



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Asiakastyytyväisyystutkimus kansalaisjärjestö Art in Tanzanialle

---

Sorasalmi, Sami

2012 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Kerava

Asiakastyytyväisyystutkimus kansalaisjärjestö  
Art in Tanzanialle

Sami Sorasalmi  
Matkailun koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Tammikuu, 2012

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Vapaaehtoistyömatkailu .....	7
3	Art in Tanzania ja sen toimintaympäritö .....	9
	3.1 Tansania .....	9
	3.2 Kansalaisjärjestö .....	11
4	Asiakastyytyväisyys .....	11
	4.1 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen .....	12
	4.1.1 Odotusulottuvuudet.....	13
	4.1.2 Kokemusulottuvuudet .....	15
	4.2 Palvelun laatu.....	16
	4.3 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen.....	17
5	Tutkimuksen toteutus .....	18
	5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja kohderyhmä.....	18
	5.2 Tutkimusmenetelmät ja aineiston hankinta.....	19
6	Tutkimuksen tulokset ja analyysi .....	21
	6.1 Dar es Salaam .....	21
	6.2 Moshi .....	31
	6.3 Sansibar .....	41
7	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset .....	50
	7.1 Pohdintaa tuloksista .....	50
	7.2 Jatkotutkimusehdotuksia ja tutkimusprosessin arviointi.....	52

Sami Sorasalmi

### Asiakastyytyväisyystutkimus kansalaisjärjestö Art in Tanzanialle

Vuosi 2012 Sivumäärä 78

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä asiakastyytyväisyystutkimus kansalaisjärjestö Art in Tanzanian asiakkaille. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa kansalaisjärjestölle tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin ja henkilökunnan antamaan palveluun. Tutkimuksessa kysyttiin myös tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijöitä. Saatujen tietojen avulla kansalaisjärjestön toimintaa on mahdollista kehittää tulevaisuudessa.

Tutkimuksen aluksi kuvaillaan vapaaehtoistyömatkailun piirteet, sitten esittellään Art in Tanzania ja sen toimintatapoja ja -ympäristöä. Teoreettiseen viitekehykseen kuuluu vapaaehtoistyömatkailu, asiakastyytyväisyys, sen mittaaminen ja palvelun laatu. Seuraavaksi kerrotaan tutkimuksen tavoitteista ja tutkimuksen toteutuksesta. Tutkimuksen tulokset esitetään kolmesta eri tutkimuskohteesta graafisin kuvioin, joka jälkeen siirrytään johtopäätöksiin ja kehitysehdotuksiin. Lopuksi arvioidaan tutkimusprosessia.

Tutkimus toteutettiin vuonna 2011 kvantitatiivisena tutkimuksena ja kyselylomakkeessa käytettiin pääosin strukturoituja kysymyksiä. Lopussa oli kaksi avointa kysymystä. Asiakastyytyväisyyskyselyyn pääsi vastaamaan linkin kautta, joka lähetettiin asiakkaille sähköpostitse. Linkki lähetettiin asiakkaan palattua kotimaahansa. Tutkimusaikana kyselyyn vastasi 92 henkilöä, joka on 20 % asiakkaista.

Vastauksista selviää, että suurin osa Dar es Salaamissa, Moshissa ja Sansibarilla olleista asiakkaista oli tyytyväisiä Art in Tanzanian palveluihin. Asiakkaiden antama arvosana kokonaistyytyväisyydelle oli joka paikassa 4,4/5 eli hyvä.

Sami Sorasalmi

**Customer Satisfaction Survey for a Non-governmental Organization Art in Tanzania**

Year	2012	Pages	78
------	------	-------	----

---

The subject of this study was to plan and carry out a customer satisfaction survey for a non-governmental organization Art in Tanzania. The aim of the study was to produce information about the customers' satisfaction with the services and employees of the NGO.

The theory of this study includes volunteering, Art in Tanzania, customer satisfaction and how to study it, and quality of services. After the theory there is information about the aims of the study and how the study was carried out. The results of the survey are divided in three parts and they are presented graphically. In the end there is the evaluation of the study project.

The study was carried out in 2011 as a quantitative research. In the questionnaire there were used structured questions and two open ended questions. The questionnaire link was send\_to customers via email after they had returned home country. The survey response rate was 20 %, which is 92 customers.

According to the research most of the customers in Dar es Salaam, Moshi and Zanzibar were satisfied with the services of Art in Tanzania. The grade the customers gave to overall satisfaction was 4,4/5 which is good. This study can be used as basis for further studies within Art in Tanzania.

Key words: volunteering, quality of service, non-governmental organizations, customer satisfaction

## 1 Johdanto

Tämän asiakastyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena on selvittää suomalais-tansanialaisen Art in Tanzania -kansalaisjärjestön asiakkaiden tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä organisaation palveluihin Tansaniassa. Art in Tanzania on aloittanut toimintansa vuonna 2001 ja se tekee omavaraista kehitysaputyötä seitsemässä eri kohteessa Tansaniassa ja yhdessä kohteessa Etiopiassa. Projekteja on yhteensä yli 300 ja niihin osallistuu vuosittain noin 1500 henkilöä useista eri maista. Henkilökuntaan kuuluu noin 70 henkilöä. Rahoitus toimintaan tulee pääasiassa projekteihin osallistuvien asiakkaiden osallistumismaksuista ja matkailijoille järjestettävistä safareista ja muista retkistä. Kansalaisjärjestön järjestää asiakkailleen mahdollisuuden osallistua vapaaehtoistyöhön tai opiskeluihin liittyvän työharjoittelun suorittamiseen. Toimeksianto asiakastyytyväisyystutkimukseen on tullut Art in Tanzanialta. Tutkimuksen tekijä on suorittanut työharjoittelun Art in Tanzanialle kesällä 2009. Art in Tanzanialle on tehty aiemmin asiakastyytyväisyystutkimuksia, joihin tutkimuksen tekijällä ei ollut pääsyä

Tutkimusten tavoitteet pyrittiin saavuttamaan vastaamalla seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Mihin palveluihin Art in Tanzanian asiakkaat ovat tyytyväisiä ja mihin tyytymättömiä?
- Mitä tekijöitä Art in Tanzania voisi parantaa ja kehittää?

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena vuoden 2011 aikana, ja siinä haluttiin saada selville järjestön asiakkaiden senhetkinen tyytyväisyys- ja tyytymättömyystilanne järjestön palveluihin. Saatujen tulosten perusteella oli tarkoitus tarjota Art in Tanzanialle kuva asiakkaiden tyytyväisyydestä ja mahdollistaa palvelun laadun kehittäminen. Tutkimuksen tulokset on esitetty graafisin piirakkakuvioiden ja vastaukset avoimiin kysymyksiin on purettu kuvioiden yhteyteen. Tämä asiakastyytyväisyystutkimus mahdollistaa tyytyväisyyden jatkuvan tutkimisen näin haluttaessa. Tyytyväisyys matkan oheistoimintaan, kuten safareihin ja muihin retkiin, ei ollut mukana.

## 2 Vapaaehtoistyömatkailu

Tilastokeskus määrittelee matkailun toiminnaksi, jossa henkilö matkustaa tavanomaisen elinympäristönsä ulkopuolelle ja oleskelee paikassa enintään vuoden. Motiivina voi olla vapaa-ajan vietto, työ tai muu syy. Matkailijan Tilastokeskus määrittelee henkilöksi, joka viettää matkakohteessaan yhden yön tai enemmän maksullisessa tai maksuttomassa majoituksessa. Jos henkilö ei yövy matkakohteessaan, hän on päivämatkailija. (Tilastokeskus 2011.)

Massamatkailun rinnalle alkoi Novellin (2005, 183, 185) mukaan ilmestyä vaihtoehtoisia matkailun muotoja 1980-luvulta lähtien. Näihin kuuluivat ekomatkailu, vastuullinen matkailu ja kestävä matkailu. Medialla on ollut tässä suuri rooli sen tuodessa esille jakoa hyvä- ja huono-osaisten välillä maailmanlaajuisessa mittakaavassa. Viime aikoina vaihtoehtoisen matkailun muodoista vapaaehtoistyömatkailu on ollut suuren kasvun aluetta.

Pohjimmiltaan vapaaehtoistyö on toimintaa, jossa oman aikansa lahjoittaminen on olennaista. Muilta osin termin määritelmästä ei ole yhteisymmärrystä. Vapaaehtoistyötä pidetään moniulotteisena käsitteenä, johon kuuluu vapaa valinta, korvausta ei ole tai se on pieni, järjestö voi olla virallinen tai epävirallinen ja aiotut edunsaajat.

Osa edellä mainituista kohdista on yleisesti hyväksyttyjä vapaaehtoistyön määrittelyssä, toiset kyseenalaisempia. Jälkimmäiseen kategoriaan kuuluvat tilanteet, joissa on rahallisia maksuja mukana tai erilaisia velvollisuuksia. Rahallisiin maksuihin kuuluvat muun muassa työharjoittelijoille maksettavat avustukset ja vapaaehtoistyöturismi, jossa osallistujat maksavat osallistumisesta. Velvollisuuksiin kuuluvat taas muun muassa opiskelijan osallistuminen toimintaan saadakseen opintopisteitä ja työttömien osallistuminen ohjelmiin työttömyysavustusta vastaan. Eri maissa, kulttuureissa ja yhteisöissä vapaaehtoisuuden määritelmät vaihtelevat ja se saattaa vaikeuttaa käsitteen ymmärtämistä, mittaamista ja vertailua. (Holmes & Smith 2009, 4.)

Yhdistyneen kuningaskunnan Helping Out: A national survey of volunteering and charitable giving on tehnyt oman määritelmänsä vapaaehtoistyöstä. Heidän mukaansa vapaaehtoistyö on toimintaa, joka sisältää ajan käyttöä, on palkatonta, sen tarkoituksena on hyödyttää yksilöitä tai ryhmiä, jotka eivät ole omia lähisukulaisia tai lähisukulaistensa lisäksi tai hyödyttää ympäristöä. Virallisen vapaaehtoisuuden se määrittelee palkattoman avun antamiseksi ryhmien, seurojen tai organisaatioiden välityksellä muiden ihmisten tai luonnon hyväksi. Epäviralliseksi vapaaehtoisuudeksi tutkimus kutsuu palkattoman avun antamista yksilönä ilman ryhmien, seurojen tai organisaatioiden mukana oloa. Jälkimmäiseen ryhmään kuuluu suurempi joukko ihmisiä. (Low, Butt, Paine & Smith 2007, 10 - 11.)

Vapaaehtoistyön ja matkailun yhdistelmä eli vapaaehtoistyömatkailu tai vapaaehtoistyöturismi on viime vuosina ollut matkailualan tutkijoiden kasvavan mielenkiinnon kohteena. Syynä tähän on ilmiön kasvu. Vapaaehtoistyömatkailu yhdistetään usein eko-, vaihtoehto- ja kestävään matkailuun ja kestävään kehitykseen. Se on osana kehitystä kohti autenttisempia kokemuksia ja eettisempää kulutusta. (Holmes & Smith 2009, 12 - 13.)

Wearingin määritelmän mukaan vapaaehtoistyömatkailija on henkilö, joka vaihtelevista syistä sitoutuu tekemään vapaaehtoistyötä organisoidusti ja osallistuu matkailuun, johon saattaa liittyä joidenkin yhteisöjen aineellisen köyhyyden vähentämistä, ympäristön kunnostamista, tai yhteiskunnan tai ympäristön tutkimista eri näkökulmista. (Wearing 2001, 1.) Vapaaehtoistyömatkailuun katsotaan olevan toimintaa, jossa vapaaehtoistyö yhdistyy matkailun perinteisiin elementteihin, kuten tutustumiseen kohdealueen taiteeseen, kulttuuriin, maantieteeseen ja historiaan (Voluntourism 2012).

Vapaaehtoistyömatkailua tutkineen erikoistutkija Pekka Mustosen mukaan vapaaehtoistyömatkailu ilmiönä ei ole uusi. Esimerkkeinä vanhemmasta vapaaehtoistyön ja matkailun yhdistämisestä hän mainitsee pyhiinvaellukset ja niihin sisältyneet vapaaehtoistyöt sekä Israelin kibbutseihin niiden perustamisesta 1900-luvun alusta lähtien vahvasti liittyneen vapaaehtoistyömatkailun. Vapaaehtoistyömatkailun suosion ja kasvun syyksi esitetään uusien motiivien etsimistä matkustamiselle. Sillä pyritään myös kompensoimaan matkailuelinkeinon aiheuttamia haittoja. (Kalmari & Kelola 2009, 163 - 164.)

Kaikki matkailijat ovat yksilöllisiä ja heidän motiivinsa voivat olla moninaisia. Yleensä matkailijaan vaikuttaa enemmän kuin yksi motivaatiotekijä kerrallaan. Swarbrooke ja Horner ovat tutkineet asiaa ja heidän mukaansa matkailijan tärkeimpinä motivaation lähteinä voivat olla persoonallisuus, elämäntyyli ja kulutustottumukset, aikaisemmat matkailukokemukset, elämäkokemukset, käsitys omista heikkouksista ja vahvuuksista sekä kuinka he haluavat muiden näkevän heidät. Motiivit eivät kuitenkaan ole pysyviä vaan saattavat muuttua ajan myötä. Muutoksen voi aiheuttaa muutokset perhesuhteissa, muutokset ansioissa, muutokset terveydentilassa ja muuttuvat odotukset matkailijana. (Swarbrooke & Horner 2007, 55.)

Matkailijat haluavat aina jossain määrin täyttää tarpeensa, mitä ne tarpeet sitten ovatkaan. Tämä voi hyödyttää sekä isäntäkohdetta että tyydyttää matkailijaa. Brown ja Morrison sekä Brown ja Lehto (Mustonen 2006, 65) ovat jakaneet vapaaehtoistyömatkailijat heidän ajatustapojensa mukaan kahteen ryhmään. Vapaaehtoistyöhön keskittyvät (volunteer-minded) käyttävät suurimman osan matka-ajastaan vapaaehtoisaktiviteetteihin ja lomailuun keskittyvät (vacation-minded) haluavat liittää vapaaehtoistyön elementtejä osaksi lomaansa. Ensiksi mainittua ryhmää voi Mustosen (2006) mukaan pitää aitoina tai tarkoituksellisina vapaaehtoistyömatkailijoina, heille keskiössä on vapaaehtoistyö itsessään. Jälkimmäiselle ryhmälle voi



katsoa olevan neljä motivaation lähde: pyrkimys päästä sisälle paikalliseen kulttuuriin ja sitä kautta aitouden tavoittelu, altruismi ja ”takaisin antaminen”, mahdollisuus olla vuorovai-  
kutuksessa samalla tavalla ajattelevien turistien kanssa ja turistin perhesuhteisiin liittyvät  
syyt, joita voi olla opettavainen kokemus lapsille tai perheen sisäisen yhtenäisyyden vahvis-  
taminen. (Mustonen 2006, 65 - 66.)

### 3 Art in Tanzania ja sen toimintaympäritö

Tässä luvussa käsittelen Tansaniaa ja kansalaisjärjestö Art in Tanzaniaa sekä kerron lyhyesti  
matkailun kehityksestä viimeaikoina maailmassa, Afrikassa ja Tansaniassa. Pyrin luomaan ku-  
van tutkimuksen kohteesta ja sen toimintaympäristöstä.

#### 3.1 Tansania

Tansania on vuonna 1961 Yhdistyneestä kuningaskunnasta nimellä Tanganjika itsenäistynyt  
valtio Itä-Afrikassa (kuva 1). Tanganjikan ja Sansibarin yhdistyessä vuonna 1964 maan nimeksi  
vaihtui Tansanian liittovaltio. Asukkaita maassa on lähes 42 miljoonaa. Tansania rajoittuu  
idässä Intian valtameren ja rajanaapureina ovat pohjoisesta vastapäivään lueteltuina Kenia,  
Uganda, Ruanda, Burundi, Kongon demokraattinen tasavalta, Sambia, Malawi ja Mosambik.  
Maan pääkaupunki on Dodoma, mutta kaupallisena ja hallinnollisena keskuksena toimii enti-  
nen pääkaupunki Dar es Salaam. Valtionpäämies on presidentti ja maassa toimii monipuo-  
luedemokratia. (Ulkoasiainministeriö 2011.)

Tansania on yksi maailman köyhimmistä maista. Inhimillisen kehityksen indeksillä mitattuna  
maan sijoitus oli vuonna 2006 162/177 huolimatta pitkään jatkuneesta talouskasvusta ja va-  
kaudesta. Bruttokansantuote Tansaniassa on noin 370 Yhdysvaltain dollaria, josta maatalous  
kattaa lähes puolet. Maataloudesta elantonsa hankkii 75 % asukkaista, kasvavia sektoreita  
ovat turismi, kaivosteollisuus ja telekommunikaatio. (Ulkoasiainministeriö 2011.)



Kuva 1. Tansanian kartta (The World Factbook 2012).

Maailman matkailujärjestö UNWTO:n mukaan kansainvälisten matkailijoiden määrä vuonna 2011 oli 980 miljoonaa. Vuonna 2010 luku oli 939 miljoonaa. Kasvu tapahtui 4,4 % edellisvuoteen verrattuna taloudellisesta epävarmuudesta, Lähi-idän ja Pohjois-Afrikan suurista poliittisista muutoksista ja Japanin luonnonkatastrofista huolimatta. Aikaisemmista vuosista poiketen kasvu oli teollisuusmaissa suurempaa kuin kehittyvissä talouksissa. Kansainvälisten matkailijoiden määrä Afrikassa pysyi ennallaan ja oli 50 miljoonaa. Saharan eteläpuolisen Afrikan osuus kasvoi kahdella miljoonalla edellisvuodesta ja oli 33 miljoonaa. (World Tourism Organization 2012.)

Tansanian National Bureau of Statistics on julkaissut tutkimuksen, jonka mukaan kansainvälisten matkailijoiden määrä Tansaniassa vuonna 2009 oli noin 714 000. Laskua edellisvuodesta oli 7,3 %. Tuloja vuonna 2009 matkailuala tuotti 1,159 miljardia Yhdysvaltain dollaria, ja laskua edellisvuodesta oli kymmenen prosenttia. Laskun osittaisiksi syiksi tutkimus nimeää kansainvälisen talouskriisin ja sikainfluenssapandemian. Vuodelle 2010 tutkimus ennusti kasvua. (National Bureau of Statistics 2012.)

### 3.2 Kansalaisjärjestö

Art in Tanzania on tansanialais-suomalainen kansalaisjärjestö, joka on rekisteröity sekä Tansaniassa että Suomessa. Toimintansa vuonna 2001 aloittanut järjestö tekee omavaraista kehitysaputyötä Tansaniassa Dar es Salaamissa, Arushassa, Moshissa, Masai-maassa, Bagamoyossa, Karatussa ja Sansibarilla sekä Addis Abebassa Etiopiassa. Vuosittain projekteihin osallistuu noin 1500 vapaaehtoista ja työharjoittelijaa useista eri maista, pääasiassa Pohjoismaista, Yhdistyneestä kuningaskunnasta ja Yhdysvalloista. Henkilökuntaan kuuluu noin 70 henkilöä, joista noin kymmenen on ekspatriaatteja. Kerralla vapaaehtoisia ja työharjoittelijoita on kohteissa 100 - 150. Työpaikkakohteita projekteissa on yli 300. (Art in Tanzania 2011.)

Kansalaisjärjestö pyrkii toimimaan omavaraisena ilman valtioiden tukea. Rahoitus tulee vierailijoilta perittävistä maksuista ja retkien järjestämisestä Sansibarille, safareille ja Kilimanjarolle. Pienempiä tulonlähteitä ovat nuorille suunnatun aikakauslehden tuottaminen ja musiikkiprojektit. Art in Tanzanian toimintaa voi tukea myös suorilla lahjoituksilla. Lahjoitusvaroja käytetään pääasiassa alkupääomana uusien projektien käynnistämiseen ja yllättävissä kriisitilanteissa. (Art in Tanzania 2011.)

Art in Tanzanian tavoite on pyrkiä auttamaan paikallisia auttamaan itseään. Järjestön kautta voi osallistua vapaaehtoistyö- ja työharjoitteluprojekteihin useissa eri kohteissa. Töitä voi tehdä muun muassa kouluissa, orpokodeissa, ympäristöprojekteissa, sairaaloissa ja aikakauslehdessä. Projektit tarjoavat paikallisille opetusta ja ohjausta englannin kielessä, tietotekniikassa, terveydenhuollossa, musiikissa, käsitöissä ja taiteessa. Järjestö toimii yhteistyössä naisryhmien kanssa ja perustaa kouluja. Art in Tanzania myös räätelöi työpaikkoja vapaaehtoisille ja työharjoittelijoille. Tällä hetkellä osallistuminen Art in Tanzanian toimintaan maksaa 230 - 310 Yhdysvaltain dollaria viikossa. Se sisältää lentokenttäkuljetuksen saapuessa, majoituksen, orientaation, talon ylläpidon, tiiminvetäjien tuen vuorokauden ympäri, projektiohjauksen, aamiaisen ja kohteesta riippuen lounaan ja illallisen. (Art in Tanzania 2011.)

## 4 Asiakastyytyväisyys

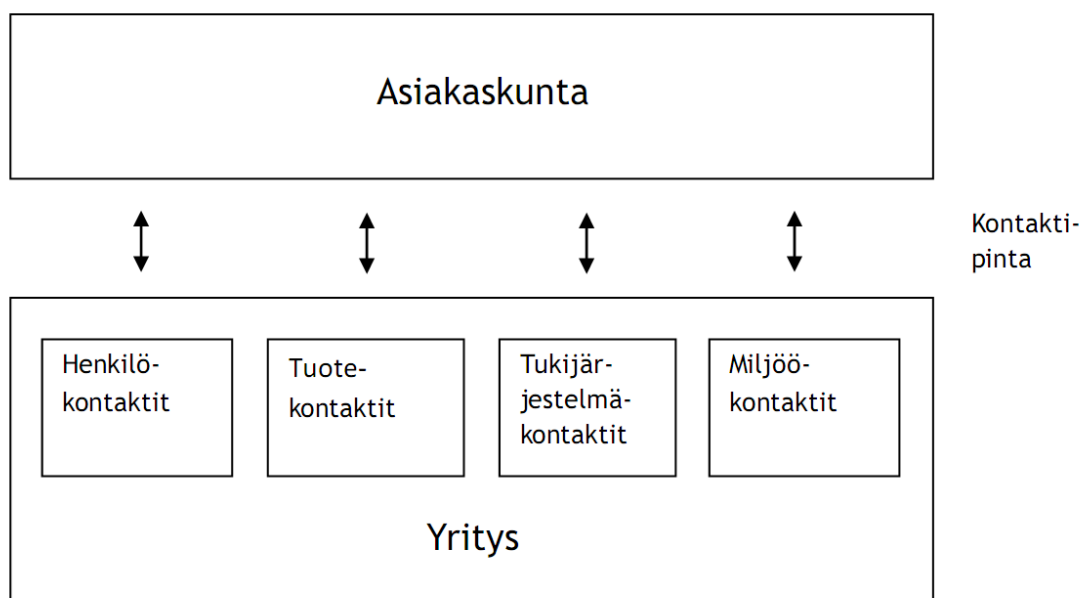
Asiakastyytyväisyys on noussut 1990-luvulla yhdeksi tärkeimmistä käsitteistä markkinoinnissa. Tämä näkyi asiakastyytyväisyyteen pyrkimisellä, sen mittaamisella ja sen kehityksen seuraamisella. Se toimi mittarina yrityksen toiminnan onnistumisesta ja sitä kautta toimintaa pystyttiin muokkaamaan asiakasnäkökulmasta. (Rope 2005a, 176.) Tärkein pääoma yritykselle on tyytyväinen asiakas, joka saadaan täyttämällä tai ylittämällä asiakkaan odotukset tuotteen tai palvelun laadun suhteen. Liiketoiminta perustuu asiakkaan tyytyväisyyteen riippumatta siitä, tarjoaako yritys tuotteita vai palveluita. Varsinkin palvelujen suhteen tyytyväisyys on asiak-

kaalle yksilöllinen kokemus. Palvelu voi olla samaa, mutta kokemukset erilaisia. (Anttila & Iltanen 2001, 50 - 51.)

Asiakastyytyväisyysmittauksissa tulisi mitata asiakkaan odotusten ja kokemusten välistä tasapainoa. Palautetta tulisi saada jatkuvasti johtuen asiakkaiden muuttuvista odotuksista. Ongelmana on myös, että asiakkailla on useita eri rooleja ja rooleilla eri odotuksia muun muassa ostajana, maksajana ja käyttäjänä. (Bergström & Leppänen 2010, 269.)

