

Henri Lukkari

Kajaanin Lehtikankaan Frisbeegolfrata elämyksen ja asiakaskokemuksen kautta

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Matkailun Koulutusohjelma
Syksy 2015



Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun Koulutusohjelma
Tekijä(t) Henri Lukkari	
Työn nimi Kajaanin Lehtikankaan Frisbeegolfrata elämyksen ja asiakaskokemuksen kautta	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaava opettaja Perttu Huusko
Aika Syksy 2015	Sivumäärä ja liitteet 35 + 2
<p>Opinnäytetyön aiheena oli suunnitella ja toteuttaa tutkimus Kajaanin Lehtikankaan frisbeegolfradasta. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada selville tuottaako rata pelaajilleen minkään tasoista elämystä ja millainen se on asiakaskokemuksena. Tutkimus päätettiin toteuttaa kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, jotta aiheesta saataisiin tarkempaa ja syvällisempää tietoa.</p> <p>Tutkimuksellista opinnäytetyötä tehdessä perehdyttiin tutkimukselliseen kirjallisuuteen, ja erityisesti kvalitatiivisen tutkimuksen teoria nousi huomattavaan rooliin tutkimuksen suunnitelmassa ja toteutuksessa. Lisäksi keskeisiksi aiheiksi nousivat frisbeegolfin teoria, asiakaskokemuksen ja elämyksen tuottaminen, mitä käytettiin apuna tutkimuksen aineiston analysoinnissa.</p> <p>Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan sanoa, että Lehtikankaan frisbeegolfrata tuottaa ainakin jonkin tasoista elämystä. Pelaajan henkiseen muutokseen asti ei päästä, mutta elämyskolmion älyllisellä tasolla huomattiin muutoksia. Asiakaskokemukselta rata on erittäin miellyttävä pelattava, ja kaikki haastateltavat suosittelevat sitä muille pelaajille. Radalle on erittäin matala kynnyks lähteä pelaamaan kaiken tasoisten pelaajien kanssa. Rata on sopivan pitkä ja sen voi pelata halutessaan useamman kerran läpi.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Frisbeegolf, Elämys, Asiakaskokemus, Laadullinen tutkimus
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto



School Tourism	Degree Programme Tourism
Author(s) Henri Lukkari	
Title Kajaani Lehtikangas Disc Golf Park Through Experience and Customer Experience	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Perttu Huusko
Date Autumn 2015	Total Number of Pages and Appendices 35 + 2
<p>The objective of this Bachelor's thesis was to plan and execute a research about Kajaani Lehtikangas Disc Golf Park. The purpose of this research was to determine if this Disc Golf Park offers any experience or customer experience to its users. Qualitative research method was used to gain more and deeper information about the matter.</p> <p>While executing the research thesis the literature of research methods were used. Especially qualitative research theory gained a significant role while planning and executing the research. In addition theories of disc golf, customer experience and creating experience were used to analyze the material of the results from the research.</p> <p>The result of the research suggests that Lehtikangas Disc Golf Park offers customer experience and experience at least on some level. There was not any indication of mental change of the interviewees but on the lower levels some changes were perceptible. Customer experience of the Disc Golf Park is pleasant and every one of the interviewees recommends the Park to other users.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Disc golf, Experience, Customer experience, Qualitative research
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 FRISBEEGOLF	2
2.1 Historia	2
2.2 Välineet	3
2.3 Säännöt ja käyttäytyminen	4
2.4 Radat	5
3 ASIAKASKOKEMUS	8
3.1 Asiakaskokemuksen johtaminen	8
3.2 Kokemusten luominen	9
3.3 Asiakkaiden muuttuvat tarpeet	9
3.4 Elämys	10
3.5 Asiakaskokemus ja elämys	12
4 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSELLISET PERIAATTEET	14
4.1 Laadullinen opinnäytetyö	14
4.1.1 Kvalitatiivinen tutkimus	14
4.1.2 Tutkimusongelma ja -metodi	15
4.1.3 Lähdekriittisyys	16
4.1.4 Tuloksien analysointi	17
4.2 Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävät	18
4.3 Tutkimuksen toteuttaminen	18
5 TULOKSET	21
6 YHTEENVETO	29
7 POHDINTA	31
KIRJALLISET LÄHTEET	34
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Frisbeegolfin suosio on noussut räjähdysmäisesti Suomessa viime vuosina. Laji on helppo aloittaa ja se sopii kaikille, iästä riippumatta. Harrastuksena laji on halpa, sillä sen voi aloittaa yhdellä frisbeegolfkiekolla, joka maksaa halvimmillaan alle kymmenen euroa. Frisbeegolfraatoja löytyy nykyään joka puolelta Suomesta ja ne ovat pääasiassa ilmaisia käyttää, pois lukien yksityiset radat. Laji on erittäin hauska ja mukava harrastus, varsinkin kaveriporukassa. Edellä mainitut asiat ovat auttaneet Suomea nousemaan yhdeksi Euroopan frisbeegolfin kärkimaaksi.

