tästä voitaisiin päätellä, että vastaajat eivät välttämättä ole tunnistaneeet farssin todellista merkitystä.

Se, että ei-puolen vastaajat ovat tietoisia Kajaanin kaupunginteatterin palveluista, mutta eivät ole käyttäneet teatterin palveluja, voi olla merkki siitä, että vastaajia ei innosta yleisesti teatterissa käyminen. Tämä nousi yhdeksi suurimmista syistä sille, että vastaajat eivät olleet käyttäneet palveluita.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä palautteiden perusteella teatterin toimintaan saatiin tarvittavia tuloksia toiminnan parantamiseksi. Uuden teatteritalon mahdollisuus kannattaisi ottaa toimintaa suunnitellessa huomioon. Jollain tavalla kuitenkin olisi hienoa, jos nykyinen rakennus pystyttäisiin säilyttämään toiminnassa mukana, sen kulttuurillisen vetovoiman vuoksi. Kuitenkin isommat, uudemmat ja toimivammat tilat parantaisivat laatua huomattavasti. Nykyisellään teatterin toimitilat ovat ihmisille jonkin verran sekavat. Monet eivät ole kehdanneet tulla teatteriin sen vuoksi, että on ollut epäselvää muun muassa sisäänkäynnistä sekä oikeasta rakennuksesta. Ohjeistukseen/opastukseen voitaisiin panostaa ulosannissa. Uusille asiakkaille tämä voisi tuoda rohkeutta kokeilla teatteria. Odotustilat voisi järjestellä toimivammaksi, jotta esimerkiksi istumatilat saataisiin maksimoitua. Uuden tilan lisäksi voitaisiin lähteä parantamaan kahvilan toimintaa. Nykyisellään kahvilaa pystyttäisiin parantamaan jo sillä, että viihtyvyyteen lähdetäisiin panostamaan. Nykyään kahvila-tilat ovat hieman kolkot ja vanhanaikaiset. Kahvilan tarjontaa parannettaisiin laadulla, eikä niinkään määrällä. Tarjonnassa olisi esimerkiksi hyvä olla muutama makea vaihtoehto ja sen lisäksi jonkinlainen suolainen vaihtoehto. Tämän lisäksi nykyajan huomioon ottaen laatua parantaisi myös se, että tarjonnassa olisi kasvis- sekä gluteeniton vaihtoehto. Pie-nillä muutoksilla saataisiin jo tyytyväisyyttä nostettua entistäkin paremmaksi.

Teatterin ohjelmisto on saanut positiivista palautetta, mutta myös siihen pystyttäisiin panostamaan laadun nostamiseksi. Teatterin näytökset ovat olleet ammattitaitoisia, kuin myös näyttelijät. Uusia ohjelmistoja suunnitellessa voitaisiin keskittyä esimerkiksi komedianäytöksiin. Kyselyssä ilmenikin niin sanottujen kevyempien näytöksien kiinnostavuus sekä tunteita herättäviä näytelmiä. Teatterin toimintaa ajatellen esimerkiksi koko perheen näytelmät saattaisivat lisätä perheellisten teatterissa käyntiä, varsinkin jos markkinointi saataisiin kohdistettua samaan aikaan sopivalle kohderyhmälle.

## 10 Pohdinta

Opinnäytetyön kirjoittamisprosessissa on tärkeää lähteä lopuksi pohtimaan oman työnsä onnistumista ja sujumista. Yleisemmin pohdintaosiossa viitataan heti alussa siihen, mikä on tutkimuksen päätarkoitus. Kun päätarkoitus on tuotu esille, niin sen jälkeen lähdetään toteamaan tutkimuksen päätulokset sekä niistä mahdollisesti saatu uusi ja teoreettinen anti. Tärkeää on, että pohdinta on laaja-alaista eli pohdinnan olisi hyvä perustua koko opinnäytetyöhön ja siinä käytyihin vaiheisiin. Jos opinnäytetyöstä on tehty esimerkiksi aikaisempi tutkimus, niin silloin lähdetään vertailemaan saatuja tuloksia aiempiin ja tarkkailemaan näin ollen mahdollisia muutoksia. Tutkimukseen vaikuttaneita tekijöitä on tärkeä käsitellä kriittisesti. Pohdinnassa on tarkoitus esittää niin sanotusti yleistä pohdintaa opinnäytetyön tehtävien aiheista sekä jos opinnäytetyössä on ilmennyt jonkinlaisia uusia ongelma-alueita, niistä kerrotaan pohdintaosiossa. Pohdintaosiossa tulisi osoittaa se, miten ongelma tai tehtävä on onnistuttu ratkaisemaan sekä onko tutkimusmenetelmää mahdollista kehittää. (Hirsjärvi ym. 2016, 264; Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 2018.)

