

Gradia tanssin perusopetuksen asiakastyytyväisyys

Teea Partanen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2020
Liiketalouden ala
Tradenomi (AMK), liiketalous

Tekijä(t) Partanen, Teea	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Marraskuu 2020
	Sivumäärä 53	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Gradia tanssin perusopetuksen asiakastytyväisyys		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Mari Karjalainen		
Toimeksiantaja(t) Gradia tanssin perusopetus, Jyväskylä		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Gradia tanssin perusopetuksen asiakastytyväisyyttä ja millä keinoilla sitä voidaan parantaa. Tarkoituksena oli määrittää keskeiset asiakastytyväisyyden ja palvelun laadun tekijät, selvittää ne toiminnan osa-alueet, joihin Gradian asiakkaat olivat tyytyväisiä ja mitkä olivat ne osa-alueet, joita tulisi jatkossa kehittää asiakastytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun laadun takaamiseksi. Tarkoituksena oli myös löytää käytännön keinoja siihen, miten kyseisiä toiminnan osa-alueita voidaan kehittää.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä ja tiedonkeruu tapahtui sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselyn kohderyhmään kuuluivat Gradia tanssin perusopetuksen nykyiseen asiakasrekisteriin kuuluvat oppilaat ja heidän huoltajansa. Kysely jaettiin toimeksiantajan kautta tekstiviestillä ja sähköpostilla ja kysely oli avoinna noin kahden viikon ajan. Kyselyyn saatiin yhteensä 94 vastausta ja vastausprosentiksi saatiin 31,9%. Tutkimustulosten analysointiin käytettiin suoria jakaumia, ristiintaulukointeja ja khiin neliö -testiä sekä avoimien kysymyksen analysointiin teemoittelua.</p> <p>Tulosten perusteella saatiin selville, että Gradia tanssin perusopetuksen asiakastytyväisyys on yleisellä tasolla erinomainen. Tutkimuksesta saatiin kuitenkin selville, että joillakin toiminnan osa-alueilla on vielä parannettavaa. Muun muassa viestinnän, tanssialien ja etäopetuksen osa-alueilla koettiin tyytymättömyyttä. Asiakkaat jakoivat myös omia näkemyksiään siitä, miten tanssikoulun toimintaa voidaan kehittää ja siten parantaa asiakastytyväisyyttä. Tutkimus antaa hyvät valmiudet tehdä jatkotutkimuksia asiakastytyväisyyteen liittyen ja siten kehittää tanssikoulun toimintaa jatkuvasti huomioiden asiakkaiden toiveet ja näkemykset.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Asiakastytyväisyys, palvelu, palvelun laatu, asiakas		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Partanen, Teea	Type of publication Bachelor's thesis	Date November 2020 Language of publication: Finnish
	Number of pages 53	Permission for web publication: x
Title of publication Customer satisfaction in Gradia basic dance education		
Degree programme Business Administration		
Supervisor(s) Karjalainen, Mari		
Assigned by Gradia basic dance education, Jyväskylä		
Abstract <p>The aim of the research was to examine the customer satisfaction of Gradia basic dance education and which methods can be used to improve customer satisfaction. One objective was to determine the key factors of customer satisfaction and service quality, find out the areas the customers were pleased with and what areas were the ones that should be improved to ensure that customer satisfaction gets even better.</p> <p>Research was implemented using quantitative methods and data collection happened by using an internet survey. The research was targeted towards the current dance students and their parents. The assignor sent out the survey via text message and e-mail and it was open for answering for two weeks. In total, the survey got 94 responses and the response rate was 31,9%.</p> <p>Based on the results it was possible to find out that the customer satisfaction in Gradia basic dance education was excellent although there were some areas that still need improvement such as communication, facilities and remote training. Customers were also able to share their thoughts about how to improve the different functions in Gradia basic dance education in a way that customers are more pleased with the dance school.</p> <p>The research gives Gradia basic dance education good opportunities to carry out further research related to customer satisfaction. Constant research about customer satisfaction while taking the customers' hopes and thoughts into consideration gives the dance school great opportunities to develop their functions.</p>		
Keywords/tags (subjects) Customer satisfaction, service, service quality, customer		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto.....	3
2	Tutkimusasetelma.....	4
2.1	Tutkimusongelma ja -kysymykset.....	4
2.2	Tutkimusote ja -menetelmät.....	5
2.3	Gradia tanssin perusopetus.....	11
3	Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu.....	12
3.1	Asiakastyytyväisyyden määrittely.....	12
3.2	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen.....	14
3.3	Palvelun määrittely.....	15
3.4	Palvelun laatu.....	16
4	Tutkimustulokset.....	20
4.1	Tutkimuksen toteutus.....	20
4.2	Taustatiedot.....	21
4.3	Syyt tanssikoulun valitsemiselle.....	32
4.4	Tyytyväisyys eri osa-alueilla.....	33
4.5	Tyytymättömyys eri osa-alueilla.....	35
4.6	Kehitysehdotukset.....	37
5	Johtopäätökset.....	39
6	Pohdinta.....	42
	Lähteet.....	46
	Liitteet.....	48
	Liite 1. Kyselylomake.....	48

Kuviot

Kuvio 1.	Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet.....	7
Kuvio 2.	Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät.....	12
Kuvio 3.	Käyttäjäperusteinen laatu.....	16
Kuvio 4.	Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta.....	17

	2
Kuvio 5. Koettu kokonaislaatu.....	18
Kuvio 6. Kävijämäärät eri tanssilajeittain.....	24
Kuvio 7. Tanssin harrastaminen muissa tanssikouluissa.....	25
Kuvio 8. Tanssituntien tarjonta on monipuolista.....	28
Kuvio 9. Hintataso on tarjontaan nähden sopiva.....	31

Taulukot

Taulukko 1. Vastaajan status.....	21
Taulukko 2. Oppilaan sukupuoli.....	22
Taulukko 3. Oppilaan ikä.....	22
Taulukko 4. Tanssiharrastuksen kesto.....	23
Taulukko 5. Tanssiharrastukseen kulutettu aika viikossa.....	23
Taulukko 6. Asiakastyytyväisyys eri osa-alueilla.....	26
Taulukko 7. Tyytyväisyys opetuksen ammattitaitoisuuteen ja laatuun tanssitaustan mukaan.....	27
Taulukko 8. Viestinnän selkeys.....	29
Taulukko 9. Viestinnän selkeys tanssilajeittain tarkasteltuna.....	30
Taulukko 10. Opettajien lähestyttävyyden iän mukaan.....	31

1 Johdanto

Nykypäivänä asiakastyytyväisyys on tärkeä asia ottaa huomioon millä tahansa alalla. Jos asiakas ei ole tyytyväinen, hän hyvin todennäköisesti lakkaa asioidasta yrityksessä. Asiakkaan tyytyväisyys tulisi olla yrityksissä se asia, jota kohti työskennellään hyvän laadun saavuttamisen ja erinomaisen palvelun tarjoamisen ohella. Asiakastyytyväisyys on lyhyesti sanottuna sitä, että asiakkaat itse kokevat, että heidän odotuksensa ovat täyttyneet tai jopa ylittyneet. (Gerson 1993, 5.) Palvelun laatu on myös tärkeää ottaa huomioon asiakastyytyvääsyyttä tarkastellessa. Laatu määräytyy pitkälti sen mukaan, miten asiakkaat palvelun kokevat, vaikka palvelun laatu käsitteenä onkin monimutkaisempi. (Gerson 1993, 7.)

On monia syitä miksi asiakastyytyvääsyyttä ja palvelun laatua yrityksissä ja organisaatioissa tulisi mitata, myös urheiluseuroissa. Asiakastyytyvääsyyden mittaaminen antaa yrityksen henkilökunnalle tunteen siitä, että he ovat saavuttaneet, joka sitten johtaa erinomaiseen palveluun asiakkaille. Mittaaminen myös johtaa siihen, että yrityksen tai organisaation täytyy saavuttaa tietty taso ja osaaminen, mikä parantaa omalta osaltaan laatua ja lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä. Mittaaminen myös antaa mahdollisuuden välittömään palautteeseen, etenkin silloin, kun asiakas arvioi yksittäistä henkilöä tai yritystä. Mittaaminen antaa myös vastauksia siihen, mitä yrityksen on tehtävä laadun ja asiakastyytyvääsyyden parantamiseksi ja millä tavoin. Mittaaminen myös motivoi ihmisiä suorittamaan ja saavuttamaan korkeamman tuottavuuden. (Gerson 1993, 31.)

Tutkimuksen aihe muodostui, kun huomattiin, että toimeksiantajalla, Gradia tanssin perusopetuksella oli tarvetta suorittaa laajempi tilannekatsaus asiakastyytyvääsyyteen liittyen. Tavoitteena oli selvittää, millä tasolla tanssikoulun asiakastyytyväisyys on ja millä keinoilla sitä voidaan jatkossa kehittää. Tutkimuksen teoreettinen osuus keskittyy asiakastyytyvääsyyden keskeisiin tekijöihin ja palvelun laadun muodostumiseen ja myös tutkimustuloksia peilataan niihin.

2 Tutkimusasetelma

2.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Tutkimuksen lähtökohtana on aina tutkimusongelma, johon haetaan ratkaisua tai vastausta. Tutkimusongelmasta johdetaan sitten tutkimuskysymykset, joilla pyritään ratkaisemaan tutkimusongelma. Tutkimuskysymysten lisäksi tarvitaan kuitenkin apukysymyksiä, joilla kerätään tietoa varsinaisten tutkimuskysymysten avuksi. Tutkimusongelma määritellään peilaamalla tutkittuun tietoon ilmiöstä sekä ilmiötä selittäviin malleihin ja teorioihin. Tutkittavan ilmiön taustalla on aina jokin ongelma, johon halutaan löytää ratkaisu, jolloin ongelman ratkaisulla pyritään myös parantamaan asioita ilmiöön liittyen. (Kananen 2011, 20–23.)

Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu ovat tärkeitä elementtejä yrityksissä, joissa palvelu on etusijalla, kuten Gradia tanssin perusopetuksessa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, kuinka Gradia tanssin perusopetus pystyy kehittämään toimintaansa. Tutkimuksen tavoitteena on saada selville, millaisena nykyiset asiakkaat näkevät ja kokevat Gradia tanssin perusopetuksen palvelun ja toiminnan. Tulosten pohjalta voidaan helpeä kehittää toimintaa niillä alueilla, joihin asiakkaat ovat vähemmän tyytyväisiä ja toisaalta ylläpitää niitä toimintoja, joihin asiakkaat ovat tällä hetkellä tyytyväisiä.

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmaksi muodostui se, kuinka Gradia tanssin perusopetuksen asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa. Tutkimusongelmaan pyritään löytämään vastaus käyttäen apuna seuraavia tutkimusongelmasta johdettuja tutkimuskysymyksiä:

1. Mitkä ovat keskeiset asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun tekijät?
2. Mihin toiminnan osa-alueisiin asiakkaat ovat tyytyväisiä tällä hetkellä?
3. Kuinka asiakastyytyväisyyttä voitaisiin kehittää?

Aiemmat tutkimukset

Laajempia asiakastyytyväisyystutkimuksia on tehty useita jo aikaisemmin sekä Suomessa että ulkomailla. Suomessa asiakastyytyväisyyttä urheiluorganisaatioissa ja -seuroissa on tutkittu jo aikaisemmin, mutta asiakastyytyväisyyttä nimenomaan tanssiurheiluseuroissa on tutkittu niukasti. Urheiluseurat- ja organisaatiot tutkivat asiakastyytyväisyyttä toki jollain tasolla keräämällä asiakaspalautetta. Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ei ole aikaisemmin tehty opinnäytetöitä asiakastyytyväisyydestä tanssiurheiluseuroissa.

Kiviniemi (2019) tutki opinnäytetyössään tankotanssikoulun asiakkaiden mielenpitoita sen toimintaan liittyen, sekä selvittää millaisia toiveita ja ehdotuksia asiakkailla olisi toiminnan kehittämisen suhteen, käyttämällä kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksessa perehdyttiin asiakaskokemukseen sekä sen muodostumiseen vaikuttaviin tekijöihin. Tutkimuksessa toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely tankotanssikoulun asiakkaille, jonka pohjalta päätettiin kuinka yrityksen toimintaa ja asiakkaiden tyytyväisyyttä voidaan kehittää paremmaksi tulevaisuudessa. (Kiviniemi 2019, 7.)

Kela ja Heikkinen (2012) tutkivat opinnäytetyössään asiakastyytyväisyyttä Kaajani Tanssii -tapahtumassa. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä ja tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden mielipiteitä tapahtumasta. Teoriaosuus koostui asiakastyytyväisyydestä sekä palvelusta ja palvelun laadusta. Tutkimuksessa toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely tanssitapahtuman aikana tapahtumakävijöille sekä esiintyjille ja heidän koreografeilensa ja huoltajille. (Kela & Heikkinen 2012, 1.)

2.2 Tutkimusote ja -menetelmät

Tutkimusote määrittelee sen, miten tutkimusta lähdetään tekemään. Perinteisesti tutkimusotteet voidaan jaotella laadulliseen eli kvalitatiiviseen ja määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen. (Kananen 2014, 52.) Määrällisessä tutkimusmenetelmässä eli kvantitatiivisessa menetelmässä tietoa tarkastellaan numeerisesti. Tällainen tutkimusmenetelmä keskittyy kysymyksiin, kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. (Vilka 2007, 14.) Määrällisessä tutkimusmenetelmässä korostuu myös hypoteesien todentaminen (Grönfors 2008, 5).

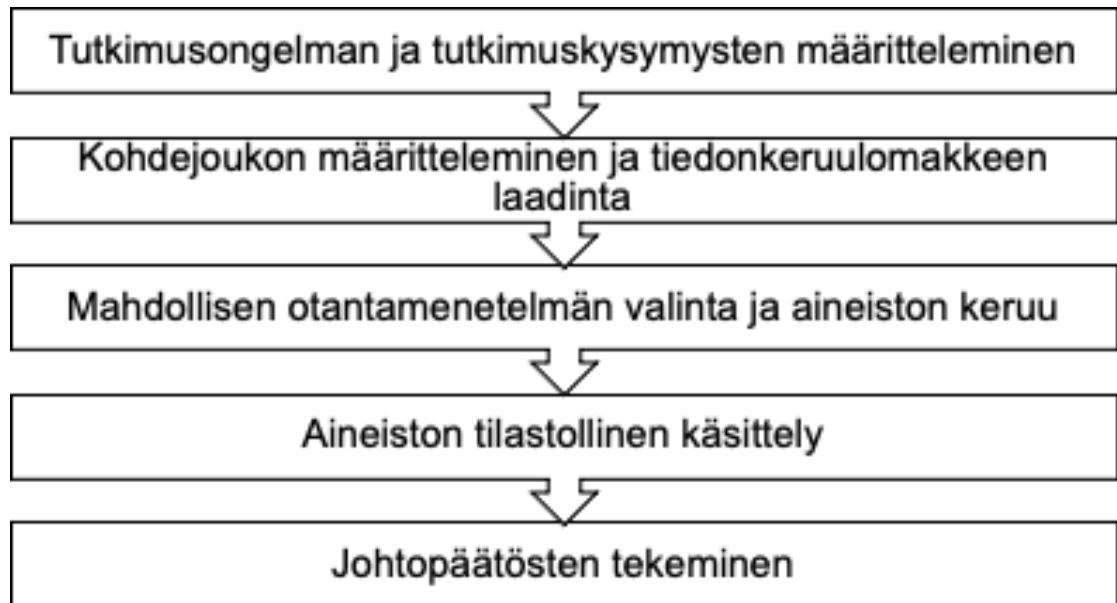
Kvalitatiiviset eli laadulliset tutkimusmenetelmät ovat usein vähemmän tieteellisiä kuin kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät ja niissä huomio keskittyy enemmän aineiston hankintaan. Laadullisissa tutkimusmenetelmissä tutkimuksen kohteena olevilla on hyvät mahdollisuudet vaikuttaa itse tutkimusprosessiin ja sen etenemiseen, toisin kuin määrällisissä tutkimusmenetelmissä. Laadulliset menetelmät painottuvat myös enemmän teorian muodostamiseen kuin hypoteeseihin. (Grönfors 2008, 4–5.)

Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää tutkittavan ilmiön tekijöiden, parametrien tai muuttujien tuntemista. Tekijöiden tunteminen on tärkeää, koska jos ei tiedetä, mitä mitataan, mittaaminen on mahdotonta. Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii etsimään syyseuraussuhteita. (Kananen 2011, 12–17.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusotteeksi valikoitui kvantitatiivinen tutkimus. Tämä on soveltuva lähestymistapa, koska tutkittava ilmiö, eli asiakastyytyväisyys on jo tunnettu, koska siitä löytyy aiempaa tutkimustietoa ja teoreettisia malleja. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä on siis oikea, koska taustat tunnetaan jo hyvin ja tiedetään mitä halutaan tutkia ja mitä tutkimuksella halutaan saavuttaa. Tutkimuksen tavoitteena on saada hyvä kokonaiskuva tanssikoulun asiakkaiden ja oppilaiden asiakastyytyväisyydestä, joten kvantitatiivinen menetelmä on myös siksi oikea. Lisäksi kvantitatiivinen menetelmä antaa mahdollisuuden suureen vastaajamäärään aineistoa kerätessä.

Kvantitatiivinen tutkimus koostuu eri vaiheista. Kuviossa 1 esitetään kvantitatiivisen tutkimuksen tutkimusprosessin vaiheet. Tutkimusprosessiin kuuluu tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten määrittäminen, kohdejoukon määrittäminen ja tiedonkeruulomakkeen laatiminen, mahdollisen otantamenetelmän valitseminen ja aineiston keruu, aineiston tilastollinen käsitteleminen ja johtopäätösten tekeminen. Tutkimusongelman määrittäminen ja tutkimuskysymyksien muotoilu määrittelee sen, millaista tietoa tutkimuksen tekemisestä halutaan saada. Tutkimuslomakkeen muodostaminen pohjautuu tutkimusongelmasta ja siitä johdetuista tutkimuskysymyksistä sekä tutkimuksen teoreettisesta viitekehystä. Tutkimusta tehdessä ja etenkin aineistoa kerätessä tulee taata se, että vastaaja säilyy anonyyminä koko tutkimuksen ajan, jolloin yksit-

täistä vastaajaa ei pysty tunnistamaan vastauksien perusteella. (Vilpas n.d., 3–11.)



Kuvio 1. Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet (Vilpas n.d., 3)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelman tekeminen on tärkeää. Tutkimussuunnitelman laatimiseen liittyy monia huomioon otettavia asioita, joita ovat:

- tutkimuksen tavoitteen täsmentäminen
- tutkimusmenetelmän valitseminen
- aikataulun laatiminen
- tietojen hankintatavan päättäminen
- perusjoukon ja otoksen määrittäminen
- otantamenetelmän valitseminen
- aineiston käsittelytavan päättäminen (Heikkilä 2014, 23).

Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät

Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä kysely on yksi aineiston keräämisen tapa, jossa kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Haastattelu on aineiston keräämisen tapa, jota etenkin määrällisessä tutkimuksessa käytetään usein siten, että tutkija kysyy ja kirjaa tutkittavan vastauksen ennalta strukturoituun lomakkeeseen. Systemaattinen havainnointi tarkoittaa sitä, kun tutkija tekee havainnot ennalta suunniteltuun lomakkeeseen. Havainnot ovat näkö-, kuulo-, haju- tai makuhavaintoja. Osaa ainestoa ei kuitenkaan tarvitse kerätä itse. Usein määrällisissä tutkimuksissa tutkija itse kerää aineiston henkilökohtaisesti, mutta tutkimusongelmasta riippuen voidaan käyttää myös valmiita rekistereitä ja tilastoja. (Vilka 2007, 27–30.)

Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui sähköinen kyselylomake, joka luotiin Webropol- järjestelmän kautta. Verkkokyselylomake lähetettiin oppilaille ja huoltajille toimeksiantajan kautta ja kysely oli täysin anonyymi, jolloin kyselyyn vastanneita ei pystytty tunnistamaan vastauksien perusteella. Kyselylomakkeen avulla saatiin kysytyä samat asiat jokaiselta vastaajalta ja siten saamaan hyvä yleiskuva asiakastyytyvyyteen ja palvelun laatuun liittyviin aiheisiin.

Kvantitatiivisen tutkimuksen alussa on rajattava perusjoukko eli populaatio, jota mitataan. Perusjoukko täytyy määritellä ja rajata todella tarkasti. Kokonaistutkimuksessa kaikki perusjoukon tilastoyksiköt mitataan, kun taas otantatutkimuksessa perusjoukkoa edustaa otos, josta saatuja tuloksia voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Jotta otanta voidaan toteuttaa, perusjoukkoon kuuluvista yksiköistä täytyy löytää luettelo. Otantatutkimuksessa myös perusjoukon rakenne täytyy määritellä tarkasti, jotta voidaan todeta otoksen ja perusjoukon vastaavuus. (Kananen 2011, 65.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa edellytetään riittävää määrää havaintoyksiköitä, jotta tulokset olisivat luotettavia ja ne voitaisiin siirtää koskemaan koko perusjoukkoa (Kananen 2011, 18).

Tutkimuksen perusjoukko koostuu Gradia tanssin perusopetuksen oppilaista ja kysely lähetettiin kaikille. Tästä syystä tutkimus on kokonaistutkimus ja sillä

menetelmällä saadaan hyvä kokonaiskuva tanssikoulun toimintaan liittyvästä asiakastyytyväisyydestä ja palvelun laadusta.

Analyysillä voidaan tarkistaa, pitääkö tutkimussuunnitelmassa esitetyt oletukset paikkansa. Tutkimuksessa kannattaa aina valita sellainen analyysimenetelmä, joka antaa tarpeeksi tietoa siitä, mitä ollaan tutkimassa. Vaikka sopiva analyysimenetelmä löytyy vain kokeilemalla soveltuvia menetelmiä, tulee sopivaa analyysimenetelmää pyrkiä ennakoimaan jo tutkimusta suunniteltaessa. Sopiva analyysitapa valitaan riippuen siitä, tutkitaanko yhtä muuttujaa vai kahden tai useamman muuttujan välistä riippuvuutta sekä eri muuttujien vaikutusta toisiinsa. (Vilkkä 2007, 117–119.)

Jos halutaan saada tietoa yhden muuttujan jakaumasta, tulee käyttää sijaintilukuja. Sijaintiluvuilla tarkoitetaan havaintoarvojen sijaintia kuvaavia tunnuslukuja. Tavallisimpia sijaintilukuja ovat keskiarvo ja moodi. Jos halutaan tietää, kuinka havaintoarvojen poikkeamia toisiinsa nähden, tulee käyttää hajontalukuja, joita ovat esimerkiksi vaihteluväli ja keskihavainto. Kun tavoitteena on analysoida kahden muuttujan välistä riippuvuutta, tulee käyttää ristiintaulukointia ja korrelaatiokerrointa. (Vilkkä 2007, 119.)

Käyttämällä ristiintaulukointia ja korrelaatiokerrointa, pystytään esittämään tietoa siitä, miten eri muuttujat ovat riippuvaisia toisistaan. Ristiintaulukoinnin ja korrelaatiokertoimen avulla saadaan tietoa, jonka perusteella voidaan päätellä, miten esimerkiksi tietyt havaitut asiat vaikuttavat toisiinsa. (Vilkkä 2007, 120.)

Ristiintaulukoinnin avulla voidaan tarkastella kahden tai useamman muuttujan välisiä riippuvuuksia. Riippuvuudella tarkoitetaan sitä, että jokin muuttuja vaikuttaa toiseen muuttujaan. Ristiintaulukointi antaa mahdollisuuden tarkastella havaintojen sijaintia samanaikaisesti kahdella taulukoitavalla muuttujalla. Siten voidaan löytää muuttujia, jotka selittävät toista muuttujaa. Ristiintaulukoinnin perusteella ei kannata kuitenkaan tehdä päätelmiä syy–seuraussuhteista. (Vilkkä 2007, 129.)

Tutkimustuloksien analysointiin käytettiin suoria jakaumia, ristiintaulukointeja ja khiin neliö -testiä. Aineisto analysoitiin käyttäen Webropol-käyttöjärjestelmän analytics-osiota ja Exceliä. Tutkimustuloksien analysoinnin yhteydessä käytettiin erilaisia kuvaajia ja taulukoita, joilla pystyttiin paremmin havainnollistamaan saatuja tutkimustuloksia.

Tutkimuksen avointen kysymysten analysointiin käytettiin teemoittelua, koska sillä pystytään havainnollistamaan avointen kysymysten vastauksia parhaiten. Yleisesti teemoittelua käytetään kvalitatiivisissa tutkimuksissa, jotta tutkimusaineisto pystytään jäsentelemään. Teemoittelun ydinajatus on se, että tekstistä etsitään keskeisiä aiheita, jotka toistuvat tutkimusaineistossa. Tämän jälkeen aineisto jäsenellään teemojen mukaisesti. Teemoittelussa on tärkeää, että tutkimusaineistossa esiintyviä sitaatteja käytetään tutkimustuloksien esitlemisessä, koska ne havainnollistavat aineistoa paremmin ja tukevat samalla omaa analyysia. (Saaranen- Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimuksen luotettavuusvarauma

Tutkimuksissa pyritään aina välttämään virheitä, joten on tärkeää arvioida tehdyn tutkimuksen luotettavuutta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 231). Tämän vuoksi tutkimuksissa arvioidaan tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia, jotka mittaavat tutkimuksen luotettavuutta ja laatua. Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että mitataan tutkimustulosten pysyvyyttä, kun taas validiteetti tarkoittaa sitä, että mitataan ja tutkitaan tutkimuksen kannalta oikeita asioita. (Kananen 2011, 118.)

Tutkimuksissa reliabiliteetti keskittyy tulosten pysyvyyteen, mikä tarkoittaa, että jos tutkimus toistetaan, saadaan samat tulokset. Tällöin saadut tulokset eivät johdu vain sattumasta. Reliabiliteetti ei kuitenkaan takaa, että tutkimus olisi validi. Reliabiliteetissa voidaan erottaa kaksi osatekijää, jotka ovat stabiliteetti ja konsistenssi. Stabiliteetti mittaa mittarin pysyvyyttä ajassa ja konsistenssi eli yhtenäisyys tarkoittaa sitä, että mittarin kaikki osatekijät mittaavat samaa asiaa. Validiteetti voidaan varmistaa käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää, oikeaa mittaria ja mittaamalla oikeita asioita. Validiteetti voidaan jakaa alalajeihin, joita ovat sisäinen validiteetti, face-validiteetti, ulkoinen validiteetti,

sisältövaliditeetti, ennustevaliditeetti, käsite- eli rakennevaliditeetti ja kriteerivaliditeetti. (Kananen 2008, 79–81.)

Tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia käsitellään myöhemmin lisää pohdinnassa, mutta tutkimuksen alkuvaiheissa tutkimuksen reliabelius pyritään varmistamaan siten, että tutkimukseen kuuluvalle kohderyhmälle kohdistetaan ennakkoon määritellyt kysymykset, joiden pohjalta mitataan tanssikoulun asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Lisäksi tutkimuksen teon eri vaiheet raportoidaan huolellisesti, jotta reliabelius varmistetaan. Tutkimuksen validius, pyritään taas varmistamaan siten, että kyselyyn vastaavat vain kohderyhmään kuuluvat henkilöt.

2.3 Gradia tanssin perusopetus

Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimii Jyväskylässä toimiva Gradia tanssin perusopetus, joka kuuluu Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradian alaisuuteen. Gradia tanssin perusopetus järjestää tanssitunteja lapsille, nuorille ja aikuisille noudattaen taiteen perusopetuksen laajan oppimäärän kaavaa. Taiteen perusopetuksen laaja oppimäärä koostuu varhaisiän opinnoista, perusopinnoista ja syventävistä opinnoista. Tanssituntien joukosta löytyy useita eri tanssilajeja, joita ovat nykytanssi, jazztanssi, katutanssi, baletti, lastentanssi, showtanssi ja minibaletti. Lisäksi Gradialla on produktioryhmiä, joihin haetaan koetanssien kautta vuosittain. Produktioryhmien tunneilla keskitytään koreografioiden tekemiseen ja edustetaan Gradiaa erilaisissa tilaisuuksissa, katselmuksissa ja kilpailuissa. (Gradia, tanssin info n.d.)

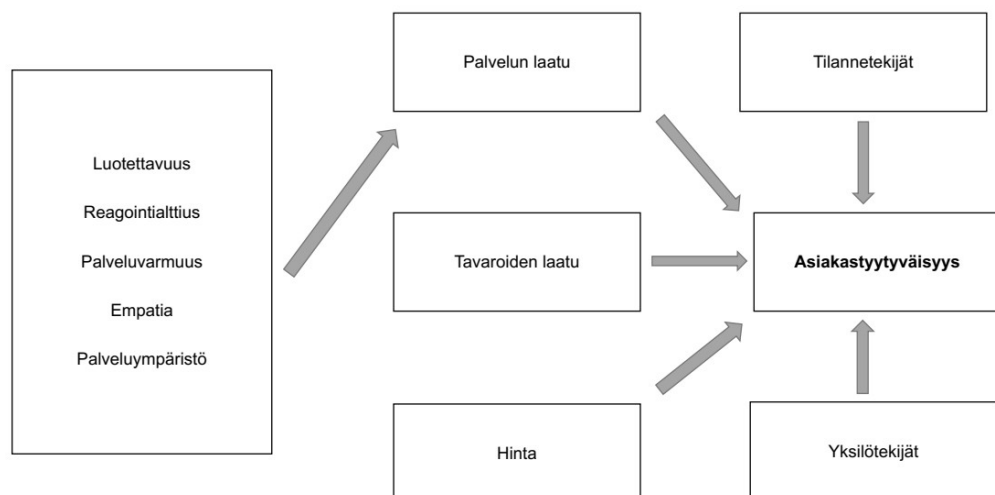
Lukukauden päätteeksi syksyisin ja keväisin järjestetään oppilasnäytökset, joissa tanssin perusopetuksen oppilaat pääsevät näyttämään kauden aikana opittuja taitoja yleisön edessä ja siten saamaan hyviä esiintymiskokemuksia. Näytöksissä korostuu suuresti yhteistyö muiden toimijoiden kanssa, sillä Gradia tanssin perusopetus toimii tiiviissä yhteistyössä muun muassa Gradian musiikin perusopetuksen ja media-alan kanssa. Gradia tanssin perusopetus pyrkii sanojensa mukaisesti järjestämään laadukasta, innostavaa ja tavoitteellista tanssin perusopetusta ja heille on tärkeää, että ryhmissä on hyvä ja kannustava ilmapiiri. (Gradia, tanssin info n.d.)

