



Yhdistyksen asiakastyytyväisyys

Laura Herranen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Yhdistyksen asiakastyytyväisyys

Laura Herranen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2021

Laura Herranen

Yhdistyksen asiakastyytyväisyys

Vuosi 2021 Sivumäärä 41

Tässä opinnäytetyössä toimeksiantajana toimi yhdistys ja tarkoituksena opinnäytetyössä oli tuottaa toimeksiantajalle tietoa selvittämällä toimeksiantajan asiakastyytyväisyyttä. Tavoitteena opinnäytetyössä oli kartoittaa kohderyhmän asiakastyytyväisyys kokonaisuutena ja osa-alueittain sekä saada mahdollisia kehittämissuhteita kohderyhmältä toiminnan ja siten asiakastyytyväisyyden parantamiseen. Kohderyhmänä tutkimuksessa olivat yhdistyksen asiakkaat huoltajineen.

Viitekehystenä opinnäytetyössä käytettiin teoriaa palvelusta, asiakaskokemuksesta ja asiakastyytyväisyydestä. Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin kyselytutkimusta. Kyselytutkimuksen tuloksina saatiin vastaus asiakastyytyväisyyteen ja kehitysehdotuksia toimintaan.

Tutkimustulosten perusteella havaittiin asiakastyytyväisyyden olevan pääosin erittäin tai melko hyvä kaikkiin osa-alueisiin ja kokonaistyytyväisyytenä. Kyselytutkimuksessa havaittuja kohderyhmän kehitysehdotuksia ja toiveita ehdotettiin toteutettavaksi yhdistyksen mahdollisuuksien mukaan asiakastyytyväisyyden edelleen parantamiseksi. Kehittämissuhteista suositeltiin toteutettavaksi välipalaan liittyviä ehdotuksia, sisätiloihin toivottuja lisäyksiä sekä ulos sijoittuvaa toimintaa.

Asiasanat: palvelu, asiakastyytyväisyys, asiakaskokemus

Laura Herranen

Customer satisfaction of registered association

Year	2021	Pages	41
------	------	-------	----

In this thesis, a registered association functioned as a commissioned organisation and the purpose of the study was to provide information of customer satisfaction to them. The aim of the thesis was to chart customer satisfaction of the target group as a whole and in sections divided to the specific areas of interest. It was also intended to study possible areas that need improvement by the opinions of the target group and therefore enhance customer satisfaction of the registered association. The target group of the study was customers of the registered association and their guardians.

The theoretical framework of the thesis consisted of service, customer experience and customer satisfaction. The study method was a questionnaire. As a result of the questionnaire an answer to the customer satisfaction of the registered association and development suggestions and wishes from the target group were received.

Based on the results of the questionnaire it was discovered that the customer satisfaction was mainly either very good or good on all the studied areas of interest and as a whole. It was recommended that there was a possibility to improve customer satisfaction of the registered association even more by considering to implement some of the suggestions and wishes that emerged from the questionnaire. The recommended suggestions related to the snacks, improvements of interiors and outdoor activities.

Keywords: service, customer satisfaction, customer experience

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Palvelu	7
2.1	Palvelun ominaisuuksia	7
2.2	Palvelun arvon muodostuminen	7
2.3	Asiakassuhde palvelussa	8
2.4	Palvelun laatu ja laadun mittaaminen	9
2.5	Palvelun kehittäminen	10
3	Asiakaskokemus.....	10
4	Asiakastyytyväisyys.....	12
4.1	Asiakastyytyväisyys	12
4.2	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	13
4.3	Asiakastyytyväisyyden kehittäminen	14
5	Tutkimusmenetelmät	14
5.1	Kyselytutkimus menetelmänä.....	14
5.2	Tutkimuksen eettisyys	16
6	Tutkimuksen toteuttaminen.....	16
7	Tutkimuksen tulokset, johtopäätökset ja kehitysehdotukset	17
7.1	Kerholaisten kyselylomakkeen tulokset.....	17
7.2	Huoltajien kyselylomakkeen tulokset	24
7.3	Johtopäätökset	28
7.4	Kehitysehdotukset	28
8	Pohdinta.....	29
	Lähteet	31
	Kuviot	32
	Liitteet.....	33

1 Johdanto

Asiakkaiden tyytyväisyys on kaikille yrityksille ja myös muille toimijoille kuten yhdistyksille erittäin tärkeä ja toiminnan tulevaisuuteen vaikuttava asia. Asiakkaiden tyytyväisyys tuottaa enemmän uusia asiakkaita sekä auttaa säilyttämään jo saadut asiakkuudet mutta toisaalta asiakkaiden tyytymättömyys voi aiheuttaa yritykselle menetyksiä esimerkiksi asiakasmäärissä.

Toisin sanoen asiakastyytyväisyys kertoo palvelussa onnistumisesta palvelun ollessa yksi asiakastyytyväisyyttä luova osatekijä. Hyvin onnistunut palvelu luo tyytyväisyyttä ja epäonnistunut palvelu tyytymättömyyttä. Palvelu on vuorovaikutteinen prosessi, jossa asiakas saa täytettyä jonkin tarpeensa yhdessä palveluntarjoajan kanssa (Grönroos 2009). Palveluja tarjoaville toimijoille on tärkeää olla tietoisia asiakkaidensa tyytyväisyydestä palveluun.

Asiakaskokemus vaikuttaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan mielipiteeseen jostakin yrityksestä tai toimijasta sisältäen kaikki tiettyyn yritykseen liittyvät asiakkaan kosketuspinnat, joita arvioidaan yhtenä kokonaisuutena asiakkaan mielessä. Kosketuspinta tarkoittaa mitä tahansa tapaa tai tilannetta, jossa asiakas yhdistää yrityksen ja saamansa kohtelun. Tällä tarkoitetaan, että ainoastaan asiakaspalvelu ei ole vastuussa asiakkaiden onnistuneista asiakaskokemuksista vaan myös esimerkiksi varaston ja markkinoinnin parissa työskentelevät yksilöt ovat luomassa asiakaskokemusta. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on saada tietoa kerhotoiminnan asiakkaiden ja heidän huoltajiensa tyytyväisyydestä yhdistyksen kerhotoimintaan. Toimeksiantajana työlle toimii yhdistys, joka järjestää kerhotoimintaa lapsille. Tutkimusongelmana opinnäytetyössä on miten tyytyväisiä tai tyytymättömiä kerhotoimintaan osallistujat ja heidän huoltajansa ovat toimintaan ja mihin osa-alueisiin tyytyväisyys tai tyytymättömyys kohdistuu. Opinnäytetyössä selvitetään lisäksi mahdollisia kehityskohteita kerhotoiminnassa.

Tässä opinnäytetyössä käsittelen teoreettisessa osuudessa palvelua, asiakaskokemusta ja asiakastyytyväisyyttä. Toisessa luvussa kerron palvelusta, palvelun laadun mittaamisesta ja palvelun kehittämistä. Kolmannessa luvussa kerron asiakaskokemuksesta ja luvussa neljä esittelen asiakastyytyväisyyttä, sen muodostumista ja asiakastyytyväisyyden kehittämistä. Viidennessä luvussa esittelen teoriaa tutkimusmenetelmään ja tutkimuksen eettisyyteen liittyen. Empiirisessä osuudessa opinnäytetyötä suunnittelen ja toteutan toimeksiantajan asiakastyytyväisyyttä selvittävän tutkimuksen. Kuudennessä luvussa käsittelen tutkimuksen toteuttamista ja luvussa seitsemän esittelen tutkimuksen tulokset, johtopäätökset ja kehitysehdotukset.

2 Palvelu

Palvelu on olennainen osa nykyisessä yhteiskunnassa toimivia yrityksiä, sillä elämme palvelutaloudessa. Suuri osa ihmisistä käyttää päivittäin useita erilaisia palveluita, joten niiden sujuva ja laadukas toteuttaminen on yrityksille välttämättömyys asiakkaiden säilyttämiseksi. (Grönroos 2009, palvelukilpailun logiikka.)

Tässä luvussa käsittelem palvelun ominaispiirteitä ja arvon muodostumista sekä asiakassuhteen vaikutusta palveluun. Käsittelem myös palvelun laadun muodostumista ja mittaamista sekä palvelun kehittämistä lyhyesti.

2.1 Palvelun ominaisuuksia

Palvelu on moniselitteinen käsite, jonka määrittelemistä on harjoitettu paljon. Palvelu on luonteeltaan aineetonta ja palveluun liittyy vuorovaikutusta palvelun tarjoajan ja käyttäjän välillä. Palveluja tutkinut Grönroos määrittää palvelun ”asiakkaan toimintojen ja prosessien tukemiseksi”, mikä tarkoittaa, että tuotteet ja palvelut sekä niiden yhdistelmät ovat kaikki palveluja asiakkaiden näkökulmasta. (Grönroos 2009, asiakkaan näkökulma; mitä palvelu on?.)

Palvelu koetaan henkilö- ja tilannekohtaisesti vaihtelevana muuttuvien odotusten, tarpeiden ja kokemusten vuoksi. Esimerkiksi sama henkilö odottaa nopeampaa palvelua ollessaan kiireinen. Palvelun omistus on palvelun käyttöön liittyvä väliaikainen tila. Esimerkiksi matkalippu junaan oikeuttaa matkustamaan junassa mutta vain lipulle merkityn matkan. (Eräsalo 2011, 12-13). Asiakas myös osallistuu palvelun tuottamiseen aktiivisessa roolissa palvelun ollessa prosessi useita eri toimintoja. Esimerkiksi asiakas käyttää verkkopankkia ja samalla vaikuttaa itse palvelun onnistumiseen toiminnallaan pankin järjestelmien kanssa. Palvelu ei myöskään ole perinteisessä mielessä varastoitavissa oleva tuote. (Grönroos 2009, palvelujen yhteisiä piirteitä.)

2.2 Palvelun arvon muodostuminen

Palvelut ovat asiakkaan näkökulmasta myönteisiä, kielteisiä tai neutraaleja. Kaikki palvelut tuottavat asiakkaalle jonkin kokemuksen eli elämyksen, jonka pitäisi olla mahdollisimman myönteinen asiakkaalle. Tapahtumaympäristöltään palvelukokemus tapahtuu usein asiakkaan tavallisessa arkiympäristössä ja osana päivittäistä toimintaa esimerkiksi työpäivän lounaana. (Grönroos 2009, elämystalous ja arkitalous.) Päivittäinen palvelun käytettävyyden onkin yksi tekijä palvelun arvon luomisessa, koska näin palvelu vastaa johonkin asiakkaan jokapäiväiseen tarpeeseen. (Grönroos 2009, asiakkaan näkökulma.)

Palvelut voidaan jakaa laskutettaviin palveluihin ja piilopalveluihin. Laskutettavista palveluista veloitetään asiakkaita mutta piilopalvelut muodostavat tärkeän osan palvelua vaikuttamalla asiakkaiden käsitykseen palvelun arvosta. Piilopalvelut käsittävät muun muassa

asiakkaiden viesteihin ja kysymyksiin vastaamisen, asiakkaiden ja erityistoiveiden huomioimisen, palvelun käyttökoulutuksen ja ohjeistuksen sekä laskutuksen. Piilopalvelujen hoitaminen asiakkaita miellyttävällä tavalla saa asiakkaat pysymään asiakkaina pitkäaikaisesti. (Grönroos 2009, laskuttamatta jäävät piilopalvelut.)

Grönroosin mukaan palvelun tuottamisen taustavoimat kuten työntekijät ja järjestelmät ovat vain odottamassa hyödyntämistään, kunnes palvelua käytetään, jolloin palvelun muodostuminen sekä palvelun kulutus ja arvonluonti tapahtuvat melko samanaikaisesti. Arvonluonti itse palvelulle tapahtuu asiakkaan toimesta hänen päättäessään, miten palvelu vastaa asiakkaan tavoittelemia hyötyjä palvelun käytöstä. Palvelun arvo syntyy näin ollen asiakkaan palvelun kokonaisuuden käytöstä kokemasta hyödystä. Palvelun kokonaisuus voi muodostua esimerkiksi palvelusta, tuotteista, huomioinnista tai muista osatekijöistä. (Grönroos 2009, asiakkaan näkökulma.) Arvonluonti neutraalimpana käsitteenä voi viitata osin sekä arvon tuottamiseen että muodostumiseen. Arvon tuottaminen on asiakkaan tarkoitushakuista suunniteltua toimintaa palvelun arvon tuottamiseksi, kun taas arvon muodostuminen tapahtuu ilman suunnittelua toiminnan ohessa ja huomataan vasta jälkikäteen muodostuneeksi. (Grönroos 2009, palvelupohjainen liiketoimintalogiikka.)

2.3 Asiakassuhde palvelussa

Palvelussa asiakas ja palveluntarjoaja tapaavat satunnaisesti tai säännöllisesti ja ovat vuorovaikutusprosessissa keskenään. Palvelut ovat luokiteltavissa jatkuviin ja ajoittaisiin palveluihin. Jatkuvasti tarjottavat palvelut mahdollistavat useita kohtaamisia ja asiakkaan ja palveluntarjoajan välisten suhteiden vuorovaikutuksen ja kehittämisen. Ajoittaisissa palveluissa vuorovaikutus on kertaluonteista mutta silloinkin on mahdollista luoda vuorovaikutusta asiakkaaseen. (Grönroos 2009, palvelujen ryhmittely.) Vuorovaikutuksen seurauksena voi muodostua asiakassuhde, jonka perusta on yksittäisissä asiakaskohtaamisissa. Asiakkaan kokiessa kohtaamiset itselleen merkityksellisiksi ja positiivisiksi asiakassuhde vahvistuu ja vaikuttaa asiakasuskollisuuteen myönteisesti. (Grönroos 2009, asiakassuhteiden näkökulma.)

