



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Vilma Salovaara

Tanssikilpailun asiakaslähtöinen kehittäminen

Tapaus ”hyvän mielen” tanssikilpailu

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Kulttuurituotanto AMK

Kulttuurituotannon tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

26.11.2019

Tekijä(t) Otsikko	Vilma Salovaara <i>Tanssikilpailun asiakaslähtöinen kehittäminen</i> <i>Tapaus ”hyvän mielen” tanssikilpailu</i>
Sivumäärä Aika	33 sivua + 2 liitettä 26.11.2019
Tutkinto	Kulttuurituotanto AMK
Tutkinto-ohjelma	Kulttuurituotanto
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja(t)	Lehtori Leena Björkqvist
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa ”hyvän mielen” tanssikilpailuista. Työssä keskityttiin tarkastelemaan kilpailuita myytävän palvelun näkökulmasta ja kehittämään palvelua asiakaslähtöisempään suuntaan. Työn tilaaja on yksityinen tanssikouluyritys Tanssikoulu DCA, joka on tulevaisuudessa järjestämässä oman ”hyvän mielen” tanssikilpailunsa.</p> <p>”Hyvän mielen” tanssikilpailulla viitataan tässä tanssikilpailuun, jossa menestymistäkin tärkeämpää on se, että kilpailujärjestäjä tarjoaa positiivisen ja pehmeän kokemuksen kilpailemisesta eri-ikäisille ja -tasoisille tanssin harrastajille. ”Hyvän mielen” kilpailuiksi luetaan kaikki pienemmät kilpailutapahtumat, mutta ei kansallisen tason kilpailuita.</p> <p>Tutkimuksellisen kehittämisen menetelminä hyödynnettiin kyselytutkimusta ja vertaisarviointia. Kyselytutkimus suoritettiin Tanssikoulu DCA:n intensiivi- ja erikoiskoulutusryhmien opettajille ja kolmelle oppilasryhmälle. Kyselytutkimuksen tavoitteena oli kerätä tietoa tanssin opettajien ja oppilaiden kokemuksista vierailtuaan ”hyvän mielen” tanssikilpailuissa. Kyselytutkimuksessa saatujen vastausten pohjalta pyrittiin ymmärtämään palvelun asiakkaiden eli tanssikilpailun osallistujien aiempia kokemuksia palvelusta ja kehittämään palvelua entistä asiakaslähtöisempään suuntaan. Vertaisarviointimenetelmällä koottiin tietoa neljän erillisen tanssikilpailun perusominaisuuksista. Näitä tietoja vertailtiin keskenään ja suhteessa kyselytutkimuksessa saatuihin vastauksiin.</p> <p>Työn tuloksena vertaisarvioinnin pohjalta huomattiin, että ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden ominaisuudet ovat keskenään hyvin samankaltaiset pieniä kilpailukohtaisia eroja lukuun ottamatta. Kyselytutkimuksessa saatujen vastausten perusteella havaittiin, että palvelun asiakkaille eli tanssikilpailuihin osallistuville tanssinopettajille ja oppilaille eniten palvelukokemuksessa merkitsee kilpailun yleinen tunnelma ja kilpailupaikan ja käytännön seikkojen toimivuus. Tämä alleviivaa koko ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden olemassaolon syytä tarjota eri tasoisille harrastajille positiivisen kokemuksen aikaansaavia kilpailuita osaksi harrastustoimintaa. Kehitysehdotukset keskittyivät konkreettisiin kilpailun järjestelyihin ja toimenpiteisiin, joilla kilpailuista saadaan osallistujilleen eli asiakkailleen entistä mieluisampi kokemus. Työn tulokset ovat sovellettavissa tulevaisuudessa kaikkien järjestettävien tanssikilpailuiden yhteydessä tuotantoprosessin suunnittelua tukevana kirjallisena aineistona.</p>	
Avainsanat	tanssikilpailu, tanssi, kilpailu palveluna, asiakaslähtöinen palvelun kehittäminen, palvelukehitys, tapahtumatuotanto

Author(s) Title	Vilma Salovaara <i>Development of a Dance Competition</i> <i>Case Dance competition</i>
Number of Pages Date	33 pages + 2 appendices 26 November 2019
Degree	Bachelor of Culture and Arts
Degree Programme	Cultural Management
Specialisation option	
Instructor(s)	Leena Björkqvist, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to produce new written information about "good mood" dance competitions. This work focused on examining competitions from the perspective of the service being sold and developing the service in a more customer-oriented direction. This work is commissioned by a private dance school, Dance School DCA, which will in the future organize its own "good mood" dance competition.</p> <p>The "good mood" dance competition refers here to a dance competition where even more important than success is that the organizer provides a positive and soft experience of competing for dance enthusiasts of all ages and levels. "Good mood" competitions include all smaller competitions, but not national competitions.</p> <p>Questionnaire and benchmarking were used as research development methods. The survey was conducted for teachers of the Dance School DCA Intensive and Special Education Groups and three student groups. The aim of the survey was to gather information on the experiences of dance teachers and students after attending "good mood" dance competitions. Based on the responses to the questionnaire survey, an attempt was made to understand the past experiences of the service customers, the participants of the dance competition, and to develop the service in a more customer-oriented way. The benchmarking method gathered information on the basic features of four separate dance competitions. This information was compared with each other and in relation to the responses to the questionnaire.</p> <p>As a result of the work, on the basis of the benchmarking, it was noticed that the characteristics of "good mood" dance competitions are very similar with the exception of small differences between the competitions. Based on the responses to the questionnaire survey, it was found that for the dance teachers and students participating in dance competitions, the overall feel of the competition and the functionality of the competition site matter most. This underlines the whole reason for the existence of "good mood" dance competitions to offer enthusiasts of all levels a positive experience as part of their hobby. The development proposals focused on concrete competition arrangements and measures to make the competitions a more enjoyable experience for their participant. The results of the thesis will be applicable in the future in all dance competitions to be organized as production literature to support the design process.</p>	
Keywords	dance competition, dance, competition as a service, customer focused service management, service management, event management

Sisällys

1	Johdanto	1
2	”Hyvän mielen” tanssikilpailu ja Tanssikoulu DCA	3
2.1	”Hyvän mielen” tanssikilpailu	3
2.2	”Hyvän mielen” tanssikilpailun kehittäminen	4
3	Tanssikilpailu palveluna	6
3.1	Tanssikilpailu palveluna	6
3.2	Tanssioppilas tanssikilpailun ensisijaisena asiakkaana	7
4	Tutkimuskysymykset	9
5	Tutkimuksellisen kehitystyön menetelmät	10
5.1	Lähestymistapana tapaustutkimus	10
5.2	Kyselytutkimus	10
5.3	Vertaisarviointi eli benchmarking	12
6	Tutkimuksen tulokset	13
6.1	Vertaisarvioinnin tulos: nykytilan kuvaus	13
6.2	Kyselytutkimuksen tulokset	17
6.2.1	”Hyvän mielen” tanssikilpailuun osallistumisen valinnan peruste	18
6.2.2	Onnistunut kokemus ”hyvän mielen” tanssikilpailusta	21
6.2.3	Negatiivinen kokemus ”hyvän mielen” tanssikilpailusta	23
6.2.4	”Hyvän mielen” tanssikilpailun kehityksen kohteet	26
7	Johtopäätökset ja kehittämissuhteita	28
8	Pohdinta	31
	Lähteet	33
	Liitteet	
	Liite 1. Kyselylomake Tanssikoulu DCA: oppilaille	
	Liite 2. Internet- kysely Tanssikoulu DCA:n EK- ja Intensiiviopettajille	

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä perehdytään ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Termillä ”hyvän mielen” tanssikilpailu tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä tanssikilpailuita, joissa kilpailemistakin tärkeämpää on tarjota positiivinen esiintymiskokemus eritasoisille ja -ikäisille tanssin harrastajille. Idea tämän opinnäytetyön aiheeseen syntyi nykyisen työnantajani Tanssikoulu DCA:n tarpeesta tuottaa oma ”hyvän mielen” tanssikilpailu osaksi niiden kasvavaa kenttää.

”Hyvän mielen” tanssikilpailut ovat tyypillisesti yksittäisten tanssikoulujen järjestämiä kilpailutapahtumia. Yksi ensimmäisistä ”hyvän mielen” kilpailuista oli pääkaupunkiseudulla järjestetty Helmi-tanssikilpailu, joka järjestettiin ensimmäisen kerran vuonna 2015. (Helmi-tanssikilpailu, 2015) Suuren suosion seurauksena vuonna 2017 Helmi-kilpailu jakautui kahdeksi uudeksi kilpailuksi, Glow-tanssikilpailuksi ja Estradi-tanssikilpailuksi. ”Hyvän mielen” kilpailuiden kenttä kasvaa jatkuvasti ja uusia kilpailuita perustetaan vuosittain. (Glow, 2019)

Tavoitteena ”hyvän mielen” tanssikilpailuilla on tarjota positiivinen ja pehmeä kilpailukokemus harrastajille, opettajille sekä harrastajien vanhemmille. Aina kilpailuista ei kuitenkaan jää asiakkailleen onnistunut tai pehmeä kokemus ja siihen on useita eri syitä. Onnistuakseen tarjoamaan kokonaisvaltaisesti positiivisen kokemuksen jättävän ”hyvän mielen” tanssikilpailun tulee Tanssikoulu DCA:n uuden ”hyvän mielen” tanssikilpailun järjestäjänä ymmärtää, mitä nämä syyt ovat ja mitä kilpailuiden järjestämistoiminnassa voidaan kehittää.

Tämä opinnäytetyö on tapaustutkimus, jossa tavoitteena on selvittää, kuinka palveluna tarkasteltavaa ”hyvän mielen” tanssikilpailua kehitetään asiakaslähtöisesti. Kentän nykytilan havainnollistamiseksi ja toimivien käytänteiden poimimiseksi on hyödynnetty benchmarking-, eli vertaisarviointimenetelmää. Tutkimusmenetelmänä kehittämiskohteiden havaitsemiseksi on hyödynnetty kyselytutkimusta. Asiakaslähtöinen näkökulma työhön on valittu tuottamaan ensisijaisesti palvelun asiakkaita, eli tanssin harrastajia, tanssiopettajia ja tanssioppilaiden vanhempia, hyödyttäviä kehitystoimenpiteitä.

Tanssikilpailuiden järjestämistoiminnasta ei juurikaan ole saatavilla tutkittua tietoa. Tämä opinnäytetyö pyrkii tutkimaan ja tuottamaan kirjallista tietoa ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden kentän nykytilasta ja sen kehittämisen kohteista.

Toimin itse seitsemättä vuotta tanssinopettajana Tanssikoulu DCA:lla ja olen työni puolesta vuodesta 2016 saakka osallistunut oppilaitteni kanssa eri suomalaisten tanssikoulujen järjestämiin ”hyvän mielen” kilpailuihin. Tämän työn tutkimuksen ja kehittämisen kohde on minulle työni puolesta tärkeä ja kilpailuiden kehittäminen niin oppilaiden, opettajien kuin kilpailujärjestäjienkin yhteinen etu.

2 ”Hyvän mielen” tanssikilpailu ja Tanssikoulu DCA

Tanssikoulu DCA (Dance Centre Ani) on vuonna 1999 Espoossa perustettu yksityinen tanssikoulu. Tanssikoulu toimii neljässä eri toimipisteessä pääkaupunkiseudulla ja tarjoaa monipuolista tanssinopetusta taiteen perusopetuksen laajan ja yleisen opetussuunnitelman mukaisesti. Tanssikoululla on tuntivalikoimassaan eri lajivaihtoehtoja ja tasoryhmiä eri-ikäisille ja tasoille tanssiharrastajille. (Tanssikoulu DCA, 2019.)

Yritys listaa arvoikseen liikunnallisuuden ja kannustavan ilmapiirin ja toimintansa tavoitteeksi saada oppilaat kokemaan tanssin ja liikunnan iloa. Tanssikoulu DCA tarjoaa myös taiteen laajan oppimäärän mukaisia opintoja suljetuille Erikoiskoulutus-luokille sekä tavoitteellisemman mahdollisuuden harrastaa tanssia intensiiviryhmissään. Tanssikoulu osallistuu aktiivisesti erilaisiin järjestettäviin tanssitapahtumiin sekä -kilpailuihin. (Tanssikoulu DCA, 2019)

Tanssikoulu DCA:n tavoitteena on tuoda pääkaupunkiseudulle uusi ”hyvän mielen” tanssikilpailu osaksi niiden kasvavaa kenttää syyskaudella 2020. Tanssikoulu DCA:lla tanssii yli 2 000 oppilasta ja työskentelee 54 opettajaa (Tanssikoulu DCA, 2019). Keskeisenä tavoitteena yrityksellä on onnistua tarjoamaan kilpailupalvelu, jonka tuotantoprosessia sekä palvelukokemusta on asiakaslähtöisesti kehitetty asiakkaille myönteiseksi. Myös tuotantoprosessin tallettaminen kirjallisen tuotantomanaalin muotoon osana kilpailun järjestämistä on tulevaisuuden kilpailujärjestämisen kannalta tärkeä osa uuden kilpailun tuotantoprosessia.