#### 4.1 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen

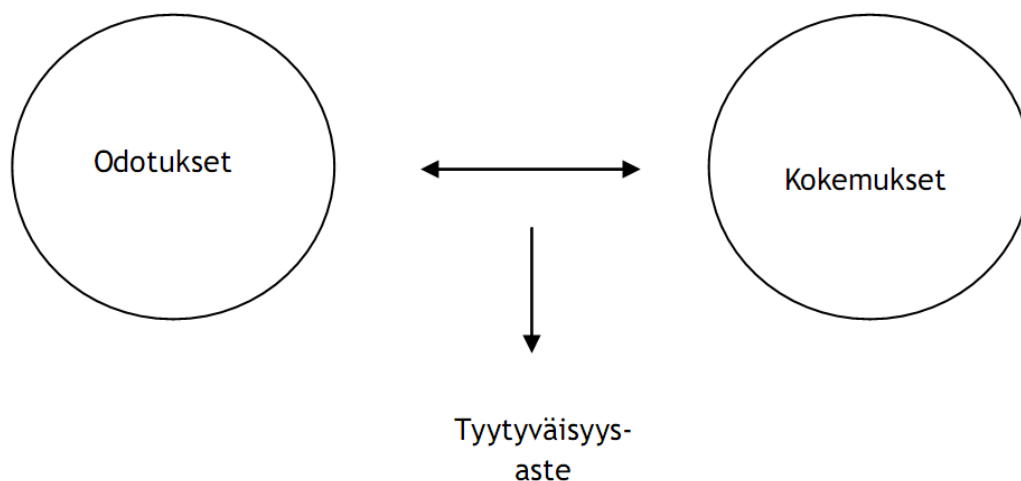
Asiakkaan katsotaan aina olevan henkilö riippumatta siitä, onko hän organisaation jäsenenä vai kuluttajana. Asiakkaan tyytyväisyys muodostuu kokemuksista ja etukäteisodotuksista, joita hänellä on yrityksen kontaktipintaan (kuvio 1). Kontaktipintaa asiakkaan ja yrityksen välillä kuuluu neljä tekijää. Henkilöstökontakteihin sisältyy asiakaspalvelu- tai myyntihenkilökunta, tuotekontakteihin tuotteen toimivuus tai kestävyys, tukijärjestelmäkontakteihin tietotekniikka-, tilaus- ja puhelinjärjestelmät ja miljöökontakteihin toimipaikka sisustus ja siisteys. Asiakastyytyväisyyttä käsiteltäessä asiakas-termillä ei tarkoiteta pelkästään ostoksen tehneitä, vaan myös potentiaalisia asiakkaita ja välillisesti yrityksen palveluihin kontaktissa olleita henkilöitä. (Rope 2005b, 536 - 537.)



Kuvio 1. Yrityksen ja asiakaskunnan välinen kontaktipinta (Rope 2005b, 537).

Tyytyväisyysasteen muodostavat asiakkaan ennako-odotukset ja kokemukset yrityksen kontaktipinnalla (kuvio 2). Odotustaso on vertailuperusta ja lähtökohta kokemukselle. Korkea

odotustaso tuottaa pettymyksen ja samantasoisessa toiminnassa matala odotustaso positiivisen tuntemuksen. On oleellista huomata, että sekä odotuksiin että kokemuksiin pystytään vaikuttamaan. (Rope 2005b, 538.)



Kuvio 2. Odotusten ja kokemusten muodostama tyytyväisyys (Rope 2005b, 538).

#### 4.1.1 Odotuslottuvuudet

Asiakkaat toimivat palvelun laadun antureina ja mittareina yrityksen jokapäiväisessä toiminnassa. Heidän palvelun laatuun kohdistamat odotukset vaihtelevat, mutta palvelun ydinosalta asiakas odottaa vähintään hyväksyttävää tasoa laadulle. Jos asiakkuus kokonaisuudessaan on hyvä, asiakas ei murehdi lievealueiden vähäisistä laatuongelmista. (Rissanen 2006, 215.)

Odotusten ja kokemusten välisiä suhteita tutkittaessa odotuksia käsitellään yleensä yhtenäisenä kenttänä. Odotuksia on kuitenkin monia lajeja ja yksi toimivimmista on odotuslajien luokittelu kolmeen osaan: ihanneodotuksiin, ennakko-odotuksiin ja minimiodotuksiin. (Rope & Pöllänen 1998, 30.)

Ihanneodotukset kuvaavat henkilön arvomaailman toiveita siitä toiminnasta, mitä hän odottaa yritykseltä tai tuotteelta. Ihanneodotukset voivat olla erilaisia riippuen henkilöstä ja niitä voivat olla esimerkiksi edullinen hinta, ystävällinen palvelu, läheinen sijainti ja laadukkaat tuotteet. On tärkeää huomata, että eri asiakasryhmien ihanneodotukset eroavat toisistaan. Siksi yrityksen markkinointi tulee kohdistaa kohderyhmän henkilöiden tarpeiden mukaisesti. Tarpeista seurauksena on ostomotiivi, josta seuraa toiveet eli ihanneodotukset tuotetta kohtaan. (Rope 2005b, 539.)

Yrityksen on mahdotonta toteuttaa kaikkia ihanneodotuksia. Edullinen hinta ja hyvä laatu yhdistettynä henkilökohtaiseen palveluun ei ole liiketaloudellisesti kannattavaa. Yrityksen on siis valittava omat painotuksen kohteet ihanneodotusten listalta ja pyrittävä tekemään niistä kilpailuetu. Tärkeäksi nousee se, kuinka hyvin ihanneodotukset pystytään täyttämään ja mitkä toiveominaisuudet ylittävät kilpailijoiden vastaavat. Ostamisen edellyttämälle minimitasolle on vähintään päästävä. (Rope 2005b, 539.)

Ennako-odotuksilla tarkoitetaan sitä odotustasoa, joka asiakkaalla on kyseessä olevasta yrityksestä tai tuotteesta ja sen eri ominaisuuksista. Näitä ominaisuuksia ovat esimerkiksi hinta-taso, laatu, tekninen taso ja palvelu. Periaatteessa ennako-odotukset ovat sama asia kuin imago eli asiakkaan mielikuva yrityksestä tai tuotteesta. (Rope 2005b, 539.)

Asiakkaan ennako-odotukset muodostuvat monenlaisista eri seikoista. Niihin voidaan lukea toimiala- ja liikeideaperusta, toteutettu markkinointiviestintä, asiakassuhteen pohjalta syntyneet mielikuvat yrityksen toiminnasta, julkisuus, suullisesti leviävä tieto ja yrityksen markkinoinnilliset peruselementit. Ennako-odotuksiin vaikuttavat tekijät ovat vaikutussuhteessa toisiinsa sekä välittömästi että välillisesti, joten asiakkaan näiden tekijöiden kautta saama mielikuva on aina monisyinen kokonaisuus. Mielikuva on aina henkilökohtainen. Eri asiakkaat voivat saada erilaiset mielikuvat, vaikka mielikuvaan vaikuttavat seikat olisivat identtiset. Mielikuva vaikuttaa asiakkaan henkilökohtainen arvomaailma ja arvoperusta. Tästä muodostuu yksilöllinen mielikuvatotuus, joka vaikuttaa ostopäätökseen, suhtautumiseen yrityksen viestintään, tuotteen hinnoitteluun ja markkinointitapaan. Oleellista on nähdä ennako-odotukset suhteessa kilpailijoiden muodostamaan mielikuvaan kohderyhmälle. (Rope 2005b, 540 - 542.)

Minimiodotukset kuvaavat asiakkaan asettamaa vähimmäistasoa, jota hän vaatii yritykseltä tai tuotteelta. Rope on jakanut minimiodotukset neljään osaan: henkilökohtaisiin, tilannekohtaisiin, toimialakohtaisiin ja yrityskohtaisiin odotustasoihin. Henkilökohtaiset odotustasot ovat asiakkaan lähtökohdista riippuvaisia. Erilaiset ostotilanteet ja -ympäristöt aikaansaavat erilaisia tilannekohtaisia odotustasoja. Toimialakohtaiset odotustasot muodostuvat eri toimialojen erilaisista odotustasoista toiminnallisia tekijöitä, kuten hintaa, laatua ja palvelutasoa, kohtaan ja yrityskohtaisiin odotustasoihin vaikuttavat yrityksen markkinoinnilliset päätökset. (Rope 2005b, 542 - 543.)

Kuten ennako-odotuksiin vaikuttavien tekijöiden kohdalla, myös minimiodotuksiin vaikuttavat tekijät ovat toisiinsa liittyneitä. Minimiodotusten suhteen on usein pieniä poikkeamia taupauskohtaisesti, vaikka odotusten väliset erot ovatkin pienentymässä markkinoiden tottuessa tiettyyn tasoon. Minimiodotukset ovat monilla aloilla nousussa ja niitä nostavat muun muassa koulutus- ja tulotason nousu, yritysten toiminnan tason nousu, kasvanut markkinajulkisuus, tekninen kehitys, kilpailun kiristyminen, lainsäädännön tuote- ja kulutussuoja, kuluttajaliik-

keen vilkastuminen ja eri toimialoilla tehdyt tuotestandardit. Aiemmin riittäväksi koettu toiminnan taso ei enää riitä täyttämään asiakkaan tyytyväisyyden minimitasoa. (Rope 2005b, 543 - 544)

Minimiodotukset muodostuvat yrityksen tai tuotteen toiminnallisten ulottuvuuksien mukaisesti. Näitä ulottuvuuksia ovat muun muassa laatu, edullisuus, palvelu ja kestävyys. Minimiodotukset muodostavat tason, joka yrityksen tai tuotteen on vähintään saavutettava ollakseen vaihtoehto asiakkaalle. Kilpailussa menestyvät yritykset, jotka pystyvät täyttämään kaikki vaaditut minimiodotukset. (Rope 2005b, 544.)

#### 4.1.2 Kokemusulottuvuudet

”Koettuun palvelun laatuun pohjautuva lähestymistapa ja palveluprosessista ja sen lopputuloksesta saatujen kokemusten vertaaminen odotuksiin muodostavat yhä useampien palvelun laatua koskevien tutkimusten perustan” (Grönroos 2009, 99). Kun kokemukset suhteutetaan odotuksiin, saadaan aikaan tyytyväisyys-tyytymättömyys -reaktio. Rope jakaa tyytyväisyysasteet kolmeen luokkaan, jotka ovat:

- aliidotustilanne, joka on positiivinen kokemus
- tasapainotilanne, joka on neutraali kokemus
- yliidotustilanne, joka on negatiivinen kokemus

Ali- ja yliidotustilanteet on tarkoituksenmukaista jakaa vielä kahtia lievästi ja vahvasti myönteisiin ja lievästi ja vahvasti kielteisiin. Reaktiot ovat erilaiset näissä tasoissa. (Rope 2005b, 545.) Grönroosin (2009, 106) mukaan markkinoinnissa yrityksen on parempi luvata liian vähän, jotta se voi varmistua siitä, että pystyy täyttämään annetut lupaukset.

Aliidotustilanteessa lievästi positiivisen kokemuksen saaneet asiakkaat eivät tavallisesti anna oma-aloitteisesti palautetta hyviksi kokemistaan asioista. He reagoivat tilanteeseen jatkamalla asiakassuhdetta ja valmiudella suositella yritystä tai tuotetta tuttavilleen. Tätä joukkoa voidaan pitää asiakassuhteen jatkumisen kannalta sitoutuneimpana. Vahvasti positiivisen kokemuksen saamiseen voi olla syynä asiakkaan matala odotustaso ja yrityksen toiminnan sujuvuus, poikkeuksellinen kontaktitilanne tai yrityksen kokonaisuuden tai jonkin osatoiminnon toimiminen totuttua huomattavasti paremmin. Näissä tapauksissa asiakas yleensä kiittää yritystä ja kertoo tapahtuneesta oma-aloitteisesti eteenpäin. Kaikista asiakaskontakteista vahvasti positiivisia kokemuksia tapahtuu yleensä vähän. (Rope 2005b, 548.)

Neutraalin kokemuksen saaneet asiakkaat eivät yleensä osoita tyytyväisyyttään lainkaan. Tässä tasapainotilanteessa reaktiot vaihtelevat korkeiden, keskimääräisten ja matalien ennakkoodotusten suhteen vähän. Asiakassuhde lujittuu yrityksen täyttäessä asiakkaan korkeat odotuksen, keskimääräisten ennakkoodotusten täyttäminen ei vaikuta suuntaan eikä toiseen ja

matalien odotusten täyttäminen ei tee asiakasta tyytyväiseksi, hän ennemminkin saa mitä tilaa. Kahdessa jälkimmäisessä tilanteessa kilpailijoilla on mahdollisuus tulla asiakassuhteeseen väliin. (Rope 2005b, 547 - 548.)

Yliodotustilanteessa lievästi negatiivisen kokemuksen saaneet eivät yleensä aktiivisesti anna palautetta, mutta ovat seuraavalla kerralla valmiita siirtymään toisen yrityksen asiakkaiksi. Kysyttäessä he ovat myös valmiita suosittelemaan muita yrityksiä käyttämänsä kustannuksella. Saadakseen palautetta tältä joukolta yritys tarvitsee palautejärjestelmän, joka kerää palautteen kaikilta asiakkailta. Vahvasti palvelun tai tuotteen negatiivisena kokevat asiakkaat reagoivat valittamalla, vaihtamalla yritystä tai kertomalla oma-aloitteisesti negatiivisesta mielikuvastaan lähipiirilleen. (Rope 2005b, 547.)

Matkailussa asiakkaan tarpeiden, halujen ja toiveiden ymmärtäminen ja huomioon ottaminen on erittäin tärkeää ja tämän tulee näkyä tuotteiden ja palvelujen suunnittelussa. Ihmiset jättävät arjen stressi ja kiire ja odottavat lomiltaan paljon. Lomat toimivat fyysisinä ja henkisinä latureina ja matkailuyrityksen pitää pystyä tuottamaan tarvittavia palveluja. Ihmiset myös hakevat lomiltaan erilaisia asioita, toiset auringon ottoa ja toiset aktiivisempaa toimintaa. Tämä edellyttää syvällistä ja jatkuva asiakkaiden tarpeiden kartoittamista. (Albanese & Boedeker 2002, 88.)

#### 4.2 Palvelun laatu

Palvelun tarkka määrittely on hankalaa. Ylikosken (2001, 17) mukaan palvelut ovat aineettomia. Rissanen määritelmän mukaan se on ”vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvänä, ajan tai materiaalin säästönä jne.” (Rissanen 2006, 18). Hänen mukaansa palvelutapahtumassa on osapuolina palvelun tuottaja ja palvelun käyttäjä. Asiakkaan, eli palvelun käyttäjän, näkökulmasta palvelun voi kokea monilla eri tavoilla, jotka voivat myös olla ristiriidassa tuottajan ajatusten kanssa. (Rissanen 2006, 18 - 19.)

Grönroos (2009, 76 - 77) määrittelee palvelun monimutkaiseksi ilmiöksi, jolla on monta merkitystä henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena tai tarjoomana. Hänen mukaan melkein mistä tahansa tuotteesta tai koneesta on mahdollista saada aikaan palvelu, jos myyjän on mahdollista mukauttaa ratkaisunsa asiakkaan yksityiskohtaisimpienkin vaatimusten mukaiseksi. Grönroosin mukaan palvelu on ”ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimintaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.”



Pesosen, Lehtosen ja Toskalan (2002, 23) mukaan palvelut ovat yleensä aineettomia ja ne ovat pääosin ainutlaatuisia tilanteita. Aineettomuudesta seuraa, että asiakas ei voi kokeilla palvelua ennen ostoa ja siksi epävarmuus on suurempi verrattuna fyysisten tuotteiden hankintaan. Epävarmuutta voi yrittää pienentää lisäämällä palveluun konkreettisia piirteitä ja näin helpottaa palvelun hahmottamista. Ainutlaatuisuus johtuu siitä, että palvelua on lähes mahdotonta tuottaa tarkalleen samoin seuraavalle asiakkaalle tai samalle asiakkaalle seuraavalla kerralla. Seurauksena palvelun laatu on heterogeeninen ja sen kontrollointi on haastavaa. Palvelun laatu pitäisi kuitenkin pyrkiä pitämään tasaisena.

Ylikosken (2001, 118) mukaan laatu on ”asiakkaan muodostama yleinen näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta”. Lecklinin (2006, 18) mukaan laatu on ”asiakkaan tarpeiden täyttämistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla”. Hän katsoo laatuun liittyvän myös systemaattinen parantaminen ja kehittäminen.

Asiakkaan kokemus kokonaislaadusta muodostuu kolmen asian yhteisvaikutuksesta. Tekninen laatu eli mitä asiakas palvelun tuloksena saa ja toiminnallinen laatu eli miten asiakasta palvellaan suodattava yrityksen imagon lävitse kokonaislaaduksi. Hyvä imago suodattaa virheitä pois, joten virheistä huolimatta asiakas voi kokea laadun tyydyttäväksi. Huono imago taas lisää kokemuksen huonoutta. (Ylikoski 2001, 118 - 119.)

Palvelun teknistä ja toiminnallista laatua arvioidaan eri tavoilla. Tuotantoprosessin ja asiakkaan ja myyjän välisen vuorovaikutustilanteen jälkeen asiakkaalle jää tekninen laatu ja sitä asiakkaan on mahdollista arvioida melko objektiivisesti. Tämä on ongelman tekninen ratkaisu. Se, miten ratkaisu on toimitettu asiakkaalle, on toiminnallinen laatu. Se puolueeton arvioiminen on vaikeampaa, koska siihen liittyy vuorovaikutustilanteita asiakkaan ja myyjän välillä sekä muiden asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa tilanteeseen. (Grönroos 2009, 101 - 102)

#### 4.3 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen

Lecklinin mukaan asiakastyytyväisyys on laadunkehittämisen tärkein yksittäinen alue. Liiketoiminta on mahdollista vain, jos asiakkaat katsovat yrityksen tuotteiden olevan hintansa arvoisia. Menestys on kiinni tyytyväisistä asiakkaista. (Lecklin 2006, 105.) Grönroosin mukaan laadun kohentuminen lisää yleensä asiakkaiden tyytyväisyyttä ja tyytyväisyys usein edistää halua jatkaa asiakkuutta ja käyttää yrityksen palveluja jatkossakin. (Grönroos 2009, 177, 236.)

Rope ja Pöllänen määrittelevät asiakastyytyväisyyden tutkimisen tutkimusmenetelmin tehdyksi markkinointitutkimukseksi asiakastyytyväisyydestä ja siihen liittyvistä seikoista. Tutkimisprosessissa he painottavat tiedon hankinnan jatkuvuutta ja systemaattisuutta. Asiakastyyty-

väisyyttä mitattaessa ensimmäisenä yksilöidään käyttökohteet ja mietitään miten mittaustulokset hyödynnetään. Mittaustapaa suunniteltaessa päätetään kuinka usein tutkimus toteutetaan, millä perusteella otanta tehdään, keneltä kysytään ja millä tarkkuudella ja tekniikalla. Seuraavaksi rakennetaan mittarit eli suunnitellaan kysymykset ja testataan niitä. Mittaussysteemiikkaan toteutukseen kuuluvat itse mittaaminen, tulostus, koulutus ja mittarien hyödyntäminen. Toteutetun tutkimuksen jälkeen tehdään vaadittavia kehitys- ja markkinointitoimenpiteitä ja kehitysseurantaa. (Rope & Pöllänen 1998, 56, 59 - 60.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen antamaa tietoa voidaan käyttää useilla tavoilla. Sillä voidaan selvittää yrityksen ongelmakohtia. Tällöin tiedon keruun ei tarvitse olla jatkuvaa. Jos tutkimuksen tarkoituksena on toiminnan tason ylläpitäminen, on asiakastyytyväisyystietoa kerättävä jatkuvasti. Tietoa voidaan kerätä kannustejärjestelmää varten. Silloin sen tulee olla tarkasti kohdennettavissa yksittäisiin palveluhenkilöihin, jotta toiminta olisi järjestelmällistä. Kun halutaan tietoa markkinointitoimenpiteiden kielteisistä kokemuksista, on tiedonkeruun oltava jatkuvaa ja palautteen antaja on pystyttävä määrittelemään tarkasti. Tällä asiakaspalautteella voidaan kohdistaa markkinointia oikeille henkilöille. Asiakastyytyväisyystietoa voidaan käyttää myös markkinointitoimien herätteenä. Tällöinkin jatkuva tiedonkeruu on tärkeää. Asiakastyytyväisyystietoa voidaan edellä mainittujen esimerkkien mukaisesti käyttää monin eri tavoin ja siksi on tärkeää etukäteen selvittää kaikki halutut hyödyntämiskohteet. (Rope & Pöllänen 1998, 56, 61 - 62.)

## 5 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen tavoitteet, tutkimuksen kohderyhmä ja käytetyt tutkimusmenetelmät. Lisäksi esitellään miten tutkimuksen aineisto kerättiin. Luvun lopuksi pohdin lyhyesti tutkimuksen reliabiliteettiä ja valideettia.

### 5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja kohderyhmä

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää toimeksiantajalle Art in Tanzanian asiakkaiden tyytyväisyys kansalaisjärjestön toimintaan sekä löytää ratkaisuja ja kehitystapoja mahdollisesti ilmi tuleviin tyytymättömyystekijöihin. Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin, joita kansalaisjärjestö tarjoaa ennen matkaa, matkan aikana ja matkan jälkeen. Tyytyväisyys matkan oheistoimintaan, kuten safareihin ja muihin retkiin, ei ollut mukana.

Tutkimuksella pyrittiin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Mihin palveluihin Art in Tanzanian asiakkaat ovat tyytyväisiä ja mihin tyytymättömiä?
- Mitä tekijöitä Art in Tanzania voisi parantaa ja kehittää?

Tutkimuksen kohderyhmä oli Art in Tanzanian asiakkaat, jotka olivat käyttäneet kansalaisjärjestön palveluja ja tuotteita vuoden 2011 kevään ja kesän aikana. Art in Tanzania oli tehnyt muutoksia toimintaansa vuoden 2011 alkupuolella ja oli tärkeää selvittää näiden muutosten vaikutus asiakkaiden tyytyväisyyteen. Art in Tanzaniassa oli useita kohteita eri puolilla Tansaniaa. Tutkimukseen otettiin mukaan Dar es Salaamissa, Moshissa ja Sansibarilla vapaaehtois töissä ja työharjoittelussa olleet asiakkaat, koska nämä kohteet olivat asiakasmääriltään suurimmat. Muut kohteet olivat niin pieniä, että niitä ei kannattanut ottaa tutkimukseen mukaan. Kohteet erosivat toisistaan sijainnin, ympäristön, koon, projektien ja palvelujen suhteen.

## 5.2 Tutkimusmenetelmät ja aineiston hankinta

Kvantitatiivisella eli määrällistä tutkimuksella voidaan selvittää lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä sekä riippuvuussuhteita tai tutkimuskohteessa tapahtuneita muutoksia. Kvantitatiivisissa tutkimuksissa tärkeää on tarpeeksi suuri ja edustava otos. Aineisto kerätään yleensä tutkimuslomakkeilla, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Tulokset esitetään numeeristen suureiden avulla ja havainnollistamisessa voidaan käyttää taulukoita ja kuvia. Tällaisella tutkimuksella saadaan selville nykytilanne, mutta ei siihen johtaneita syitä. (Heikkilä 2004, 16.) Tämä tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena, koska halutaan saada selville järjestön asiakkaiden senhetkinen tyytyväisyys- ja tyytymättömyystilanne järjestön palveluihin.

Kyselylomakkeen hyvänä puolena pidetään tavallisesti sitä, että sillä voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimukseen on mahdollista ottaa mukaan paljon henkilöitä ja heiltä on mahdollista kysyä monia asioita. Menetelmänä se on tehokas. Kysely voidaan lähettää nopeasti suurelle joukolle, ja jos tutkimus on hyvin suunniteltu, tulokset voidaan käsitellä tallennettuun muotoon nopeasti ja analysoida sitten tietokoneen avulla. Tavallisina heikkouksina pidetään aineiston pinnallisuutta ja tutkimuksen teoreettista vaatimattomuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.)

Kyselylomakkeen kysymykset on syytä suunnitella huolellisesti, koska kysymysten muoto on yksi suurimpia virheiden aiheuttajia. Ennen kyselylomaketta aletaan tehdä, pitäisi tutkijalla olla täysin selvillä mitä halutaan tutkia ja mihin etsitään vastauksia. On selvítettävä millä taustatekijöillä saattaa olla vaikutusta tutkittaviin asioihin ja on varmistettava, että tutkimuslomakkeella saadaan vastaukset selvitettäviin kysymyksiin. Tutkimuslomakkeen tekemiseen liittyviä vaiheita ovat tutkittavien asioiden nimeäminen, lomakkeen rakenteen suunnittelu, kysymysten muotoilu, lomakkeen testaus, lomakkeen rakenteen ja kysymysten korjaus ja lopullinen lomake. (Heikkilä 2004, 47 - 48.) Tutkimuksen tekijän oli aluksi tarkoitus tehdä

kyselylomake, mutta Art in Tanzania halusi kuitenkin käyttää itse suunnittelemaansa lomaketta. Lomake on tehty englanniksi.

Yrityksillä on monia tapoja hankkia palautetta asiakkailta ja asiakaspalautekanavina on mahdollista käyttää monipuolisesti. Asiakaskyselyitä ja haastatteluita voidaan tehdä säännöllisesti kaikille asiakkaille tai pelkästään tietyille otokselle. Asiakasraateja ja paneeleja varten voidaan koota säännöllisesti raati asiakkaista, jonka tehtävänä on käsitellä tiettyä teemaa ja antaa ideoita toiminnan kehittämisestä. Spontaania palautetta varten palautekaavakkeet ja -puhelimet sekä internet ovat hyviä kanavia. Tämä tulisi tehdä asiakkaalle mahdollisimman helpoksi. Asiakaskohtaamisissa on myös mahdollista pyytää palautetta. (Bergström & Leppänen 2010, 269.) Tässä tutkimuksessa käytettiin menetelmänä asiakaskyselyä.