Asiakassuhde hyödyttää myös asiakasta. Grönroosin (2009, asiakkaalle suhteesta koituvat hyödyt) mukaan Gwinner, Gremler ja Bitner (1998, 101-114) kertovat asiakassuhteen antavan asiakkaalle varmuutta, sosiaalisia hyötyjä ja erityiskohtelua. Varmuus tarkoittaa asiakkaan palveluntoimittajaa kohtaan kohdistamaa luottamusta ja uskoa palvelun tuottamiseen onnistuneesti ja se on asiakkaille tärkein ominaisuus pitkissä asiakassuhteissa. Sosiaaliset hyödyt tarkoittavat asiakkaan ja palveluntarjoajan molemminpuolista tuntemista ja arvostamista ja ilmenevät asiakkaan kokemana erityisenä yhteytenä työntekijöihin. Erityiskohtelu tarkoittaa asiakkaalle tarjottavia erityisiä palveluita, hintaa tai asemaa, minkä

asiakkaat kokivat myös tärkeäksi vaikkakin vähemmän kuin varmuuden ja sosiaaliset hyödyt. (Grönroos 2009, asiakkaalle suhteesta koituvat hyödyt.)

2.4 Palvelun laatu ja laadun mittaaminen

Palvelun laatua voidaan ajatella teknisten ja toiminnallisten ominaisuuksien kautta, jotka vaikuttavat toisiinsa. Tekninen laatu tarkoittaa tuotteen ominaisuuksia, kun taas toiminnallinen laatu palvelun toimitustapaa ja asiakkaan kokemusta. Asiakkaalle on tärkeää palvelun laadussa tekninen laatu eli mitä hän saa, esimerkiksi aterian tai kuljetuksen paikasta toiseen, mutta myös se miten hän saa palvelun eli toiminnallinen laatu, esimerkiksi työntekijöiden käytös ja toimintatavat sekä muiden asiakkaiden toiminta, jotka vaikuttavat toiminnallisen laadun kokemukseen (Grönroos 2009, laadun ulottuvuudet: mitä ja miten). Palvelun teknisten ominaisuuksien ollessa kunnossa huono toiminnallinen laatu estää hyvän palvelun ja toisaalta hyvä palvelun sujuvuus ja joustavuus voi johtaa onnistuneeseen palvelukokemukseen, vaikka itse tuote olisi puutteellinen. (Eräsalo 2011, 17-18.) Palvelun kokonaisuuden laadun kokemukseen vaikuttavat tekniset järjestelmät, joiden tulisi olla asiakaslähtöisiä, ja työntekijät, joiden palveluasenteen ja motivaation tulee tukea asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan kokema palveluun käytetyn ajan hyödyllisyys. (Grönroos 2009, asiakaskeskeisen palvelujärjestelmän luominen.)

Asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttaa myös yrityksestä syntyvä mielikuva eli imago, johon vaikuttavat asiakkaan aikaisemmat kokemukset palvelusta. Asiakkaalle positiivinen mielikuva yrityksestä vaikuttaa palvelun arviointiin ja silloin pienet epäkohdat palvelussa ohitetaan. Epäkohdat kuitenkin vähentävät hyvää mielikuvaa, jonka takaisin saaminen on hankalaa. Kielteinen mielikuva voimistaa puutteiden vaikutusta ja asiakkaan kokema laatu suodattuakin imagon kautta. (Eräsalo 2011, 20.; Grönroos 2009, laadun ulottuvuudet: mitä ja miten.)

Palvelun mittaaminen on haastavaa, koska palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja ei ole olemassa valmista vakiotuotetta, johon palvelua voisi verrata (Grönroos 2009, palvelujen yhteisiä piirteitä). Palvelun laatua mittaamaan voidaan kuitenkin antaa toimintaohjeita henkilöstölle, mikä takaa palvelulle tietyn vähimmäistason mutta joka ei välttämättä vastaa asiakkaan toivomaa laatua. (Eräsalo 2011, 17). Yritys voi esimerkiksi ohjeistaa työntekijöitään tervehtimään kaikkia asiakkaita liikkeeseen saapuessa mutta se ei varmista hyvää palvelun laadun kokemusta kaikille asiakkaille.

Palvelukokemus ja siten palvelun laatu on asiakkaan arvio palvelun onnistumisesta suhteessa asiakkaan odotuksiin (Eräsalo 2011, 17). SERVQUAL-menetelmä on monelle alalle palvelun mittaamiseen soveltuva menetelmä, joka kertoo vahvasti toiminnallisesta laadusta. Alkuperäisestä kymmenen osa-alueen menetelmästä lyhennetyssä menetelmässä viisi osa- aluetta ovat konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus ja

empatia. Konkreettinen ympäristö sisältää toimitilojen, laitteiden, materiaalien ja työntekijöiden ulkoisen olemuksen miellyttävyyden. Luotettavuus kertoo miten ennustettavasti ja sovitun mukaisesti palvelu suoritetaan. Reagointialttius kertoo herkkyyden tason, jolla asiakkaat huomioidaan. Vakuuttavuus ilmenee asiakkaiden luottamuksena yritykseen ja työntekijöiden kykyihin. Empatia kertoo tavasta, jolla asiakkaat yksilöllisesti huomioidaan, asiakkaan etua kunnioitetaan ja ongelmia ratkaistaan. SERVQUAL-menetelmä mittaa asiakkaan odotuksia ennen palvelua ja kokemuksia palvelun jälkeen sekä vertailee niiden vastaavuutta laadun selvittämiseksi. (Grönroos 2009, attribuuttipohjaiset mallit: palvelun laadun osatekijät ja SERVQUAL-menetelmä.)

Palvelun kokonaislaatu syntyy asiakkaan odottamasta laadusta, joka muodostuu muun muassa markkinoinnin, imagon ja asiakkaan tarpeiden perusteella, ja koetusta laadusta, joka muodostuu toiminnallisesta ja teknisestä laadusta. Odotetun ja koetun laadun ollessa samantasoisia tai koetun laadun jopa korkeampi kuin odotukset palvelun laatua pidetään hyvänä. (Grönroos 2009, koettu palvelun laatu.)

2.5 Palvelun kehittäminen

Palvelun kehittämisessä laatu tulisi ajatella asiakkaan kokemuksen kannalta ja asiakkaan käsityksiin perustuen huomioimalla myös muita kuin teknisiä ominaisuuksia, koska usein asiakkailla on myös muita määrittelyjä kokemalleen laadulle teknisten ominaisuuksien lisäksi. (Grönroos 2009, asiakkaat kokevat laadun.) Osaavien ja sitoutuvien työntekijöiden lisäksi yrityksen kehittymiselle tärkeitä ovat vaateliaat asiakkaat ja verkostotoimijat, jotka erilaisilla ajatuksilla, pyynnöillä ja kokemuksillaan kertovat yritykselle kehityskohteista ja luovat näin jatkuvan kehittymisen tarvetta. (Grönroos 2009, henkisen pääoman merkitys.) Myös asiakkaat itse antavat usein vihjeitä palvelun kehittämiseen kertomalla palveluun liittyvistä toiveistaan ja odotuksistaan (Eräsalo 2011, 20). Kehittämisessä tärkeitä ovat siis sekä henkilöstö ja heidän tietotaitonsa, että asiakkaat palvelun käyttäjinä.

3 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus muodostuu asiakkaan ja yrityksen välisessä kanssakäymisessä ja käsittää yksilön tunteet, mielikuvat ja vuorovaikutustilanteet yrityksen kanssa. Osin asiakaskokemus muodostuu tiedostamatta alitajuisina tulkintoina ja tunteina, joihin ei yrityksen taholta ole helppo vaikuttaa. (Löytänä & Korteso 2011, Luku 1.1.) Asiakaskokemus tarkoittaa laaja-alaista ajattelua, jossa kaikki yrityksen osat vaikuttavat asiakkaiden kokemuksiin yrityksen palvelun tasosta. Asiakaskokemus kattaa muun muassa markkinoinnin, asiakaspalvelun, tuotannon ja myynnin. (Löytänä & Korteso 2011, luku 1.3.)

Asiakaskokemuksen tulisi luoda elämyksiä, vaikuttaa asiakkaan minäkuvaan positiivisesti, muistua mieleen ja saada asiakas tulemaan uudestaan. Elämyksien luonnissa tärkeää on luoda asiakkaalle positiivinen yllätys, johon yhdistyy vahva myönteinen tunne. Yrityksen tulisi pyrkiä luomaan pitkäkestoinen mielikuva yrityksestä, joka muistuu mieleen vielä myöhemminkin esimerkiksi yrityksen logon nähdessä positiivisena. Mielihyvää tuottavilla asiakaskokemuksilla asiakkaat haluavat saada saman hyvän olon kokemuksen uudestaan ja siksi käyttävät yrityksen palveluja toistuvasti. (Löytänä & Korteso 2011, luku 2.1.)

Asiakaskokemuksen tasot jaetaan eri luokkiin sen mukaan, miten asiakaskokemus tapahtuu. Satunnaisessa asiakaskokemuksessa kokemus muuttuu ajankohdan, paikan ja osallistujien mukaan jopa päinvastaiseksi yrityksen edustajan vaihtuessa. Odotettavissa oleva asiakaskokemus toistuu samanlaisena rakenteeltaan, eikä ajalla ja paikalla ole merkitystä, esimerkkinä odotettavissa olevasta asiakaskokemuksesta käytetään pankissa asiointia. Johdettu asiakaskokemus sen sijaan ei ole sidoksissa aikaan, eikä paikkaan ja on ennalta suunniteltu asiakkaalle arvoa tuottava kokemus. (Löytänä & Korteso 2011, luku 2.2.) Asiakaskokemuksen johtamisessa luodaan, kehitetään ja ylläpidetään asiakassuhteita jatkuvasti niin että asiakkaat kokevat itselleen merkityksellisiä kokemuksia ja tahtovat pysyä yrityksen asiakkaina (Leväinen 2020). Asiakaskokemuksen johtaminen lisää asiakkaiden pysyvyyttä, asiakastyytyväisyyttä ja yrityksen palveluiden suosittelijoita sekä asiakkaiden esittämiä kehitysehdotuksia (Löytänä & Korteso 2011, luku 1.2).

Asiakkaalle arvoa luovat asiakkaan tarpeen täyttäminen tai elämää helpottavat kokemukset ja asiakas vertaa saamansa arvon suhteessa kokemiinsa menetyksiin kuten hintaan tai käytettyyn aikaan. Arvon muodostavia ominaisuuksia voidaan luokitella mitattaviin ja tunneperäisiin ominaisuuksiin. Mitattavat ominaisuudet ovat välineitä arvon luomisessa, ja ne eivät itsessään luo arvoa kuten hinta tai tuotteen tekniset ominaisuudet. Tunneperäiset ominaisuudet ovat asiakaskohtaisia aistimuksia, tuntemuksia ja elämyksiä, jotka luovat palvelun arvon asiakkaalle esimerkiksi hauskuuden, ilon tai turvallisuuden tunteen avulla. Tunneperäisen ominaisuuden ilmeneminen asiakaskokemuksessa lisää myönteistä mielikuvaa ja suhtautumista yritykseen. (Löytänä & Korteso 2011, arvonlähteet- kaksi ulottuvuutta.)

Yksittäisten asiakaskokemusten tuottama arvo vaihtelee mutta asiakkaan kokeman arvon kokonaismäärä kasvaa toistuvissa asiakaskokemuksissa. Toistuvien kohtaamisten myötä asiakassuhde lujittuu ja syntyy luottamus osapuolien välille, mikä kasvattaa asiakkaan saamaa arvoa. (Löytänä & Korteso 2011, arvoa tuotetaan myös asiakassuhteilla.) Luottamus voidaan määrittellä oletukseksi ennakoitavasta käytöksestä tietyssä tilanteessa mutta se voi tarkoittaa myös yksinkertaisesti tahtoa tietyn yrityksen palvelun kuluttamiseen. Luottamus muodostuu usein sopimusten, persoonallisten ominaisuuksien ja aikaisempien kokemusten yhteisvaikutuksena. Sitoutuminen tapahtuu asiakkaan todetessa saavansa jatkuvasti luotettavia palveluja, jotka vastaavat asiakkaan palveluntarpeeseen ja tuottavat asiakkaalle

arvoa. Houkuttelevuus varmistaa asiakkaan ja palveluntuottajan kiinnostuksen palvelusuhteen luomiseen ja kehittämiseen. (Grönroos 2009, luottamus, sitoutuminen ja houkuttelevuus.)

Asiakkaan odotukset ylittävä asiakaskokemus muodostuu ydinkokemuksesta, laajennetusta kokemuksesta ja odotukset ylittävistä osista. Ydinkokemuksen tehtävä on täyttää asiakkaan odotukset ja muodostaa arvo asiakkaalle palvelun käyttämisestä. Laajennetussa asiakaskokemuksessa edistetään ja mahdollistetaan asiakkaalle lisäarvoa palvelun käytössä. Edistäminen suoraan laajentaa kokemusta muihin läheisiin palveluihin, joita asiakkaat käyttävät yrityksen palvelujen ohella. Esimerkiksi lentoyhtiö tarjoaa viihdettä matkan ajaksi. Mahdollistaminen lisää välillisen mahdollisuuden kokemuksen laajentamiseen esimerkiksi tarjoamalla ladattavan musiikin valikoiman fyysiseen musiikkisoittimeen. Odotukset ylittävässä asiakaskokemuksessa laajennettuun asiakaskokemukseen lisätään ominaisuuksia, jotka aiheuttavat odotusten ylittymisen. Ominaisuuksia voivat olla muun muassa henkilökohtaistaminen ja räätälöiminen, jossa asiakkaan yksilöllinen tilanne ja ominaisuudet otetaan huomioon, sekä tunteisiin vetoava ja asiakkaan arvosta kertova suhtautuminen, jossa asiakasta pidetään arvokkaana myös palvelun käytön ulkopuolella olon aikana ja pyritään muodostamaan asiakkaalle positiivinen tunnemuisto yrityksestä. (Löytänä & Korteso 2011, luku 3.1-3.3.)