2.1 ”Hyvän mielen” tanssikilpailu

”Hyvän mielen” tanssikilpailulla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä tanssikilpailuita, joissa kilpailemistakin tärkeämpää on tarjota positiivinen esiintymiskokemus eritasoisille ja -ikäisille tanssin harrastajille. Espoolaisen tanssikoulun Tanssipiste Loisten järjestämän tanssikilpailu Glow’n verkkosivuilla kerrotaan tapahtuman syntyneen aikanaan, kun pääkaupunkiseudulle kaivattiin lisää ”hyväntahtoisia” tanssikilpailuita nuorille tanssijoille. (Glow, 2019) Myös helsinkiläisen tanssikoulu Tanssilan perustama tanssikilpailu Estradi perustuu samalle arvopohjalle. Tavoitteena Tanssilalla oli kyseisellä kilpailulla tarjota kilpailu- sekä esiintymismahdollisuus eritasoisille tanssinharrastajille. (Estradi, 2017)

Kysyntä ”hyvän mielen” tanssikilpailuille on syntynyt vastapainona kansallisen tason FDO ry:n eli Finnish Dance Organisationin alaisille tanssikilpailuille. Vuonna 1989 Suomeen rantautuneiden uudempien tanssilajien, kuten show-, katu-, ja discotanssien, mukana perustettiin Suomen disco- ja showtanssiyhdistys, joka tunnetaan nykyään Finnish Dance Organisationina eli FDO Ry:nä. Yhdistys toimii IDO:n eli International Dance Organisationin alla ja toi vahvasti muissakin lajeissa kuin paritansseissa kilpailemisen Suomeen 1990-luvulla. (Kauppinen, 2019) Nykyään kuitenkin FDO ry:n alaiset kansalliset kilpailut, joissa kilpaillaan Suomen mestaruudesta, ovat kasvaneet suurikokoisiksi tapahtumiksi, joissa on valtava määrä todella teknisesti korkeatasoisia osallistujia. Näissä kilpailuissa tanssia kevyemmin harrastavilla kokoonpanoilla ei ole enää mahdollisuutta menestyä tai kokea samalla tapaa onnistumisen kokemuksia. ”Hyvän mielen” tanssikilpailuiden kulttuuri onkin kasvanut tarjoamaan kaikentasoisille ja -ikäisille tanssin harrastajille mahdollisuuden kilpailla ja samalla kokea onnistumisen kokemuksia.

Tanssin harrastajat voidaan jakaa tässä työssä kolmeen ryhmään harrastuksen viikkoharjoittelumäärän perusteella: harrastajatasoisiin (1–2 kertaa viikossa) harrastajiin, intensiivisesti (3–5 kertaa viikossa) sekä tavoitteellisesti (5 kertaa tai useammin viikossa) harjoitteleviin tanssinharrastajiin. ”Hyvän mielen” tanssikilpailuiden keskeinen tavoite on tarjota kilpailu, jossa ensisijaisesti harrastajatasoisten sekä intensiivisesti harjoittelevien tanssijoiden on mahdollisuus kokea onnistumisen kokemuksia ja menestyä.

2.2 ”Hyvän mielen” tanssikilpailun kehittäminen

Koko ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden kenttä on syntynyt tarpeelle tarjota mahdollisuus pehmeämpään kilpailemiseen ja esiintymiseen kaikentasoisille ja -ikäisille tanssia harrastaville. Nykyään kenttä on kasvanut ja uusia kilpailuita perustetaan lähes vuosittain. Kilpailuiden suosion voi päätellä jo pelkästään siitä, että vuosittain järjestettävien kilpailuiden ilmoittautumiset täyttyvät nopeasti.

Kentän ja sen asiakkaiden määrän jatkuvasti kasvaessa syntyy myös jatkuvasti uusia kehittämisen kohteita. Koska kilpailuiden järjestäminen ei ole tanssikoulujen ensisijainen toiminnan muoto, säilyi toiminta alkuun amatöörimäisempänä, mutta on nykyään ammattimaistunut. ”Hyvän mielen” tanssikilpailuissa keskeisiä kehittämisen kohteita ovat kilpailun tuotannon suunnittelu ja kirjallisen tiedon puuttuminen alasta kokonaan.

Kilpailu on myytävänä palveluna myös ristiriitainen, sillä samalla kun järjestäjä pyrkii tarjoamaan asiakkailleen onnistumisen kokemuksen ja myönteisen kuvan palvelusta, eli kilpailusta, tarjoaa hän myös osallistumispaikan kilpailusta, jossa pyritään selvittämään, kuka on kunkin kategorian paras tanssija tai tanssiryhmä. On siis huomioitava, että jotta asiakkaalle jää palvelusta myönteinen kuva on kokemus kiinni monesta muustakin muuttujasta kuin ainoastaan kilpailumenestyksestä. Näitä muita osia ovat kilpailun järjestelyt, kilpailupaikka, yleinen tunnelma, arviointijärjestelmän oikeudenmukaisuus ja kilpailupäivän aikataulu. Oman kokemukseni mukaan jokainen osa-alue on osa kehittämistä kaipaavaa kokonaisuutta, eli ”hyvän mielen” tanssikilpailua asiakaslähtoisempänä palveluna.

3 Tanssikilpailu palveluna

Tässä opinnäytteessä tarkastelen niin sanotun ”hyvän mielen” tanssikilpailuita asiakaslähtöisen kehittämisen näkökulmasta. Asiakaslähtöisen kehittämisen näkökulma on valittu tähän opinnäytetyöhön, sillä ”hyvän mielen” tanssikilpailuita tarkasteltaessa palveluna ovat asiakkaat syy koko palvelun olemassaoloon. Asiakkaiden, eli tässä tapauksessa palvelun käyttäjien, eli ”hyvän mielen” tanssikilpailuun osallistuvien tanssioppilaiden, ja tanssin opettajien kokemukset palvelusta vaikuttavat laajemmin heidän suhtautumiseensa koko kilpailukenttään. Kokemukset aiemmista palveluista, eli ”hyvän mielen” tanssikilpailuista, määrittävät myös tulevaisuuden ostopäätökset osallistumisesta yksittäisiin ”hyvän mielen” tanssikilpailuihin. Voidakseen käsitellä tanssikilpailuita palveluna on ymmärrettävä, mistä toiminnoista kyseinen palvelu koostuu. Kehittääkseen tanssikilpailuita asiakaslähtöisesti on tunnistettava kilpailuiden asiakasryhmät.

3.1 Tanssikilpailu palveluna

Tanssikilpailua tarkastellaan tässä opinnäytetyössä myytävänä palveluna, jota pyritään kehittämään asiakaslähtöisesti. Palvelu on osittain aineettomien toimintojen jatkumosta muodostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna palvelun asiakkaan ongelmiin. Palvelu toimitetaan yleensä palvelun asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutuksessa. (Grönroos 2001, 79)

Voidakseen kehittää tanssikilpailuita palveluna on mielletävä kilpailut sen asiakkaille myytävänä palveluna. Tässä yhteydessä tulee määritellä, mistä tarjottavista toiminnoista (Grönroos 2001) on tämän kyseisen palvelun kohdalla kyse.

Tarjottava palvelu eli tanssikilpailu koostuu kahdesta eri myytävästä osasta: kilpailemisen palvelusta sekä katsojapalveluista. Tässä opinnäytetyössä keskitytään kilpailemisen palveluun katsojille myytävän katsojapalvelun sijasta.

Kilpailemisen palvelulla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä myytävää osallistumisoikeutta järjestettävään ”hyvän mielen” tanssikilpailuun. Ostettuaan oikeuden osallistua kilpailuun, eli käyttää palvelua, tanssioppilaat pääsevät esittämään ennalta tanssinopettajan ja/tai koreografin harjoittaman tanssiesityksen kilpailuissa ja kilpailemaan muita samankaltaisia kilpailuun osallistuvia ryhmiä vastaan.

Vaikka kilpailuiden ydinajatus onkin aina selvittää, kuka on paras, on ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden konsepti rakennettu pehmeämmäksi kokemukseksi asiakkailleen eli erityisesti kilpailuun osallistuville tanssijoille. Paremmuusjärjestykseen asettamisen sijasta useasti ”hyvän mielen” tanssikilpailuissa palkitaan vain kolme parasta kustakin kategoriasta ja muut saavat esityksestään kirjallista palautetta. Tällöin kilpailu on myös palveluna esiintymismahdollisuus ja paikka oppia ja kasvaa tanssin harrastajana eikä pelkästään arvioitava urheilusuoritus.

Palvelukokemukseen, eli asiakkaalle palvelun käyttämisen jälkeen muodostuvaan mielikuvaan ja tunteeseen koetusta palvelusta, vaikuttavat kaikki palvelun, eli tässä tapauksessa ”hyvän mielen” tanssikilpailun, eri osatekijät. Näiden eri osatekijöiden vaikutusta asiakkaiden palvelukokemukseen on tässä opinnäytetyössä selvitetty kyselytutkimuksen keinoin.

3.2 Tanssioppilas tanssikilpailun ensisijaisena asiakkaana

Palveluntarjoaja on tanssikilpailun järjestävä taho eli yksityinen yritys, Tanssikoulu DCA. Palvelua eli tanssikilpailua käyttävät asiakkaat ovat tanssinopettajat, tanssioppilaat sekä tanssijoiden vanhemmat.

Asiakas voidaan tunnistaa asiakkaaksi, kun vaihtokeskeisessä markkinoinnissa hän on erilaisten markkinointi- ja myyntitoimenpiteiden kohteena. (Grönroos 2001, 67) Tässä yhteydessä tanssikilpailuun osallistuvat tanssinopettajat, oppilaat ja oppilaiden vanhemmat ovat palvelun asiakkaan roolissa.

Asiakas voi olla ensisijainen (engl. primary) tai toissijainen (engl. secondary) asiakas. Kun puhutaan ydinasiakkaasta (engl. core customer) tarkoitetaan asiakasta, joka tekee sekä ostopäätöksen että käyttää palvelua. Tanssikilpailua tarkastellessa on kuitenkin sovellettava käytäntöä ensisijaisesta asiakkaasta tuotteen tai palvelun käyttäjänä sekä toissijaisesta asiakkaasta tuotteen ostajana ja ostopäätöksen tekijänä. (Gehring 2019)

Yritys pyrkii luomaan asiakkaalle tarpeen hankittavasta palvelusta tai tuotteesta, eli tässä tapauksessa osallistumisesta tanssikilpailuun. (Gehring 2019) Tanssinopettaja edustaa useimmissa tapauksissa asiakastyyppejä, joka tekee ostopäätöksen ostettavasta palvelusta, eli valitsee tanssikilpailun, johon hänen opettamansa oppilasryhmä osallistuu. Opettaja ei ole kuitenkaan palvelusta maksava taho. Opettaja ei siis tässä yhteydessä edusta suoraan tanssikilpailun ensisijaista tai toissijaista asiakastyyppejä vaan on ikään

kuin niiden välittäjä tehdessään ostopäätöksen sekä käyttäessään palvelun, mutta ei konkreettisesti maksaen palvelusta.

Tanssinopettaja osallistuu valitsemaansa tanssikilpailuun eli käyttää palvelua yhdessä opettamansa oppilasryhmän kanssa. Opettajan asiakaskokemus on vahvassa yhteydessä oppilaiden asiakaskokemukseen palvelusta, eli tanssikilpailusta, ja vaikuttaa tulevaisuudessa tehtäviin ostopäätöksiin.

Tanssioppilas on tanssikilpailulle ensisijainen (engl. primary) asiakas. Ensisijainen asiakas ei siis tee ostettavasta palvelusta ostopäätöstä tai maksa siitä, mutta käyttää sen. (Gehring 2019) Tässä aiheyhteydessä tanssinopettaja ja oppilaan vanhemmat yhdessä muodostavat toissijaisen asiakastyypin opettajan tehdessä ostopäätöksen ja vanhempien ostaessa palvelun.

Tanssioppilaan ollessa ensisijainen asiakas, jolle palvelua tarjotaan, on tärkeää, että palvelusta jää oppilaille myönteinen kokemus. ”Hyvän mielen” tanssikilpailuun osallistuttuaan on siis tärkeää, että oppilas kokee kilpailuun osallistumisen positiivisena kokemuksena. Oppilaan asiakaskokemus kilpailusta palveluna on suoraan liitoksissa opettajan asiakaskokemukseen, sillä opettaja tuskin valitsee vievänsä oppilasryhmäänsä uudelleen tapahtumaan, joka ei jättänyt oppilaille myönteistä kokemusta.

Tanssioppilaan vanhemmat edustavat tässä aiheyhteydessä asiakastyyppeä, joka ei tee ostopäätöstä palvelusta, eikä välttämättä edes käytä palvelua, vaan toimii palvelusta maksavana osapuolena. Vanhempaa ei siis voida suoranaisesti nimittää kummaksikaan aiemmin nimetyksi asiakastyypiksi. Vanhemmassa on asiakkaana kuitenkin toissijaisen asiakkaan piirteitä hänen maksaessaan palvelun käytöstä.

Vaikka vanhempi ei osallistuisi kilpailuun saapumalla paikalle, hän todennäköisesti kuitenkin kuulee lapsensa eli tanssioppilaan asiakaskokemuksesta tanssikilpailusta. Mikäli oppilas on kokenut palvelukokemuksen myönteisenä, kokee vanhempi myös todennäköisesti palvelun myönteiseksi hankinnaksi.

4 Tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön pääkysymys on: ”Miten hyvän mielen tanssikilpailuja voisi kehittää asiakaslähtöisesti?” Käsittelen ”hyvän mielen” tanssikilpailuita tässä opinnäytetyössä myytävänä palveluna.