Asiakkaiden tyytyväisyystasoa mittaavaa tutkimusta suunniteltaessa on otettava useita asioita huomioon. Pitää päättää mitataanko tyytyväisyyttä jatkuvasti vai tietyin väliajoin, millainen on otosryhmä, mitkä ovat mitattavat asiat ja mitä tekniikkaa käytetään mittausta suoritettaessa eli ovatko kysymykset strukturoituja, avoimia vai yhdistelmä näistä. (Rope & Pöllänen 1998, 62 - 63.) Tässä tutkimuksessa mukana oleva materiaali kerättiin huhtikuun alun ja loka-kuun lopun välillä, mutta asiakaspalautteen kerääminen on jatkuvasti käynnissä. Otokseen valittiin kaikki Art in Tanzanian palveluja käyttäneet asiakkaat ja mitattavissa asioissa keskityttiin palvelun laatuun. Kysely painottui strukturoituihin kysymyksiin, mutta mukana oli myös kaksi avointa kysymystä.

Asiakastyytyväisyyskysely aloitettiin keväällä 2011 ja tässä tutkimuksessa mukana olevat vastaukset ovat aikaväliltä 8.4. - 24.10.2011. Kysymyslomakkeet lähetettiin kaikille asiakkaille automaattisen varausjärjestelmän kautta sähköpostiin seitsemän vuorokautta heidän lähtönsä jälkeen. Jos asiakas ei ollut vastannut kyselyyn 14 vuorokauden kuluessa, muistutusviesti lähetettiin. Sen jälkeen ohjelmasta vastaava henkilö lähetti vastaukset sähköpostitse minulle, ja minä syötin saadut tiedot Exceliin.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan yleensä käsitteiden reliabiliteetti ja validiteetti kautta. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen tulosten toistettavuutta, pysyvyyttä ja luotettavuutta. Jos tutkimus samoissa olosuhteissa toteutetaan uudelleen, tulosten pitäisi olla samoja. Heikentäviä tekijöitä tutkimuksen reliabiliteetissa ovat pienet otannat, vastaamattomien suuri määrä, kysymysten epäselvä asettelu ja huonosti ajoitettu tutkimuksen toteutus. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata juuri niitä asioita kuin oli tarkoituskin. Validiteettiin vaikuttavia asioita ovat tutkimuskysymysten muotoilu, niiden sijoittelu tutkimuslomakkeelle ja kyselyyn valitut vastausvalikot. (Rope & Pöllänen 1998, 83). Tämän tutkimuksen toteutus on kuvattu edellä ja tutkimus on mahdollista toistaa olosuhteiden ollessa samat. Tutkimuksen luotettavuutta heikentävät varsinkin Moshin ja Sansibarin kohdalla vastausten

suppea määrä. Tutkimuskysymyksillä ja kyselyn vastausvaihtoehdoilla on mahdollistettu se, että tutkimus mittaa niitä asioita, joita on haluttu.

## 6 Tutkimuksen tulokset ja analyysi

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa saadut tulokset esitetään Excelillä tehdyillä kuvioilla prosenttilukuina. Vastauksia saatiin yhteensä 92 kappaletta ja ne jakautuvat epätasaisesti kolmen eri kohteen välille. Vastausprosentiksi muodostui 20. Asiakkaat vastasivat anonymisti ja jokaisella oli mahdollisuus vastata vai kerran. Ensimmäisiin kymmeneen kysymyksen oli pakko vastata, kahteen viimeiseen ei ollut.

Kyselyn aluksi asiakkaan piti valita kohde, jossa tämä oli työskentelemässä. Sitten heiltä kysyttiin yhdeksän kysymystä, joihin vastattiin asteikolla 1-5, jossa 1=erittäin huono (very poor), 2=huono (poor), 3=keskitasoinen (average), 4=hyvä (good) ja 5=erinomainen (excellent). Kysymysten aiheet olivat majoitus (accommodation), ateriat (meals), perehdyttäminen (orientation), avustaminen maassa (in-country support), aamuprojekti (morning project), iltapäiväprojekti (afternoon project), työryhmän johtajat (team leaders), verkkovarausjärjestelmä (online account system) ja matkan kokonaisuus (overall experience). Kymmenentenä kysyttiin, suositteisiko asiakas Art in Tanzaniaa ystävälleen. Viimeisinä oli kaksi avointa kysymystä. Ensimmäisessä kysyttiin, mistä asiakas piti eniten matkalla ja toisessa pyydettiin ehdotuksia miten parantaa vapaaehtoisten kokemuksia. Sama kysely esitettiin asiakkaille kaikissa kohteissa. Asiakkailta ei kysytty demografisia tietoja, kuten ikää, kansallisuutta tai sukupuolta, koska niillä ei katsottu olevan merkitystä.

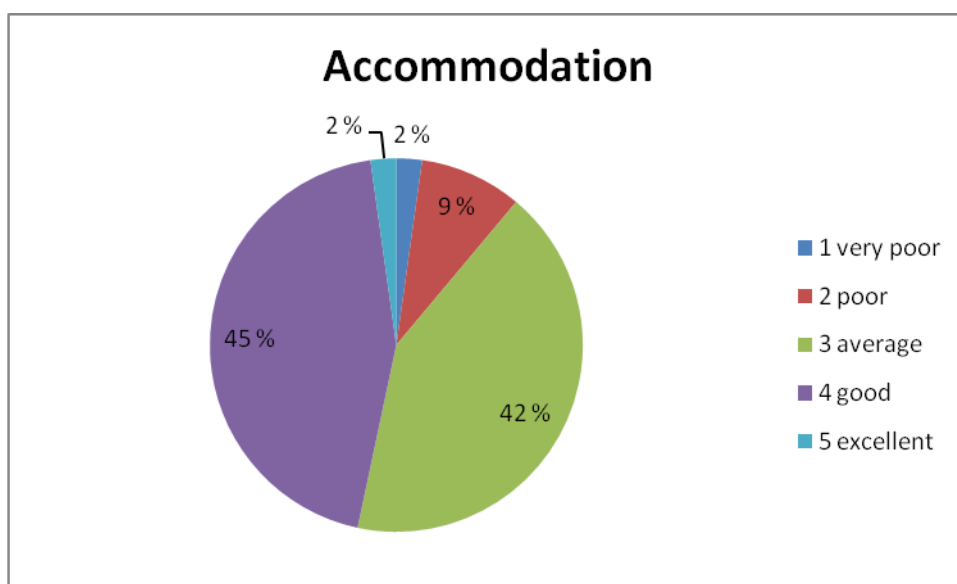
Ensimmäiset yhdeksän vastausta on purettu erillisiksi piirakkakuvioksi vastausten selkiyttämiseksi. Kuvioden sektorit ovat kaikissa kuvioissa samassa järjestyksessä eli myötäpäivään huonoimmasta arvosanasta parhaimpaan. Sektorien värit merkitsevät samaa arvosanaa kaikissa kuvioissa. Avoimet kysymykset on arvioitu erikseen. Piirakkakuvioiden tekstit ovat englanniksi, kuten ne olivat itse kyselylomakkeessakin. Tekstiin ne on käännetty suomeksi tekijän mukaan sopivimmilla termeillä.

### 6.1 Dar es Salaam

Art in Tanzanian keskustoimisto ja suurin yksittäinen vapaaehtoisten majoituspaikka sijaitsi Tanzanian suurimmassa kaupungissa Dar es Salaamissa noin 20 kilometriä kaupungin keskustan pohjoispuolella Intian valtameren rannalla. Dar es Salaamista vastauksia saatiin yhteensä 45 kappaletta.

Majoitus Dar es Salaamissa oli järjestetty yhdessä isossa kolmikerroksisessa talossa. Asiakkaita siihen pystyi kerralla majoittumaan 100 henkeä. Huoneet olivat 2-6 hengelle ja sängyt olivat kahdessa kerroksessa ja varustettu moskiittoverkoilla. Huoneissa oli tuulettimet. Talossa oli sähkö ja juokseva lämmittämätön vesi. Lisähintaan tarjolla oli kolme parempitasoista huonetta lämpimällä vedellä ja ilmastoinnilla. Talossa oli internet sekä langattomana että tietokonehuoneen tietokoneilla. Pyykit pystyi pesettämään talossa. Pihalla oli baari. (Korhonen 2011.)

Vastaajista 47 % eli 21 kappaletta antoi majoitukselle arvosanaksi hyvän tai erinomaisen (kuvio 3). Tyytymättömiä oli 11 % eli viisi kappaletta antoi arvosanaksi huonon tai erittäin huono. Loput 42 % eli 19 vastaajaa antoivat arvosanaksi keskitasoisin. Majoitustyytyväisyyden keskiarvoksi tuli 3,4 eli keskitasoinen.



Kuvio 3. Tyytyväisyys majoitukseen Dar es Salaamissa. N=45.

Avoimissa kommentteissa majoitus esitettiin pääosin positiivisessa valossa. Taloa pidettiin mukavana paikkana ja sen ilmapiiriä keuhuttiin. Pienten vikojen korjaukset sujuivat nopeasti. Toisaalta lisää rahaa kaivattiin korjauksiin ja internetiin. Eräs kertoi majoituksen olleen karu, mutta ilmoitti ettei odottanutkaan luksusta ja kaikki matkalla oli täysin hyvin. Lattioiden ja sänkyjen mainittiin olleen täysin siistejä, mutta seiniä ja pesuallasta voisi pestä useammin. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

”The volunteer house was a really lovely place to be.”

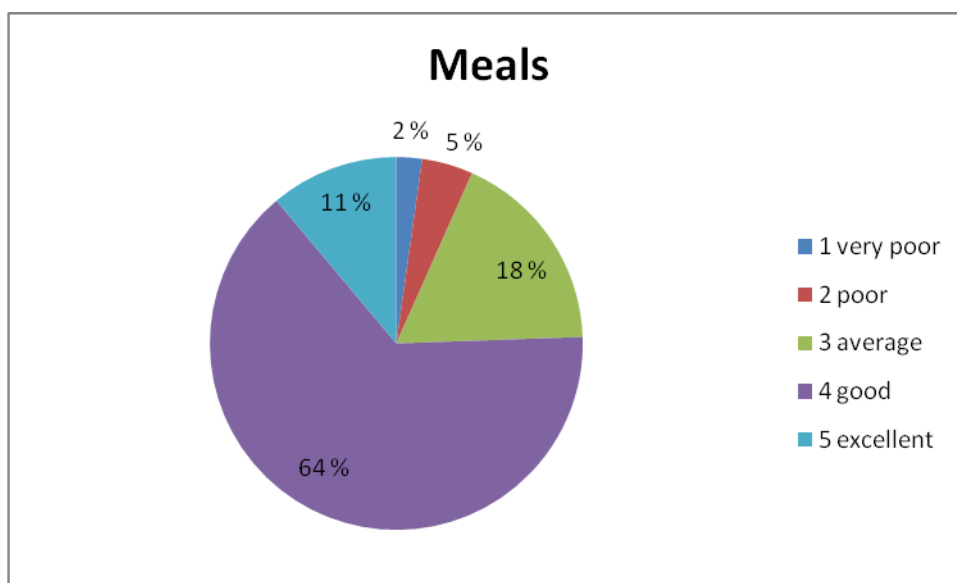
”Ethos in the house. Honestly, despite the fact I have been somewhat harsh on the accommodation, I was not expecting luxury and found everything on the trip completely fine..”

”More money needs to go into little things like repairs and internet.”

”the floor and beds were perfectly clean but a once a year clean of the walls and occasional washbasin clean would make a lot of difference. Any problems with fan/taps were fixed immediately and efficiently.”

Dar es Salaamissa aamiainen ja päivällinen kuuluivat ohjelmaan. Päivällinen tehtiin läheisessä talossa. (Korhonen 2011.)

Aterioihin Dar es Salaamissa oli tyytyväisiä 75 % eli 34 vastaajaa (kuvio 4). He antoivat arvosanaksi hyvän tai erinomaisen. Huonon tai erittäin huonon antoin arvosanaksi seitsemän prosenttia eli kolme vastaajaa. Keskitasoisena sitä pitivät loput 18 % eli kahdeksan vastaajaa. Keskiarvoksi ateriatyytyväisyydessä muodostui 3,8 eli hyvä.



Kuvio 4. Tyytyväisyys aterioihin Dar es Salaamissa. N=45.

Avoimissa kysymyksissä ateriat mainittiin muutaman kerran. Ruokailutilaa keuhuttiin ja sitä pidettiin hyvänä asiana, että vapaaehtoiset kerääntyivät yhteiselle päivälliselle. Jotkut ruoat olivat hyviä ja toiset huonoja. Paikallisia ruokalajeja kaivattiin enemmän. Yhdessä kommentissa sanottiin, että ruoan riittävyys pitäisi varmistaa ja vihanneksia voisi olla enemmän. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

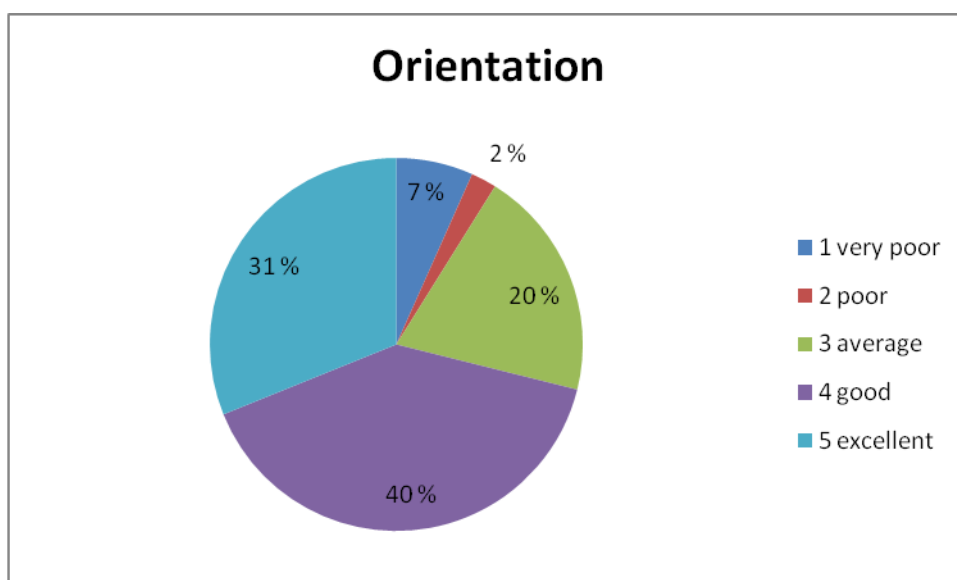
”I loved the eating area where everyone comes together in the evening.”

”Some meals were very good whilst others were poor. It would have been good to try more of the local cuisine.”

”And make sure that there is enough food, maybe some more vegetables.”

Perehdyttäminen Dar es Salaamissa oli jaettu kahdelle päivälle. Ensimmäisenä päivänä tutustuttiin toimipisteen lähiympäristöön, kuten toriin, ravintoloihin ja kauppoihin. Toisen päivän ohjelmaan kuului matka Dar es Salaamin keskustaan ja pieni kiertokävely siellä. (Korhonen 2011.)

Dar es Salaamissa perehdyttämiseen antoi 71 % eli 32 vastaajaa arvosanaksi hyvän tai erinomaisen (kuvio 5). Tyytymättömiä oli yhdeksän prosenttia eli neljä vastaajaa antoi arvosanaksi huonon tai erittäin huonon. 20 % eli yhdeksän vastaajaa piti perehdyttämistä keskitasoisena. Keskiarvoksi tuli 3,9 eli hyvä.



Kuvio 5. Tyytyväisyys perehdyttämiseen Dar es Salaamissa. N=45.

Avoimissa kommentteissa kierrosta läheisessä kylässä ja paikallisissa kouluissa keuhuttiin. Kriittikkiä sai perehdyttämisen lyhyys. Yksi olisi halunnut nähdä Dar es Salaamissa muutakin kuin pelkän keskustan turistipaikkoineen. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

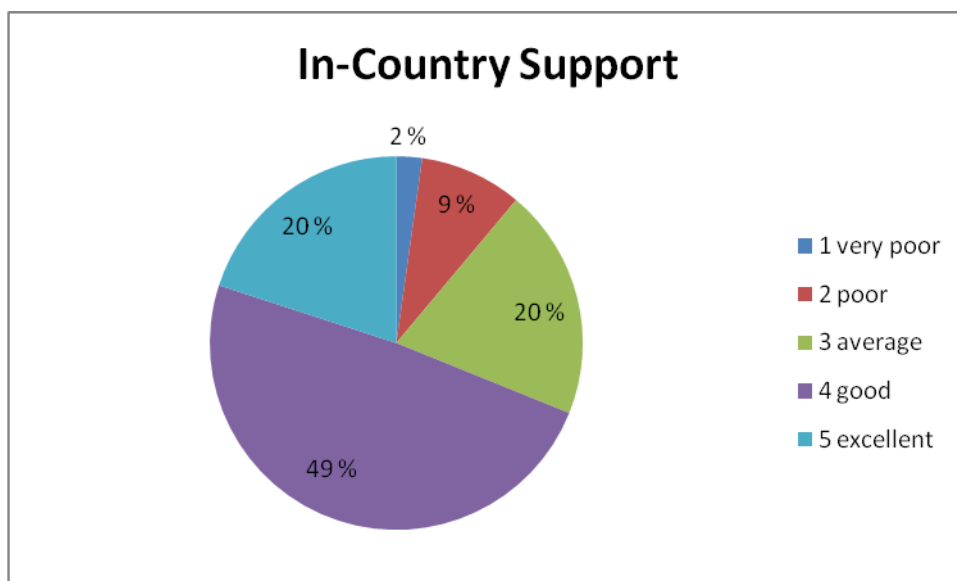
”The orientation, visiting tegeta and local schools was very good.”

”Orientation could be extended to two days and it should be improved to include various other places (e.g. Dar city centre), not only the biggest tourist-y scenes.”



Dar es Salaamissa avustamiseen maassa osallistui koko henkilökunta. Henkilökuntaan kuului muun muassa keittiöhenkilökunta, vartijat, siivoojat ja kuljettajat. (Korhonen 2011.)

Dar es Salaamissa avustamiseen maassa oli tyytyväisiä 69 % eli 31 vastaajaa arvioi sen hyväksi tai erinomaiseksi (kuvio 6). Tyytymättömiä vastaajista oli 11 % eli viisi kappaletta. He antoivat arvosanaksi huonon tai erittäin huonon. Keskitasoiseksi avustamisen maassa arvioi 20 % eli yhdeksän vastaajaa. Keskiarvoksi tulee 3,8 eli hyvä.



Kuvio 6. Tyytyväisyys avustamiseen maassa Dar es Salaamissa. N=45

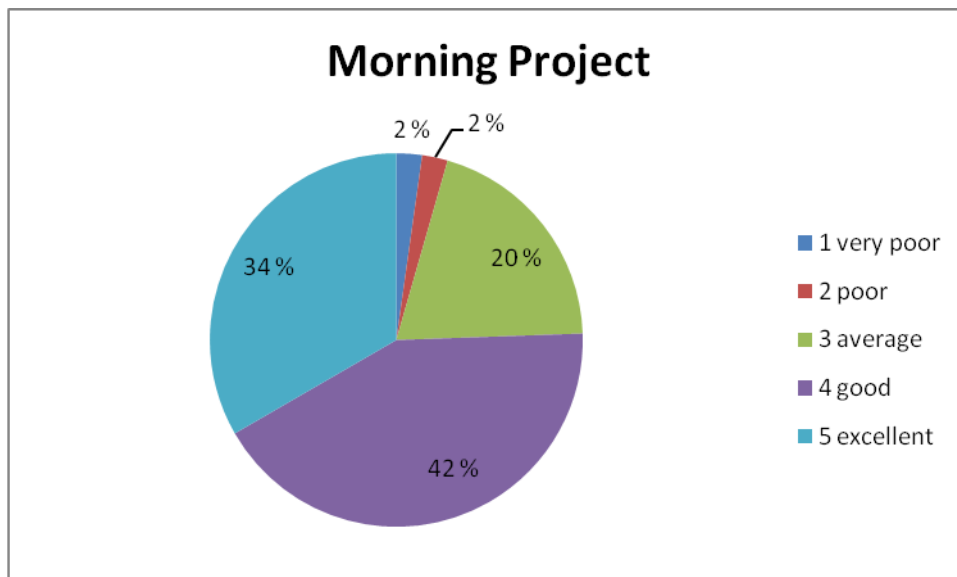
Avoimissa kommentteissa avustaminen maassa mainittiin kahdesti. Toisessa kommentissa haluttiin parempaa kommunikointia asiakkaan saapuessa Dar es Salaamiin ja toisessa haluttiin, että paikallisten työntekijöiden epäasialliseen käytökseen puututtaisiin soveliaalla tavalla. Alla lainaukset avoimista kysymyksistä:

”Better communications at Dar es Salaam on arrival e.g. correct phone numbers for team leaders.”

”Dealing with inappropriate behaviour of local staff in a suitable way.”

Dar es Salaamissa aamuprojektit olivat yleensä opettamista kouluissa ja työskentelyä päiväkodeissa ja orpokodeissa. Näiden lisäksi niihin kuului muita töitä, kuten musiikkiin, journalismiin ja sairaanhoitoon liittyviä projekteja. Välillä aamu- ja iltapäiväprojektit saattoivat sisältää samoja töitä. (Korhonen 2011.)

Aamuprojektille antoi arvosanaksi hyvän tai erinomaisen 76 % eli 34 vastaajaa (kuvio 7). Huonon tai erittäin huonon antoi arvosanaksi neljä prosenttia eli kaksi vastaajaa. Loput 20 % eli yhdeksän vastaajaa arvioi sen keskitasoiseksi. Aamuprojektin keskiarvoksi tuli 4,0 eli hyvä.



Kuvio 7. Tyytyväisyys aamuprojektiin Dar es Salaamissa. N=45.

Avoimissa kommentteissa aamuprojektia ei mainittu kertaakaan, mutta projektit yleisesti mainittiin usein. Projektit mainittiin parhaana yksittäisenä asiana Art in Tazaniassa. Oma työ koettiin merkitykselliseksi ja sen koettiin auttavan paikallisia konkreettisesti. Eri projektien määrään oltiin myös tyytyväisiä. Tyytymättömiä oltiin siihen, että projekteista ei saanut etukäteen oikeanlaista kuvaa ja kotisivuilla oli väärää tietoa. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

”The kids and teachers at my nursery school.”

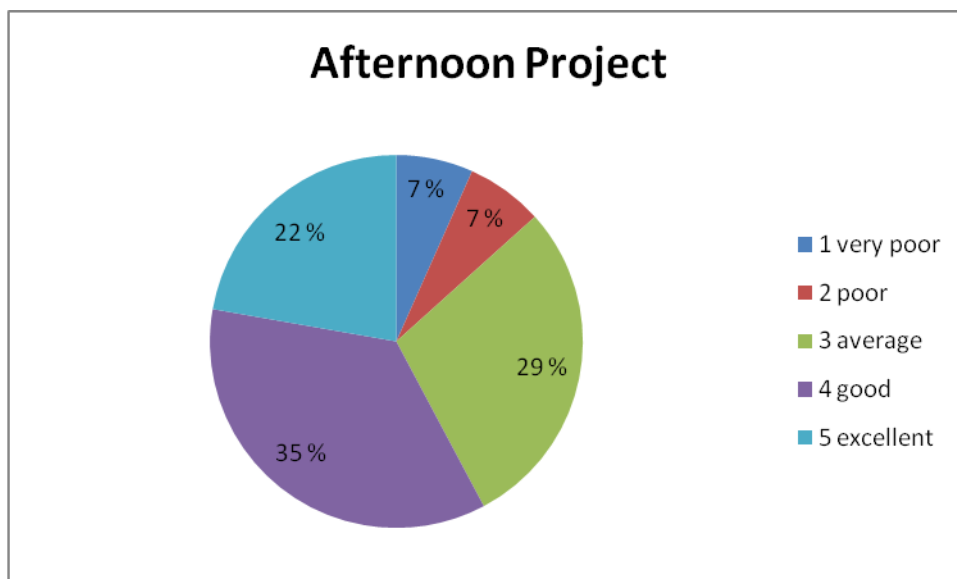
”Feel that you are helping people who really need it and that they are so thankful.”

”And it was nice that there was so many different projects to attend.”

”Adult English; I found it a truly rewarding experience as it was apparent that the English we were teaching would immediately improve their livelihoods.”

Iltapäiväprojekteihin Dar es Salaamissa kuului yleensä aikuisten ammattikoulutusta, tietokoneohjausta ja urheilua. Kuten aamuprojekteihin, myös iltpäiväprojekteihin kuului muita töitä, kuten musiikkiin, journalismiin ja sairaanhoitoon liittyviä projekteja. Välillä aamu- ja iltpäiväprojektit saattoivat sisältää samoja töitä. (Korhonen 2011.)

Iltapäiväprojektiin tyytyväisiä oli 57 % eli 26 vastaajaa (kuvio 8). He antoivat arvosanaksi hyvän tai erinomaisen. Huonon tai erittäin huonon antoi arvosanaksi 14 % eli kuusi vastaajaa. Loput 29 % eli 13 vastaajaa arvioivat iltapäiväprojektin keskitasoiseksi. Keskiarvoksi tuli 3,6 eli hyvä.