4 Asiakastyytyväisyys

Tässä luvussa käsittelen asiakastyytyväisyyttä ja sen osatekijöitä. Kerron myös asiakastyytyväisyyden mittaamisesta ja lyhyesti asiakastyytyväisyyden kehittämisestä.

4.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on yksinkertaistettuna asiakkaan odotuksiin vastaamista, mikä muodostaa onnistuessaan asiakastyytyväisyyttä tai epäonnistuessaan asiakastyytymättömyyttä (Leväinen 2020). Yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä on asiakkaan odotukset, joita luodaan markkinoinnin avulla. Osa asiakkaan odotuksista on myös peräisin asiakkaan aikaisemmista kokemuksista.

Asiakkaan odotukset voidaan jakaa hämäriin, julki lausuttuihin ja hiljaisiin odotuksiin. Hiljainen odotus tarkoittaa, että asiakas pitää tietyn palvelun osaa itsestään selvänä tiedostamattaan ja vasta odotuksen täyttymättömyys herättää tietoisuuden odotuksesta. Hämärit odotukset ovat asiakkaan tietoisuudessa epämääräisenä ja yksilöimättömänä odotuksena jostakin enemmästä, jota palveluntarjoajan tulisi antaa. Hämärit odotukset vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen ja siksi niiden olemassaolo tulisi tunnistaa ja muuttaa ne julkilausutuiksi odotuksiksi. Julkilausutut odotukset ovat tietoisia ja niiden toteuttamiseksi asiakas odottaa aktiivisia toimia palveluntarjoajalta. (Grönroos 2009, odotusten dynamiikka.)

Laadukkaaksi koetun palvelun malli on kehitetty yhdistelemällä tutkimustuloksia ja teoretietoa ja se antaa viitteitä asiakastytyväisyydestä palveluun. Mallissa esitellään seitsemän ominaisuutta, jotka ovat ennemminkin asiakkaan arvioinnin kohteena olevia asioita kuin varsinaisia suoria mittareita. Asiakas arvioi onnistumista ominaisuuksien toteuttamisessa ja tämän perusteella muodostuu asiakastytyväisyys palvelun laadun osatekijöistä. (Grönroos 2009, koettu palvelun laatu ja asiakastytyväisyys.) Osatekijöistä ammattimaisuus ja taidot tarkoittavat asiakkaan voivan luottaa työntekijöiden tietoihin ja taitoihin asiakkaan ongelman ratkaisussa. Asenteet ja käyttäytyminen kertovat asiakkaiden odottavan työntekijöiden huomioivan asiakkaat ja ratkaisevan asiakkaan ongelman ystävällisesti ja välittömästi. Lähestyttävyyys ja joustavuus tarkoittaa asiakkaiden kokemusta helposta saatavuudesta esimerkiksi ajan ja järjestelmien suhteen sekä asiakaskohtaista vaatimuksiin ja toivomuksiin joustavaa suhtautumista. Luotettavuus tarkoittaa aina voimassa olevaa olosuhteista riippumatonta asiakkaan edun ajattelua ja lupauksen pitämistä. Palvelun normalisointi tarkoittaa odottamattomien ongelmien ilmetessä tapahtuvaa uuden ratkaisun löytämistä ja tilanteen hallintaa. Palvelumaisema tarkoittaa fyysisen ympäristön muodostamaa myönteistä kokemusta asiakkaalle. Maine ja uskottavuus tarkoittaa palvelun tarjoajan luotettavaa toimintaa ja arvoja, joiden takana myös asiakas voi olla. (Grönroos 2009, yhteenveto: hyväksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä.)

4.2 Asiakastytyväisyyden mittaaminen

Asiakastytyväisyyttä mittaamalla voidaan varmistaa yrityksen menestymistä mutta toisaalta myös selvittää mahdollisia ongelmakohtia. Tyytyväiset asiakkaat ovat uskollisia ja jakavat tyytyväisyyttään myös muille suosittelun muodossa, mikä voi auttaa asiakkaiden säilyttämisessä ja hankkimisessa. Tyytymättömät asiakkaat taas jakavat samoin kokemuksiaan ja voivat vaikuttaa asiakasmääriin suurestikin. (Huttunen 2020.)

Yksi työkalu asiakastytyväisyyden mittaamiseen on NPS, joka on lyhenne sanoista Net Promoter Score ja on Fred Reichheldin luoma työkalu. NPS:llä voidaan seurata asiakkaiden halua suositella yritystä muille ja myös asiakkaiden asiakasuskollisuutta. NPS on helpokäyttöinen yhden kysymyksen mittari, jossa kysymys on: Miten todennäköisesti suosittelet palvelua ystävällesi asteikolla 1-10? Avoimilla kysymyksillä voidaan selvittää syitä suositteluhaluuden saaman arvon takana kehityskohteiden löytämiseksi. (Leväinen 2020.) NPS lasketaan vähentämällä suosittelijoista arvostelijat ja jakamalla tulos vastaajien määrällä kerrottuna sadalla. Asteikolla arvon 9-10 antaneet ovat suosittelijoita, 7-8 arvon antaneet neutraaleja ja alle kuuden arvon antaneet arvostelijoita. Suosittelijat ovat uskollisia asiakkaita ja nimensä mukaisesti suosittelevat arvioinnin kohteena olleen toimijan palveluita. Neutraalin arvosanan antaneiden asiakkaiden tyytyväisyys on hyvällä tasolla, mutta he ovat valmiita vaihtamaan toimijaa tilanteensa mukaan. Arvostelijat eivät ole tyytyväisiä saamaansa kohteluun ja jakavat kokemuksensa muille. (Ahvenainen ym. 2017.)

Asiakastyytyväisyyttä mitataan tavallisesti erilaisten kyselyjen avulla, jotka voidaan toteuttaa pian tuotteen ostamisen tai palvelun käytön jälkeen. Haluttaessa kyselyt voidaan toistaa muutoksen seuraamiseksi. Kyselyä myös muokataan, jotta asiakastyytyväisyydestä saadaan mahdollisimman todenmukainen kuva. (Huttunen 2020.)

4.3 Asiakastyytyväisyyden kehittäminen

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on itsessään vain tulos, joten asiakastyytyväisyyden mittaamisen tuloksia tulisi käyttää päätöksenteon ja toiminnan kehittämisen suunnittelun apuna (Huttunen 2020). Asiakastyytyväisyyden parantaminen lisää asiakkaiden uskollisuutta ja keskiostosta sekä tuo uusia asiakkaita nykyisten tyytyväisten asiakkaiden suositusten avulla (Leväinen 2020). Samoin asiakkaiden ilmaisemaan tyytymättömyyteen on vastattava ja tutkittava mikä on tyytymättömyyden aiheuttaja, joka korjaamalla saadaan estettyä asiakkaan tai mahdollisesti useiden asiakkaiden katoaminen huonosta kokemuksesta kertomisen seurauksena (Eräsalo 2011, 20-21).

5 Tutkimusmenetelmät

5.1 Kyselytutkimus menetelmänä

Tutkittavat ilmiöt ovat moniulotteisia, joten ilmiön keskeiset ulottuvuudet on määriteltävä esimerkiksi kirjallisuuden avulla. Keskeiset ulottuvuudet jaetaan muutama osioon, jotka mittaavat asiaa käytännössä ja joihin ulottuvuudet vaikuttavat. Ulottuvuudet kertovat mitä ilmiön osatekijää mitataan ja osiot kysymykset, joilla saadaan ulottuvuuteen liittyvä vastaus. (Vehkalahti 2019, 20-23.) Kyselytutkimuksessa muuttujat ovat havaintoyksiköihin eli esimerkiksi ihmisiin vaikuttavia tekijöitä. Muuttujan vaatimuksena on, että se on havaintoyksikköön liittyvä ja luotettavasti mitattavissa. Muuttujien arvot vaihtelevat tapausten mukaan. Nominaalimuuttuja esimerkiksi sukupuoli ei ole mitattavissa keskiarvolla ja sen vastausluokat ovat samanarvoisia. (Vilkkä 2015, kyselylomakkeen suunnittelu ja testaus.) Kyselylomakkeen taustamuuttujia kuten ikää käytetään selittämään tutkittavien vastauksia itse aiheeseen. (Vilkkä 2015, kyselylomakkeen valmistaminen.)

Kyselylomakkeen kysymykset luodaan tutkimuksen tietoperustan ja tavoitteiden perusteella vastaamaan tutkimuskysymykseen operationalisoinnin avulla. Operationalisoinnissa teoreettinen tieto muuttuu ymmärrettäväksi kysymyksiksi tutkittaville. Osatekijöitä apuna käyttäen voidaan soveltaa tutkimuksen selittävät muuttujat, jotka pohjautuvat teoriaan palvelusta ja kertovat tutkittavasta aiheesta kyselylomakkeessa. (Vilkkä 2015, kyselylomakkeen valmistaminen.)

Mittaustaso vaikuttaa aineiston analysointi mahdollisuuksiin ja mittaustason tulisi olla mahdollisimman korkea. Mittaustasoja ovat luokittelu, järjestäminen ja mittaaminen. Luokittelutasolla mitattavia vastauksia ei voi asettaa järjestykseen ja ne eivät vastaa toisiaan. Järjestämistasoiset vastaukset ovat usein taustamuuttujia ja ne ovat sijoitettavissa järkevästi tiettyyn järjestykseen, vaikka vaihtoehtojen välit eivät olisi samat. Mittaamisen tasolla vastausten väli on tasainen ja siihen sisältyy väli- ja suhdeasteikko. Väliasteikolta puuttuu selkeä nollakohta ja arvot voivat olla negatiivisia. Suhdeasteikolla taas on yksiselitteinen nollapiste ja aina nollan yläpuolella olevat arvot. (Vehkalahti 2019, 27-34.)

Likertin asteikkoa pidetään järjestysasteikollisena mittaustasona, koska vaihtoehtojen välit eivät ole tasaisia. Viiden vastausvaihtoehdon sanallisten vastausten välistä muutosta on vaikea arvioida lukuna. Likertin asteikko on kuitenkin käytössä kuten väliasteikollinen mittaaminen. Ongelman asteikossa muodostaa keskimäinen vaihtoehto, joka voi olla ilmaistu ”en osaa sanoa”. Syitä vaihtoehdon valitsemiseen voi olla useita ja se katkaisee tasaisen vaihtoehtojen jatkumon. Analysoitaessa tuloksia tulisi huomioida mittaamisen rajoitukset. (Vehkalahti 2019, 35-37.)

Kysymystyyppit voivat vaihdella samassa kyselyssä tarkoituksen ja tiedon laadun mukaan. Monivalintakysymyksissä on valmiit usein standardoidut vastausvaihtoehdot, jotka parantavat vastausten vertailtavuutta. Vastausvaihtoehtojen valinnassa aikaisempien hyväksi havaittujen mallien käyttäminen on suositeltavaa oman tutkimuksen asettamissa rajoissa. Pelkällä avoimella kysymyksellä kannustetaan vastaamaan vastausta tarkemmin rajaamatta ja vapaasti ajatuksiaan esiin tuoden mutta avointen kysymysten käyttöä on kuitenkin harkittava niiden vaatiman luokittelun takia analysointivaiheessa ja monesti onkin helpompi laatia avointa kysymystä vastaava monivalintakysymys. Kuitenkin esitutkimusta tehdessä varsinaista tutkimuksen laatimista varten avoimet kysymykset ovat perustellumpia vaihtoehtojen ollessa vielä tuntemattomampia. (Vilkkä 2015, Kyselylomakkeen suunnittelu ja testaus.)

Kysymysten tyylin, sanamuotojen ja rakenteen on oltava vastaajille ymmärrettävissä ja merkitysten yksiselitteisiä, missä kohderyhmän tunteminen on eduksi. Kysymysten järjestyksen on oltava looginen esimerkiksi yleisestä yksittäiseen ja sisällöltään samankaltaiset kysymykset omissa ryhmissään. Jokaisen kysymyksen osalta on punnittava kysymyksellä saatava tieto ja tiedon sopivuus tutkimusongelmaan sekä laadittava tarpeeksi monta kysymystä jokaisen halutun tiedon saamiseksi. (Vilkkä 2015, kyselylomakkeen suunnittelu ja testaus.)

Perusjoukko on tutkittavaa kohdetta ilmentävä joukko. Otos on osa perusjoukosta, jonka avulla saadaan vastaukset tutkimukseen ja voidaan yleistää tulokset perusjoukkoon. (Vehkalahti 2019, 43.) Kokonaistutkimus edustaa koko perusjoukkoa ja on sopiva menetelmä, jos perusjoukko on tarpeeksi hyvin rajattavissa. Otoksen aiheuttamat virhelähteet vähenevät

mutta vastaamattomuus ja muut virhelähteet vaikuttavat silti luotettavuuteen. Kato kertoo osittain tai kokonaan vastaamatta jättäneiden määrästä. Kadon ollessa suuri voi vastaajien määrä olla niin pieni, ettei se edusta enää perusjoukkoa. (Vehkalahti 2019, 45-46.)