Ensimmäinen alakysymys selvittää, minkälainen ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden kenttä on ja mikä sen nykytila on. Voidakseen kehittää ”hyvän mielen” tanssikilpailuita palveluna on tunnettava toimintakenttä ja tunnistettava kilpailijat ja kentän toiminnan nykytila.

Toinen alakysymys selvittää, miten ”hyvän mielen” tanssikilpailun asiakasryhmät kokevat palvelun. Asiakaslähtöinen kehittäminen lähtee asiakasryhmän tunnistamisesta ja sen tarpeiden määrittämisestä. Voidakseen kehittää tanssikilpailuita palveluna asiakkaat huomioiden on ensin tunnettava asiakkaat ja heidän tarpeensa.

5 Tutkimuksellisen kehitystyön menetelmät

5.1 Lähestymistapana tapaustutkimus

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellinen lähestymistapa on tapaustutkimus. Tapaustutkimus on lähestymistapa, jolla kyetään ymmärtämään kehittämisen kohdetta syvällisemmin sekä tuottamaan ehdotuksia kehittämistä vaativiin kohteisiin. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2009, 53.) Tässä tapauksessa tutkimuksen kohde on palvelu, ”hyvän mielen” tanssikilpailu.

Tapaustutkimukselle ominaista on tuottaa syvälinen, kokonaisvaltainen ja monipuolinen kuva tutkittavasta tapauksesta monenlaisia eri menetelmiä hyödyntämällä. (Ojasalo ym. 2009, 55) Tässä opinnäytetyössä vastataan sen pääkysymykseen: ”Miten ”hyvän mielen” tanssikilpailua voidaan kehittää asiakaslähtöisesti?” yhdistämällä kyselytutkimuksella sekä vertaisarviolla eli benchmarkingilla saatua tietoa.

5.2 Kyselytutkimus

Kyselytutkimusta käytetään tässä opinnäytetyössä ”hyvän mielen” tanssikilpailun asiakkaille palvelukokemustiedon keräämiseksi. Kyselytutkimus on tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmä, jonka vahvuutena on, että sen avulla voidaan suhteellisen helposti ja nopeasti kerätä laaja tutkimusaineisto, jossa suurelta määrältä ihmisiä voidaan kysyä useita asioita. Kyselytutkimus suoritetaan laatimalla kyselylomake, johon sisällytetään kaikki sellaiset ja vain sellaiset kysymykset, jotka tarvitaan ennalta asetettujen kyselyn tavoitteiden saavuttamiseksi. (Ojasalo ym. 2009, 115)

Kyselytutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä on tässä opinnäytetyössä käytetty internet-kyselyä sekä lomakekyselyä. Teetin sisällöltään saman kyselylomakkeen tanssinopettajille internetissä ja tanssioppilaille kyselylomakkeen muodossa. Kysely esitettiin eri muodoissa opettajille ja oppilaille siitä syystä, että oppilaat on helpompi sitouttaa vastaamaan kyselyyn paperimuodossa tanssitunnilla kuin vapaa-ajallaan.

Kyselyn tavoitteena oli kerätä tietoa tanssinopettajien ja tanssioppilaiden aiemmista palvelukokemuksista ”hyvän mielen” tanssikilpailuista. Tämä auttaa ymmärtämään syvällisemmin asiakkaiden palvelukokemuksia alalta sekä alan nykytilaa asiakkaiden näkökulmasta. Kerättyä tietoa hyödynnetään tässä opinnäytetyössä Tanssikoulu DCA:n uuden ”hyvän mielen” tanssikilpailun tuotantoprosessin asiakaslähtöiseen

kehittämiseen. Tanssinopettajat ja tanssioppilaat edustavat asiakasryhmiä, jotka kokevat eli käyttävät palvelun. Kyselyä ei suoritettu tanssioppilaiden vanhemmille, sillä heidän kokemuksensa palvelusta ei suoranaisesti vaikuta yleensä tanssinopettajan tekemään palvelun ostopäätökseen.

Opettajien internet-kyselylomake lähetettiin kaikille Tanssikoulu DCA:n EK- ja Intensiiviryhmiä opettaville opettajalle. Oppilaiden kysely suoritettiin kolmelle Tanssikoulu DCA:n saman ikäiselle nuorten intensiivisesti (3–5 kertaa viikossa) harrastavalle tanssiryhmälle. Jokainen ryhmä edustaa eri tanssilajia: yksi ryhmistä harjoittelee show-tanssia, toinen katutanssia ja kolmas disco-tanssia. Kaikki Tanssikoulu DCA:n Intensiivi- ja EK-ryhmien tanssinopettajat ja Intensiivi- ja EK-oppilaat ovat kyselytutkimuksen havaintoyksikköjä, eli mittauksen kohteita.

Kaikki havaintoyksiköt muodostavat yhdessä kyselyn perusjoukon. Luotettavinta tietoa saadaan, kun tietoa kerätään kaikilta havaintoyksiköiltä, eli tässä tapauksessa se tarkoittaisi kaikilta suomalaisilta tanssinopettajilta ja tanssioppilailta, jotka ovat koskaan osallistuneet johonkin ”hyvän mielen” tanssikilpailuun. Tiedon vaikean saatavuuden vuoksi tässä opinnäytetyössä muodostetaan näyte havaintoyksiköistä. Näyte tarkoittaa harkinnanvaraisesti valittua joukkoa kaikista havaintoyksiköistä, eivätkä sen tulokset ole silloin samalla tapaa yleistettävissä. (Ojasalo ym. 2009, 110) Tämän harkinnanvaraisen ryhmän opettajat ovat kaikki Tanssikoulu DCA:n EK- ja Intensiiviryhmien opettajia, mutta ovat monet myös työskennelleet muissa suomalaisissa tanssioppilaitoksissa, mikä luo vaihtelevuutta näytteeseen.

Tanssikoulu DCA:n intensiivisesti harjoittelevien oppilaiden valitseminen perustui riittävään ikään, jotta he kykenevät sanallisesti kuvailemaan aiempia kokemuksiaan palveluista ja muistavat ne. Kolmen eri lajin ryhmien oppilaat muodostavat yhdessä 59 henkilön vastaajajoukon. Tanssikoulu DCA:n intensiivisesti harjoittelevien ryhmien kokoonpanot muodostetaan joka kevät uudelleen ja tämän vuoksi monella oppilaista on kokemuksia eri ryhmistä, tanssikouluista ja kilpailuista. Tämä luo sopivaa vaihtelua näytteeseen.

5.3 Vertaisarviointi eli benchmarking

Vertaisarviointi eli benchmarking on menetelmä, jonka perustana on kiinnostus mallintaa toisten saman alan toimijoiden toimintaa ja menestystä. Useasti benchmarking on yritysten toisista yrityksistä tekemää havainnointia ja toimivaksi osoittautuneiden menetelmien hyödyntämistä osana omaa liiketoimintaa. (Ojasalo ym. 2009, 163) Benchmarking soveltuu erityisen hyvin ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden kehittämiseen, sillä samankaltaisia toimijoita on Suomessa useita, joihin vertailla ja joilta omaksua toimivaksi osoittautuneita toimintatapoja. Benchmarkingin tukena olen hyödyntänyt omaa havainnointiani.

Tässä opinnäytetyössä benchmarking-menetelmää on hyödynnetty havainnollistamaan ”hyvän mielen” tanssikilpailukentän yleisiä toimintatapoja ja nykytilaa. Uuden kilpailun suunnittelu ja tuottaminen on suunnitelmallisempaa, kun pohjatietona ovat muiden alalla pidempään toimineiden kilpailuiden toimintamallit ja ominaisuudet.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan benchmarking-menetelmällä neljää eri ”hyvän mielen” tanssikilpailua. Benchmarkingin tiedot on koostettu taulukkomuotoon tarkasteltavaksi. Taulukon kaikki tieto on saatu valittujen neljän tanssikilpailun verkkosivuilta sekä oman havainnointini tuloksena.

Tarkasteltavaksi valittiin espoolaisen tanssikoulu Tanssipiste Loisten tanssikilpailu Glow, helsinkiläisen tanssikoulu Tanssilan tanssikilpailu Estradi, tamperelaisen tanssikoulu Studio Moven järjestämä tanssikilpailu Dance & Show ja helsinkiläisen tanssikoulu Dance.fi:n järjestämä tanssikilpailu Show Of The Year.

6 Tutkimuksen tulokset

”Hyvän mielen” tanssikilpailuita käsitellään tässä opinnäytetyössä myytävänä palveluna, jota pyritään kehittämään entistä asiakaslähtoisemmäksi. Voidakseen kehittää kilpailuita palveluna on ensin ymmärrettävä, minkälainen ”hyvän mielen” kilpailuiden kentän nykytila on ja miten palvelun asiakkaat ovat kokeneet palvelun. Vertaisarviointimenetelmän perusteella saatu tieto kuvaa kentän nykytilaa neljän esimerkkikilpailun kautta. Kyselytutkimuksen keinoin kerätty tieto vastaa siihen, miten kilpailun osallistujat eli asiakkaat ovat kokeneet kilpailun ja mitä heidän kokemustensa perusteella voidaan tulkita kehitettäväksi.

6.1 Vertaisarvioinnin tulos: nykytilan kuvaus

Tässä kappaleessa esitellään vertaisarviointitutkimuksen avulla kerätyn tiedon pohjalta muodostettu ”hyvän mielen” tanssikilpailukentän nykytilan kuvaus. Kaikki aineisto vertaisarviointitaulukon laatimiseksi on kerätty tanssikilpailuita järjestävien tahojen verkkosivuilta.

”Hyvän mielen” tanssikilpailut ovat tyypillisesti 1–3-päiväisiä tapahtumia, joissa osallistuvat ryhmät ja tanssijat on jaettu iän, tanssilajin ja ryhmän koon perusteella erillisiin kilpailukategorioihin.

Eri ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden kilpailukategorioilla on vertaisarviointitutkimuksen pohjalta tekemieni havaintojen mukaan huomattavia yhtäläisyyksiä. Kategoriat on yleensä jaettu tanssilajin sekä ryhmän koon perusteella. Soolo on yhden tanssijan kategoria, duo tai trio on kahden tai kolmen tanssijan kategoria, pienryhmä on 3–9 tanssijan kategoria ja suuri ryhmä on 10 tanssijan tai suuremman ryhmän kategoria. Eri suuruisten ryhmien jaottelu omiin kategorioihin helpottaa ryhmien keskinäistä vertailua kilpailua tuomaroitaessa. Havaintojeni mukaan tyypillisimmät kilpailulajit ”hyvän mielen” tanssikilpailuissa ovat showtanssi, baletti sekä katutanssilajit. Suuressa osassa kilpailuita ikäkategoriat ja ryhmäkategoriat muodostuvat yksittäisen lajikategorian alle. Esimerkiksi show-tanssin alla kilpaillaan erikseen lasten, nuorten ja aikuisten sooloissa, duoissa, pienryhmissä ja suurissa ryhmissä.

”Hyvän mielen” tanssikilpailun ikäkategoriat ovat pieniä eroja lukuun ottamatta hyvin samankaltaiset eri kilpailuiden välillä. Lasten kategoria on tyypillisesti alle 11-vuotiaille

tanssijanaluille, junioreiden tai nuorten sarja 12–15 vuotta täyttäneille tanssijoille ja noviisit tai aikuiset ovat 16–20 tai 24 vuotta täyttäneille tanssijoille. Osalla kilpailuista on myös aikuiset 2- ja aikuiset 3-kategoriat, jotka on suunnattu Tamperelaisen Dance & Show -tapahtuman mukaan ”oikeasti aikuisille tanssin harrastajille”. (Dance & Show, 2019) Aikuiset 2-kategoria on tyypillisesti 25–30 vuotta täyttäneille ja vanhemmille tanssijoille ja aikuiset 3-kategoria 44 vuotta täyttäneille tai vanhemmille tanssijoille. Jokaisen ikäkategorian alla kilpaillaan eri lajeissa ja eri kokoisissa ryhmäkategorioissa. Esimerkiksi lasten kategoriassa voi Estradi-tanssikilpailuissa kilpailla show-tanssissa ja baletissa soolossa, duossa, pienryhmässä tai suuressa ryhmässä. (Estradi-tanssikilpailu, 2017)

Vertaisarviointitutkimukseen tanssikilpailuiden verkkosivuilta kerätyn tiedon perusteella voidaan todeta, että ”hyvän mielen” tanssikilpailuita järjestetään yhdestä kahteen kertaan vuoden aikana. Suosituimmat järjestämisaikakohdat ovat syyslukukaudella loka-joulukuu sekä kevätlukukaudella maaliskuu-toukokuu. Tämän voi tulkita johtuvan siitä, että tanssioppilaitosten tanssivuosi alkaa syksyllä elokuussa ja päättyy kesäkuussa. Joululomaa sekä kesälomaa vietetään monessa oppilaitoksessa peruskoulujen lomien kanssa samanaikaisesti. Suotuisa ajankohta ”hyvän mielen” tanssikilpailuille ajoittuu siis syys- ja kevätlukukausien loppupuolelle, jolloin kaikilla ryhmillä on ollut aikaa valmistaa ja hioa kilpailuteoksensa valmiiksi.

