

Koko perheen ulkoilupäivä
Martin Pilkki
14.4.2007
Sodankylän Kuusijärvellä

**Asiakastyytyväisyyskysely
tapahtumaan osallistuneille**



Pertti Kyllönen

Rovaniemen ammattikorkeakoulun
InnoAkatemian opiskelijat:
Tytti Huhtaniska, Eveliina Ilola, Pertti Kyllönen,
Liisa Neuvonen ja Arto Rajanen

SISÄLTÖ

1.	Johdanto	3
2.	Sukupuoli	4
3.	Ikäjakauma	5
4.	Kotipaikkakunta	6
5.	Kenen kanssa osallistuit tapahtumaan	7
6.	Onko tapahtuman ajankohta sopiva	8
7.	Mistä sait tietoa tapahtumasta	9
8.	Mikä innosti tulemaan tapahtumaan	10
9.	Miten järjestelyt ovat onnistuneet	11
10.	Mitä mieltä olet pilkkitapahtuman oheisohjelmasta	12
11.	Tuletko ensi vuonna	13

LIITTEET

1. Johdanto

Sodankylän Kuusijärvellä järjestettiin Sodankylän Lionsien, Kuusijärven kalastajien ja lukuisien vapaaehtoisten toimesta koko perheen ulkoilutapahtuma 14.4.2007.

Rovaniemen ammattikorkeakoulun InnoAkatemian opiskelijaryhmä Tytti Huh-taniska, Eveliina Ilola, Pertti Kyllönen, Liisa Neuvonen ja Arto Rajanen toteutti-vat Martin pilkki-tapahtumassa asiakastyytyväisyystutkimuksen.

Tutkimuksessa käytettävä kyselylomake suunniteltiin huolella ja sen hyväksyi Ilkka Lakotieva (Sodankylän Lions). Kyselylomake pyrittiin tekemään mahdolli-simman kattavaksi ja sen avulla haluttiin saada tietoja erityisesti tapahtuman risuista ja toki myös ruusuista.

Tapahtumaan osallistuneiden mielipiteitä oli tärkeä saada kerättyä ja koottua yhteen. Tuloksiin tutustuminen ja niiden huomioiden auttaa järjestäviä tahoja seuraavan vuoden tapahtuman järjestämisessä ja edelleen parantamisessa.

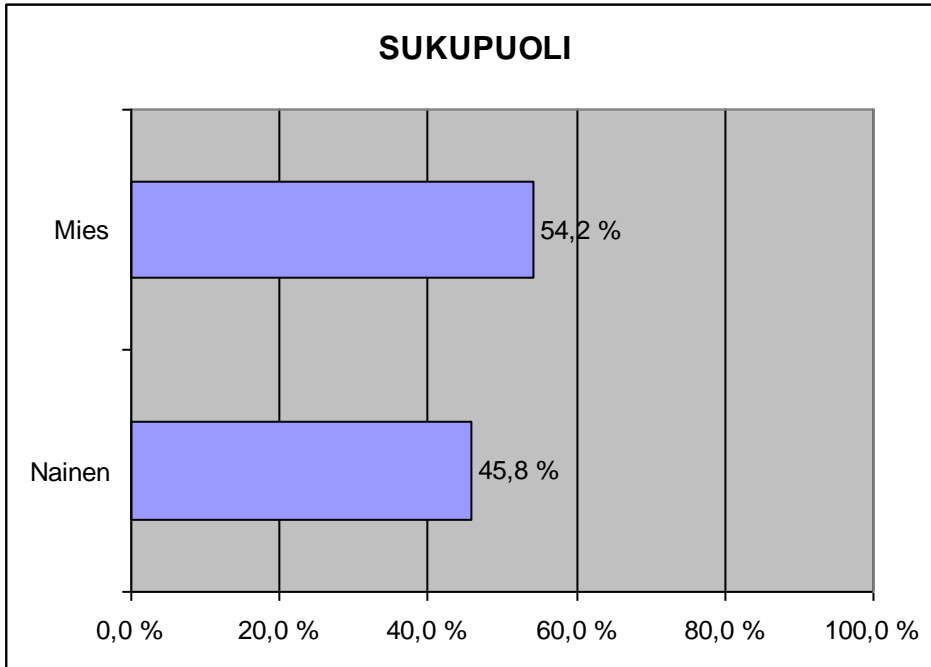
Tapahtuman aikana opiskelijaryhmä keräsi yhteensä 146 haastattelua tapah-tumaan osallistuneilta henkilöiltä. Järjestävää tahoja ei tutkimuksessa haasta-teltu. Nyt haluttiin saada ulkopuolisten mielipiteet kirjattua ylös.

Tutkimuksen tuloksia arvioitaessa ja koostaessa esille nousi muutama selkeä parannustarve, joihin panostamalla ensi vuoden tapahtumasta voidaan tehdä entistäkin parempi.

Kiitosta tuli myös jokaiselta haastatellulta. Erinomainen sää auttoi tapahtuman onnistumisessa omalta osaltaan.