Kuvio 8. Tyytyväisyys iltapäiväprojektiin Dar es Salaamissa. N=45.

Projektit yleisesti mainittiin avoimissa kysymyksissä usein positiivisessa mielessä ja niiden kerrottiin olleen parhain asia matkalla. Iltapäiväprojekteihin kuitenkin löydettiin huomautettavaa. Niiden sanottiin olevan pääosin huonosti organisoituja ja kestoltaan liian lyhyitä. Internetin puute oli turhauttavaa varsinkin jos työskentely oli siitä riippuvaista. Tarkempaa jäsentämistä kaivattiin. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

”Afternoon projects were generally poorly organised except the adult english.”

”Afternoon projects need to be longer - perhaps extend them till 6.”

”I enjoyed volunteering.”

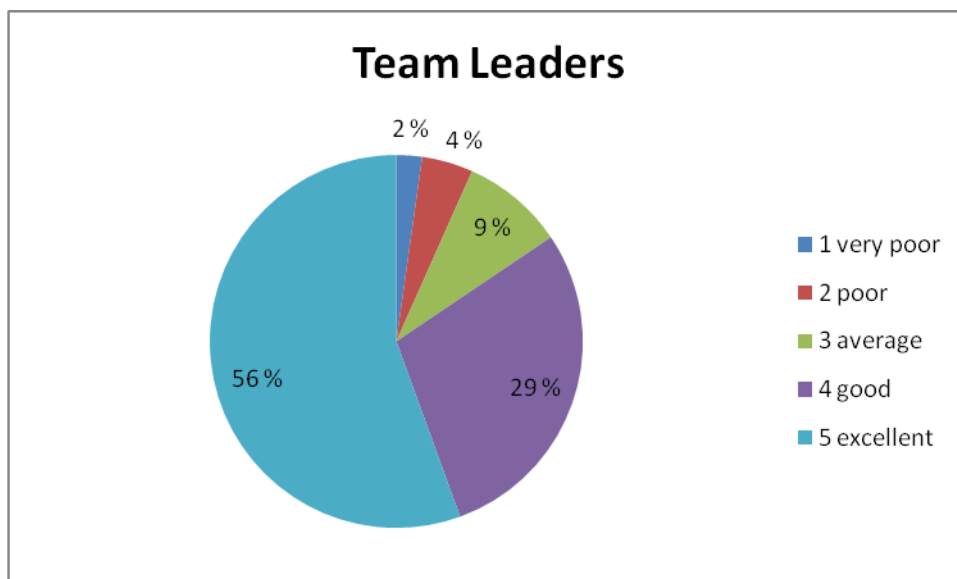
”Giving a more accurate representation of the projects.”

”The lack of internet was frustrating, even worse if you rely on it to do your job/work.”

”I think it would also be good for the afternoon projects to have a bit more structure to them.”

Työryhmän johtajia Dar es Salaamissa oli neljä, joista kolme oli ekspatriatteja ja yksi paikallinen, jolla oli ulkomaalainen tausta. Näiden lisäksi oli vielä muita paikallisia työryhmän johtajia. (Korhonen 2011.)

Työryhmän johtajiin tyytyväisiä oli 85 % eli 38 vastaajaa (kuvio 9). Heidän antamansa arvostana oli joko hyvä tai erinomainen. Huonoksi tai erittäin huonoksi toiminnan arvioi kuusi prosenttia eli kolme vastaajaa. Keskitason arvio antoi yhdeksän prosenttia eli neljä vastaajaa. Keskiarvoksi tuli 4,3 eli hyvä.



Kuvio 9. Tyytyväisyys työryhmän johtajiin Dar es Salaamissa. N=45.

Avoimissa kommentteissa työryhmän johtajat mainittiin avuliaiksi, mukaviksi ja mahtaviksi. Kaiken sanottiin olleen hyvin organisoitua ja työryhmän johtajien olleen paikalla ryhmää varten. Toisaalta toivottiin myös parempaa kommunikaatiota työryhmän johtajien välille. Yhdessä tapauksessa kukaan työryhmän johtajista ei ollut vastassa asiakasta asiakkaan saapuessa ensimmäistä kertaa majapaikkaan ja siksi asiakas ei tuntenut oloaan miellyttäväksi. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

”That all the TL were so helpful and nice.”

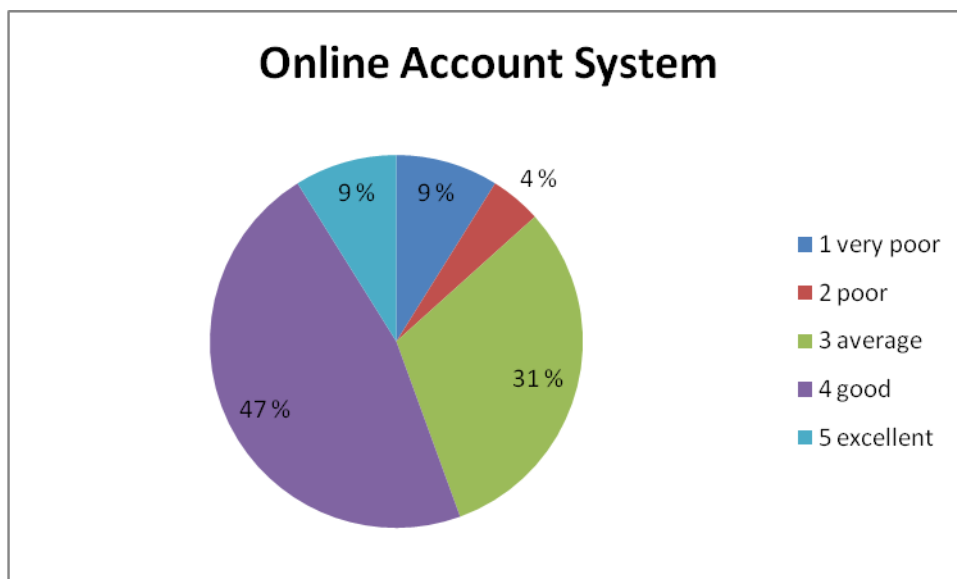
”It was very nice to have team leaders that was there for the group.”

”Everything was so well-organized and the team leaders were great!”

”Better communications between the TLs.”

Verkkovarausjärjestelmä Dar es Salaamissa toimi Art in Tanzanian ja asiakkaiden välisenä forumina. Järjestelmä lähetti kirjautuneelle asiakkaalle tervetulo viestin ja sitä kautta pystyi tarkistamaan omat lentonsa, laskunsa ja projektinsa sekä kirjaamaan tietoa itsestään ja tavoitteistaan. Verkkovarausjärjestelmä lähetti kaikille asiakkaille palautelinkin automaattisesti asiakkaan palattua kotiinsa. (Korhonen 2011.)

Verkkovarausjärjestelmään tyytyväisiä oli 56 % eli 25 vastaajaa (kuvio 10). He arvioivat sen hyväksi tai erinomaiseksi. 13 % eli kuusi vastaajaa arvioi järjestelmän huonoksi tai erittäin huonoksi. 31 % eli 14 vastaajan mielestä se oli keskitasoinen. Keskiarvoksi muodostui 3,4 eli keskitasoinen.

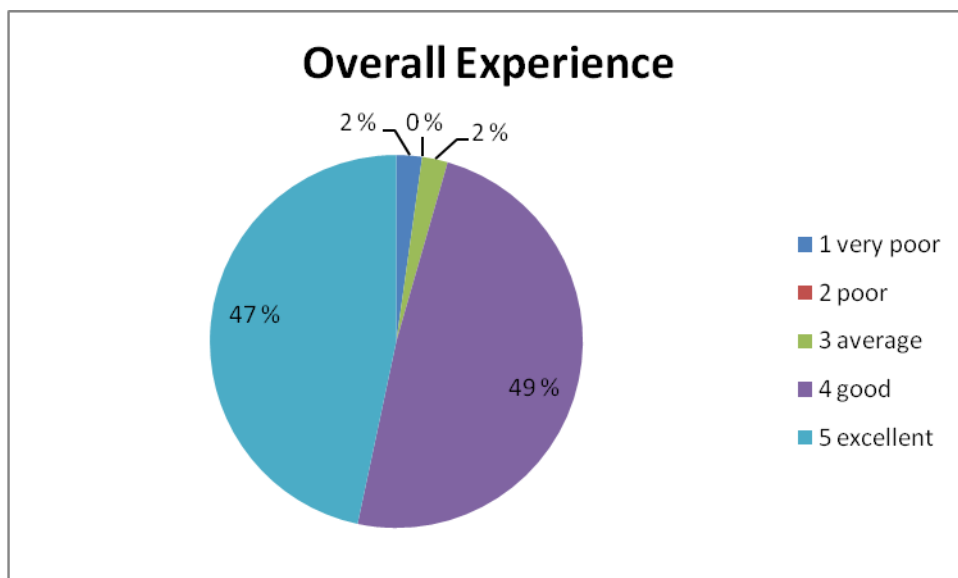


Kuvio 10. Tyytyväisyys verkkovarausjärjestelmään Dar es Salaamissa. N=45.

Verkkovarausjärjestelmää liittyvät asiat mainittiin kertaalleen avoimissa kysymyksissä. Asiakas kertoi saaneensa väärää ennakkotietoa ja oli siksi tyytymätön ja koki sopeutumisen vaikeaksi. Alla lainaus avoimista kysymyksistä:

”Unfortunately i found my pre departure information at the time of booking and after misleading which therefore meant i felt unhappy at first and found it difficult to settle in.”

Kokonaisuuteen oli Dar es Salaamissa tyytyväisiä 96 % eli 43 vastaajaa (kuvio 11). He antoivat arvosanaksi hyvän tai erinomaisen. Tyytymättömiä oli kaksi prosenttia eli yksi vastaaja. Hän piti kokonaisuutta erittäin huonona. Keskinäiseksi kokonaisuuden arvioi myös kaksi prosenttia eli yksi vastaaja. Keskiarvoksi tuli 4,4 eli hyvä.



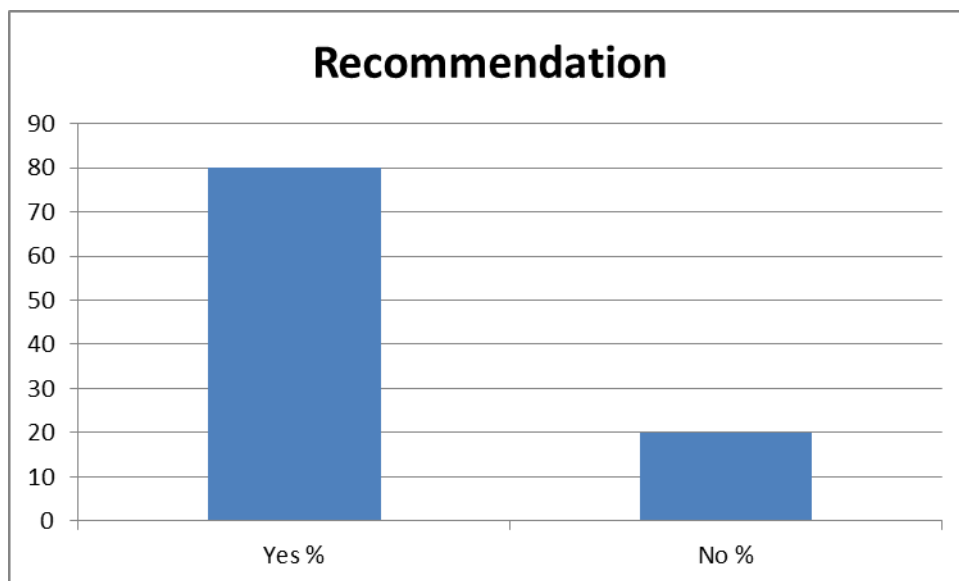
Kuvio 11. Tyytyväisyys kokonaisuuteen Dar es Salaamissa. N=45.

Avoimissa kommentteissa kokemusta keuhuttiin paljon. Kokonaisuuden mainittiin olleen erinomainen muiden vapaaehtoisten, koulujen opettajien ja oppilaiden ansiosta. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

”My overall experience was excellent because of the other volunteers and the teachers and children in the schools.”

”I enjoyed everything of the trip!”

Dar es Salaamissa Art in Tanzaniaa suosittelisi ystävilleen 80 % vastaajista eli 36 vastaajaa (kuvio 12). 20 % eli yhdeksän vastaajaa ei suosittelisi.



Kuvio 12. Ystävilleen suosittelijat Dar es Salaamissa. N=45.

Avoimissa kysymyksissä suosittelu mainittiin kahdesti. Toinen kertoi suosittelevansa järjestöä, jos se tekisi muutamia muutoksia, kuten antaisi täsmällisempää tietoa projekteista. Toinen sanoi, ettei epäröisi suositella.

”I would have recommended AIT to a friend if you changed a few things, such as giving a more accurate representation of the projects.”

”African life itself was a great experience that I wouldn't hesitate to recommend to anyone.”

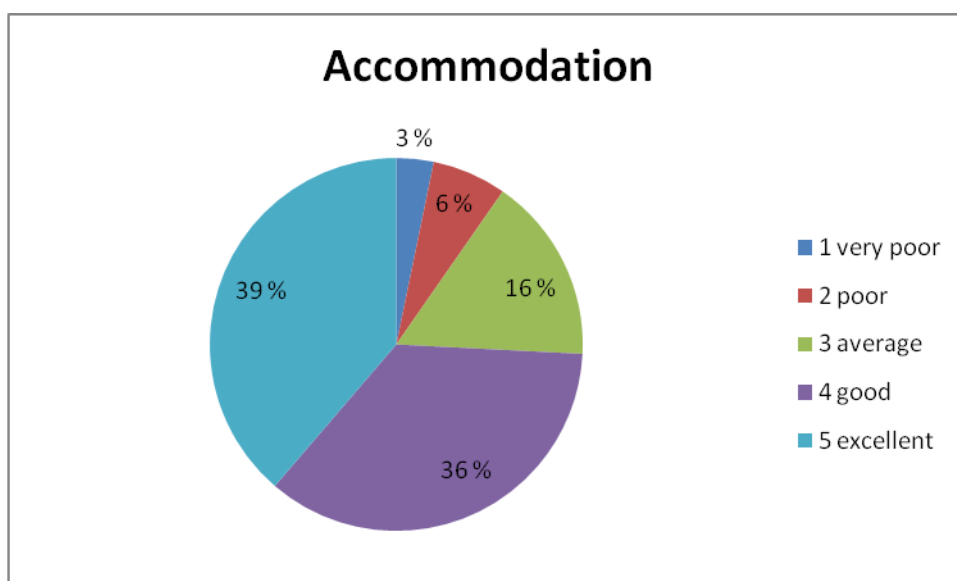
## 6.2 Moshi

Moshi on kaupunki Pohjois-Tansaniassa ja se on Art in Tanzanian toiseksi tärkein keskus. Lähellä sijaitsevat maan tärkeimpiin kuuluvat safarialueet ja kaupunki on rakennettu Kilimanjaro-vuoren rinteelle. Moshissa vastauksia tuli yhteensä 31 kappaletta.

Art in Tanzaniassa oli Moshissa kaksi vierekkäisillä tonteilla olevaa taloa. Majoitustiloja näissä oli yhteensä 60 hengelle. Huoneet ovat 2-6 henkilölle. Talossa oli sähkö ja juokseva lämmitettävä vesi. Huoneissa oli tuulettimet. Lisähintaan oli tarjolla parempitasoisia huoneita lämpimällä vedellä ja ilmastoinnilla. Pihalla oli baari. (Korhonen 2011.)

Vastaajista 75 % eli 23 kappaletta antoi majoitukselle Moshissa arvosanaksi hyvän tai erinomaisen (kuvio 13). Huonona tai erittäin huonona sitä piti yhdeksän prosenttia eli kolme kap-

paletta. Loput 16 % eli viisi kappaletta piti majoitusta keskitasoisena. Keskiarvoksi majoitus-tyytyväisyydessä tulee 4,0.



Kuvio 13. Tyytyväisyys majoitukseen Moshissa. N=31.

Avoimissa kysymyksissä majoituksen hyväksi puoleksi mainittiin asuminen muiden vapaaehtoisten kanssa ja sitä kautta uusiin ihmisiin tutustuminen. Yhdeltä vastaajalta sai kritiikkiä kylpyhuoneen likaisuus ja majoituksen tason mainittiin olleen huono. Sähkökatkosten varalle toivottiin generaattoreita. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

”It was nice to live with other volunteers and get to know a lot of new people.”

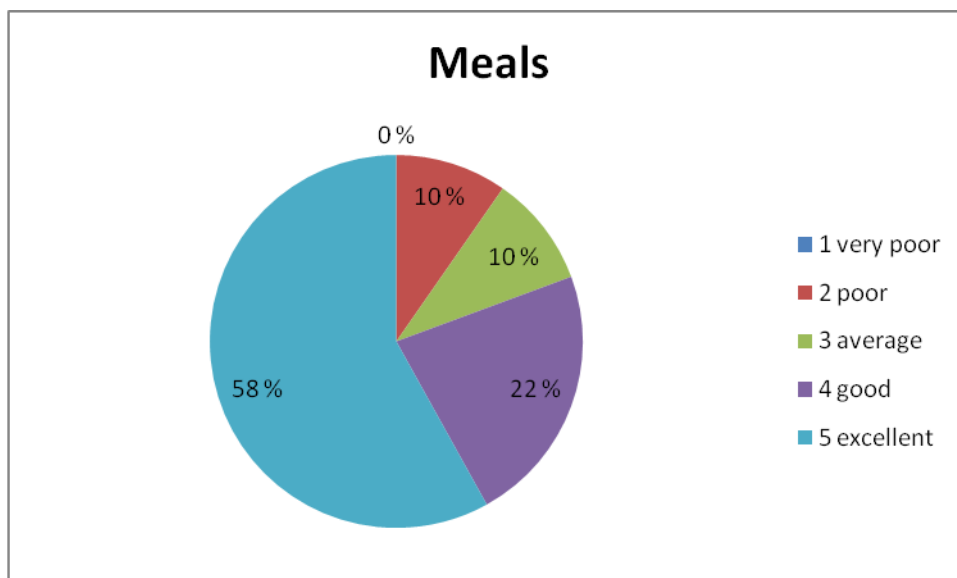
”The accommodation wasn’t the best. The bathrooms were dirty. The bedrooms were kept clean n tidy.”

”Full discloser of the low quality accomodations. Generators to supplement the intermittent electricity.”

Moshissa asiakkaille tarjottiin aamiainen ja päivällinen (Korhonen 2011).

Aterioihin tyytyväisiä oli 80 % eli 25 vastaajaa antoi arvosanaksi hyvän tai erinomaisen (kuvio 14). Huonoksi ateriat arvioi kymmenen prosenttia eli kolme vastaajaa. Loput kymmenen prosenttia eli kolme vastaajaa arvioi ateriat keskinkertaisiksi. Kukaan ei antanut arvosanaksi erittäin huonoa. Keskiarvoksi tuli 4,3 eli hyvä.





Kuvio 14. Tyytyväisyys aterioihin Moshissa. N=31.

Avoimissa kommentteissa erään kokin ruoat mainittiin hämmästyttävänä. Tyytymättömiä oltiin hinnan ja laadun suhteeseen eikä aamiaista pidetty hyvänä. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

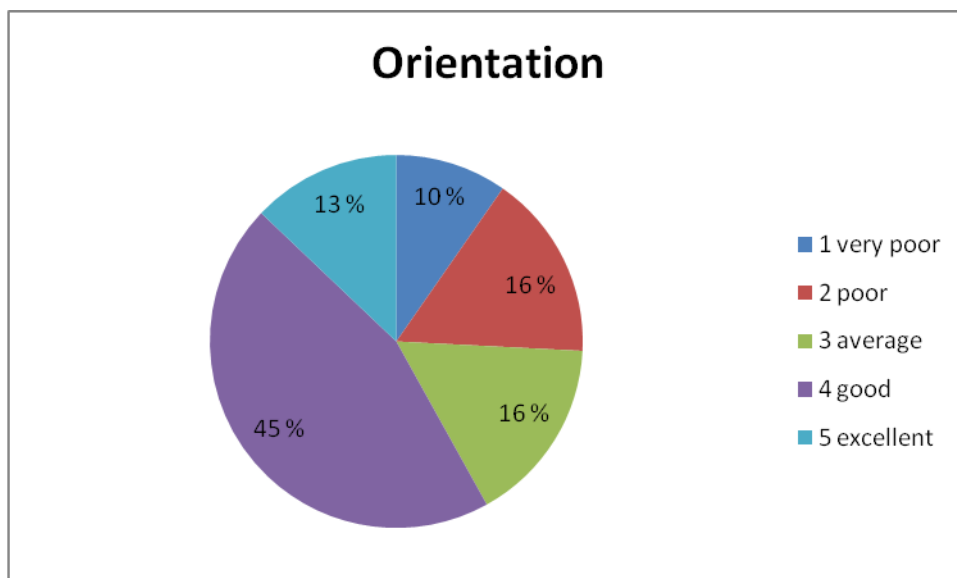
”I LOVED the house staff - Mama, Hedisha (her cooking was amazing).”

”Considering how expensive the accommodation is, one would expect to get proper meals.”

”The breakfast was not good.”

Perehdyttäminen Moshissa sisälsi tutustumisen Moshiin ja sen palveluihin, tutustumisen Art in Tanzaniaan ja tutustumisen kouluopetukseen (Stroebel-Haft 2012).

Perehdyttämiseen tyytyväisiä oli Moshissa 58 % eli 18 vastaajaa (kuvio 15). He arvioivat sen joko hyväksi tai erinomaiseksi. Huonoksi tai erittäin huonoksi perehdyttämisen arvioi 26 % eli kahdeksan vastaajaa. Keskiarvokertainen se oli 16 % eli viiden vastaajan mielestä. Keskiarvoksi tuli 3,4 eli keskitasoinen.



Kuvio 15. Tyytyväisyys perehdyttämiseen Moshissa. N=31.

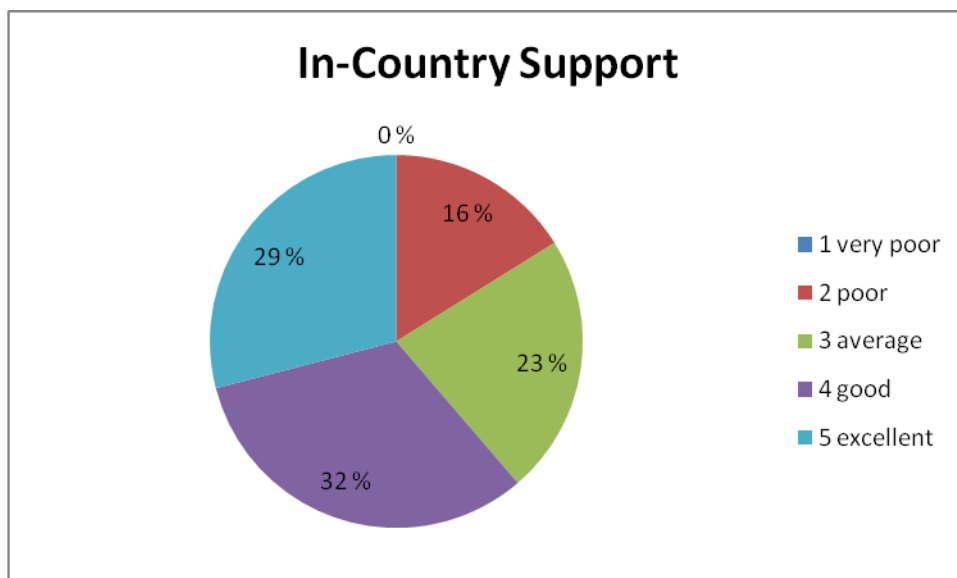
Perehdyttäminen mainittiin kahdesti avoimissa kommentteissa ja molemmissa negatiivisessa mielessä. Toinen vastaaja ei ollut saanut perehdyttämistä ollenkaan vaikka katsoi sen tarpeelliseksi. Toinen olisi halunnut perehdyttämisen yhteydessä selkeämpää tietoa tarjolla olevista projekteista. Alla lainaukset avoimista kysymyksistä:

”We didnt have any orientation even it would have been very needed.”

”Perhaps a bit more organisation at times and clearer information about the available projects both prior to the trip and at the orientation would be very helpful.”

Moshissa avustamiseen maassa osallistui koko toimipisteen henkilökunta. Siihen kuului muun muassa keittiöhenkilökunta, vartijat, siivoojat ja kuljettaja. (Korhonen 2011.)

Moshissa perehdyttämiseen maassa oli tyytyväisiä 61 % eli 19 vastaajaa (kuvio 16). Heidän arvionsa olivat hyviä ja erinomaisia. Huonoksi sen arvioi 16 % eli viisi vastaajaa ja keskinkertaisena sitä piti 23 % eli seitsemän vastaajaa. Erittäin huonona avustamista maassa ei pitänyt kukaan. Keskiarvo oli 3,7 eli hyvä.



Kuvio 16. Tyytyväisyys avustamiseen maassa Moshissa. N=31.