Opinnäytetyössämme on selittävä ote, koska olemme keränneet vastaajien mielipiteitä ja analysoineet niitä. Tarkoituksena oli tehdä kysely Kajaanin kaupunginteatterille ja tavoitteenamme oli kerätä teatterille ko. kyselyn avulla hyödyllistä tietoa teatterin kävijöiltä sekä niiltä, jotka eivät käytä teatterin palveluja. Opinnäytetyössämme käytimme tutkimusmenetelmänä kyselylomaketta, joka tehtiin sekä sähköisenä, että paperisena. Koimme, että sähköinen versio oli tehokkaampi tapa suorittaa tutkimus ja paperiversiota ei olisi välttämättä tarvittu. Paperisen version kanssa ongelmaksi muodostui mahdollisuus hypätä kysymysten yli, eli suureen osaan kysymyksistä ei ollut vastattu. Sähköisessä lomakkeessa oli mahdollisuus määrittää kysymykset pakolliseksi, ettei niitä pysty jättämään välistä. Tämä mahdollisti sen, että kysymyksiin saatiin vastaukset. Tämä kysymysten pakollisuus voi tosin johtaa siihen, että vastaajat eivät halua täyttää lomaketta loppuun. Tämän seurauksena voi ilmetä jonkin asteista vastaajakatoa. Paperiversioita saimme yhteensä yhdeksän kappaletta, minkä avulla voitaisiin päätellä, että kiinnostus paperisiin kyselylomakkeisiin vastaamiseen on vähentynyt huomattavasti. Sähköinen kyselylomake loi teknisiä haasteita sen vuoksi, että kysely täytyi jakaa kahteen osaan, joihin täytyi saada reititys, jotta lomakkeet voitaisiin erotella. Sähköisessä lomakkeessa ilmeni pieniä käytännön ongelmia, jotka huomattiin vasta, kun kysely oli jo julkaistu. Tilanteen saimme kuitenkin korjattua huomattuaamme teknisen virheen. Jälkikäteen huomasimme, että yksi kysymyksistä olisi pitänyt laittaa monivalintaiseksi, mutta se ei merkittävästi vaikuttanut kyselyyämme. Nykyajan teknologian huomioon ottaen koimme, että paperinen kyselylomake ei ole enää

tarpeellinen sen vuoksi, että ihmiset ovat havainneet teknologian tuoman helppouden ja nopeuden.

Tuloksista saimme hyvin selville vastaajien mielipiteitä teatterista ja saimme kiitettävästi myös niiden näkökulmaa, jotka eivät käytä teatterin palveluja tällä hetkellä. Vastausten joukossa oli asioita, joita teatteri voisi kehittää. Osaan ei välttämättä löydy ratkaisua, varsinkin siinä tapauksessa, jos kiinnostusta teatterissa käyntiä kohtaan ei ole. Haasteeksi muodostuu se, että miten ihmiset, jotka eivät käytä teatterin palveluja, saataisiin houkutteltua teatterin asiakkaiksi.

Opinnäytetyömme tuotos, kysely, onnistui mielestämme hyvin: paperiversio oli huoliteltu ja selkeä. Sähköinen versio tehtiin paperisen version pohjalta ja se onnistui pieniä teknisiä ongelmia lukuun ottamatta todella hyvin. Saavutimme opinnäytetyömme tavoitteen mielestämme hyvin ja saimme työllämme hyvän määrän vastauksia, joiden avulla saimme hyödyllistä tietoa teatterille ja tämä mahdollisti luotettavan tutkimuksen. Kajaanin kaupunginteatteri määrittelee itse, miten tuloksia käsitellään ja minkälaisia toimenpiteitä teatteri tekee toiminnan kehittämiseksi tulosten avulla. Opinnäytetyön aikataulussa tapahtui lomakkeen tekoprosessin aikana muutoksia, jonka vuoksi opinnäytetyön valmistuminen aikataulussa osoittautui haastavaksi.