2. Sukupuoli

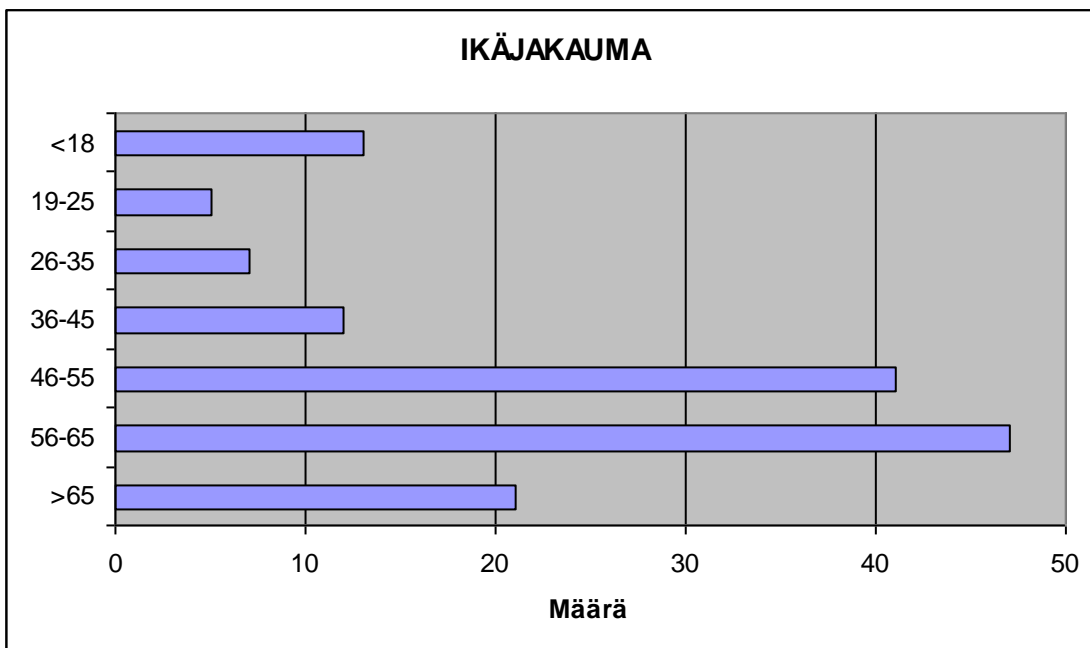
Kysymykseen vastanneet: 144 (joista naisia 66 ja miehiä 78)



Kuvio 1. Vastaajien sukupuoli.

3. Ikäjakauma

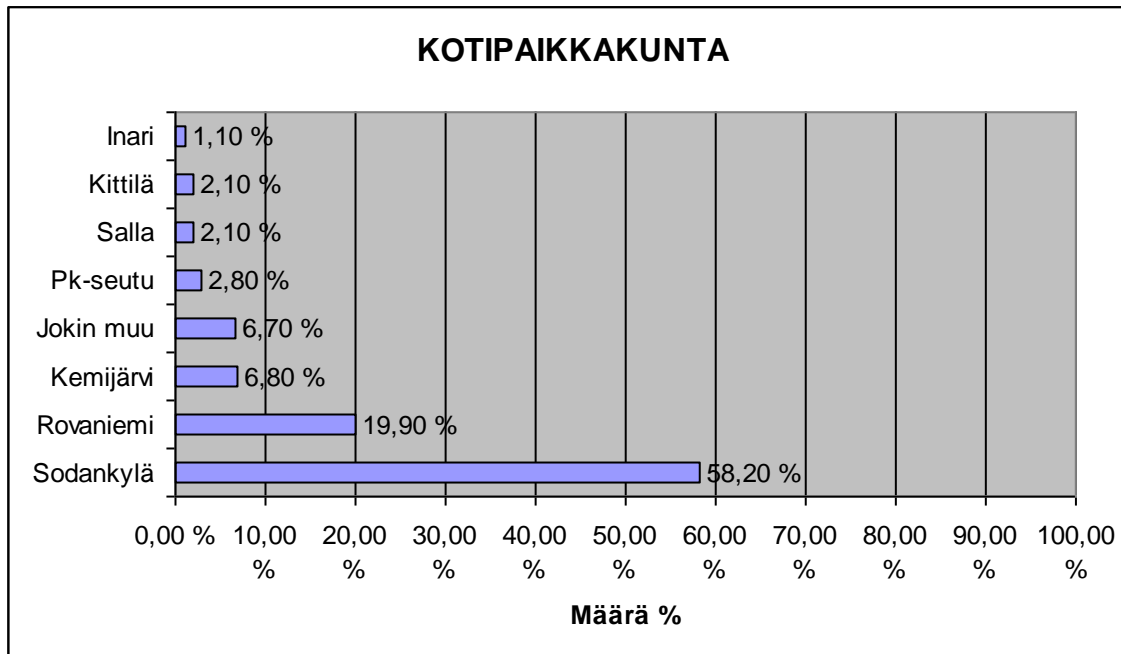
Kysymykseen vastanneet: 146



Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma.