Kilpailupaikkoina eri ”hyvän mielen” kilpailuilla on tanssikilpailuiden verkkosivujen mukaan tiloja, joilla on samat perusominaisuudet. Peruskouluista urheiluhalleihin, kilpailupaikoilla on aina suurempi esiintymiskäyttöön soveltuva kilpailutila, joissa on eri tavoin toteutettu lava ja katsomo sekä erilliset lämmittely- ja pukeutumistilat kilpailijoille. Pukeutumis- ja lämmittelytilojen koko vaihtelee kilpailuittain suuresti. Esiintymislavan koko on tapana kilpailuilla julkaista verkkosivuilleen hyvissä ajoin ennen kilpailuita, jotta ryhmät saavat harjoiteltua esityksensä oikean kokoiseen tilaan.

Kilpailukauden aikataulu on suurella osalla ”hyvän mielen” kilpailuista samankaltainen. Kilpailuiden päivämäärät julkaistaan tyypillisesti noin puoli vuotta ennen järjestämisaikakohtaa ja ilmoittautuminen aukeaa noin kaksi kuukautta ennen kilpailuita ja sulkeutuu kategorioiden täytyessä. Suuren suosion vuoksi suuri osa kilpailuiden ilmoittautumisista täyttyy nopeasti, minkä vuoksi ilmoittautuminen harvoin on avoinna kauaa.

Markkinointikanavinaan ”hyvän mielen” tanssikilpailut hyödyntävät omia verkkosivujaan ja sosiaalisen median kanaviaan Instagramissa ja Facebookissa. Havaintojeni mukaan viestinnän sisältö on suurimmaksi osaksi tulevista kilpailuista tiedottamista ja jälkikäteen menneistä kilpailuista tulosten sekä kuvien julkaisemista.

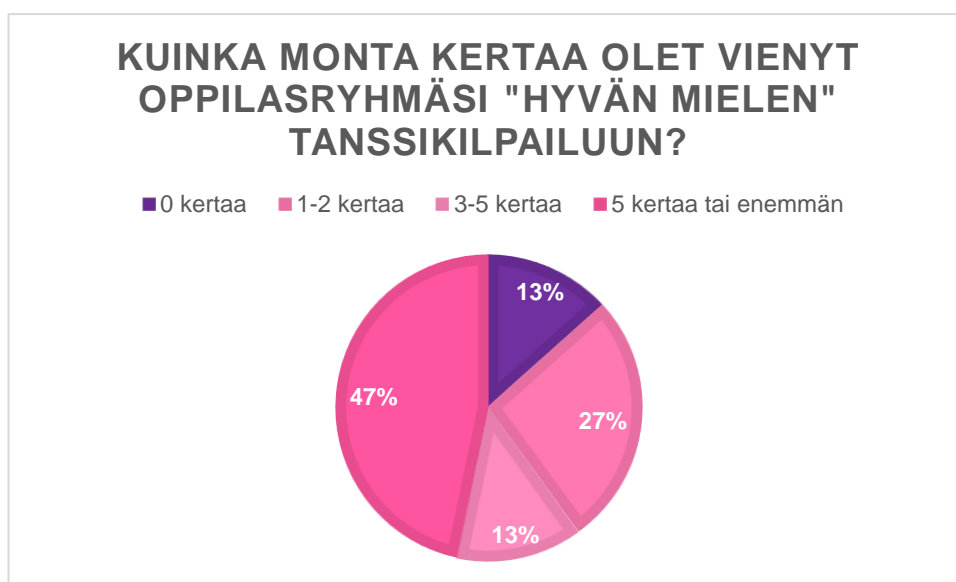
Vertaisarvointi- eli benchmarkingtaulukko ”hyvän mielen” tanssikilpailuista

Kilpailevat toimijat > Ominaisuudet v	Tanssikilpailu Glow	Tanssikilpailu Estradi	Tanssikilpailu Dance & Show
Järjestävä tah	Tanssipiste Loiste, Espoo	Tanssikoulu Tanssila, Helsinki	Studio move, Tampere
Järjestämisaikakohta	syksyllä marraskuun alussa, keväällä 1. maaliskuun alussa, 2. maaliskuun lopussa	syksyllä marraskuun keskellä, keväällä huhtikuun ensimmäinen	syksyllä joulukuun alussa, keväällä toukokuun lopussa
Järjestämiskaupunki	Helsinki, Espoo	Helsinki	Ylöjärvi
Kilpailupaikka	Suomalainen Yhteiskoulu, Haaga,	Suomalainen Yhteiskoulu, Haaga	Ylöjärven urheilutalo, Ylöjärvi
Osallistumismaksu	soolo 35 € duo /trio 45 € ryhmä	soolo 35 € duo/ trio 40 € pienryhmä 15-20 € tanssija suuri ryhmä 15-18 € tanssija	soolo 35 € duo 35 € pienryhmä 25 € tanssija suuri ryhmä 20 € tanssija
1, 2 vai 3 kertaa vuodessa	3 kertaa vuodessa	2 kertaa vuodessa	2 kertaa vuodessa
1 vai 2 päiväinen	2 päiväinen	2 päiväinen	2 päiväinen
Kilpailukategoriat (tanssilajit)	Show- tanssi Urban (Street- tanssi) Baletti	Baletti Show-tanssi	Show- tanssi Disco- tanssi Street- tanssi Twerk Tankotanssi
Ikäkategori	Lapset 6-9 vuotta Juniorit 10-12 vuotta Nuoret 13-15 vuotta Aikuiset 16-24 vuotta Aikuiset 25 vuotta >	Lapset 1 5-8 vuotta Lapset 2 9-11 vuotta Juniorit 12-15 vuotta Noviisit 15-19 vuotta Aikuiset 20 vuotta >	Lapset <11 vuotta Juniorit 12-15 vuotta Aikuiset 16 vuotta > Aikuiset 2 30 vuotta > Aikuiset 3 44 vuotta >
Tasokategoriat	kaikki kilpailevat samassa kategoriassa	kaikki kilpailevat samassa kategoriassa	Rising Star perussarjat PRO
Ryhmien koot	soolo 1 hlö duo/ trio 2-3 hlö pienryhmä 4-9 hlö iso ryhmä 10+ hlö	soolo 1 hlö duo/ trio 2-3 hlö pienryhmä 4-9 hlö iso ryhmä 10+ hlö	soolo 1 hlö duo 2 hlö pienryhmä 3-9 hlö muodostelma 10+ hlö
Kilpailun arviointimenetelmä	A- ,B- ja C-kategoria A- kategorian 1., 2., 3. palkitaan	A- ,B- ja C-kategoria A- kategorian 1., 2., 3. palkitaan	1., 2., 3. palkitaan jos sarjassa 10 + osallistujaa myös 4. ja 5. sija palkitaan

Kuvio 1: (Glow 2019, Estradi 2017, Dance & Show 2019, Show Of The Year 2019)

6.2 Kyselytutkimuksen tulokset

Tanssinopettajien internetkyselyyn vastasi 15 opettajaa ja paperiseen kyselyyn 59 tanssioppilasta. Internetkyselyn vastausprosentti kaikista kyselyn vastaanottaneista tanssinopettajista oli 71,4 %. Tanssioppilaiden kyselylomakkeen vastausprosentti oli 84,3 %.



Kuvio 2: Opettajien vierailujen lukumäärä "Hyvän mielen" tanssikilpailuissa

Kyselyn tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa keräämällä tanssinopettajien ja tanssioppilaiden aiempia palvelukokemuksia "hyvän mielen" tanssikilpailuista. Tämä auttaa ymmärtämään syvällisemmin, miten asiakas kokee palvelun eli tässä tapauksessa "hyvän mielen" tanssikilpailuun osallistumisen.

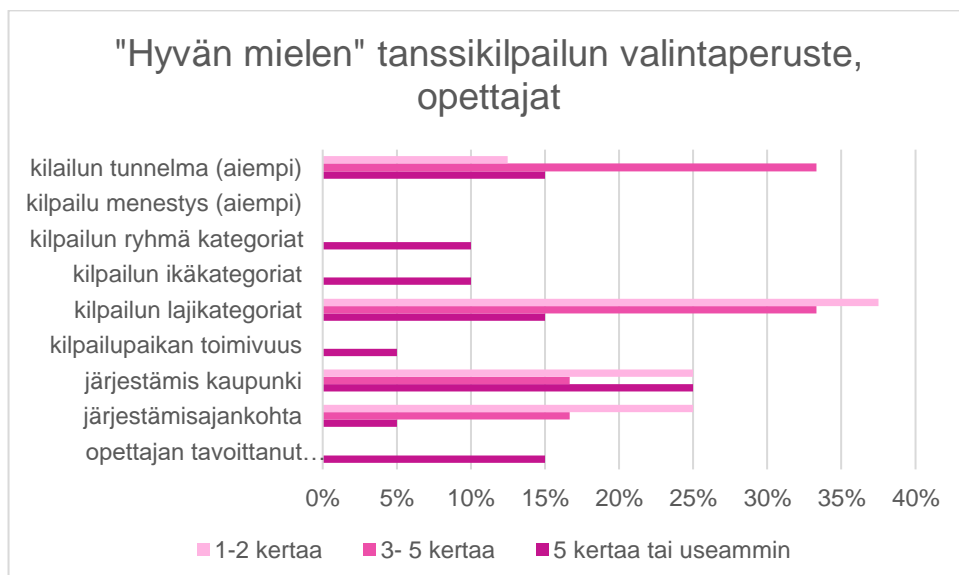
46,7 % vastanneista tanssinopettajista oli vierailut 5 kertaa tai useammin "hyvän mielen" tanssikilpailuissa. 3–5 kertaa kilpailuissa oli vierailut 13,3 prosenttia ja 1–2 kertaa 26,7 prosenttia. 13,3 prosenttia vastanneista opettajista ei ollut vierailut kilpailuissa kertaakaan.



Kuvio 3: Oppilaiden vierailujen määrä "hyvän mielen" tanssikilpailuissa

33,9 prosenttia vastanneista tanssioppilaista oli vierailut tapahtumassa 5 kertaa tai useammin. Saman verran eli 33,9 prosenttia oppilasvastaajista oli vierailut tanssikilpailuissa 3–5 kertaa. 18,6 prosenttia oppilaista oli vierailut kilpailuissa 1–2 kertaa ja 13,6 prosenttia ei ollut vielä osallistunut tanssikilpailuun.

6.2.1 "Hyvän mielen" tanssikilpailuun osallistumisen valinnan peruste



Kuvio 4: "Hyvän mielen" tanssikilpailuiden valintaperuste, opettajat

Viisi kertaa tai useammin "hyvän mielen" tanssikilpailuissa vierailleet tanssinopettajat kertoivat valinneensa kilpailun, johon heidän oppilasryhmänsä osallistuu heidät

tavoittaneen markkinointiviestinnän, järjestämiskaupungin, kilpailun aiemman tunnelman, kilpailun laji-, ikä- ja ryhmäkategorioiden, järjestämisajankohdan ja kilpailupaikan toimivuuden perusteella. Aiemman kilpailumenestyksen perusteella kukaan tästä vastaajaryhmästä ei olisi valinnut viedä ryhmäänsä kilpailuihin.

Suosituin peruste viisi kertaa tai useammin kilpailuissa vierailleilla valita kilpailut oli niiden järjestämiskaupunki. 25 prosenttia useammin kilpailuissa käyneistä koki sen valinnan perusteeksi. Lisäksi kilpailun tarjottavat lajikategoriat, kilpailun aiempi tunnelma ja opettajan tavoittanut markkinointiviestintä oli 15 prosentilla vastaajista peruste valita osallistuminen kilpailuun. Vähemmän esiin nousseet perusteet valintaan olivat kilpailuiden ikä- sekä ryhmäkategoriat. Järjestämisajankohta ja kilpailupaikan toimivuus olivat tässä vastaajaryhmässä kumpikin vain 5 prosentin peruste valita osallistuttava kilpailu.

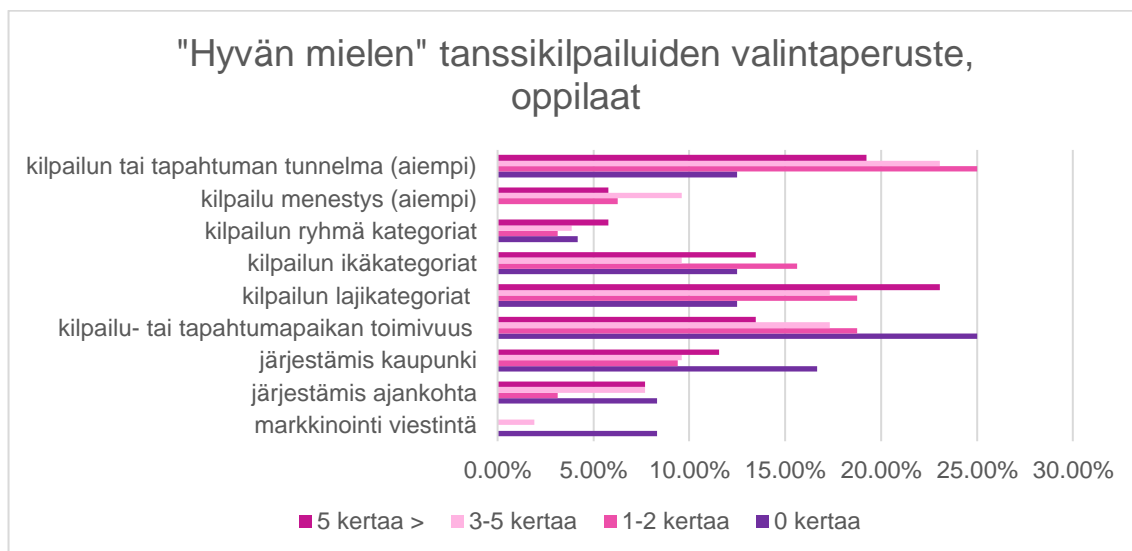
3–5 kertaa kilpailuissa vierailleiden peruste valinnalle olivat kilpailun järjestämisajankohta, järjestämiskaupunki, tarjottavat lajikategoriat ja kilpailun aiempi tunnelma. Suosituimmat näistä valintaperusteista olivat kilpailun aiempi tunnelma sekä tarjottavat lajikategoriat. Nämä olivat molemmat tämän vastaajaryhmän 33,3 prosenttia valintaperusteena.

