



Tanssiurheiluseuran jäsentyytyväisyyden kartoittaminen

Jenna Mannila

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Tanssiurheiluseuran jäsentyytyväisyyden kartoittaminen

Jenna Mannila
Liiketalouden koulutus
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2024

Jenna Mannila

Tanssiurheiluseuran jäsentyytyväisyyden kartoittaminen

Vuosi

2024

Sivumäärä

51

Tämä opinnäytetyö on tehty yhteistyössä tanssiurheiluseura Dance Team Vakitan kanssa, jonka tavoitteena on olla Suomen paras tanssiurheiluseura tiloiltaan ja valmennukseltaan sekä suurin jäsenmäärältään pääkaupunkiseudulla vuonna 2027. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää tanssiurheiluseura Dance Team Vakitan nykyisen jäsenistön tyytyväisyyttä seuran ja sen tämänhetkiseen valmennukseen ja tiloihin. Opinnäytetyön tavoitteena oli antaa sähköisen kyselyn tuloksien kautta tärkeää tietoa jäsenten tyytyväisyydestä, jonka pohjalta seuran on mahdollista kehittää ja parantaa toimintaansa jäsenlähtöisesti.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostui kahdesta aihealueesta, jotka olivat jäsentyytyväisyys ja asiakastyytyväisyyden seuranta ja mittaaminen. Jäsentyytyväisyyttä käsittelevässä osiossa avattiin jäsen- ja asiakastyytyväisyys käsitteinä ja sitä, miten asiakaskokemus liittyy asiakastyytyväisyyden muodostumiseen. Jälkimmäisessä aihealueessa käsiteltiin, miten asiakastyytyväisyyttä on mahdollista seurata ja mitata. Viitekehystä hyödynnettiin kyselyn laadinnassa ja tutkimuksen kannalta oleellisten käsitteiden avaamisessa.

Tutkimusmenetelmänä oli määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus ja aineistonhankintamenetelmänä käytettiin määrälliselle tutkimusmenetelmälle tyypillistä kyselyä. Kysely toteutettiin täysin sähköisessä muodossa Microsoft Forms-ohjelmaa hyödyntäen ja lähetettiin kaikille seuran jäsenille sähköpostitse. Kyselyn rakenne oli jaettu neljään eri aihealueeseen, joita olivat taustakysymykset, seura, studio ja valmennus.

Kyselyn vastausprosentiksi saatiin 24 %. Kyselyn tulokset osoittavat, että seuran jäsenet ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä seuran, sen toimintaan, tiloihin ja valmennukseen. Erityisen tyytyväisiä jäsenet olivat seuran ilmapiiriin. Kehityskohteina nousivat esiin muun muassa tiedottaminen ja tarpeet henkilökohtaisemmasta valmennuksesta.

Asiasanat: jäsentyytyväisyys, asiakastyytyväisyys, asiakaskokemus, asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Jenna Mannila

The mapping of member satisfaction of a dance sports club

Year 2024

Pages

51

This thesis has been done in collaboration with the dance sports club Dance Team Vakita, which aims to be the best dance sports club in Finland in terms of facilities and coaching, as well as with the largest number of members in the capital region by 2027. The purpose of the thesis was to investigate the satisfaction of the current members of the dance sport club Dance Team Vakita with the club itself, its current coaching, and its facilities. The objective of this thesis was to provide important information about member satisfaction through the results of an electronic survey, based on which the club can develop and improve its operations in a member-oriented manner.

The theoretical framework of the thesis consisted of two main areas, which were member satisfaction and monitoring and measurement of customer satisfaction. In the section dealing with member satisfaction, the concepts of member and customer satisfaction were addressed, as well as how customer experience is related to the formation of customer satisfaction. The last section addressed how customer satisfaction can be monitored and measured. The framework was utilized in designing the survey and in explaining relevant keywords for the research.

A quantitative method was applied in this thesis, employing a survey typical of quantitative research as the data collection method. The survey was conducted entirely in electronic form using Microsoft Forms and was sent to all club members via email. The structure of the survey was divided into four different topic areas, which were background questions, the club, the studio, and coaching.

The survey's response rate was 24%. The results of the survey indicate that the club's members are generally satisfied with the club, its operations, facilities, and coaching. The members were particularly satisfied with the club's atmosphere. Areas for improvement included informing and the need for more personalized coaching.

Keywords: member satisfaction, customer satisfaction, customer experience, monitoring and measuring customer satisfaction

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimusongelmat	6
1.2	Tanssiurheiluseura Dance Team Vakita	7
2	Seura ja yhdistys	8
2.1	Seuran palveluympäristö	10
2.2	Valmennus.....	10
2.3	Jäsenyytyväisyys	11
2.3.1	Asiakaskokemus osana jäsenyytyväisyyttä	12
2.3.2	Hyvän asiakaskokemuksen piirteet.....	13
2.3.3	Asiakastytyväisyyden seuranta ja mittaaminen	15
3	Tutkimusmenetelmä	18
3.1	Aineistonhankintamenetelmä	18
3.2	Aineiston analyysimenetelmä	19
3.3	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	19
4	Tutkimuksen tulokset	20
4.1	Tutkimusjoukon kuvaus	20
4.2	Jäsenten tyytyväisyys seuraan	22
4.3	Jäsenten tyytyväisyys studioon.....	29
4.4	Jäsenten tyytyväisyys valmennukseen	31
4.5	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	36
5	Pohdinta	38
	Lähteet.....	40
	Kuviot	42
	Liitteet	44

1 Johdanto

Urheiluseuran keskeinen voimavara ja sen ydin ovat sen jäsenet. Monesti tähän yhteyteen yhdistetään myös termi asiakkuus ja se sekoitetaan itse jäsenyyden kanssa. Kuitenkin ne eroavat siten, että urheiluseuran muodostavat sen jäsenet ja he toimivat seuran olemassaolon perustana. Tämän takia jäsenyys urheiluseurassa tarkoittaa sitoutumista ja osallistumista yhdessä seuran toimintaan. (Anttila 2021.) Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii pääkaupunkiseudulla toimiva Vantaan Kilpatanssijat Ry (Dance Team Vakita), jonka tavoitteena on olla Suomen paras tanssiurheiluseura pääkaupunkiseudulla tiloiltaan ja valmennukseltaan, ja lisäksi suurin jäsenmäärältään vuoteen 2027 mennessä. Koska jäsenet ovat keskeinen osa seuran toimintaa ja sen kehittämistä, opinnäytetyön aiheena on jäsenyytyväisyys ja sen nykytilan selvittäminen.

Opinnäytetyön empiirisessä vaiheessa hyödynnetään sähköistä kyselylomaketta seuran jäsenyytyväisyyden selvittämiseen ja kehittämis ehdotuksien saamiseen. Tutkimuksen tulosten avulla Dance Team Vakita saa käyttöönsä tärkeää informaatiota jäsentensä tyytyväisyydestä seuraan, valmennukseen ja tiloihin liittyen. Lisäksi tulokset sisältävät jäseniltä saatuja kehitysehdotuksia, joiden pohjalta seura pystyy kehittämään toimintaansa jäsenlähtöisesti. Toiminnan kehittäminen jäsenlähtöisesti auttaa myös jäsenmäärän kasvattamisessa, kun tyytyväiset jäsenet suosittelevat seuraa uusille ja vanhoille lajin harrastajille. Kyselypohjaa seura pystyy hyödyntämään myös jatkossa jäsenten tyytyväisyyden selvittämiseen, jolloin tyytyväisyyden kehitystä pystyy alkaa seuraamaan vertaamalla kyselyn tuloksia aina edellisiin tuloksiin.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on rajattu käsittelemään jäsenyytyväisyyttä ja sen mittaamista. Koska asiakastytyväisyys on hyvän asiakaskokemuksen tulos, on tärkeää käsitellä myös asiakaskokemusta teoriassa. Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään myös seura, tilat ja valmennus käsitteinä, jotka ovat kyselyn kannalta oleellisia sisäistää. Teoreettinen viitekehys auttaa tutkimusongelmien määrittämisessä kuten myös kyselylomakkeen rakentamisessa ja kysymysten muodostamisessa.

1.1 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimusongelmat

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on saada jäsenet arvioimaan tyytyväisyyttään Dance Team Vakitaan seurana, sen tiloihin ja valmennukseen. Opinnäytetyön tarkoituksena on sähköisen kyselyn avulla selvittää jäsenten tyytyväisyyttä edellä mainittuihin asioihin. Opinnäytetyö

auttaa selvittämään ja löytämään kehityskohteet, joihin seuran tulee kiinnittää huomiota parantaakseen jäsenyytä ja kehittääkseen toimintaansa. Seuran tavoitteena on jatkosakin kasvattaa jäsenmääräänsä.

Tutkimusongelmiin vastaamalla opinnäytetyö auttaa selvittämään ja löytämään niitä kehityskohteita, joihin seuran tulee kiinnittää huomiota parantaakseen jäsenyyttä ja kehittääkseen toimintaansa. Tässä opinnäytetyössä on yksi tutkimusongelma ja sen kolme alaongelmaa.

Tutkimusongelma:

Miten tyytyväisiä seuran jäsenet ovat seuraan, sen tarjoamaan valmennukseen ja tiloihin?

Alaongelmat:

Mitkä tekijät vaikuttavat jäsenten tyytyväisyyteen?

Mitkä tekijät vaikuttavat jäsenten tyytymättömyyteen?

Miten jäsenten tyytyväisyyttä voidaan kehittää?

1.2 Tanssiurheiluseura Dance Team Vakita

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii pääkaupunkiseudulla toimiva Vantaan Kilpatanssijat Ry (Dance Team Vakita). Dance Team Vakita tarjoaa laadukasta tanssin opetusta ja järjestää innostavia tanssiurheilukilpailuja ja näyttäviä tanssinäytöksiä. Seura on sitoutunut tukemaan kilpatanssiharrastusta kaikin mahdollisin keinoin, tarjoten jäsenilleen asianmukaiset harjoitustilat ja -välineet, jotka mahdollistavat tanssiurheilun tehokkaan harjoittelun. Lisäksi seura panostaa kilpatanssiparien valmentautumiseen tarjoamalla laadukasta valmennusta ja tukiverkoston, joka auttaa tanssijoita saavuttamaan huippusuorituksia. (Dance Team Vakita 2023.)

Tanssiurheiluseura tarjoaa monipuolisia tanssiryhmiä kaiken tasoille harrastajille pääkaupunkiseudulla. He edistävät kilpatanssin, tanssiurheilun ja tanssiliikunnan harrastusta muun muassa lisäämällä lajin tunnettuutta ja järjestämällä opetusryhmiä. Ryhmät kattavat kaikki tasot aina tanssin perusteista kilpatanssijoiden ammattimaiseen valmennukseen. Osallistuminen ryhmiin tapahtuu seuran jäseneksi liittymällä ja kauden harjoitusmaksun maksamalla. (Dance Team Vakita 2023.)

2 Seura ja yhdistys

Suomen etymologinen sanakirja (2023) määrittelee seuran seurueeksi, joukoksi, klubiksi, yhdessä oloksi ja yhdistykseksi. Yhdistyksen se määrittelee taas kerhona, liittona ja seurana. Kuten edellä mainituista määritelmistä voi huomata, molempia käsitteitä voidaan käyttää määrittelemään toisiaan. Vaikka seura ja yhdistys liittyvät vahvasti toisiinsa ja niitä saatetaan käyttää samassa asiayhteydessä, löytyy niistä muutamia eroja, jotka voivat erottaa ne toisistaan. Yhdistys ja seura voivat erota toisistaan esimerkiksi tarkoituksen tai toimintamuodon perusteella. Molemmat sekä yhdistys että seura selitetään seuraavissa kappaleissa.

Yhdistys muodostuu jäsenten yhteisestä sopimuksesta ja sen perustaminen koostuu kahdesta keskeisestä vaiheesta: sääntöjen laadinnasta ja rekisteröinnistä. Säännöt määrittävät yhdistyksen toiminnan perustan, kun taas rekisteröinti vahvistaa sen oikeudellisen aseman. Yhdistystä perustaessa on tarkoitus määritellä ja sopia sen tarkoitus, toiminta-ala, käytännöt ja toimintatavat. Näiden lisäksi perustamisvaiheessa on tarkoitus hyväksyä yhteisesti yhdistyksen säännöt. Yhdistyksen on virallistaakseen toimintansa laadittava kirjalliset ja muodollisesti pätevät perustamisasikirjat ja säännöt, jotka on toimitettava rekisteriviranomaisille. Rekisteröitymisen kautta yhdistys saa oikeuskelpoisuuden ja siitä tulee itsenäinen oikeushenkilö. Tämä tarkoittaa sitä, että yhdistyksen jäsenet eivät ole henkilökohtaisesti vastuussa yhdistyksen velvoitteista. Sen sijaan rekisteröimätön yhdistys ei ole laillisesti itsenäinen oikeushenkilö eikä sen nimiin voi saada velvoitteita eikä oikeuksiaan. Tämä ilmenee muun muassa siten, että verovapaiden korvausten saaminen talkootyöstä ei ole mahdollista, jolloin yksittäiset jäsenet joutuvat kantamaan kaikki yhdistyksen vastuut. (Olympiakomitea 2011, 1.)

Yhdistyksellä tarkoitetaan järjestäytynyttä yhteenliittymää, jonka päätehtävänä on toteuttaa yhteistä tarkoitusta. Yhteenliittymän muodostavat vähintään kolme perustajajäsentä, joihin voi kuulua 15 vuotta täyttänyt yksityishenkilö, yhteisö tai säätiö. Järjestäytymisellä viitataan yhdistyksen toiminnan tarkoituksen määrittelemiseen ja yhdistyksen organisointiin. Yhteisellä tarkoituksella taas viitataan yhdistyksen toiminnan tavoitteeseen eli siihen, jonka hyväksi yhdistys toimii. Tarkoitus määrittelee myös sen, miten yhdistyksen varat käytetään, jotta tavoite saavutetaan. Yhdistyslaissa määritetään, että yhdistyksen voi perustaa ainoastaan aatteellisen tarkoituksen toteuttamiseksi. Tässä yhteydessä sana ”aatteellinen” tarkoittaa sitä, että yhdistyksen tavoitteena ei saa olla sen jäsenten voiton tai taloudellisen hyödyn tavoittelu tai hankkiminen. Mikäli elinkeinon harjoittamisesta tai muusta ansaintatoiminnasta on kuitenkin määräys yhdistyksen säännöissä, on aatteellisen yhdistyksen mahdollisuus harjoittaa näitä. Elinkeinoon harjoittaminen on myös silloin hyväksyttävää, jos elinkeinon harjoittaminen on keskeistä tavoitteiden toteuttamisen kannalta tai hyvin vähäpätöistä taloudellisesti. (Olympiakomitea 2011, 1; Tilastokeskus 2024.) Esimerkiksi urheiluseurojen on mahdollista harjoittaa taloudellista toimintaa, kuten virvokkeiden myyntiä tapahtumien yhteydessä, vaikka siitä ei olisi erikseen mainintaa seuran säännöissä. On kuitenkin suositeltavaa määritellä

taloudellisen toiminnan luonne selkeästi säännöissä, vaikka se ei olisikaan ehdottoman välttämätöntä kaikilta osin. (Olympiakomitea 2011, 1.) Yhdistyksiä on olemassa monia erilaisia. Niitä ovat esimerkiksi kulttuuri-, sosiaali- ja hyväntekeväisyisyhdistykset, vapaa-ajan ja urheilun ja harrastusten parissa toimivat yhdistykset.