Opinnäytetyömme prosessin aikana ilmeni muutamia asioita, joita lähtisimme tekemään toisin, jos tekisimme samanlaisen tutkimuksen uudelleen. Lähtisimme tarkastelemaan tutkimusaihetta ja tutkimusongelmia tarkemmin sekä tarkastelemaan empiiristä aineistoa laajemmin. Molemmissa kyselylomakkeissa (paperi/netti) ilmeni jonkinlaisia haasteita prosessin aikana. Jos jotain tekisimme eri tavalla, niin se olisi parempi suunnitelma heti prosessin alkuvaiheessa. Opinnäytetyön myötä opimme sen, miten kysely tehdään sekä käyttämään erilaisia ohjelmia, niin kyselynteko-ohjelma Questbackia kuin myös PSPP-ohjelmaa, josta saimme frekvenssikaaviot, joiden avulla analysoimme tulokset. Tutkimusta tehdessämme opimme opinnäytetyön teoriaosan käsitteistä sen, millainen vaikutus palvelun laadulla, asiakastyytyvyydellä ja asiakaspalvelulla on asiakkaan kokemaan/saamaan palveluun. Tämän vuoksi haluttiin nostaa ko. osa-alueet esille opinnäytetyössämme.

Tekemämme tutkimuksen jatkotutkimusaiheena voisi olla esimerkiksi kehityssuunnitelma teatterille. Kehityssuunnitelmassa voitaisiin käsitellä esimerkiksi ohjelmistoa ja sen jäsentelyä tai teatterin kahvilapalvelua ja sen toiminnan kehittämistä. Suunnitelman täytyisi tällöin perustua tekemäämme tutkimukseen ja sen tuloksiin, jolloin voidaan lähteä kehittämään Kajaanin kaupunginteatterin palveluja ja toimintaa niiden pohjalta.

## Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Verkkokooste kirjasta Tilastollinen tutkimus. Viitattu 19.3.2018. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 29.3.2018. [http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_reliabiliteetti.pdf)

Hirsjärvi, S & Remes, P & Sajavaara, P. 2016. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Hovi, T. 2017. Kulttuurimatkailu. Teoksessa J. Edelheim & H. Ilola (toim.) Matkailututkimuksen avainkäsitteet. (64-69). Rovaniemi: Lapland University Press

Hämäläinen, M & Kiiras, H & Korkeamäki, A & Pakkanen, R. 2016. Palvelun taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2018. Opinnäytetyön raportointi. Viitattu 18.5.2018. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/raportointiohje/4-opinnaytetyon-rakenne/4-2-opinnaytetyon-runko-osa/4-2-6-pohdinta-osa/>

Jyväskylän yliopisto. 2010. Tutkimuksen toteuttaminen. Viitattu 24.5.2018. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>

Kajaanin kaupunginteatteri. Aluetatteri. Viitattu 15.3.2018. <http://www.kajaani.fi/fi/kajaaninteatteri/aluetatteri>

Kajaanin kaupunginteatteri. Teatterimme. Viitattu 7.5.2018. <http://www.kajaani.fi/fi/kajaaninteatteri/teatterimme>

Kajaanin kaupunginteatteri. Teatterin historiaa. Viitattu 7.5.2018. <http://www.kajaani.fi/fi/kajaaninteatteri/teatterin-historiaa>

Kajaanin kaupunki. 2018. Teemakierrokset ja -retket. Viitattu 24.5.2018. <http://www.kajaani.fi/fi/palveluopas/matkailu/aktiviteetit-ja-vapaa-aika/opastetut-kiertoajelut-ja-retket/teemakierrokset-ja>

Kajaanin Matkailuoppaat ry Vuoden opas 2015 -yhdistys. Kulttuurimatka Kajaaniin. Viitattu 24.5.2018. [http://www.kajaani.fi/sites/default/files/kulttuurimatka\\_kajaanin\\_web2017.pdf](http://www.kajaani.fi/sites/default/files/kulttuurimatka_kajaanin_web2017.pdf)

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä, laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kannisto, P & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu: Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Tampere: Amk-Kustannus Oy

Laukkanen, S. 2004. Miksi asiakastytyväisyys on tärkeä. Tampereen teknillinen korkeakoulu. Viitattu 10.4.2018. <http://butler.cc.tut.fi/~jan/laatujohtaminen/2004/Asiakastytyvaisyys220904.pdf>

Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Helsinki: Yrityskirjat Oy

Peltomaa, J. Mikä on brändi? Brandnews. Viitattu 6.4.2018. <http://brandnews.fi/mika-on-brandi/>

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua: Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa? Helsinki: WSOYpro

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd

Rope, T & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Helsinki: WSOY

The Audience Agency. 2010. How to define and approach cultural tourism. Audiences London. Viitattu 23.5.2018. [http://culturehive.co.uk/wp-content/uploads/2013/07/BV\\_How-to-define-and-approach-culture-tourism.pdf](http://culturehive.co.uk/wp-content/uploads/2013/07/BV_How-to-define-and-approach-culture-tourism.pdf)

Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. (103-127). Jyväskylä: PS-Kustannus

Vatula, T & Saari, A. 2006. Lausuntoa plastiikkaa ja mimiikkiä: sata vuotta kajaanilaista teatteritoimintaa 1906-2006. Kajaani: Kajaanin kaupunginteatteri

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa, Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Visit Finland. Kulttuurimatkailu. Viitattu 1.2.2018. <http://www.visitfinland.fi/tuotemat/kulttuurimatkailu-culture-finland/>

Visit Finland. Kulttuurimatkailun määritelmä. Viitattu 10.4.2018. <http://www.visitfinland.fi/wp-content/uploads/2013/06/kulttuurimatkailunmaaritelma.pdf>

Webster, F. 2002. Market-driven management: How to define, develop, and deliver customer value. New York: Wiley

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy



## Liitteet

Liite 1. Asiakastyytyväisyysosa (paperiversio)

Liite 2. Ei-kävijät (paperiversio)

Liite 3. Sukupuolijakaumataulukko

Liite 4. Ikäjakaumataulukko

Liite 5. Yleisarvosanat teatterille, kahvilapalveluille ja asiakaspalvelulle

Liite 6. Asuinpaikkakuntajakauma

Liite 7. Väittämien keskiarvo

## Asiakastyytyväisyysosa (paperiversio)

## Asiakaskysely Kajaanin kaupunginteatterista

Tämän kyselyn vastauksia käytetään teatterin ohjelmiston suunnitteluun ja asiakaspalvelun kehittämiseen. Kyselyn toteuttavat Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijat. Mikäli haluat osallistua arvontaan, lisää yhteystietosi kyselyn loppuun. Palkintoina arvonnassa ovat 10 teatterilippua sekä kaksi aamiaislahjakorttia Scandic Kajanukseen. Yhteystietoja käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä käytetä suoramarkkinointiin.



**Sukupuoli:** Mies  Nainen  Muu

**Ikä:** Alle 20v.  20-25v.  26-40v.  41-55v.  56-70v.  yli 70v.

**Asuinpaikkakunta:** \_\_\_\_\_

**1. Kuinka usein olet käyttänyt Kajaanin kaupunginteatterin palveluja viimeisen kahden vuoden aikana?**

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> kerran       | <input type="checkbox"/> useammin      |
| <input type="checkbox"/> kaksi kertaa | <input type="checkbox"/> en kertaakaan |
| <input type="checkbox"/> kolme kertaa |  |

**2. Minkä informaatiokanavan kautta saat tietoa Kajaanin kaupunginteatterin ohjelmistosta/esityksistä?**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Teatterin nettisivut | <input type="checkbox"/> Radio                       |
| <input type="checkbox"/> Facebook             | <input type="checkbox"/> Ystävät/tuttavat            |
| <input type="checkbox"/> Instagram            | <input type="checkbox"/> Teatterin ohjelmisto-esitys |
| <input type="checkbox"/> Lehdet, mitkä? _____ | <input type="checkbox"/> Ulkomainonta/julisteet      |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____     |  |

**3. Ostan lippuni yleensä**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Teatterin lipunmyynnistä | <input type="checkbox"/> Lippu.fi -palvelusta |
| <input type="checkbox"/> Kajaani Infosta          | <input type="checkbox"/> Muualta, mistä _____ |

## 4. Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella

	täysin samaa mieltä	jonkin verran samaa mieltä	en osaa sanoa	jonkin verran eri mieltä	täysin eri mieltä
Lippujen osto on ollut mielestäni sujuvaa/helppoa					
Lippujen hinnat ovat mielestäni sopivat					
Olen tyytyväinen teatterin tarjoamiin esitysaikoihin					
Esitykset ovat vastanneet ennakkoodotuksia					
Ohjelmisto on mielestäni mielenkiintoista					
Ohjelmisto on mielestäni monipuolista					
Naulakkopalvelu on sujuvaa					
Teatterin yleisötilat ovat mielestäni viihtyisät					
Kahvilan tarjonta on mielestäni monipuolinen					
Kahvilan tuotteiden hinta vastaa mielestäni laatua					
Kahvila on mielestäni viihtyisä					
Kahvilan palvelu on mielestäni sujuvaa					

## 5. Minkä esityksen olet viimeksi käynyt katsomassa?

---

## 6. Mitä kyseisestä esityksestä jäi erityisesti mieleen?

(esim. lavastus, puvustus, kampauss, maskeeraus, valot, äänet, näyttelijät jne.)