Opinnäytetyön aihe tuli lajin suosion kasvusta Kajaanissa ja mielenkiinnosta elämyksen tuottamiseen, sekä asiakaskokemukseen. Kajaanissa on kaksi täysimittaista frisbeegolfrataa ja useita lyhyempiä ratoja. Lehtikankaan rata on toinen täysimittaisista radoista ja se on erittäin suosittu sen vaihtelevuuden ja helppouden vuoksi. Vimpelinvaaran frisbeegolfrata on toinen suosittu rata Kajaanissa, mutta se on luokiteltu erittäin haastavaksi.

Laadullisen tutkimuksen pääkohtana oli tutkia käyttäjien asiakaskokemuksia Lehtikankaan frisbeegolfradasta. Sen lisäksi tutkimuksessa haluttiin selvittää voiko rata tarjota pelaajille elämyksiä. Tämän vuoksi teoriaa haettiin elämyksen tuottamisesta, jota käytettiin myös hyväksi tulosten analysoimisessa. Näiden lisäksi työssä käytetään frisbeegolfin ja asiakaskokemuksen teoriaa.

Opinnäytetyön tavoitteena on vastata seuraaviin kysymyksiin. Tuottaako rata pelaajilleen elämystä? Minkälainen rata on asiakaskokemuksena? Laadullisen tutkimuksen avulla saadaan tarkemmin ja syvällisemmin tietoa käyttäjistä. Tutkimuksessa haastatellaan kuutta radan käyttäjää, ja näistä haastatteluista tehdään aineistot, joita analysoidaan. Tutkimuksen tulokset esitellään raportin lopussa. Lopuksi myös pohditaan tutkimuksen onnistumista ja opinnäytetyötä kokonaisuutena.

2 FRISBEEGOLF

Kuten lajin nimi kertoo, frisbeegolf muistuttaa erittäin paljon perinteistä pallogolfia. Pelin ydin idea on sama, pelaaja yrittää saada kiekon aloituksesta maaliin mahdollisimman vähäisellä heitto määrällä. Pallogolfissa peliväline on pallo, frisbeegolfissa frisbeegolfkiekko. Mailan käyttämisen sijaan frisbeegolfissa pelaaja käyttää omaa kättään kiekon heittämisessä. Pääte-pisteenä ei ole reikä, vaan metallinen maalikori, jossa on metalliset ketjut kiekon kiinni saamiseksi. Frisbeegolfissa käytetään samaa terminologiaa, kuin pallogolfissa. Birdiet, bogeyt ja par-tulokset ovat tuttua sanastoa kummassakin lajissa. (Toivonen & Rantalaiho 2010, 11.)

2.1 Historia

Vuonna 1965 kalifornialainen yliopisto-opiskelija George Sappenfield suunnitteli radan läheiselle leikkikentälle, jossa lapset voivat pelata golfia frisbeellä. Hänen valmistuttuaan vuonna 1968, hän jatkoi lajin kehitystä. Aluksi frisbeegolfin maaleiksi kävivät melkein kaikki esineet hularenkaista puihin. Laji alkoi saada täsmällisemmän muodon Ed Headrickin keksittyä metalliset maalikorit, joissa ketjut ottaisivat frisbeen kiinni. Ensimmäinen metallisella maalikorilla varustettu frisbeegolfkenttä valmistui Kaliforniaan Oak Groveen vuonna 1975. Seuraavana vuonna ensimmäisen virallisen radan valmistuttua perustettiin lajin kattojärjestö PDGA (Professional Disc Golf Association). (Toivonen & Rantalaiho, 8 – 9.)