5.2 Tutkimuksen eettisyys

Tutkittaessa erityisryhmiä kuten lapsia suostumuksen käytännöt eriävät maittain, tutkimusaloittain ja jopa tutkimuksen suorittamistavan mukaan. Lääketieteelliseen tutkimukseen suostumuksen antamisesta on Suomen laissa määrätty tietyin ehdoin mutta muut tutkimukset hyödyntävät eettisiä periaatteita ja lastensuojelulakia suostumuksen määrittelyn apuna. (Kuula 2011, lapset ja erityisryhmät.)

Lapset ovat tutkimukseen osallistumisessa erityisryhmä, jolla ei ole katsottu olevan vielä tarpeeksi valmiuksia antaa suostumusta tutkimukseen yksinään. Lähtökohtana on tutkimukseen osallistumisessa tai osallistumattomuudessa lapsen oma mielipide kuitenkin ensisijaisena. Näin ollen lapsen huoltajan tai muun edunvalvojan kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumiseen tarvitaan mutta huoltajan suostumus ei velvoita lasta osallistumaan tutkimukseen. (Kuula 2011, lapset ja erityisryhmät.)

Lapsilla voi olla useita erilaisia syitä tutkimukseen osallistumiseen ja suurin osa lapsista kykenee ilmaisemaan tahtonsa tutkimukseen osallistumisesta iästä riippumatta. Tietoa tutkimuksesta voidaan tarvittaessa antaa lapselle eri tasolla kuin huoltajalle, jotta tieto olisi mahdollisimman ymmärrettävää lapselle. Tutkimuksen toteuttamisessa on huolehdittava tosiasiallinen valinnan mahdollisuus tutkittavalle niin että huoltajan myönteinen suostumus ja tutkimustilanne eivät johda pakotettuun osallistumiseen esimerkiksi ryhmä- ja auktoriteettipaineesta. (Kuula 2011, lapset ja erityisryhmät.)

6 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen suunnittelussa lähdin liikkeelle pohtimalla tutkimusongelmaa ja tutkimuskysymyksiä, joiden pohjalta suunnittelin tutkimuksen toteutustapaa ja rakennetta. Kyselytutkimuksen kyselylomakkeen muodostamisessa mukailin joitakin teoriaosuudessa esiteltyjä mittausmenetelmiä. Otin kyselylomakkeen muotoilussa mallia esimerkiksi Servqual-menetelmän osa-alueista, laadukkaan palvelun seitsemästä osa-alueesta ja NPS-mittarista. Kysymyksiä käytin suljettuja kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehtona oli neliportaiset Likertin asteikko mukailivat vaihtoehdot. Jätin pois en osaa sanoa vaihtoehdon, koska kaikilla vastaajilla on kokemusta tutkimusaiheesta kerhossa kävijän huoltajana olemisesta tai kerhossa käymisen muodossa. Avoimia kysymyksiä käytin aiheeseen ja suljettuihin kysymyksiin liittyen mahdollisen syvemmän tiedon saamiseen.

Päätin toteuttaa tutkimuksen kyselytutkimuksena, jolloin myös huoltajien mielipiteitä voitiin kartoittaa samalla kertaa. Kyselytutkimus tarjosi sekä huoltajille että kerhossa kävijöille mahdollisuuden ilmaista oma mielipiteensä tutkimuksessa käsitellyistä aihealueista.

Tutkimusaiheena oli asiakastyytyväisyys, jonka rajasin koskemaan kerhotoiminnan asiakkaiden ja huoltajien asiakastyytyväisyyttä kerhotoimintaa kohtaan. Tutkimus kohdistui yhdistyksen kerhotoiminnan asiakkaiden ja heidän huoltajiensa mielipiteisiin yhdessä toimipaikassa järjestettävästä kerhosta ja tutkimukseen osallistuvilta kerholaisilta edellytettiin huoltajan suostumusta tutkimukseen osallistumiseen. Toteutin tutkimuksen kokonaistutkimuksena.

Tutkimuksen aineisto kerättiin paperisen kyselytutkimuksen avulla. Tutkimus toteutettiin jakamalla kerholaisille kirjekuoressa saatekirje, huoltajan suostumus lomake ja kyselylomakkeet huoltajille ja kerholaisille. Kerholaisille kerrottiin kirjekuoren sisällöstä ja tutkimuksesta kirjekuoria annettaessa. Kerholaisia ohjeistettiin näyttämään vanhemmille kirjekuoren sisältö ja täyttämään lomakkeet ja palauttamaan ne kerhotilassa olevaan suljettuun laatikkoon.

Kyselylomakkeita jaettiin henkilökohtaisesti tutkijan ja kerhon ohjaajan toimesta 29.3.21 alkaen pääosin kolmena peräkkäisenä päivänä ja viimeinen palautuspäivä kyselylomakkeille oli 16.4.21. Niille kerholaisille, jotka eivät tutkimuksen jaksokautena olleet kerhossa kirjekuoret jaettiin postitse. Kerholaisten kyselylomakkeita jaettiin tutkittaville yhteensä 53 kappaletta ja huoltajien kyselylomakkeita jaettiin yhteensä 36 kappaletta. Kerholaisten kyselylomakkeita palautui 22 kappaletta ja huoltajien kyselylomakkeita 14 kappaletta. Vastausprosentti oli kerholaisten kyselylomakkeiden osalta 41 prosenttia ja huoltajien kyselylomakkeiden osalta 39 prosenttia. Vastausprosenttia voidaan pitää kohtalaisena, sillä Heikkilän (2014, 63) mukaan vastausprosentti on useimmiten 20-80 prosentin välillä.

7 Tutkimuksen tulokset, johtopäätökset ja kehitysehdotukset

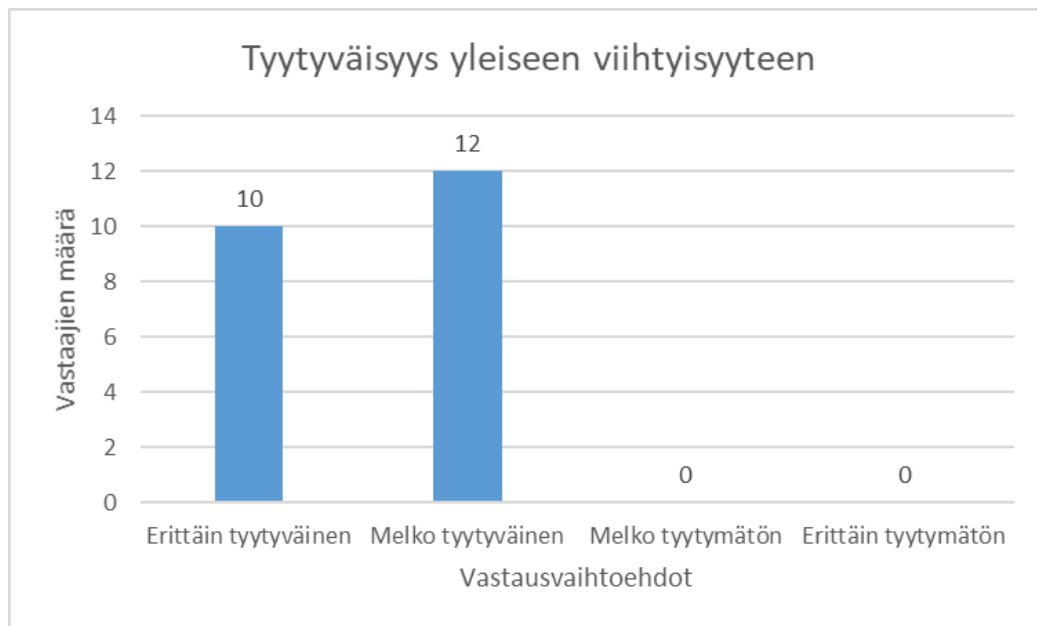
7.1 Kerholaisten kyselylomakkeen tulokset

Kerholaisilta kysyttiin ensimmäisinä taustakysymyksinä ikää avoimena kysymyksenä ja sukupuolta suljettuna kysymyksenä, jossa vaihtoehdot olivat tyttö ja poika. Vastaajista suurin osa 16 vastaajaa eli noin 73 prosenttia oli tyttöjä ja loput kuusi vastaajaa eli noin 27 prosenttia poikia. Vastaajien ikä vaihteli seitsemänvuotiaasta aina viisitoistavuotiaaseen. Eniten vastaajia oli yhdeksänvuotiaissa, joita oli kuusi vastaajaa ja yksitoistavuotiaissa, joita oli viisi vastaajaa.

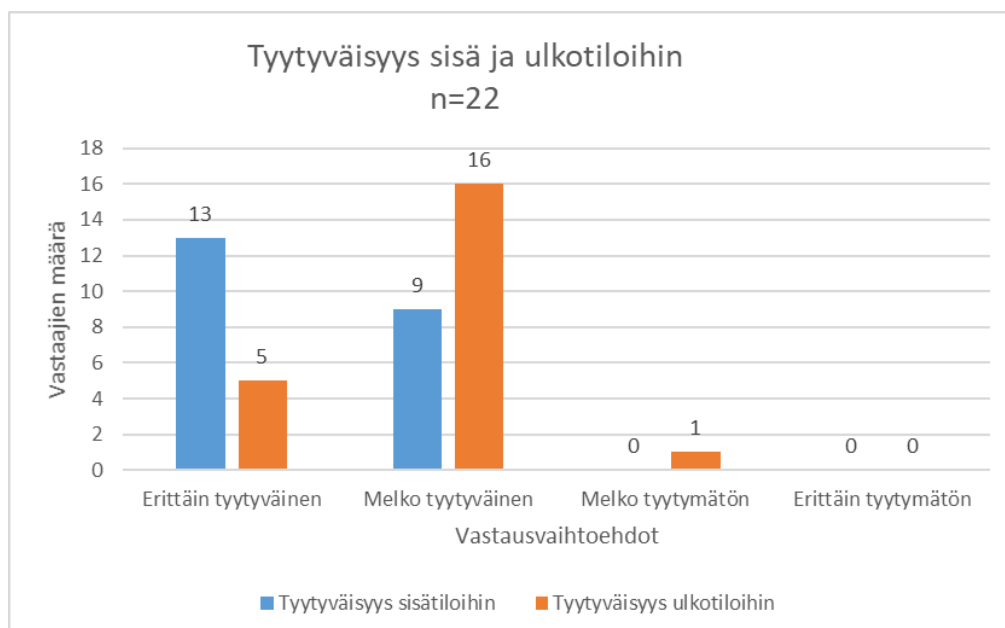
Toisena kerholaisilta kysyttiin ympäristöstä ja kerhotiloista kolmella suljetulla kysymyksellä, jossa vastausvaihtoehtona oli neliportainen Likertin asteikko 1 erittäin tai hyvin tyytyväinen 2

melko tyytyväinen 3 melko tyytymätön 4 erittäin tai hyvin tyytymätön. Muutostarpeita kysyttiin yhdellä avoimella kysymyksellä.

Kysyttäessä kerholaisilta tyytyväisyydestä kerhotilojen yleiseen viihtyisyyteen (Kuvio 1) vastaajista 10 oli erittäin tyytyväisiä ja 12 melko tyytyväisiä. Kysyttäessä tyytyväisyydestä ulkotiloihin (Kuvio 2) vastaajista viisi oli erittäin tyytyväisiä, 16 melko tyytyväisiä ja yksi melko tyytymätön ulkotiloihin ja kysyttäessä tyytyväisyyttä sisätiloihin (Kuvio 2) vastaajista 13 oli hyvin tyytyväisiä ja 9 melko tyytyväisiä sisätiloihin.



Kuvio 1: Tyytyväisyys yleiseen viihtyisyyteen

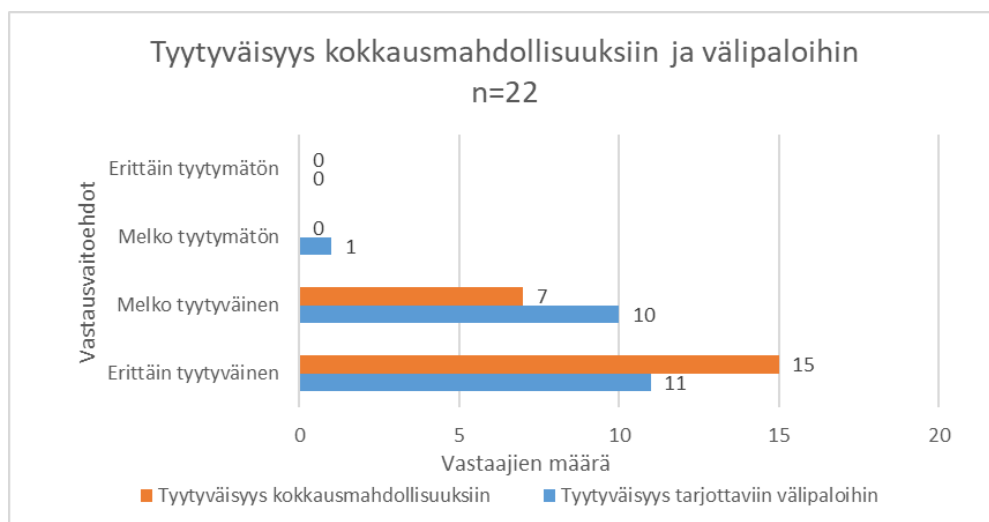


Kuvio 2: Tyytyväisyys sisä- ja ulkotiloihin

Vastauksien perusteella voidaan päätellä, että useimmat vastaajat ovat tyytyväisiä viihtyisyyteen ja sisä- ja ulkotiloihin. Vastaajat olivat hieman enemmän tyytyväisiä sisätiloihin kuin ulkotiloihin. Sisätiloihin oli erittäin tyytyväisiä hieman yli puolet eli 13 vastaajaa kun ulkotiloihin oli erittäin tyytyväisiä vain viisi vastaajaa kaikista 22 vastaajasta.