---



---



---

**7. Minua kiinnostavat eniten nämä tyyllilajit ja aihepiirit (voit valita useamman vaihtoehdon)**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> improvisaatio                  | <input type="checkbox"/> farssi                |
| <input type="checkbox"/> komedia                        | <input type="checkbox"/> elämäkerrallinen aihe |
| <input type="checkbox"/> draama                         | <input type="checkbox"/> kotimainen näytelmä   |
| <input type="checkbox"/> tragedia                       | <input type="checkbox"/> klassikkonäytelmä     |
| <input type="checkbox"/> musikaali                      | <input type="checkbox"/> koko perheen näytelmä |
| <input type="checkbox"/> historiallinen aihe            | <input type="checkbox"/> joku muu, mikä? _____ |
| <input type="checkbox"/> tositapahtumiin perustuva aihe |  |

**8. Minkä näytelmän haluaisit nähdä Kajaanin kaupunginteatterissa?**

\_\_\_\_\_

**9. Mikä olisi mielestäsi paras esitysaika**

arkisin? klo \_\_\_\_\_

lauantaisin? klo \_\_\_\_\_

**10. Voisitko suositella Kajaanin kaupunginteatteria ystäville ja tuttavillesi?**

- Kyllä       En

Jos vastasit "En", niin miksi?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**11. Minkä yleisarvosanan antaisit asteikolla 0-10 (1=erittäin heikko, 10=erinomainen, 0=en osaa sanoa):**

Teatterille \_\_\_\_\_

Kahvilapalveluille \_\_\_\_\_

Asiakaspalvelulle \_\_\_\_\_

**12. Ideoita ja terveisiä Kajaanin kaupunginteatterille**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kiitos vastauksistasi!

**Yhteystiedot**, jos haluat osallistua palkintojen arvontaan. Palkintoina arvonnassa ovat 10 teatterilippua sekä kaksi aamiaislahjakorttia Scandic Kajanukseen.

Nimi \_\_\_\_\_

Sähköposti \_\_\_\_\_

Puh \_\_\_\_\_

Jos haluat vastata kyselyyn älylaitteella, kysely löytyy tämän QR-koodin takaa:



## Ei-kävijät (paperiversio)

## Asiakaskysely Kajaanin kaupunginteatterista

Tämän kyselyn vastauksia käytetään teatterin ohjelmiston suunnitteluun ja asiakaspalvelun kehittämiseen. Kyselyn toteuttavat Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijat. Mikäli haluat osallistua arvontaan, lisää yhteystietosi kyselyn loppuun. Palkintoina arvonnassa ovat 10 teatterilippua sekä kaksi samiaislahjakorttia Scandic Kajanukseen. Yhteystietoja käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä käytetä suoramarkkinointiin.



Sukupuoli: Mies  Nainen  Muu

Ikä: Alle 20v.  20-25v.  26-40v.   
41-55v.  56-70v.  yli 70v.

Asuinpaikkakunta: \_\_\_\_\_

1. Minkä vuoksi et ole käyttänyt teatterin palveluja?

---



---



---

2. Oletko tietoinen Kajaanin kaupunginteatterin ohjelmistosta ja palveluista?

Kyllä  En

3. Miten tai mistä haluaisit saada tietoa teatterin ohjelmistosta?

---



---

4. Mikä houkuttelisi sinua käymään teatterissa?

---



---



---



---

**5. Minua voisivat kiinnostaa eniten nämä tyyllilajit ja aihepiirit (voit valita useamman vaihtoehdon)**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> improvisaatio                  | <input type="checkbox"/> farssi                |
| <input type="checkbox"/> komedia                        | <input type="checkbox"/> elämäkerrallinen aihe |
| <input type="checkbox"/> draama                         | <input type="checkbox"/> kotimainen näytelmä   |
| <input type="checkbox"/> tragedia                       | <input type="checkbox"/> klassikonäytelmä      |
| <input type="checkbox"/> musikaali                      | <input type="checkbox"/> koko perheen näytelmä |
| <input type="checkbox"/> historiallinen aihe            | <input type="checkbox"/> joku muu, mikä?       |
| <input type="checkbox"/> tositapahtumiin perustuva aihe | _____  |

**6. Minkä näytelmän haluaisit nähdä Kajaanin kaupunginteatterissa?**

\_\_\_\_\_

**7. Mikä olisi mielestäsi paras esitysaika?**

arkisin? klo \_\_\_\_\_      lauantaisin? klo \_\_\_\_\_

Kiitos vastauksistasi!