4. Kotipaikkakunta

Kysymykseen vastanneet: 146



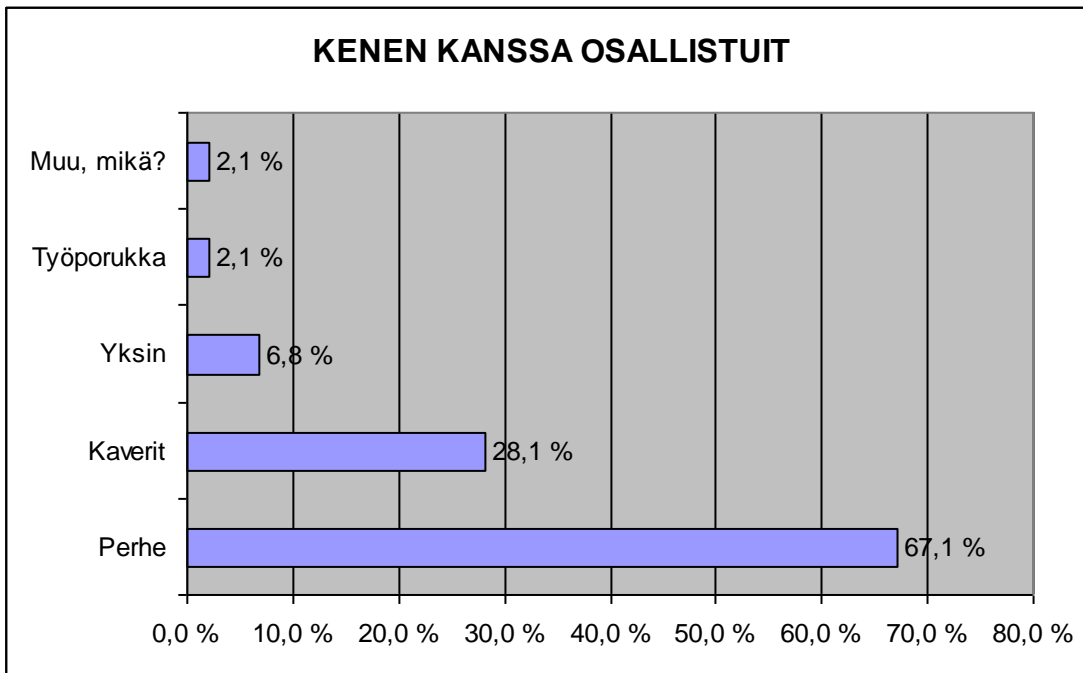
Kuvio 3. Vastaajien kotipaikkakunta.

Lisäksi seuraavat paikkakunnat tulivat esille haastatteluissa (yksittäiset henkilöt/perheet).

Iittala	Savukoski
Kirkkonummi	Ivalo
Kangasniemi	Jyväskylän Mlk
Pelkosenniemi	Kauhava
Hattula	Kemi

5. Kenen kanssa osallistuit tapahtumaan

Kysymykseen vastanneet: 146



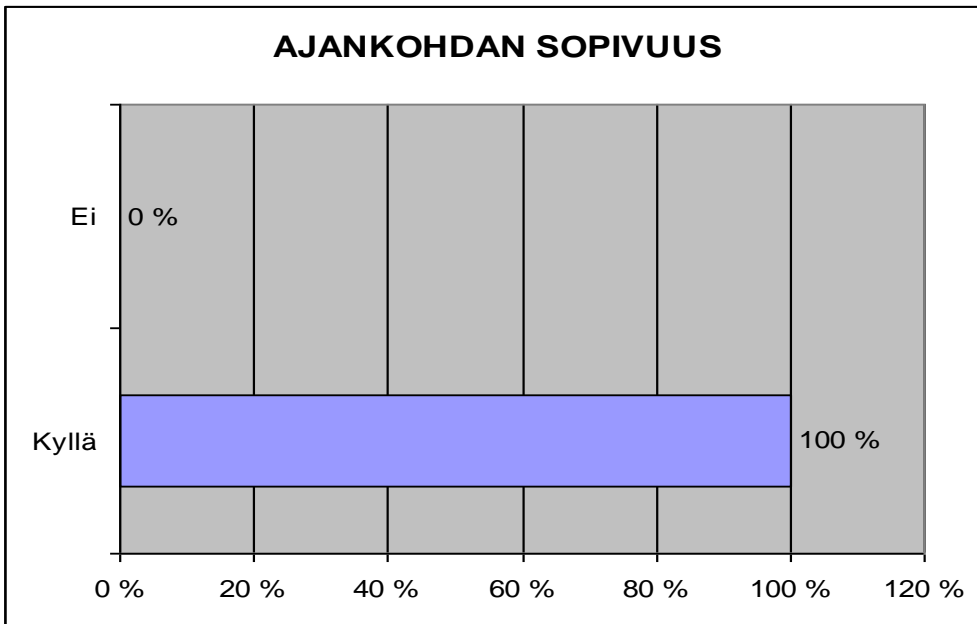
Kuvio 4. Kenen kanssa osallistuit.

Kaksi kolmesta oli tullut perheen kanssa tapahtumaan. Yllä olevien lisäksi muu mikä kohdassa ilmeni myyntityö ja naapurit.

Kokonaisprosenttimäärä on yli 100 %, koska osa vastaajista on vastannut useampaan kohtaan.