Avoimessa kysymyksessä kysyttiin: onko jotain mitä haluat muuttaa ympäristössä tai kerhotiloissa? Vastaajista kolme oli jättänyt tyhjän vastauksen ja yhdeksän vastaajaa vastasi, ettei ole muutettavaa. Yksi vastaaja kertoi nykytilanteen olevan hyvä. Yhdeksän vastaajaa kertoi erilaisia muutoskohteita. Avoimen kysymyksen vastauksissa tuli esille toiveita ulkotilojen parantamiseen liittyen. Vastaajat toivoivat esimerkiksi keinoja ja kiikkuja, uima-allasta ja trampoliinia tai yleisesti tekemistä tai leikkijuttuja. Osa vastauksista toi esille sisätiloihin ja välipalaan liittyviä ehdotuksia. Vastaajat toivoivat lisää erilaisia soittimia, ruokaa ja patjoja sekä vähäisempää melutasoa.

Seuraavaksi kerholaisilta kysyttiin välipalatarjoilusta. Kysymyksenä oli kaksi suljettua kysymystä ja kaksi avointa kysymystä. Suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehtona oli neliportainen Likertin asteikko 1 erittäin tyytyväinen 2 melko tyytyväinen 3 melko tyytymätön 4 erittäin tyytymätön. Kysyttäessä tyytyväisyyttä tarjottavaan välipalaan (Kuvio 3) vastaajista 11 oli erittäin tyytyväisiä, 10 melko tyytyväisiä ja yksi melko tyytymätön tarjottavaan välipalaan. Kysyttäessä tyytyväisyyttä kokkausmahdollisuuksiin (Kuvio 3) 15 vastaajaa oli erittäin tyytyväisiä ja seitsemän vastaajaa melko tyytyväisiä kokkausmahdollisuuksiin. Yksikään vastaaja ei ollut erittäin tyytymätön.



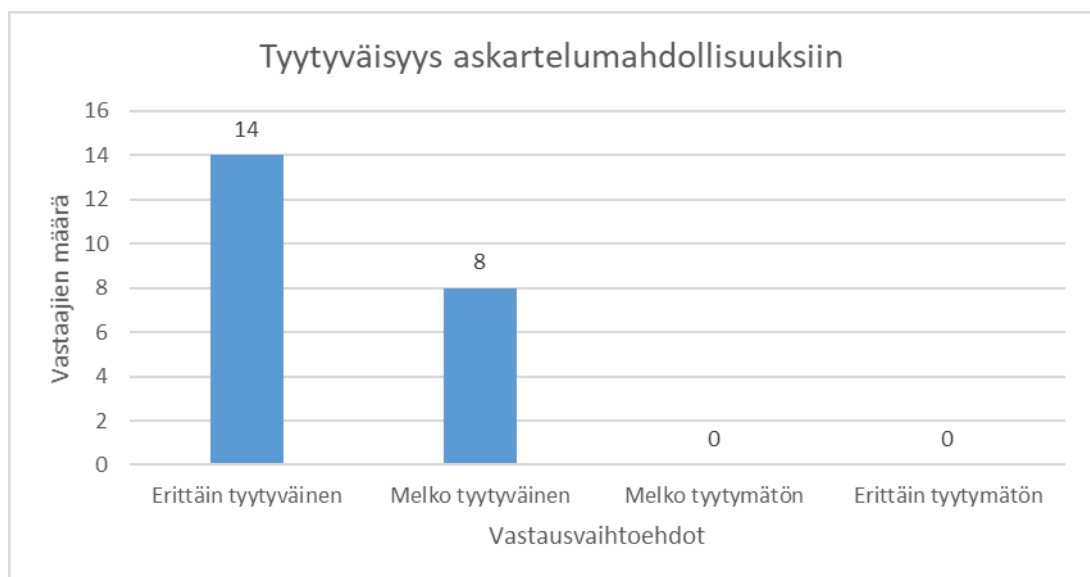
Kuvio 3: Tyytyväisyys kokkausmahdollisuuksiin ja välipaloihin

Vastaajista suurin osa on erittäin tai melko tyytyväisiä kokkausmahdollisuuksiin ja tarjottaviin välipaloihin. Kokkausmahdollisuuksiin erittäin tyytyväisiä on enemmistö eli yli kaksi kolmasosaa vastaajista noin yhden kolmasosan ollessa melko tyytyväisiä kokkausmahdollisuuksiin. Tarjottaviin välipaloihin vastaajista yksi on melko tyytymätön loppujen vastaajien jakaantuessa melko tasan melko tyytyväisiin ja erittäin tyytyväisiin.

Avoimessa kysymyksessä kysyttiin: onko jotain mitä haluat muuttaa välipalatarjoilussa? Viisi vastaajaa jätti tyhjän vastauksen. 15 vastaajaa kertoi, ettei ole muutettavaa, joista yksi vastaaja kehui välipaloja herkullisiksi. Osa vastaajista ehdotti muutoksina välipalatarjoiluun enemmän ruokavaihtoehtoja ja kunnon ruokaa. Toinen avoin kysymys oli: onko jotain mitä haluat muuttaa kokkausmahdollisuuksissa? Vastaajista viisi jätti tyhjän vastauksen ja 15 vastaajan mukaan ei ole muutettavaa. Yksi vastaaja toivoisi enemmän valintoja.

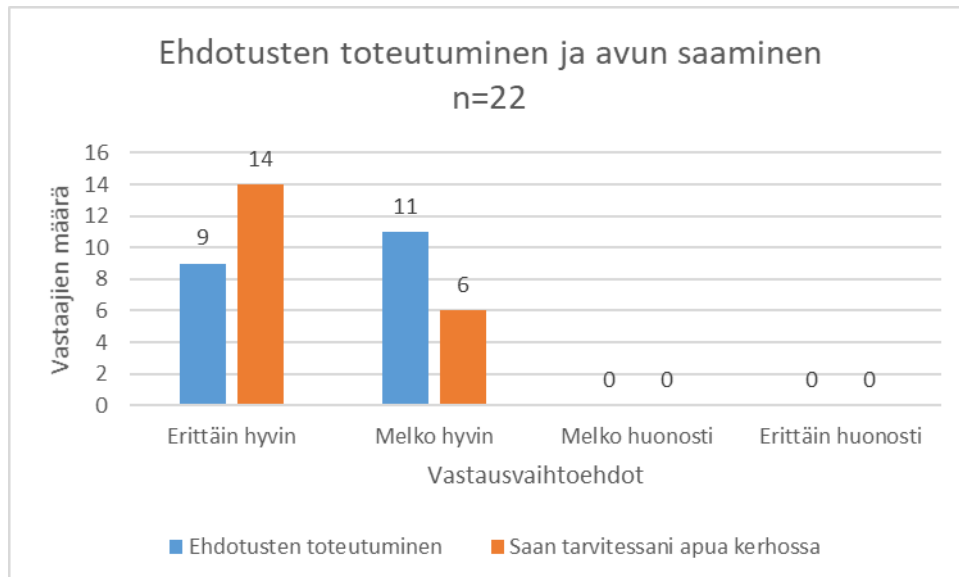
Neljäntenä kerholaisilta kysyttiin kerhotoiminnasta viidellä suljetulla kysymyksellä. Vastausvaihtoehtona oli neliportainen Likertin asteikko. Ensimmäisessä kysymyksessä vaihtoehdot olivat 1 erittäin tyytyväinen 2 melko tyytyväinen 3 melko tyytymätön 4 erittäin tyytymätön. Kysymyksissä kaksi ja viisi asteikko oli 1 erittäin hyvin 2 melko hyvin 3 melko huonosti 4 erittäin huonosti. Kysymyksissä kolme ja neljä asteikko oli 1 erittäin paljon 2 melko paljon 3 melko vähän 4 erittäin vähän.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttäessä tyytyväisyydestä askartelumahdollisuuksiin kerhossa (Kuvio 4) vastaajista 14 oli erittäin tyytyväisiä ja kahdeksan melko tyytyväisiä askartelumahdollisuuksiin.

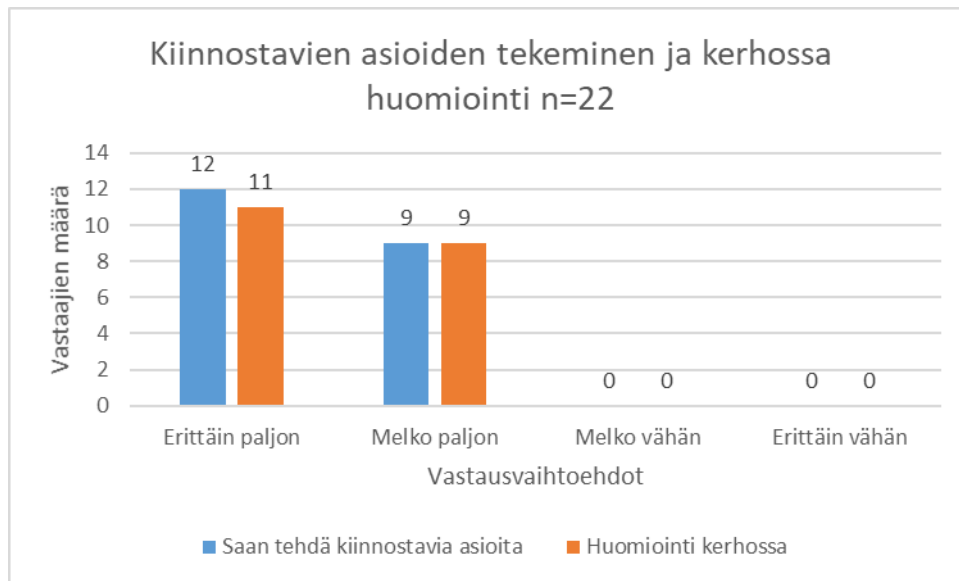


Kuvio 4: Tyytyväisyys askartelumahdollisuuksiin

Toisessa kysymyksessä kysyttäessä kerhossa tekemisten ehdotuksien toteutumisesta (Kuvio 5) vastaajista yhdeksän vastasi ehdotusten toteutuvan erittäin hyvin ja 11 vastasi ehdotusten toteutuvan melko hyvin. Kahdesta vastauksesta toinen oli tyhjä ja toinen kysymysmerkki. Kolmannessa kysymyksessä kysyttäessä saako kerhossa tehdä useita erilaisia sinua kiinnostavia asioita (Kuvio 6) 12 vastaajaa vastasi erittäin paljon ja yhdeksän vastaajaa vastasi melko paljon. Yksi vastaaja vastasi tyhjän. Neljännessä kysymyksessä kysyttäessä kerhossa huomioinnista (Kuvio 6) vastaajista 11 vastasi erittäin paljon, yhdeksän melko paljon, yksi vastaaja tyhjän ja yhdessä vastauksessa oli valittu useampi vaihtoehto. Viidennessä kysymyksessä kysyttäessä saako kerhossa tarvitessaan apua (Kuvio 5) vastaajista vastasi 14 erittäin hyvin ja kuusi melko hyvin. Yksi vastaaja vastasi tyhjän ja yksi oli valinnut useamman vaihtoehdon. Yksi vastaaja huomautti, ettei tarvitse apua.



Kuvio 5: Ehdotusten toteutuminen ja avun saaminen

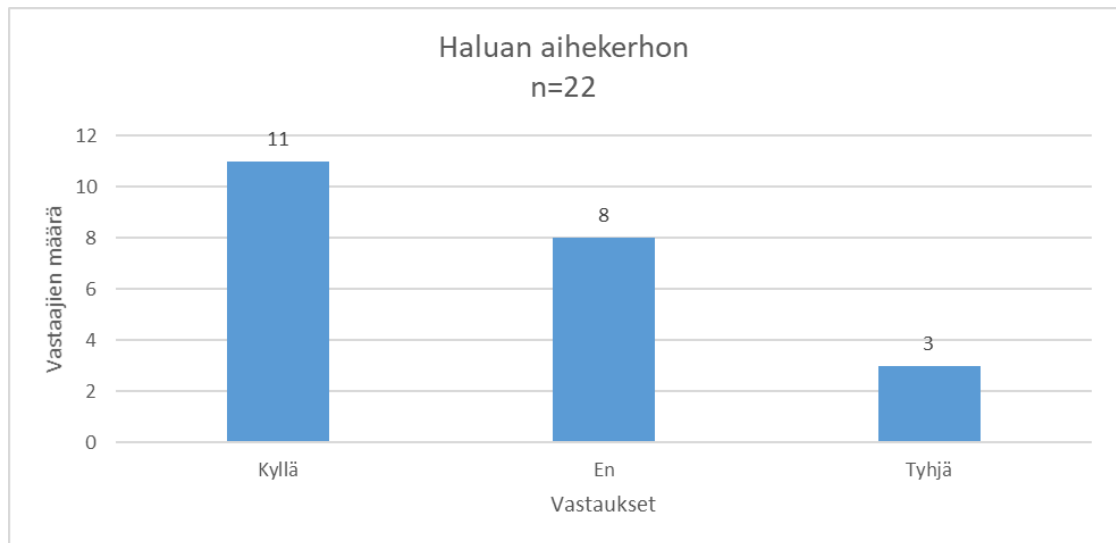


Kuvio 6: Kiinnostavien asioiden tekeminen ja kerhossa huomiointi

Vastausten perusteella kerhossa suurin osa noin kaksi kolmasosaa vastaajista kokee saavansa apua tarvitessaan erittäin hyvin ja yksi kolmasosa melko hyvin. Samoin askartelumahdollisuuksiin on erittäin tyytyväisiä vajaa kaksi kolmasosaa vastaajista noin yhden kolmasosan ollessa melko tyytyväisiä. Vastaajista suurin osa on erittäin tyytyväisiä kerhossa huomiointiin ja kiinnostavien asioiden tekemiseen. Ehdotuksien toteutumiseen vastaajista suurin osa on melko tyytyväisiä.