3 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu

3.1 Asiakastyytyväisyyden määrittelyminen

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan kokema laatu suhteessa asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin. Myönteiset asiakaskokemukset johtavat siihen, että asiakas on tyytyväinen ja yleensä tyytyväiset asiakkaat ovat avainasemassa yrityksen tulevaisuuden kannalta. Asiakkaat tuovat yrityksille rahaa ja maksavat käytännössä yrityksen työntekijöiden palkat, joten pitkällä tähtäimellä yritys ei menesty, jos asiakkaat eivät ole tyytyväisiä. Tyytyväiset asiakkaat usein sitoutuvat yritykseen pidemmäksi ajaksi, jolloin heistä tulee uskollisia ja todennäköisesti suosittelevat yrityksen tuotteita tai palveluita muillekin. (Hämäläinen & Patjas 2018, 132–133.)

Kun yritys haluaa tuottaa asiakkaalle mielekkään palvelukokemuksen, täytyy etsiä sellaisia ominaisuuksia, jotka tuottavat asiakkaalle positiivisen kokemuksen. Kuviossa 2 esitetään asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät, jotka ovat tässä suhteessa valokeilassa, koska ne tuovat asiakastyytyväisyyttä. (Ylikoski 1999, 152.)



Kuvio 2. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Ylikoski 1999, 152)

Palvelun laatutekijät vaikuttavat olennaisesti palvelun laatuun palveluyrityksissä ja sitä kautta ne vaikuttavat myös asiakastyytyväisyyteen. Palvelun laatutekijöiksi voidaan määritellä luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus, empatia ja palveluympäristö. Palvelun laadun lisäksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tavaroiden laatu, hinta, tilannetekijät ja yksilötekijät. (Ylikoski 1999, 152.)

Erilaiset tilanteet jokapäiväisessä elämässä vaikuttavat asiakkaiden mielipiteisiin eri tuotteista tai palveluista. Esimerkiksi emotionaaliset ja rationaaliset tekijät vaikuttavat jokaisen mielipiteisiin. Myös muilla ihmisillä on vaikutusta mielipiteisiin, etenkin sellaisten henkilöiden, joiden mielipiteitä asiakas arvostaa. Asiakkaan omat kokemukset muissa kilpailevissa yrityksissä ja organisaatioissa vaikuttavat suuresti asiakkaan tyytyväisyyteen ja mielipiteeseen. Lisäksi aiemmin saatu palvelun taso saattaa asettaa tietyt odotukset asiakkaan siirtymässä uuden yrityksen asiakkaaksi. Asiakkaat saattavat myös saada eri yrityksiltä ja organisaatioilta sekä medialta sellaisia viestejä, jotka vaikuttavat siihen, miten asiakas näkee eri organisaatiot sekä heidän palvelunsa ja tarjontansa. (Szwarc 2005, 5–6.)

Palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista osa-alueista. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat laadun lisäksi palvelun eri ominaisuudet ja seuraukset palvelun käytöstä. Seuraukset voivat olla toiminnallisia ja psykologisia, joista toiminnalliset ovat konkreettisia seurauksia. Organisaatiolla on mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatutekijöihin, jotka määrittelevät asiakastyytyväisyyttä. Asiakkaan ominaisuudet vaikuttavat myös asiakastyytyväisyyteen, minkä lisäksi esimerkiksi erilaisilla kulttuureilla on vaikutusta siihen, mitkä asiat tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyttä. Lisäksi asiakastyytyväisyyden kokonaiskuvaan vaikuttavat yksittäisten palvelutilanteiden onnistuminen. Asiakastyytyväisyyttä voidaan tarkastella esimerkiksi palvelutapahtumien osalta sekä asiakkaan kokonaistyytyväisyyden näkökulmasta. Tästä esimerkkinä voi olla se, että asiakas saattaa olla tyytymätön yksittäiseen palvelutilanteeseen, mutta silti olla kuitenkin tyytyväinen organisaatioon ja sen palveluihin. (Ylikoski 1999, 149–155.)

3.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on erityisen tärkeää yrityksen menestymisen kannalta. Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata kyselyillä, joiden avulla saadaan selville, kuinka hyvin yrityksen tuote tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia. Lisäksi asiakastyytyväisyystutkimuksilla voidaan kerätä kehitysehdotuksia yrityksen toimintaan liittyen. Jokainen asiakkailta saatu palaute tulee ottaa huomioon tulevaisuutta ajatellen. Yleensä palautetta antavat herkimmin hyvin tyytyväiset ja hyvin tyytymättömät asiakkaat, mutta usein väliin jää suuri joukko, jotka ovat yrityksen palveluun kohtalaisen tyytyväisiä. Tämän vuoksi kaikkien asiakkaiden mielipiteet on hyvä ottaa huomioon asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa. (Hämäläinen & Patjas 2018, 132–133.) On olemassa monia erilaisia kanavia, joita palautteen keräämiseen voidaan käyttää ja niitä on muun muassa:

- suullinen palaute työntekijälle
- palautelaatikko yrityksen toimitiloissa
- palauteautomaatit
- palautelomakkeet
- sähköposti
- puhelin
- sosiaalisen median eri kanavat (Hämäläinen & Patjas 2018, 133).

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen tulisi olla jatkuvaa, jotta saadaan yksityiskohtaista tietoa niistä tekijöistä, jotka aiheuttavat tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä. Asiakastyytyväisyyttä mitattaessa tiedonkeruumenetelmän tulee olla helposti toteutettavissa, sen tulee sisältää laajasti useita erilaisia kysymyksiä, sen tulee olla taloudellinen toteuttaa, tietojenkäsittelyn tulee olla sopivaa ja asiakkaalle tulee olla helppo vastata. (Repo 1998, 85.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa selvitetään kaikki ne asiat, jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen ja sen muodostumiseen. Näitä tutkittavia asioita ovat ennakoitu odotustaso, kokemustaso ja toimintojen ominaisuuksien merkitys. Nämä tekijät tulisi selvittää yksinkertaisella, yksiselitteisellä, luotettavalla, ver-

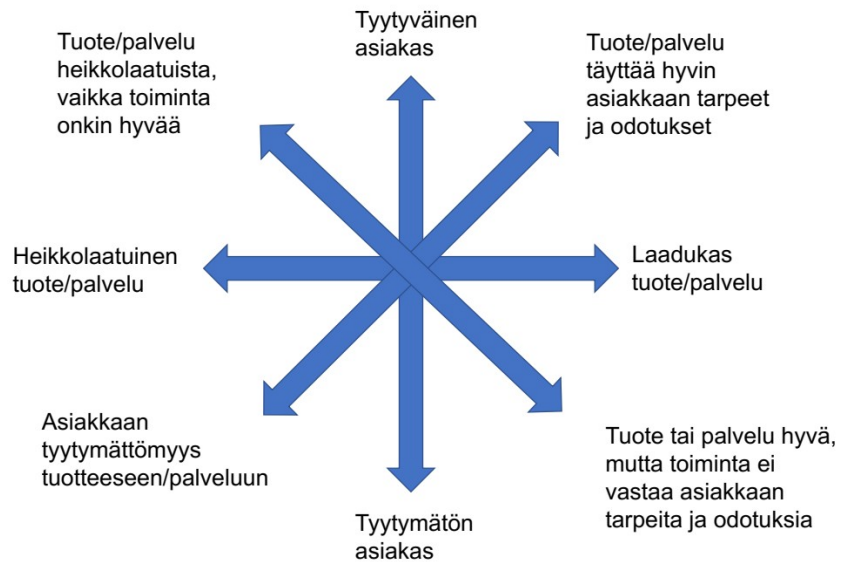
tailukelpoisella, yksilöitäviin tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijöihin puretu-
valla, edullisella ja helpolla tutkimusmittarilla. (Repo 1998, 88–89.)

3.3 Palvelun määritteleminen

Palvelu on hyvin monimutkainen ilmiö määriteltäväksi. Palvelun merkitys vaihtelee henkilökohtaisena palvelusta palveluun tuotteena. Esimerkiksi yksittäinen tuotteesta saa palvelunomaisen, jos myyjä mukauttaa ratkaisun asiakkaan mieltymyksiin mukaan, jolloin tapa toimittaa tuote asiakkaalle on palvelua. (Grönroos 1998, 50.)

Grönroosin (1998, 51) mukaan Blois (1997, 157) määrittelee palvelun olevan myytäväksi tarjottava teko, joka tuottaa hyötyjä ja tyydytystä johtamatta fyysiseen, tavaran muodossa ilmenevään muutokseen. Grönroosin (1998, 51) mukaan Lehtinen (1983, 21) määrittelee palvelun olevan teko tai tekojen sarja, joka tapahtuu vuorovaikutuksessa kontaktihenkilön tai laitteen kanssa ja joka siten tuottaa asiakkaalle tyydytystä. Palvelu on siis hyvin monimutkainen ilmiö, mutta lyhyesti määriteltynä se on jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja palveluntarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään (Grönroos 1998, 52).

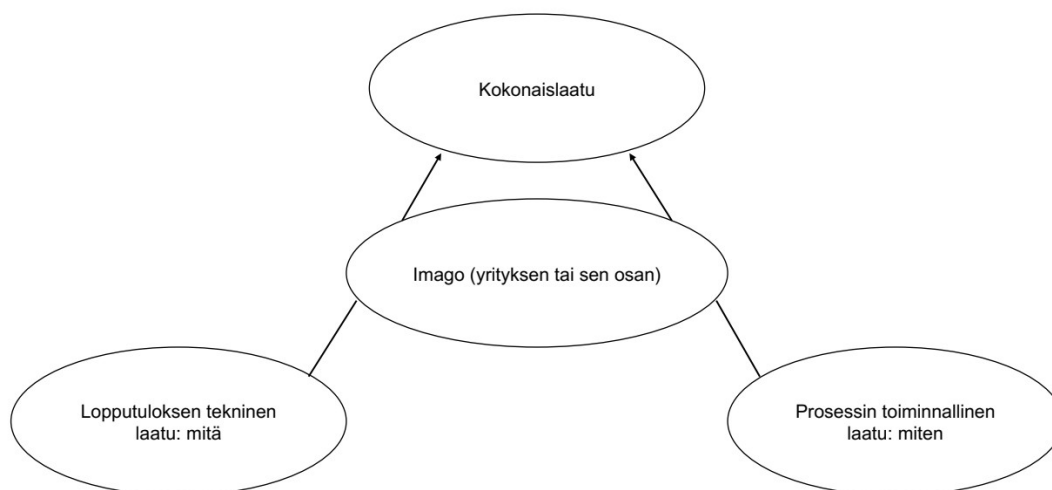
Valmistaja määrittelee laadun yleensä asiakkaiden ja kuluttajien laatutason toiveiden mukaan, mutta toisaalta myös seuraamalla, mikä on yrityksen kannalta taloudellisesti järkevää. Käyttäjäperusteinen laatu määräytyy pitkälti asiakkaiden mieltymysten, odotusten ja toivomusten perusteella. Näitä kutsutaan laatutekijöiksi, joita kuvataan tarkemmin kuviossa 3. (Lepola, Pulkkinen, Selinheimo & Sulkanen 1995, 123.)



Kuvio 3. Käyttäjäperusteinen laatu (Lepola ym. 1995, 124.)

3.4 Palvelun laatu

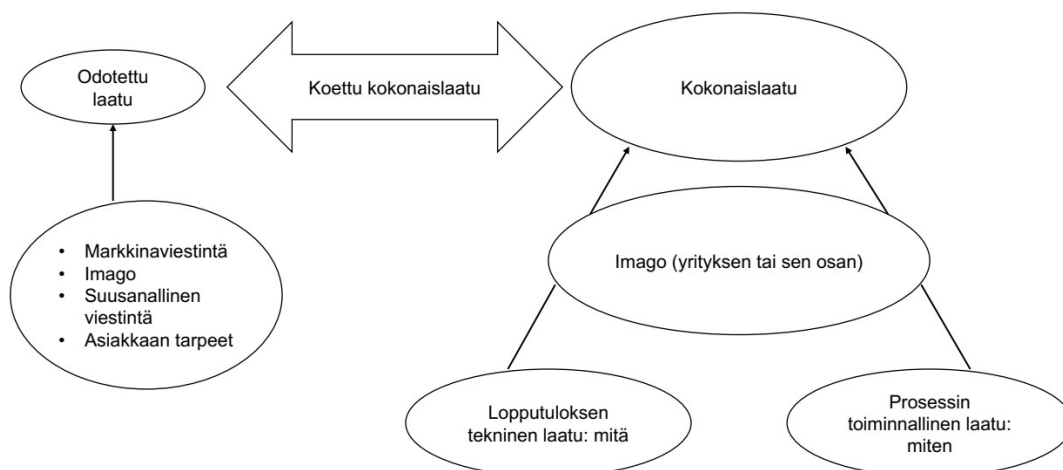
Laatu on tuotteen tai palvelun kyky täyttää sille asetetut vaatimukset. Palvelun laadun osatekijöitä ovat palvelualltius, ystävällisyys, luotettavuus ja joustavuus. (Lepola ym. 1995, 123–125.) Palvelun laatuun vaikuttaa olennaisesti se, miten palvelu saadaan ja miten asiakas kokee tuotanto- ja kulutusprosessin. Kuviossa 4 on kuvattu nämä kaksi laadun perusulottuvuutta.



Kuvio 4. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 1998, 65)

Palvelun laadun kokemiseen vaikuttaa myös yrityksen imago. Jos asiakkaalla on myönteinen mielikuva yrityksestä tai palveluntarjoajasta, pienemmät virheet annetaan helpommin anteeksi. Jos taas virheet toistuvat, yrityksen tai palveluntarjoajan imago todennäköisesti kärsii. Imago voidaan siis nähdä eräänlaisena suodattimena laadun kokemiselle. (Grönroos 1998, 64.)

Laadun kokeminen on kuitenkin monimutkaisempi prosessi. Laatu-ulottuvuuksista saadut kokemukset eivät yksinään määrittele sitä, millaisena asiakas koee palvelun. Kuviossa 5 kuvataan, kuinka laatukokemukset liittyvät markkinoitimiin ja siten johtavat koettuun palvelun laatuun. Koettu kokonaislaatu on sopivampi termi, kun palveluyritysten lisäksi huomioon otetaan myös tavaroitten valmistajat, jotka tarjoavat palveluita osana tarjontaansa. Kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia, laatu on hyvä, mutta jos asiakkaan odotukset ovat epärealistisia, koettu kokonaislaatu on alhainen, vaikka laatu olisikin koettu hyväksi. Odotettu laatu riippuu monista eri tekijöistä, kuten markkinaviestinnästä, suusanallisesta viestinnästä, yrityksen tai sen osan imagosta ja asiakkaan tarpeista. (Grönroos 1998, 67.)