**Yhteystiedot**, jos haluat osallistua palkintojen arvontaan. Palkintoina arvonnassa ovat 10 teatterilippua sekä kaksi aamiaislahjakorttia Scandic Kajanukseen.

Nimi \_\_\_\_\_

Sähköposti \_\_\_\_\_

Puh \_\_\_\_\_

Jos haluat vastata kyselyyn älylaitteella, kysely löytyy tämän QR-koodin takaa:



## Sukupuolijakaumataulukko

Variable Value Label  
Q4 1 Kyllä

Sukupuoli

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Mies	1	58	20,28	20,28	20,28
Nainen	2	226	79,02	79,02	99,30
Muu	3	2	,70	,70	100,00
<i>Total</i>		286	100,0	100,0	

Variable Value Label  
Q4 2 En

Sukupuoli

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Mies	1	19	36,54	36,54	36,54
Nainen	2	32	61,54	61,54	98,08
Muu	3	1	1,92	1,92	100,00
<i>Total</i>		52	100,0	100,0	



## Ikäjakautataulukko

Variable Value Label  
Q4 1 Kyllä

Ikä

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Alle 20v.	1	8	2,80	2,80	2,80
20-25v.	2	17	5,94	5,94	8,74
26-40v.	3	73	25,52	25,52	34,27
41-55v.	4	104	36,36	36,36	70,63
56-70v.	5	79	27,62	27,62	98,25
Yli 70v.	6	5	1,75	1,75	100,00
<i>Total</i>		286	100,0	100,0	

Variable Value Label  
Q4 2 En

Ikä

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Alle 20v.	1	4	7,69	7,69	7,69
20-25v.	2	24	46,15	46,15	53,85
26-40v.	3	10	19,23	19,23	73,08
41-55v.	4	9	17,31	17,31	90,38
56-70v.	5	5	9,62	9,62	100,00
<i>Total</i>		52	100,0	100,0	

Minkä yleisarvosanan antaisit asteikolla 1-10 (1=erittäin heikko, 10=erinomainen)?: Teatterille

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
2	2	2	,59	,71	,71
3	3	1	,30	,36	1,07
4	4	2	,59	,71	1,79
5	5	5	1,48	1,79	3,57
6	6	7	2,07	2,50	6,07
7	7	18	5,33	6,43	12,50
8	8	85	25,15	30,36	42,86
9	9	102	30,18	36,43	79,29
10	10	58	17,16	20,71	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
En osaa sanoa	11	5	1,48	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Minkä yleisarvosanan antaisit asteikolla 1-10 (1=erittäin heikko, 10=erinomainen)?: Teatterille

<i>N</i>	<i>Valid</i>	280
	<i>Missing</i>	58
<i>Mean</i>		8,52

Minkä yleisarvosanan antaisit asteikolla 1-10 (1=erittäin heikko, 10=erinomainen)?: Kahvilapalveluille

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
1	1	3	,89	1,30	1,30
2	2	2	,59	,87	2,17
3	3	3	,89	1,30	3,48
4	4	6	1,78	2,61	6,09
5	5	18	5,33	7,83	13,91
6	6	17	5,03	7,39	21,30
7	7	34	10,06	14,78	36,09
8	8	86	25,44	37,39	73,48
9	9	40	11,83	17,39	90,87
10	10	21	6,21	9,13	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
En osaa sanoa	11	55	16,27	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Minkä yleisarvosanan antaisit asteikolla 1-10 (1=erittäin heikko, 10=erinomainen)?: Kahvilapalveluille

<i>N</i>	<i>Valid</i>	230
	<i>Missing</i>	108
<i>Mean</i>		7,51

Minkä yleisarvosanan antaisit asteikolla 1-10 (1=erittäin heikko, 10=erinomainen)?: Asiakaspalvelulle

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
2	2	1	,30	,38	,38
3	3	3	,89	1,14	1,52
5	5	3	,89	1,14	2,66
6	6	3	,89	1,14	3,80
7	7	19	5,62	7,22	11,03
8	8	74	21,89	28,14	39,16
9	9	100	29,59	38,02	77,19
10	10	60	17,75	22,81	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
En osaa sanoa	11	22	6,51	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Minkä yleisarvosanan antaisit asteikolla 1-10 (1=erittäin heikko, 10=erinomainen)?: Asiakaspalvelulle

<i>N</i>	<i>Valid</i>	263
	<i>Missing</i>	75
<i>Mean</i>		8,63

## Asuinpaikkakuntajakauma

FREQUENCIES

FREQUENCIES

/VARIABLES= Q3

/FORMAT=AVALUE TABLE.