1–2 kertaa kilpailuissa vierailleiden valintaperusteita olivat kilpailuiden lajikategoriat, järjestämiskaupunki sekä -ajankohta ja kilpailun aiempi tunnelma. Suosituin valintaperuste tälle vastaajaryhmälle oli 37,5 prosentin vastaama kilpailun tarjolla olevat tanssilajikohtaiset lajikategoriat. Kilpailuissa vieraillemattomien vastaajien valintaperusteita olivat järjestämisajankohta, lajikategoriat ja kilpailun aiempi tunnelma.

Viisi kertaa tai useammin vierailleiden keskuudessa valintaperusteet vaihtelivat vastaajakohtaisesti. Sen sijaan 0–5 kertaa kilpailuissa vierailleiden kesken vastauksissa valintaperusteesta oli nähtävissä selkeää yhteneväisyyttä. Alle viisi kertaa kilpailuissa vierailleet listasivat kaikki valitsevansa kilpailun, johon heidän tanssiryhmänsä osallistuu kilpailun järjestämisajankohdan ja -kaupungin, tarjottavien lajikategorioiden sekä kilpailun aiemmin koetun tunnelman perusteella.

Kaikkien vastanneiden opettajien keskuudessa suosituin valintaperuste kilpailuihin osallistumiseen oli kilpailuissa aiemmin koettu tunnelma. Tämän valitsi 60 prosenttia vastaajista. Toiseksi suosituimmat valinnan perusteet olivat kilpailun järjestämiskaupunki

ja tarjottavat tanssilajikategoriat molemmat 53,3:n vastausprosentilla. Kukaan opettajista ei olisi valinnut kilpailua siellä aiemmin saavutetun kilpailumenestyksen perusteella.



Kuvio 5: "Hyvän mielen" tanssikilpailuiden valintaperuste, oppilaat

Kaikista vastanneista tanssioppilaista 20,6 prosenttia valitsisi tanssikilpailun sen aiemman tunnelman perusteella, mikäli valinnan suorittaisivat oppilaat. Tämä oli sama suurin valintaperuste kuin tanssinopettajilla. Toiseksi suosituin valintaperuste olivat tanssikilpailun lajikategoriat 18,75 prosentilla ja kolmanneksi suosituin peruste oli kilpailupaikan toimivuus 17,5 prosentilla. Toisin kuin tanssinopettajat olisi myös osa oppilasvastaajista valinnut kilpailuun osallistumisen siellä saavutetun aiemman kilpailumenestyksen perusteella.

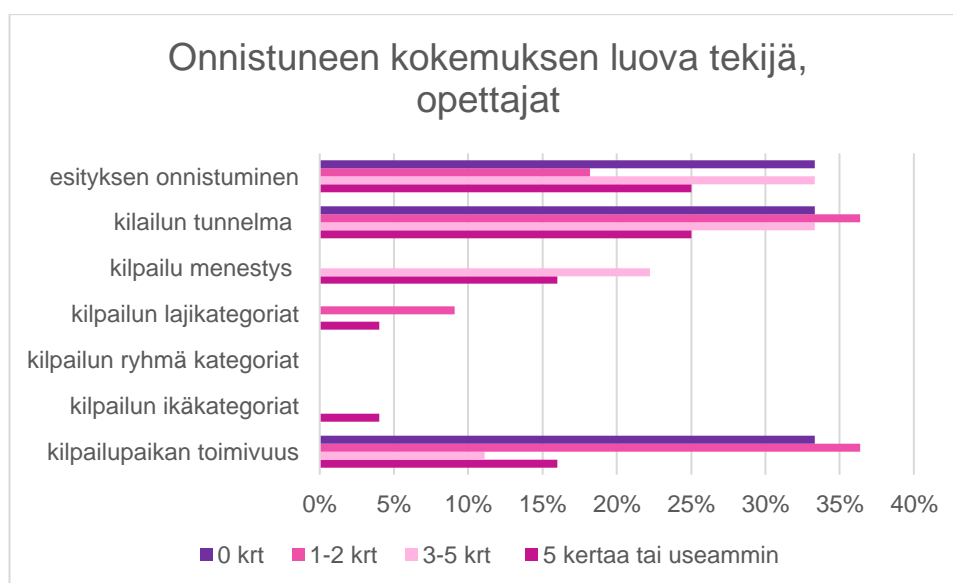
5 kertaa tai useammin kilpailuissa vierailleet tanssioppilaat valitsivat kilpailun ensisijaisesti sen lajikategorioiden perusteella. Toiseksi suosituin valintakriteeri oli kilpailun aiempi tunnelma ja kolmanneksi suosituin kilpailupaikan toimivuus ja tarjottavat ikäkategoriat. Kukaan tästä vastaajajoukosta ei olisi valinnut tanssikilpailua heidät tavoittaneen markkinointiviestinnän perusteella.

3–5 ja 1–2 kertaa kilpailuissa vierailneiden oppilaiden keskuudessa suosituin valintaperuste oli kilpailun aiempi tunnelma ja toiseksi suosituimmat olivat kilpailupaikan toimivuus ja kilpailun lajikategoriat. Kilpailuissa vielä vierailemattomien oppilaiden kesken suosituin valintaperuste oli kilpailupaikan toimivuus ja toiseksi suosituin kilpailun järjestämiskaupunki.

Kaikkien vastausten summana voidaan päätellä, että ensisijaisen suuri vaikutus ”hyvän mielen” tanssikilpailuun osallistumiseen on aiemmin samassa kilpailussa koettu tunnelma. Nimensä mukaisesti kilpailuiden ideologia pohjaa pehmeämmän kilpailukokemuksen tarjoamiseen ja positiivisella yleistunnelmalla on suuri rooli siinä.

Opettajien kohdalla oli huomattavissa selkeää vastausten hajoamista, mikäli kokemusta kilpailuista oli runsaasti. Alle viidesti kilpailuissa vierailleiden opettajien kesken valinta perustui selkeästi käytännönläheisesti järjestämiskaupungin, tarjottavien lajikategorioiden sekä toki tunnelman perusteella. Oppilaiden kesken lajikategoriat ja kilpailupaikan toimivuus olivat tärkeimmät valinnan kriteerit.

6.2.2 Onnistunut kokemus ”hyvän mielen” tanssikilpailusta

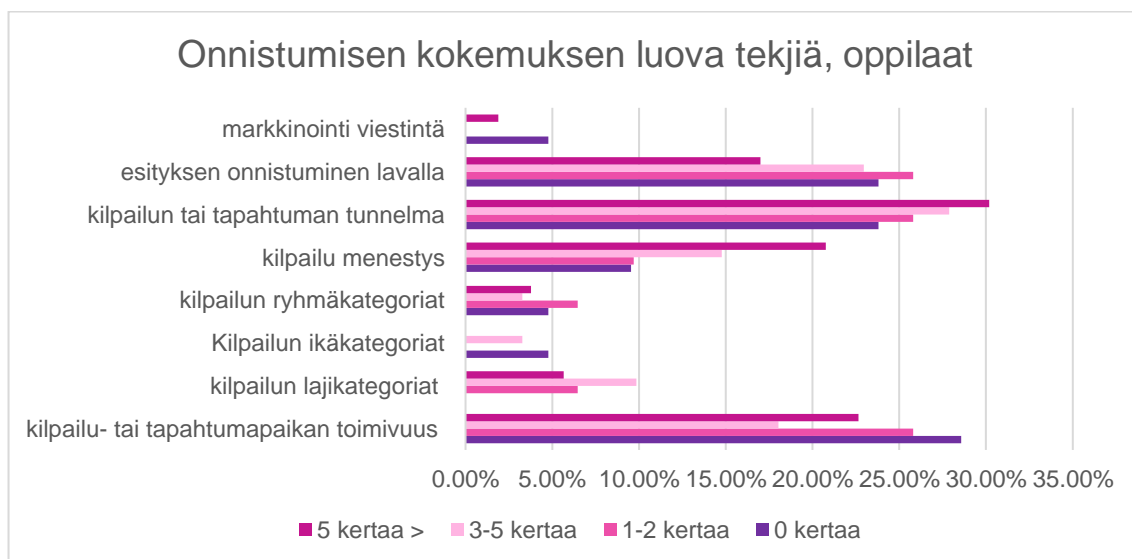


Kuvio 6: Onnistuneen kokemuksen luovat tekijät, opettajat

Tanssinopettajien kesken 86,7 prosenttia oli sitä mieltä, että kilpailun tunnelma on tärkein onnistumisen kokemuksen tekijä. Toiseksi suosituimmat vastausvaihtoehdot olivat kilpailupaikan toimivuus sekä oppilasryhmän esityksen onnistuminen suunnitellun mukaisesti.

5 kertaa tai useammin kilpailuissa vierailleiden opettajien keskuudessa kilpailun tunnelma ja oppilaiden esityksen onnistuminen lavalla nähtiin tärkeimpinä onnistumisen kokemuksen luojina. Kilpailumenestys ja kilpailupaikan toimivuus olivat toiseksi suosituimmat vastausvaihtoehdot.

3–5 kertaa kilpailuissa vierailleiden opettajien joukossa kilpailun tunnelma nousi tärkeimmäksi onnistumisen kokemuksen luojaksi. Sen lisäksi kilpailupaikan toimivuus sekä esityksen onnistuminen lavalla olivat eniten valittuja vaihtoehtoja. 1–2 kertaa ja 0 kertaa kilpailuissa vierailleiden opettajien vastaukset eivät juuri eronneet 3–5 kertaa kilpailuissa vierailleiden vastauksista.



Kuvio 7: Onnistumisen kokemuksen luovat tekijät, oppilaat

Tanssioppilaiden keskuudessa kilpailun tunnelma nousi myös suosituimmaksi vastausperusteeksi onnistumisen kokemuksen tekijänä. Toiseksi suosituimmat perusteet oppilaiden keskuudessa olivat myös esityksen onnistuminen lavalla ja kilpailupaikan toimivuus.

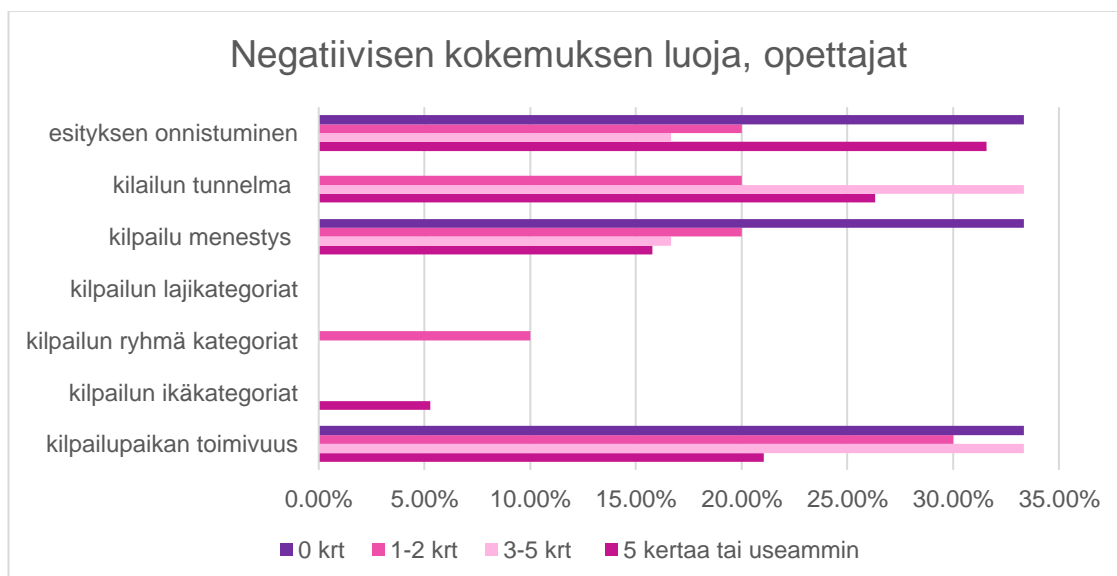
5 kertaa tai useammin kilpailuissa vierailleiden oppilaiden kesken onnistumisen kokemuksen tekijät listautuivat niin, että kilpailun tunnelma sai eniten vastauksia, kilpailupaikan toimivuus toiseksi eniten ja kilpailumenestys kolmanneksi eniten. Esityksen onnistuminen tuli vasta neljäntenä tämän vastaajajoukon valinnoissa.

3–5 kertaa kilpailuissa vierailleet oppilaat pitivät myös tunnelmaa tärkeimpänä onnistumisen kokemuksen luojana. Tämän vastaajajoukon keskuudessa esiintymisen onnistuminen oli kuitenkin toiseksi suosituin vastausperuste ja kilpailupaikan toimivuus kolmas. Kilpailumenestys jäi tällä vastaajajoukolla kilpailuissa enempi vierailleita vähemmälle suosiolle.