Kuvio 5. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 1998, 65; viitattu lähteeseen Grönroos 1988)

Koetulla laadulla on vaikuttavia tekijöitä, joita ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, 47).

Luotettavuuden kohdalla on kyse siitä, että yrityksen toiminta on johdonmukaista ja luotettavaa. Tällöin yritys toimittaa palvelun oikein heti ensimmäisellä kerralla, tekee kaiken mitä asiakkaalle on luvattu, laskutus on täsmällistä, arkistointi on moitteetonta ja palvelu toimitetaan sovittuna ajankohtana. Reagointialttius koskee yrityksen työntekijöiden halua ja valmiutta palvella asiakkaita. Reagointialttiudesta puhuttaessa palvelu tapahtuu ajallaan, tarpeelliset asiakirjat lähetetään välittömästi, asiakkaaseen ollaan yhteydessä viivytyksettä ja palvelu on mahdollisimman nopeaa. (Parasuraman ym. 1985, 47.)

Pätevyys merkitsee tarvittavien tietojen ja taitojen hallintaa, kuten kontaktihenkilöiden ja tukihenkilöstön tietoja ja taitoja sekä organisaation tutkimuskykyä. Saavutettavuus merkitsee yhteydenoton mahdollisuutta ja helppoutta. Tällöin palvelu on helposti saatavissa puhelimen kautta, palvelua ei tarvitse odottaa

liian pitkään, aukioloajat ovat sopivat ja palvelupiste sijaitsee sopivalla paikalla. (Parasuraman ym. 1985, 47.)

Kohteliaisuus merkitsee kontaktihenkilöiden käytöstapoja, kunnioittavaa asennetta, huomaavaisuutta ja ystävällisyyttä. Asiakasta kohtaan osoitetaan hienotunteisuutta ja asiakaspalvelijat ovat ulkoiselta olemukseltaan moitteettomia ja siistejä. Viestintä merkitsee sitä, että asiakkaalle puhutaan kieltä, jota he ymmärtävät, ja että heitä kuunnellaan. Palvelusta ja sen sisällöstä kerrotaan asiakkaille selkeästi ja kuluttajat vakuutetaan siitä, että heidän ongelmansa hoidetaan kuntoon. (Parasuraman ym. 1985, 47.)

Uskottavuus merkitsee, että yritys on luotettava, rehellinen ja asiakkaiden etuja ajetaan. Uskottavuuteen liittyy olennaisesti yrityksen nimi, yrityksen maine ja kontaktihenkilöstön persoonallisuus. Turvallisuus merkitsee sitä, että minäkäänlaisia vaaroja, riskejä tai epäilyksiä ei ole, ja turvallisuuteen liittyy myös olennaisesti yrityksen nimi, yrityksen maine ja kontaktihenkilöstön persoonallisuus. (Parasuraman ym. 1985, 47.)

Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen merkitsee sitä, että yrityksellä on aito pyrkimys ymmärtää asiakkaiden tarpeita. Asiakkaan erityisvaatimukset selvitetään, asiakasta kohdellaan yksilöllisesti ja vakituiset asiakkaat tunnetaan hyvin. Fyysinen ympäristö sisältää palvelun fyysiset tekijät, kuten yrityksen fyysiset tilat, henkilöstön ulkoinen olemus, palvelussa käytettävät apuvälineet ja laitteet, palveluun kuuluvat fyysiset tavarat ja muut asiakkaat. (Parasuraman ym. 1985, 47.)

Palvelu voidaan kokea laadukkaaksi, kun seuraavat kuusi kriteeriä täyttyvät:

1. ammattitaito
2. asenne ja käyttäytyminen
3. lähestyttävyyys ja joustavuus
4. luotettavuus ja uskottavuus
5. normalisointi
6. maine (Grönroos 1998, 74).

Ammattitaito määrittelee sen, että asiakkaat ymmärtävät, että yrityksellä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ratkaisemiseen. Asenne ja käyttäytyminen määrittelevät sen, että asiakkaat tuntevat palvelutyöntekijöiden kiinnittävän heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa. Lähestyttävyyden ja joustavuuden kohdalla on kyse siitä, että asiakkaat tuntevat, että palveluntarjoaja ja sen osat on suunniteltu niin, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan toiveisiin joustavasti. Luotettavuus ja uskottavuus määrittelee sen, että asiakkaat tietävät, että palveluntarjoajaan ja sen työntekijöihin voi luottaa. Normalisointi kertoo sen, että asiakkaat ymmärtävät sen, että jos jotain menee pieleen, yritys tai palveluntarjoaja ryhtyy toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen ratkaisun. Maine määrittelee sen, että asiakkaat uskovat, että yritys on luotettava, asiakas saa rahalleen vastinetta ja sillä on asiakkaan hyväksymät arvot ja suorituskriteerit. (Grönroos 1998, 74.)

4 Tutkimustulokset

4.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin verkkokyselyllä ja linkki lähetettiin toimeksiantajan kautta Gradian tanssin perusopetuksen asiakasrekisteristä löytyville henkilöille eli oppilaille ja heidän vanhemmilleen. Kyselyyn vastasivat siis sekä oppilaat että heidän vanhempansa ja jos vastaajana oli alaikäinen oppilas, he joutuivat kysymään luvan huoltajalta kyselyyn vastaamiselle. Kysely oli avoinna 20.5.-2020–7.6.2020 ja vastauksia kertyi yhteensä 94 kappaletta. Alun perin oli tarkoitus, että kyselyyn olisi kerätty lisää vastauksia käymällä tanssitunneilla kyselyn kanssa, mutta kevään 2020 koronatilanteen vuoksi kysely toteutettiin vain verkossa.

Kysely lähetettiin juuri ennen koulujen kesälomien alkua ja muutama päivä ennen kyselylinkin sulkemista toimeksiantaja lähetti muistutusviestin, jolla saatiin nostettua vastausprosenttia vielä hieman lisää. Lopulliseksi vastausprosentiksi saatiin 31,9 %. Kysely koostui sekä strukturoiduista että avoimista kysymyk-

sistä ja kysymyksiä oli yhteensä 19 kappaletta. Kyselyssä keskityttiin asiakastytyvyyteen eri osa-alueilla ja toimeksiantajan pyynnöstä kyselyssä huomioitiin myös etäopetus, joka tuli ajankohtaiseksi kevään 2020 koronatilanteesta johtuen. Kyselyyn vastaamisen jälkeen sivu ohjautui automaattisesti erilliselle yhteystietolomakkeelle, jonka sai halutessaan täyttää osallistuakseen Gradian tuotepalkinnon arvontaan. Kysely suoritettiin anonymisti, joten arvontalomakkeella annettuja tietoja ei pystynyt yhdistämään kyselylomakkeella annettuihin vastauksiin.

Tutkimustulokset noudattavat samaa kaavaa kuin kyselylomakkeessakin. Tutkimustuloksissa käydään aluksi läpi vastaajien taustatiedot, jonka jälkeen pureudutaan asiakastytyvyyden eri osa-alueisiin. Tutkimustuloksia analysoidaan käyttäen suoria jakaumia, ristiintaulukointia sekä Khiin neliö -testiä. Khiin neliö -testillä testataan ristiintaulukoinnin tilastollista merkittävyyttä. Viimeiseksi käydään läpi avoimet kysymykset ja avointen kysymysten analysointiin käytetään teemoittelua.

4.2 Taustatiedot

Koska tutkimuksen kohdejoukkoon kuului oppilaiden vanhempien sekä täysi-ikäisten oppilaiden lisäksi myös alaikäisiä lapsia, heti kyselyn alussa kysyttiin huoltajan lupaa, jos alaikäinen oppilas vastasi itse kyselyyn. Näin pyrittiin varmistamaan se, että huoltajat ovat tietoisia siitä, mitä heidän lapsiltaan ollaan kysymässä ja mitä tarkoitusta varten. Ensimmäisenä varsinaisena kysymyksenä kysyttiin vastaajan statusta (ks. taulukko 1).

Taulukko 1. Vastaajan status

	N	%
Oppilas	66	71 %
Huoltaja	27	29 %
Yhteensä	93	100 %

Vastaajista enemmistö oli oppilaita, joita oli yli kaksi kolmasosaa (71 %) ja loput olivat huoltajia, joita oli melkein kolmannes (29 %).

Alla olevassa taulukossa (ks. taulukko 2) käydään läpi oppilaiden sukupuolijakaumaa. Vastaajista lähes kaikki olivat naisia tai tyttöjä (99 %) ja loput miehiä tai poikia (1 %).

Taulukko 2. Oppilaan sukupuoli

	N	%
Mies/poika	1	1 %
Nainen/tyttö	93	99 %
Joku muu	0	0 %
Yhteensä	94	100 %

Tutkimuksen ikäjakauma (ks. taulukko 3) jaoteltiin oppilaan iän perusteella kuuteen eri ikäluokkaan. Ikäluokkia olivat alle 4-vuotiaat, 5–9-vuotiaat, 10–14-vuotiaat, 15–19-vuotiaat, 20–24-vuotiaat ja yli 25-vuotiaat.

Taulukko 3. Oppilaan ikä

	N	%
alle 4 vuotta	0	0 %
5–9 vuotta	16	17 %
10–14 vuotta	39	41 %
15–19 vuotta	31	33 %
20–24 vuotta	4	4 %
yli 25 vuotta	4	4 %
Yhteensä	94	100 %

Oppilaan ikää kysyttäessä kaksi suurinta ryhmää olivat 10–14-vuotiaat, joita oli noin kaksi viidesosaa (41 %) ja 15–19-vuotiaat, joita oli kolmannesosa (33 %). 5–9-vuotiaita oppilaita oli lähes viidesosa (17 %). Sekä 20–24-vuotiaita oppilaita että yli 25-vuotiaita oppilaita oli 4 %.

Kyselyssä kysyttiin myös tanssiharrastustaustaa (ks. taulukko 4). Melkein kolmannes (29 %) kertoi harrastaneensa tanssia 3–4 vuotta. Noin viidesosa (18 %) kertoi harrastaneensa tanssia 1–2-vuotta. Yli kymmenesosa (14 %) kertoi harrastaneensa tanssia 5–6 vuotta. 7–8 vuotta harrastaneita oli lähes kymmenesosa (7 %) vastaajista. 3 % kertoi harrastaneensa tanssia 9–10 vuotta. Noin viidesosa (19 %) kertoi harrastaneensa tanssia enemmän kuin kymmenen vuotta. Alle vuoden tanssia harrastaneita oli kymmenesosa (10 %).

Taulukko 4. Tanssiharrastuksen kesto

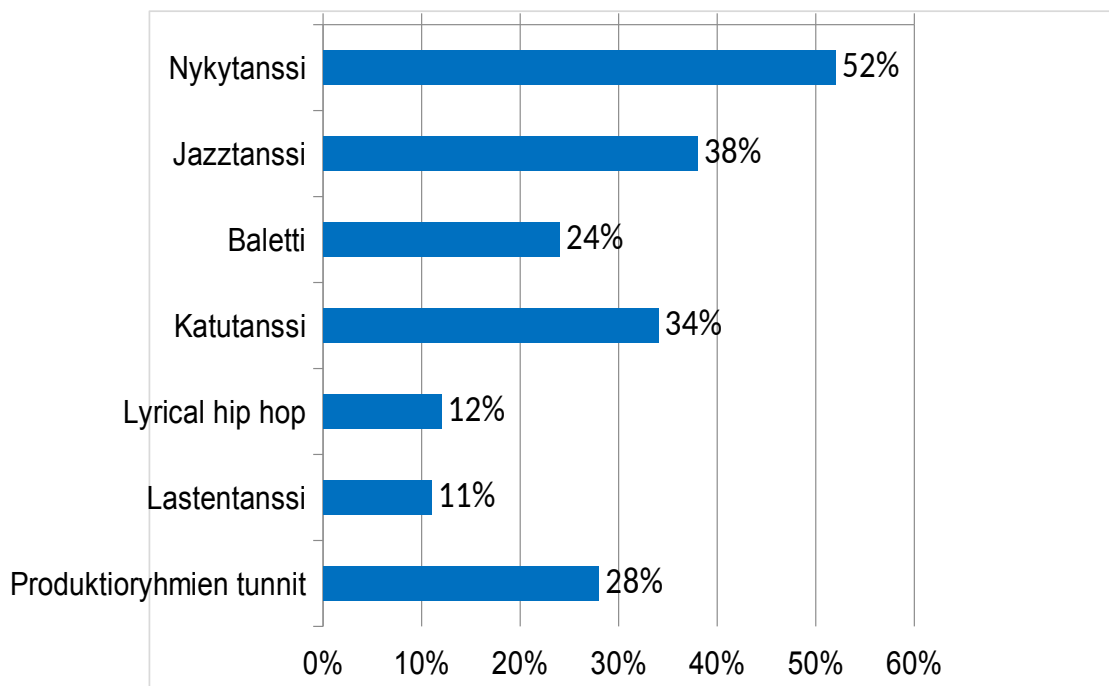
	N	%
alle vuoden	9	10 %
1–2 vuotta	17	18 %
3–4 vuotta	27	29 %
5–6 vuotta	13	14 %
7–8 vuotta	7	7 %
9–10 vuotta	3	3 %
enemmän kuin 10 vuotta	18	19 %
Yhteensä	94	100 %

Vastaajilta kysyttiin myös viikkotasolla käytettävää aikaa tanssiharrastukseen (ks. taulukko 5). Lähes puolet (48 %) vastaajista kertoi käyttävänsä 1–2 tuntia viikossa tanssin harrastamiseen. Noin neljäsosa (26 %) kertoi käyttävänsä 3–4 tuntia viikossa tanssiharrastukseen. Yhteensä 4 % kertoi käyttävänsä 7–8 tai 8–9 tuntia viikossa tanssin harrastamiseen. 5 % kertoi käyttävänsä vähemmän kuin tunnin viikossa tanssiharrastukseen. Lähes viidesosa (17 %) kertoi käyttävänsä 5–6 tuntia tanssiharrastukseen viikossa.