## Asuinpaikkakunta

<i>Value Label</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Espoo	2	,59	,59	,59
Haapajärvi	1	,30	,30	,89
Heinola	1	,30	,30	1,18
Helsinki	4	1,18	1,18	2,37
Hyrnsalmi	1	,30	,30	2,66
Iisalmi	5	1,48	1,48	4,14
Joensuu	2	,59	,59	4,73
Jyväskylä	4	1,18	1,18	5,92
Kajaani	267	78,99	78,99	84,91
Kiuruvesi	1	,30	,30	85,21
Kokkola	1	,30	,30	85,50
Kuhmo	1	,30	,30	85,80
Kuopio	2	,59	,59	86,39
Kälviä	1	,30	,30	86,69
Malmö	1	,30	,30	86,98
Mikkeli	1	,30	,30	87,28
Nurmes	1	,30	,30	87,57
Oulu	5	1,48	1,48	89,05
Paltamo	4	1,18	1,18	90,24
Puolanka	2	,59	,59	90,83
Pyhäntä	1	,30	,30	91,12
Raahe	2	,59	,59	91,72
Ristijärvi	2	,59	,59	92,31
Rovaniemi	1	,30	,30	92,60
Saarijärvi	1	,30	,30	92,90
Siikalatva	1	,30	,30	93,20
Sonkajärvi	1	,30	,30	93,49
Sotkamo	14	4,14	4,14	97,63
Sukeva	1	,30	,30	97,93
Suomussalmi	1	,30	,30	98,22
Vaala	3	,89	,89	99,11
Valtimo	1	,30	,30	99,41
Warkaus	1	,30	,30	99,70
Ylivieska	1	,30	,30	100,00
<i>Total</i>	338	100,0	100,0	

## Väittämien keskiarvot

FREQUENCIES

FREQUENCIES

/VARIABLES= Q8.1 Q8.2 Q8.3 Q8.4 Q8.5 Q8.6 Q8.7 Q8.8 Q8.9 Q8.10 Q8.11 Q8.12  
 /FORMAT=AVALUE TABLE  
 /STATISTICS=MEAN.

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Lippujen osto on ollut mielestäni sujuvaa/helppoa

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
täysin samaa mieltä	1	186	55,03	65,26	65,26
jonkin verran samaa mieltä	2	71	21,01	24,91	90,18
en osaa sanoa	3	18	5,33	6,32	96,49
jonkin verran eri mieltä	4	9	2,66	3,16	99,65
täysin eri mieltä	5	1	,30	,35	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Lippujen osto on ollut mielestäni sujuvaa/helppoa

<i>N</i>	<i>Valid</i>	285
	<i>Missing</i>	53
<i>Mean</i>		1,48

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Lippujen hinnat ovat mielestäni sopivat

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
täysin samaa mieltä	1	82	24,26	28,77	28,77
jonkin verran samaa mieltä	2	132	39,05	46,32	75,09
en osaa sanoa	3	26	7,69	9,12	84,21
jonkin verran eri mieltä	4	41	12,13	14,39	98,60
täysin eri mieltä	5	4	1,18	1,40	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Lippujen hinnat ovat mielestäni sopivat

<i>N</i>	<i>Valid</i>	285
	<i>Missing</i>	53
<i>Mean</i>		2,13

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Olen tyytyväinen teatterin tarjoamiin esitysaikoihin

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
täysin samaa mieltä	1	122	36,09	42,81	42,81
jonkin verran samaa mieltä	2	126	37,28	44,21	87,02
en osaa sanoa	3	20	5,92	7,02	94,04
jonkin verran eri mieltä	4	17	5,03	5,96	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Olen tyytyväinen teatterin tarjoamiin esitysaikoihin

<i>N</i>	<i>Valid</i>	285
	<i>Missing</i>	53
<i>Mean</i>		1,76

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Esitykset ovat vastanneet ennako-odotuksia

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
täysin samaa mieltä	1	93	27,51	32,63	32,63
jonkin verran samaa mieltä	2	142	42,01	49,82	82,46
en osaa sanoa	3	18	5,33	6,32	88,77
jonkin verran eri mieltä	4	30	8,88	10,53	99,30
täysin eri mieltä	5	2	,59	,70	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Esitykset ovat vastanneet ennako-odotuksia

<i>N</i>	<i>Valid</i>	285
	<i>Missing</i>	53
<i>Mean</i>		1,97

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Ohjelmisto on mielestäni mielenkiintoista