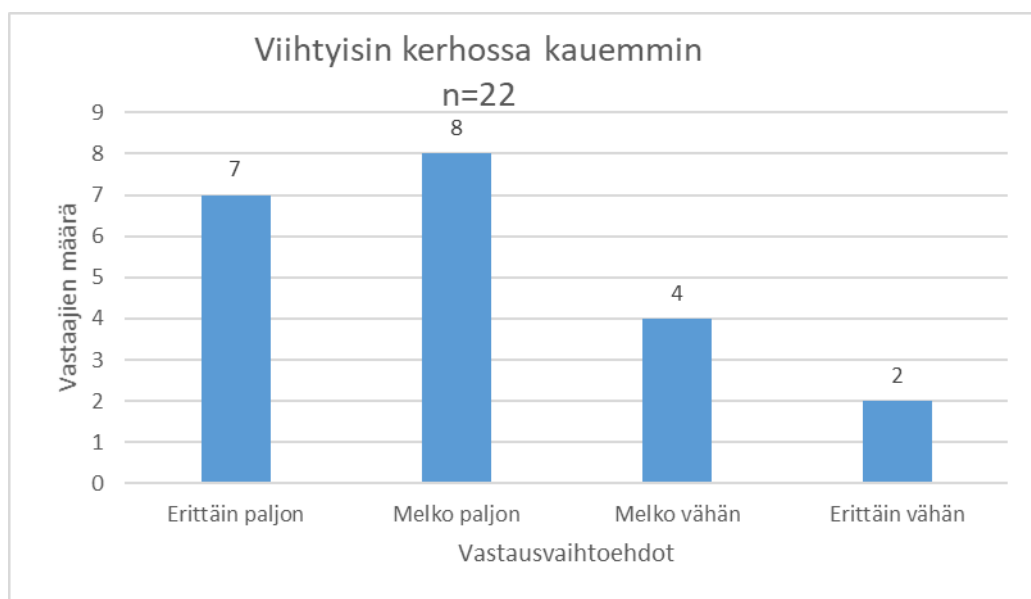
Kuudes kysymys oli puoli avoin kysymys kyllä ja ei vaihtoehdoilla, joiden perään sai perustella vastaustaan (Kuvio 7). Kysyttäessä haluaisitko tiettyyn aiheeseen keskittyvän kerhon kuten hevos- tai kokkauskerhon kolme vastaajaa vastasi tyhjän, joista yksi kertoi syyksi, ettei tiedä. Kahdeksan vastaajaa vastasi ei, joista kolmen vastaajan avoin vastaus oli tyhjä, kaksi ei osannut nimetä erikseen syytä, kaksi vastaajaa ei kokenut tarvetta lisäkerhoille ja yksi vastaaja tarkensi haluavansa kokkauskerhon muttei hevoskerhoa. Vastaajista 11 vastasi kyllä, johon esitettiin erilaisia avoimia vastauksia. Vastauksissa erillistä teemakerhoa pidettiin kivana ja kiinnostavana sekä uuden kokeilemistä kivana. Osa vastaajista ehdotti kysymyksen perusteluissa uima-allasta. Osa vastaajista ehdotti perusteluissa minkä kerhon haluaisi kuten hevos- tai kokkikerhon. Vastausten perusteella ei kuitenkaan saada selville mihin aiheeseen keskittyvän kerhon vastaajat haluaisivat. Syynä tähän voidaan pitää osin epäonnistunutta kysymyksen asettelua. Pieni enemmistö näistä vastaajista, jos tyhjiä vastauksia ei huomioida, kuitenkin oli vastannut kyllä aihekerholle vaikkakin kirjavin perustein, joten aihekerhon

mahdollisuutta esimerkiksi osana tavallista kerhoaikaa tai erillisenä aikana voitaisiin pohtia sekä selvittää tarkemmin kiinnostusta aihekerhoon.



Kuvio 7: Kiinnostus aihekerhoon

Seuraavaksi kerholaisilta kysyttiin kerhoajoista. Suljetussa kysymyksessä vastausvaihtoehtoina oli Likertin neliportainen asteikko, jossa 1 erittäin paljon 2 melko paljon 3 melko vähän 4 erittäin vähän. Kysyttäessä kerhossa pidempään viihtymisestä (Kuvio 8) vastaajista seitsemän vastasi erittäin paljon, kahdeksan vastasi melko paljon, neljä vastasi melko vähän ja kaksi vastasi erittäin vähän. Yksi vastaaja valitsi useamman vaihtoehdon.



Kuvio 8: Viihtyisin kerhossa pidempään

Vastausten perusteella kerhossa pidempään viihtyisi suurin osa noin 71 prosenttia vastaajista joko erittäin paljon tai melko paljon kun taas 28 prosenttia vastaajista melko tai erittäin vähän. Kerhossa viihtymisen kysymykseen liittyen olisi ollut hyvä selvittää myös mikä vastaajien mielestä olisi ollut sopiva kerho-aika, koska he vastausten perusteella viihtyisivät kerhossa pidempään. Lisäkysymys olisi voinut olla avoin kysymys: Kerro mielestäsi sopiva kerho-aika? tai suljettu kysymys: Mikä on mielestäsi sopiva kerho-aika?

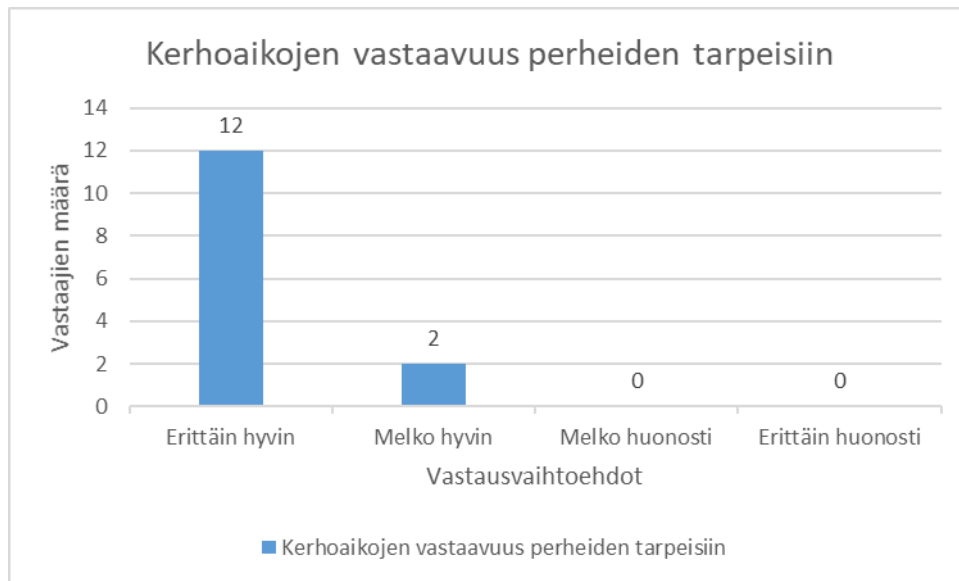
Kuudentena kerholaisilta kysyttiin suosittelusta. Kysymyksenä oli: suosittelisivatko he kerhoa kaverilleen. Vastausvaihtoehtona oli NPS-mittarin mukainen asteikko, josta vastaajat ympyröivät mielipiteensä mukaisen numeron yhdestä kymmeneen. Vastaajista yksi antoi arvoksi 4, neljä 7, neljä 8, neljä 9 ja kahdeksan 10 kysyttäessä suosittelusta. NPS:n laskutulos oli 52. Yksi vastaaja oli ympyröinyt useamman vaihtoehdon. Avoimella kysymyksellä kysyttiin tutkittavilta: miksi suosittelisit tai et suosittelisi kerhoa kaverillesi. Vastauksena avoimeen kysymykseen kerrottiin suositteluperusteiksi muun muassa, että kerhossa on kivaa, kerhossa voi tehdä paljon asioita ja leikkiä kuten leipoa ja askarrella, saa välipalaa ja siellä voi viettää aikaa kavereiden kanssa.

Viimeisenä kerholaisilta kysyttiin avoimella kysymyksellä ajatuksia kerhosta ja ideoita kerhon kehittämiseen. Vastauksena saatiin toiveita muun muassa hauskoista vaatteista, patjoista ja hernesäkeistä, monipuolisemmasta ruuasta ja ohjatusta tekemisestä kuten hevos- tai keppihevosterhosta sekä melun vähentämisestä. Vastauksissa myös keuhuttiin kerhon ohjaajaa ja kerhoa pidettiin hyvänä ja sopivana nykyisellään ja ei koettu tarvetta muuttaa olemassa olevaa. Vastauksissa myös kerrottiin kerhon olevan mahdollisuus ajanviettoon ennen koulukuljetukseen menoa.

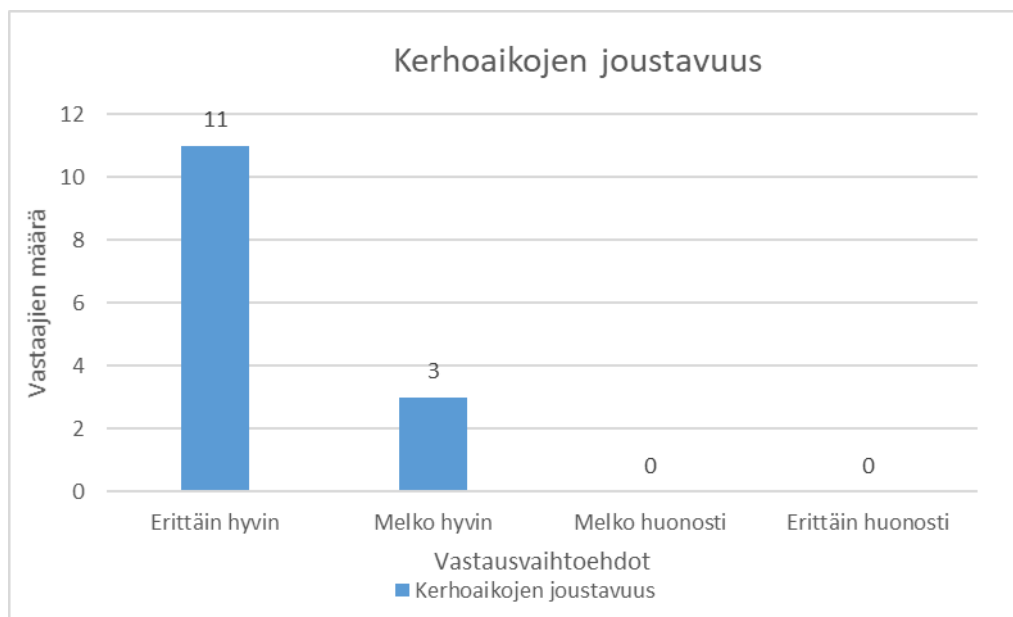
7.2 Huoltajien kyselylomakkeen tulokset

Huoltajilta kysyttiin kerhoajoista suljetuilla väittämillä. Ensimmäinen väittämä oli: Kerhoajat vastaavat perheemme tarpeisiin ja toinen väittämä oli: Kerhoajat joustavat riittävästi. Vastausvaihtoehtona oli neliportainen Likertin asteikko 1 erittäin hyvin 2 melko hyvin 3 melko huonosti 4 erittäin huonosti. Vastaajista 12 oli sitä mieltä, että kerhoajat vastaavat perheemme tarpeisiin erittäin hyvin ja kaksi vastaajaa kertoi kerhoajien vastaavan tarpeitaan melko hyvin (Kuvio 9). Vastaajista yksitoista vastaajaa koki kerhoajien joustavan

erittäin hyvin ja kolme vastaajaa melko hyvin (Kuvio 10). Vastaajista suurin osa koki siis kerhoaikojen toimivan erittäin hyvin ja loput vastaajat melko hyvin.



