



ASIAKASTYYTYVÄISYYS 2018

TIIVISTELMÄ



Asiakastyytyväisyyskyselyllä voidaan ajatella olevan neljä päätavoitetta:

1. Kyselyllä pyritään selvittämään asiakastyytyväisyyteen keskeisimmin vaikuttavat tekijät.
2. Kyselyllä pyritään selvittämään tyytyväisyyden tämän hetkinen taso.
3. Kyselyn tulosten pohjalta voidaan määritellä toimenpiteet, joita tyytyväisyyden kehittäminen edellyttää.
4. Aika-ajoin uusituilla tutkimuksilla pyritään selvittämään, miten asiakastyytyväisyys kehittyy.

Tuloksia / palautetta:

Taustatietoja

Vastaus-% kyselyssä oli 32,0. Miehiä vastaajista oli 56 %, naisia 44 %. Kyselyyn vastanneiden joukossa suurimmat edustetut ikäryhmät olivat 41 – 50- ja yli 60-vuotiaat. Kyselyyn vastanneista lähes 30 % koki olevansa pelitasoltaan hyviä pelaajia. Tenniksen harrastaminen ja siinä kehittyminen sekä toiminta ryhmässä ja yhteisöllisyys näyttävät olevan pääasialliset seurajäsenistön vaikuttimet tenniksen harrastamiseen. Kilpailullisia tavoitteita ei koeta kovinkaan tärkeinä tekijöinä.

Asiakaspalvelu

Seuran toimihenkilöiden tavoitettavuus ja palvelualltius koettiin hyväksi. Asiakaspalvelun taso oli kyselyn mukaan pääosin hyvällä tasolla. Aulangon kenttien asiakaspalveluun toivottiin muutamissa palautteissa parannusta.

Tiedotustoiminta

Seuran toivottiin tiedottavan toiminnastaan ja päätöksistään huomattavasti enemmän. Palautteissa korostui seuran kotisivujen ja sähköpostin tärkeys ja toisaalta sosiaalisen median kanavien yllättävän vähäinen merkitys tiedotuskanavina.

Valmennustoiminta

Seuran valmennuksessa olevat jäsenet ovat pääosin erittäin tyytyväisiä valmentajin, valmennuksen sisältöön ja laatuun. Osa valmennettavista toivoi saavansa enemmän palautetta suorituksistaan.

Kilpailutoiminta

Seura järjestää laadukkaita, eri kohderyhmille tarkoitettuja kilpailutapahtumia. Kyselyyn vastanneet toivovat kuitenkin lisää lähinnä seuran sisäisiä kilpailuja, yö-tenniksen paluuta, "höntsä"-kisoja ja hallisarjaa seuran jäsenille.

Harjoituspaikat ja -olosuhteet

Seuran käyttämät harjoituspaikat saivat palautteissa hyvät pisteet. Aulangolle esitettiin pieniä parannusehdotuksia, esimerkiksi suihkutilojen kunnostusta ja aamuaikojen hyödyntämistä. Esiin nostettiin myös parkkipaikkojen vähäinen määrä ja Aulangontielle johtavan liittymän vaarallisuus.

Tenniskeskus sai palautteissa etenkin asiakaspalvelustaan paljon kiitosta mutta myös kehittämiskohteita lähinnä olosuhteisiin liittyen esitettiin lukuisia. Hallin peruskorjauksen tarve, sähköinen ajanvarausjärjestelmä, ovikoodijärjestelmä, koetut ongelmat hallin nykyisissä aukioloajoissa, lähinnä hallin aukioloaikojen laajennustarve ja ulkokentän kunnostus kesäiseen pelikäyttöön nousivat esille useassa palautteessa.

Yhteenveto

Jäsenistön tarpeiden ja toiveiden tulee ohjata seuran toimintaa. HTS ei ehkä voi toteuttaa kaikkia esitettyjä toiveita, mutta se varmasti jatkossakin kuuntelee jäsenistönsä ääntä. Seuran toiminnan kannalta kysely tuotti sen oleellisen tiedon, että valmennus ja valmennukseen liittyvät asiat ovat seurassa erittäin hyvällä tasolla, ja se on seuran tulevaisuuden ja valmennukseen osallistuvien kannalta kaikkein tärkein asia.

HTS:n hallitus kiittää kyselyyn vastanneita aktiivisuudesta ja vaivannäöstä.