Avoimissa kommentteissa koko henkilökuntaa keuhuttiin ystävällisiksi ja talon naisten mainittiin olevan mahtavia. Eräs kuvaili talon henkilökuntaa adjektiiveilla mahtava, ystävällinen ja intohimoinen. Vastaajan mukaan henkilökunta halusi varmistaa, että jokainen vapaaehtoinen olisi tyytyväinen ja että heistä pidettäisiin huolta. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

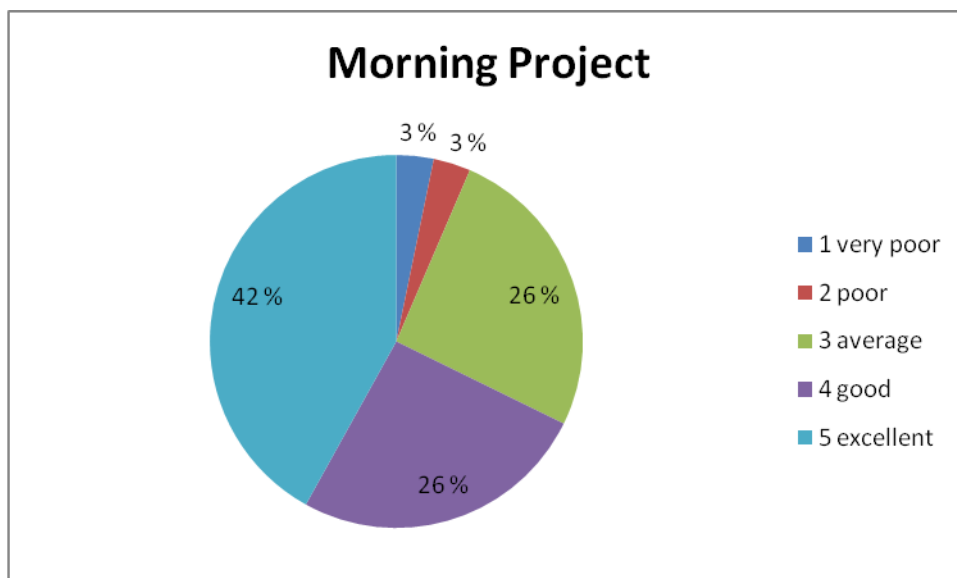
”The company and all the staff were really friendly.”

”The house team at Moshi were all incredible, kind, passionate people, and were willing to go above and beyond to make sure every volunteer was happy and looked after.”

”The ladies at the Moshi house are WONDERFUL!”

Moshissa aamuprojekteihin kuului pääasiassa koulutuksellisia projekteja, kuten päiväkodeissa ja kouluissa tuskentelyä (Stroebe-Haft 2012).

Moshissa aamuprojektiin tyytyväisiä oli 68 % eli 21 vastaajaa (kuvio 17). He antoivat arvosanaksi joko erinomaisen tai hyvän. Huonoksi tai erittäin huonoksi sen arvioi kuusi prosenttia eli kaksi vastaajaa. Keskitasoisena sitä piti 26 % eli kahdeksan vastaajaa. Keskiarvoksi aamuprojektille muodostui 4,0 eli hyvä.



Kuvio 17. Tyytyväisyys aamuprojekteihin Moshissa. N=31.

Avoimissa kommentteissa projektit mainittiin kahteen otteeseen kaikkein parhaaksi asiaksi matkalla. Eräs tunsi itsensä onnekkaaksi ja tunsi saaneensa muutosta aikaiseksi päästyään työskentelemään päiväkotiin. Missään edellä mainituista ei kerrottu, oliko kyse aamu- vai iltapäiväprojektistä. Aamuprojektit mainittiin kertaalleen. Kritiikkiä sai aamuisen kouluprojektin huono organisointi. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

” The thing I enjoyed most about my trip was the projects.”

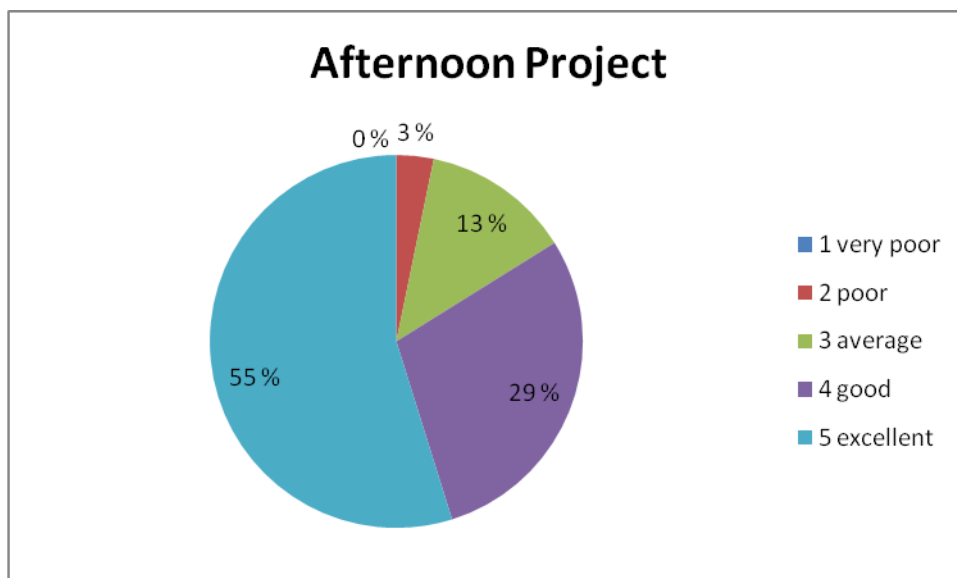
”I feel very fortunate that I was put in the nursery school to teach. It was a perfect setup and I felt like I was able to make a difference.”

”I enjoyed the projects most of all.”

”I feel as though the morning project at Korongoni Primary school was very unorganised.”

Moshin iltapäiväprojekteihin kuului sekalaisempi joukko projekteja. Mukana oli samoja samoja projekteja kuin aamulla, mutta myös naisryhmien ja aikuisten opettamista ja orpokodeissa ja sairaaloissa tyskentelyä. (Stroebel-Haft 2012.)

Hyväksi tai erinomaiseksi Moshin iltapäiväprojektin arvioi 84 % eli 26 vastaajaa (kuvio 18). Huonoksi sen arvioi kolme prosenttia eli yksi vastaaja. 13 % eli neljä vastaajaa arvioi sen olevan keskinkertainen. Kukaan ei arvioinut iltapäiväprojektia erittäin huonoksi.



Kuvio 18. Tyytyväisyys iltapäiväprojekteihin Moshissa. N=31.

Eräs tunti tullee arvostetuksi opettaessaan iltapäiväprojektissa englantia. Organisoimista kaivattiin lisää ja enemmän tietoa tarjolla olevista projekteista. Eräissä kommentissa haluttiin, että projektit räätälöitäisiin tarkemmin vapaaehtoisten omien taitojen mukaan. Kriitikoissa ei eroteltu aamu- ja iltapäiväprojekteja toisistaan. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

”Feeling appreciated when teaching adults in the afternoon.”

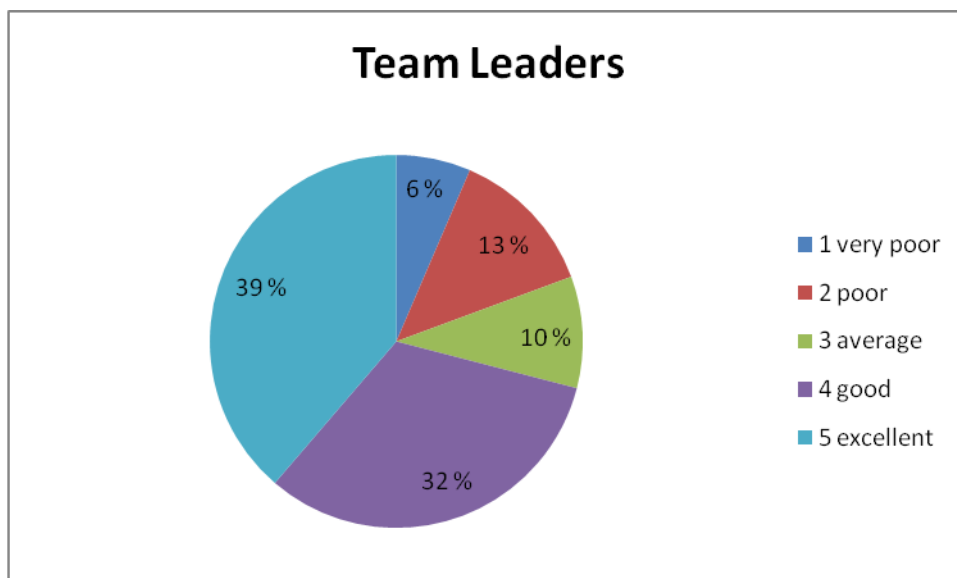
”My afternoon project teaching English to adults.”

”Projects need to be tailor made, or at least suited, to the skills of the volunteers.”

”Perhaps a bit more organisation at times and clearer information about the available projects both prior to the trip and at the orientation would be very helpful.”

Moshissa työryhmän johtajia oli kaksi, joista toinen oli ekspatriaatti ja toinen paikallinen, jolla oli ulkomaalainen tausta. Näiden lisäksi oli vielä muita paikallisia työryhmän johtajia. (Korhonen 2011.)

Moshissa työryhmän johtajat saivat arvosanoiksi hyvän ja erinomaisen 71 % eli 22 vastaajalta (kuvio 19). Huonona ja erittäin huonona sitä piti 19 % eli kuusi vastaajaa. Kymmenen prosenttia eli kolme vastaajaa arvioi sen keskinkertaiseksi. Keskiarvo tyytyväisyydessä työryhmän johtajiin oli 3,8 eli hyvä.



Kuvio 19. Tyytyväisyys ryhmän johtajiin Moshissa. N=31.

Työryhmän johtajia pidettiin ystävällisinä ja erittäin ystävällisinä. Erään työryhmän johtajan mainittiin olevan erinomainen ja varmistaneen että asiakkaat nauttivat projekteistaan ja tunsivat olonsa miellyttäväksi uudessa kulttuurissa. Yhtä työryhmän johtajaa kritisoitiin vähäpuheisuudesta ja siitä, että hänen kanssaan oli vaikea keskustella projekteihin liittyvistä asioista. Asiakkaan mukaan työryhmän johtajia pitäisi kouluttaa paremmin tai palkata intohimoisempia ja kokeneempia henkilöitä. Eräs sanoi että olisi hyödyllistä, jos työryhmän johtajat osaisivat englantia. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

”Friendly staff and friendly people.”

”The company and all the staff were really friendly.”

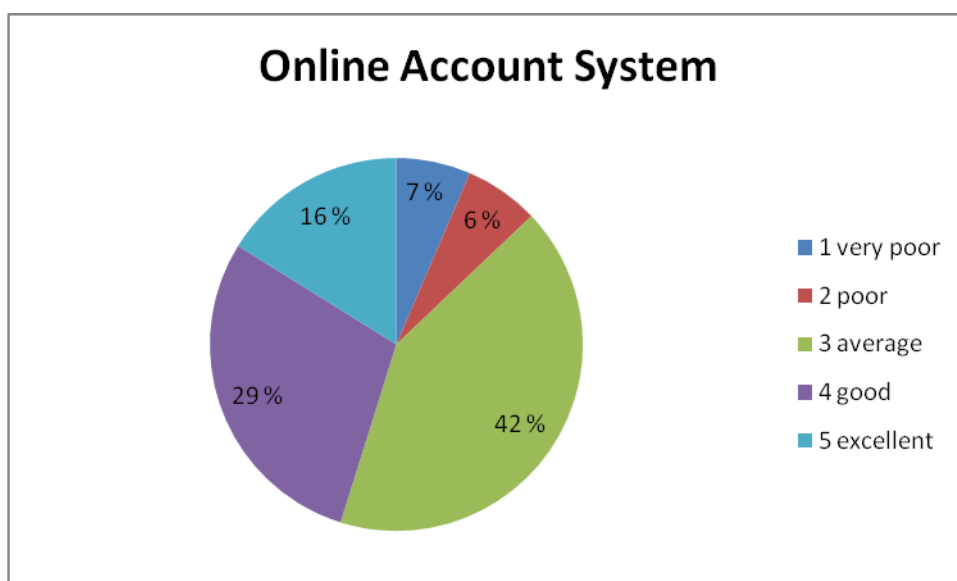
”Frank was an excellent team leader, he would go the extra mile to make sure we enjoyed our projects and felt comfortable in the new culture.”

”The in-country team leader was also very uncommunicative and difficult when discussing issues with projects etc.”

Verkkovarausjärjestelmä Moshissa toimi Art in Tanzanian ja asiakkaiden välisenä forumina. Järjestelmä lähetti kirjautuneelle asiakkaalle tervetuloviestin ja sitä kautta pystyi tarkistamaan omat lentonsa, laskunsa ja projektinsa sekä kirjaamaan tietoa itsestään ja tavoitteistaan. Verkkovarausjärjestelmä lähetti kaikille asiakkaille palautelinkin automaattisesti asiakkaan palattua kotiinsa. (Korhonen 2011.)

Verkkovarausjärjestelmään tyytyväisiä oli 35 % eli 14 vastaajaa, he antoivat arvosanaksi joko hyvän tai erinomaisen (kuvio 20). Tyytymättömien määrä oli 13 % eli neljä vastaajaa. Heidän

antamansa arvosanat olivat huono tai erittäin huono. Keskitasoisiksi verkkovarausjärjestelmän arvioi 42 % eli 13 vastaajaa. Keskiarvoksi tuli 3,4 eli keskitasoinen.

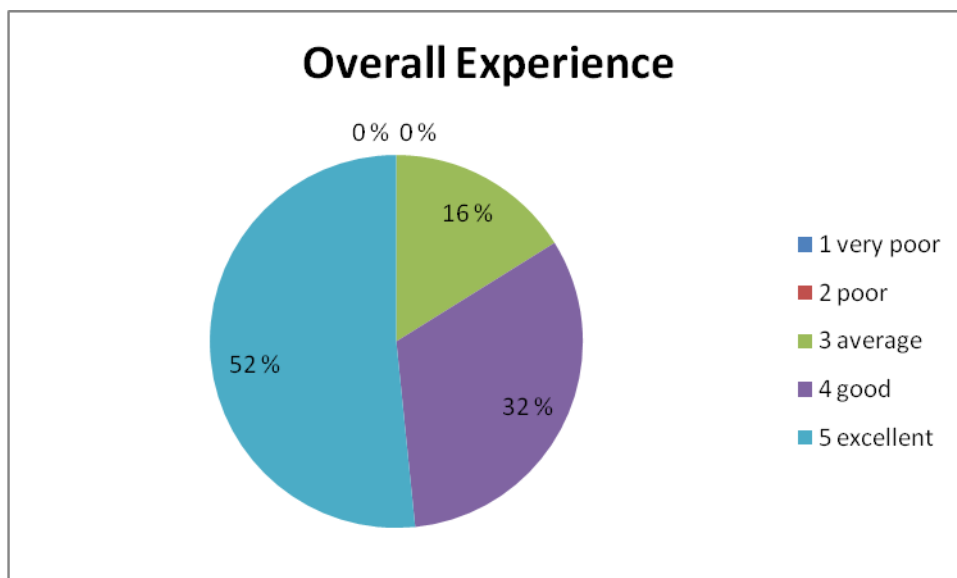


Kuvio 20. Tyytyväisyys verkkovarausjärjestelmään Moshissa. N=31.

Verkkovarausjärjestelmä mainittiin kerran avoimissa kommenteissa. Idean mainittiin olevan hyvä, mutta kyseinen asiakkaan kohdalla järjestelmä ei toiminut kuin ensimmäisellä kerralla. Alla lainaus avoimista kysymyksistä:

”Online account was good idea but mine didnt work after first visit.”

Moshissa kokonaisuuteen tyytyväisiä oli 84 % eli 26 vastaajaa (kuvio 21). Heidän arvionsa olivat hyvä tai erinomainen. 16 % eli viisi vastaajaa arvioi kokonaisuuden keskinkertaiseksi. Kuukaan ei antanut kokonaisuudelle arvosanaksi huonoa tai erittäin huonoa. Keskiarvoksi muodostui 4,4 eli hyvä.



Kuvio 21. Tyytyväisyys kokonaisuuteen Moshissa. N=31.

Avoimissa kysymyksissä kokemusta pääosin keuhuttiin. Eräs ei osannut mainita mistä nautti eniten vaan sanoi pitäneensä paljon kaikesta. Toisen mukaan ei ollut mitään mistä hän ei olisi nauttinut ja kertoi tulevansa seuraavana kesänä uudelleen. Yksi kirjoitti, että järjestön toimintaa pitäisi parantaa dramaattisesti ja toinen kaipasi lisää organisointia toimintaan. Ohessa lainauksia avoimista kysymyksistä:

”I couldn’t choose - I loved every bit of it.”

”There is nothing I didn’t enjoy.”

”Everything. I had an incredible experience. Art in Tanzania is a wonderful organization.”

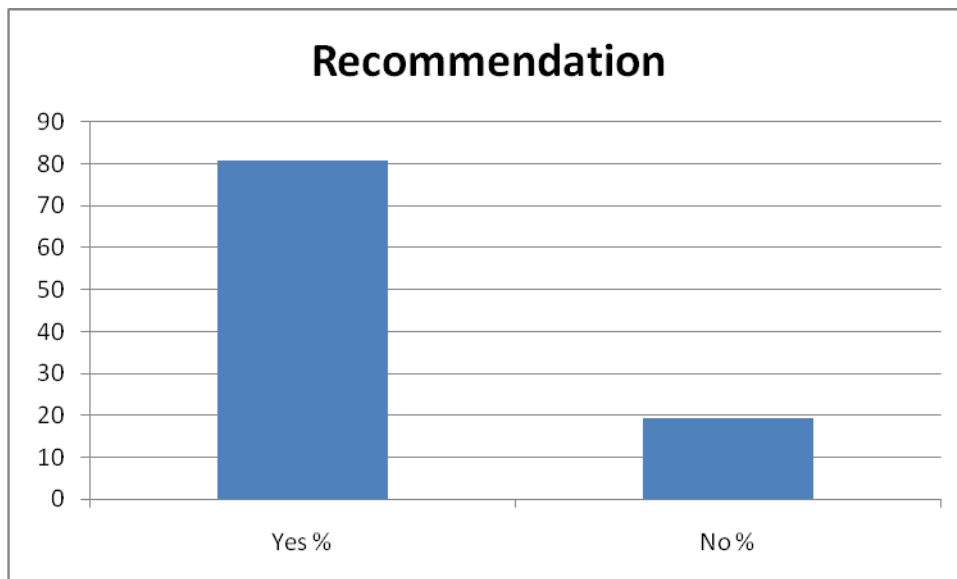
”Thank you for the overall experience...It was GREAT!”

”The organisation of Art in Tanzania needs to be improved dramatically.”

”Art in Tanzania needs to be more organized, a lot more organized.”

Moshissa Art in Tanzaniaa suosittelisi ystävilleen vastaajista 81 % eli 31 kappaletta (kuvio 22). 19 % eli kuusi vastaajaa ei suosittelisi.





Kuvio 22. Suosittelijat kavereille Dar es Salaamissa. N=45.

Avoimissa kysymyksissä yksi vastaaja ei suosittelisi järjestöä ystävilleen eikä sukulaisilleen. Toinen kehui kokemusta ja sanoi itse tulevansa seuraavana vuonna uudelleen. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

”I would not recommend you to any of my friends or relatives.”

”Everything and everyone was brilliant and I'm most definitely coming back next summer!”

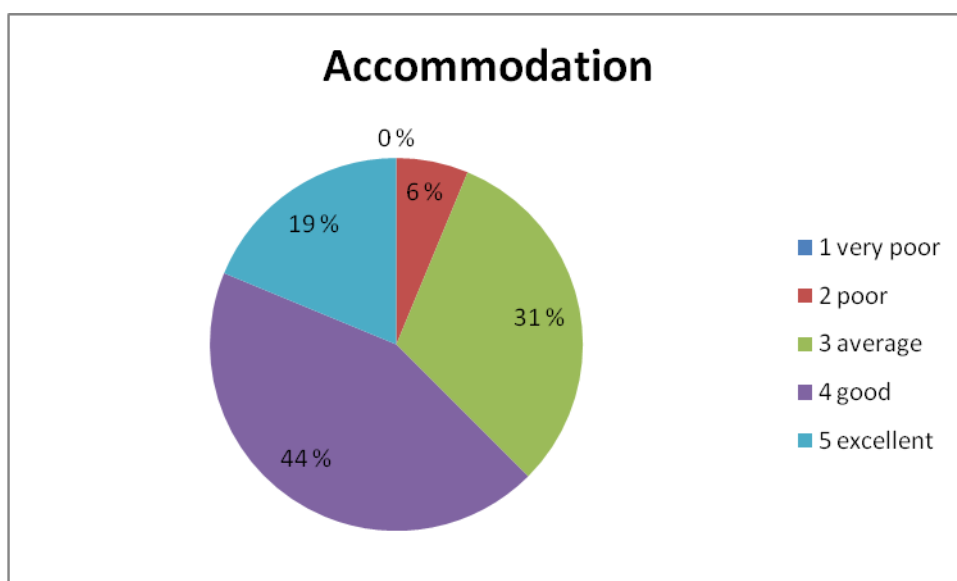
### 6.3 Sansibar

Sansibarilla Art in Tanzaniassa on toimipiste saaren pääkaupungissa Zanzibar Cityssä, tarkemmin sen vanhassa kaupungissa Stone Townissa. Sansibar yksi Tansanian turismin keskuksia. Suurin osa saaren asukkaista on muslimeja ja paikallinen kulttuuri eroaa mantereiden kulttuurista. Sansibarissa vastauksia tuli yhteensä 16 kappaletta.

Art in Tanzanian suurin toimipiste Sansibarilla oli kolonialistisessa rakennuksessa Stone Townissa. Vapaaehtoisia taloon pystyi majoittumaan kerralla 29 kappaletta. Huoneissa voi majoittua 2-10 henkilöä ja niissä oli tuulettimet. Talossa oli sähkö ja juokseva lämmittämätön vesi. Parempitasoista majoitusta ei ollut tarjolla. Baaria ei ollut. Kaupungin ulkopuolella olevissa projekteissa majoitus oli järjestetty yksityistalossa pienissä kylissä. (Korhonen 2011.)

Majoituksesta kysyttäessä vastaajista 63 % eli kymmenen kappaletta antoi arvosanaksi hyvän tai erinomaisen (kuvio 23). Huonoksi sen koki kuusi prosenttia eli yksi henkilö. 31 % eli viisi

vastaajaa piti majoitusta keskitasoisena. Erittäin huonona sitä ei pitänyt kukaan. Keskiarvoksi majoitustyytyväisyydessä tuli 3,8 eli hyvä.



Kuvio 23. Majoitus Sansibarilla.

Avoimet kommentit antoivat positiivisen kuvan majoituksesta. Hyvinä asioina mainittiin ilma-  
piiri, rento ympäristö ja sijainti rauhallisessa paikassa Stone Townin keskustassa. Alla lainauk-  
sia avomista kysymyksistä:

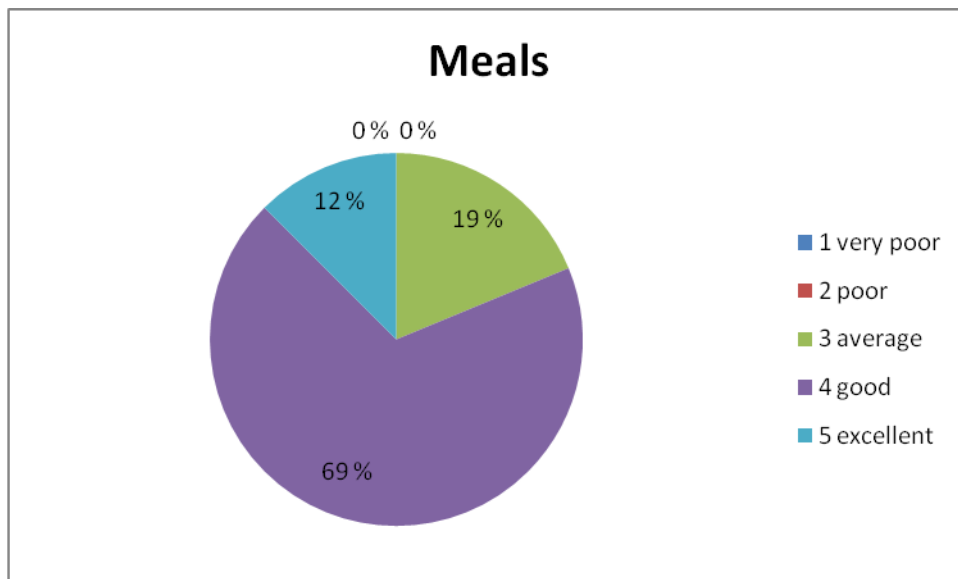
”The friendly atmosphere within the hostel provided by staff and volunteers.”

“The atmosphere and relaxed environment of the Volunteer House was one of the stand  
out benefits of ART in TZ.”

“The location of the house was perfect as well, right in the heart of stone town yet  
out of the way enough to take a break from the hussle and bussle of the town.”

Sansibarilla tarjottiin muista paikoista poiketen vain aamiaisen. (Korhonen 2011.)