Seura on yleensä urheiluun liittyvä organisaatio, jonka ydintoimintaa on liikunta- ja urheilutoiminta. Eli sen toiminta keskittyy tietyn lajin harrastamiseen ja kilpailemiseen. Liikunta- ja urheilutoiminnan mahdollistavat seuran jäsenet, jotka ovat sen tärkein voimavara. Onkin erittäin olennaista, että seurassa on riittävästi päteviä ja motivoituneita henkilöitä eri tehtäviin sekä että yhteisöllisyys ja yhteenkuuluvuuden tunne ovat seurassa vahvoja. Nämä tekijät ovat keskeisiä siinä, miten seura voi pitää jäsenensä aktiivisina ja sitoutuneina seuratoimintaan. (Olympiakomitea 2019, 2.) Seura toimii monien eri kulttuurien, kuten oman kulttuurinsa, lajikulttuurin ja paikallisen kulttuurin, ympäröimänä. Tähän kulttuurikenttään kuuluu myös se, miten ja kuinka paljon seura tekee yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa ja kuinka laajasti se verkostoituu. Kulttuurilla tarkoitetaan yleisesti niitä arvoja, asenteita ja toimintatapoja, jotka ohjaavat seuran toimintaa ja joita sen tulee ottaa huomioon päätöksenteossa ja toiminnan suunnittelussa. (Olympiakomitea 2019, 1.) Seuran tärkein tehtävä on luoda arvoa jäsenilleen ja osallistujilleen. Siksi on myös olennaista pohtia, millaista arvoa seuratoiminta tarjoaa kaikille osallistujille. Tätä on mahdollista arvioida erilaisilla mittareilla ja tunnusluvuilla, kuten osallistujien ja jäsenten tyytyväisyydellä ja heidän näkemyksillään siitä, mikä toiminnassa on merkityksellistä. On tärkeää tehdä selväksi, millaista arvoa seura tarjoaa jäsenilleen ja osallistujilleen niin toiminnassa kuin viestinnässäkin. (Olympiakomitea 2019, 2.)

Suomessa seuratoiminta perustuu vahvasti mittavaan ja laajaan vapaaehtoistyöhön, mikä taas mahdollistaa liikuntatoiminnan järjestämisen kohtuullisin kustannuksin. Samalla seurat ovat tärkeitä tekijöitä kilpa- ja huippu-urheilun sekä erilaisten urheilutapahtumien järjestämisessä. Viime aikoina seuratoiminta on kasvattanut työllistävää vaikutustaan, kun seurojen ammattimaisuus ja rekrytointi ammattivalmentajien osalta ovat lisääntyneet. Tämä kehitys on nostanut myös vaatimustasoa lajeissa ja harjoittelun intensiteettiä, mikä puolestaan lisää kustannuspaineita. Toisaalta liikunnan ammattimaistuminen on tehnyt seuratoiminnasta monipuolisempaa ja houkuttelevampaa harrastajille. (Valtioneuvosto 2018, 35.) Seurat voivat olla esimerkiksi jalkapallo-, tanssiturheilu- tai yleisurheiluseuroja.

Yhteenvetona yhdistyksen ja seuran eroista voidaan siis todeta, että yhdistys on yleisesti laajempi käsite, koska se kattaa monia erilaisia toimintamuotoja. Seura taas keskittyy yleensä tietyn urheilulajin harrastus- tai kilpailutoimintaan.

2.1 Seuran palveluympäristö

Palveluja tarjotaan ja tuotetaan erilaisissa ympäristöissä, jotka voivat olla joko fyysisiä tai virtuaalisia tiloja tai digitaalisia ympäristöjä (Tuulaniemi 2011, 82). Palveluympäristö voidaan luonnehtia myös aineellisena resurssina, jolla viitataan urheiluseuroissa seuran talouteen, tiloihin ja välineisiin (Olympiakomitea 2019, 2). Ympäristöillä on merkittävä vaikutus palvelun onnistumiseen, koska fyysiset ympäristöt ohjaavat vahvasti ihmisten käyttäytymistä ja vaikuttavat asiakkaiden mielialaan olennaisesti (Tuulaniemi 2011, 82). Näin ollen on erittäin tärkeää, että seuran käytettävissä olevat aineelliset resurssit sopivat ja tukevat hyvin seuran urheilutoimintaan ja että seura käyttää resurssejaan järkevästi (Olympiakomitea 2019, 2). Erilaiset fyysiset tavarat ovat myös olennainen osa ja mahdollistava tekijä palvelujen käytössä. Esimerkiksi ravintolapalveluihin kuuluu monia erilaisia ruokailuvälineitä, joita käytetään palvelun kuluttamiseen eli ne mahdollistavat palvelun käytön. (Tuulaniemi 2011, 82.)

Koska palvelut ovat suurimmalta osaltaan aineettomia ja näkymättömiä, tulee palveluntarjoajan tehdä palvelu näkyväksi palvelutodisteilla. Palvelutodisteet jaetaan palvelumaisemaan ja palvelutavaroihin. Palvelumaisemalla tarkoitetaan kaikkia ympäristöjä, joissa palvelua tarjotaan tai kulutetaan. Eli se sisältää kaikki ne ympäristöt, joissa asiakas ja palveluntarjoaja kohtaavat. Palvelumaisemaan sisältyvät muun muassa parkkipaikat, opasteet, ympäröivä alue ja rakennukset. Lisäksi myös tilojen tuoksut ja lämpötilat ovat osa palvelumaisemaa. Palvelutodisteisiin kuuluvat taas kaikki tavarat ja välineet, jotka auttavat palvelun toteuttamisessa tai kommunikaatiossa tai ovat osa sen mahdollistamista. Näihin voi sisältyä pankkikortit, matka- ja pääsyliput, ohjelmalehtiset, laskut, vaatetus ja univormut, urheiluvälineet, semi-naarikansiot, esitteet ja verkkosivustot. (Tuulaniemi 2011, 92.)

Tilojen merkitys osana palveluja kasvaa jatkuvasti, varsinkin toimivia ja oikein suunniteltuja tiloja arvostetaan yhä enemmän. Hyvin suunnitellut tilat ovatkin keskeisiä toimivan palvelukokemuksen luomisessa asiakkaille. Tilojen suunnittelussa on otettava huomioon erilaisten ihmisten tarpeet, kuten mahdollisuus kulkea vaunujen kanssa ja tarjota muutenkin esteetön kulkeminen. Toimivat ja oikein suunnitellut tilat ovat tärkeä osa palveluprosessia, joka auttaa muuntamaan palveluidean arvokkaaksi liiketoiminnaksi ja kilpailueduksi. (Tuulaniemi 2011, 82.)

2.2 Valmennus

Valmentajan rooli urheilijan kasvussa ihmisenä on merkittävä. Valmentajalla on suuri vaikutus siihen, miten urheilija oppii ja omaksuu arvoja ja asenteita, vastuunkantoa, toisten ihmisten kunnioittamista, itsetuntoa, sosiaalisia taitoja ja käytöstapoja. Urheilijana kehittyminen ja lajiosaaminen muodostavat kaksi erilaista, mutta yhtä tärkeää kokonaisuutta. Ensimmäinen kokonaisuus sisältää urheilijana kehittymisen, joka korostaa sitä, että urheilullinen elämäntapa edistää myös yksilön kokonaisvaltaista kasvua. Toinen kokonaisuus eli lajiosaaminen

tarkoittaa itse lajin ja siihen liittyvien taitojen oppimista. Lisäksi se kattaa tarkemmin taktiikkojen, välineosaamisen ja kilpailutaitojen oppimisen ja omaksumisen. Kuuluvuuden tunne on olennainen osa urheilijan identiteettiä ja se kumpuaa rakkaudesta lajiin sekä vahvasta yhteenkuuluvuudesta seuraan, joukkueeseen tai ryhmään. Itsensä kehittämisen kautta urheilija oppii näitä kaikkia taitoja. Nämä taidot ovat keskeisiä urheilijan kehityksessä aina lapsuudesta aikuisuuteen asti, ja ne hyödyttävät urheilijaa paitsi urheilussa myös muilla elämän osa-alueilla. (Hämäläinen 2016, 8.)

Valmentajan osaamisessa keskeisiä ovat valmentajan omat voimavarat, jotka toimivat perustana muulle kehitymiselle. Nämä voimavarat voivat myös olla alueita, joissa valmentaja voi itse kasvaa ja kehittyä valmennusuransa aikana. Valmentajan urheiluosaaminen käsittää yleisen urheiluosaamisen lisäksi myös lajitaidot. Lisäksi tähän kuuluvat pedagogiset taidot, terveyden edistämisen ymmärrys ja jopa teknisten apuvälineiden käytön osaaminen valmentamisen tukena. Ihmissuhdetaidot ovat avainasemassa valmentajan osaamisen välittämässä ja kehittämässä. Ilman näitä taitoja valmentajan tekninen osaaminen saattaa jäädä hyödyntämättä. Samoin kuin urheilijalla, myös valmentajalla itsensä kehittämisen taidot ovat keskeisiä kaiken kehittymisen kannalta. Valmentajien kouluttamisessa ja ohjeistuksessa tulisi painottaa näiden taitojen kehittämistä ja tarjota johdonmukainen polku niiden parantamiseksi. (Hämäläinen 2016, 8.)

Valmentajan tehtävät ja osaaminen voidaan siis jäsenellä seuraavasti: Valmentaja hallitsee urheilijan suoritustekniikan analysoinnin ja havainnoinnin, tunnistaen suorituksen avainkohdat ja tarvittavan palautteen ja ohjauksen tarpeen. Lisäksi hänellä tulee olla vankka tietämys ja osaaminen lajin perusteista, kuten säännöistä, tekniikasta ja taktiikasta. Tämän osaamisen avulla hän osaa soveltaa lajin sääntöjä harjoittelussa ja perustella urheilijan harjoittelua kilpailuvaatimusten pohjalta. Valmentaja myös avustaa urheilijaa kilpailutaktiikan suunnittelussa ja valmistautuu kilpailuihin toimien aina kilpailusääntöjen ja vaatimusten mukaisesti. (Hämäläinen 2016, 15.)

2.3 Jäsentyytyväisyys

Jäsentyytyväisyydellä viitataan siihen, kuinka tyytyväisiä jäsenet ovat johonkin ryhmään, seuraan, organisaatioon tai yhteisöön, johon he kuuluvat. Se mittaa jäsenten tyytyväisyyttä saamaansa palveluun, osallistumisen mahdollisuuksiin, vuorovaikutukseen ja yhteisön tarjoamiin etuihin. Hyvä jäsentyytyväisyys voi edistää jäsenten sitoutumista, osallistumista ja yhteisön vahvistumista. Järjestöt ja yhteisöt pyrkivät yleensä parantamaan jäsentyytyväisyyttä tarjoamalla merkityksellisiä ja hyödyllisiä etuja, kuuntelemalla jäsenten palautetta ja tarjoamalla mahdollisuuksia osallistua päätöksentekoon. Tässä teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään kuitenkin lähiesemmin asiakastyytyväisyyttä, koska se on yleisemmin käytetty termi.

Asiakastyytyväisyys, niin kuin myös jäsentyytyväisyys, voidaan kuvata asiakkaan odotusten ja kokemusten väliseksi suhteeksi. Asiakkaan voidaan päätellä olevan tyytyväinen, jos hänen kokemuksensa palvelusta tai tuotteesta vastaavat tai ylittävät hänen odotuksensa. (Mäntyneva 2019, 30.) Asiakastyytyväisyys nähdään myös mittarina, jota hyödynnetään laajasti eri yrityksissä ja lähes kaikilla toimialoilla kuten myös voittoa tavoittelemattomalla sektorilla. Yrityksellä, jolla on maine ylivertaisena asiakastyytyväisyyden tarjoajana, on selvä kilpailuetu muihin verrattuna. Myös asiakastyytyväisyyden tason selvittäminen ja tiedostaminen voi vaikuttaa suuresti yritykseen. Esimerkiksi se voi ohjata työntekijöitä kiinnittämään entistä enemmän huomioita siihen, kuinka tärkeää on pyrkiä täyttämään asiakkaiden odotukset. Lisäksi, kun asiakastyytyväisyydessä huomataan laskua, toimii se myös varoitusmerkkinä ongelmista, jotka voivat vaikuttaa esimerkiksi yrityksen kannattavuuteen. (Payne & Frow 2013, 53.)

Monesti korkeasta asiakastyytyväisyydestä esitetään johtopäätöksiä kuten esimerkiksi tyytyväiset asiakkaat ovat lojaaleja ja asiakastyytyväisyys lisää asiakasuskollisuutta. Näin ei kuitenkaan välttämättä ole vaan tyytyväiset asiakkaat saattavat silti vaihtaa kilpailevaan yritykseen tai tyytymättömät asiakkaat pysyvät asiakkaina, koska eivät jaksa vaihtaa palvelua tarjoavaa yritystä. (Mäntyneva 2019, 30; Payne & Frow 2013, 54.) Asiakastyytyväisyys ei siis automaattisesti tarkoita uskollisuutta, vaikka sitä on aiemmin käytetty yhtenä uskollisuuden mittareista. Tutkimusten mukaan tyytyväiset asiakkaat eivät siis välttämättä ole uskollisia, jolloin tyytyväisyys on osoittautunut hieman tehottomaksi uskollisuuden mittariksi. (Payne & Frow 2013, 54.)

2.3.1 Asiakaskokemus osana jäsentyytyväisyyttä

Asiakaskokemus on merkittävä osa asiakastyytyväisyyttä, sillä se yhdessä odotusten kanssa muodostaa asiakastyytyväisyyden perustan. Asiakaskokemuksen erityispiirteenä on, että se kehittyy ajan myötä asiakkaan ja yrityksen välisessä vuorovaikutuksessa. Näitä vuorovaikutustilanteita kutsutaan kosketuspisteiksi, jotka jokainen asiakas kokee aina subjektiivisesti eli yksilöllisesti, ja näillä pisteillä on merkittävä vaikutus asiakaskokemuksen muodostumiseen. (Saarijärvi & Puustinen 2020, luku Asiakaskokemuksen subjektiivisuus, ajallinen luonne ja moniulotteisuus.)

Itse palvelun tai tuotteen kuluttaminen tai käyttäminen ei ole ainoa hetki, jolloin asiakaskokemus syntyy. Sen muodostumiseen vaikuttavat myös monet muut eri kosketuspisteet, joilla yleensä voi olla paljon suurempi vaikutus asiakastyytyväisyyteen, -uskollisuuteen ja -suositte-
luhalukkuuteen. Kuten alla olevasta kuvioista 1 käy ilmi, kosketuspisteitä yrityksen ja asiakkaan välillä on neljää erilaista. Niitä ovat yrityksen omistamat, kumppanin toteuttamat, asiakkaan omistamat ja sosiaaliset ja ulkoiset kosketuspisteet. (Saarijärvi & Puustinen 2020, luku Asiakaskokemukset ovat monitasoisia.)



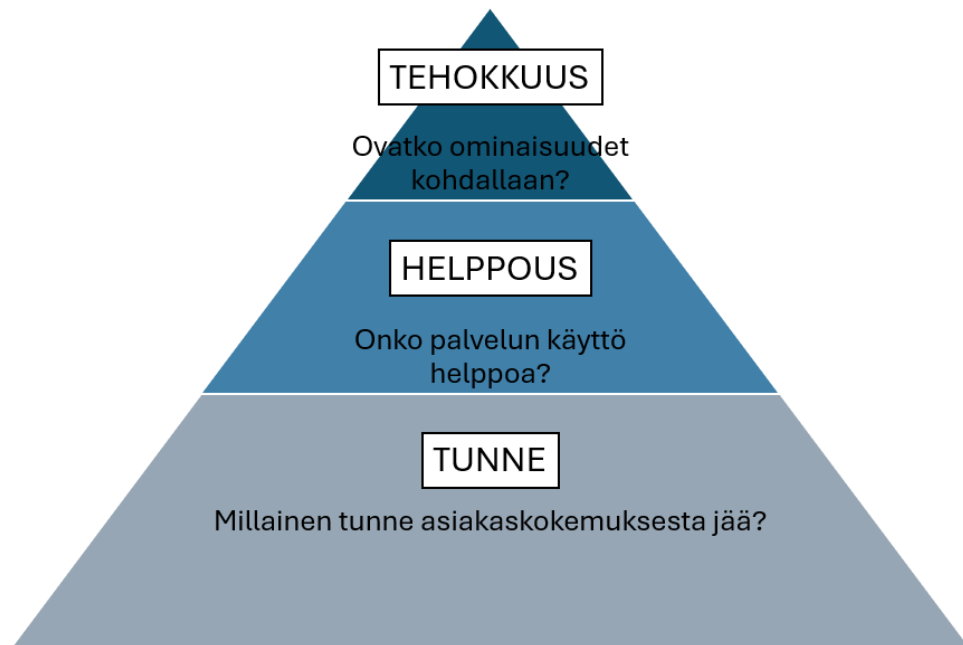
Kuvio 1: Kosketuspisteet

Yrityksen omistamat kosketuspisteet tapahtuvat asiakaspolun aikana, joihin yritys pystyy itse vaikuttamaan. Näitä ovat esimerkiksi palvelun ja tuotteen ominaisuudet, oma henkilöstö ja asiakaspalvelu. Kumppanin toteuttamat kosketuspisteet toteutetaan yhteistyössä erilaisten yhteistyökumppanien kanssa ja tällaisia ovat esimerkiksi markkinointitoimistot ja ulkoistettu asiakaspalvelu. Asiakkaan omistamat kosketuspisteet tapahtuvat asiakaskokemuksen aikana ja niihin yritys ei pysty itse vaikuttamaan. Näitä ovat esimerkiksi asiakkaiden omat puheet ja ajatukset yrityksestä ja sen palvelusta. Lopuksi esitellään sosiaaliset ja ulkoiset kosketuspisteet, jotka myös tapahtuvat asiakaskokemuksen aikana ja joissa kokemukseen vaikuttaa merkittävästi toiset palvelua hyödyntävät asiakkaat. Tällaisia kosketuspisteitä ovat esimerkiksi sosiaalisessa mediassa annetut palautteet sekä muut jäsenet urheiluseurassa. (Saarijärvi & Puustinen 2020, luku Asiakaskokemukset ovat monitasoisia.)