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
täysin samaa mieltä	1	99	29,29	34,74	34,74
jonkin verran samaa mieltä	2	111	32,84	38,95	73,68
en osaa sanoa	3	27	7,99	9,47	83,16
jonkin verran eri mieltä	4	40	11,83	14,04	97,19
täysin eri mieltä	5	8	2,37	2,81	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Ohjelmisto on mielestäni mielenkiintoista

<i>N</i>	<i>Valid</i>	285
	<i>Missing</i>	53
<i>Mean</i>		2,11

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Ohjelmisto on mielestäni monipuolista

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
täysin samaa mieltä	1	98	28,99	34,39	34,39
jonkin verran samaa mieltä	2	111	32,84	38,95	73,33
en osaa sanoa	3	37	10,95	12,98	86,32
jonkin verran eri mieltä	4	35	10,36	12,28	98,60
täysin eri mieltä	5	4	1,18	1,40	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Ohjelmisto on mielestäni monipuolista

<i>N</i>	<i>Valid</i>	285
	<i>Missing</i>	53
<i>Mean</i>		2,07

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Naulakkopalvelu on sujuvaa

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
täysin samaa mieltä	1	158	46,75	55,44	55,44
jonkin verran samaa mieltä	2	75	22,19	26,32	81,75
en osaa sanoa	3	39	11,54	13,68	95,44
jonkin verran eri mieltä	4	13	3,85	4,56	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Naulakkopalvelu on sujuvaa

<i>N</i>	<i>Valid</i>	285
	<i>Missing</i>	53
<i>Mean</i>		1,67

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Teatterin yleisötilat ovat mielestäni viihtyisät

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
täysin samaa mieltä	1	71	21,01	24,91	24,91
jonkin verran samaa mieltä	2	119	35,21	41,75	66,67
en osaa sanoa	3	23	6,80	8,07	74,74
jonkin verran eri mieltä	4	64	18,93	22,46	97,19
täysin eri mieltä	5	8	2,37	2,81	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Teatterin yleisötilat ovat mielestäni viihtyisät

<i>N</i>	<i>Valid</i>	285
	<i>Missing</i>	53
<i>Mean</i>		2,36

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Kahvilan tarjonta on mielestäni monipuolinen

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
täysin samaa mieltä	1	50	14,79	17,54	17,54
jonkin verran samaa mieltä	2	104	30,77	36,49	54,04
en osaa sanoa	3	71	21,01	24,91	78,95
jonkin verran eri mieltä	4	52	15,38	18,25	97,19
täysin eri mieltä	5	8	2,37	2,81	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Kahvilan tarjonta on mielestäni monipuolinen

<i>N</i>	<i>Valid</i>	285
	<i>Missing</i>	53
<i>Mean</i>		2,52

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Kahvilan tuotteiden hinta vastaa mielestäni laatua

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
täysin samaa mieltä	1	44	13,02	15,44	15,44
jonkin verran samaa mieltä	2	87	25,74	30,53	45,96
en osaa sanoa	3	90	26,63	31,58	77,54
jonkin verran eri mieltä	4	50	14,79	17,54	95,09
täysin eri mieltä	5	14	4,14	4,91	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Kahvilan tuotteiden hinta vastaa mielestäni laatua

<i>N</i>	<i>Valid</i>	285
	<i>Missing</i>	53
<i>Mean</i>		2,66

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Kahvila on mielestäni viihtyisä

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
täysin samaa mieltä	1	55	16,27	19,30	19,30
jonkin verran samaa mieltä	2	106	31,36	37,19	56,49
en osaa sanoa	3	53	15,68	18,60	75,09
jonkin verran eri mieltä	4	67	19,82	23,51	98,60
täysin eri mieltä	5	4	1,18	1,40	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Kahvila on mielestäni viihtyisä

<i>N</i>	<i>Valid</i>	285
	<i>Missing</i>	53
<i>Mean</i>		2,51

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Kahvilan palvelu on mielestäni sujuvaa

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
täysin samaa mieltä	1	68	20,12	23,86	23,86
jonkin verran samaa mieltä	2	95	28,11	33,33	57,19
en osaa sanoa	3	67	19,82	23,51	80,70
jonkin verran eri mieltä	4	46	13,61	16,14	96,84
täysin eri mieltä	5	9	2,66	3,16	100,00
.	.	53	15,68	Missing	
<i>Total</i>		338	100,0	100,0	

Arvioi seuraavia kohtia teatterikäyntikokemuksesi perusteella: Kahvilan palvelu on mielestäni sujuvaa

<i>N</i>	<i>Valid</i>	285
	<i>Missing</i>	53
<i>Mean</i>		2,41

---