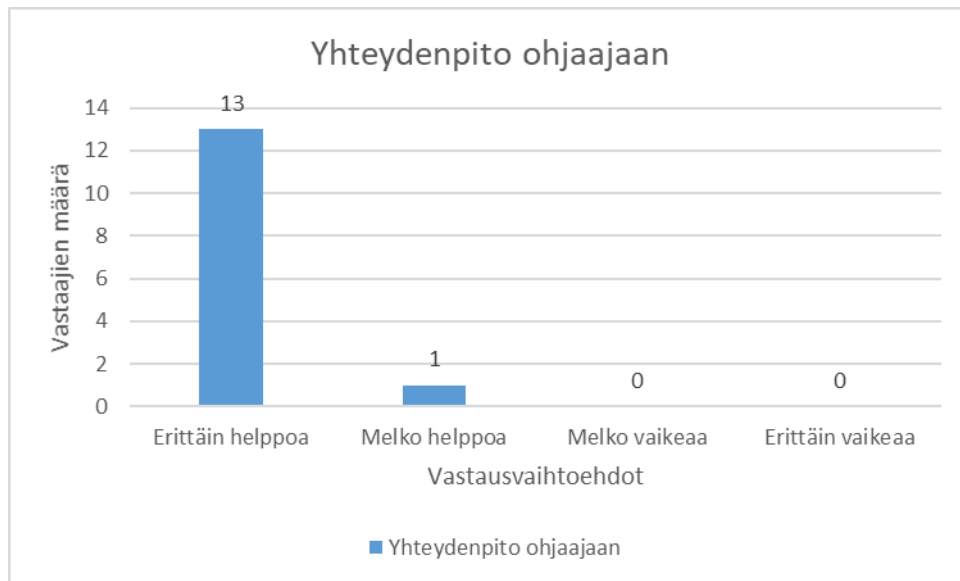
Kuvio 9: Kerhoaikojen vastaavuus perheiden tarpeisiin



Kuvio 10: Kerhoaikojen joustavuus

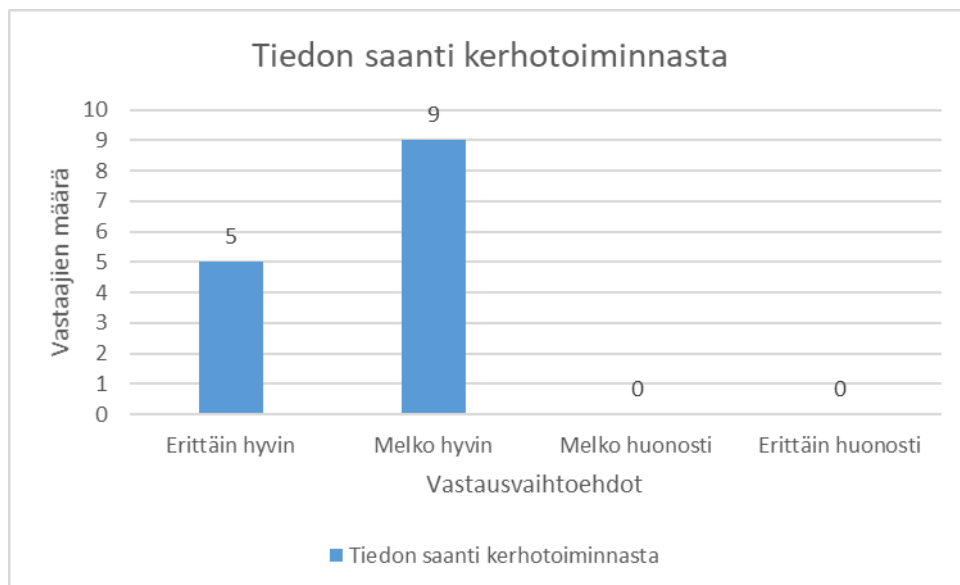
Seuraavaksi huoltajilta kysyttiin saavutettavuudesta. Ensimmäinen väittämä oli: Kerhoon liittyvistä asioista on helppo olla yhteydessä ohjaajaan, jossa vastausvaihtoehtona oli neliportainen Likertin asteikko 1 erittäin helppoa 2 melko helppoa 3 melko vaikeaa 4 erittäin vaikeaa. Vastaajista 13 mielestä ohjaajaan oli erittäin helppoa olla yhteydessä ja yhden

vastaajan mielestä ohjaajaan oli melko helppoa olla yhteydessä (Kuvio 11). Yhdenkään vastaajan mielestä yhteydenpito ei ollut vaikeaa.



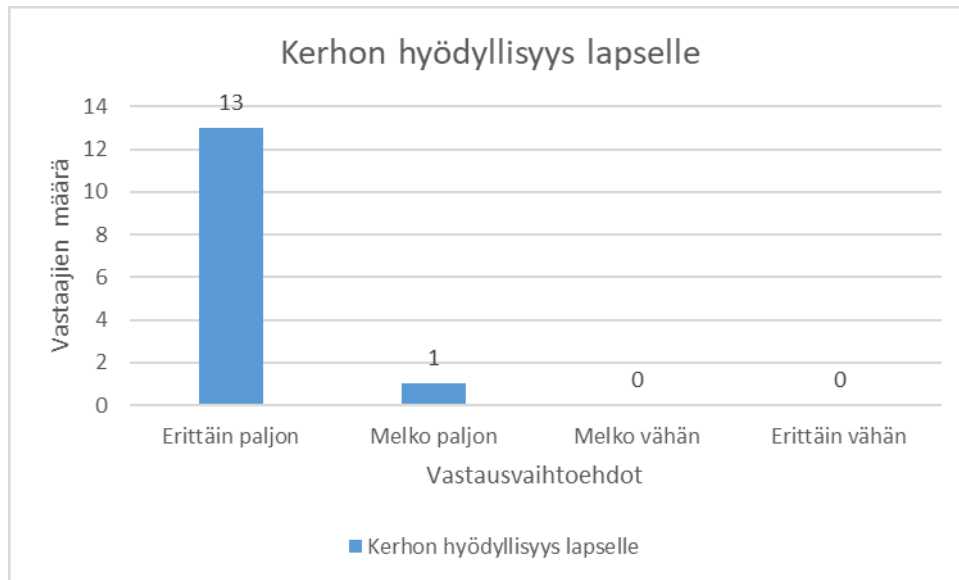
Kuvio 11: Yhteydenpito ohjaajaan

Toinen väittämä oli: Saan riittävästi tietoa kerhotoiminnasta, jossa vastausvaihtoehtoina oli neliportainen Likertin asteikko 1 erittäin hyvin 2 melko hyvin 3 melko huonosti 4 erittäin huonosti. Vastaajista riittävästi tietoa kerhotoiminnasta saa viiden vastaajan mielestä erittäin hyvin ja yhdeksän vastaajan mielestä melko hyvin (Kuvio 12).



Kuvio 12: Tiedon saanti kerhotoiminnasta

Kolmantena kysyttiin hyödyllisyydestä huoltajilta. Suljettu väittämä oli: Kerhosta on hyötyä lapselleni, jossa vastausvaihtoehtona oli neliportainen Likertin asteikko 1 erittäin paljon 2 melko paljon 3 melko vähän 4 erittäin vähän. Vastaaajista 13 koki kerhon olevan erittäin paljon hyödyllinen lapselleen ja yksi vastaaja koki kerhon olevan melko paljon hyödyllinen lapselleen (Kuvio 13).



Kuvio 13: Kerhon hyödyllisyys lapselle

Vastausten perusteella vastaajista suurin osa on erittäin tyytyväisiä yhteydenpitoon ja kerhoaikoihin, ja he pitävät kerhoa erittäin hyödyllisenä lapselle. Tiedon saantia kerhotoiminnasta suurin osa vastaajista piti melko hyvänä.

Seuraavaksi huoltajilta kysyttiin, että suosittelisivatko he kerhoa tuttavalleen. Huoltajilta kysyttiin myös avoimella kysymyksellä perusteluja siihen, että miksi he suosittelisivat tai eivät suosittelisi kerhoa tuttavalleen. Vastaaajista yksi antoi arvon 8, yksi arvon 9 ja loput 12 vastaajaa arvon 10 kysyttäessä suosittelusta. NPS:n laskutulos oli 85. Avoimen kysymyksen perusteluihin oli vastannut 12 huoltajaa. Perusteluissa kerrottiin kerhossa olevan tekemistä ja lasten oppivan uusia asioita sekä viihtyvän kerhossa. Osin perusteluissa kerrottiin myös kehityskohteita kerhotoimintaan liittyen. Kehityskohteina mainittiin ajoittain ilmenevä korkea melutaso ja ainoastaan yhden ohjaajan läsnäolo ja toivottiin useampaa ohjaajaa.

Viimeisenä huoltajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä ajatuksia kerhosta ja sen toiminnasta sekä mahdollisista kehityskohteista tai kehitysideoista. Kysymykseen vastasi viisi vastaajaa. Vastajat kehuivat ohjaajaa, toiminnan monipuolisuutta, kädentaitojen opetusta kuten askartelua ja lasten auttamista läksyjen teossa. Kehitettävänä asioina vastaajat mainitsivat ajoittain ilmenevän melun ja toiveen toisesta ohjaajasta.

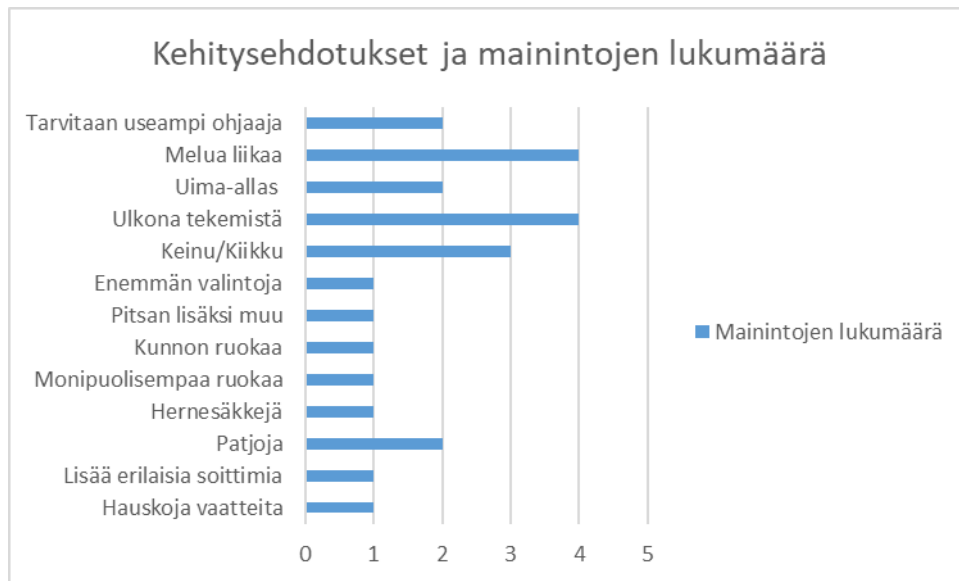
7.3 Johtopäätökset

Ympäristöstä pienimmän tyytyväisyyden tutkimuksessa sai ulkotilat, johon suurin osa vastaajista vastasi olevansa melko tyytyväisiä ja johon saatiin myös toiveita ja ehdotuksia parantamista varten. Vastausten perusteella suurin osa vastaajista ei koe tarvetta muuttaa välipaloja tai kokkausmahdollisuuksia mutta myös saadut parannusehdotukset on syytä ottaa huomioon. Kerhotoimintaan oltiin vastausten perusteella tyytyväisiä, mutta aihekerho tarvitsisi lisää selvittämistä mahdollisen tarpeen kartoittamiseksi tarkemmin. Kerhossa oltiin valmiita viihtymään pidempäänkin ja suurin osa vastaajista oli valmis suosittelemaan kerhoa ystävälleen. Suurin osa kyselyyn vastanneista huoltajista oli erittäin tyytyväisiä kerhoaikoihin ja yhteydenpitoon ja melko tyytyväisiä tiedonsaantiin kerhotoiminnasta. Kerhoa pidettiin myös erittäin hyödyllisenä lapselle. Suurin osa vastaajista olisi valmis suosittelemaan kerhoa tuttavalleen.

Tutkimuksen mukaan kerhotoiminnan asiakkaiden ja huoltajien asiakastyytyväisyys kokonaisuutena on hyvällä tasolla, koska suurin osa vastaajista oli joko erittäin tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä tutkimuksessa kysytyjen osa-alueiden vastauksissaan. Avoimissa vastauksissa useat vastaajat ilmoittivat, ettei heidän mielestään ole mitään mikä tarvitsisi muuttamista. Näin ollen tulosten perusteella nykyiset toimintatavat ja toiminta on pääosin asiakkaiden mieleistä. Kyselyn vastauksena saaduissa ehdotuksissa ja toiveissa oli kuitenkin useita hyviä ehdotuksia eri aiheisiin, joita yhdistyksen kannattaa pohtia toteutettavaksi yhdistyksen mahdollisuuksien mukaan asiakastyytyväisyyden parantamiseksi vielä nykyisestä.

7.4 Kehitysehdotukset

Kehitysehdotuksia saatiin useita ja esitän tässä muutamia kehitysehdotuksia ja arvioin niiden toteuttamismahdollisuuksia. Seuraavassa kuviossa on kuvattuna kehitysehdotukset ja niiden saamien mainintojen lukumäärä yhteensä (Kuvio 14).



Kuvio 14: Kehitysehdotukset ja mainintojen lukumäärä

Välipalaan liittyvät kehitysehdotukset ovat pienenhököjä muutoksia ja siten toteutettavissa suhteellisen helposti. Myös sisätiloihin liittyvät ehdotukset esimerkiksi patjoista tai soittimista ovat toteutettavissa kohtuullisin kustannuksin. Ulkotiloihin liittyvistä kehitysehdotuksista jokin tekeminen tai toiminta kuten pelit tai leikit ovat helpommin toteutettavissa, ja ne eivät vaadi rakentamista tai suunnittelua samalla tapaa kuin fyysiset parannukset kuten esimerkiksi keinu. Vastuukysymykset esimerkiksi onnettomuuden sattuessa ja myös taloudelliset realiteetit vaikuttavat toteuttamiseen. Ulkotiloihin liittyviä ehdotuksia oli useita, joten jotakin niistä tai jollakin tapaa toive ulkona tekemisestä voisi olla hyvä ottaa huomioon. Yleisiin ehdotuksiin kuten melutason vähentämiseen voidaan vaikuttaa esimerkiksi ohjaajan toimesta huomioimalla ja huomauttamalla läsnäolijoita enemmän melutasosta. Huoltajien ehdotuksissa oli toisen ohjaajan saaminen mutta toisen ohjaajan palkkaaminen vaatii tarkempaa suunnittelua ja hyväksyntää toteutuakseen. Kehitysehdotuksista toteuttaisiin esimerkiksi jotakin ulkona tekemistä ja pyrkisin hillitsemään melutasoa tarvittaessa. Mahdollisuuksien mukaan toteuttaisin pienempiä välipalaan ja sisätiloihin liittyviä ehdotuksia.