6. Onko tapahtuman ajankohta sopiva

Kysymykseen vastanneet: 146

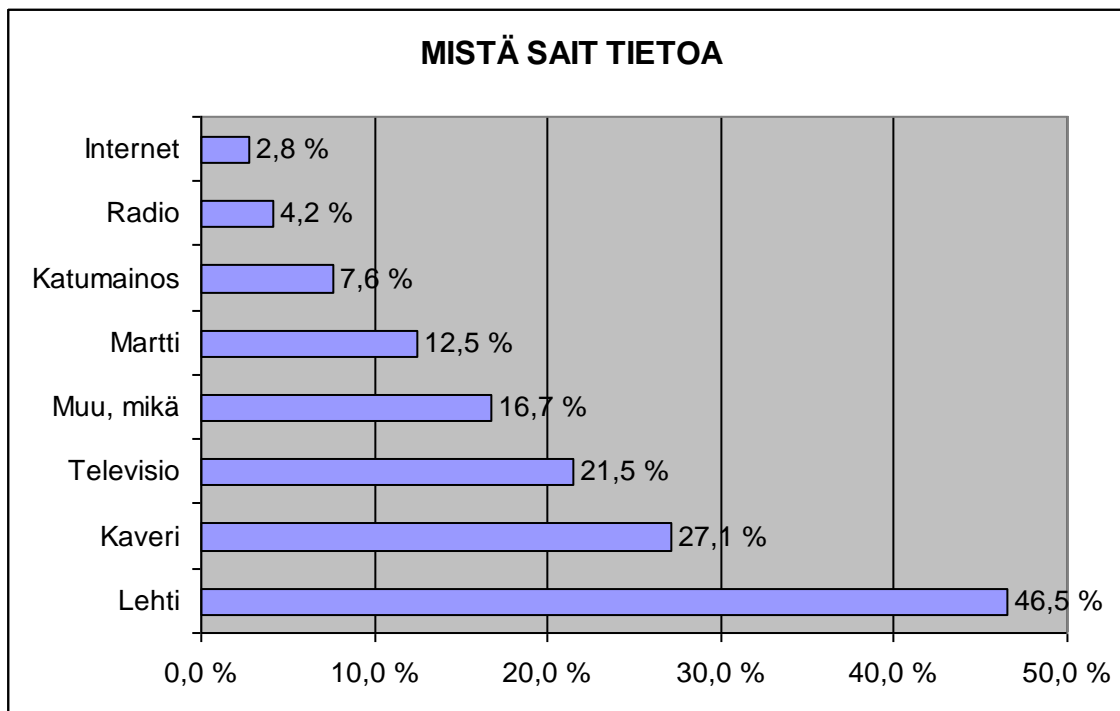


Kuvio 5. Tapahtuman ajankohdan sopivuus.

Kaikkien vastaajien mielestä ajankohta oli sopiva, jopa täydellinen. Suurin syy tähän oli varmastikin kirkas aurinkoinen sää, varpaiden kastuminenkaan ei häntannut.

7. Mistä sait tietoa tapahtumasta

Kysymykseen vastanneet: 144



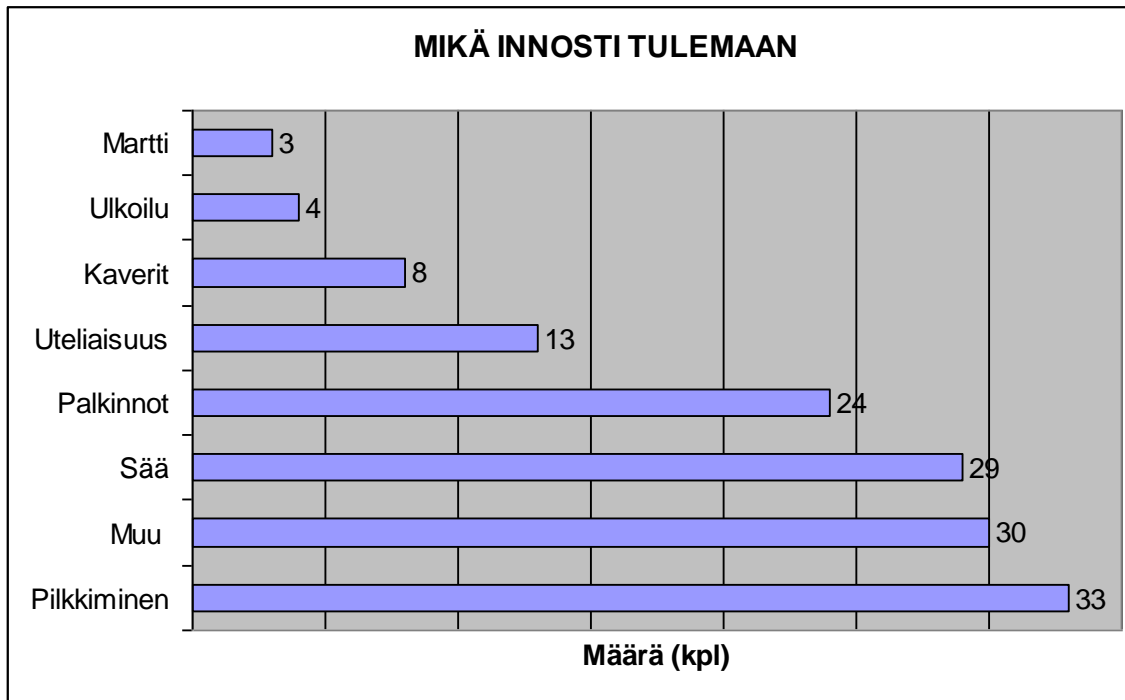
Kuvio 6. Tiedon lähteet.