Sansibarilla aamiaisen arvioi hyväksi tai erinomaiseksi 81 % eli 13 vastaajaa (kuvio 24). Keski-  
tasoiseksi sen arvioi loput 19 % eli kolme vastaajaa. Huonoksi tai erittäin huonoksi aamiaista  
ei arvioinut kukaan. Keskiarvo ateriatyytyväisyydessä oli 3,9 eli hyvä.



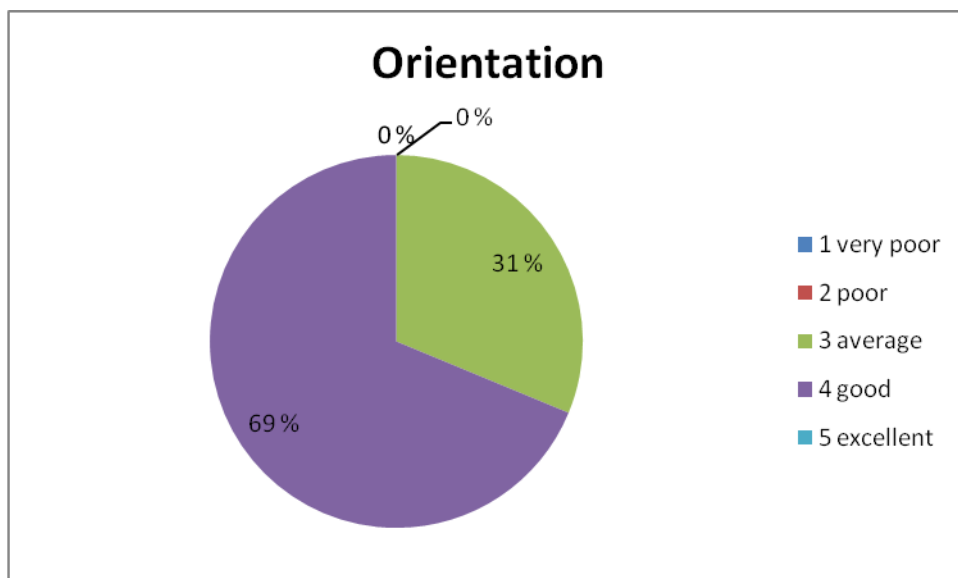
Kuvio 24. Tyytyväisyys aterioihin Sansibarilla. N=16.

Avoimissa kommentteissa aamiainen mainittiin kerran. Aamuisten espanjalaisten omelettien kerrottiin olleen erinomaisia. Alla lainaus avoimesta kysymyksestä:

“AWESOME Spanish Omelette’s in the morning.”

Perehdyttäminen Sansibarilla sisälsi tutustumista lähialueeseen.

Tyytyväisiä perehdyttämiseen Sansibarilla oli 69 % 11 vastaajaa, he antoivat arvosanaksi hyvän (kuvio 25). Keskinäiseksi sen arvioi 31 % eli 5 vastaajaa. Kukaan vastaajista ei antanut arvosanaksi erinomaista, huonoa tai erittäin huonoa. Keskiarvo oli 3,7 eli hyvä.

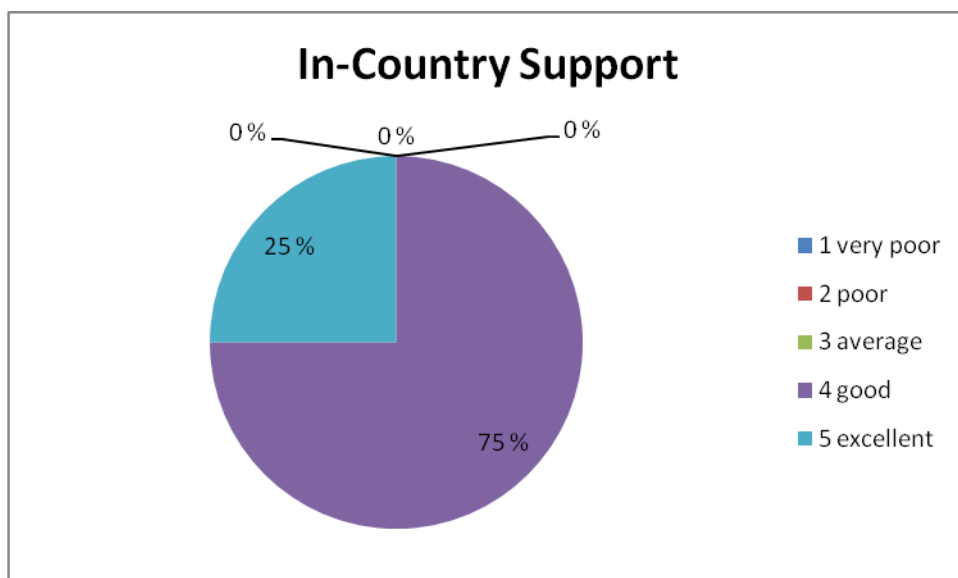


Kuvio 25. Tyytyväisyys perehdyttämiseen Sansibarilla. N=16.

Avoimissa kysymyksissä perehdyttämistä ei mainittu kertaakaan.

Sansibarilla avustamiseen maassa osallistui koko toimipisteen henkilökunta. Siihen kuului muun muassa keittiöhenkilökunta, vartijat, siivoojat ja kuljettaja. (Korhonen 2011.)

Tyytyväisiä avustamiseen maassa oli 100 % eli kaikki 16 vastaajaa (kuvio 26). Kukaan ei antanut arvosanaksi keskiarvoista, huonoa tai erittäin huonoa. Keskiarvoksi tuli 4,3 eli hyvä.



Kuvio 26. Tyytyväisyys avustamiseen maassa Sansibarilla. N=16.

Avoimissa kommenteissa kerrottiin hostellissa olleen henkilökunnan tuoma ystävällinen ilmapiiiri. Yksi kertoi henkilökunnan olleen enemmän kuin halukkaita auttamaan ja toinen piti paljon siitä, että vapaaehtoisten talo oli täynnä mahtavia ihmisiä. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

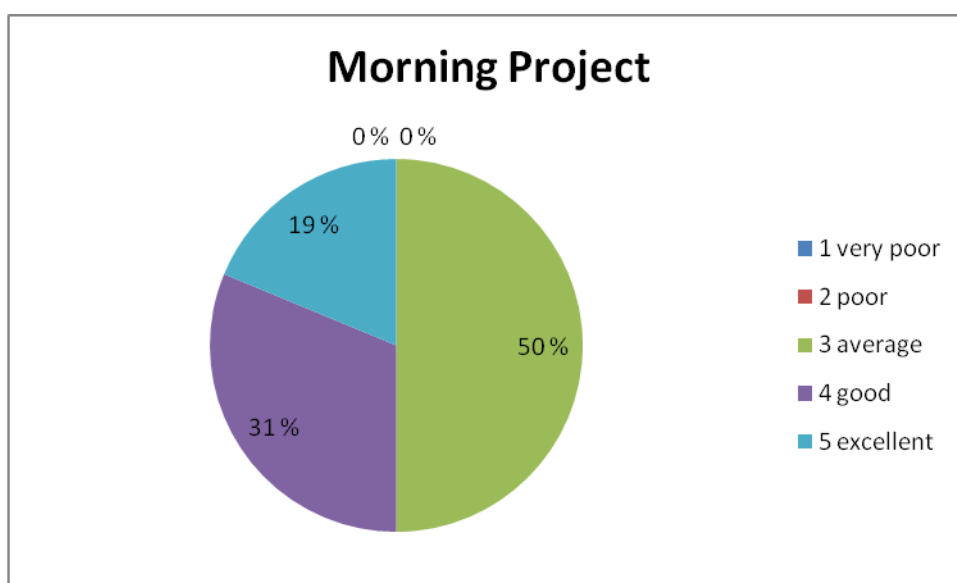
”The friendly atmosphere within the hostel provided by staff.”

”The staff in our hostel were always more than willing to help.”

”I loved how the volunteer house was so full of incredible people.”

Sansibarilla iltapäiväprojekteihin kuului erilaisia projekteja muun muassa kouluissa ja englannin kielen opetusta (Korhonen 2011).

Aamuprojektiin tyytyväisiä oli Sansibarilla 50 % eli kahdeksan vastaajaa (kuvio 27). Keskimääräiseksi sen arvioi 50 % eli kahdeksan vastaajaa. Kukaan ei arvioinut aamuprojekteja huonoksi tai erittäin huonoksi. Keskiarvoksi muodostui 3,7 eli hyvä.



Kuvio 27. Tyytyväisyys Aamuprojekteihin Sansibarilla. N=16.

Avoimissa kommenteissa opettamisen koulussa kerrottiin olleen rikastuttava kokemus, jossa köyhiä lapsia pääsi auttamaan ja parantamaan heidän tietouttaan. Eräällä oli mahtavaa oman projektinsa parissa. Edellämainituissa kommenteissa ei erikseen eroteltu aamu- ja iltapäiväprojekteja. Yksi vapaaehtoinen toivoi, että opetuspäivien pituudesta kerrottaisiin etukäteen, jotta lyhyisiin työaamupäiviin ja paljon vapaa-aikaan osaisi varautua. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

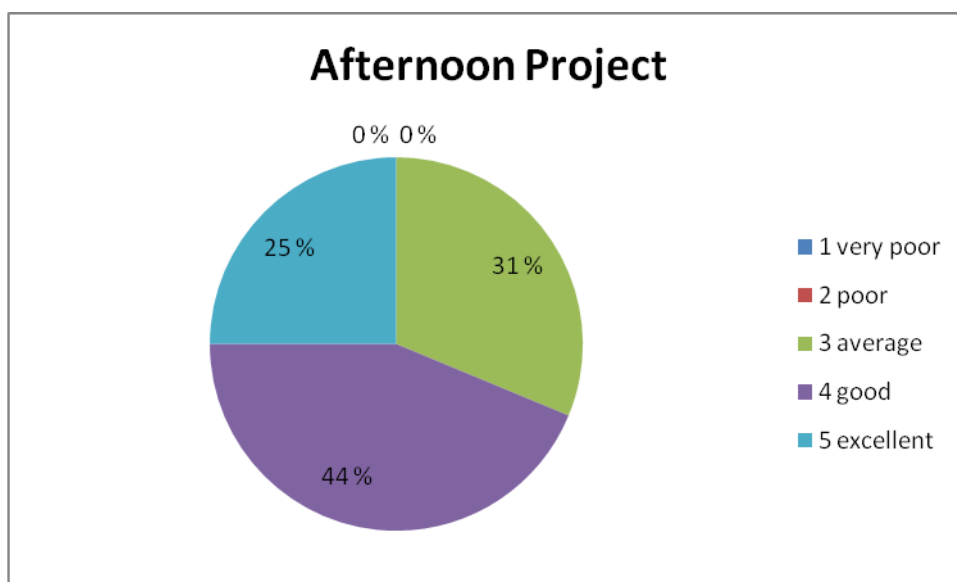
”Teaching at at school where most of the pupils were very poor and being able to help children to improve their knowledge is a very enriching experience for the volunteer.”

”Also, tell the volunteers beforehand that they may only have one 70-90 minute lesson a day and not a whole morning teaching so they can plan things to do during the days as there can be A LOT of free time on this volunteer project.”

”I had an great time with the project!”

Sansibarilla iltapäiväprojekteihin kuului erilaisia projekteja muun muassa kouluissa ja englannin kielen opetusta (Korhonen 2011).

Sansibarin iltapäiväprojektiin tyytyväisiä oli 69 % eli 11 vastaajaa (kuvio 28). Heidän antamansa arvosanat olivat hyvä tai erinomainen. Keskinäiseksi sen arvioi 31 % eli viisi vastaajaa. Kukaan ei antanut arvosanaksi huonoa tai erittäin huonoa. Keskiarvoksi tuli 3,9 eli hyvä.



Kuvio 28. Tyytyväisyys iltapäiväprojekteihin Sansibarilla. N=16.

Iltapäiväprojektit mainittiin kertaalleen avoimissa kommentteissa. Erään asiakkaan mukaan ainoa oikea asia, joka vaatisi parannusta, oli iltapäiväprojekti. Kommentteissa, joissa ei eroteltu aamu- ja iltapäiväprojektiä, aikuisten englannin opetuksen mainittiin olleen mahtava ja eräs vaati parempaa mahdollisuutta valmistautua projekteihin etukäteen. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

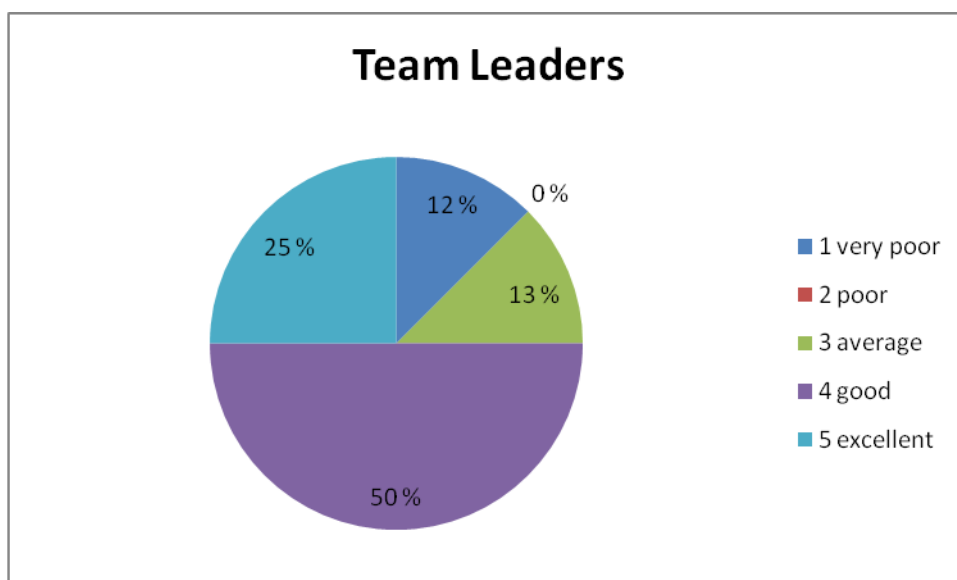
”Adult English Classes at Vuga House were great.”

”Maybe fix the project before getting there, so you can prepare yourself a little bit better.”

”The only real thing I can say to improve is about the afternoon projects.”

Työryhmän johtajina Sansibarilla oli yksi ekspatriaatti ja hänen lisäksi oli muutama paikallinen (Korhonen 2011).

Sansibarilla työryhmän johtajiin tyytyväisiä oli 75 % eli 12 vastaajaa, he antoivat arvosanaksi hyvän tai erinomaisen (kuvio 29). Tyytymättömiä oli 12 % eli kaksi vastaajaa antoi arvosanaksi erittäin huonon. Keskiarvoksi työryhmän johtajat arvioi 3,8 eli hyvä.



Kuvio 29. Tyytyväisyys työryhmän johtajiin Sansibarilla. N=16.

Avoimissa kommentteissa työryhmän johtajat mainittiin pelkästään positiivisessa mielessä. Eräs sanoi tullessaan todella hyvin toimeen heidän kanssaan ja kertoi heidän olleen aina paikalla, ystävällisiä ja avuliaita. Työryhmien johtajien erinomaisuuden kerrottiin auttaneen paikalle asettumisessa ja auttaneen myös silloin, kun tilanne oli vaikea. Alla lainauksia avoimista kysymyksistä:

”I got on very well with the Team Leaders of the Zanzibar guesthouse.”

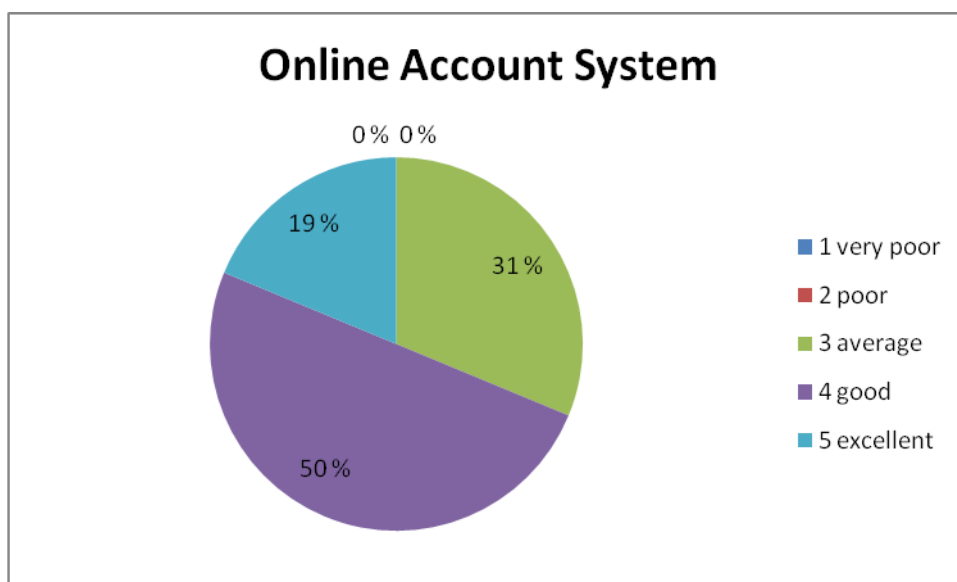
”Our team leader (nina) was amazing! Always available, friendly, and helpful.”

”The team leaders were amazing and I felt completely settled in within the first few days.”

”The team leaders made everything possible and helped with any developments we wanted to make on the projects! They were supportive when things got tough and made you remember how good the place is!”

Verkkovarausjärjestelmä Sansibarilla toimi Art in Tanzania ja asiakkaiden välisenä forumina. Järjestelmä lähetti kirjautuneelle asiakkaalle tervetuloviestin ja sitä kautta pystyi tarkistamaan omat lentonsa, laskunsa ja projektinsa sekä kirjaamaan tietoa itsestään ja tavoitteistaan. Verkkovarausjärjestelmä lähetti kaikille asiakkaille palautelinkin automaattisesti asiakkaan palattua kotiinsa. (Korhonen 2011.)

Sansibarilla verkkovarausjärjestelmään oli tyytyväisiä 69 % eli 11 vastaajaa (kuvio 30). Heidän antamansa arvosanat olivat joko hyvä tai erinomainen. Keskinäiseksi sen arvioi 31 % eli viisi vastaajaa. Arvosanoja huono tai erittäin huono ei antanut kukaan. Keskiarvo oli 3,9 eli hyvä.

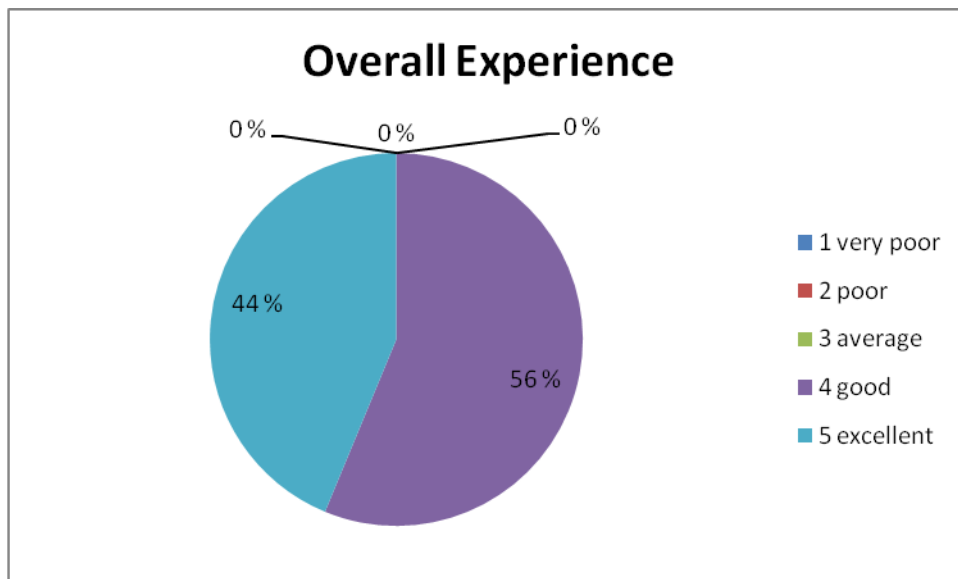


Kuvio 30. Tyytyväisyys verkkovarausjärjestelmään Sansibarilla. N=16.

Verkkovarausjärjestelmää ei Sansibarin avoimissa kommentteissa mainittu lainkaan.

Sansibarilla tyytyväisiä kokonaisuuteen oli 100 % eli kaikki 16 vastaajaa (kuvio 31). Heidän arvionsa olivat hyvä tai erinomainen. Kukaan ei antanut kokonaisuudelle arvosanaksi keskinäistä, huonoa tai erittäin huonoa. Keskiarvoksi muodostui 4,4 eli hyvä.



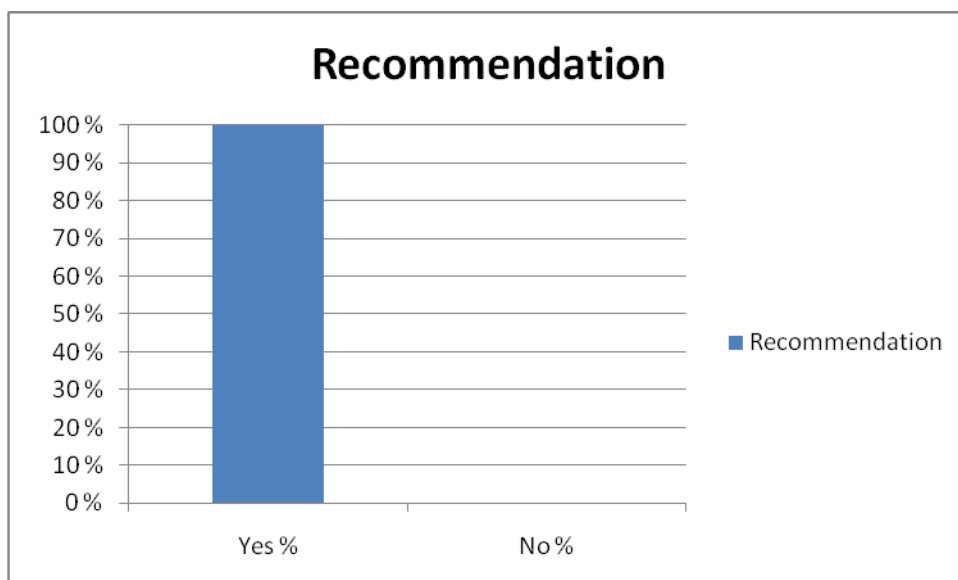


Kuvio 31. Tyytyväisyys kokonaisuuteen Sansibarilla. N=16.

Avoimissa kommentteissa eräs asiakas kertoi kokemuksen ylittäneen selkeästi odotukset. Ohessa lainaus avoimesta kysymyksestä:

”My experience in Tanzania far exceeded my expectations.”

Sansibarilla Art in Tanzaniaa suosittelisi ystävilleen 100 % eli kaikki 16 vastaajaa (kuvio 32).



Kuvio 32. Suosittelijat kavereille Sansibarilla. N=16.

Avoimissa kommenteissa suosittelemia ei mainittu lainkaan, mutta yksi sanoi, ettei epäröisi tulla takaisin tulemista. Ohessa lainaus avoimesta kysymyksestä:

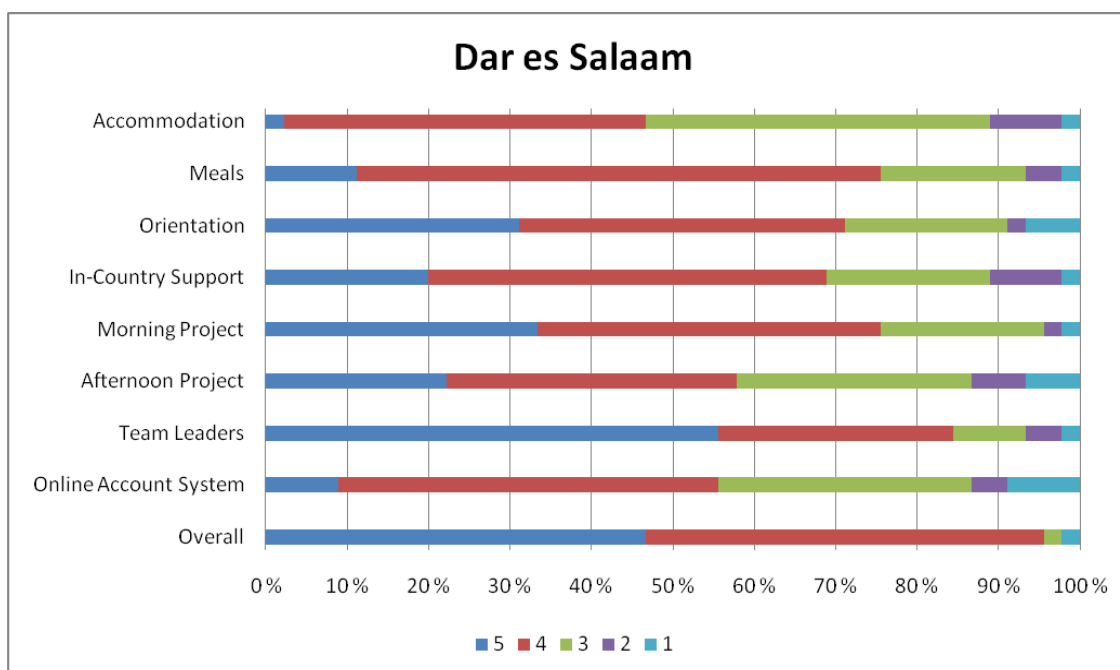
”I had the best time in Zanzibar and wouldn't hesitate to go back!”