Taulukko 5. Tanssiharrastukseen kulutettu aika viikossa

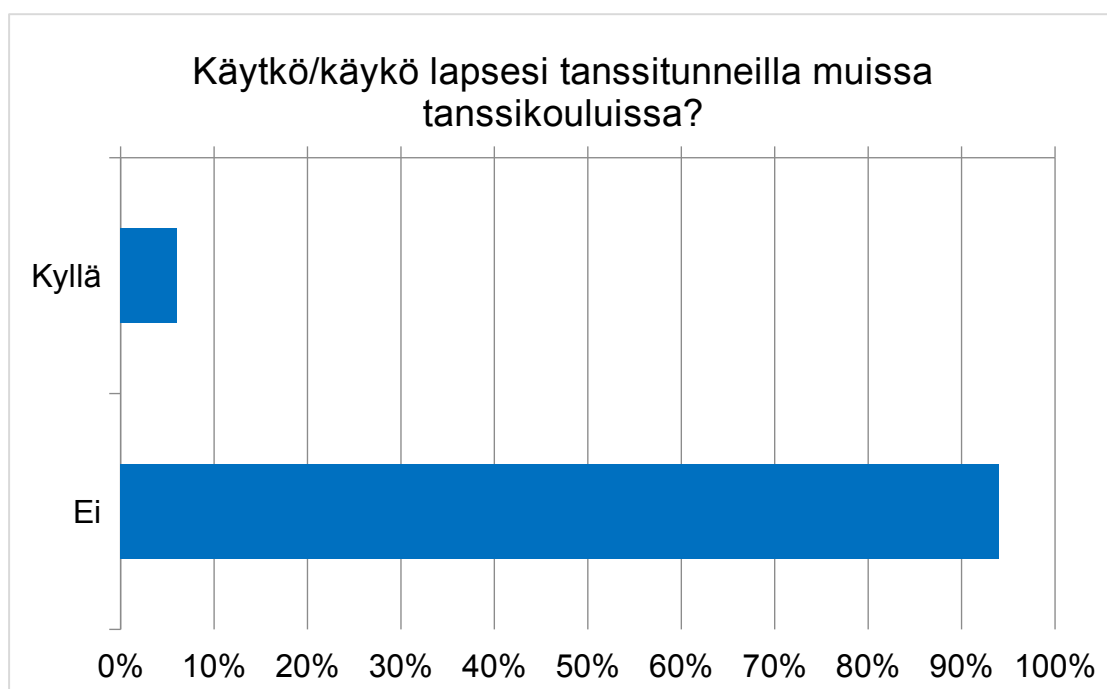
	N	%
vähemmän kuin tunti viikossa	5	5 %
1–2 tuntia viikossa	45	48 %
3–4 tuntia viikossa	24	26 %
5–6 tuntia viikossa	16	17 %
7–8 tuntia viikossa	2	2 %
8–9 tuntia viikossa	2	2 %
10 tuntia tai enemmän	0	0 %
Yhteensä	94	100 %

Vastaajilta kysyttiin myös, että millä Gradian tanssin perusopetuksen järjestämällä tanssitunneilla he käyvät (ks. kuvio 6). Yli puolet (52 %) kertoi käyvänsä nykytanssitunneilla, Lähes kaksi viidesosaa (38 %) kertoi käyvänsä jazztanssitunneilla ja noin kolmannes (34 %) katutanssitunneilla. Lähes neljäsosa (24 %) kertoi käyvänsä balettitunneilla, hieman yli neljäsosa (28 %) produktioryhmien tunneilla ja vähiten vastaajista kertoivat käyvänsä lyrical hip hop tunneilla, joita oli hieman yli kymmenesosa (12 %) ja lastentanssitunneilla, joita oli hieman yli kymmenesosa (11 %).



Kuvio 6. Kävijämäärät eri tanssilajeittain (N=93)

Kyselyssä kysyttiin myös sitä käyvätkö Gradian oppilaat myös muissa tanssikouluissa tanssitunneilla (ks. kuvio 7). Samalla haluttiin selvittää syitä, miksi kysymykseen myönteisesti vastanneet käyvät tanssitunneilla myös muualla. Enemmistö (94 %) vastasi kysymykseen kieltävästi. Vastaajista kuitenkin 6 % kertoi käyvänsä tanssitunneilla myös muissa tanssikouluissa ja heitä pyydettiin vastaamaan avoimeen kysymykseen ja kertomaan syy miksi he käyvät myös muualla.



Kuvio 7. Tanssin harrastaminen muissa tanssikouluissa (N=93)

Vastauksista huomattiin, että yleinen syy tanssin harrastamiselle toisessa tanssikoulussa on se, että Gradian tanssin perusopetuksessa ei opeteta haluttua tanssilajia. Seuraavaksi esimerkkivastauksia siihen, miksi osa Gradian oppilaista käy myös muissa tanssikouluissa tanssitunneilla Gradian tanssin perusopetuksen lisäksi:

Aloitin tanssin Jyväskylän tanssiopistolla ja jatkan siellä yhä.

Paikkakunnallani on hyvät mahdollisuudet ja se on edullista. Lisäksi se tuo monipuolisuutta tanssiin ja antaa eri näkemyksiä lajista.

Gradialla ei opeteta kyseistä tanssilajia.

Halusin enemmän katutanssitunteja.

Koska olen myöhemmin siirtynyt Gradialle.

Lapsi halusi kokeilla nykytanssia ja halusi yhteisen harrastuksen koulukaverin kanssa, joten päätyivät yhteisiä aikatauluja ja kulku-etäisyyksiä pohtiessa kompromissiratkaisuna toiseen tanssikouluun.

Seuraavassa kysymyksessä vastaajia pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttä eri osa-alueilla asteikolla 1–5, jossa 1 = erittäin tyytymätön, 2 = jokseenkin tyyty-

mätön, 3 = ei tyytyväinen eikä tyytymätön, 4 = jokseenkin tyytyväinen ja 5 = erittäin tyytyväinen (ks. taulukko 6).

Taulukko 6. Asiakastyytyväisyys eri osa-alueilla (N=93)

	1	2	3	4	5	Keskiarvo
Hintataso	2 %	4 %	14 %	42 %	36 %	4,08
Tilojen siisteys	0 %	0 %	6 %	45 %	48 %	4,42
Tilojen toimivuus	0 %	3 %	12 %	50 %	35 %	4,16
Ilmapiiri	0 %	2 %	9 %	29 %	60 %	4,47
Viestintä	3 %	5 %	9 %	40 %	43 %	4,14
Tuntien alkamisaika	1 %	4 %	8 %	56 %	31 %	4,12
Tuntien pituus	0%	2 %	5 %	33 %	59 %	4,49
Tuntien sisältö	0%	0%	6 %	38 %	56 %	4,49
Opetuksen taso	0%	0%	5 %	32 %	62 %	4,57
Opettajat	0%	0%	2 %	22 %	76 %	4,74
Opettajien ammattitaito	0%	0%	2 %	20 %	77 %	4,75
Etäopetuksen tarjonta	2 %	8 %	13 %	41 %	36 %	4,01
Etäopetuksen laatu	1 %	8 %	20 %	45 %	27 %	3,89

Kaikkien kysytyjen osa-alueiden yhteinen keskiarvo oli 4,3 eli erittäin hyvä. Vastauksista huomattiin kuitenkin, että hintataso, tilojen toimivuus, viestintä, tuntien alkamisaika, etäopetuksen tarjonta ja etäopetuksen laatu jäivät hieman tuon yleisen keskiarvon alapuolelle. Huonoin keskiarvo oli etäopetuksen laadulla, joka oli 3,89, ja parhain keskiarvo oli opettajien ammattitaidolla, joka oli 4,75. Lisäksi vastauksista huomattiin, että Gradia tanssin perusopetuksen nykyiset asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä opettajien ammattitaitoon, opettajiin ja opetuksen tasoon.

Vastaajista yhteensä 6 % kertoi olevansa erittäin tyytymättömiä tai jokseenkin tyytymättömiä hintatasoon. Vastaajista lähes kymmenes (8 %) kertoi olevansa erittäin tyytymättömiä tai jokseenkin tyytymättömiä viestintään. Vastaajista yhteensä kymmenes (10 %) kertoi olevansa erittäin tyytymättömiä tai jokseenkin tyytymättömiä etäopetuksen tarjontaan. Lisäksi yhteensä lähes kymmenes (9 %) kertoi olevansa erittäin tyytymättömiä tai jokseenkin tyytymättömiä etäopetuksen laatuun. Vastaajista hieman yli kaksi viidesosaa (45 %) kertoi kuitenkin olevansa jokseenkin tyytyväisiä etäopetuksen laatuun ja noin kaksi viidesosaa (41 %) kertoi olevansa jokseenkin tyytyväisiä etäopetuksen tarjontaan.

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin mielipiteitä erilaisiin väittämiin liittyen Gradian tanssin perusopetuksen toimintaan. Ensimmäiseksi heiltä kysyttiin, kokivatko Gradia tanssin perusopetuksen asiakkaat opetuksen ammattitaitoiseksi ja laadukkaaksi (ks. taulukko 7). Väittämä ristiintaulukoitiin oppilaan tanssitaustan mukaan ja tarkasteltiin sitä kautta. Vastauksista huomataan, että opetuksen ammattitaitoon ja laatuun ollaan suhteellisen tyytyväisiä, sillä kaikkien vastanneiden kesken yli puolet (55 %) kertoi olevansa täysin samaa mieltä, noin kaksi viidesosaa (41 %) oli samaa mieltä ja 3 % kertoi olevansa ei samaa eikä eri mieltä.

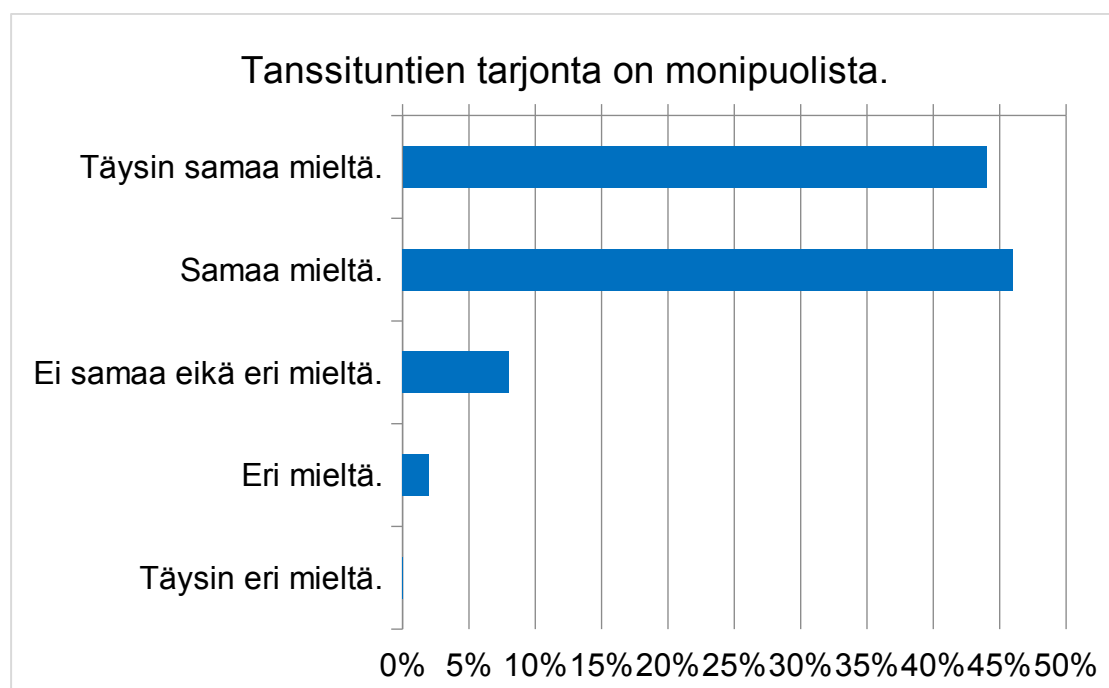
Taulukko 7. Tyytyväisyys opetuksen ammattitaitoisuuteen ja laatuun tanssitaustan mukaan (N=92)

	alle vuo- den N=9 %	1–2 vuotta N=17 %	3–4 vuotta N=26 %	5–6 vuotta N=12 %	7–8 vuotta N=7 %	9–10 vuot- ta N=3 %	enem- män kuin 10 vuotta N=18 %	Kaikki N=92 %
Täysin samaa mieltä.	44	65	65	58	29	100	39	55
Samaa mieltä.	44	29	35	33	71	0	61	41
Ei samaa eikä eri mieltä.	11	6	0	8	0	0	0	3
Eri mieltä.	0	0	0	0	0	0	0	0
Täysin eri mieltä.	0	0	0	0	0	0	0	0
	100	100	100	100	100	100	100	100

Tarkastellessa vastauksia tanssitaustan mukaan, eniten tyytyväisiä opetuksen ammattitaitoon ja laatuun ovat 9–10 vuotta harrastaneet oppilaat, sillä kaikki (100 %) kertoivat olevansa täysin samaa mieltä. Alle vuoden harrastaneiden

keskuudessa ilmeni enemmän hajontaa, sillä yli kaksi viidesosaa (44 %) kertoi olevansa täysin samaa mieltä ja samaa mieltä, ja vähän yli kymmenes (11 %) kertoi olevansa ei samaa eikä eri mieltä. Khiin neliötestistä saatu tulos ($p=0,292$) kertoo, että tulos ei ole tilastollisesti merkittävä. Saatuihin tuloksiin on kuitenkin syytä suhtautua varauksella, sillä testin käyttöedellytykset eivät toteudu.

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin mielipidettä siihen, kokivatko Gradian tanssin perusopetuksen asiakkaat tanssintuntien tarjonnan monipuoliseksi (ks. kuvio 8). Yli kaksi viidesosaa (44 %) vastaajista kertoi olevansa täysin samaa mieltä ja lähes puolet (46 %) kertoi olevansa samaa mieltä. Lähes kymmenesosa (8 %) kertoi olevansa ei samaa eikä eri mieltä ja vain 2 % kertoi olevansa eri mieltä.



Kuvio 8. Tanssituntien tarjonta on monipuolista (N=92)

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin mielipidettä Gradian tanssin perusopetuksen viestinnän selkeyteen ja helposti saavutettavuuteen liittyen (ks. taulukko 8).

Viestinnän osa-aluetta tarkasteltiin ristiintaulukoinnin avulla sekä oppilaiden että huoltajien osalta.

Taulukko 8. Viestinnän selkeys (N=91)

	Oppilas N=65 %	Huoltaja N=26 %	Kaikki N=91 %
Täysin samaa mieltä.	46	38	43
Samaa mieltä.	49	35	46
Ei samaa eikä eri mieltä.	3	8	4
Eri mieltä.	2	12	4
Täysin eri mieltä.	0	8	2
	100	100	100

Vastauksista huomattiin, että oppilaista lähes puolet (49 %) oli samaa mieltä ja lähes puolet (46 %) oli täysin samaa mieltä. Huoltajien kohdalla lähes kaksi viidesosaa (38 %) kertoi olevansa täysin samaa mieltä ja hieman yli kolmannes (35 %) samaa mieltä. Vastauksista huomataan eroavaisuuksia oppilaiden ja huoltajien välillä, sillä huoltajat ovat enemmän tyytymättömiä viestinnän selkeyteen, sillä hieman yli kymmenesosa (12 %) huoltajista kertoi olevansa eri mieltä ja lähes kymmenesosa (8 %) täysin eri mieltä.

Yleisellä tasolla viestintään ollaan tyytyväisiä sillä lähes puolet (46 %) kaikista vastaajista kertoi olevansa samaa mieltä ja yli kaksi viidesosaa (43 %) täysin samaa mieltä. Yhteensä 6 % kertoi olevansa eri mieltä tai täysin eri mieltä ja 4 % kertoi olevansa ei samaa eikä eri mieltä. Khiin neliötestistä saatu tulos ($p=0,024$) kertoo, että tulos on tilastollisesti merkittävä. Saatuihin tuloksiin on kuitenkin syytä suhtautua varauksella, sillä testin käyttöedellytykset eivät toteudu.