Haastatteluissa ilmeni, että lehtimainonta ja Martin oma markkinointi toimivat parhaiten. Haastateltavat mainitsivat edellä mainittujen lisäksi seuraavia yksittäisiä lähteitä:

- Sodänkylän kunnan sähköposti
- Kittilän pilkki-kisoista
- Vakuutusyhtiöltä
- perheen kautta
- mainos Potkuriparkissa
- Huoltoasema
- mies Lionsissa
- mieheltä
- Luoston porokisat
- mieheltä
- Järjestämässä tapahtumaa
- Ex-kunnanjohtaja
- miniä
- Järjestäjä
- perhe
- kaitajalammen pilkit
- isältä
- joka paikasta
- kirjanen, esittelyvihko
- työpaikkamainos
- mieheltä
- olen lionsissa mukana
- puskaradio
- mieheltä
- potkuriparkin kautta

8. Mikä innosti tulemaan tapahtumaan

Kysymykseen vastanneet: 140



Kuvio 7. Innostajat.

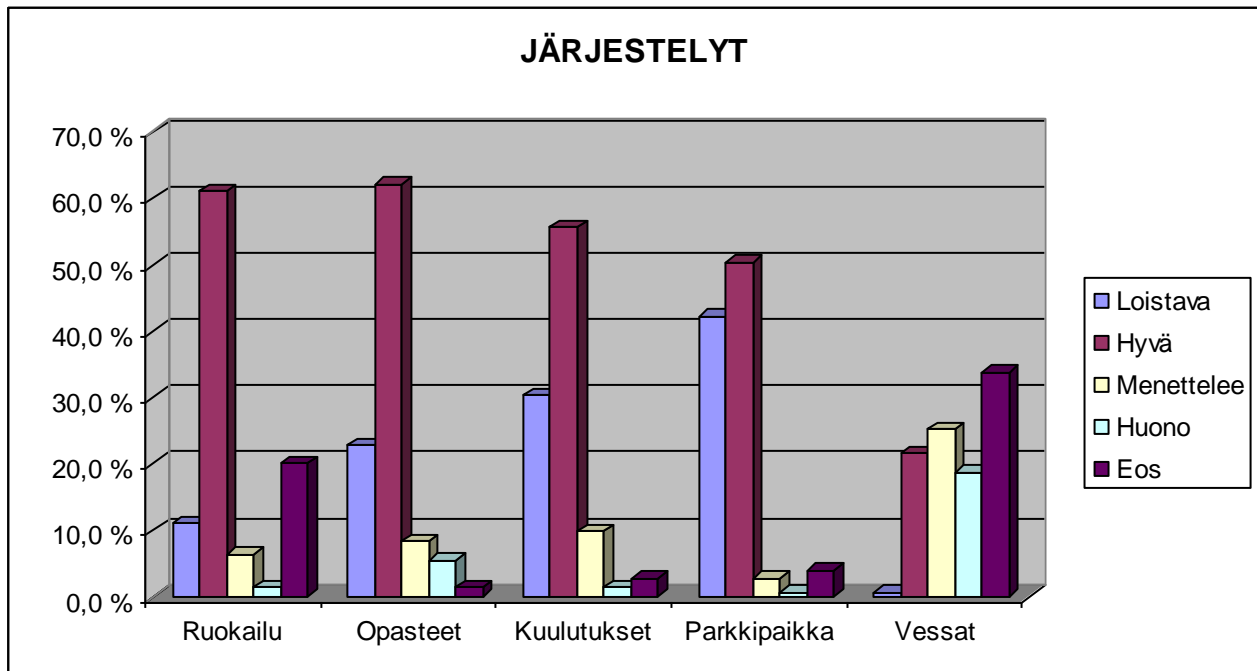
Kuviossa esiintyvien kohtien lisäksi muu – kohdassa tuli esille seuraavat seikat, jotka innostivat tulemaan tapahtumaan.

Sattui vapaata aikaa
vapaapäivä
Kerho
kaveria ulkoiluttamaan
Tapahtuma
vaimo
Ensimmäinen iso kisa
Treenaus Kilpisjärveä varten
Vapaapäivä
mies tohkeissaan
Sopivan lyhyt kisa-aika
uusi iso juttu alueella
Seura
Sodankylän ihmiset ja vuodenaika
Mielenkiinto
Työ
Tapahtuman laajuus
Paikka
Ajankohta ja tapahtuma
Ajanvietto
Kehuttu mainostus
Kiva tapahtuma
lähellä kotia voitto edellisissä pilkeissä

Lumenveistokisa
Kannatuksen vuoksi
Lapset halusi niin kovin
tapahtuman laajuus
tapahtuma
sovin tulevani ja muutenkin
aikaisempi yhteistyö
kilpailu
ajanvietto
asuu lähellä
kannatus
paikallisten tapahtumien tukeminen
vaimon kotikylä
Martin kannattaminen
työpaikan ulkoilupäivä
mielenkiinto
Yhdessäolo
Martti vanha koulukaveri
Mielenkiinto
Tapahtuma on sukulaisten järjestämä
Mukava käydä
Asuu lähellä
Poika haluaa kelkan

9. Miten järjestelyt ovat mielestäsi onnistuneet

Kysymykseen vastanneet: 145



Kuvio 8. Järjestelyt.