2.3.2 Hyvän asiakaskokemuksen piirteet

Hyvät asiakaskokemukset edistävät asiakkaan tyytyväisyyttä, uskollisuutta ja suositteluja, mikä on erittäin tärkeää yrityksen pitkän aikavälin menestymiselle. Parhaimmillaan hyvät asiakaskokemukset voivat johtaa siihen, että asiakkaat toimivat tehokkaana mainoskanavana yritykselle, mikä voi säästää kustannuksia maksullisesta markkinoinnista. (Karjaluo, Lahtinen, Mero & Pulkka 2022, 110.) Hyvät asiakaskokemukset ovat hyödyksi kaikenlaisille yrityksille monin tavoin, erityisesti niille, jotka pyrkivät erottumaan kilpailijoistaan muilla kuin hintaan liittyvillä tekijöillä ja joiden palvelun tai tuotteen käyttöönotto vaatii asiakkaalta enemmän suunnittelua ja pohdintaa kuin rutiiniostoksissa (Karjaluo ym. 2022, 111). Mitä hyvä

kokemus sitten tarkoittaa asiakkaalle? Se tarkoittaa tehokkuutta, helppoutta ja tunnetta niin kuin alla olevassa kuviossa 2 on kuvattu. (Karhinen & Korkiakoski 2019, 49.)



Kuvio 2: Hyvä asiakaskokemus (mukaillen Karhinen & Korkiakoski 2019, 49)

Tehokkuus viittaa yrityksen sisäisten prosessien sujuvuuteen ja toimivuuteen, ja se ilmenee siinä, miten yritys luo lisäarvoa asiakkailleen eli tarjoaa vastinetta rahoille. Tehokkuus ilmenee muun muassa tuotteiden ja palveluiden saatavuutena, henkilöstön osaamisena ja ammattitaitona ja asiakastietojen pitämisenä oikein ja ajan tasalla. Tehokkuuden saavuttaminen voi olla siis helpostikin saavutettavissa yritykseltä. (Karhinen & Korkiakoski 2019, 50.)

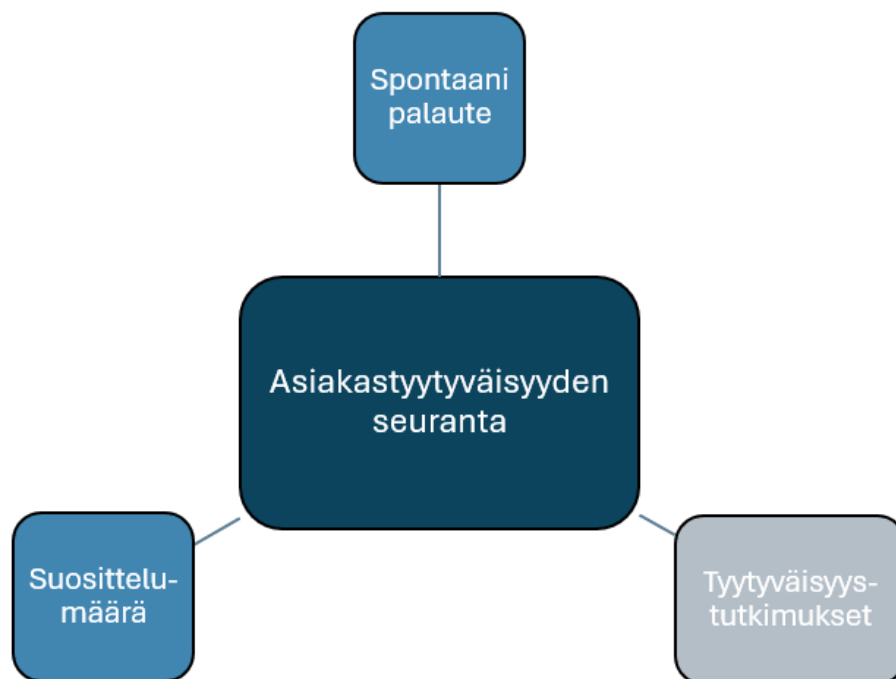
Helppous viittaa asiakkaan kokemaan vaivattomuuteen asioidessaan yrityksen kanssa. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että yritys pystyy palvelemaan asiakasta tehokkaasti hänen valitsemassaan kanavassa ja ajankohtana. Se, että asiat tulevat hoidetuksi kerralla kuntoon, kuuluu myös helppouteen. Helppous ilmenee esimerkiksi siten, että asiakkaan on helppo tavoittaa yritys ja asiointikanavaa on sujuvaa vaihtaa ilman ongelmia. (Karhinen & Korkiakoski 2019, 50.)

Asiakaskokemuksen kolmas elementti, tunne, on samanaikaisesti sekä haastavin että merkityksellisin osa-alue. Tutkimusten mukaan jopa kaksi kolmasosaa asiakaskokemuksesta rakentuu tunteesta. Tunne on aina yksilöllinen ja riippuvainen tilanteesta, joten oikean tunteen synnyttäminen asiakkaassa on erityisen haastavaa. Asiakkaan kokemus perustuu lopulta siihen

tunne-elämykseen, jonka hän saa yksittäisistä kohtaamisista tai koko asiakassuhteesta. Tunne voi konkretisoitua muun muassa seuraavilla tavoilla: Asiakkaalla on tunne siitä, että hänen asiansa ovat kiinnostavia ja tärkeitä, asiakkaalle tulee tunne, että hänet huomioidaan henkilökohtaisesti ja että hänen odotuksensa ovat ylitetty. Asiakkaan koettua tunne-elämystä voi parantaa kouluttamalla henkilökunta kohtaamaan asiakkaat henkilökohtaisemmalla tavalla ja tunnistamalla ne kosketuspisteet, joissa keskitytään erityisesti yrityksen ja asiakkaan väliseen henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen. (Karhinen & Korkiakoski 2019, 51.)

2.3.3 Asiakastyytyväisyyden seuranta ja mittaaminen

Asiakastyytyväisyyttä niin kuin myös jäsentyytyväisyyttä tulee seurata jatkuvasti, jotta voidaan havaita tyytyväisyyden pitkän aikavälin kehitys ja tarvittaessa osataan kehittää uusia palvelutapoja tai puuttua ongelmiin ajoissa. Jatkuva seuranta mahdollistaa nopean reagoinnin ja auttaa välttämään asiakkaiden menettämisen. (Bergström & Leppänen 2021, luku Asiakastyytyväisyyden seuranta.) Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata spontaanin palautteen avulla, tyytyväisyystutkimusten avulla ja suosittelemäärän perusteella niin kuin kuviossa 3 on kuvattu.



Kuvio 3: Asiakastyytyväisyyden seuranta

Spontaani palaute käsittää asiakkailta saadut kiitokset, toiveet ja kehittämisehdotukset niin kuin myös moitteet ja valitukset. Yrityksen tulisi innostaa asiakkaita antamaan palautetta ja tehdä

se mahdollisimman vaivattomaksi eli tarjota palautteenantomahdollisuuksia eri kanavissa ja paikoissa. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta esimerkiksi sähköpostilla, sosiaalisessa mediassa ja muissa viestintävälineissä. Lisäksi palautetta voi saada myös yrityksen omalta henkilökunnalta, kotisivuilta tai blogeista. On siis tärkeää tarjota useita eri kanavia palautteen antamiseen. (Bergström & Leppänen 2021, luku Asiakastyytyväisyyden seuranta.)

Tyytyväisyystutkimuksissa keskitytään yrityksen nykyiseen asiakaskuntaan, missä on tarkoitus selvittää yrityksen ja sen tuotteiden toimivuutta suhteessa asiakkaiden odotuksiin. Onkin tärkeää mitata asiakkaiden odotuksia ja niiden toteutumista, eikä pelkästään heidän kokemuksiaan. Tyytyväisyystutkimuksissa mitataan asiakkaiden kokonaistyytyväisyyttä sekä heidän tyytyväisyytensä eri osa-alueisiin, kuten asiakaspalveluun, tuotteiden laatuun ja yksittäisiin palveluihin. Tutkimukset auttavat selvittämään myös eri asiakasryhmien tyytyväisyyden tasoa ja luokittelemaan asiakkaita sen mukaan. (Bergström & Leppänen 2021, luku Asiakastyytyväisyyden seuranta.) Tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä aiheuttavat tekijät voidaan ryhmitellä esimerkiksi alla olevan kuvion 4 mukaisesti.



Kuvio 4: Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (mukaillen Bergström & Leppänen 2021, luku Asiakastyytyväisyyden seuranta)

Tyytyväisyys henkilökontakteihin sisältää esimerkiksi asiakaspalvelijan saavutettavuuden ja henkilöstön asiantuntemuksen ja palvelutavan. Tyytyväisyys tuotteeseen ottaa huomioon tuotteen käytettävyyden ja kestävyys, ja palvelun laadun ja sen lopputuloksen. Tyytyväisyys tukijärjestelmiin sisältää muun muassa verkkosivujen, laskutuksen ja asiakasneuvonnan toiminnan. Viimeinen asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä on tyytyväisyys

palveluympäristöön, johon sisältyy esimerkiksi saavutettavuus, siisteys, turvallisuus ja ruuhkat. (Bergström & Leppänen 2021, luku Asiakastyytyväisyyden seuranta.)

Kun tutkitaan asiakkaiden tyytyväisyysasteita, erityisen kiinnostavia ovat ääripäät eli erittäin tyytyväiset ja erittäin tyytymättömät asiakkaat. Tämä johtuu siitä, että erittäin tyytymättömät asiakkaat lopettavat asiakassuhteensa usein nopeasti ja ilmaisevat tyytymättömyytensä monille myös keskustelupalstoille, mutta eivät tuo tyytymättömyyttään ilmi suoraan yritykselle. Toisaalta erittäin tyytyväiset asiakkaat haluavat antaa palautetta suoraan yritykselle, ja lisäksi he haluavat jakaa positiiviset kokemuksensa yrityksen kanssa muille. Tällaisen palautteen saaminen on erityisen tärkeää, jotta yritys voi säilyttää ja kehittää tuotteitaan, palveluitaan ja henkilöstöään asiakkaiden arvostamalla tavalla. (Bergström & Leppänen 2021, luku Asiakastyytyväisyyden seuranta.)

Tyytyväisyyden seurantaan on olennaista valita luotettavat ja oikeat mittarit ja toistaa tutkimus tarpeeksi usein. Näin tyytyväisyyden kehitystä ja tuloksia voidaan vertailla ajan kuluessa. On myös havaittu, että asiakastyytyväisyydellä ja suosittelemäärällä on yhteys toisiinsa ja yleensä lisääntynyt tyytyväisyys johtaa suositteluun. (Bergström & Leppänen 2021, Asiakastyytyväisyyden seuranta.) Viime vuosina onkin yleistynyt tavaksi mitata asiakastyytyväisyyttä NPS-mittarilla (Net promoter score), jonka tarkoitus on kertoa, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi yrityksen palveluita muille (Herranen 2020, 21).

NPS tuo esille ne asiakkaat, jotka todennäköisesti suosittelisivat palvelua ja peilaakin näin todellista asiakaskokemusta. NPS tekee myös helpoksi uusien palveluelementtien todellisten vaikutusten seuraamisen. NPS-mittari perustuu kysymykseen siitä, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi yrityksen palveluita tuttavilleen tai kollegoilleen asteikolla 0-10. Asteikolla 0-10, 0 tarkoittaa ”en suosittelisi” ja 10 ”Suosittelisin erittäin todennäköisesti”. (Tuulaniemi 2011, 243.) 9 ja 10 vastauksen antaneet luokitellaan suosittelijoiksi, 7 ja 8 vastanneet passiivisiksi ja 0-6 vastanneet arvostelijoiksi. Niin kuin alla olevassa kuviossa 5 on esitelty, NPS-luku saadaan vähentämällä arvostelijoiden lukumäärän prosentteina suosittelijoiden lukumäärästä prosentteina. (Tuulaniemi 2011, 244.)

Suosittelijat % – arvostelijat % = Net promoter score (NPS)

Kuvio 5: Net promoter score (NPS)

Mitä suurempi luku laskutoimituksesta saadaan, sitä parempi tulos on ja suosittelun todennäköisyys suurempi, esimerkiksi positiivinen arvo on jo hyvä, mutta yli 50 arvo jo erittäin hyvä (Tuulaniemi 2011, 244). Kuitenkin se, mikä on hyvä arvo, vaihtelee paljon toimialoittain,

joten oleellista on seurata sitä oman yrityksen toiminnassa. Voi olla myös hyödyllistä verrata sitä muihin samalla toimialalla toimiviin kilpailijoihin. (Herranen 2020, 21.)

3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus, koska opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää tanssiurheiluseura Dance Team Vakitan nykyisen jäsenistön tyytyväisyyttä seuran ja sen tämänhetkiseen valmennukseen ja tiloihin. Määrällinen tutkimus sopii käytettäväksi silloin, kun halutaan ymmärtää yksilöiden käsityksiä ja kokemuksia ja miten ne jakautuvat eri yksilöiden välillä. Tämä menetelmä mahdollistaakin juuri ihmistä koskevien kokemusten selittämisen ja kartoittamisen. (Vilkka 2021a, Määrällinen tutkimus.)

Määrällinen tutkimusmenetelmä perustuu numeerisen tiedon keräämiseen ja analysointiin. Tutkittavaa asiaa käsitellään pääasiassa numeroiden avulla, vastaten kysymyksiin kuinka moni ja kuinka usein. Tutkimustieto saadaan suoraan numeroina tai mikäli se on laadullisessa muodossa, tulee se ryhmitellä numeeriseen muotoon. Tulokset esitetään usein tilastollisina tunnuslukuina, kuten keskiarvoina, prosenttiosuuksina ja mediaaneina. Numeerisessa muodossa olevat tulokset avataan myös sanallisesti kuvaten, miten tutkittavat asiat liittyvät tai eroavat toisistaan. (Vilkka 2007, 14.)

3.1 Aineistonhankintamenetelmä

Tutkimuksen aineistonhankintamenetelmäksi valikoitui määrälliselle tutkimusmenetelmälle tyypillinen kysely. Kysely toteutettiin täysin sähköisessä muodossa Microsoft Forms-ohjelmaa hyödyntäen. Tutkimuksen havaintoyksikkönä oli seuran jäsenet ja otantana toimi perusjoukko eli kaikki seuran jäsenet, jotta saataisiin mahdollisimman laaja kuva jäsenyyttä koskevista asioista. Kysely lähetettiin kaikille seuran jäsenille sähköpostitse seuran edustajan toimesta, jotta tutkijan ei tarvinnut kerätä jäsenistön tietoja.