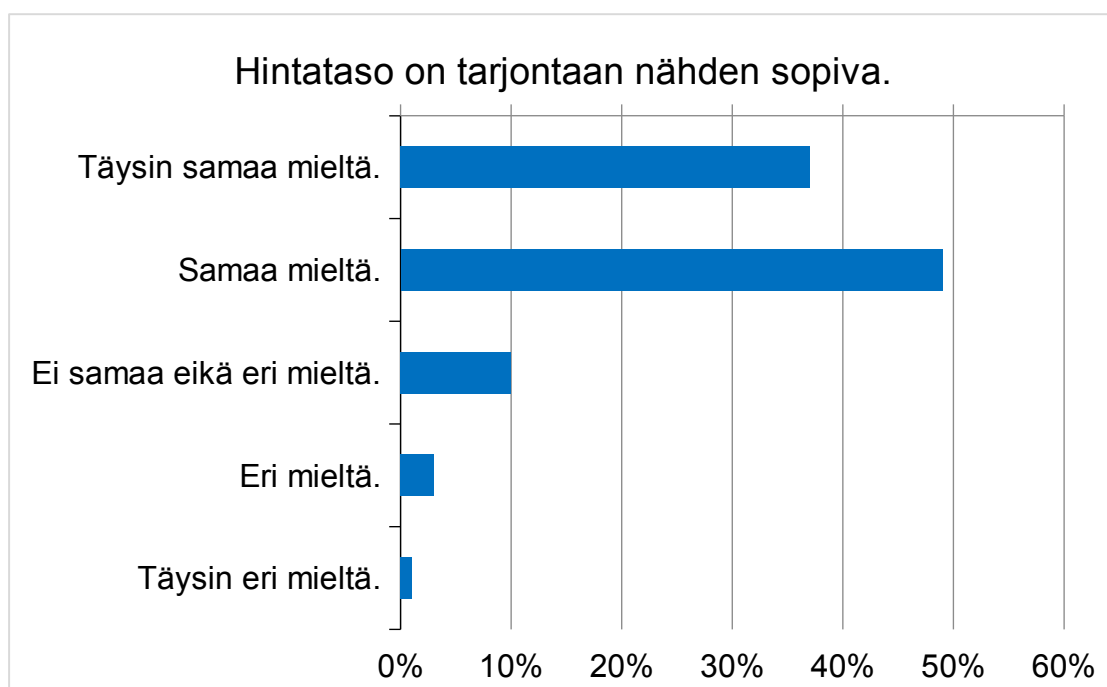
Viestinnän osa-aluetta tarkasteltiin vielä erikseen ristiintaulukoinnin avulla tarkastelemalla sitä tanssilajeittain (ks. Taulukko 9).

Taulukko 9. Viestinnän selkeys tanssilajeittain tarkasteltuna (N=183)

	Nyky- tanssi N=48 %	Jazz- tanssi N=35 %	Baletti N=22 %	Katu- tanssi N=31 %	Lyrical hip hop N=11 %	Las- ten- tanssi N=10 %	Produk- tioryh- mien tun- nit N=26 %
Erittäin tyytymätön	0	0	0	0	0	30	0
Jokseenkin tyytymätön	4	3	9	3	0	10	0
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	6	6	14	3	0	10	8
Jokseenkin tyytyväinen	46	49	55	39	45	20	42
Erittäin tyytyväinen	44	43	23	55	55	30	50
	100	100	100	100	100	100	100

Kun viestinnän selkeyttä tarkastellaan vielä erikseen eri tanssilajien osalta, huomataan, että lastentanssin kohdalla hajontaa löytyy eniten. Lastentanssissa melkein kolmasosa (30 %) kertoi olevansa erittäin tyytymätön ja kymmenesosa (10 %) jokseenkin tyytymätön viestintään. Lastentanssin kohdalla yhteensä puolet (50 %) kertoi olevansa erittäin tyytyväinen tai jokseenkin tyytyväinen ja kymmenesosa (10 %) kertoi olevansa ei tyytyväinen eikä tyytymätön. Kiiin neliötestistä saatu tulos ($p=0,001$) kertoo, että tulos on tilastollisesti merkittävä. Saatuihin tuloksiin on kuitenkin syytä suhtautua varauksella, sillä testin käyttöedellytykset eivät toteudu.

Seuraavaksi kyselyyn vastaajilta kysyttiin mielipidettä hintatasosta tarjontaan nähden (ks. kuvio 9). Lähes puolet (49 %) kertoi olevansa samaa mieltä ja lähes kaksi viidesosaa (37 %) kertoi olevansa täysin eri mieltä. Kymmenesosa (10 %) kertoi olevansa ei samaa eikä eri mieltä, 3 % kertoi olevansa eri mieltä ja täysin eri mieltä oli 1 %.



Kuvio 9. Hintataso on tarjontaan nähden sopiva (N=92)

Seuraavassa väittämässä kyselyyn vastanneilta kysyttiin mielipidettä siihen, kokivatko Gradia tanssin perusopetuksen oppilaat ja huoltajat, että tanssinopettajat ovat vastaajien mielestä helposti lähestyttäviä. Väittämää tarkasteltiin oppilaiden ikäluokkien mukaan käyttäen ristiintaulukointia apuna (ks. taulukko 10).

Taulukko 10. Opettajien lähestyttävyys iän mukaan (N=92)

	alle 4 vuotta N=0 %	5–9 vuotta N=15 %	10–14 vuotta N=38 %	15–19 vuotta N=31 %	20–24 vuotta N=4 %	yli 25 vuotta N=4 %	Kaikki N=92 %
Täysin samaa mieltä.	0	53	53	90	75	100	68
Samaa mieltä.	0	33	37	10	25	0	25
Ei samaa eikä eri mieltä.	0	13	8	0	0	0	6
Eri mieltä.	0	0	3	0	0	0	1
Täysin eri mieltä.	0	0	0	0	0	0	0
	0	100	100	100	100	100	100

Yleisellä tasolla opettajia pidettiin helposti lähestyttävänä sillä yli kaksi kolmasosaa (68 %) kertoi olevansa täysin samaa mieltä ja neljäsosa (25 %) samaa

mieltä. Jokainen (100 %) yli 25-vuotias oppilas kertoi olevansa täysin samaa mieltä, 20–24-vuotiaista kolme neljäsosaa (75 %) kertoi olevansa täysin samaa mieltä ja neljäsosa (25 %) samaa mieltä. Nuorempien oppilaiden keskuudessa havaittiin enemmän hajontaa, sillä 5–9-vuotiaista hieman yli kymmenesosa (13 %) oli ei samaa eikä eri mieltä, 10–14-vuotiaiden keskuudessa lähes kymmenes (8%) oli ei samaa eikä eri mieltä ja 3 % oli eri mieltä. Khiin neliotestistä saatu tulos ($p=0,157$) kertoo, että tulos ei ole tilastollisesti merkittävä. Saatuihin tuloksiin on kuitenkin syytä suhtautua varauksella, sillä testin käyttöedellytykset eivät toteudu.

4.3 Syyt tanssikoulun valitsemiselle

Kyselyssä kysyttiin myös syitä miksi he ovat valinneet juuri Gradian tanssin perusopetuksen tanssin harrastamiseen. Vastauksista voidaan päätellä teemoittelun avulla tiettyjä osa-alueita, joiden perusteella valinta on tehty. Teemoja, joita vastauksista saatiin koottua ovat tutun suositukset ja kaverit, opettajat, hinta-laatusuhde, tilat, kaverit, monipuolisuus ja ilmapiiri. Teemoista eniten esille nousi tutun suositukset. Esimerkiksi seuraava vastaaja oli päätenyt Gradian tanssitunneille kaveriviikkojen kautta:

Kaverini kertoi kaveriviikosta, jolloin tunteja sai kokeilla ja innostuin heti.

Seuraavaksi eniten teemoista esille nousi opettajat, hinta-laatusuhde ja tilat. Aiemmista tanssikouluista tutut opettajat, opettajien ammattitaitoisuus, edullinen hintataso ja tanssisalien hyvä sijainti olivat muun muassa syitä miksi Gradia tanssin perusopetus on päätenyt vastaajien valitsemaksi tanssikouluksi. Seuraavaksi esimerkkejä siitä, minkä perusteella tanssikoulun valinta on alunperin tehty:

Olen tanssinut saman opettajan opetuksessa monta vuotta, ja halusin jatkaa hänen opissaan. Gradialla on myös siedettävä hintataso ja isot tanssisalit!

Hyvä sijainti ja sopiva hintataso!

Gradia oli halvempi, kuin muut vastaavat tanssikoulut.

Gradian aikuisten ryhmät vaikuttivat hyviltä uudelle paikkakunnalle muuttamisen myötä. Myös tilojen sijainti lähellä kotia ja edullinen hintataso vaikuttivat valintaan.

Kaverit, monipuolisuus ja ilmapiiri nousivat vähiten esille annetuissa vastauksissa. Vastaajat kokivat opetustarjonnan monipuoliseksi ja tanssikoulun ilmapiirin hyväksi, jolloin tunneilla on mukavaa käydä. Muutama vastaaja mainitsi tanssikoulun valinnan perustuneen vanhempien valintaan tanssiharrastusta aloittaessa ja on sen myötä harrastanut tanssia Gradialla jo useamman vuoden. Annetuissa vastauksissa mainittiin muun muassa seuraavia asioita:

Pystyy harrastamaan lajia, jota haluaa ja on monipuolisesti kaikkea opetusta.

Koska se on monipuolista ja opetus on hyvää.

Kiva ilmapiiri ja tanssikaverit!

Hyvät opettajat ja kiva ilmapiiri.

Vanhempani valitsivat sen ollessani todella pieni ja olen jatkanut siellä tanssimista.

Etsin pienempänä tanssitunteja jostain ja vanhemmat löysivät Gradian. Aiemmin ei tiedetty paljon yhtään siitä, mutta se osoitautui kivaksi.

4.4 Tyytyväisyys eri osa-alueilla

Seuraavaksi kartoitettiin osa-alueita, joihin Gradian nykyiset asiakkaat ovat tyytyväisiä tällä hetkellä. Kyselyssä vastaajia pyydettiin lyhyesti mainitsemaan kolme asiaa, joihin he ovat tyytyväisiä Gradia tanssin perusopetuksen toiminnassa. Teemoittelun avulla saatiin koottua seitsemän erilaista toiminnan osa-alueita, joihin asiakkaat olivat tyytyväisiä ja osa-alueet olivat opettajat, ilmapiiri, hinta-laatusuhde, opetuksen monipuolisuus, tuntien sisältö, esiintymismahdollisuudet ja tanssisalit.

Vastauksista huomattiin, että kaikista eniten mainintoja kerryttivät opettajat. Opettajat koettiin muun muassa ammattitaitoisiksi, mukaviksi ja helposti lähestyttäviksi. Seuraavaksi esimerkkivastauksia siitä, mitä Gradia tanssin perusopetuksen opettajista sanottiin:

Opettajat ovat ammattitaitoisia ja mukavia.

Opettajilta saa palautetta, jonka avulla voi kehittyä halutessaan.

Opettajilla on lämmin suhde oppilaisiin.

Toiseksi eniten mainittiin tanssikoulun ilmapiiri. Gradia tanssin perusopetuksen asiakkaat kokivat, että ryhmähenki on hyvä tunneilla ja ilmapiiri pyrkii olemaan kannustava ja positiivinen koko tanssikoulussa. Vastauksissa sanottiin muun muassa seuraavia asioita:

Ryhmähenki on todella mahtava.

Kannustava ja positiivinen ilmapiiri.

Ryhmissä hyvä ilmapiiri.

Ilmapiiriä lähes yhtä tärkeäksi koettiin hinta-laatusuhde, opetuksen monipuolisuus ja tuntien sisältö. Esimerkiksi tanssikoulun tarjonta ja tuntien sisältö koettiin monipuoliseksi. Lisäksi koettiin, että opetus on yksilöllistä ja jokainen oppilas huomioidaan tunneilla. Hinta-laatusuhteesta, opetuksen monipuolisuudesta ja tuntien sisällöistä sanottiin seuraavia asioita:

Monipuolinen valikoima tanssilajeja.

Yksilöllinen opetus ja yksilöiden huomioiminen tunneilla.

Tunneilla tehdään monipuolisia juttuja.

Hinta-Laatusuhde.

Tuntien sisältö on monipuolista.

Vastauksista huomattiin myös, että asiakkaat olivat esiintymismahdollisuuksiin ja tanssisaleihin suhteellisen tyytyväisiä. Joitakin mainintoja keräsi myös taidekeskeisyys ja luovuus kilpailukeskeisyyden sijaan ja myös ryhmäkoot koettiin sopiviksi muutaman vastaajan toimesta. Seuraavaksi esimerkkivastauksia vastaajien toteamista asioista liittyen esiintymismahdollisuuksiin ja tanssisaleihin:

Esitykset ovat tosi hienoja ja niissä on kiva päästä esiintymään.

Tilat ovat toimivat ja sijainti hyvä.

Viime vuoden kevätnäytös oli lapselle hieno kokemus.

Tanssi- ja taidekeskeisyys kilpailun sijaan.

4.5 Tyytymättömyys eri osa-alueilla

Kyselyssä kartoitettiin myös niitä osa-alueita, joihin Gradian nykyiset asiakkaat ovat tyytymättömiä tällä hetkellä. Kyselyssä vastaajia pyydettiin lyhyesti mainitsemaan kolme asiaa, joihin he ovat tyytymättömiä Gradia tanssin perusopetuksen toiminnassa. Teemoittelun avulla saatiin kartoitettua kuusi eri osa-alueita, joihin Gradia tanssin perusopetuksen asiakkaat olivat tyytymättömiä tutkimuksen tekohetkellä ja osa-alueita olivat tanssisalit, tuntien tasot, harjoitusajat, etäopetus, hinta ja viestintä.

Eniten mainintoja kerryttivät tanssisaleihin ja niiden sijaintiin liittyvät asiat, vaikka edellisen kysymyksen kohdalla asiakkaat kertoivat olevansa tyytyväisiä tanssisaleihin ja niiden sijaintiin. Useaan otteeseen mainittiin tanssisalien epäsiisteys ja huono ilmastointi sekä tanssisalien etäisyys toisistaan, joka aiheuttaa aikataulullisia ongelmia etenkin silloin, kun tanssitunteja on useampi peräkkäin saman päivän aikana. Tanssisaleista ja niiden sijainneista sanottiin muun muassa seuraavia asioita:

Tanssisalit ovat välillä jätetty siivoamatta.

Liukas tanssilattia.

Pölyinen tanssilattia.

Tunnit monissa eri paikoissa.

Tämänhetkiset tilat kaukana toisistaan.

Tilojen sisäilma aiheuttaa ongelmia.

Ilmastointi erit. Viitaniemessä.

Osa vastaajista oli tyytymättömiä myös harjoitusaikoihin ja tuntien tasoon. Vastauksissa mainittiin esimerkiksi se, että tanssitunnit voisivat kestää pidempään kuin tällä hetkellä. Osa vastaajista toivoi myös lisää tanssitunteja lukujärjestykseen. Harjoitusajoista ja tuntien tasoista sanottiin muun muassa seuraavia asioita:

Kävisin mielelläni myös 90 min pituisilla tunneilla.

Osa tunneista on lyhyitä.

Osa koki lyhyet tunnit huonoksi muun muassa sen takia, että silloin aika loppuu helposti kesken, eikä esimerkiksi loppuvenyttelyjä ehditä silloin tekemään. Vastauksista saatiin myös selville, että tuntien ajankohdat eivät miellytä kaikkia. Osa kokee tuntien olevan liian aikaisin ja osa taas liian myöhään. Esimerkiksi työssäkäyvä oppilas koki tuntien aikaisen ajankohdan huonoksi:

Tuntien aloitusaika on liian aikaisin työssäkäyvälle.