## 7 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Seuraavassa luvussa käsitellään tulosten pohjalta tulleita ajatuksia kunkin kolmen kohteen osalta. Erittelen tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät. Lopuksi käsitellään jatkotutkimuksen mahdollisuuksia ja itse tutkimusprosessin sujumista.

### 7.1 Pohdintaa tuloksista

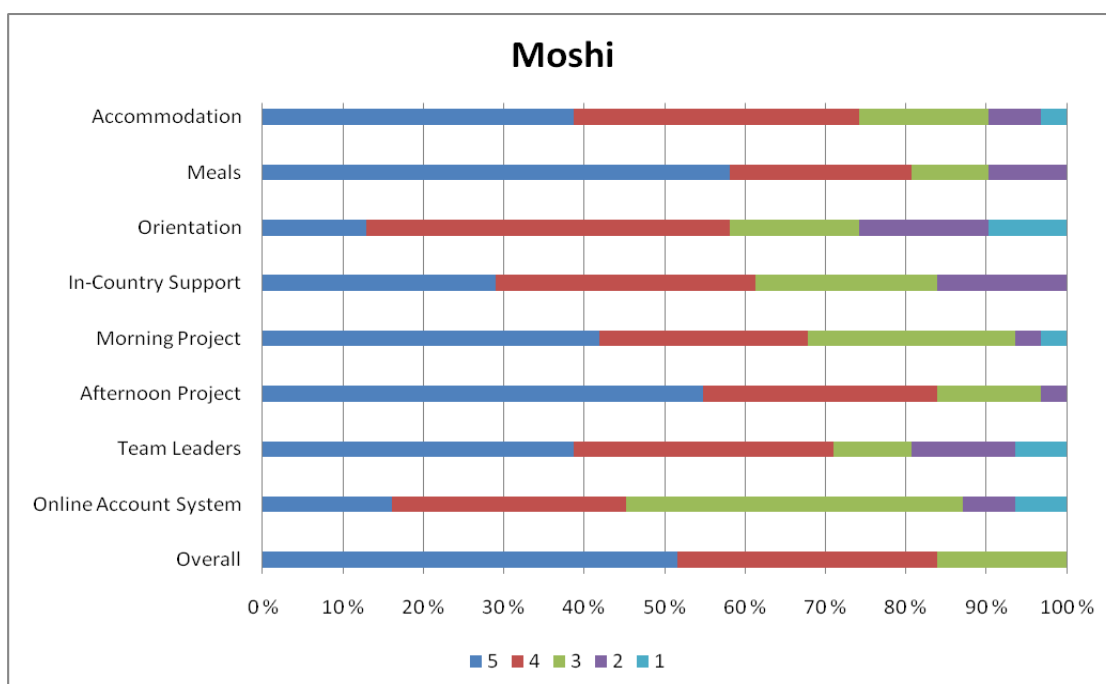
Tehdyn asiakastyytyväisyystutkimuksen perusteella Dar es Salaamissa olleet asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä Art in Tanzanian palveluihin (kuvio 33). Kahdeksassa osa-alueesta yhdeksästä yli puolet asiakkaista oli tyytyväisiä ja ainoastaan majoituksen kohdalla tyytyväisiä oli alle puolet (47 %). Tyytymättömien määrä oli yli 10 % neljässä osa-alueessa, jotka ovat majoitus (11 %), avustaminen maassa (11 %), iltapäiväprojekti (14 %) ja verkkovarausjärjestelmä (13 %). Muissa tyytymättömiä oli alle 10 %. Kokonaisuuteen tyytyväisten määrä oli 96 %, joka on suurempi kuin missään osatekijässä. Seuraavassa kuviossa (kuvio 33) 5 tarkoittaa erinomaista ja 1 erittäin huonoa. Paremmat arvosanat ovat vasemmalla ja heikommät oikealla.



Kuvio 33. Tyytyväisyys Dar es Salaamissa.

Tulosten perusteella Dar es Salaamissa kehityskohteita olisivat aiemmin mainitut neljä osa-alueetta, joissa tyytymättömien määrä oli yli kymmenen prosenttia. Majoituksen parantamiseen löytyi avoimista kysymyksistä kehitysehdotuksia. Sähkökatkoksia varten generaattori olisi tarpeellinen, internetin pitäisi olla luotettavampi, turvallisuuteen pitäisi parantaa ja toimivampia autoja pitäisi hankkia. Iltapäiväprojekteja voisi parantaa pidentämällä niitä ja organisoimalla ne paremmin. Verkkovarausjärjestelmään tarjoamien tietojen paikkansapitävyys pitäisi tarkistaa.

Moshissa olleet asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä kansalaisjärjestön toimintaan (kuvio 34). Kahdeksassa osa-alueesta yhdeksästä tyytyväisten määrä oli yli puolet, ainoastaan verkkovarausjärjestelmän kohdalla tyytyväisiä oli alle puolet (45 %). Tyytymättömien määrä oli yli kymmenen prosenttia kolmessa osa-alueessa, jotka olivat perehdyttäminen (26 %), avustaminen maassa (16 %), työryhmän johtajat (19 %) ja verkkovarausjärjestelmä (13 %). Kokonaisuutena tyytyväisten osuus oli 84 % eikä tyytymättömiä ollut lainkaan, joten se oli parhaaksi arvioitu osa-alue Moshissa. Seuraavassa kuviossa (kuvio 34) 5 tarkoittaa erinomaista ja 1 erittäin huonoa. Paremmat arvosanat ovat vasemmalla ja heikommat oikealla.

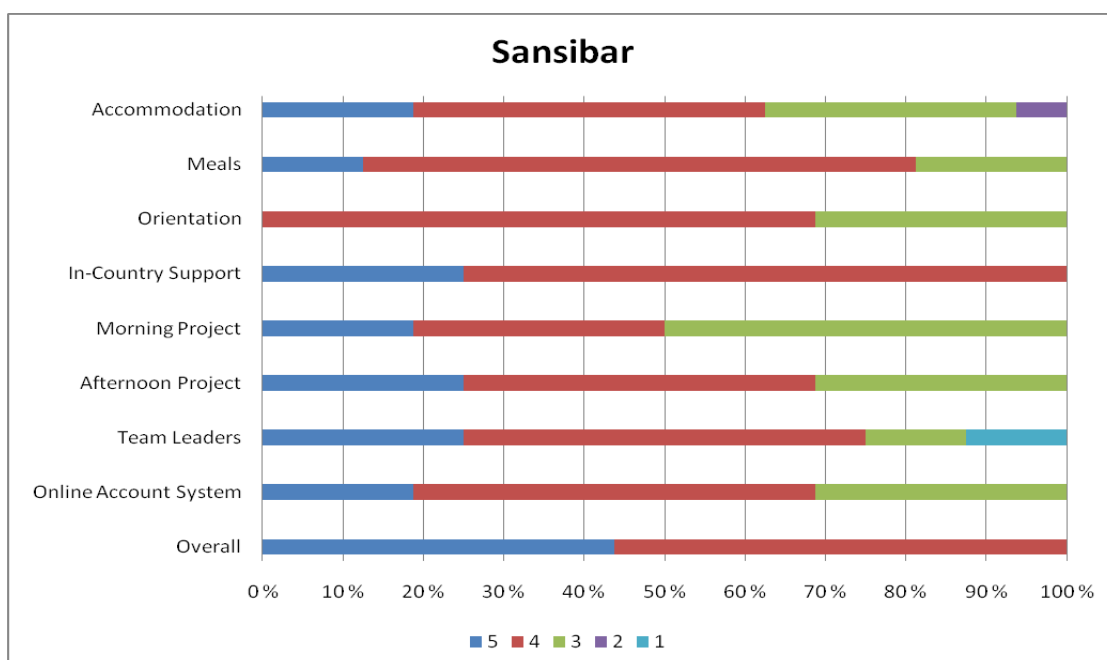


Kuvio 34. Tyytyväisyys Moshissa.

Saatujen tulosten perusteella kehitystä tarvitsevia osa-alueita Moshissa olisivat yllä mainitut neljä osa-alueetta, joissa tyytymättömiä oli yli kymmenen prosenttia. Perehdyttämiseen annettiin kehitysehdotuksia avoimissa kysymyksissä. Perehdytys pitäisi järjestää aina ja siinä pitäisi kertoa enemmän mahdollisista projekteista. Avustamiseen maassa ei annettu paran-

nusehdotuksia. Työryhmän johtajien toimintaa pitäisi parantaa lisäämällä kommunikaatiota ja varmistamalla, että asiakasta ollaan aina vastassa tämän saapuessa ensimmäistä kertaa majoipaikkaan. Myös oikeat puhelinnumerot heille olisi hyvä asia. Verkkovarausjärjestelmä pitäisi saada toimimaan luotettavammin.

Tehdyn tutkimuksen perusteella suurin osa Sansibarilla olleista asiakkaista oli tyytyväisiä Art in Tanzanian toimintaan (kuvio 35). Kaikissa yhdeksässä osa-alueessa asiakkaiden tyytyväisyys oli vähintään 50 %. Kuuteen osa-alueeseen ei ollut laisinkaan tyytymättömiä. Pelkästään majoitukseen ja työryhmän johtajiin oli tyytymättömiä, joista jälkimmäiseen yli kymmenen prosenttia (12 %). Kokonaisuuteen tyytyväisten osuus oli 100 %. Seuraavassa kuviossa (kuvio 35) 5 tarkoittaa erinomaista ja 1 erittäin huonoa. Paremmat arvosanat ovat vasemmalla ja heikommat oikealla.



Kuvio 35. Tyytyväisyys Sansibarilla.

Saatujen tulosten perusteella Sansibarilla kehityksen kohde olisi työryhmän johtajat, joihin oli tyytymättömiä yli kymmenen prosenttia. Avoimissa kysymyksissä kritisoitiin heidän epäjohtamukaisuuttaan avuliaisuuden suhteen.

## 7.2 Jatkotutkimusehdotuksia ja tutkimusprosessin arviointi

Jatkotutkimukseen Art in Tanzania tarjoaa hyviä mahdollisuuksia. Koska asiakastyytyväisyysmateriaalia kerätään jatkuvasti, olisi luonnollista, että tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden tasoa mitattaisiin tulevaisuudessa uudestaan. Tutkimusprosessista pitäisi tehdä jatkuva, jol-

loin tyytymättömyystekijöihin olisi mahdollista puuttua mahdollisimman aikaisin ja näin minimoida sen mahdollisesti aiheuttamat vahingot. Jatkovaa tutkimusta olisi mahdollista hyödyntää uudistuksia tehtäessä ja niiden onnistumisia ja vaikutuksia tutkittaessa.

Asiakastyytyväisyystutkimukseen olisi hyödyllistä ja helppoa lisätä markkinointia mittaavia kysymyksiä. Olisi hyödyllistä saada tietoa markkinoinnin onnistumisesta ja tehokkuudesta, jotta sitä voitaisiin kohdentaa paremmin oikeisiin suuntiin. Nyt markkinoinnin vaikutuksista ei ole juurikaan tietoa. Tätä varten demografisia tietoja tulisi kysyä.

Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuudessaan haastava ja vaativa. Samalla se oli mielenkiintoinen ja mielekkään tuntuinen aihevalinnasta johtuen. Aiheen valinta oli helppoa ja luontevaa, sillä suoritin opintoihini kuuluvan työharjoittelun Art in Tanzanialle Dar es Salaamin toimipisteessä vuonna 2009. Silloin heräsi kiinnostus asiakastyytyväisyystutkimuksen tekemiseen. Harjoitteluni aikana asiakkailta ei kerätty palautetta, joten ajattelin tarvetta sellaiseen varmasti olevan. Suurin haaste tutkimuksen tekemisessä oli tutkimusajan pituus. Aloitin työn hahmottelun jo Tansaniassa ollessani, mutta varsinainen työ alkoi vuoden 2010 syksyllä. Vastausten saamiseen asiakkailta meni paljon aikaa ja sittenkin määrä jäi pieneksi. Työprosessin katkonnaisuus haittasi tutkimusta. Tulevaisuudessa vastaavanlainen projekti tulisi tehdä huomattavasti tiiviimmällä työtahdilla ja paremmalla ennakkosuunnittelulla. Aluksi tarkoituksena oli tutkia nykyisen tutkimuskohteen lisäksi tyytyväisyyttä Art in Tanzanian järjestämiin safareihin ja muihin retkiin, mutta silloin aihe olisi laajentunut liikaa. Nykyistä rajausta pidän tarkoituksenmukaisena.

Prosessin edetessä huomasin muutamia asioita, joita voisi yrittää parantaa. Kysymyksistä viidettä ja kuudetta eli kysymyksiä tyytyväisyydestä projekteihin pidän epäselvänä. Samat projektit voivat olla toisille aamulla ja toisille iltapäivällä, toisille sama projekti voi jatkua aamusta iltapäivään ja toisille projekteja on vain aamulla tai iltapäivällä. Selkeyden vuoksi voisi olla hyvä kysyä vain yksi kysymys tyytyväisyydestä projekteihin. Lisäkysymyksenä voisi pyytää asiakasta nimeämään projekti, jolloin olisi mahdollista löytää hyvin toimivat ja kehitystä kaipaavat yksittäiset projektit. Lomakkeeseen voisi liittää kysymyksen asiakkaiden kokemasta turvallisuudesta.

Vastausten määrän oletin nousevan korkeammaksi. Nyt saadut vastaukset varsinkin Moshin ja Sansibarin osalta ovat liian pienet eikä tuloksia voi pitää täysin luotettavina. Dar es Salaamista odotin enemmän materiaalia. Tulevaisuudessa tutkimusaikaa tulisi pidentää ja vastausten antamiseen pitäisi kehittää houkutin.

Koen tutkimuksen olleen tarpeellinen ja tuottaneen hyödynnettävissä olevaa tietoa Art in Tanzanialle. Tutkimuksen pohjalta on hyvä jatkaa kansalaisjärjestön palvelun laadun kehittämistä.

## Lähteet

- Albanese, P. & Boedeker, M. 2002. Matkailumarkkinointi. Helsinki: Edita Prima.
- Anttila, M. & Iltanen, K. 2001. Markkinointi. 5. uudistettu painos. Porvoo: WS Bookwell.
- Art in Tanzania. Viitattu 8.3.2011. <http://artintanzania.org/>
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2010. Markkinoinnin maailma. Helsinki: Edita Prima.
- Brown, S. & Morrison, A. M. 2003. Expanding volunteer vacation participation: an exploratory study on the Mini-Mission concept. *Tourism Recreation Research*, 28 (3): 73-82.
- Brown, S. & Lehto, X. 2005. Travelling with a Purpose: Understanding the Motives and Benefits of Volunteer Vacationers. *Current Issues in Tourism*, 8 (6): 470 . 496.
- CIA 2012. The World Factbook. Viitattu 22.2.2012. <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/tz.html>
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suomentaja Tillman, M. 3., uudistettu painos. Juva: WS Bookwell.
- Holmes, K. & Smith, K. 2009. Managing volunteers in tourism: attractions, destinations and events. Oxford: Elsevier.
- Kalmari, H. & Kelola, K. 2009. Vastuullisen matkailijan käsikirja. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5., osin uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto.
- Low, N., Butt, S., Ellis Paine, A. & Davis Smith, J. 2007. Helping Out: A national survey of volunteering and charitable giving. Lontoo: Cabinet Office. Viitattu 12.1.2012. [http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/cabinetoffice/third\\_sector/assets/helping\\_out\\_national\\_survey\\_2007.pdf](http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/cabinetoffice/third_sector/assets/helping_out_national_survey_2007.pdf)
- Mustonen, P. 2006. Postmodern Tourism - Alternative Approaches. Tampere: Esa Print Tampere.
- National Bureau of Statistics (NBS). 2011. Tanzania Tourism Sector Survey: The 2009 International Visitors' Exit Survey Report. Dar es Salaam. Viitattu 20.2.2012. <http://www.nbs.go.tz/pdf/The2009InternationalVisitors%27ExitSurveyReport.pdf>
- Novelli, M. 2005. Niche Tourism: Contemporary issues, trends and cases. Oxford: Elsevier.
- Rissanen T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar.
- Rope, T. 2005a. Markkinoinnilla menestykseen. Hehkeys- ja ilahduttamismarkkinointi. Hämeenlinna: Karisto.
- Rope, T. 2005b. Suuri Markkinointikirja. 2. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. 4. painos. Juva: WSOY.

Suomen virallinen tilasto 2012. Käsitteet ja määritelmät. Viitattu 20.2.2012.  
<http://www.stat.fi/til/matk/kas.html>

Swarbrooke, J. & Horner, S. 2007. Consumer Behaviour in Tourism. 2. painos. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Ulkoasiainministeriö. 2006. Tansania. Viitattu 8.3.2011.  
<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=17344&contentlan=1&culture=fi-FI>

UNWTO 2012. World Tourism Barometer. Viitattu 20.2.2012.  
[http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto\\_barom12\\_01\\_january\\_en\\_excerpt.pdf](http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_barom12_01_january_en_excerpt.pdf)

Voluntourism. 2011. What is voluntourism? Viitattu 17.1.2012.  
[www.voluntourism.org/inside.html](http://www.voluntourism.org/inside.html)

Wearing, S. 2001. Volunteer Tourism. Experiences That Make a Difference. Wallingford: CABI

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas. 2., uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Julkaisemattomat:

Korhonen, K. 2011. Oppari. Email kari@artintanzania.org 3.11.2011.

Stroebel-Haft, Z. 2012. Opinnäytetyö. Email zoe@artintanzania.org 26.1.2012.



Kuvat

Kuva 1: Tansanian kartta ..... 10

## Kuviot

Kuvio 1: Yrityksen ja asiakaskunnan välinen kontaktipinta .....	12
Kuvio 2: Odotusten ja kokemusten muodostama tyytyväisyys .....	13
Kuvio 3: Tyytyväisyys majoitukseen Dar es Salaamissa .....	22
Kuvio 4: Tyytyväisyys aterioihin Dar es Salaamissa .....	23
Kuvio 5: Tyytyväisyys perehdyttämiseen Dar es Salaamissa.....	24
Kuvio 6: Tyytyväisyys avustamiseen maassa Dar es Salaamissa.....	25
Kuvio 7: Tyytyväisyys aamuprojektiin Dar es Salaamissa .....	26
Kuvio 8: Tyytyväisyys iltapäiväprojektiin Dar es Salaamissa .....	27
Kuvio 9: Tyytyväisyys työryhmän johtajiin Dar es Salaamissa .....	28
Kuvio 10: Tyytyväisyys verkkovarausjärjestelmään Dar es Salaamissa .....	29
Kuvio 11: Tyytyväisyys kokonaisuuteen Dar es Salaamissa .....	30
Kuvio 12: Ystävilleen suosittelijat Dar es Salaamissa.....	31
Kuvio 13: Tyytyväisyys majoitukseen Moshissa .....	32
Kuvio 14: Tyytyväisyys aterioihin Moshissa .....	33
Kuvio 15: Tyytyväisyys perehdyttämiseen Moshissa .....	34
Kuvio 16: Tyytyväisyys avustamiseen maassa Moshissa .....	35
Kuvio 17: Tyytyväisyys aamuprojektiin Moshissa .....	36
Kuvio 18: Tyytyväisyys iltapäiväprojektiin Moshissa .....	37
Kuvio 19: Tyytyväisyys työryhmän johtajiin Moshissa .....	38
Kuvio 20: Tyytyväisyys verkkovarausjärjestelmään Moshissa .....	39
Kuvio 21: Tyytyväisyys kokonaisuuteen Moshissa.....	40
Kuvio 22: Ystävilleen suosittelijat Moshissa .....	41
Kuvio 23: Tyytyväisyys majoitukseen Sansibarilla.....	42
Kuvio 24: Tyytyväisyys aterioihin Sansibarilla .....	43
Kuvio 25: Tyytyväisyys perehdyttämiseen Sansibarilla.....	44
Kuvio 26: Tyytyväisyys avustamiseen Sansibarilla.....	44
Kuvio 27: Tyytyväisyys aamuprojektiin Sansibarilla .....	45
Kuvio 28: Tyytyväisyys iltapäiväprojektiin Sansibarilla .....	46
Kuvio 29: Tyytyväisyys työryhmän johtajiin Sansibarilla.....	47
Kuvio 30: Tyytyväisyys verkkovarausjärjestelmään Sansibarilla.....	48
Kuvio 31: Tyytyväisyys kokonaisuuteen Sansibarilla .....	49
Kuvio 32: Ystävilleen suosittelijat Sansibarilla .....	49
Kuvio 33: Tyytyväisyys Dar es Salaamissa .....	50
Kuvio 34: Tyytyväisyys Moshissa .....	51
Kuvio 35: Tyytyväisyys Sansibarilla .....	52

## Liitteet

Liite 1: Avoimet kysymykset, Dar es Salaam .....	60
Liite 2: Avoimet kysymykset, Moshi.....	66
Liite 3: Avoimet kysymykset, Sansibar .....	73
Liite 4: Kyselylomake.....	77

Liite 1 Avoimet kysymykset, Dar es Salaam

Kysymys 1. What did you enjoy most about your trip?

- The locals and the nature
- I wanted to have an adventure and I got it :) I enjoyed my projects and trips (f.ex sa-fari, Zanzibar). I have no complaints :)
- Sharing time with a great group of volunteers.
- Adult English; I found it a truly rewarding experience as it was apparent that the English we were teaching would immediately improve their livelihoods.
- I really enjoyed the trek and coffee making we did on the foothills of Kilimanjaro.
- volunteering projects, meeting great people.
- I enjoyed the place, visiting different areas and going to Zanzibar and the people were really nice.
- The experience of working with or interacting with the local people.
- I got to experience things that I couldn't in any other place. And all the fantastic people I've met.
- The projects, Meeting new friends, different culture
- I loved the eating area where everyone comes together in the evening. The people there were amazing. African life itself was a great experience that I wouldn't hesitate to recommend to anyone.
- My Kilimanjaro climb, the kids and teachers at my nursery school and the opportunity to explore Dar alone, with friends, or stay and let the locals come to the volunteer house instead. That there was so many things to do if you wanted or just chill out. That all the TL were so helpful and nice
- Feel that you are helping people who really need it and that they are so thankful. Meeting a lot of new people and live in a more primitive way.
- The whole experience of being in a very different culture with such friendly people and in the relative comfort of the volunteer house.
- Teaching adult English, I learnt as much from my students as I taught them. The overall feeling of community, Bahari Beach is a perfect setting to get to know the locals and experience the Tanzanian lifestyle.
- to learn and experience a different culture.
- I enjoyed volunteering.
- The many experiences and trips that would have been difficult to arrange without A.I.T. And the close work with the locals, and safety in our stay.
- that it was a combination between the volunteer work and the trips we were on

- The people and their way of being in the world. I loved my advanced adult English class, my pride and joy. I enjoyed being accepted in the community as a resident, however temporary. I enjoyed the animal treasures.
- Being with the kids and feel their happiness, when you were around them.
- I enjoyed the social part of the trip. It was very nice to have team leaders that was there for the group. And it was nice that there was so many different projects to attend.
- Ethos in the house. Honestly, despite the fact I have been somewhat harsh on the accommodation, I was not expecting luxury and found everything on the trip completely fine.
- Working at Bahari nursery where the teachers were very eager and grateful for new ideas. Safari to Selous was fantastic however accommodation was described as luxury which is arguable and therefore I felt it had cost more money than it was worth (in comparison to the prices of the other safaris)
- The thing I enjoyed most was working at Bahari Nursery every day, developing relationships with the children. I also enjoyed meeting so many other like-minded people at the volunteer house.
- I enjoyed everything of the trip! But maybe the people around made my trip even more amazing.
- Friendship and learning of other cultures. Being able to make a small contribution to others who are less fortunate than ourselves.
- I enjoyed the overall experience of being in Tanzania. I love the way of experiencing the country through volunteer work.
- Meeting such a huge variety of people and teaching adult English.
- The overall experience, to meet the Tanzanian people and be a part of their society and everyday life and also feel comfortable in their company.
- The only thing good about my experience with art in Tanzania was the people I met which art in Tanzania had no part to play in
- Everything was so well-organized and the team leaders were great!
- meeting new people from various countries
- Working at the public schools.
- Volunteering, meeting the local people and climbing Kilimanjaro
- The volunteer house was a really lovely place to be and I made so many friends who had the same interests and passions that I do. Working at the orphanage was also really rewarding and a life experience that I won't forget.
- to meet new friends, to see how poor some people live, to help the children, football games with the children
- My projects, being with the other volunteers and the trip to Zanzibar

- helping people who really need our help, seeing their smiles, meeting people from all over the world in the volunteer house, living in a poor condition
- Meeting new people & seeing different places

Kysymys 2. Any suggestions that would help us to improve the volunteer experience?