Sähköinen kysely valikoitui aineistonhankintamenetelmäksi, koska se soveltuu tavaksi kerätä tietoa, kun tutkimuksen kohteena on henkilö ja häntä koskettavat asiat. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi käyttäytyminen, mielipiteet, asenteet ja arvot. Nämä asiat ovat usein hyvin henkilökohtaisia ja monimutkaisia, joten vastaajan on helpompi vastata näihin kysymyksiin kyselyn kautta kuin esimerkiksi haastattelun. (Vehkalahti 2019, 11; Vilkka 2007, 28.) Lisäksi kyselylomake soveltuu mittausvälineenä erityisesti mielipide- ja palautemittauksiin (Vehkalahti 2019, 11). Sähköisen kyselyn etuna on myös sen nopeus; se pystytään toimittamaan nopeasti vastaajajoukolle ja vastukset saadaan nopeasti takaisin. Myöskään erillistä vastausten tietokoneelle syöttämistä ei tarvita, koska sähköisen kyselyn vastaukset ovat jo valmiiksi oikeassa muodossa. Sähköinen kysely soveltuu erityisen hyvin tilanteisiin, joissa kaikkien tutkimukseen

osallistuvien sähköpostiosoitteet ovat valmiina saatavilla. (Valli & Aarnos 2018, luku Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa.)

3.2 Aineiston analyysimenetelmä

Kyselyllä kerättyä aineistoa analysoidaan hyödyntämällä erilaisia tunnuslukuja, kuten sijainti- ja hajontalukuja. Tunnusluvut auttavat esittämään ja selittämään numeraalista tietoa, esimerkiksi yhdistyksen jäsenten tyytyväisyydestä. Analysoinnissa on tarkoitus myös hyödyntää tarpeen mukaan ristiintaulukointia, jotta voidaan selvittää eri muuttujien välistä riippuvuutta. (Vilka 2007, 120.) Tulokset esitetään niin numeerisesti, graafisesti kuin sanallisestikin, selkeän ja kokonaisvaltaisen kuvan antamiseksi.

3.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisen ohjeistuksen mukaan hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteisiin kuuluvat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 12) Tutkimuksen eettisyys on otettu huomioon siten, että tutkimuksen aineiston keruusta on sovittu toimeksiantajan kanssa etukäteen ja nämä asiat ovat mainittuna myös opinäytetyö-sopimuksessa. Kyselyn vastaukset on myös analysoitu anonymistisesti, eikä vastaajien identiteettiä ole mahdollista yhdistää vastauksiin.

Määrällisessä tutkimuksessa arvioidaan myös sen pätevyyttä eli validiteettia ja luotettavuutta eli reliabiliteettia. Nämä yhdessä muodostavat mittarin kokonaisluotettavuuden. Määrällisen tutkimuksen pätevyydellä viitataan tutkimuksen tulosten luotettavuuteen ja oikeellisuuteen. Pätevyydellä arvioidaan siis valitun tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata sitä, mitä on tarkoitus tutkia. Pätevyyden arvioinnissa pyritään varmistamaan, ettei tutkimuksessa ole systemaattista virhettä, eli mahdollisuutta siihen, että tutkittavat ymmärtäisivät kyselylomakkeen väärin. Mikäli kyselyyn vastaa tulkitsee kysymyksen eri tavalla kuin mitä on oletettu, johtaa se vääristyneisiin ja virheellisiin tuloksiin. (Vilka 2021b, luku 7.)

Määrällisen tutkimuksen luotettavuudella arvioidaan saatujen tulosten tarkkuutta. Tarkkuudella viitataan tuloksiin, jotka eivät perustu sattumanvaraisuuteen ja ovat mahdollisuuksien mukaan myös toistettavissa. Luotettavuus perustuu siis mittauksen johdonmukaisuuteen eli siihen, onko se toistettavissa sellaisenaan uudelleen. Mittaus on luotettava, mikäli sama henkilö antaa saman tuloksen riippumatta tutkijasta. (Vilka 2021b, luku 7.)

4 Tutkimuksen tulokset

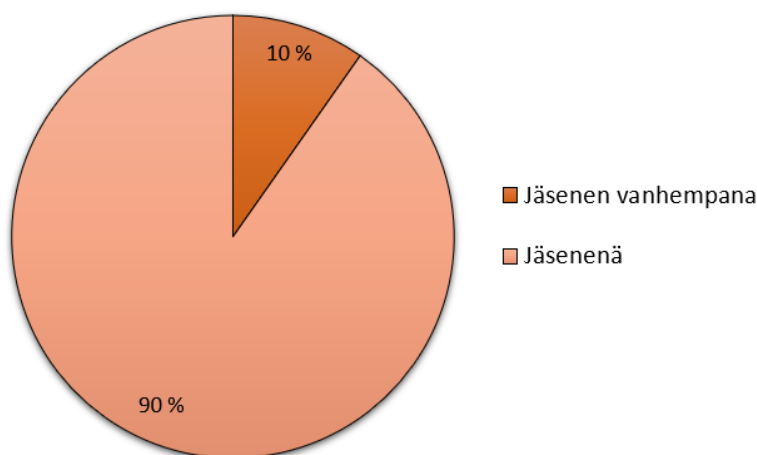
Kysely lähetettiin kaikille seuran jäsenille eli yhteensä 168 vastaanottajalle ja myös alaikäisten huoltajille sähköpostitse seuran edustajan toimesta. Kysely oli avoimena vastaajille 19.12.-22.12.2023, mutta alhaisen vastausmäärän takia kyselyn vastausaikaa jatkettiin vielä 27.12.-31.12.2023 välisen ajan. Vastauksia saatiin lopulta yhteensä 41 kappaletta ja vapaaehtoiseen arvontaan osallistui 22 vastaajaa. Arvontaan osallistuvien oli mahdollista voittaa Dance Team Vakitan tuotepaketti.

Kyselyn sisältö ja kysymykset suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kyselyssä oli yhteensä 19 kysymystä, jotka jaettiin neljään eri aihealueeseen. Näitä aihealueita olivat taustakysymykset, seura, studio ja valmennus. Kaikki kysymykset olivat merkitty pakollisiksi vastata, paitsi iän ilmoittaminen ja arvontaan osallistuminen olivat vapaaehtoisia. Koko kysely on nähtävissä liitteessä 1.

4.1 Tutkimusjoukon kuvaus

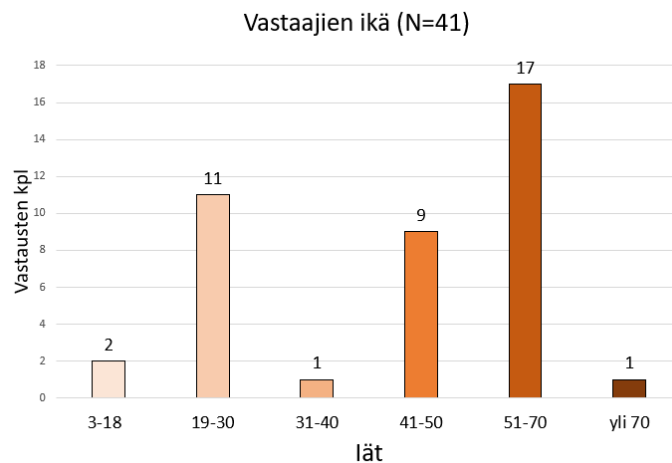
Kysely alkoi taustakysymyksillä, joita oli yhteensä neljä kappaletta. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, oliko kyselyyn vastaaja itse seuran jäsen vain jäsenen vanhempi. Vanhemman tai huoltajan oli mahdollista vastata kyselyyn kaikista nuorempien jäsenten puolesta, jonka takia oli tärkeää tietää, onko vanhemman mielipiteet vaikuttaneet vastauksiin. Kyselyyn vastanneista 90 % eli 37 kappaletta vastasi jäsenenä ja 10 % eli 4 kappaletta vastasi jäsenen vanhempana niin kuin alla oleva kuvio 6 osoittaa.

Vastattu jäsenenä vai jäsenen vanhempana (N=41)



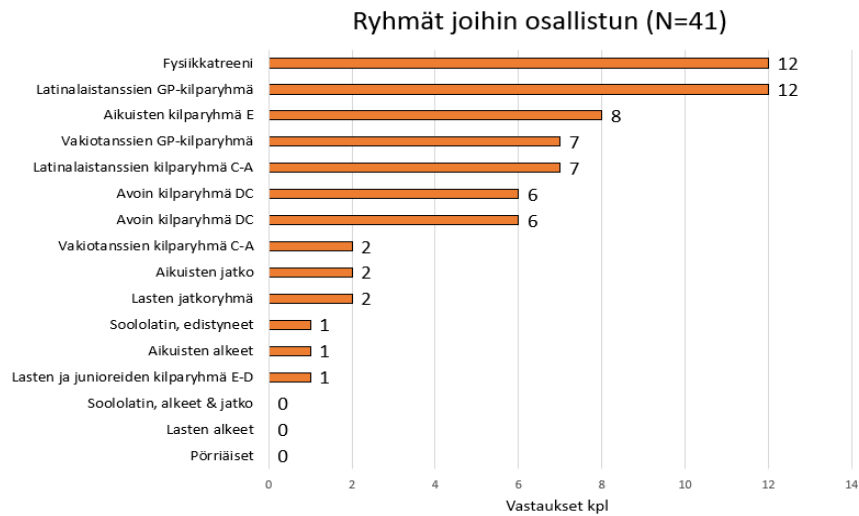
Kuvio 6: Kysymys 1, Kysely on tarkoitettu kaikille seuran jäsenille. Kerro täytätkö kyselyn jäsenen vanhempana vai jäsenenä?

Toisessa taustakysymyksessä selvitettiin vastaajien ikää. Vastausvaihtoehdoiksi oli annettu 6 eri ikäluokkaa, jotka olivat 3-18, 19-30, 31-40, 51-70 ja yli 70-vuotiaat. Kuten alla olevasta kuviosta 7 voi nähdä, vastauksia saatiin eniten 51-70-vuotiailta, toiseksi eniten 19-30-vuotiailta ja kolmanneksi eniten 41-50-vuotiailta. Lopuista ikäluokista saatiin joko yksi tai kaksi vastaajaa, mutta kaikista ikäluokista saatiin kuitenkin joku edustaja.



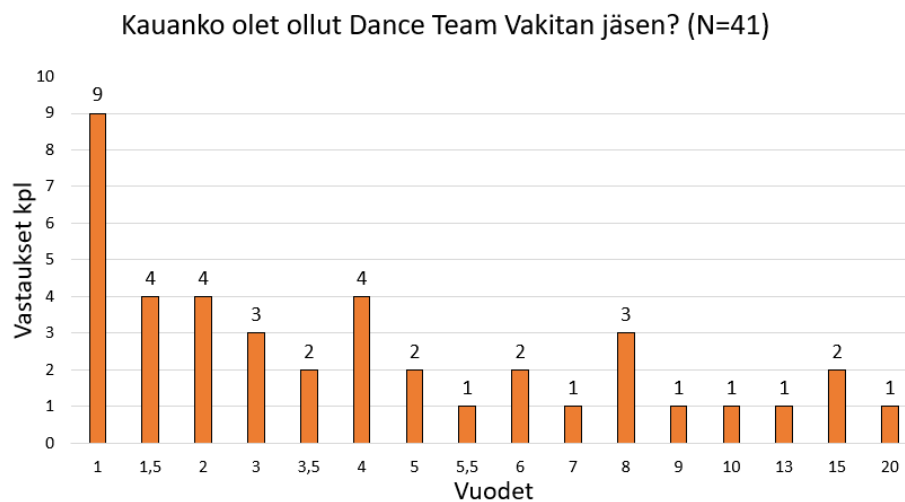
Kuvio 7: Kysymys 2, Ikä

Kolmantena taustakysymyksenä oli kysymys, jonka avulla selvitettiin, mihin eri ryhmiiin vastaaja osallistuu. Tämä oli tärkeää selvittää, jotta voidaan päätellä, minkä ryhmien toimintaan muut vastaukset ja mielipiteet perustuvat. Vastausvaihtoehtoina oli valittavissa kaikki Dance Team Vakitan tarjoamat ja ohjaamat ryhmät, joita oli yhteensä 16 kappaletta. Lisäksi on hyvä huomioida, että vastaajalla oli mahdollisuus valita niin monta vaihtoehtoa kuin mihin hän osallistuu. Kuten alla olevasta kuviosta 8 voi nähdä, vastaajista eniten osallistuivat fysiikkatreeneihin ja latinalaistanssien GP-kilparyhmään. Molemmat vaihtoehdot vastattiin 12 kertaa. Huomioitavaa on myös, että soololatin alkeet ja jatko, lasten alkeet ja pörriäiset ryhmä, eivät saaneet yhtään vastausta, joten vastauksia ja mielipiteitä ei voida suoraan kohdistaa näihin ryhmiin.



Kuvio 8: Kysymys 3, Ryhmät, joihin osallistun

Viimeisessä taustakysymyksessä selvitettiin, kauanko vastaaja on ollut seuran jäsenenä. Tämä oli hyvä selvittää, jotta voidaan saada tietää, onko jäsenyyden pituudella merkitystä jäsenen tyytyväisyyteen vai ei. Kuten alla olevasta kuviosta 9 näkyy, vastaajat ovat olleet jäsenenä hyvin eri pituisia aikoja. Kuitenkin 28 kappaletta eli 68 % vastaajista on ollut jäsenenä 1-5 vuotta. Vastaajien jäsenyyden pituuden keskiarvo on 4,8 vuotta.



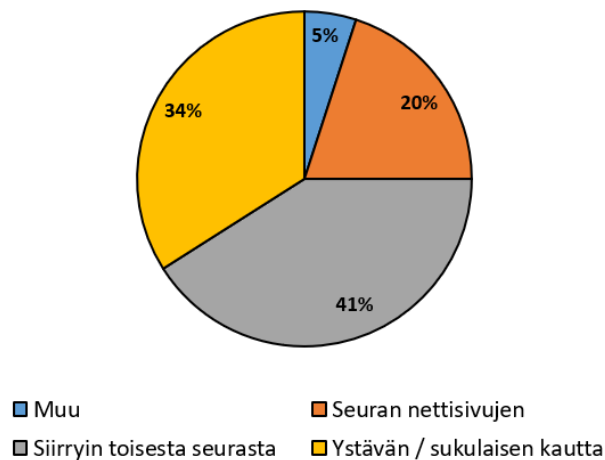
Kuvio 9: Kysymys 4, Kauanko olet ollut Dance Team Vakitan jäsen?

4.2 Jäsenten tyytyväisyys seuraan

Taustakysymysten jälkeen kysely eteni ensimmäiseen varsinaiseen aihealueeseen, joka sisälsi seuraan liittyviä kysymyksiä. Ensimmäisessä seuraan liittyvässä kysymyksessä kysyttiin, mitä kautta on löytänyt seuran. Vastausvaihtoehtoina oli ystävän / sukulaisen kautta, koulun,

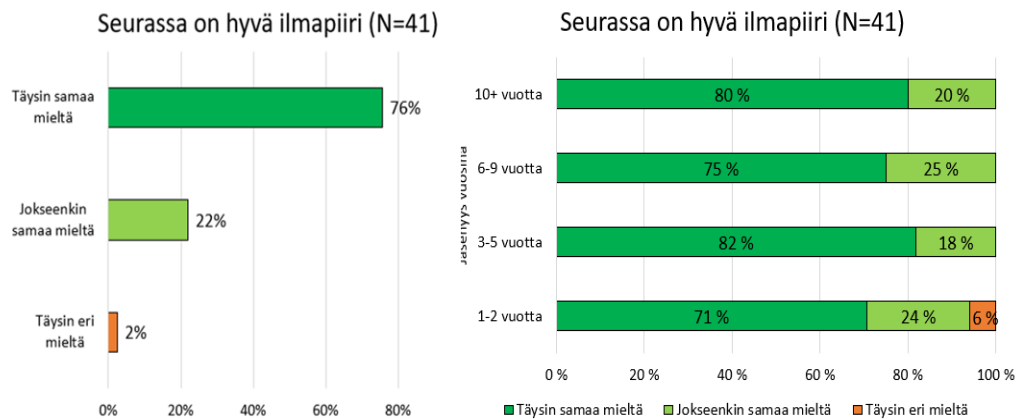
seuran nettisivujen, sosiaalisen median, siirryin toisesta seurasta ja muu, mikä. Niin kuin alla olevan kuvio 10 kertoo, kukaan vastaajista ei ole löytänyt seuraa sosiaalisen median tai koulun kautta. 41 % vastaajista eli suurin osa oli löytänyt seuran siirtymällä toisesta seurasta. Toiseksi eniten eli 34 % vastaajista oli löytänyt seuran ystävän tai sukulaisen kautta ja kolmanneksi eniten eli 30 % vastaajista seuran nettisivujen kautta. Loput 5 % vastaajista vastasivat muu- vaihtoehtoon, jotka olivat löytäneet seuran tulevan parin kautta, joka edusti seuraa ja parihaun myötä siirtynyt seuraan.