Tuntien tasoihin oltiin myös hieman tyytymättömiä esimerkiksi tunneilla etene-
misen ja ryhmien tasoerojen vuoksi. Lisäksi vastauksissa mainittiin myös se,
että ryhmiä voisi olla vielä enemmän. Seuraavaksi esimerkki siitä, mitä tuntien
tasoihin liittyen sanottiin:

Ryhmiä ei ole tarpeeksi paljon. Esimerkiksi pitkään samassa ryhmässä tanssiessa mukaan tulee koko ajan uusia, nuorempia ja kokemattomampia tanssijoita, eikä opetus pääse samalla tapaa etenemään.

Vastaajat kokivat myös, että opettajien palkkaukselle ja irtisanomiselle tulisi olla selkeämmät perusteet. Osa oppilaista on ajoittain kokenut, että opetuksen taso ei ole joidenkin tanssinopettajien kohdalla vastannut omaa taitotasoa, jolloin motivaatio tunneille osallistumiseen on vähentynyt. Seuraavaksi esimerkkejä, mitä vastauksissa sanottiin:

Perusteet opettajien palkkaukselle ja irtisanomiselle.

Tuntien taso voisi olla haastavampaa.

Muita tyytymättömyyden kohteita olivat etäopetus, hinta ja viestintä. Osa vastaajista koki Gradian hinnat liian korkeiksi. Etäopetuksen kohdalla koettiin, että opetus ei ollut yhtä laadukasta kuin normaaleilla tanssitunneilla. Lisäksi osa koki, että oli kohtuutonta maksaa etäopetuksesta sama hinta kuin normaaleis-

ta tanssitunneista. Ohessa esimerkkejä siitä, mitä vastauksissa sanottiin etäopetukseen ja hintatasoon liittyen:

Hinnat ovat melko korkeat opiskelijalle.

Korona-aikana etäopetuksen lähes täydellinen puuttuminen, mutta lukukaudesta laskutettiin silti.

Vähän tuntuu ikävältä maksaa etäopetuksesta sama hinta, kuin normaaleista tunneista.

Etätunnit piti tulla samana päivänä, kun tanssin piti olla, tuli aina 1-3 päivän viiveellä.

Viestinnän kohdalla koettiin, että tiedottaminen on ajoittain sekavaa ja epäselkeää. Vastaajat kokivat myös, että välillä asioista viestittiin myöhään. Lisäksi koettiin, että kaikki viestit ja tiedotteet eivät aina tavoita kaikkia oppilaita ja huoltajia. Seuraavaksi esimerkkejä siitä, mitä vastauksissa sanottiin viestintään liittyen:

Aiempina vuosina tiedotus on takkuillut.

Viestintä on pitkin vuotta ollut epäselvää: kaikki viestit eivät tavoita kaikkia huoltajia.

Sekava viestintä.

Asioista viestintä tulee välillä myöhään.

4.6 Kehitysehdotukset

Viimeisessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin kertomaan mahdollisia kehitysehdotuksia liittyen Gradia tanssin perusopetuksen toimintaan. Eniten kehitysehdotuksissa nousivat esiin tiedottamiseen ja viestintään liittyvät haasteet, ja vastaajat kokivat, että siinä olisi parantamisen varaa. Viestintään liittyvissä kehitysehdotuksissa sanottiin muun muassa seuraavaa:

Tiedottamisen kanavat kuntoon.

Viestintävälineenä joku muu kanava kuin Wilma.

Vastaajat toivat esille kehitysehdotuksia myös etäopetukseen liittyen, esimerkiksi tuntien pitämiseen videopuheluiden kautta, kun aikaisemmin opetus toteutettiin Whatsapp-ryhmiin lähetettävien videoiden avulla, jolloin reaaliaikais-

ta opetusta ei ollut ollenkaan. Seuraavaksi esimerkkejä siitä, millaisia kehitysehdotuksia vastaajat antoivat liittyen etäopetukseen, jos sellaista joudutaan uudelleen järjestämään:

Etäopetuksessa olisi voitu testata livetunteja videopuhelun välityksellä.

Jos tulee etätanssitunnit uudelleen niin se voisi olla mieluummin ns. videopuhelu.

Eräs vastaaja koki, että tiedottamisen tulisi olla selkeämpää, näytösteemoja tulisi muokata sopimaan kaikenikäisille ja ryhmien tavoitteita tulisi selkiyttää kausittain:

Tiedottaminen voisi olla selkeämpää, välillä tärkeimmät pointit saattavat jäädä pimentoon suuren informaatiotulvan takia (esim whatsappin kohdalla). Näin aikuisoppilaan näkökulmasta näytösteemat voisivat olla ns. geneerisempiä, eikä niin lapsille suunnattuja. Ryhmien tavoitteita voisi myös ajoittain selkiyttää, että jokaisella ryhmällä olisi aina jokin tavoite, jota kohti mennään kauden aikana.

Vastaajat toivoivat viestinnän parantamisen ja etäopetuksen kehittämisen lisäksi muun muassa enemmän tunteja lukujärjestykseen, monipuolisempaa musiikkia tunneille, pidempiä tunteja ja lisää tanssilajeja nykyiseen lukujärjestykseen. Seuraavaksi vastaajien esimerkkejä siitä, mitä muita kehitysehdotuksia Gradia tanssin perusopetuksen oppilailla ja huoltajilla oli liittyen tanssikoulun toiminnan parantamiseen:

Monipuolisempaa musiikkia tunneille.

Oppilas voisi sopia opettajien kanssa esityksiin pääsemisestä omaan tasoonsa nähden, jos ei pääse kaikille tunneille käymään.

Enemmän tasonmukaisia ryhmiä, se toisi varmasti lisää mielekkyyttä treenaamiseen. Olisi myös kiva, jos kehonhuolto/lihaskuntotunteja olisi tarjolla.

Tanssitunteja voisi olla enemmän viikossa.

Opettajan valintoihin voisi kiinnittää huomiota.

Saman tasoiset/ikäiset tanssi ryhmät voivat olla niin, että ne ei menisi päällekkäin.

Pidempiä tunteja.

Pienemmät ryhmäkoot lastentanssiin ja tuntien väliin pieni tauko, jolloin ohjaaja ehtisi vaihtaa kuulumisia vanhempien kanssa. Tämä helpottaisi myös viestintää.

Varsinkin pienempien tanssijoiden kuskaamisessa on ongelmia, kun alkeistanssitunnit alkavat niin aikaisin.

Näytösasujen kustannuksiin voi mielestäni velvoittaa perheitä osallistumaan. Olisi kiva, jos asut olisivat sopivia ja laadukkaita eikä mitään Kiina-laatuisia.

5 Johtopäätökset

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitkä ovat asiakastyytyväisyyteen ja palvelun laatuun liittyvät keskeiset tekijät, mihin toiminnan osa-alueisiin Gradia tanssin perusopetuksen asiakkaat ovat tällä hetkellä tyytyväisiä ja kuinka asiakastyytyväisyyttä voitaisiin jatkossa kehittää.

Tutkimustulosten perusteella voidaan yleisesti todeta, että Gradia tanssin perusopetuksen asiakastyytyväisyys on suhteellisen hyvällä tasolla. Tanssikoulun toiminnassa on kuitenkin muutamia osa-alueita, joita voidaan kehittää tutkimuksen tuloksien pohjalta ja näin parantaa Gradia tanssin perusopetuksen asiakastyytyväisyyttä.

Keskeiset asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun tekijät

Ylikosken (1999, 52) mukaan asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat palvelun laatu, tavaroiden laatu, hinta, tilannetekijät ja yksilötekijät. Tutkimustuloksia tarkastellessa huomattiin, että Gradia tanssin perusopetuksen oppilaat ja huoltajat olivat opetuksen ammattitaitoon ja laatuun hyvin tyytyväisiä. Kukaan kyselyyn vastanneista ei kokenut olevansa eri mieltä kyseisen väittämän kohdalla. Vastaajat kokivat myös olevansa suhteellisen tyytyväisiä hintatasoon. Vastaajien joukossa oli kuitenkin muutamia, jotka kokivat, että hinta voisi olla nykyistä alhaisempi.

Grönroosin (1998, 74) mukaan palvelu voidaan kokea laadukkaaksi, kun ammattitaitoon, asenteeseen ja käyttäytymiseen, lähestyttävyyteen ja joustavuuteen, luotettavuuteen ja uskottavuuteen, normalisointiin ja maineeseen liittyvät kriteerit täyttyvät. Gradia tanssin perusopetuksen asiakkaat kokivat tutkimuksen perusteella opetuksen ja opettajat yleisesti ammattitaitoisiksi. Vastaajat

myös kokivat, että opettajia on helppo lähestyä ja suurin osa koki myös, että he saavat rahoilleen vastinetta, sillä hinta-laatusuhde on heidän mielestään tasapainossa. Gradia pyrki reagoimaan kevään 2020 koronavirustilanteeseen järjestämällä etäopetusta oppilailleen. Näin pyrittiin pitämään huoli siitä, että oppilaat pääsevät silti harrastamaan tanssia poikkeuksellisesta tilanteesta huolimatta. Joustavuutta poikkeukselliseen tilanteeseen olisi joidenkin vastaajien mielestä kaivattu, sillä etäopetuksesta maksettiin silti sama hinta kuin normaalista tanssitunneista.

Szwarcin (2005, 5–6) mukaan asiakkaan tyytyväisyyteen ja mielipiteeseen vaikuttaa myös asiakkaan kokemukset muissa kilpailevissa yrityksissä ja organisaatioissa. Palvelukokemuksen laatuun vaikuttaa Grönroosin (1998, 64) mukaan yrityksen ja organisaation imago. Tutkimustulosten pohjalta huomattiin, että suusanallinen viestintä Gradia tanssin perusopetuksen toiminnasta on toiminut. Useampi vastaaja kertoi löytäneen tanssikoulun muiden suositusten perusteella. Gradia tanssin perusopetuksen imago voidaan siis kokea suhteellisen hyväksi, sillä kyseiset oppilaat ja huoltajat ovat kuulleet positiivisia asioita tanssikoulun toiminnasta.

Gradia tanssin perusopetuksen asiakastyytyväisyys

Tutkimustulosten perusteella huomattiin, että Gradia tanssin perusopetuksen asiakkaat ovat tällä hetkellä tyytyväisiä opettajiin ja opettajien ammattitaitoon, ilmapiiriin, hinta-laatusuhteeseen, opetuksen monipuolisuuteen, tuntien sisältöihin, esiintymismahdollisuuksiin ja tanssisaleihin. Näistä voidaan päätellä, että on äärimmäisen tärkeää ylläpitää kyseisiä toiminnan osa-alueita, sillä ne houkuttelevat myös uusia asiakkaita Gradia tanssin perusopetukseen.

Niin kuin Gradia tanssin perusopetus itsekin toteaa, hyvä ja kannustava ilmapiiri on tärkeä elementti tanssikoulun toiminnassa. Rento ilmapiiri ja hyvä ryhmähenki tulivat tutkimustuloksissa esille useaan otteeseen ja siitä on todella tärkeää pitää kiinni. Myös uusien oppilaiden kohdalla hyvä ilmapiiri koettiin yhdeksi syyksi sille, miksi tanssikoulun valinta on alun perin tehty. Opettajien ammattitaito oli selkeästi sellainen osa-alue, johon asiakkaat olivat todella tyytyväisiä. On siis äärimmäisen tärkeää, että opettajien ammattitaitoa ylläpidetään jatkuvasti ja, että tanssinopettajien valinnat tehdään järkeviä perusteita

noudattaen. Tanssikoulun opetus koettiin yleisellä tasolla monipuoliseksi ja tuntien sisällöt hyväiksi. Kuitenkin on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että tarjontaa myös välillä uudistetaan ja parannetaan.

Gradia tanssin perusopetuksen kehityskohteet

Tutkimustuloksista huomattiin, että viestintään ja etäopetukseen oltiin kaikista vähiten tyytyväisiä. Vastauksista huomattiin myös se, että vaikka asiakkaat olivat hinta-laatusuhteeseen tyytyväisiä, hintoja olisi hyvä tarkastella uudelleen Gradia tanssin perusopetuksessa. Olisi järkevää pohtia sitä, että voisiko esimerkiksi opiskelijoille tarjota tanssitunnit edullisempaan hintaan. Viestinnän kohdalla huomattiin, että etenkin lastentanssiin osallistuneet olivat tyytymättömiä tanssikoulun viestintään. Tästä voidaan päätellä, että huoltajat eivät ole täysin tyytyväisiä tanssikoulun viestintään, sillä todennäköistä on, että kyselyssä lastentanssin valinneiden kohdalla kyselyyn on vastannut oppilaan huoltaja, koska lastentanssiin osallistuneiden oppilaiden ikä on matala. Gradia tanssin perusopetuksen olisi tärkeää huomioida se, että kaikki tiedotteet ja viestit tavoittavat mahdollisimman monen asiakkaan.

Väittämässä, jossa kysyttiin mielipidettä opettajien lähestyttävyyteen, huomattiin että 10–14-vuotiaiden kohdalla osa koki olevansa eri mieltä. Muissa ikäryhmissä väittämän kohdalla ei koettu olevan lainkaan eri mieltä. Gradian olisi tärkeää selvittää, mistä tuo ero mielipiteissä johtuu ikäryhmien kesken ja miten se voitaisiin korjata.

Opettajiin ja opettajien ammattitaitoon oltiin tyytyväisiä, mutta jatkoa ajatellen olisi tärkeää miettiä millä perusteilla tanssinopettajien valintoja tehdään. Asiakkaat kokivat, että perusteet opettajien palkkaukselle ja irtisanomisille eivät ole tällä hetkellä järkevät ottaen huomioon sen, kuinka paljon opettajan omat kokemukset tanssista ja taiteen alasta ylipäätään vaikuttavat opetuksen laatuun ja ammattitaitoon verrattuna siihen, onko opettajalla virallista tanssinopettajan koulutusta vai ei. Esimerkkinä voidaan käyttää useampaa muuta tanssikoulua, joissa tanssinopettajina toimivat myös kouluttamattomat tanssin alalta kokemusta saaneet henkilöt.

Vaikka tanssisaleihin oltiin tutkimustuloksien perusteella suhteellisen tyytyväisiä, niin tuloksista huomattiin, että osa oli tyytymättömiä tanssisalien sijainteihin ja niiden siisteyteen. Lisäksi nykyisten tanssisalien etäisyydet toisistaan eivät miellyttäneet kaikkia asiakkaita. On siis järkevää olettaa, että täysin uusien tanssisalien käyttöönotto talvella 2020–2021 ratkaisee tämän ongelman tanssisalien suhteen. Silloin on tarkoitus, että suurin osa tanssitunneista pidetään samassa rakennuksessa hyvien kulkuyhteyksien varrella, jossa on useampi tanssisali. Tällöin laaja alainen yhteistyö myös musiikin perusopetuksen ja media alan kanssa on sujuvampaa, koska toimijat ovat silloin lähellä toisiaan.