1–2 kertaa kilpailuissa vierailleet oppilaat valitsivat tasaisesti kolmeksi suosituimmaksi onnistumisen kokemuksen luojaksi kilpailupaikan tunnelman, esityksen onnistumisen lavalla sekä kilpailupaikan toimivuuden. Tapahtumassa koskaan vierailleemattomien keskuudessa kilpailupaikan toimivuus oli suosituimpana vaihtoehtona ja tunnelma ja esityksen onnistuminen tasaisesti toiseksi suosituimpana.

Onnistumisen kokemuksen edellytyksiä tarkastellessa voidaan huomata, että ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden tunnelmalla on suurin vaikutus siihen, koetaanko kilpailuun osallistuminen onnistuneena kokemuksena. Opettajat kokivat oppilaiden esityksen onnistumisen ja kilpailupaikan toimivuuden onnistumisen edellytyksinä onnistumisen kokemukselle. Oppilaat sen sijaan arvottivat esityksen onnistumista kilpailumenestyksen ohi, mikäli he olivat vierailleet kilpailuissa alle viisi kertaa. 5 kertaa tai useammin kilpailleet oppilaat pitivät menestystä onnistumisen kokemuksen luojana, eli toisin sanoen pelkkä onnistuminen esiintyessä ei enää riittänyt. On huomattavaa, miten kilpailullisuus on oppilaiden keskuudessa suurempaa kuin opettajien. Opettajia motivoivat oppilaiden onnistumisen näkeminen ja käytännön järjestelyjen toiminen, kun taas oppilaita menestyminen ja käytännön järjestelyjen toimiminen. Kaikkien oppilaiden keskuudessa kilpailupaikan toimivuus nousi esiin onnistumisen kokemuksen edellytyksenä.

6.2.3 Negatiivinen kokemus ”hyvän mielen” tanssikilpailusta



Kuvio 8: Negatiivisen kokemuksen luovat tekijät, opettajat

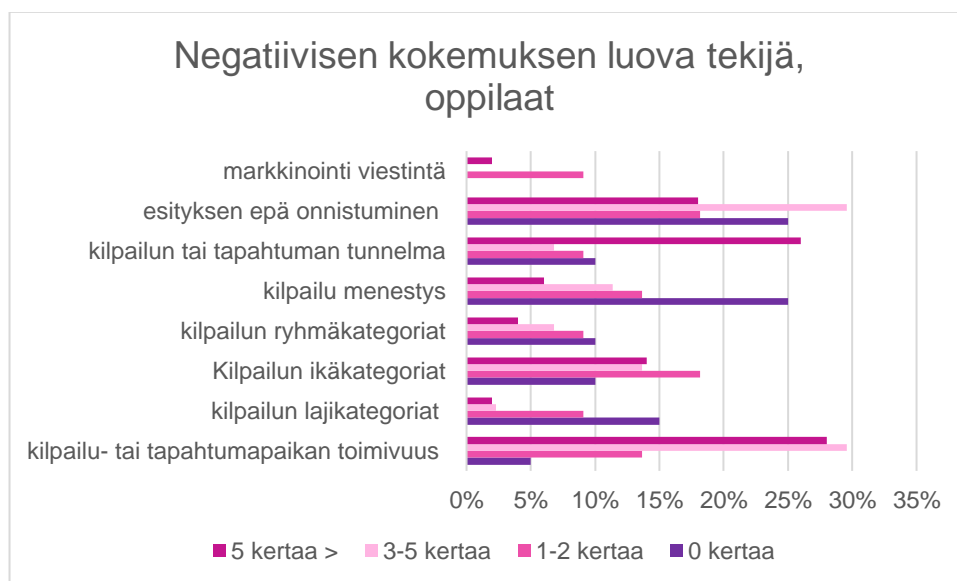
Kaikkien vastanneiden tanssinopettajien keskuudessa negatiivisen kokemuksen luovia tekijöitä olivat 66,7 prosentin mielestä oppilasryhmän esityksen epäonnistuminen ja

kilpailupaikan toimimattomuus. Lisäksi 60 prosentin mielestä myös kilpailupaikan tunnelma nähtiin negatiivisen kokemuksen luojana. Lisäksi esiin nousivat kilpailumenestys 46,7 prosentin mielestä ja kilpailun ikäkategorioiden 13,3 prosentin mielestä. Kukaan opettajista ei kokenut, että kilpailuiden ryhmäkategorioiden tai markkinointiviestintä olisivat osatekijöinä negatiivisen kokemuksen syntyyn.

5 kertaa tai useammin kilpailuissa käyneiden opettajien mukaan oppilaiden esityksen epäonnistuminen oli suurin syy negatiivisen kokemuksen syntyyn. Seuraavaksi eniten vatsauksia tässä joukossa sai kilpailun tunnelma ja kolmanneksi eniten kilpailupaikan toimimattomuus.

3–5 kertaa kilpailuissa käyneiden kesken vastaukset hajosivat hyvin tasaisesti. Oli siis hyvin vastaajakohtaista, mikä nähtiin negatiivisen kokemuksen tekijänä. Kilpailupaikan toimimattomuus, kilpailun tunnelma, esityksen epäonnistuminen ja heikko kilpailumenestys nähtiin negatiivisen kokemuksen luojina.

1–2 kertaa kilpailuissa käyneiden kesken kilpailupaikan toimimattomuus nähtiin suurimpana negatiivisen kokemuksen aiheuttajana. Lisäksi esityksen epäonnistuminen, heikko kilpailumenestys sekä kilpailupaikan tunnelma koettiin negatiivisuuden luojina. 0 kertaa kilpailuissa käyneiden kesken arvioitiin kilpailupaikan toimivuuden, esityksen epäonnistumisen sekä kilpailumenestyksen olevan tekijöitä, jotka negatiivisesti vaikuttavat kokemukseen ”hyvän mielen” tanssikilpailusta.



Kuvio 9: Negatiivisen kokemuksen luovat tekijät, oppilaat

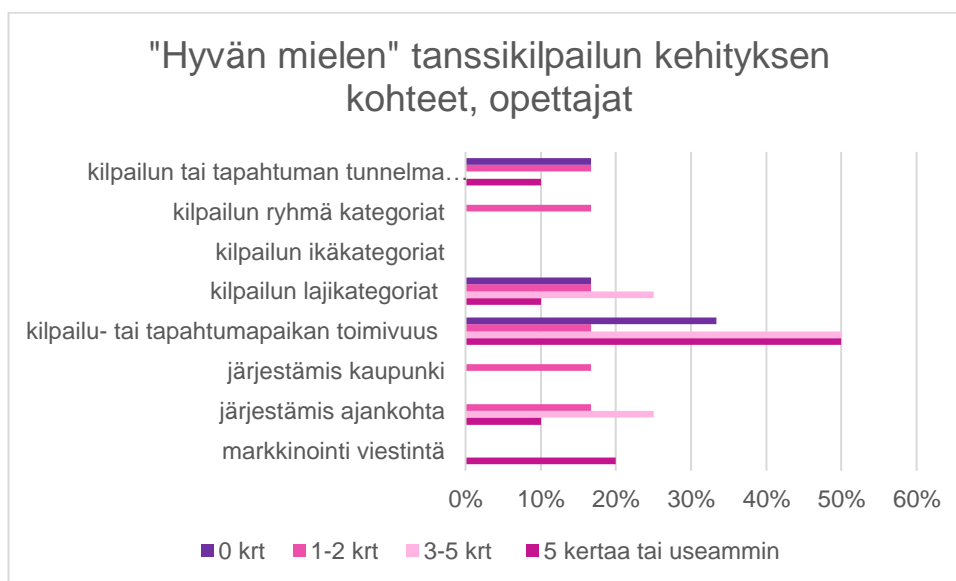
Kaikkien vastanneiden oppilaiden kesken negatiivisen kokemuksen luoviksi tekijöiksi nähtiin ensisijaisesti esityksen epäonnistuminen ja kilpailupaikan toimimattomuus. Lisäksi kilpailun tunnelma, ikäkategorioiden ja heikko kilpailumenestys koettiin oppilaiden keskuudessa negatiivisen kokemuksen aiheuttavina tekijöinä.

5 kertaa tai useammin kilpailuissa käyneiden oppilaiden kesken negatiivisen kokemuksen luojiksi nähtiin useimmiten kilpailupaikan toimimattomuus, toisena kilpailupaikan tunnelma ja kolmantena esityksen epäonnistuminen lavalla. 3–5 kertaa kilpailuissa käyneiden kesken kilpailupaikan toimimattomuus ja esityksen epäonnistuminen nähtiin myös eniten negatiivisen kokemuksen luojina. Lisäksi 3–5 kertaa kilpailuissa käyneiden kesken ikäkategorioiden nähtiin negatiivisen kokemuksen luojana.

1–2 kertaa kilpailuissa vierailneiden vastaukset hajosivat ja negatiivisen kokemuksen kilpailusta loivat tasaisesti eri vastaajan mielestä eri osatekijät. 0 kertaa kilpailuissa vierailneiden kesken negatiivisen kokemuksen arveltiin syntyvän kilpailupaikan toimimattomuudesta ja heikosta kilpailumenestyksestä.

Tanssinopettajat ja oppilaat mielsivät molemmat vastaajajoukot samat asiat negatiivisen kokemuksen aiheuttajina. Esityksen epäonnistuminen lavalla ja kilpailupaikan toimimattomuus olivat molempien vastaajaryhmien vastausten perusteella suurimmat negatiivisen kokemuksen aikaansaajat. Myös heikko kilpailumenestys ja kilpailun ikäkategorioiden nähtiin kaikkien vastaajien kesken yksimielisesti negatiivisen kokemuksen luojana.

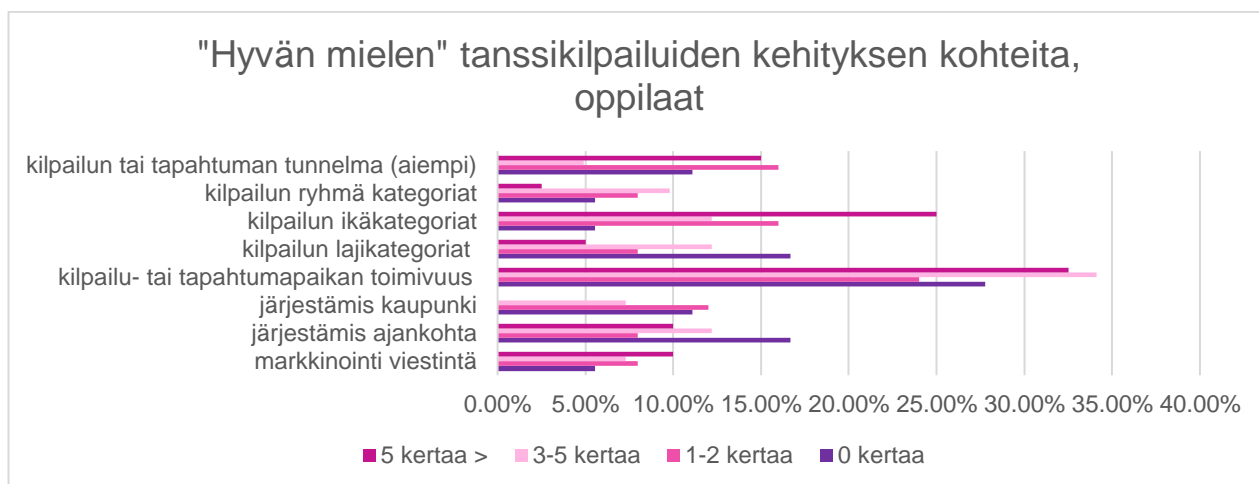
6.2.4 ”Hyvän mielen” tanssikilpailun kehityksen kohteet



Kuvio 10: ”Hyvän mielen” tanssikilpailun kehittämisen kohteet, opettajat

Kaikkien vastanneiden opettajien kesken kilpailupaikan toimivuus nousi ylitse muiden kehittämisen tarpeessa. 66,7 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että kilpailupaikan toimivuus on ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden eniten kehittämistä vaativa kohde. Lisäksi opettajien mielestä kilpailuiden tanssilajikohtaiset lajikatgoriat, kilpailun tunnelma ja järjestämisajankohta nousivat muita vaihtoehtoja suositummiksi kehittämisen kohteiksi.

Kilpailuissa vierailukerroista riippumatta jokainen opettajien vastaajaryhmä piti kilpailupaikan toimivuutta eniten kehitystä kaipaavana alueena. 5 kertaa tai useammin kilpailuissa käyneet kokivat, että kilpailuiden markkinointiviestintä kaipaisi kehittämistä järjestämisajankohdan, lajikatgorioiden ja tunnelman lisäksi. 3–5 kertaa kilpailuissa vierailleiden opettajien mielestä järjestämisajankohta ja lajikatgoriat kaipasivat kehittämistä. 1–2 kertaa vierailleiden vastaukset hajosivat tasaisesti eri kehityksen kohteisiin. 0 kertaa kilpailuissa vierailleet arvioivat lajikatgorioiden ja tunnelman kaipaavan kehittämistä. Lisäksi avoimissa vastauksissa opettajat toivoivat tanssikoulujen välisen yhteistyön lisäämistä ja tasosarjoja osaksi kilpailuita.