Mitä kautta löysit Dance Team Vakitan? (N=41)



Kuvio 10: Kysymys 5, Mitä kautta löysit Dance Team Vakitan?

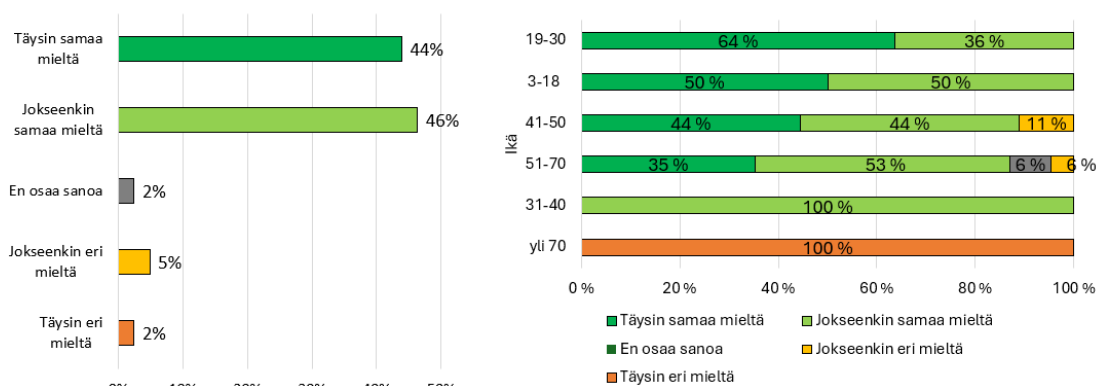
Kysymyksessä 6 esitettiin 5 erilaista väittämää liittyen seuraan ja sen toimintaan. Väittämiin oli mahdollista vastata asteikoilla täysin samaa mieltä - täysin eri mieltä. Ensimmäinen väittämä koski seuran ilmapiiriä. Niin kuin kuvion 11 vasemmanpuoleisessa kaaviossa on esitetty, väittämään ”Seurassa on hyvä ilmapiiri” oli täysin samaa mieltä 76 % kaikista vastaajista, 22 % jokseenkin samaa mieltä ja vain 2 % täysin eri mieltä. Kuvion oikeanpuoleisessa kaaviossa on vertailtu, miten vastaajan jäsenyys vuosina on vaikuttanut kyseiseen mielipiteeseen. Eniten täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 3-5 vuotta jäsenenä olleet, joista 82 % olivat täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Eroa ei kuitenkaan juurikaan ole 6-9 vuotta tai yli kymmenen vuotta jäsenenä olleiden kanssa, joista ensimmäisenä mainituista 75 % oli täysin samaa mieltä ja toisen mainituista 80 %. 1-2 vuotta jäsenenä olleiden vastauksissa oli eniten eroavaisuuksia ja muihin luokkiin verrattuna oltiin vähiten täysin samaa mieltä väittämän kanssa eli 71 %. Vastauksien keskiarvoksi tuli 4,7, kun 1 on täysin eri mieltä ja 5 täysin samaa mieltä ja moodi oli 5 eli täysin samaa mieltä.



Kuvio 11: Kysymys 6, Seurassa on hyvä ilmapiiri

Toinen väittämä kysymyksessä 6 oli ”Olen tyytyväinen seuran kykyyn ohjata ja tukea tanssijoita sekä heidän kehittymistensä”. Niin kuin alla olevan kuvion 12 vasemmanpuoleisessa kaaviossa on esitetty, eniten kaikista vastaajista eli 46 %, oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa, 44 % oli täysin samaa mieltä, 5 % jokseenkin eri mieltä, 2 % ei osannut sanoa ja 2 % oli täysin eri mieltä. Kuvion oikeanpuoleisessa kaaviossa on vertailtu, miten vastaajan ikä on vaikuttanut mielipiteeseen kyseisestä väittämästä. 19-30-vuotiaat ovat olleet eniten eli 64 % täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja 3-18 vuotiaista oli 50 % täysin samaa mieltä. Eniten hajontaa vastauksista löytyi 41-50 vuotiaista ja 51-70 vuotiaista. 31-40 vuotiaista kaikki olivat väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä ja yli 70 vuotiaista kaikki olivat taas täysin eri mieltä. Vastauksien keskiarvoksi tuli 4,2 ja moodi eli useimmin vastattu arvo oli 4, eli jokseenkin samaa mieltä.

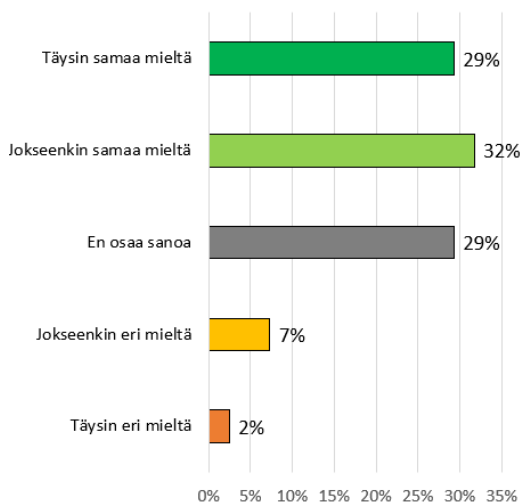
Olen tyytyväinen seuran kykyyn ohjata ja tukea tanssijoita sekä heidän kehittymistensä (N=41)



Kuvio 12: Kysymys 6, Olen tyytyväinen seuran kykyyn ohjata ja tukea tanssijoita sekä heidän kehittymistensä

Kolmas väittämä kysymyksessä 6 oli ”Seura tarjoaa harrastajalle hyvät etenemismahdollisuudet tavoitteen ja iän mukaan”. Kuten alla oleva kuvion 13 kertoo, väittämä jakoi enemmän mielipiteitä kuin aikaisemmat väitteet. Eniten eli 32 % vastaajista olivat jokseenkin samaa mieltä, 29 % täysin samaa mieltä, 29 % ei osannut sanoa, 7 % oli jokseenkin eri mieltä ja 2 % Täysin eri mieltä. Se, että vastaajista 29 % vastasi ”en osaa sanoa” voi johtua siitä, että kilpailijoilla ei ole itsellä mielikuvaa tästä väittämästä. Vastauksien keskiarvoksi tuli 3,8 ja moodi oli 4 eli jokseenkin samaa mieltä.

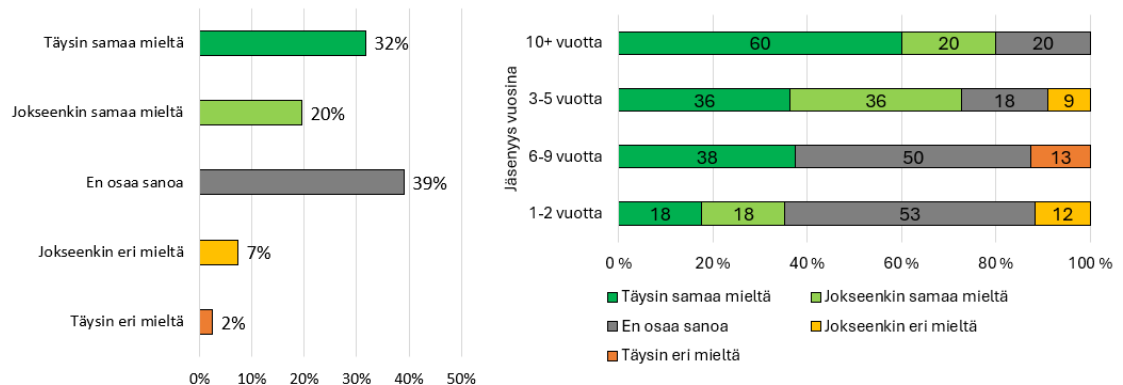
Seura tarjoaa harrastajalle hyvät etenemismahdollisuudet tavoitteen ja iän mukaan (N=41)



Kuvio 13: Kysymys 6, Seura tarjoaa harrastajalle hyvät etenemismahdollisuudet tavoitteen ja iän mukaan

Neljäs väittämä kysymyksessä 6 oli ”Olen tyytyväinen syksyllä 2023 tehtyihin seuran valmennusmuutoksiin”. Niin kuin alla olevan kuvion 14 vasemmanpuoleisessa kaaviossa on esitetty, suurin osa vastaajista eli 39 % vastasivat väittämään ”en osaa sanoa”. Kuitenkin toiseksi eniten eli 32 % vastaajista oli täysin samaa mieltä ja kolmanneksi eniten eli 20 % oli jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. Kuvion 14 oikeanpuoleisessa kaaviossa on vertailtu, miten vastaajan jäsenyys vuosina on vaikuttanut kyseiseen mielipiteeseen. Siitä voidaan todeta että 10+ vuotta jäsenenä olleet ovat olleet tyytyväisimpiä tehtyihin valmennusmuutoksiin, kun taas suurin osa 1-2 vuotta jäsenenä olleista ei ole osannut sanoa mielipidettään muutoksesta. Tämä voi johtua siitä, että heillä ei ole niin laajaa kokemusta ajasta ennen muutoksia. Vastauksien keskiarvoksi tuli 3,7 ja moodi oli 3 eli en osaa sanoa.

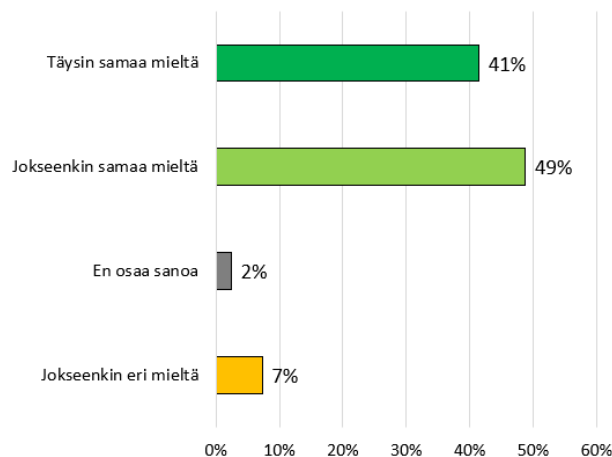
Olen tyytyväinen syksyllä 2023 tehtyihin seuran valmennusmuutoksiin (N=41)



Kuvio 14: Kysymys 6, Olen tyytyväinen syksyllä 2023 tehtyihin seuran valmennusmuutoksiin

Viimeinen väittämä kysymyksessä 6 oli ”Olen tyytyväinen seuran viestinnän laatuun ja sen määrään”. Kuten alla oleva kuvio 15 kertoo, vastaajat olivat suurimmaksi osaksi eli 49 % jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa ja toiseksi eniten eli 41 % vastaajista oli täysin samaa mieltä. Vastausten keskiarvoksi tuli näin ollen 4,2 ja moodi oli 4 eli jokseenkin samaa mieltä.

Olen tyytyväinen seuran viestinnän laatuun ja sen määrään (N=41)

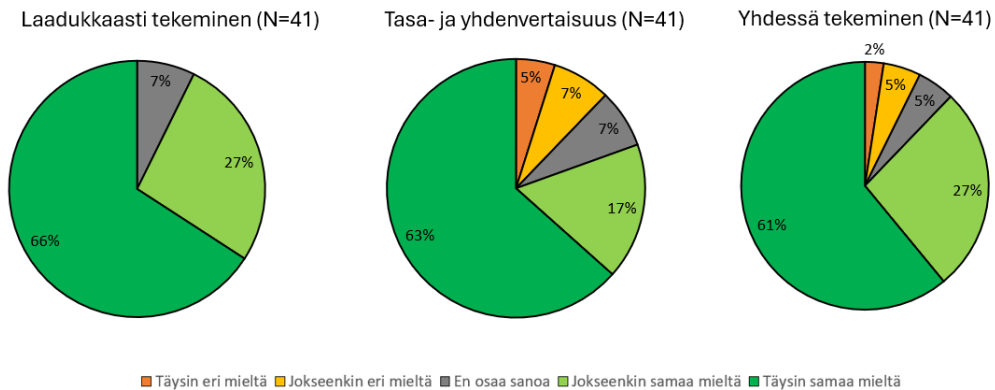


Kuvio 15: Kysymys 6, Olen tyytyväinen seuran viestinnän laatuun ja sen määrään

Kysymyksessä 7 selvitettiin, kuinka hyvin jäsenten mielestä seuran toimintaa kuvaavat sen arvot, joita ovat laadukkaasti tekeminen, tasa- ja yhdenvertaisuus ja yhdessä tekeminen. Väittämiin oli mahdollista vastata asteikoilla täysin samaa mieltä - täysin eri mieltä. Vastaukset ovat kuvattuna alla olevassa kuviossa 16, josta voi nähdä, että suurin osa vastaajista oli täysin samaa mieltä kaikkien väittämien kanssa eli yli 60 %. Väittämän ”laadukkaasti tekeminen”

vastausten keskiarvoksi tuli 4,6 ja moodi oli 5 eli täysin samaa mieltä. Väittämän ”tasa- ja yhdenvertaisuus” keskiarvoksi tuli 4,3 ja moodi oli 5 eli täysin samaa mieltä. Viimeisen väittämän ”yhdessä tekeminen” keskiarvoksi tuli 4,4, ja moodi oli 5 eli täysin samaa mieltä. Tästä voidaan päätellä, että vastaajien mielestä seuran toimintaa kuvaa hyvin heidän arvonsa.

Mielestäni seuran toimintaa kuvaa hyvin...



Kuvio 16: Kysymys 7, Mielestäni seuran toimintaa kuvaa hyvin...

Kysymys 8 oli avoin kysymys, jossa vastaajaa pyydettiin jatkamaan lausetta ”Mielestäni seuran toiminnassa erityisen hyvää on...”. Näin saatiin selville tarkemmin, mitkä asiat jäsenten mielestä ovat erityisen hyvää seuran toiminnassa. Kolme eniten mainittua asiaa on esitelty alla olevassa kuviossa 17. Kuten kuvio kertoo, kaikista eniten mainintoja (22 kappaletta) tuli ilmapiiiristä ja yhteishengestä. Toiseksi eniten mainintoja (9 kappaletta) tuli valmennuksesta ja valmentajista ja kolmanneksi eniten (8 kappaletta) tuli seuran tiloista ja saleista. Tiivistettynä seuran toiminnassa erityisen hyvää on ”positiivinen ja kaikki osallistujat huomioiva ilmapiiiri”, ”laadukas valmennus” ja ”hyvät salit ja treenausmahdollisuudet”.

Mielestäni seuran toiminnassa erityisen hyvää on... (N=41)

ILMAPIIRI / YHTEISHENKI	22 KPL
VALMENNUS / VALMENTAJAT	9 KPL
TILAT / SALIT	8 KPL

Kuvio 17: Kysymys 8, Mielestäni seuran toiminnassa erityisen hyvää on...