6 Pohdinta

Tutkimuksen onnistuminen

Tutkimuksen tutkimusongelmana oli kuinka Gradia tanssin perusopetuksen asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa. Tutkimusongelmasta johdettiin tutkimuskysymyksiä, joita olivat mitkä ovat keskeiset asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun tekijät, mihin toiminnan osa-alueisiin Gradia tanssin perusopetuksen asiakkaat ovat tällä hetkellä tyytyväisiä ja kuinka asiakastyytyväisyyttä voitaisiin jatkossa kehittää. Tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset ja tutkimusongelma saatiin niiden avulla ratkaistua, joten tutkimuksen voi todeta sen perusteella onnistuneeksi.

Tutkimuksen avulla saatiin ymmärrystä siihen, mitkä ovat ne asiakastyytyväisyyden tekijät, jotka ovat kaikista keskeisimpiä asiakastyytyväisyyden muodostumisessa. Lisäksi saatiin selvitettyä, mitkä ovat palvelun laadun keskeisimmät tekijät, jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyden muodostumiseen. Tutkimuksen pohjalta saatiin kartoitettua ne toiminnan osa-alueet, joihin Gradian asiakkaat olivat tyytyväisiä ja myös ne toiminnan osa-alueet, joihin asiakkaat olivat tyytymättömiä ja joissa on vielä kehitettävää. Kehitysehdotusten pohjalta saatiin muodostettua johtopäätöksiä liittyen siihen, kuinka Gradia tanssin perusopetuksen toimintaa voidaan jatkossa kehittää ja mitä se käytännössä vaatii.

Tutkimuksessa käytetty teoriapohja tuki hyvin koko tutkimusprosessia. Teoreettinen viitekehys antoi hyvän pohjan koko tutkimukselle, koska siinä käytettiin keskeisimpiä asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun käsitteitä. Käytetyn teorian pohjalta oli helppo alkaa rakentamaan tutkimuksen aineistonkeruussa käytettyä kyselylomaketta. Tutkimuksessa käytettyjä teorioita peilattiin myös tutkimustuloksien ja johtopäätöksien kohdalla ja ne pyrkivät tukemaan toisiaan. Tutkimus antaa hyvän yleiskatsauksen Gradia tanssin perusopetuksen asiakastyytyväisyyteen ja antaa siten myös hyvät mahdollisuudet jatkotutkimuksille tulevaisuudessa.

Tutkimus antaa toimeksiantajalle tärkeää tietoa siitä, mikä tanssikoulun toiminnassa on hyvää ja mitä toiminnan osa-alueita kannattaa jatkossa kehittää. Asiakastyytyväisyyden näkökulmasta oli tärkeää selvittää ne osa-alueet, joihin asiakkaat olivat tyytyväisiä ja joihin kannattaa edelleen panostaa. Tutkimuksen lopputuloksen kannalta oli myös tärkeää selvittää asiakkaiden omia näkemyksiä kehityskohteisiin liittyen, joita voidaan toimintaa kehitettäessä käyttää loistavasti hyödyksi.

Toimeksiantaja koki saavansa tutkimuksesta erinomaista hyötyä tulevaisuuden varalle. Toimeksiantaja koki, että asetetut tavoitteet saavutettiin erinomaisesti ja tutkimus käsitteli monipuolisesti heidän toimintaansa ja asiakkaiden tyytyväisyyttä siihen liittyen. Toimeksiantajan mielestä tutkimustulokset on esitetty selkeästi, jolloin toiminnan osa-alueita ja asiakassuhteita on helppoa lähteä arvioimaan ja kehittämään tuloksien pohjalta. Lisäksi toimeksiantaja koki, että tutkimus luo hyvän vertailupohjan jatkossa tehtäville asiakastyytyväisyyskyselyille Gradia tanssin perusopetuksessa.

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen luotettavuutta tarkastellessa heti tutkimuksen alkuvaiheessa keskityttiin siihen, että tutkimusprosessi suunniteltiin hyvin ja asioihin perehdyttiin syvällisesti. Jokainen tutkimusprosessin vaihe pyrittiin dokumentoimaan perusteellisesti, jolloin se antaa mahdollisuuden toteuttaa tutkimus uudelleen noudattaen tismalleen samaa prosessia. Luotettavuus näkyi tutkimuksessa myös siinä, että tutkimuksen kohderyhmään kuuluville kohdistettiin ennakkoon määritellyt kysymykset, joilla mitattiin tanssikoulun asiakkaiden asiakastyty-

väisyyttä. Tutkimuksen validiteetti varmistettiin siten, että kyselyyn vastasivat vain kohderyhmään kuuluvat henkilöt.

Aineistonkeruu toteutettiin kyselylomakkeella, joka koostui yhteensä 19 kysymyksestä liittyen asiakastytyväisyyteen. Todennäköisesti laajemmalla tutkimuksella sisältäen tarkempia kysymyksiä eri toiminnan osa-alueisiin liittyen saataisiin vielä yksityiskohtaisempi tilannekatsaus siitä, millä tasolla asiakastytyväisyys on tällä hetkellä. Kyselylomake oli kuitenkin tutkimuksessa jo suhteellisen pitkä, joten kyselyn laajentamista ei koettu järkeväksi tässä tapauksessa. Tiiviillä kyselylomakkeella pyrittiin varmistamaan myös se, että kyselyyn saatiin mahdollisimman paljon vastauksia ja, että kyselyyn vastaaminen olisi nopeaa. Kyselylomaketta testattiin etukäteen, jolloin varmistettiin se, että lomake on helposti ymmärrettävä ja mahdollisimman selkeä. Näin pystyttiin välttämään suurimmat väärinymmärrykset kysymysten tulkinnan näkökulmasta. Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 94 kappaletta ja vastausprosentiksi muodostui 31,9%, jota voidaan pitää erittäin hyvänä. Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin varmistamaan myös käyttämällä khiin neliö -testiä, jolloin pystyttiin varmistamaan se, voidaanko tutkimus toteuttaa uudestaan samalla kaavalla ja silloin saataisiin täysin samat tulokset. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tuloksien yleistettävyyden on tärkeää ja tässä tutkimuksessa se onnistui suhteellisen hyvin.

Vastauksia kyselyyn kerättiin lähettämällä kyselylomake toimeksiantajan kautta tekstiviestillä ja sähköpostilla asiakasrekisterissä oleville ihmisille. Tällä menetelmällä varmistettiin se, että kyselyyn vastasivat vain kohderyhmään kuuluvat henkilöt eikä kukaan ulkopuolinen. Parantamalla mahdollisuuksia siihen, että vastausprosentti olisi mahdollisimman suuri, kyselyyn osallistuneiden kesken arvottiin Gradian tuotepalkinto kyselyn sulkeutumisen päätyttyä. Kyselyn sulkeutumisen lähestyessä asiakasrekisterissä oleville henkilöille lähetettiin vielä yksi muistutusviesti, jolla pyrittiin saamaan vielä lisää vastauksia kyselyyn. Alun perin oli tarkoitus, että kyselyyn kerättäisiin vastauksia myös käymällä tanssitunneilla kyselyn kanssa, mutta koronatilanteen johdosta tämä ei toteutunut, koska tanssitunnit järjestettiin silloin etäopetuksen avulla.

Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimus antaa hyvät lähtökohdat toteuttaa samanlainen asiakastyytyväisyystutkimus uudestaan toimeksiantajan toimesta. Tutkimuksen voisi toteuttaa Gradia tanssin perusopetuksessa puolen vuoden tai vähintään vuoden välein. Tällä menetelmällä saadaan hyvä tilannekatsaus siihen, millä tasolla asiakastyytyväisyys kulloinkin on ja mitä seuraavan lukukauden tai lukuvuoden aikana olisi järkevää kehittää. Tutkimuksen pohjalta voidaan myös tehdä tarkempaa tutkimusta siitä, miksi nykyiset asiakkaat ovat valinneet Gradia tanssin perusopetuksen tanssin harrastamiseen. Lisäksi tutkimuksen pohjalta voidaan tutkia sitä, millaisia mielikuvia ihmisillä Gradia tanssin perusopetuksesta ja kuinka tunnettu tanssikoulu se on nimenomaan tanssipiireissä esimerkiksi Keski-Suomen tai Jyväskylän tasolla.

Lähteet

Gerson, R. F. 1993. Measuring Customer Satisfaction: A Guide to Managing Quality Service. Course Technology Crisp. <https://janet.finna.fi>, ProQuest Ebook Central.

Gradia, tanssin info. N.d. Tanssin perusopetuksen internet-sivut. Viitattu 17.8.2020. <https://www.gradia.fi/oppimaan/tanssi-harrastuksena/tanssin-info>.

Grönfors, M. 2008. Laadullisen tutkimuksen kenttätömenetelmät. Toimittanut Hanna Vilkkä.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 5. p. Helsinki: WSOY.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. p. Porvoo: Edita Publishing.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.–16. p. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, M. & Patjas, L.-M. 2018. Palvelun taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro.

Kananen, J. 2008. Kvantti: Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

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

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

Kela, H.-R. & Heikkinen, P. 2012. Asiakastyytyväisyyskysely Kajaani Tanssii - tapahtumaan. Opinnäytetyö, AMK. Kajaanin ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, matkailun koulutusohjelma. Viitattu 16.5.2020. <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012120418313>.

Kiviniemi, V. 2019. Asiakastyytyväisyystutkimus Pole and Powerille. Opinnäytetyö, AMK. Seinäjoen ammattikorkeakoulu, liiketalouden ala, liiketoiminta ja kulttuuri. Viitattu 16.5.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019060113946>.

Lepola, R., Pulkkinen, I., Selinheimo, R. & Sulkanen, L. 1995. Optio: Asiakaspalvelu. 1.–3. p. Porvoo: WSOY

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49, Fall 1985, 41–50. Viitattu 9.5.2020. <https://janet.finna.fi>, EBSCOhost Business Source Elite.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. *Asiakastytyväisyysjohtaminen*. 4. p. Helsinki: WSOY.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. *KvaliMOTV – menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 17.8.2020. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>.

Szwarc, P. 2005. *Researching customer satisfaction & loyalty: how to find out what people really think*. Lontoo: Kogan Page.

Vilka, H. 2007. *Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2015. *Tutki ja kehitä*. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilpas, P. N.d. *Ohjeita kvantitatiiviseen tutkimukseen*. Metropolia ammattikorkeakoulu. Liiketalouden yksikkö. Viitattu 10.5.2020. https://wiki.metropolia.fi/display/~pervil/Kvantitatiivinen+tutkimus+ja+ohjaus?preview=/86116000/108561162/Kvantitatiivisen_tutkimuksen_perusteita_osa1.pdf.

Ylikoski, T. 1999. *Unohtuiko asiakas?* 2. uud. p. Helsinki: KY-palvelu.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Gradia tanssin asiakastyytyväisyys

Hei!

Olen liiketalouden opiskelija Jyväskylän ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä liittyen Gradia tanssin perusopetuksen asiakastyytyväisyyteen. Pyytäisin sinua ystävällisesti vastaamaan kyselyyn, jossa pääset kertomaan oman näkemyksesi Gradia tanssin palveluista ja tarjonnasta. Kyselyyn vastaaminen vie **noin 5 minuuttia** ja vastanneiden kesken arvotaan Gradian tuotepalkinto. Vastaamisen jälkeen kysely ohjautuu automaattisesti yhteystietolomakkeelle, johon voit halutessasi täyttää tiedot arvontaa varten.

Arvontalomakkeella annetuja tietoja ei voida yhdistää vastauksiin.

Huomioithan, että jos olet alaikäinen oppilas ja vastaat kyselyyn itse, pyydäthän huoltajan suostumuksen kyselyyn vastaamiselle.

Kiitos vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin,
Teea Partanen
Liiketalouden opiskelija
Jyväskylän ammattikorkeakoulu
L4659@student.jamk.fi

1. Huoltajan suostumus (jos olet alle 18-vuotias)

- Olen lukenut ohjeen ja pyytänyt vanhemman suostumuksen kyselyyn vastaamiselle.

2. Olen

- Oppilas
 Huoltaja

3. Oppilaan sukupuoli

- Mies/Poika
 Nainen/Tyttö
 Joku muu

4. Oppilaan ikä

- alle 4 vuotta
- 5–9 vuotta
- 10–14 vuotta
- 15–19 vuotta
- 20–24 vuotta
- yli 25 vuotta

5. Kuinka kauan olet harrastanut tanssia/lapsesi on harrastanut tanssia?

- alle vuoden
- 1–2 vuotta
- 3–4 vuotta
- 5–6 vuotta
- 7–8 vuotta
- 9–10 vuotta
- enemmän kuin 10 vuotta

6. Kuinka monta tuntia viikossa yhteensä käyt tanssitunneilla/lapsesi käy tanssitunneilla?

- vähemmän kuin tunti viikossa
- 1–2 tuntia viikossa
- 3–4 tuntia viikossa
- 5–6 tuntia viikossa
- 7–8 tuntia viikossa
- 8–9 tuntia viikossa
- 10 tuntia tai enemmän

7. Millä tanssitunneilla käyt/lapsesi käy?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Nykytanssi
- Jazztanssi
- Baletti
- Katutanssi
- Lyrical hip hop
- Lastentanssi
- Produktioryhmien tunnit

8. Käytkö/käykö lapsesi tanssitunneilla muissa tanssikouluissa?

- Kyllä
- Ei

9. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, miksi?

10. Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin osa-alueisiin?

- 1 = erittäin tyytymätön
- 2 = jokseenkin tyytymätön
- 3 = ei tyytyväinen eikä tyytymätön
- 4 = jokseenkin tyytyväinen
- 5 = erittäin tyytyväinen

	1	2	3	4	5
Hintataso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilojen siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Tilojen toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viestintä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuntien alkamisaika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuntien pituus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuntien sisältö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opetuksen taso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opettajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opettajien ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etäopetuksen tarjonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etäopetuksen laatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Opetus on ammattitaitoista ja laadukasta.

- Täysin samaa mieltä.
- Samaa mieltä.
- Ei samaa eikä eri mieltä.
- Eri mieltä.
- Täysin eri mieltä.

12. Tanssituntien tarjonta on monipuolista.

- Täysin samaa mieltä.
- Samaa mieltä.
- Ei samaa eikä eri mieltä.
- Eri mieltä.
- Täysin eri mieltä.

13. Viestintä on selkeää ja helposti saavutettavaa (mm. tiedottaminen eri kanavissa, kuten sähköposti, sosiaalinen media, pikaviestisovellukset).

- Täysin samaa mieltä.
- Samaa mieltä.
- Ei samaa eikä eri mieltä.
- Eri mieltä.
- Täysin eri mieltä.

14. Hintataso on tarjontaan nähden sopiva.

- Täysin samaa mieltä.
- Samaa mieltä.
- Ei samaa eikä eri mieltä.
- Eri mieltä.
- Täysin eri mieltä.

15. Opettajat ovat helposti lähestyttäviä.

- Täysin samaa mieltä.
- Samaa mieltä.
- Ei samaa eikä eri mieltä.
- Eri mieltä.
- Täysin eri mieltä.

16. Miksi olet valinnut Gradia tanssin perusopetuksen tanssin harjoitteluun?

17. Mainitse kolme asiaa, joihin olet tyytyväinen Gradia tanssin perusopetuksessa.

1.
2.
3.

18. Mainitse kolme asiaa, joihin olet tyytymätön Gradia tanssin perusopetuksessa.

1.
2.
3.

19. Kehitysehdotuksia