Kuvio 11: "Hyvän mielen" tanssikilpailuiden kehittämisen kohteet, oppilaat

Kaikkien vastanneiden oppilaiden kesken kilpailupaikan toimivuus oli kohde, joka tarvitsee "hyvän mielen" tanssikilpailuissa eniten kehittämistä. Se oli myös kilpailuissa vierailukerroista huolimatta jokaisen vastaajaryhmän eniten vastaama vaihtoehto. Toiseksi eniten kehittämistä oppilaiden mielestä vaativat kilpailuiden ikäkategoriat ja kolmantena tunnelma sekä valittu järjestämisajankohta. Lisäksi avoimissa vastauksissa oppilaat peräänkuuluttivat tasokategorioiden puuttumista, kilpailujärjestäjän lajituntemuksen kehittämistä ja musiikin riittävästä volyymistä huolehtimisesta.

5 kertaa tai useammin kilpailuissa vierailleiden oppilaiden kesken toiseksi eniten kehittämistä tarvitsi kilpailuiden ikäkategoriat. Myös 1–2 kertaa vierailleet oppilaat olivat tätä mieltä. 5 kertaa tai useammin vierailleiden kolmanneksi suosituin kehitettävä kohde oli kilpailuiden tunnelma. 3–5 kertaa vierailleiden kesken toiseksi eniten kehittämistä kilpailuissa vaativat tasaisesti järjestämisajankohta sekä ikä- ja lajikategoriat. 1–2 kertaa kilpailuissa vierailleet kokivat toiseksi eniten kehitystä tarvitseviksi ikäkategoriat ja tunnelma. 0 kertaa kilpailuissa vierailleet tanssioppilaat arvioivat kehitystä kaipaaviksi kohteiksi kilpailupaikan toimivuuden, lajikategoriat sekä järjestämisajankohdan.

Saatujen vastausten perusteella selkeästi eniten kehittämistä kaipaavat eri "hyvän mielen" tanssikilpailuiden järjestämispaikat. Ne koettiin molempien vastaajaryhmien kesken ylitse muiden kehitystä kaipaaviksi kohteiksi. Lisäksi järjestämisajankohdan ja ikä- ja lajikategorioiden koettiin kaipaavan kehittämistä.

7 Johtopäätökset ja kehittämissuhteita

Kyselytutkimuksessa tanssikilpailun aiemmin hyväksi koettu tunnelma oli eniten vastattu peruste kilpailun osallistumiseen, mutta nousi myös ylitse muiden vastausvaihtoehtojen onnistumisen kokemuksen ja myös negatiivisen kokemuksen luojana. Keskeistä olisi kilpailujärjestäjän toimesta onnistua takaamaan kannustava ja yhteisöllinen ilmapiiri kilpailupäivän ajaksi ja kannustaa työntekijöitä, kilpailijoita ja eri koulujen opettajia tukemaan ja kannustamaan toisiaan. Erilaiset kilpailupäivään sisällytetyt, yhteisöllistävät aktiviteetit voisivat kohentaa vallitsevaa tunnelmaa ja rohkaista kilpailijoita ja opettajia tutustumaan toisiinsa.

Tarkastelemalla ”hyvän mielen” tanssikilpailua asiakkaille myytävänä palveluna on se ristiriitainen, sillä on haasteellista tarjota samaan aikaan palvelua, joka on kilpailu ja samaan aikaan tarjota kaikille kilpailuun osallistujille hyvä mieli. Pehmeämpää kilpailukokemusta tarjotessa ei kilpailijoita tulisi jaotella sijoitusten perusteella eri ryhmiin, sillä huonoimpaan kategoriaan sijoittuminen tuskin mahdollistaa onnistumisen tunteen kokemista. Kehityssuhteena olisikin palkita aina vain osallistujien määrästä riippuen kolmesta viiteen parasta kilpailijaa ja tarjota muille kirjallista palautetta suorituksestaan. Lasten sarjoissa palkitsemista voisi myös kehittää pois numeerisesta arvioinnista ja luoda kilpailulle oman symbolisen arviointijärjestelmän esimerkiksi geometrisiä kuvioita hyödyntäen.

Kilpailuiden järjestämispaikan toimivuus osoittautui suurimmaksi kehitystä kaipaavaksi kohteeksi ja oli myös merkittävästi onnistumisen tai vastaavasti negatiivisen kokemuksen luojana. Tanssikilpailuiden kilpailupaikat ovat tyypillisesti paikallisia kouluja tai urheiluhalleja. Tanssilavan tai -lattian tulee olla riittävän kokoinen ja materiaaliltaan tanssimiseen soveltuva. Lisäksi tanssijoiden puku- ja lämmittelytilojen tulee olla riittävän kokoiset ja soveltuvat käyttötarkoituksiinsa. Saniteettitiloja ja roskakoreja tulee olla kilpailijoille ja katsojille riittävästi. Lämmittelytila on ideaalitapauksessa pukutilasta erillinen tila, missä kaikilla kilpailuun osallistujilla on turvallisesti tilaa lämmitellä ja valmistautua vuoroonsa.

Kilpailuiden järjestämisajankohta nousi esiin kyselytutkimuksessa kehittämistä kaipaavien osien kohdalla. Vertaisarvioinnin avulla kerätyn tiedon perusteella kilpailut järjestetään vuosittain kahtena eri ajanjaksona, lukukausien loppupuolilla. Kilpailuille voisi toki olla kysyntää muussakin kohtaa vuotta ja oppilaat ja opettajat voisivat olla

halukkaita osallistumaan kilpailuihin aiemmin kuin aivan kauden loppupuolella. Tämä mahdollistaisi myös useampaan eri kilpailuun osallistumisen saman lukukauden aikana.

Tanssilajikohtaiset lajikategoriat olivat kyselytutkimuksen perusteella yksi keskeisistä syistä valita kyseinen tanssikilpailu. Tanssioppilaat tosin peräänkuuluttivat kilpailujärjestäjien lajitietämyksen tasoa, mikä oli luonut useammalla negatiivisen kokemuksen kilpailuista. Tärkeä osa positiivisen kokemuksen aikaansaamista on, että asiakas kokee, että juuri heidät on otettu huomioon palvelua eli kilpailua järjestettäessä. Mikäli kilpailukategorioita on tarjolla useammassa eri tanssilajissa, tulee kilpailujärjestäjän huolehtia, että jokaisen kategorian järjestelyt ovat lajia vastaavia. Kehitysehdotuksena on suuremman lajitarjonnan sijaan keskittyä yhdestä kolmeen tanssilajiin ja huolehtia, että kilpailut vastaavat juuri kyseisen lajin vaatimuksia ja tarjoavat osallistujilleen onnistumisen kokemuksen.

Kilpailuiden ikäkategoriat nousivat kyselytutkimuksessa esiin kehitettävien kohteiden joukossa ja negatiivisen kokemuksen aikaansaajana. Syy siihen, miksi ikäsarjat koettiin negatiivisena, ei tietystikään ole yksiselitteinen, kun kyselylomakkeessa ei ollut avointa vastauskohtaa antamaan vastausta tähän kysymykseen. Oman kokemukseni mukaan ikäkategoriat ovat toisinaan suhteellisen laajoja, kun vertaa esimerkiksi lasten sarjassa vastakkain kilpailevia 6- ja 11-vuotiaita tanssijoita. Helsinkiläinen kilpailu Estradi onkin pilkkonut lasten sarjan kahteen osaan, missä nuoremmat kilpailijat ovat ikähaitarilla 5–8 vuotta ja vanhemmat 8–11 vuotta. (Estradi, 2017) Tämä toimisi myös hyvin junioreiden kohdalla. Ikäkategorioiden lisääminen toki aina pienentää jokaisen kategorian osallistujamäärää tai vastaavasti kasvattaa kilpailupäivän pituutta ja luo myös näin omat haasteensa.

Koko ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden konsepti on syntynyt mahdollistamaan pehmeämmän kilpailukokemuksen eritasoisille tanssin harrastajille. Kuitenkin mikäli kilpailukategorioita ei jaotella taitotasojen mukaan on kansallisen tason kilpailijoilla myös mahdollisuus tulla pienempiin kilpailuihin menestymään kevyemmin harrastavien tanssijoiden kustannuksella. Kehitysehdotuksena reilun kilpailun luomiseksi tulisi kilpailujärjestäjän taata, että jokainen kilpailija kilpailee ikä-, taitotaso- ja lajikategoriassa itsensä kaltaisten vastustajien kanssa. Tällöin on mahdollista onnistua tarjoamaan onnistunut kilpailukokemus, vaikka kilpailussa ei menestyisikään.

Kilpailujen aikataulujen kommentoitiin olevan usein jäljessä ja että niistä tiedottaminen tavoitti huonosti kilpailuun osallistujat ja että kilpailupäivät alkavat olla liian pitkiä, eivätkä tämän vuoksi tarjoa enää nautinnollista kokemusta osallistujilleen. Vähemmällä osallistujamäärällä voitaisi lisätä kiireettömyyden ja pehmeiden tuntua kilpailupäivään. Kehitysehdotuksena tähän olisi jakaa kilpailuita useammalle päivälle, minkä moni tanssikilpailuista onkin asemansa vakiinnutettua tehnytkin. Lisäksi kilpailun kategorioiden osallistujamäärät tulisi suunnitella vastaamaan tiukasti päivän aikataulua.

Viestintä ei juuri näkynyt vastauksissa, mikä todennäköisesti kertoo myös, että viestintätoiminta markkinointikanavissa ei ole kovin huomiota herättävää. On mahdollista, että oppilaat kokevat kilpailun markkinointistrategian epäoikeudenmukaiseksi, kun sosiaalisessa mediassa julkaistaan kuvia ja videoita vain osasta kilpailijoista. Lisäksi puhtaasti markkinoinnillinen sisältö saatetaan kokea oppilaiden kesken yksipuolisena. Kehitysehdotuksena olisi monipuolistaa sisältöä sosiaalisen median kanavissa sekä kilpailujärjestäjien pohtia, minkälaisen kuvan ”hyvän mielen” tanssikilpailuista antaa se, että vain osasta kilpailijoista lisätään kuva sosiaaliseen mediaan ja osasta ei.

Onnistuakseen tarjoamaan mahdollisimman moniulotteisesti asiakaslähtöisen palvelun on ”hyvän mielen” tanssikilpailun järjestäjän huomioitava kilpailukokonaisuuden kaikki eri osa-alueet. Positiivisen kokemuksen tarjoamiseksi kilpailun asiakkaat eli osallistuvat opettajat ja oppilaat tulee huomioida joka kohdassa. ”Hyvän mielen” tanssikilpailuiden ydintarkoituksena on pehmeämmän ja positiivisen kilpailukokemuksen tarjoaminen kaiken tasoisille tanssin harrastajille. Tämä kokemus koostuu kaikista kilpailun osista kilpailua edeltävästä markkinointiviestinnästä palkintojenjakoon asti. Kun kilpailujärjestäjä huomioi asiakkaansa jo palvelun suunnitteluvaiheessa, on toteutuskin helpompi saada asiakkaiden odotukset ja tarpeet täyttäväksi ja parhaimmillaan jopa ylittää ne.

8 Pohdinta

Tutkimuksen perusteella saadut tulokset olivat odotusten mukaisia. Kiinnostavaa oli havaita, miten samankaltaisesti sekä tanssinopettajat ja oppilaat kokivat kilpailukokemukset. Tunnelman tärkeys kilpailun valinnan perusteena ja positiivisen kokemuksen luojana yllätti positiivisesti. Oli hienoa huomata, kuinka kilpailussa menestymistä ei opettajien keskuudessa juurikaan koettu tärkeäksi, vaan oppilaiden onnistuminen ja yleinen tunnelma olivat pääroolissa kokemuksen onnistumista arvioitaessa. Kiinnostavaa oli, että oppilaidenkaan keskuudessa kilpailumenestyksen merkitys ei ollut yhtä suuri kuin tunnelman tai esityksen onnistumisen. Tämä kaikki kertoo siitä, miten inhimillisiä tarpeita ”hyvän mielen” tanssikilpailun osallistujilla on. Hyvän ja positiivisen kokemuksen tarjoaminen ja lavalla onnistumisen mahdollisuus ovat ”hyvän mielen” tanssikilpailun palvelun kulmakivet.

Kilpailuiden järjestäjätahojen tulee huomioida palvelun asiakas, eli kilpailun osallistajat, jo kilpailun suunnitteluvaiheessa onnistuakseen tarjoamaan asiakaslähtöisesti toteutetun kilpailun. Positiivisen tunnelman luomiseksi käytännönjärjestelyiden, kuten kilpailupaikan toimivuuden, aikataulujen ja tiedottamisen, tulee toimia mutkitta. Lisäksi kilpailun arviointi- ja palkitsemismenetelmä suhteessa palkittaviin kategorioihin tulisi suunnitella kaikkia kilpailijoita kannustavaksi ja välttää ”viimeisten” sijojen jakamista kenellekään osallistujista. Kilpailupäivän aikana yhteistunnelman nostattamiseen ja kilpailijoiden keskinäisen vuorovaikutuksen lisäämiseen tulee panostaa, jotta tiukasta kilpailun vastakkainasettelusta päästään mahdollisimman etäälle. Pienempi määrä osallistujia luo intiimimmän ja kiireettömämmän tunnelman kilpailupäivään ja mahdollistaa osallistujien ja järjestäjien jaksamisen ja viihtymisen.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä heräsi kiinnostukseni syventää tutkimusta kilpailun osallistujien kokemuksista. Olisi mielenkiintoista haastatella tanssioppilaita ja opettajia heidän kokemuksistaan ja kuulla yksityiskohtaisemmin tunteita ja ajatuksia eri vastausten takana. Lisäksi olisi kiinnostavaa tutkia myös kilpailuiden järjestäjätahoja syvällisemmin ja esimerkiksi haastatella eri ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden järjestäjätahojen edustajia. Olisi kiinnostavaa kuulla, mitä ajatuksia ja motiiveja kilpailuiden järjestäjillä on suhteessa kilpailutoimintaan.