Kysymys 9 oli myös avoin kysymys, jossa vastaajaa pyydettiin jatkamaan lausetta ”Mielestäni seuran toiminnassa kehitettävää on...”. Näin saatiin selville tarkemmin, mitä seuran

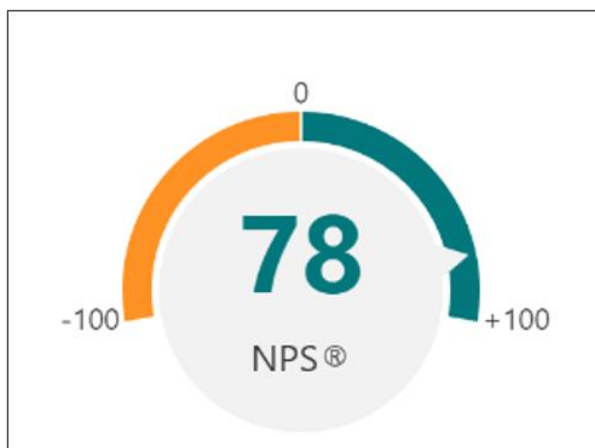
toiminnassa olisi kehitettävää jäsenten mielestä. Kolme eniten mainittua asiaa on esitelty alla olevassa kuviossa 18. Kuten kuvio kertoo, kaikista eniten mainintoja (5 kappaletta) tuli viestinnästä ja tiedottamisesta. Toiseksi eniten mainintoja (4 kappaletta) tuli siisteyden ylläpidosta ja kolmanneksi eniten (4 kappaletta) tanssijoiden tasapuolisuudesta ja harrastajien huomioimisesta. Tiivistettynä seuran toiminnassa kehitettävää on ”viestinnässä ja tiedonkullussa”, siisteyden ylläpidossa, eli ”siivousvuorot pitäisi jakaa jäsenten kesken tai palkata ulkopuolinen siivooja” ja että ”jatkossakin ryhmien ja tapahtumien suunnittelussa pidetään mielessä myös tavalliset harrastajat”.

Mielestäni seuran toiminnassa kehitettävää on... (N=41)

VIESTINTÄ / TIEDOTTAMINEN	5 KPL
SIISTEYDEN YLLÄPITO	4 KPL
TASAPUOLISUUS / HARRASTAJIEN HUOMIOIMINEN	4 KPL

Kuvio 18: Kysymys 9, Mielestäni seuran toiminnassa kehitettävää on...

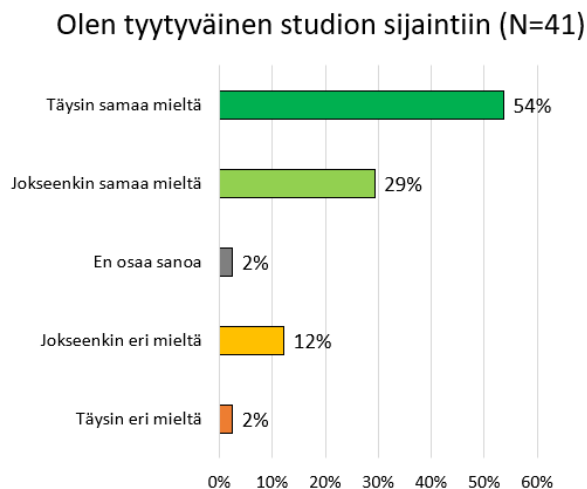
Viimeinen kysymys aihealueessa seura oli ”Miten todennäköisesti suosittelisit meitä ystävälle tai tuttavallesi?” eli NPS:n mittaaminen. Kuten kuvio 19 kertoo, NPS tulokseksi saatiin 78, jonka voidaan sanoa olevan erinomainen tulos ja silloin myös vastaajien suosittelun todennäköisyys on suuri. Vastaajista 33 kappaletta oli suosittelijoita, 7 kappaletta passiivisia ja 1 arvostelija. Asteikolta 0-100 luvun 10 valitsi 20 vastaajaa, luvun 9 valitsi 13 vastaajaa, luvun 8 valitsi 5 vastaajaa, luvun 7 valitsi 2 vastaajaa ja luvun 5 valitsi 1 vastaaja. Vastauksen moodi oli siis 10 ja keskiarvo 9,2.



Kuvio 19: Kysymys 10, Miten todennäköisesti suosittelisit meitä ystävälle tai tuttavallesi?

4.3 Jäsenten tyytyväisyys studioon

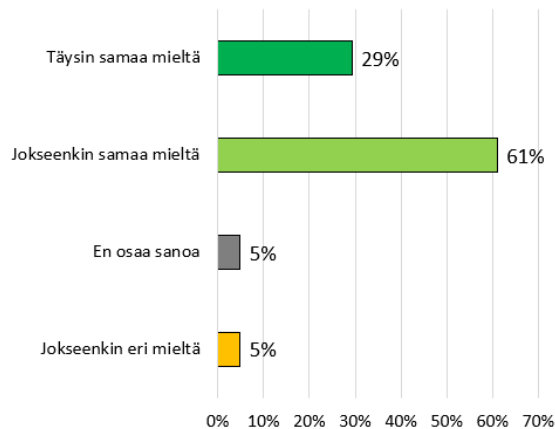
kyselyn toisena varsinaisena aihealueena oli studio, jossa tarkoitus oli selvittää jäsenten tyytyväisyyttä seuran tarjoamaan studioon ja sen harjoittelutiloihin. Ensimmäinen studioon liittyvä kysymys 11 sisälsi kolme eri väittämään, joihin oli mahdollista vastata asteikoilla täysin samaa mieltä - täysin eri mieltä. Ensimmäinen väittämä oli ”Olen tyytyväinen studion sijaintiin”. Sen vastaukset ovat kuvattuna alla olevassa kuviossa 20, joka kertoo, että 54 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vaikka suurin osa vastaajista (83 %) oli joksikin tyytyväisiä studio sijaintiin, oli 14 % vastaajista eri mieltä väitteen kanssa. Tämä voi johtua suurimmaksi osaksi siitä, että jotkut jäsenet asuvat studiosta kauempana kuin toiset. Vastausten keskiarvoksi tuli 4,2 ja moodi oli 5 eli täysin samaa mieltä.



Kuvio 20: Kysymys 11, Olen tyytyväinen studion sijaintiin

Kysymyksen toinen väittämä oli ”Studio ja sen sosiaalitilat ovat viihtyisät”. Sen vastaukset ovat kuvattuna alla olevassa kuviossa 21, josta voi nähdä, että jopa 90 % vastaajista oli vähintään jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Vain 10 % vastaajista ei osannut sanoa tai oli jokseenkin eri mieltä, mutta kukaan ei ollut täysin eri mieltä väittämän kanssa. Vastausten keskiarvoksi tuli 4,1 ja moodiksi 4 eli jokseenkin samaa mieltä.

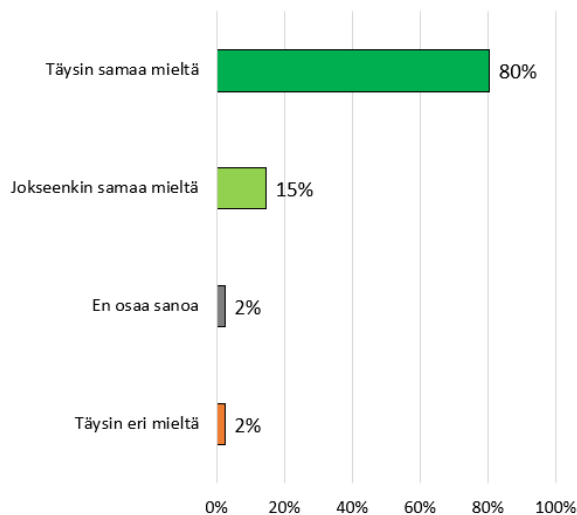
Studio ja sen sosiaalilitat ovat viihtyisät (N=41)



Kuvio 21: Kysymys 11, Studio ja sen sosiaalilitat ovat viihtyisät

Viimeinen väittämä kysymyksessä 11 oli ”Studio tarjoaa treeniolosuhteet, jotka tukevat harjoitteluani”. Sen vastaukset ovat kuvattuna alla olevassa kuviossa 22, josta voi nähdä, että suurin osa vastaajista (80 %) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastausten keskiarvoksi tuli 4,7 ja moodi oli 5 eli täysin samaa mieltä.

Studio tarjoaa treeni-olosuhteet, jotka tukevat harjoitteluani (N=41)



Kuvio 22: Kysymys 11, Studio tarjoaa treeniolosuhteet, jotka tukevat harjoitteluani

Kysymys 12 oli avoin kysymys, jossa vastaajaa pyydettiin jatkamaan lausetta ”Mielestäni studion tiloissa ja tarvikkeissa hyvää on...”. Näin saatiin selville tarkemmin, mitkä asiat tekevät studiosta ja sen tiloista toimivat jäsenten mielestä. Kolme eniten mainittua asiaa on esitelty alla olevassa kuviossa 23. Kuten kuvio kertoo, kaikista eniten mainintoja (26 kappaletta) tuli

kahdesta salista ja niiden tilavuudesta. Toiseksi eniten mainintoja (10 kappaletta) tuli musiikkilaitteista ja äänentoistosta ja kolmanneksi eniten (8 kappaletta) tuli vapaaharjoittelumahdollisuuksista. Tiivistettynä studion tiloissa ja tarvikkeissa hyvää on ”kaksi iso salia”, ”musiikkilaitteet ja äänentoisto” ja ”laaja mahdollisuus harjoitella melkeinpä milloin vain”.

Mielestäni studion tiloissa ja tarvikkeissa hyvää on... (N=41)

KAKSI TILAVAA SALIA	26 KPL
MUSIIKKILAITTEET / ÄÄNENTOISTO	10 KPL
VAPAAHARJOITTELUMAHDOLLISUUDET	8 KPL

Kuvio 23: Kysymys 12, Mielestäni studion tiloissa ja tarvikkeissa hyvää on...

Kysymys 13 oli avoin kysymys, jossa vastaajaa pyydettiin jatkamaan lausetta ” Mielestäni studion tiloissa ja tarvikkeissa kehitettävää on...”. Näin saatiin selville tarkemmin, mitä asioita studiossa ja sen tarvikkeissa tulisi kehittää jäsenten mielestä. Kolme eniten mainittua asiaa on esitelty alla olevassa kuviossa 24. Kuten kuvio kertoo, kaikista eniten mainintoja (12 kappaletta) tuli pukuhuoneesta ja yleisistä tiloista. Toiseksi eniten mainintoja (8 kappaletta) tuli suihkun puutteesta ja kolmanneksi eniten (6 kappaletta) tuli musiikkilaitteiden käyttöohjeista. Tiivistettynä studion tiloissa ja tarvikkeissa kehitettävää on ”aulan ja pukuhuoneiden ahtaus”, ”suihku ja peseytymistilat olisi plussaa” ja että ”soittimien käyttöopastusta voisi parantaa”.

Mielestäni studion tiloissa ja tarvikkeissa kehitettävää on... (N=41)

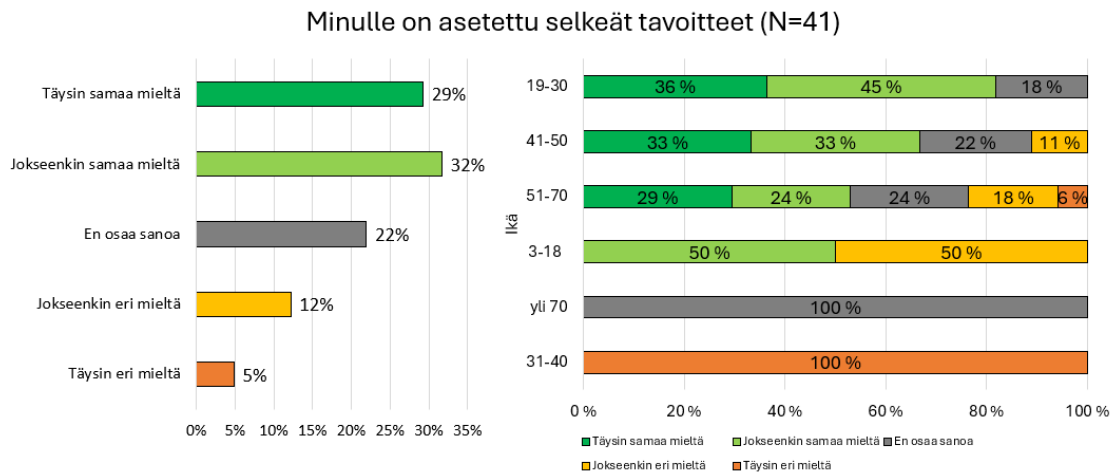
PUKHUHUONE JA YLEISET TILAT	12 KPL
SUIHKU	8 KPL
MUSIIKKILAITTEIDEN KÄYTTÖOHJEET	6 KPL

Kuvio 24: Kysymys 13, Mielestäni studion tiloissa ja tarvikkeissa kehitettävää on...

4.4 Jäsenten tyytyväisyys valmennukseen

Kyselyn viimeinen aihealue sisälsi kysymyksiä valmennuksesta. Aihealueen ensimmäinen kysymys 14, sisälsi kolme väittämää liittyen valmennuksen tavoitteellisuuteen. Ensimmäinen väittämä oli ”Minulle on asetettu selkeät tavoitteet”. Niin kuin alla olevan kuvion 25 vasemmanpuoleisessa kaaviossa on esitetty, suurin osa vastaajista on ollut väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä eli yhteensä 61 %. Kuitenkin osa vastanneista (22 %) ei ole osannut sanoa tai on ollut väittämän kanssa täysin (5 %) tai jokseenkin eri mieltä (12 %). Oikeanpuoleisessa kaaviossa näkyy se, että jokaisessa ikäryhmässä esiintyy tiedottomuutta tai

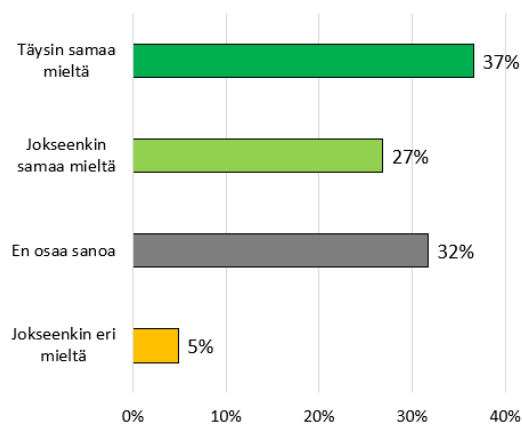
eri mielisyyttä väittämän kanssa eli se ei ole ollut vain tietyn ikäluokan mielipide. Kuitenkin suurin osa, yli 50 %, 19-30-, 41-50- ja 51-70- vuotiaista olivat sitä mieltä, että heille on asetettu selkeät tavoitteet. Vastausten keskiarvoksi tuli 3,7 ja moodi oli 4 eli jokseenkin samaa mieltä.



Kuvio 25: Kysymys 14, Minulle on asetettu selkeät tavoitteet

Kysymyksen 14 toinen väittäjä oli ”Minulle asetetut tavoitteet vastaavat omia tavoitteitani”, jonka vastaukset ovat kuvattuna alla olevassa kuviossa 26 Kuvioista voidaan nähdä, että vastaukset jakaantuivat tasaisesti ”en osaa sanoa”, ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä” kesken. Kuitenkin taas suurin osa vastaajista, eli 64 %, on sitä mieltä, että asetetut tavoitteet vastaavat myös hänen omia tavoitteitaan. Vastausten keskiarvoksi tuli 4 ja moodi oli 5 eli täysin samaa mieltä.

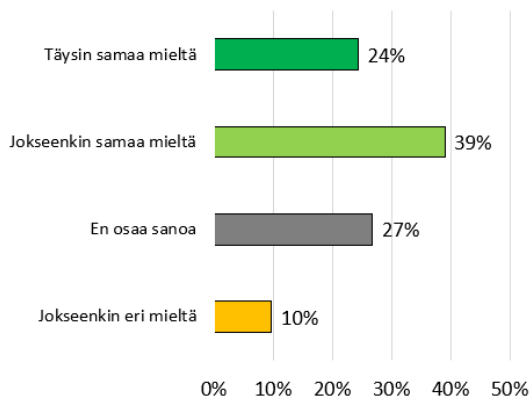
Minulle asetetut tavoitteet vastaavat omia tavoitteitani (N=41)



Kuvio 26: Kysymys 14, Minulle asetetut tavoitteet vastaavat omia tavoitteitani

Tavoitteisiin liittyvän kysymyksen 14 viimeinen väittämä oli ”Treenimäärä on sopiva suhteessa asetettuihin tavoitteisiin”. Sen vastaukset ovat kuvattuna kuviossa 27, josta nähdään, että sen vastukset myötäilevät edellisen väittämän vastauksia. Tämän väittämän suhteen vastaajat ovat kuitenkin eniten (39 %) jokseenkin samaa mieltä, kun edellisen suhteen oltiin eniten täysin samaa mieltä. Vastausten keskiarvoksi tuli 3,8 ja moodi oli 4 eli jokseenkin samaa mieltä.