Järjestelyistä tiedustellessamme kysyimme samalla mitä kehitettävää niissä olisi seuraavaa tapahtumaa ajatellen.

Osallistujien mielestä suurimpana ongelmana olivat wc:t. Yleisesti oltiin sitä mieltä, että wc:tä oli liian vähän, varsinkin naisille. Osa vastaajista ei ollut löytänyt vessoja ollenkaan. Koska kilpailualueelta ei saanut poistua, toivottiin vessoja vastaisuudessa myös jälle.

Opasteet tapahtumapaikalle olivat osallistujien mielestä puutteellisia, erityisesti Sodankylästä päin tulleille. Kyltit olivat liian pieniä sekä nuolet epäselviä. Osa vastaajista oli jopa eksynyt ja joutunut kysymään tietä.

Monen mielestä ilmoittautuminen tökki ja oli hidasta. Toimitsijoita kaivattiin lisää. Lipunmyynti oli ahdas ja monimutkainen. Kilpailuajan siirtämiseen puolella tunnilla oltiin yleisesti tyytymättömiä. Kuulutukset olivat selkeitä, mutta lisää ääntä toivottiin, koska ääni ei kantanut jälle asti. Kilpailun aloitusta pidettiin outona ja siihen olisi kaivattu enemmän puhetta. Osa kaipasi taustamusiikkia. Ruokailu oli hyvää, mutta kilpailualueelle kaivattiin ainakin toista kahvikelkkaa tai kiinteää kahviteltta. Osa vastaajista kyseli missä on ensiapu.

Tarkat vastaajien kehittämisasiideat listattuna liitteessä 1 sivulla 14.

10. Mitä mieltä olet pilkkitapahtuman oheisohjelmasta

Oheisohjelmaan oltiin yleisesti erittäin tyytyväisiä, varsinkin lapsille suunnattuihin aktiviteetteihin. Osallistujat kiittelivät, että oli pilkkimisen ohella muutakin tekemistä, mutta pelkkiä pilkkijöitäkin joukosta löytyi.

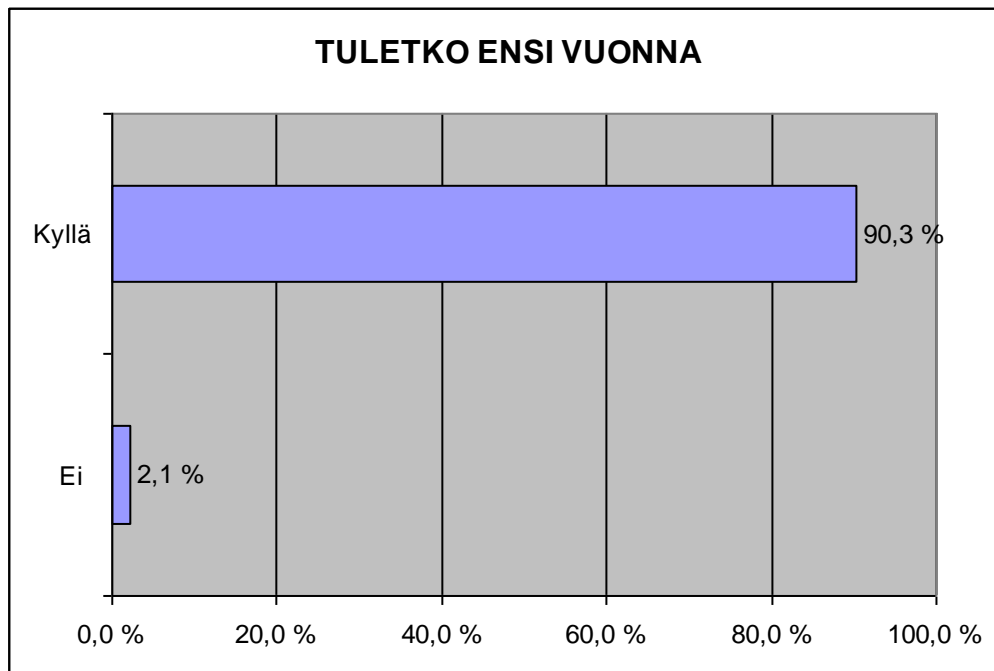
Oheisohjelma oli hyvää ja sitä oli tarpeeksi, tosin osa vastaajista olisi kaivannut vielä enemmän ohjelmaa. Monet olivat iloisesti yllättyneitä, että ohjelmat olivat ilmaisia. Aslakiin tutustuminen ja lumenveisto kiinnosti monia. Jääkarhu- maskotti oli mainio piristys ja suklaa maistui.

Alkoholin myynti jakoi mielipiteitä, osa oli sitä mieltä, että ei alkoholia ja osa taas piti sitä hyvänä lisänä.

Tarkat vastaukset liitteessä 2 sivulla 15.

11. Tuletko ensi vuonna

Kysymykseen vastanneet: 144



Kuvio 9. Ensi vuosi.

11) Tuletko ensi vuonna

kyllä ei

Kuvio 10. Kysymys 11 Webropol- lomakkeesta.

Kyselyiden tallennusvaiheessa lomakkeeseen täytyi lisätä kyllä ja ei vaihtoehtojen lisäksi kolmas kohta, jotta vastaajien kommentit saatiin kirjattua koneelle. Tästä syystä kuviossa 9 kokonaisprosenttimäärä ei ole 100 %.