Mikäli tekisin tämän työn uudelleen, tuskin tekisin mitään toisin. Vaikka olisi kiinnostavaa syventyä tutkittavaan aiheeseen vielä tarkemmin, ei opinnäytetyön laajuus riittäisi tässä

aiheyhteydessä siihen. Koen, että valitsemani tutkimusmenetelmät olivat oikeat tuottamaan tähän tutkimukseen tarvittua tietoa ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden kentästä ja kilpailuiden osallistujien eli asiakkaiden kokemuksista.

Tämä opinnäytetyö on ensimmäinen ”hyvän mielen” tanssikilpailukentästä tuotettu tutkimus tai kirjallinen työ. Uskon, että pelkän tiedon tuottaminen aiheesta on jo hyödyllistä tanssialan ammattilaisille, kilpailujen järjestäjätahoille tai sellaiseksi ryhtyville. Työn perusteella tuotetut kehitysehdotukset ovat sovellettavissa eri kilpailuihin ja ovat siksi ”hyvän mielen” kilpailukenttää hyödyttäviä ja ajankohtaisia. Työ toimii myös hyvänä manuaalina ja ohjeistuksena kilpailun järjestämiselle avatessaan kokonaisuuden eri osia tarkemmin ja puretuessaan asiakkaiden kokemuksiin kilpailuista.

Tätä työtä voisi jatkaa laatimalla kattavan ja kokonaisvaltaisen manuaalin ”hyvän mielen” tanssikilpailuiden arvomaailmasta ja järjestämisprosessista. Kaikki tanssikulttuurista ja siihen osallistumisesta edistävää toimintaa tuo tanssia näkyväksi yhteiskunnassamme ja luo mahdollisuuden kokea tanssia.

Tanssikilpailut ovat Suomessa vielä suhteellisen nuori ja alati kehittyvä ala. Eritasoisille harrastajille tarjottavat kilpailumahdollisuudet kehittävät tanssin harrastamisen kenttää ja tarjoavat mahdollisuuden esiintyä ja kokea onnistumisen kokemuksia lajin parissa. Kilpailujärjestäminen on tapahtumatuotantoon verrastettavaa toimintaa ja soveltuu hyvin myös kulttuurituottajan työnkuvaksi. ”Hyvän mielen” kilpailukentän ammattimaistumisen edistämiseksi olisi tärkeää saada tuotannon ammattilaisia innostamaan tanssikilpailuiden järjestämisestä ja mukaan kehittämään nuorta ja tärkeää alaa.

Tämän työn tulokset viedään käytäntöön työn tilaajatahon Tanssikoulu DCA:n tulevan oman ”hyvän mielen” tanssikilpailun muodossa. Tarkoituksena on onnistua tarjoamaan kilpailu, joka on asiakaslähtöinen palvelukokemus ja jossa on huomioitu tässä opinnäytetyössä esiin tullut tieto ja kehityksen kohteet. Työn tuloksia on mahdollista syventää keräämällä kyselyn muodossa tietoa järjestetyn ”hyvän mielen” tanssikilpailun osallistujilta.

Lähteet

Dance & Show. 2019. Säännöt

<https://www.danceandshow.com>

(luettu 6.9.2019)

Estradi- tanssikilpailu. 2017. ESTRADI

<https://www.estraditanssikilpailu.com>

(luettu 1.9.2019)

Gehringer, Alan. 2019. "What is the Difference Between a Primary and Secondary Core customer?", Rhythm Systems

<https://www.rhythmssystems.com/blog/what-is-the-difference-between-a-primary-and-secondary-core-customer> (luettu 1.9.2019)

Glow-tanssikilpailu. 2019. Info

<http://glowtanssikilpailu.com>

(luettu 1.9.2019)

Grönroos, Christian. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy

Heikkilä, Tarja. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy,

<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Helmi-tanssikilpailu. 2015.

<https://www.facebook.com/Helmi-tanssikilpailu-1618120558417572/>

luettu (8.10.2019)

Kauppinen, Petri 2019. Tanssi ja kilpailutoiminta, Tanssi ja Kulttuuri - opintokokonaisuuden materiaalit, luettu (18.9.2019)

https://moodle.oamk.fi/pluginfile.php/428933/mod_resource/content/0/tanssi%20ja%20kilpailutoiminta.pdf

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu, Ritalahti, Jarmo. 2009. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYPro Oy.

Show Of The Year.

<https://soty571686410.wordpress.com/kilpailijainfot/>

(luettu 6.9.2019)

Tanssikoulu DCA, EK- ja Intensiiviryhmät.

<https://www.tanssikouludca.fi/ek-ja-intensiiviryhmät>

(luettu 6.9.2019)

Kyselylomake Tanssikoulu DCA:n oppilasryhmille

Tämän kyselyn tarkoituksena on kerätä tietoa tanssinopettajien ja tanssioppilaiden kokemuksista "hyvän mielen" tanssikilpailuissa.

"Hyvän mielen" tanssikilpailuilla tarkoitetaan tässä yhteydessä tanssikilpailuita, joissa kilpailemistakin tärkeämpää on tarjota positiivinen esiintymiskokemus eri tasoille ja ikäisille tanssin harrastajille. Hyvän mielen tanssikilpailut ovat yleensä tanssikoulujen, 1-3 kertaa vuodessa järjestämiä kilpailutapahtumia, joissa osallistuvat ryhmät ja tanssijat on jaettu iän, tanssilajin ja ryhmän koon perusteella erillisiin kilpailukategorioihin. Tanssikoulu DCA:n EK- ja Intensiiviryhmät osallistuvat vuosittain erilaisiin "hyvän mielen" tanssikilpailuihin.

Kysely on nimetön, eikä yksittäisen vastaajan tietoja ole mahdollista jäljittää kyselyn lopputuloksista. Kyselyn vastauksia käytetään opinnäytetyössäni, joka käsittelee "hyvän mielen" tanssikilpailun järjestämistä.

1. Kuinka monta kertaa olet osallistunut oppilasryhmäsi kanssa "hyvän mielen" tanssikilpailuun?

- 0 kertaa
 1-2 kertaa
 3-5 kertaa
 useammin kuin 5 kertaa

2. Millä perusteella valitsisit tanssikilpailun- tai tapahtuman johon osallistut? (voit valita max. 3)

- kyseisen kilpailun sinut tavoittanut markkinointiviestintä
 järjestämisajankohta
 järjestämiskaupunki
 kilpailu- tai tapahtumapaikan toimivuus (pukeutumis- ja lämmittelyalueet sekä lava ja katsomo)
 kilpailun lajikategoriat (tanssilajikohtaiset)
 kilpailun ikä kategoriat
 kilpailun ryhmä kategoriat
 kilpailumenestys (aiempi)
 kilpailun tai tapahtuman tunnelma (aiempi)
 muu, mikä?
-
-

3. Mitkä osatekijät ovat antaneet tanssikilpailusta onnistuneen kokemuksen sinulle? (voit valita max. 3)

- kilpailu- tai tapahtumapaikan toimivuus (pukeutumis- ja lämmittelyalueet sekä lava ja katsomo)

- kilpailun lajikategoriat (tanssilajikohtaiset)
 - Kilpailun ikäkategoriat
 - kilpailun ryhmäkategoriat
 - kilpailumenestys
 - kilpailun tai tapahtuman tunnelma
 - esityksen onnistuminen lavalle
 - kilpailun sinut tavoittanut markkinointiviestintä
 - Muu, mikä?
-
-

4. Mitkä osatekijät ovat vaikuttaneet negatiivisesti kokemukseesi tanssikilpailusta- tai tapahtumasta? (voit valita max. 3)

- kilpailu- tai tapahtumapaikan toimivuus (pukeutumis- ja lämmittelyalueet sekä lava ja katsomo)
 - kilpailun lajikategoriat (tanssilajikohtaiset)
 - Kilpailun ikäkategoriat
 - kilpailun ryhmäkategoriat
 - kilpailumenestys
 - kilpailun tai tapahtuman tunnelma
 - esitys ei toteutunut suunnitelman mukaisesti
 - kilpailun sinut tavoittanut markkinointiviestintä
 - muu, mikä?
-
-

5. Mitkä osa-alueet tanssikilpailuissa kaipaavat mielestäsi kehittämistä?

- kyseisen kilpailun sinut tavoittanut markkinointiviestintä
 - järjestämisajankohta
 - järjestämiskaupunki
 - kilpailu- tai tapahtumapaikan toimivuus (pukeutumis- ja lämmittelyalueet sekä lava ja katsomo)
 - kilpailun lajikategoriat (tanssilaji kohtaiset)
 - kilpailun ikäkategoriat
 - kilpailun ryhmäkategoriat
 - kilpailun tai tapahtuman tunnelma
 - Muu, mikä?
-
-

Internet- kysely Tanssikoulu DCA:n EK- ja Intensiiviopettajille

"Hyvän mielen" tanssikilpailun

Tämän kyselyn tarkoituksena on kerätä tietoa tanssinopettajien ja tanssioppilaiden kokemuksista "hyvän mielen" tanssikilpailuissa.

"Hyvän mielen" tanssikilpailuilla tarkoitetaan tässä yhteydessä tanssikilpailuita, joissa kilpailemistakin tärkeämpää on tarjota positiivinen esiintymiskokemus eri tasoille ja ikäisille tanssin harrastajille. Hyvän mielen tanssikilpailut ovat yleensä tanssikoulujen, 1-3 kertaa vuodessa järjestämiä kilpailutapahtumia, joissa osallistuvat ryhmät ja tanssijat on jaettu iän, tanssilajin ja ryhmän koon perusteella erillisiin kilpailukategorioihin.

Tanssikoulu DCA:n EK- ja Intensiiviryhmät osallistuvat vuosittain erilaisiin "hyvän mielen" tanssikilpailuihin.

Kysely on nimetön, eikä yksittäisen vastaajan tietoja ole mahdollista jäljittää kyselyn lopputuloksista. Kyselyn vastauksia käytetään opinnäytetyössäni, joka käsittelee "hyvän mielen" tanssikilpailun järjestämistä.

1. Kuinka monta kertaa olet vienyt oppilasryhmäsi "hyvän mielen" tanssikilpailuun? *

- 0 kertaa
- 1-2 kertaa
- 3-5 kertaa
- useammin kuin 5 kertaa

...

2. Millä perusteella valitset/valitsisit tanssikilpailun- tai tapahtuman johon oppilasryhmäsi osallistuu? (voit valita max. 3) *

- kyseisen kilpailun sinut tavoittanut markkinointiviestintä
- järjestämisaikakohta
- järjestämiskaupunki
- kilpailu- tai tapahtumapaikan toimivuus (pukeutumis- ja lämmittelyalueet sekä lava ja katsomo)
- kilpailun lajikategoriat (tanssilajikohtaiset)
- kilpailun ikäkattegoriat
- kilpailun ryhmäkattegoriat
- kilpailumenestys (aiempi)
- kilpailun tai tapahtuman tunnelma (aiempi)
- muu, mikä?

⋮

3. Mitkä osatekijät antavat kilpailusta tai tapahtumasta onnistuneen kokemuksen osallistujille? (voit valita max. 3)

*

- kilpailu- tai tapahtumapaikan toimivuus (pukeutumis- ja lämmittelyalueet sekä lava ja katsomo)
- kilpailun lajikategoriat (tansslajikohtaiset)
- Kilpailun ikäkategoriat
- kilpailun ryhmäkategoriat
- kilpailumenestys
- kilpailun tunnelma
- oppilasryhmän esityksen onnistuminen suunnitellun mukaisesti
- kilpailun sinut tavoittanut markkinointiviestintä
- Muu, mikä?

⋮

4. Mitkä osatekijät vaikuttavat negatiivisesti osallistujan kokemukseen tanssikilpailusta- tai tapahtumasta? (voit valita max. 3)

*

- kilpailu- tai tapahtumapaikan toimivuus (pukeutumis- ja lämmittelyalueet sekä lava ja katsomo)
- kilpailun lajikategoriat (tansslajikohtaiset)
- Kilpailun ikäkategoriat
- kilpailun ryhmäkategoriat
- kilpailumenestys
- kilpailun tai tapahtuman tunnelma
- oppilasryhmän esitys ei totutunut mukaisesti
- kilpailun sinut tavoittanut markkinointiviestintä
- Muu, mikä?

5. Mitkä osa-alueet tanssikilpailuissa yleisesti kaipaavat mielestäsi kehittämistä?

*

- kyseisen kilpailun sinut tavoittanut markkinointiviestintä
- järjestämisaikankohhta
- järjestämiskaupunki
- kilpailu- tai tapahtumapaikan toimivuus (pukeutumis- ja lämmittelyalueet sekä lava ja katsomo)
- kilpailun lajikategoriat (tansslajikohtaiset)
- kilpailun ikäkattegoriat
- kilpailun ryhmäkattegoriat
- kilpailun tai tapahtuman tunnelma
- muu, mikä?