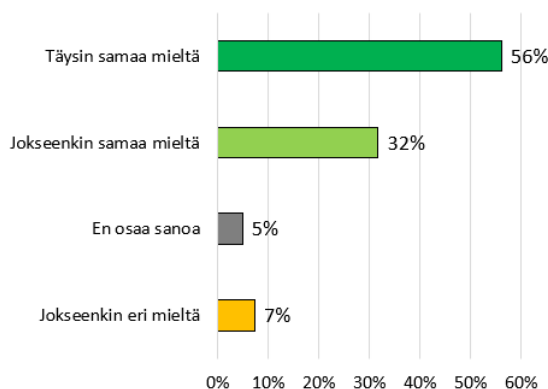
Treenimäärä on sopiva suhteessa asetettuihin tavoitteisiin (N=41)



Kuvio 27: Kysymys 14, Treenimäärä on sopiva suhteessa asetettuihin tavoitteisiin

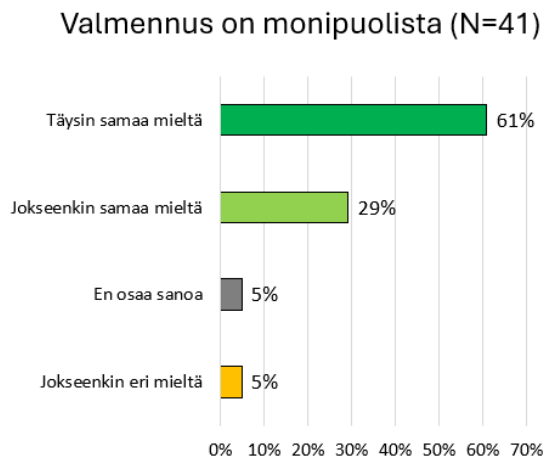
Kysymys 15 sisälsi kolme väittämää liittyen itse valmennukseen ja sen laatuun. Ensimmäinen väittämä oli ”Valmennus tukee kehitystäni”. Sen vastaukset ovat kuvattuna alla olevassa kuviossa 28. Kuviosta voidaan nähdä, että suurin osa vastaajista, eli 56 %, oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Selkeästi toiseksi eniten vastaajista, eli 32 %, on ollut jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Loput 12 % ei ole osannut sanoa tai on ollut jokseenkin eri mieltä. Vastausten keskiarvoksi tuli 4,4 ja moodi oli 5 eli täysin samaa mieltä.

Valmennus tukee kehitystäni (N=41)



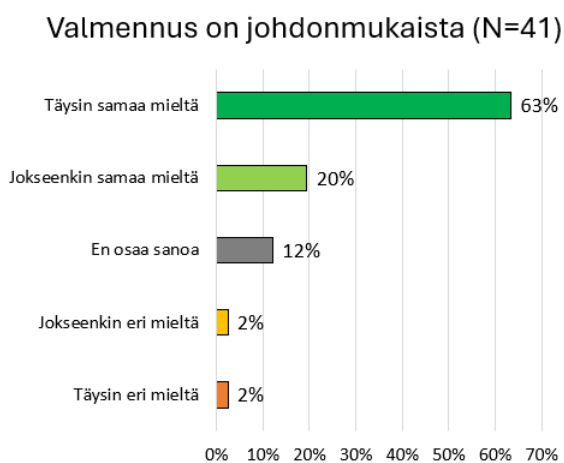
Kuvio 28: Kysymys 15, Valmennus tukee kehitystäni

Seuraava väittämä koskien valmennuksen laatua oli ”Valmennus on monipuolista”. Sen vastaukset ovat kuvattuna alla olevassa kuviossa 29. Kuten kuviosta on nähtävillä, suurin osa vastaajista, eli 61 %, oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Sen jälkeen toiseksi eniten vastaajista, eli 29 %, oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä ja loput 10 % ei osannut sanoa tai oli jokseenkin eri mieltä. Vastausten keskiarvoksi tuli 4,5 ja moodi oli 5 eli täysin samaa mieltä.



Kuvio 29: Kysymys 15, Valmennus on monipuolista

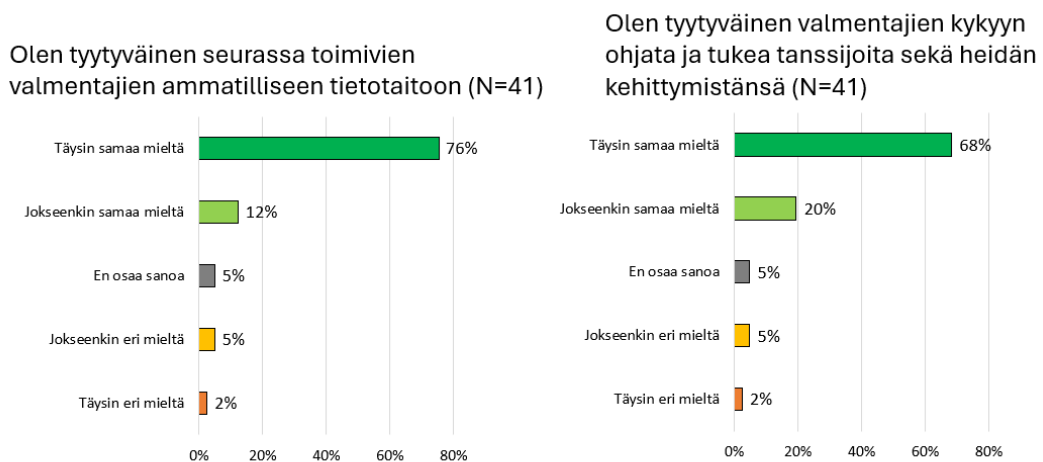
Kysymyksen 15 viimeinen väittämä oli ”Valmennus on johdonmukaista”. Sen vastaukset ovat kuvattuna alla olevassa kuviossa 30. Kuviosta voidaan selkeästi nähdä, että suurin osa vastaajista, eli 63 %, oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Toiseksi eniten, eli 20 %, vastaajista on ollut jokseenkin samaa mieltä ja kolmanneksi eniten, eli 11 %, ei ole osannut sanoa. Loput 4 % on ollut joko jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä väittämän kanssa. Vastausten keskiarvoksi tuli 4,4 ja moodi oli 5 eli täysin samaa mieltä.



Kuvio 30: kysymys 15, Valmennus on johdonmukaista

Kysymyksen 15 kaikkien kolmen väittämän tulokset ovat hyvin samanlaisia ja eikä suurta vaihtelua vastausten kesken ilmene.

Kysymys 16 sisälsi kaksi väittämää liittyen valmentajiin. Ensimmäinen väittämä oli ”Olen tyytyväinen seurassa toimivien valmentajien ammatilliseen tietotaitoon”. Sen vastaukset ovat kuvattuna alla olevassa kuviossa 31 vasemmanpuoleisessa kaaviossa. Toinen valmentajiin liittyvä väittämä oli ”Olen tyytyväinen valmentajien kykyyn ohjata ja tukea tanssijoita sekä heidän kehittymistensä”. Sen vastaukset ovat kuvattuna kuvion 31 oikeanpuoleisessa kaaviossa. Kuten kuviot kertovat, näiden väittämien tuloksissa ei ole merkittävää eroa. Molemmissa suurin osa vastaajista, eli 76-68 %, on ollut täysin samaa mieltä väittämien kanssa. Toiseksi eniten, eli 20-12 %, vastaajista on ollut jokseenkin samaa mieltä ja molemmissa loput 12 % ei ole osannut sanoa tai on ollut jokseenkin tai täysin eri mieltä. Ensimmäisen väittämän keskiarvoksi tuli 4,5 ja moodi oli 5 eli täysin samaa mieltä ja toisen väittämän keskiarvoksi tuli 4,5 ja moodi oli 5 eli täysin samaa mieltä.



Kuvio 31: Kysymys 16

Kysymys 17 oli avoin kysymys, jossa vastaajaa pyydettiin jatkamaan lausetta ”Mielestäni valmennuksessa erityisen hyvää on...”. Näin saatiin selville tarkemmin, mitkä asiat valmennuksessa ovat erityisen hyvää jäsenten mielestä. Kolme eniten mainittua asiaa on esitelty alla olevassa kuviossa 32. Kuten kuvio kertoo, kaikista eniten mainintoja (12 kappaletta) tuli valmentajien ammattitaitoisuudesta. Toiseksi eniten mainintoja (10 kappaletta) tuli valmennuksen laadusta ja monipuolisuudesta ja kolmanneksi eniten (7 kappaletta) tuli kannustavuudesta. Tiivistettynä valmennuksessa erityisen hyvää on ”ammattitaitoiset ja kannustavat valmentajat” ja ”valmennuksen laatu ja monipuolisuus”.

Mielestäni valmennuksessa erityisen hyvää on... (N=41)

VALMENTAJIEN AMMATTITAITOISUUS	12 KPL
LAATU JA MONIPUOLISUUS	10 KPL
KANNUSTAVUUS	7 KPL

Kuvio 32: Kysymys 17, Mielestäni valmennuksessa erityisen hyvää on...

Kysymys 18 oli avoin kysymys, jossa vastaajaa pyydettiin jatkamaan lausetta ”Mielestäni valmennuksessa kehitettävää on...”. Näin saatiin selville tarkemmin, mitä valmennuksessa on mahdollisesti kehitettävää jäsenten mielestä. Kolme eniten mainittua asiaa on esitelty alla olevassa kuviossa 33. Kuten kuvio kertoo, kaikista eniten mainintoja (6 kappaletta) tuli valmennuksen monipuolisuudesta, joka oli myös mainittuna yhtenä positiivisista asioista. Toiseksi eniten mainintoja (4 kappaletta) tuli henkilökohtaisuudesta ja (4 kappaletta) tiedottamisesta. Tiivistettynä valmennuksessa kehitettävää on monipuolisuudessa eli ”tuntivalikoimaan kehonhuoltoa”, ”yksilöllisempää parien huomiointia” ja ”Yksäritoiminnan tavoitteista ja sisällön suunnittelusta voisi kertoa tunneilla enemmän”,

Mielestäni valmennuksessa kehitettävää on... (N=41)

MONIPUOLISUUS	6 KPL
HENKILÖKOHTAISUUS	4 KPL
TIEDOTTAMINEN	4 KPL

Kuvio 33: Kysymys 18, Mielestäni valmennuksessa kehitettävää on...

4.5 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tässä luvussa käsitellään tulosten yhteenveto, niihin pohjautuvat johtopäätökset ja tulosten perusteella nousseet kehittämisideat. Kyselyn tuloksista voidaan päätellä, että seuran jäsenet ovat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä seuraan ja sen toimintaan. Myös seuran tiloihin ja valmennukseen oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Seuraan liittyvien kysymysten tulokset nostivat erityisesti esille sen, että jäsenet ovat erittäin tyytyväisiä seurassa vallitsevaan ilmapiiriin. Tätä tukee myös jäsenten antamat avoimet vastaukset, joissa yli puolet vastaajista (54 %) mainitsivat ilmapiirin ja yhteishengen olevan seuran toiminnassa erityisen hyvää. Positiivista on myös, että seuran arvot ovat jäsenten mielestä edustettuna seuran jokapäiväisessä toiminnassa. Eniten vaihtelua vastauksissa ilmeni liittyen uusiin valmennusmuutoksiin, josta keskiarvo 3,7 kertoo. Tästä voi päätellä, että jäsenet eivät ole olleet tietoisia valmennusmuutoksista tai niiden sisällöstä. Kehitysehdotuksena esimerkiksi tasapuolisuuteen liittyen esitettiin muun muassa selkeitä erillisiä polkuja harrastajille ja kilpailijoille. Myös tilojen siisteyden ylläpitoon

ehdotettiin muun muassa siivousvuorojen jakamista kaikkien kanssa, ulkopuolisen siivoajan palkkaamista ja siivousta talkoomuodossa.

Studioon liittyvien kysymysten tuloksista voidaan päätellä, että jäsenet ovat erityisen tyytyväisiä kahdesta erillisestä salista ja niiden tilavuudesta ja että ne tukevat hyvin harjoittelua. Tätä johtopäätöstä tukevat myös jäsenien antamat avoimet vastaukset, joissa jopa 63 % vastaajista koki studiossa erityisen hyvänä asiana juurin kaksi salia ja niiden koot. Studioon tarvikeista erityismainintana nousi esiin seuran tarjoamat musiikkilaitteet ja äänentoisto, mutta niiden käyttöön tarvitaan selkeät ohjeistukset jäsenille. Tarvike, joka taas puuttuu vielä tiiloista jäsenten mielestä, on balettitanko. Kehitettävää toivottiin esimerkiksi aulaan ja eteiseen, joiden viihtyvyyttä voitaisiin lisätä esimerkiksi sijoittamalla myytävät tuotteet järkevämmiin, jotta tilaa tulisi enemmän. Pukuhuoneiden toimivuuteen taas ehdotettiin pitkää penkkiä tuolien sijasta.

Valmennukseen liittyvien kysymysten tuloksista voidaan päätellä, että jäsenet ovat yleisesti erityisen tyytyväisiä valmentajien ammattitaitoon ja valmennuksen laatuun. Tätä johtopäätöstä tukevat myös jäsenien antamat avoimet vastaukset, joissa yli puolet eli 54 %, oli maininnut erityisen hyvänä asiana valmennuksessa juuri valmentajien ammattitaidon tai valmennuksen laadun. Kehityskohteiksi valmennuksessa nousivat kuitenkin henkilökohtaisempi lähestymistapa ja selkeän tanssipolun tarjoaminen pareille. Monet toivoivat, että valmennus olisi yksilöllisempää ja että parit saisivat selkeämmän suunnan kehitykselleen. Tähän voitaisiin vastata esimerkiksi järjestämällä paripalavereja tai henkilökohtaisia keskusteluja kauden alussa, jotta valmentajat voisivat paremmin ymmärtää kunkin parin tarpeet ja toiveet. Näin parit voisivat saada valmennusta, joka vastaa heidän odotuksiaan ja auttaa heitä kehittymään haluamaansa suuntaan.

Samalla syventymällä tarkemmin parien henkilökohtaisiin toiveisiin ja tavoitteisiin, seura voisi mahdollisesti toteuttaa toivottua monipuolisuutta siten, että se koettaisiin samalla henkilökohtaisemmaksi ja parin tavoitteita tukevaksi. Näistä esimerkkeinä leiritoiminta ja vierailuvien valmentajien lisääminen seuran tarjontaan ja niistä aktiivisesti ajoissa tiedottaminen.

Tulokset osoittivat pääosin myönteistä palautetta seuran toiminnasta ja laadusta. Myös NPS tulos oli erinomainen, joka tukee myös johtopäätöstä siitä, että Dance Team Vakitan jäsenet ovat yleisesti tyytyväisiä seuraan. Mikäli seuran tavoitteena on kuitenkin tulevaisuudessa kasvattaa entisestään jäsenmääräänsä, on tärkeää ottaa huomioon jäsenten antamat kehityskohteet ja -ehdotukset ja myös asiat, jotka toimivat jäsenten mielestä. Näin seura pystyy säilyttämään nykyiset jäsenensä ja pitämään heidät tyytyväisinä, mutta pystyy näin myös houkuttelemaan uusia jäseniä toimivaan seuraan.

5 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada jäsenet arvioimaan tyytyväisyytään Dance Team Vakitaan seurana, sen tiloihin ja valmennukseen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli sähköisen kyselyn avulla selvittää jäsenten tyytyväisyyttä seuraan ja sen tämänhetkiseen valmennukseen ja tiloihin.