Sen lisäksi, että kysyimme tuletko ensi vuonnakin, tiedustelimme myös olisiko vastaajilla vielä jotain muuta huomautettavaa tai mitä haluaisivat tuoda esille. Vastaajien kommentit alapuolella.

Toimitsijoita enemmän x6

Ilmoittautuminen nopeammaksi
Enemmän lipunmyyntiä
Ilmoittautumiseen lisää ihmisiä
Yksinkertaisemmat liput

Yksi kahvivaunu ei riitä
Kahvinmyyjiä pilkkialueelle enemmän
Ruokakojuja kilpailualueelle enemmän

Enemmän kahvivaunuja
Parempi kahvitarjoilu
Enemmän kahvikojuja
Olutrekka

Tunnelma hyvä ja reipas, musiikki kiva taustalla
Lumi keskellä pehmeää
Ois voinu jo kolmelta loppua, tyhjää siirrettiin.
Isommat palkinnot
Syvyyskartta ens vuonna!
Tuotesittelyä (kalastusvälineet)
Pilkkialue liian laaja
Lisäohjelma ei pahitteeksi
Kilpailualueelle vessoja,
Enemmän perhetoimintaa, kalastusvälinemyyntiä
Ensi kerralla vois pilkkiäkkäin
Voisi olla ihan samanlainen
Kaikki toimi
Ajassa täytyy pysyä
Mukavaa, lupaava alkua, pulkkamäki olisi kiva
Jotakin kilpailuj

LIITE 1

1. Musiikki
2. Vessoja enemmän
3. Vessoihin lisää tasoa
4. Vessoja enemmän
5. Enemmän naisten WC:tä
6. Lisää WC:tä
7. Vessoja kilpailualueelle
8. Opasteita
9. Opasteita
10. kuumempia makkaroita, enemmän naisten WC:tä
11. Vessoja vähän, musiikkia pienemmälle, ilmoittautuminen hidasta
12. Vessoja enemmän
13. vessoja ei löydy
14. Kuulutuksia, sekavat
15. karhu-kaljaa olisi kaivannut, opasteet pieniä ja niitä ei ollut riittävästi, vessat ei löydy
16. Lisää kahvikelkkoja
17. Kunnan nuolet opasteisiin, enemmän naisten WC:tä
18. vessoja enemmän naisille
19. Lisää vessoja, musiikki ei kuulunut jälle
20. kuulutukset selkeät
21. isommat kyltit
22. vessoja liian vähän
23. Vessoja jälle
24. Vessat eivät löytyneet helposti ja niitä voisi olla enemmän
25. Ruokailua ja wc mahdollisuus myös kisajälle
26. Vessat naisille huonot
27. Enemmän WC:tä
28. Ei taustamusiikkia Vessa opasteet puuttelliset
29. Enemmän kahvikoituja
30. vessoja järvellekin
31. Wc jälle, aikaisemmin jo opasteita
32. ilmoittautumiseen lisää väkeä, paremmat opasteet
33. enemmän opasteita
34. lisää vessoja
35. Enemmän vessoja
36. Enemmän opasteita pohjoisesta tuleville
37. ilmoittautumiseen lisää väkeä
38. enemmän opasteita
39. ilmoittautumiseen lisää väkeä
40. Opasteita enemmän
41. ei tiennyt ilmoittautumisesta, vessoja lisää
42. ruokailu hidas, lisää vessoja
43. kuulutukseen lisää ääntä
44. WC:tä enemmän
45. kilpailualueelle vessoja
46. Enemmän selkeyttä opasteisiin
47. WC:tä enemmän
48. ruokailuvalikoima hyvä, enemmän vessoja, klo 13 jo täynnä
49. Vessoja kilpailualueelle
50. hyvä että väkeviä juomia
51. Lipunmyynti huono, enemmän vessoja, kännykkäkielto ylireagointia
52. tie liian kapea
53. Enemmän vessoja, älytöntä että myydään kaljaa
54. Enemmän lipunmyyntipisteitä
55. Vessoja lisää, eikä siirretä enää jäällä aikoja!!
56. parkkipaikka toimi hyvin, hyvä opastus, vessoihin huono opastus, kuulutus ei ollut liian kovalla
57. Vessoja enemmän
58. ilmoittautuminen hyvä
59. lisää vessoja
60. hyvä että ruokailussa eri mahdollisuuksia, opasteissa parantamista, vessojen opasteet huonot, siistit vessat ja niitä oli riittävästi, kuulutukset kuuluu kunnolla
61. opasteita enemmän, parkkipaikka täynnä, ensiapu?
62. äänentoistossa korjattavaa
63. kuulutukset ei kuulu, enemmän lipunmyyntipisteitä
64. aloitus outo, enemmän toimitsijoita
65. Enempi vessoja
66. Ambulanssi järvelle, vessoja enemmän
67. kilpailualueelle vessoja