8 Pohdinta

Tutkimustulosten avulla onnistuttiin vastaamaan tutkimusongelmaan. Tutkimuksessa ilmeni kerholaisten ja huoltajien olevan pääasiassa tyytyväisiä nykyiseen toimintaan ja kerhoon. Tutkimuksessa saatiin selville joitakin kehitysehdotuksia toimintaan liittyen, joita yhdistys voi pohtia toteutettavaksi omien mahdollisuuksiensa puitteissa.

Tutkimus toteutettiin noudattaen vapaaehtoisuuden periaatetta ja huomioiden ikäryhmä pyytämällä huoltajan suostumus tutkimukseen osallistumiseen. Saatekirjeessä korostettiin tutkimuksen vapaaehtoisuutta ja pyrittiin selkeään ja helposti ymmärrettävään ilmaisuun sekä kyselylomakkeessa että saatekirjeessä. Tutkimuksen tulokset ilmaistiin opinnäytetyössä niin että yksittäisen vastaajan vastaukset eivät ole helposti tunnistettavissa.

Kyselylomakkeesta havaittiin parannettavia muutoskohteita. Osin vastausvaihtoehtoja olisi ollut järkevää yhdenmukaistaa sanamuodoiltaan ja kysymyksistä vastaavasti vähentää täytesanoja ja siten yksinkertaistaa, pelkistää ja johdonmukaistaa esitysmuotoa. Luotettavuutta olisi ehkä parantanut vielä parempi kyselylomakkeen läpikäyminen sanamuotojen osalta kysymyksissä ja vastausvaihtoehdoissa.

Kuudennessa kerhotoimintaa käsittelevässä kysymyksessä kysymyksen asettelu olisi voinut olla parempi. Kysymyksessä olisi selvemmin pitänyt tuoda esille minkä kerhon mahdollisesti haluat, nyt jäi osin selvittämättä minkä aiheisen kerhon kerholaiset haluaisivat. Kerhoajan kysymyksessä jäi selvittämättä tarkemmin mikä kerho aika olisi kerholaisten mielestä sopiva. Vastaajista suuri osa vastasi, että viihtyisi kerhossa pidempään. Tätä olisi voinut selvittää tarkemmin esimerkiksi avoimella kysymyksellä, mikä olisi mielestäsi sopiva kerho aika, tai antamalla valmiita vastausvaihtoehtoja.

Huoltajien kyselylomakkeessa ja myös osin kerholaisten kyselylomakkeessa oli arvottavia adjektiiveja kuten helposti, riittävästi ja tarpeeksi ja ne poistamalla tulokset olisivat olleet selkeämmin ja yksiselitteisemmin tulkittavissa. Toivottavasti nämä puutteet eivät kuitenkaan vaikuttaneet merkittävästi vastaajien vastauksiin.

Opinnäytetyön tuloksia ei ollut tarkoitus laajentaa koskemaan muuta, kuin tätä yksittäistä kerhoa ja tutkimushetken tilannetta, joten luotettavuus on siltä osin hyvä. Luotettavuutta arvioidessa tulee ottaa huomioon myös se mahdollisuus, että useimmiten kyselyihin vastaavat vain joko erittäin tyytyväiset tai tyytymättömät yksilöt. Näin ollen luotettavuutta kyselylle parantaa se, että vaikka vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä toimintaan kokonaisuutena, niin vastaajat esittivät myös kehityskohteita ja ehdotuksia toimintaan liittyen.

Lähteet

Painetut

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Hansaprint Direct.

Sähköiset

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Tee asiakkaistasi faneja. E-kirja. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. E-kirja. Helsinki: Talentum.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. E-kirja. Helsinki: Edita.

Huttunen, K. 2020. Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen. Viitattu 6.3. 2021.
<https://www.zoner.fi/asiakastyytyvaisuus-ja-sen-mittaaminen/>

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. E-kirja. Tampere: Vastapaino

Leväinen, K. 2020. Onko asiakastyytyväisyys aidosti yksi liiketoimintamittareistasi? Blogikirjoitus. Viitattu 6.3.2021. <https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/onko-asiakastyytyvaisuus-aidosti-yksi-liiketoimintamittareistasi>

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus-palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. E-kirja. Helsinki: Talentum.

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus

Kuviot

Kuvio 1: Tyytyväisyys yleiseen viihtyisyyteen.....	18
Kuvio 2: Tyytyväisyys sisä- ja ulkotiloihin	19
Kuvio 3: Tyytyväisyys kokkausmahdollisuuksiin ja välipaloihin	19
Kuvio 4: Tyytyväisyys askartelumahdollisuuksiin	20
Kuvio 5: Ehdotusten toteutuminen ja avun saaminen	21
Kuvio 6: Kiinnostavien asioiden tekeminen ja kerhossa huomiointi	22
Kuvio 7: Kiinnostus aihekerhoon	23
Kuvio 8: Viihtyisin kerhossa pidempään.....	23
Kuvio 9: Kerhoaikojen vastaavuus perheiden tarpeisiin.....	25
Kuvio 10: Kerhoaikojen joustavuus	25
Kuvio 11:Yhteydenpito ohjaajaan.....	26
Kuvio 12: Tiedon saanti kerhotoiminnasta	26
Kuvio 13: Kerhon hyödyllisyys lapselle	27
Kuvio 14: Kehitysehdotukset ja mainintojen lukumäärä	29

Liitteet

Liite 1: Saatekirje.....	34
Liite 2: Huoltajan suostumus kerholaisen tutkimukseen osallistumiseen	35
Liite 3: Kyselylomake.....	36
Liite 4: Kyselylomake.....	40

Liite 1: Saatekirje

Saatekirje

Hei, kerholainen ja huoltaja

Teen osana Laurea-ammattikorkeakoulun opinnäytetyötäni tutkimusta yhdistyksen asiakastyytyvyydestä. Tutkimuksen tuloksia käytetään yhdistyksen toiminnan kehittämiseen. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Tutkimustulokset esitetään kootussa muodossa niin ettei niitä voi yhdistää yksittäisiin vastaajiin. Nimitietoja käytetään vain tutkimussuostumuksen varmentamiseen eikä niitä yhdistetä tutkimusvastauksiin. Toivoisin että voisitte osallistua tutkimukseen täyttämällä kyselylomakkeet ja huoltajan suostumuksen tutkimukseen osallistumiseen.

Vastaaminen vie aikaa noin 5-10 minuuttia. Kerholaisen kyselylomakkeen ja huoltajan suostumuksen voitte palauttaa samassa kirjekuoressa ja halutessanne huoltajan kyselylomakkeen erillisessä kirjekuoressa kerhotilassa olevaan laatikkoon viimeistään 16.4. Huoltajan kyselylomakkeeseen tarvitsee vastata vain kerran, jos teillä on useampi kerhossa oleva huollettava. Arvostan vastaamiseen käyttämäanne aikaa ja toivon että autatte tutkimuksen onnistumista vastaamalla mahdollisimman rehellisesti ja kattavasti kysymyksiin. Halutessanne lisätietoja tutkimuksesta voitte olla yhteydessä opinnäytetyön tekijään sähköpostilla.

Liite 2: Huoltajan suostumus kerholaisen tutkimukseen osallistumiseen

Huoltajan suostumus tutkimukseen osallistumiseen

Annan huollettavalleni luvan osallistua asiakastytyväisyyttä käsittelevään kyselytutkimukseen. Osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Tutkimuksen tulokset julkaistaan osana opinnäytetyötä niin että yksittäiset vastaukset eivät ole tunnistettavissa ja vastauksia ei liitetä nimitietoihin.

Huollettavan nimi: _____

Huoltajan nimi: _____

Huoltajan allekirjoitus

Liite 3: Kyselylomake

Kyselylomake kerholaisille

Tällä kyselylomakkeella tutkitaan kerholaisten mielipiteitä ja ajatuksia kerhotoiminnasta. Halutessasi vastata kyselyyn täytä lomake ja palauta se kerhotilassa olevaan laatikkoon. Kirjoita viivalle vastauksesi tai rastita vastaukseesi sopiva ruutu.

Taustakysymykset

1. Ikä _____ vuotta
2. Sukupuoli
 - tyttö
 - poika

Ympäristö ja kerhotilat

1. Miten tyytyväinen olet kerhotilojen viihtyisyyteen yleisesti?
 - 1 erittäin tyytyväinen
 - 2 melko tyytyväinen
 - 3 melko tyytymätön
 - 4 erittäin tyytymätön
2. Miten tyytyväinen olet ulkotiloihin?
 - 1 erittäin tyytyväinen
 - 2 melko tyytyväinen
 - 3 melko tyytymätön
 - 4 erittäin tyytymätön
3. Miten tyytyväinen olet sisätiloihin?
 - 1 hyvin tyytyväinen
 - 2 melko tyytyväinen
 - 3 melko tyytymätön

4 hyvin tyytymätön

4. Onko jotain mitä haluat muuttaa ympäristössä tai kerhotiloissa?

Välipalatarjoilu

1. Miten tyytyväinen olet tarjottavaan välipalaan?

1 erittäin tyytyväinen

2 melko tyytyväinen

3 melko tyytymätön

4 erittäin tyytymätön

2. Miten tyytyväinen olet kokkausmahdollisuuksiin?

1 erittäin tyytyväinen

2 melko tyytyväinen

3 melko tyytymätön

4 erittäin tyytymätön

3. Onko jotain mitä haluat muuttaa välipalatarjoilussa?

4. Onko jotain mitä haluat muuttaa kokkausmahdollisuuksissa?

Kerhotoiminta

1. Miten tyytyväinen olet kerhossa askartelumahdollisuuksiin?

1 erittäin tyytyväinen

- 2 melko tyytyväinen
- 3 melko tyytymätön
- 4 erittäin tyytymätön

2. Toteutuvatko ehdotuksesi/pyyntösi/toiveesi kerhossa tekemisistä?

- 1 erittäin hyvin
- 2 melko hyvin
- 3 melko huonosti
- 4 erittäin huonosti

3. Koetko saavasi tehdä kerhossa useita erilaisia sinua kiinnostavia asioita?

- 1 erittäin paljon
- 2 melko paljon
- 3 melko vähän
- 4 erittäin vähän

4. Huomioidaanko sinua tarpeeksi kerhossa?

- 1 erittäin paljon
- 2 melko paljon
- 3 melko vähän
- 4 erittäin vähän

5. Saatko tarvitessasi apua kerhossa?

- 1 erittäin hyvin
- 2 melko hyvin
- 3 melko huonosti
- 4 erittäin huonosti

6. Haluaisitko lisäksi kerhon, joka keskittyy tiettyyn aiheeseen esimerkiksi hevoskerhon tai kokkauskerhon?

kyllä, miksi _____

en, miksi _____

Kerhoajat

1. Viihtyisitkö kerhossa pidempään?

1 erittäin paljon

2 melko paljon

3 melko vähän

4 erittäin vähän

Suosittelu

Suosittelisitko kerhoa kaverillesi? (Ympyröi mielipidettäsi vastaava numero. 1= en lainkaan suosittelisi 10= kyllä ehdottomasti suosittelisin)

en lainkaan 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 kyllä suosittelisin

Kerro miksi suosittelisit tai et suosittelisi kerhoa kaverillesi.

Kerro ajatuksiasi kerhosta ja kerhotoiminnasta sekä ehdotuksia kerhon kehittämiseen

Kiitos vastauksista!

Liite 4: Kyselylomake

Kyselylomake huoltajille

Halutessasi voit vastata vapaaehtoisesti ja luottamuksellisesti muutamaan kysymykseen kerhotoimintaan liittyen. Rastita vastaukseesi sopiva vaihtoehto tai kirjoita viivalle vastauksesi.

Aika

1. Kerhoajat vastaavat perheemme tarpeisiin

- 1 erittäin hyvin
- 2 melko hyvin
- 3 melko huonosti
- 4 erittäin huonosti

2. Kerhoajat joustavat riittävästi

- 1 erittäin hyvin
- 2 melko hyvin
- 3 melko huonosti
- 4 erittäin huonosti

Saavutettavuus

1. Kerhoon liittyvistä asioista on helppo olla yhteydessä ohjaajaan

- 1 erittäin helppoa
- 2 melko helppoa
- 3 melko vaikeaa
- 4 erittäin vaikeaa

2. Saan riittävästi tietoa kerhotoiminnasta

- 1 erittäin hyvin

- 2 melko hyvin
- 3 melko huonosti
- 4 erittäin huonosti

Hyödyllisyys

1. Kerhosta on hyötyä lapselleni

- 1 erittäin paljon
- 2 melko paljon
- 3 melko vähän
- 4 erittäin vähän

Suosittelisitko kerhoa tuttavillesi? Ympyröi mielipidettäsi vastaava vaihtoehto. 1= en lainkaan suosittelisi 10= ehdottomasti suosittelisin

en lainkaan 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ehdottomasti suosittelisin

Tarkenna vastaustasi halutessasi viivalle. Miksi suosittelisit tai et suosittelisi kerhoa tuttavillesi?

Kerro vapaasti ajatuksiasi kerhosta ja sen toiminnasta sekä mahdollisista kehityskohteista tai kehitysideoista

Kiitos vastauksistasi!