Kokonaisluotettavuuden kannalta, kyselylomake rakennettiin vastaajat huomioon ottaen siten, että vastaajien on helppo tulkita kysymykset niin kuin ne on alun perin tarkoitettu ja että niissä käytetty sanasto on vastaajille tuttua. Kysymyksissä myös ohjeistettiin vastaajalle, miten tiettyyn kysymykseen tulisi vastata, esimerkiksi ”Vastaa seuraaviin väittämiin asteikolla täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä” tai ”vastaus vuosina”. Näin pyrittiin välttämään vääristyneitä tuloksia. Kuitenkaan ohjeistukset eivät toimineet odotetulla tavalla kysymyksessä 4, vaan vastaajat saattoivat käyttää vastauksessa kirjaimia numeroiden sijaan tai lisäksi, joka vaikeutti jälkikäteen tulosten analysointia. Tämän takia kyseiseen kysymykseen olisi ollut hyvä antaa valmiit vastausvaihtoehdot. Lisäksi taustakysymyksen 3 vastaukset eivät toimineet sellaisenaan analysoinnissa ja olisi ollut tulosten analysoinnin kannalta parempi, että vastausvaihtoehdot olisi yhdistelty suurempii joukkoihin, esimerkiksi onko vastaaja kilpailija vai harrastaja.

Kyselyyn vastasi lopulta 168 jäsenestä 41 kappaletta eli kyselyn vastausprosentiksi saatiin 24 %, joka laskee tutkimuksen luotettavuutta. Näin ollen kyselystä saatuja tuloksia ei voi yleistää koskemaan koko seuran jäsenistöä. Alhaiseen vastausprosenttiin voi vaikuttaa kyselyn toteuttamisen ajankohta, joka oli joulun lähettyvillä. Seura kuitenkin pystyy hyödyntämään kyselypohjaa ja toistamaan kyselyn uudelleen, jonka avulla jäsenyytyväisyyttä ja sen kehittymistä pystytään seuraamaan.

Opinnäytetyön aihetta ei voi kuvailla uudeksi, mutta aihe ja tavoite tulivat suoraan toimeksi-antajan tarpeesta. Tämän takia koen, että opinnäytetyö on ollut merkityksellinen ja tästä syystä myös mielenkiintoinen prosessi itselle. Opinnäytetyön myötä toimeksi-antaja on myös saanut uutta tietoa jäsenistään ja heidän tyytyväisyydestään. Lisäksi he pystyvät tulevaisuudessa hyödyntämään tutkimuksessa tuotettua tietoa toimintansa kehittämisessä. Yhdeksi opinnäytetyön haasteeksi muotoutui kuitenkin sen aikatauluttaminen ja siinä pysyminen. Aluksi kyselyä ei saatu lähetettyä jäsenille tarpeeksi ajoissa, mikä johti siihen, että ajankohta ei ollut enää otollisin suuren vastausprosentin saamiseksi. Viivästyminen johti myös siihen, että koko prosessia piti hieman venyttää eteenpäin.

Kaiken kaikkiaan koen opinnäytetyön onnistuneeksi. Itse olen saanut kehittyä kirjoittajana ja oppinut paljon esimerkiksi määrällisestä tutkimustuloksien analysoinnista. Myös teoreettinen viitekehys auttoi syventymään aiheeseen ja opetti paljon uutta esimerkiksi asiakaskokemuksesta ja jäsenyytyväisyydestä. Olen myös oppinut hyödyntämään erilaisia työkaluja, kuten

Exceliä entistä laaja-alaisemmin. Kyselyn avulla saatiin kerättyä oleellista tietoa seuralle jäsenten tyytyväisyydestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Lisäksi kyselyn avulla saatiin tärkeitä kehitysehdotuksia jäsenten näkökulmasta, joita seura pystyy hyödyntämään toimintansa kehittämisessä. Näin ollen opinnäytetyön tavoite pystyttiin saavuttamaan ja jäseniltä saatiin arvokkaita mielipiteitä liittyen Dance Team Vakitaan seurana, sen tiloihin ja valmennukseen.

Lähteet

- Anttila, R. 2021. Jäsenyydestä puhuvat kaikki - mitä jäsenyys itse asiassa on?. Olympiakomitea. Viitattu 10.4.2024. <https://www.olympiakomitea.fi/2021/02/24/RAINER-ANTTILA-JASENYYDESTA-PUHUVAT-KAIKKI-MITA-JASENYYS-ITSE-ASIASSA-ON/>
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2021. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 19., uud. painos. E-kirja. Helsinki: Edita.
- Dance Team Vakita. 2023. Viitattu 26.2.2024. https://vakit.fi/?_ga=2.132164878.1285858122.1700560585-74861441.1698598060&_gl=1*9njofx*_ga*NzQ4NjE0NDEuMTY5ODU5ODA2MA..*_ga_X2E79YWH4E*MTcwMDU2NDYyOC43LjEuMTcwMDU2NDYzNS4wLjAuMA..
- Herranen, K. 2020. Ketterä kasvu. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.
- Hämäläinen, K. 2016. Valmennusosaamisen käsikirja 2016. Viitattu 14.5.2024. <https://storage.googleapis.com/valo-production/2017/08/valmennusosaamisen-kasikirja2016.pdf>
- Karhinen, R. & Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.
- Karjaluoto, H., Lahtinen, N., Mero, J. & Pulkka, K. 2022. Digimarkkinointi. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.
- Mäntyneva, M. 2019. Key Account Management: Kasvata yrityksesi avainasiakkuuksia. E-kirja. Helsinki: Kauppakamari.
- Olympiakomitea. 2019. Seuratoiminnan malli. Viitattu 14.5.2024. https://www.olympiakomitea.fi/uploads/2019/03/eca40189-seuratoiminnan-mallin_esittely_pitka-versio.pdf
- Olympiakomitea. 2011. Liikunta- ja urheiluseuran perustaminen. Viitattu 14.5.2024. https://www.olympiakomitea.fi/uploads/2016/12/ohjeet_seuran_perustamiseen.pdf
- Payne, A. & Frow, P. 2013. Strategic Customer Management: Integrating Relationship Marketing and CRM. E-kirja. Cambridge: Cambridge University Press.
- Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? E-kirja. Jyväskylä: Docendo.
- Suomen etymologinen sanakirja. 2023. Viitattu 13.5.2024. <https://kaino.kotus.fi/suomenetymologinensanakirja/?p=qs-arti->

cle&etym_id=ETYM_064f8a4428e5bcda1348d4f77671cf41&list_id=1&keyword=seura&word=seura

Tilastokeskus. 2024. Viitattu 14.5.2024. https://stat.fi/meta/kas/aatteellinen_yh.html

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 11.4.2024. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Talentum.

Valli, R. & Aarnos, E. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uud. painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valtioneuvosto. 2018. Liikuntapoliittinen selonteko. Viitattu 14.5.2024. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/VNS_6+2018.pdf.

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

Vilka, H. 2021a. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2021b. Tutki ja Kehitä. 5. painos. E-kirja. Jyväskylä: Ps-kustannus.

Vilka H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. E-kirja. Helsinki: Tammi.

Kuviot

Kuvio 1: Kosketuspisteet.....	13
Kuvio 2: Hyvä asiakaskokemus (mukaillen Karhinen & Korkiakoski 2019, 49).....	14
Kuvio 3: Asiakastyytyväisyyden seuranta.....	15
Kuvio 4: Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (mukaillen Bergström & Leppänen 2021, luku Asiakastyytyväisyyden seuranta)	16
Kuvio 5: Net promoter score (NPS).....	17
Kuvio 6: Kysymys 1, Kysely on tarkoitettu kaikille seuran jäsenille. Kerro täytätkö kyselyn jäsenen vanhempana vai jäsenenä?	20
Kuvio 7: Kysymys 2, Ikä	21
Kuvio 8: Kysymys 3, Ryhmät, joihin osallistun.....	22
Kuvio 9: Kysymys 4, Kauanko olet ollut Dance Team Vakitan jäsen?	22
Kuvio 10: Kysymys 5, Mitä kautta löysit Dance Team Vakitan?.....	23
Kuvio 11: Kysymys 6, Seurassa on hyvä ilmapiiri	24
Kuvio 12: Kysymys 6, Olen tyytyväinen seuran kykyyn ohjata ja tukea tanssijoita sekä heidän kehittymistensä	24
Kuvio 13: Kysymys 6, Seura tarjoaa harrastajalle hyvät etenemismahdollisuudet tavoitteen ja iän mukaan	25
Kuvio 14: Kysymys 6, Olen tyytyväinen syksyllä 2023 tehtyihin seuran valmennusmuutoksiin	26
Kuvio 15: Kysymys 6, Olen tyytyväinen seuran viestinnän laatuun ja sen määrään	26
Kuvio 16: Kysymys 7, Mielestäni seuran toimintaa kuvaa hyvin... ..	27
Kuvio 17: Kysymys 8, Mielestäni seuran toiminnassa erityisen hyvää on... ..	27
Kuvio 18: Kysymys 9, Mielestäni seuran toiminnassa kehitettävää on... ..	28
Kuvio 19: Kysymys 10, Miten todennäköisesti suosittelisit meitä ystävälle tai tuttavalleni? ...	28
Kuvio 20: Kysymys 11, Olen tyytyväinen studion sijaintiin	29
Kuvio 21: Kysymys 11, Studio ja sen sosiaalililat ovat viihtyisät.....	30
Kuvio 22: Kysymys 11, Studio tarjoaa treeniolosuhteet, jotka tukevat harjoitteluani	30
Kuvio 23: Kysymys 12, Mielestäni studion tiloissa ja tarvikkeissa hyvää on... ..	31
Kuvio 24: Kysymys 13, Mielestäni studion tiloissa ja tarvikkeissa kehitettävää on.....	31
Kuvio 25: Kysymys 14, Minulle on asetettu selkeät tavoitteet	32
Kuvio 26: Kysymys 14, Minulle asetetut tavoitteet vastaavat omia tavoitteitani	32
Kuvio 27: Kysymys 14, Treenimäärä on sopiva suhteessa asetettuihin tavoitteisiin	33
Kuvio 28: Kysymys 15, Valmennus tukee kehitystäni	33
Kuvio 29: Kysymys 15, Valmennus on monipuolista	34

Kuvio 30: kysymys 15, Valmennus on johdonmukaista	34
Kuvio 31: Kysymys 16.....	35
Kuvio 32: Kysymys 17, Mielestäni valmennuksessa erityisen hyvää on... ..	36
Kuvio 33: Kysymys 18, Mielestäni valmennuksessa kehitettävää on... ..	36

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake	45
-----------------------------	----

Liite 1: Kyselylomake

Jäsenyytyväisyyskysely

Dance Team Vakitala on tavoitteena olla Suomen paras tanssiurheiluseura tiloiltaan ja valmennukseltaan sekä suurin jäsenmäärältään pk-seudulla 2027. Haluammekin nyt kyselyn avulla selvittää jäsentemme tyytyväisyyttä seuran toimintaan, tiloihin ja valmennukseen. Tulosten avulla voimme kehittää seuran toimintaa.

Kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti ja luottamuksellisesti. Kyselyyn vastaaminen vie noin 7 minuuttia. Kaikkien vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan Dance Team Vakitan tuotepalkintoja. Olisi hienoa, jos voisit lähettää vastauksesi 31. joulukuuta 2023 mennessä.

Kysely on toteutettu osana opinnäytetyötä yhteistyössä Laurean Ammattikorkeakoulun opiskelijan kanssa.

Kiitos osallistumisestasi!

* Pakollinen

Taustakysymykset

1. Kysely on tarkoitettu kaikille seuran jäsenille. Kerro täytäkö kyselyn jäsenen vanhempana vai jäsenenä? *

- ☐ Jäsenenä
- ☐ Jäsenen vanhempana

2. Ikä

- ☐ 3-18
- ☐ 19-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-70
- ☐ yli 70

3. Ryhmät joihin osallistun *

- ☐ Pörräiset
- ☐ Lasten alkeet
- ☐ Lasten jatkoryhmä
- ☐ Lasten ja junioreiden kilparyhmä E-D
- ☐ Avoin kilparyhmä DC
- ☐ Aikuisten alkeet
- ☐ Aikuisten jatko
- ☐ Aikuisten kilparyhmä E
- ☐ Avoin kilparyhmä DC
- ☐ Latinalaistanssien GP-kilparyhmä
- ☐ Latinalaistanssien kilparyhmä C-A
- ☐ Vakiotanssien GP-kilparyhmä
- ☐ Vakiotanssien kilparyhmä C-A
- ☐ Soololatin, alkeet & jatko
- ☐ Soololatin, edistyneet
- ☐ Fysiikkatreeni

4. Kauanko olet ollut Dance Team Vakitan jäsen? *

Vastaus vuosina

Seura

5. Mitä kautta löysit Dance Team Vakitan? *

- ☐ Ystävän / sukulaisen kautta
- ☐ Koulun
- ☐ Seuran nettisivujen
- ☐ Sosiaalisen median
- ☐ Siirryin toisesta seurasta
- ☐ Muu

6. Vastaa seuraaviin väittämiin seurasta asteikolla täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä. *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Seurassa on hyvä ilmapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen seuran kykyyn ohjata ja tukea tanssijoita sekä heidän kehittymistään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seura tarjoaa harrastajalle (ei kilpailija) hyvät etenemismahdollisuudet tavoitteen ja iän mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen syksyllä 2023 tehtyihin seuran valmennusm uutoksiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen seuran viestinnän laatuun ja sen määrään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Mielestäni seuran toimintaa kuvaa hyvin... *

Vastaa seuraaviin väittämiin seurasta asteikolla täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Laadukkaasti tekeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdessä tekeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tasa- ja yhdenvertais uus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Mielestäni seuran toiminnassa erityisen hyvää on... *

Vapaa positiivinen palaute seurasta. Jatka yllä olevaa lausetta.

9. Mielestäni seuran toiminnassa kehitettävää on... *

Vapaa kehittävä palaute seurasta. Jatka yllä olevaa lausetta.

10. Miten todennäköisesti suosittelet meitä ystävälle tai tuttavallesi? *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

En lainkaan todennäköisesti

Erittäin todennäköisesti

Studio

11. Studio *

Vastaa seuraaviin väittämiin studiosta asteikolla täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen tyytyväinen studion sijaintiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Studio ja sen sosiaalililat ovat viihtyisät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Studio tarjoaa treeni-olosuhteet, jotka tukevat harjoitteluani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Mielestäni studion tiloissa ja tarvikkeissa hyvää on... *

Vapaa palaute studiosta. Jatka yllä olevaa lausetta.

13. Mielestäni studion tiloissa ja tarvikkeissa kehitettävää on... *

Vapaa kehittävä palaute studiosta. Jatka yllä olevaa lausetta.

Valmennus

14. Tavoitteet *

Vastaa seuraaviin väittämiin tavoitteista asteikolla täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Minulle on asetettu selkeät tavoitteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle asetetut tavoitteet vastaavat omia tavoitteitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Treenimäärä on sopiva suhteessa asetettuihin tavoitteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Valmennus *

Vastaa seuraaviin väittämiin valmennuksesta asteikolla täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Valmennus tukee kehitystäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valmennus on monipuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valmennus on johdonmukaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Valmentajat *

Vastaa seuraaviin väittämiin valmentajista asteikolla täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen tyytyväinen seurassa toimivien valmentajien ammatilliseen tietotaitoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen valmentajien kykyyn ohjata ja tukea tanssijoita sekä heidän kehittymistään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Mielestäni valmennuksessa erityisen hyvää on.. *

Vapaa positiivinen palaute valmennuksesta. Jatka yllä olevaa lausetta.

18. Mielestäni valmennuksessa kehitettävää on... *

Vapaa kehittävä palaute valmennuksesta. Jatka yllä olevaa lausetta.

19. Mikäli haluat osallistua Dance Team Vakitan-tuotepaketin arvontaan, jätäthän yhteystietosi tähän! (Nimi, puhelinnumero)

Yhteystietoja käytetään ainoastaan arvonnassa ja niitä ei yhdistetä lomakkeen vastauksiin.