- Please, get a generator to the Dar volunteer house!
- Give warning about holidays and other such events that may affect a volunteer's experience based on the dates he goes there for.
- Afternoon projects need to be longer - perhaps extend them till 6 - this still leaves sufficient time to get back to the house and get ready in time for dinner.
- Overall organisation needs to be tightened - minor changes would have greatly reassured me and saved a lot of unnecessary worry.
- I would have recommended AIT to a friend if you changed a few things, such as giving a more accurate representation of the projects, i.e. that if you want to do something be prepared to sort it out/set it up by yourself (then you can be more prepared). The lack of internet was frustrating, even worse if you rely on it to do your job/work. More activities to do in the evening, games etc. Dealing with inappropriate behaviour of local staff in a suitable way too, at times I felt unsafe and worried about the actions of a worker and having paid money to be in a 'safe' environment I felt the issue could have been handled better (escorting him off the premises at the end of shifts for example).
- The list of projects listed on the website does not reflect the reality. If volunteers know what they will be doing before they arrive, they would have the chance to prepare and to bring resources to support the project.
- You need to get new cars that doesn't brake down on every trip ;)
- More support to new comers from Art in Tanzania.
- Better communications between the TLs. It was many many times that i felt to less informed about what was going on. Get more help to learn how to be a teacher. More hints, different games and things that would help me in the classroom. Then I would feel that my work would have been more important.
- Get some new cars for the safari trips! And make sure that there is enough food, maybe some more vegetables. Thanks for an amazing experience!
- Suggestion of swimming lessons as an afternoon project. Whenever we were at the beach with the locals they were asking us to teach them to swim. Prior warning would help so that volunteers could take out inflatable swim aids.  
There were also a lot of other things we could have taken out with us if we had been more aware of the needs. The following (for young children) were difficult to buy there: 'bubbles', balloons, small soft balls for catch/team games in the playground.  
I intended to give

my room a good clean to make it more welcoming for the next inhabitant(s) but, in that humidity, I lacked the energy in the end. I was grateful to have a room to myself (I'm in my 60s); the floor and beds were perfectly clean but a once a year clean of the walls and occasional washbasin clean would make a lot of difference. Any problems with fan/taps were fixed immediately and efficiently.

- More money needs to go into little things like repairs and internet, and more hands on guidance for the teaching volunteers apart from books
- Keep what you promised, instead of being so unprofessional. and get the cars fixed.
- Keep your promises and treat your employees (teamleaders) better! stick to the promised program when we are going on safari and other trips, and do not make new deals with less cars and other groups and dates.. Get some proper cars, we had several problems with especially one of them in Dar, so we had to wait for many hours and drive with helpful locals instead ect. and after a breakdown on the way home from safari, we drove in a long time without brakes, that is not safe.  
Tell the teachers in the schools that we are here for helping, and not doing all the work.
- My husband and I provided quite a lot of feedback and, we hope, constructive criticism during our placement. One primary recommendation would be to link to experienced, skilled people who can match with the community needs and minimizing the emphasis on an adventure tourism experience for the young. The primary and secondary schools are undersupplied with skilled volunteers that could bring richness to the dialogue with teachers, shared teaching ideas and resources. This would be a major shift that we would support.
- ehm, I know it's Tanzania, but when we were transported, the vehicles could have been a lot better, especially on the trip to Ruaha. Don't ever send people on a safari in Dalla-Dallas!
- Don't make stupid changes in the volunteers programs. Like when you made us go 23 people on the same safari. That wasn't what was planned. But all of a sudden you wouldn't give us 2 cars on the first trip. That was just stupid. Also you should try to make it possible to do the kind of volunteer work that the volunteers ask for. Some of us got very tired of working with something that wasn't 1. priority.
- safety needs discussed as I am sure it already has been, if people knew about the recent state of robberies they would be more hesitant to sign up. Please do not take this as top negative as overall a fantastic experience, thank you so much for the leadership and friendliness shown throughout.
- On arrival at the art in Tanzania house I was dropped off by the driver and found there was no team leader waiting to greet me. Having never travelled alone before going to Africa was quite overwhelming and it would have made me feel much more comfortable if the team leader had been there to greet me. Instead one of the other volunteers had to show me to my room. This was not a very good first impression as I

had no idea what i was supposed to be doing. When i did meet the team leader later that evening she introduced herself briefly then rushed off, this did nothing to help me settle in. I recieved my verbal orientation the following day which was brief and missed out important things e.g emergency contacts. Before arrival i had read about projects at an orphanage and art projects with the local women. However when i arrived and suggested i would like to take part in these projects i was told that they were not running, that the orphanage would be set up in a couple of weeks and that if i wanted to do an arts and crafts project i would have to set it up myself. The orientation, visiting tegeta and local schools was very good. Some meals were very good whilst others were poor. It would have been good to try more of the local cuisine. Afternoon projects were generally poorly organised except the adult english. it should be made clear to volunteers that the projects are in the early stages of development and that volunteers will be actively involved in setting them up rather than contributing to a well established project. A few weeks into my time in tanzania new team leaders arrived who were excellent, however when i first arrived i felt that the team leader at the time was pressurising me into doing adult english classes. i had specifically chosen art in tanzania's project as i though i could do art projects or something other than teaching in the afternoon but was made to feel guilty when i declined the adult english class. My overall experience was excellent because of the other volunteers and the teachers and children in the schools. unfortunately i found my pre departure information at the time of booking and after misleading which therefore meant i felt unhappy at first and found it difficult to settle in.

- The only suggestion I have is to give details of the nursery's and schools the volunteers will be working at to give them a bit of time to prepare. I think it would also be good for the afternoon projects to have a bit more structure to them.
- Better communications at Dar es Salaam on arrival e.g. correct phone numbers for team leaders. More appropriate information pre-trip as to what would be most useful on the project.
- Improve security. Seriously.
- You should go to each project(first of all the schools) and tell the working personel about what the volunteers are supposed to do, because the volunteers should not do all the work, they should only be a back-up, right??
- Having projects in place for people to actually attend making sure people can have projects that are offered the list is endless for suggestions to improve art in tanzania
- That you get what you expect, by that I mean, that when you have ordered to stay a place you get to stay that place instead of just being put another place without being asked.
- Nope, was perfect!



- I think that orphanage needs more organisation, it's a very dirty place and it needs to be cleaned. maybe you could create a new volunteers group which cleans and help them to build the orphanage.
- Orientation could be extended to two days and it should be improved to include various other places (e.g. Dar city centre), not only the biggest tourist-y scenes. (The closest mall and some fast food joint, really?)  
The cost of accommodation is ridiculously high for its actual value - no generator, no running water for several days in a row...  
There was very little guidance, as well.

## Liite 2. Avoimet kysymykset, Moshi

### Kysymys 1. What did you enjoy most about your trip?

- Teaching at the Khuba Nursery School and the four day safari and Meeting volunteers from other countries.
- I couldn't choose - I loved every bit of it.
- The company and all the staff were really friendly
- Getting to be a part of the Moshi community
- The people I met and feeling appreciated when teaching adults in the afternoon.
- Travelling aspects (safari, a trip to Zanzibar), my afternoon project teaching English to adults, the people i met inc. fantastic house girls
- I enjoyed the projects most of all. I lvoed working at the Nursery and Orphanage. The coffee making and waterfall trip was good also. The safari was ok, just a shame tho that Serengeti wasn't included instead of one of the others. Feel abit let down that the best safari park wasn't included.
- happy kids, friendly staff and friendly people and the overall experience.
- Learning about the culturernWorking with the childrenrnBeing independent and not being told what to do in my spare timernBeing able to get from the experience what I want
- Mostly I enjoyed getting to know the culture and working with the children. It was nice to live with other volunteers and get to know a lot of new people.
- I feel very fortunate that I was put in the nursery school to teach. It was a perfect setup and I felt like I was able to make a difference. However there were many other volunteers at the house that were put in schools where they had to sit in the staff room all day with nothing to do.rnrnPlaying at the orphanage was great. The kids seemed to love the volunteer's attention and games. rnrnI LOVED the house staff - Mama, Hedisha (her cooking was amazing), Cece and Jackie were all wonderful and were a highlight of my experience. I had very little contact with any of the other staff. rnrnThe Kilimanjaro climb was amazing as well and the guide Andrew made it a wonderful trip. Thank you for making the climb affordable for volunteers. It was an experience of a lifetime.rn
- The feeling of being able to manage by myself in the city.
- I enjoyed meeting the people of Tanzania. My eyes were opened to many things that we as Americans take for granted. The ladies at the Moshi house are WONDERFUL! I will hold a special place in my heart for them. Everyone was great. I loved my morning project teaching at the nursery school. Overall my trip was life changing.
- Just being in Africa.

- I had an amazing time. I enjoyed volunteering at swiwsco orphanage. The kids were so much fun. I enjoyed meeting alot of different people and learning about a different culture.
- Kilimanjaro-climb
- There is nothing I didn't enjoy. Everything and everyone was brilliant and I'm most definitely coming back next summer!
- How could I pick one thing that I enjoyed about Tanzania? The people, the places, the activities were all amazing. At some stage I would love to get back there and spend much more time there.  
Asante Sana
- Everything. I had an incredible experience. Art in Tanzania is a wonderful organization. I am very thankful and grateful for everything that was done for me in Tanzania. Thank you so much for the time of my life!
- The house team at Moshi were all incredible, kind, passionate people, and were willing to go above and beyond to make sure every volunteer was happy and looked after. Mama Koletta and Hadija were the loveliest women and should really be commended for all their hard work and kindness they really deserve a lot of recognition for the hard work they do. Frank was an excellent team leader, he would go the extra mile to make sure we enjoyed our projects and felt comfortable in the new culture. Frank being a native Tanzanian made him a better team leader because he knew the language, the people and the culture, and he really helped us all to enjoy our time in Moshi. The projects were challenging but rewarding, and all the people we met were great including the staff, other volunteers, the guides and the leaders.
- The relationships I made
- all of it! I had a fantastic time! I especially enjoyed reaching the top of Kili, volunteering with the happy, cheeky kids, safari and the waterfall trip.
- I enjoyed the staff members and fellow travelers the most.
- The thing I enjoyed most about my trip was the projects. Helping to teach English to both the children and adults was a very humbling experience and the gratitude was overwhelming. I also loved the staff at the volunteer house where I stayed - they were so helpful, kind and hard-working.
- Everything, it was SO FUNNY!
- Spending time with other volunteers and really being able to see how life is in Tanzania through volunteering in the community with local people.  
The safari trip and Zanzibar trip was also amazing!
- very good guides ( Hilary x2 , Ben also). Kind and helpful people.  
For little older tourists can be good to select some local hotel.  
My family liked that moshi house very much , but we are scouts so we can adapt easier.

Kysymys 2. Any suggestions that would help us to improve the volunteer experience?

- More contact with the volunteer team. Definitely better security for the volunteers. Particularly those travelling to projects on their own. Some maintenance in the outside rooms such as a plug in the sink and a light bulb in the bathroom and a less see through curtain on the glass door. Also a new toaster would be a good idea. A four slice toaster with only two elements working with fifteen or more volunteers makes for a very slow breakfast.
- Maybe being able to choose your projects before you got there, so you could be more prepared with the things that you needed to bring.
- Lunches were very long, If timings could be improved to
- Have some more projects available in Moshi
- Your in country team leaders at Moshi house were appalling!  
You need to put people where they are actually needed. I was originally placed in a very small school, one class had only 5 children and there were two volunteers and 1 teacher, we weren't needed and felt very fed up as we'd spent all of our money to come and help when we just didnt need to be there. I think it would be very beneficial if you created projects in primary and secondary schools. All the volunteers I was with were extremely frustrated by the fact that we were 'teaching' children between the ages of 2-5 who hardly new swahilli. We want to help not babysit!
- The organisation needs a clearer direction and aim, and projects need to be tailor made, or at least suited, to the skills of the volunteers. Native English speaking volunteers are being wasted in nursery schools because the children are far too young to benefit. There should also be a wider, ever-changing range of projects available as this is what is advertised on the i-to-i website and volunteers would feel needed or at least better used. During my time in the house, several Finnish interns arrived to work as part of their university course but were told there was no work for them in Moshi. There is no reason why they shouldn't have been told this before they arrived. The in-country team leader was also very uncommunicative and difficult when discussing issues with projects etc. I suggest better training or hiring of more passionate, experienced team leaders who want to make new projects that will actually make a difference to the community in Moshi. That is, after all, what I signed up for.
- The breakfast was not good. I could not eat and be prepared for my morning project. I was hungry throughout the morning. Bread and bananas was breakfast. If the electricity was on we could have toast, but if not, just bread and bananas. I think there should have been some better food for breakfast.  
The accommodation wasn't the best. The bathrooms were dirty. The bedrooms were kept clean n tidy, but the bathrooms never got cleaned unless it was a switch over when people were leaving erady for new people. That's how it seemed anyway. My washroom never got cleaned whilst

i was there. I was disappointed that i was in the room with no built in bathroom, we couldn't use the shower in the corridor as it leaved into the corridor so we had to share other peoples washrooms and disturb them in their bedrooms sometimes. Got abit akward at times.rn

- Most all staff are friendly. However, there needs to be better communications with the volunteers. I had to guess a lot of the times when and what will happen. For example, my team leader doesn't even know when I am going for my safari. And I had to show him the itinerary to get exactly what I signed up for. Made me feel that I can't rely on what they tell me. rnrnrnThere were multiple times where mis-communication happened (when to pick me up/meeting time/place). Maybe language barrier?rnrnOverall I still had an amazing experience, because I enjoyed the people and the culture. But my recommendation will be better organization and better management on the little things on my project.
- There needs to be the right person in right place and proper supervision for all of the staff. It is very important to have good information between different places and people and interest towards the volunteers and their wellbeing. rnrnAnd please make it possible to pay the large payments (safari, climbing the Kilimanjaro, etc) to an account! rnrnP.S Feedback doesn't let me finish without rating the afternoon project, which I never had... So there is now a false answer.
- Give more tools for preparation. I felt like I was a good teacher because I researched some things before I came and brought some materials to use in the classroom. I feel like many volunteers have no idea how to teach and could be more effective if they knew what they would be doing once they were in the country. I also think the schools and the team leaders need to have better communication so volunteers are being placed in productive environments.
- We didnt have any orientation even it would have been very needed. During our 8th or 9th week of stay in Moshi one team leader asked where are we working. None of team leaders never visited my project even they promised. My project was an internship and little more expensive than normal volunteering. I dont really know what makes it more expensive because we didnt have any support. Team leaders asked some questions if we knew what to ask, but they didnt tell anything without asking. Nobody told us there is a possibility to study swahili in the house. Online account was good idea but mine didnt work after first visit. But anyway i enjoyed a lot.
- My personal experience was a good one, but it was a little disappointing to see other volunteers to hung over to attend projects. If the organization is truly about volunteering, then there should be some guidelines to follow. Thank you for the overall experience...It was GREAT! I will be returning.
- At first, the project should be organized. I don't ask you to organize it well, but just that someone at the hospital would know that there are volunteers coming. rnlIt

would also be helpful if team leaders could speak English. Considering how expensive the accommodation is, one would expect to get proper meals (something other than beans) or even a toilet that doesn't on the shower floor. It would have been less expensive to live in a hotel.

- I feel as though the morning project at Korongoni Primary school was very unorganised. I feel as though there was nothing for me to do there. I was made to sit in the staff room for a number of days. The school was doing exams for one week and the rest of the time most of the kids were on school holidays and there were only a few classes attending. I was there for about 4 weeks and I only got to be in the classroom and teach for just over a week all up.
- The only thing I could suggest is starting teaching programs when school is on, there was a bit of a mix up and we spent quite a while in the staff room and not with the kids. It didn't affect the experience though.
- The organisation of Art in Tanzania needs to be improved dramatically. The organisation as a whole is being run very poorly. There were a lot of things "included" in our package - which we had paid for - which either were incredibly misleading or just never happened at all. Twice we were supposed to have transfer to a particular place, and we were left stranded to get taxis for ourselves, because the team leaders "forgot". I think forgetting volunteers in a foreign country is appalling. The Moshi team was great. It was on our trip to Zanzibar where we experienced the most difficulty. I'm not sure if it is because the team leaders in Dar Es Salaam knew we were only to be there two nights and so didn't care to make an effort with us, but their attitudes were terrible. One in particular named Mariah was extremely rude to a number of volunteers from our group. After our group was left stranded at the Dar Es Salaam ferry on our way back from Zanzibar, she offered no apologies for our transfer not being there, but tried to somehow blame us volunteers. On the way to Zanzibar, we missed our ferry, because the driver was two and a half hours late to pick us up and take us to the ferry terminal, meaning we had to take the 4 hour ferry instead, arriving in Zanzibar late and missing half a day there. On Zanzibar we did not get a "guided tour of stonetown" or get to see the museum, with the slave baths. We did not even get offered an explanation for not getting the tour. When we moved up north to stay at the beach lodge, we found out (as we pulled into Nguwi beach) that we were not staying at Kendwa, at the much much nicer accommodation, but staying at Ngwui. We paid to stay at Kendwa, and were told we had to stay at Ngwui because Kendwa was full. As Art in Tanzania organises these trips it is beyond me why you could not physically book our accommodation at Kendwa when we bought the trip. I think it is extremely unethical for you, as an organisation, to leave it to the last minute to book our rooms at a hotel which was meant to be organised well in advance. And the only reason I can think of is that it benefits your organisation financially to

charge us for the expensive hotel and then book the dodgy one at the last minute, pocketing the extra cash for yourselves? because there is no way that the two accommodation were charging the same rate, we saw both standards, and I think an explanation is needed.

Communication between the offices needs to be improved. And communication between the leaders and volunteers needs to be improved. It seemed that no one knew what was going on a lot of the time (this does not include Moshi, who were actually very helpful, particularly Yasmin and Frank were very good, helping us out when we were stranded in Dar Es Salaam by giving us different numbers to call and making sure we were okay - the same cannot be said for the Dar Es Salaam leaders!!.) For instance, the reason we did not get a transfer from the ferry terminal to the Dar Es Salaam house, was because the team leader in Stonetown called the Dar team leaders and said we did not get on our pick up from Kendwa back to Stonetown and was apparently calling Dar to ask if they had our numbers. If they are all team leaders through out in Tanzania, shouldn't you have our contact details available on your system so that you can ensure the safety of your volunteers? Why didn't the team leader/guide in Stonetown inform Dar Es Salaam people that we boarded the correct ferry from Stonetown to Dar - the ferry it was always planned we would take? We got our transfer from Ngwui beach. We got our ferry to Dar Es Salaam. But because of one phone call from a team leader in Stonetown saying we didn't get our transfer, the leaders at Dar thought it would be smarter to NOT send a transfer for us just in case we weren't there? And surely they could have phoned the team leaders in Moshi for our contact details if they really needed to, to make sure of where we were?

It was also extremely misleading when we purchase a package which says that part of our accommodation will be a hotel, yet we never stayed in a hotel once. This was apparently supposed to happen on the safari weekend. Though I believe there is a big difference from the promised (and paid for) hotel, and the reality of the volunteer house we were taken to instead (while the tour guides get to stay at a hotel!)

I was also made to pay for an extra night's accommodation because I was being picked up technically the day before my trip was to start (at 11.30pm). I was told to pay \$100 Australian dollars. When I was at the volunteer house I found out an extra night's accommodation at any volunteer house is US\$15 a night. Why was I made to pay so much more?

I think Art in Tanzania has a very long way to come if it wants to be recognised as a reputable travel organisation. There were a lot of people on the same trip as me, from all different countries around the globe, who were equally as disappointed with your organisation and your misleading and false advertising. I think you have a long way to come, and I would not recommend you to any of my friends or relatives. I think Art in Tanzania has a lot to answer for, and you should expect to see a fair bit of criticism in online travel forums because of your poor performance and lack of understanding. Tanzania is a beautiful country and I would recommend everyone to

go there, though not through Art in Tanzania unless you lift your game and make yourself accountable for your actions.

- Art in Tanzania needs to be more organized, a lot more organized
- better organisation and communication between the different volunteer houses so that drop offs and pick ups would run smoothly and on time and not depend on us waiting for hours and having to organise it ourselves
- Full disclosure of the low quality accommodations. Generators to supplement the intermittent electricity
- I think it would be helpful if volunteers were given some information about the projects that are available for them to volunteer at. I was given just given a list to choose from but if there was a little more information about each project, this would be helpful.
- No, everything was amazing
- Perhaps a bit more organisation at times and clearer information about the available projects both prior to the trip and at the orientation would be very helpful.
- perhaps discussions about social and cultural life in Tanzania for tourists the program ( arusha national park, maasai country, machame-hiking ) is very interesting





- The team leaders were amazing and I felt completely settled in within the first few days. I loved the volunteer house, as the size of it meant that the group bonded really well. There was enough work to do out there and also the opportunity to do more if you wanted, while still allowing you the freedom to get to know the locals and absorb yourself into the community.
- I loved how the volunteer house was so full of incredible people. Choosing a project like this draws in like minded people and proves for an amazing time! The team leaders made everything possible and helped with any developments we wanted to make on the projects! They were supportive when things got tough and made you remember how good the place is! The location of the house was perfect as well, right in the heart of stone town yet out of the way enough to take a break from the hussle and bussle of the town. I had the best time in Zanzibar and wouldn't hesitate to go back!
- Meeting other travellers and exploring the sights with them
- Teaching the adult classes, and the trips around Zanzibar.
- Adult English Classes at Vuga House were great rn- AWESOME Spanish Omelette's in the morning rn- Really easy to organise trip'srn

Kysymys 2. Any suggestions that would help us to improve the volunteer experience?

- Maybe fix the project before getting there, so you can prepare yourself a little bit better.rn
- The school me and my friend were placed in was a really hard experience. We saw 6 year olds get hit with a ruler over 50 times every day, and threatened with injections and scissors were used to scratch them, and they got dragged along the floor. I couldnt bear to watch it was horrific. Other than that it was great to see how the schools operate
- more loo roll needed
- No, it was perfect
- If possible it would be great if there is someone available to do a kind of mentoring during the days. At least for one week, that would help to get a better understanding and overview.
- could offer a few swahili lessons at the hostel to help volunteers learn more of the language and therefore, help the local people more.
- As a NGO/charitable institution as you must ensure you are clear and public about how/where money is spent.rnThese are the only two issues that make me hesitate in recommending ART. On the ground I have no complaints, but feel the higher management of the company must consider if they are best serving volunteers in your policies.

- The only real thing I can say to improve is about the afternoon projects. When I looked through the file, there were some great opportunities there but they weren't offered during my time there, such as the football at Stonetown Youth centre. That could be an extra aspect to the volunteer experience.
- I visited Dar, Moshi and Arusha houses as well as Zanzibar. What I noticed is that the teams were inconsistent with their helpfulness to volunteers and were less hands on in some places.
- In Stone Town, as it is a tourist place, school seems more readily available to children than maybe in other parts of Africa (as their parents can afford it more) and before arrival, we were prepared for students to be really eager to learn English as they don't have teachers that often, but this wasn't reality for the project in Stone Town, and so it would be better if you could inform the volunteers of this before they arrived, or at least not say that English teachers are required desperately and that children will love to learn from them so that volunteers are more prepared for the project. Also, tell the volunteers beforehand that they may only have one 70-90 minute lesson a day and not a whole morning teaching so they can plan things to do during the days as there can be A LOT of free time on this volunteer project.
- I had an great time with the project! It was an amazing place, awesome experience, I met some great people, found it really rewarding, and it built my awareness personally, about the situation and what is required and valued in that area of Africa. Thank-you Art In Tanzania for providing me with opportunity to do something like this! Just makes you think what else I could be doing at home to help... Just a couple of suggestions -  
- Update the money section of the trip notes, MasterCard was fine in Dar & Stonetown  
- In the trip notes it would be good to mention there are mosquito nets at Vuga House already and maybe that sleeping bags are optional as it is quite warm, this will leave more room in people's bags.  
- It was a little confusing at the Dar house, it might be better to explain more clearly that orientation happens in Stonetown and that if you arrive in Dar a day early be prepared to chill out at the beach for a day. Also that it is possible for people to go directly to the Stonetown House and can bypass Dar if they want.  
- When using booking agents, see if you can get them to profile volunteers a little more or see if there might be other projects they can help out with, Katherine had some great suggestions while I was over there about other initiatives that could use the help of volunteers. Or, perhaps see if you can advertise some of the more diverse projects with some sort of prerequisites criteria and more of a screening process for applications on the Booking Agent Website. In the short time I was over there, there were highly skilled people that could have been doing more other than teaching at schools to help local communities.  
- There was a lot of focus on the teaching at local schools, the classes that are run for adults at the House are just as important, this could be more emphasised  
- Encourage people to

get out of Stonetown for the weekend and see more of the island!rn- Its seems like there needs to be more volunteers in Makunduchi, perhaps you could try launching a split project, 1/2 the time there, 1/2 the time in Stonetown. rnOne last point, I think you may benefit from broadening the audience and getting some more Adults in there, like Cal (from the States, who came with Carrie, his daughter, they were a great source of fun, energy, and reminder about why people do these types of things)rn rnThanks Edward & Katherine for making it seamless!rn

Liite 4 Kyselylomake

### Feedback

Thank you for taking the time to provide us with your thoughts and opinions about your experience with Art In Tanzania. All feedback is anonymous and will be used to help improve our services for future volunteers.

Where did you spend the majority of your trip?

	Very Poor	Poor	Average	Good	Excellent
Accommodation:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meals:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orientation:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In-Country Support:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Morning Project:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afternoon Project:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Team Leaders:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online Account System:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overall Experience:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Would you recommend Art In Tanzania to a friend?

Yes  No

What did you enjoy most about your trip?

Any suggestions that would help us to improve the volunteer experience?

Submit

Copyright © 20032012, Art In Tanzania, All Rights Reserved.