LIITE 2

1. kiva, että perheille jotain
2. kohdallaan
3. Hyvä lapsille
4. Ei ole vielä kokeillut
5. kohdallaan
6. Hyvin ohjelmaa, maskotti mainio
7. Hyviä ja tarpeeksi
8. Loistavaa, hyvä, että lapset huomioitu
9. hyvin ohjelmaa
10. Aslak hyvä, hyvä että on ohjelmaa muillekin
11. Riittävä
12. jääkarhu hauska
13. Hyvä
14. Aslak hyvä, hyvä että ohjelmaa muillekin
15. Oikein sopivia
16. Hyvä
17. kaikille vähän jotakin
18. Ihan kivat
19. hyvä olla muutakin
20. hyvin ohjelmaa
21. Hyvä armeijateltoa
22. lapsille mukavasti, jääkarhu
23. Ei osaa sanoa
24. tarpeeksi
25. Lapset huomioitu
26. ok
27. hyvin onnistuneet
28. ei tutustunut
29. Sopivasti on
30. Hyvin tilaa toimia, lapsille liukumäki
31. hyvä olla muutakin
32. Ihan kiva
33. sää ohjelmassa parasta
34. monipuolista
35. Huippuja
36. ei ehtinyt tutustua
37. Ihan mukavasti on ohjelmaa
38. poroja enemmän
39. hyvä olla muutakin, etenkin lapsille
40. hyvää ohjelmaa
41. hyvä että on muutakin
42. hyvä lapsille, itseä ei kiinnosta
43. Kaikille jotain, markkinameininki
44. Illanvietto hyvä ja Aslak-helikopteri
45. hyvä
46. ollut vain pilkkimässä
47. Hyvät on
48. hyviä olemassa, monipuolista
49. Hieno homma
50. toukkamyynti hyvä
51. sopivasti
52. Hyviä hommia
53. kiitettävää
54. ihan hyvä, tarpeeksi
55. tykätty on, kenties enemmän kilpailuja
56. viihdettä kaikille, tarpeeksi
57. ei ole tutustunut
58. Lapsille hyvät
59. riittävästi
60. Kisat hyviä
61. hyvä lapsille
62. hyvä musiikki
63. tarpeeksi toimintaa, lapset viihtyvät
64. tarpeeksi
65. hyvää ohjelmaa
66. hyvää vaihtelua ettei pelkkää pilkkimistä
67. hyvä, mutta A-oikeudet pois
68. hyvä on
69. hyvä, varsinkin jääkäriprikaatti

70. lapsille paljon
71. tarpeeksi ja mukavaa
72. hyvä ohjelma
73. riittävästi
74. jokaiselle jotakin
75. ihan kiva
76. hienoa, tarpeeksi kaikille
77. hyvä musiikki
78. hyvää viihdettä
79. Aslak hyvä
80. hyvät
81. riittävästi, lapsille hyvin
82. ok, ei ole tutustunut
83. Hyvä ja eritoten lasten huomiointi
84. hyvä
85. ei ole tutustunut
86. hyvä että on muuta ohjelmaa
87. Kivasti on
88. hyvä että on muutakin
89. Aslak ja jääkarhu hyviä
90. Lapsille paljon tekemistä
91. lapsille hyvin ohjelmaa
92. kivoja juttuja lapsukaisille
93. hyvä
94. ei ole itse tutustunut
95. kiva että on
96. mukavaa lapsille, mukavaa että ilmaisia, lumenveistoa mukava seurata
97. Menettelee
98. ehkä lisää, hyvin järjestetty
99. Hyvät on
100. toimiva
101. toimiva, tarpeeksi
102. lumenveisto ok, hyvä määrä ei liikaa ohjelmaa
103. ok, muillekin jotain
104. hyvää, ei alkoholia
105. hyvä olla tekemistä ja olihan sitä
106. Palvelut hyviä ja riittävästi
107. enemmän oheisohjelmaa ei pilkkijöille
108. lumenveistossa koko perheellä tekemistä
109. hyvä
110. on mukavasti
111. mielenkiintoisia
112. ei ole tutustunut
113. mielenkiintoista tekemistä lapsille
114. on tarpeeksi
115. Hyvä
116. musiikkia lisää
117. ihan mukavasti on

LIITE 3

Martin pilkki 14.4. Raudanjoen Kuusijärvi

KYSELYLOMAKE

1. Sukupuoli: nainen mies

2. Syntymävuosi _____

3. Kotipaikkakunta _____

4. Kenen kanssa osallistut tapahtumaan: perhe kaverit työporukka yksin
muu; mikä? _____5. Onko tapahtuman ajankohta sopiva? kyllä ei
(miksei/milloin?) _____6. Mistä sait tietoa tapahtumasta: televisio radio lehti katumainos internet kaveri
muu; mikä? _____7. Mikä innosti sinua tulemaan tapahtumaan? _____

8. Miten järjestelyt ovat mielestäsi onnistuneet ja mitä kehittäisit?

	loistava	hyvä	menettelee	huono	
ruokailu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
opasteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
kuulutukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
parkkipaikka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
vessat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

9. Mitä mieltä olet pilkkitapahtuman oheisohjelmista? (Mikä oli erityisen hyvää, mitä jäit
kaipaamaan?)

10. Tuletko ensi vuonna? kyllä ei

Kun tulet ensi vuonna, mitä asioita haluaisit meidän tekevän toisin? Onko jokin erityinen
syy, miksi et mahdollisesti tule ensi vuonna?

Osallistujan nimi: _____

Puh: _____

Kiitos vastauksesta ja kireitä siimoja!