Vasta vuonna 1983 lajin frisbeekiekko kehittyi sen tasoiselle asteelle, että lajista voitiin alkaa puhua vakavasti otettavana urheilulajina. Tähän asti lajissa oli käytetty normaalia kopitteluun tarkoitettua frisbeekiekkoa. Näitä kiekkoja oli hankala saada lentämään tarkasti suoraan pitkiä matkoja ja ne olivat erittäin herkkiä tuulen aiheuttamalle vaikutukselle. Jan Sobel ja Dave Dunpace keksivät pienentää kiekon läpimittaa, paksuntaa kiekon reunaa ja madaltaa yleisesti kiekkoa. Näin kiekosta saatiin helpommin käsiteltävä ja tarkemmin heitettävä. Nykyään maailmassa on yli 3000 lajiin tarkoitettua rataa ja PDGA on maailmanlaajuinen organisaatio, joka ylläpitää muun muassa pelaajien rankinjärjestelmää, sekä edistää lajin kasvua. (Toivonen & Rantalaiho 2010, 9.)

2.2 Välineet

Frisbeegolfia voi pelata myös normaalilla kopitteluun tarkoitettulla frisbeekiekolla, mutta ne lentävät helposti tuulen mukana minne sattuu. Frisbeegolfkiekot ovat normaalia frisbeetä painavampia, profiililtaan pienempiä ja kestävämpiä. Lajiin tarkoitettut kiekot maksavat noin 8 – 15 euroa ja niitä saa nykyään melkein jokaisesta isommasta kaupasta. (Toivonen & Rantalaiho 2010, 13.)

Frisbeegolfkiekot

Frisbeegolfkiekot voidaan jakaa karkeasti kolmeen eri ryhmään niiden käyttötarkoituksen mukaan. *Driveri* on kiekko, jolla heitetään pisimmät heitot. Se on profiililtaan litteä ja teräväreunainen, jotta kiekko saataisiin lentämään mahdollisimman pitkälle. Keskimatkan kiekko *midari* on draiveria hitaampi ja kiekko on profiililtaan korkeampi kuin draiveri. Nimensä mukaisesti midarilla heitetään keskimatkan matkoja. Siitä voidaan käyttää myös lähestymiskiekko nimeä. *Putteri* on suunniteltu lyhyenmatkan heittoihin. Se muistuttaa eniten frisbeegolfkiekoista normaalia frisbeetä. Putteri on valmistettu pehmeämmästä muovista, jotta se tarttuisi paremmin maalikorin ketjuihin. Putterit lentävät pyöreän profiilinsa ansiosta suurempaan kuin draiveri ja midari. (Toivonen & Rantalaiho 2010, 13 – 14.)

Muovilaadut

Toinen tekijä kiekkojen eroavaisuudessa on niiden valmistuksessa käytetyn muovin laatu. Edullisimmat kiekot on valmistettu pehmeämmästä muovista kuin kalliimmat kiekot. Pehmeän muovilaadun huonoina puolina ovat kuluminen ja kolhut, jotka vaikuttavat kiekon lentorataan ja ominaisuuksiin. Hyviin puoliin kuuluu kiekkojen edullisuus ja mattapintaisesta kiekosta saa paremman otteen kuin liukkaammasta muovilaadusta tehdyistä kiekkoista. Pehmeän muovilaadun lisäksi valmistajilla on myös kestävämpi muovityyppi. Nämä kiekot voi tunnistaa niiden läpinäkyvyydestä tai kiiltävästä pinnasta. Ne kestävät enemmän iskuja ilman kiekkoon tulevia vaurioita. Huonoina puolina kestävämmässä muovissa on niiden pinnan liukkaus. (Toivonen & Rantalaiho 2010, 14.)

Vakaus

Kolmas kiekkojen jakoperuste on niiden vakaus, jolla tarkoitetaan kiekon lennon ajan käyttäytymistä. Vakaudessa käytetään termejä alivakaa, vakaa ja ylivakaa. Vakaus ei yksinään ratkaise kiekon käyttäytymistä lennon aikana, vaan siihen vaikuttaa myös kiekon lentonopeus. Suurilla nopeuksilla rystypuolelta heitettäessä alivakaat kiekot kääntyvät rajusti oikealle, kun taas ylivakaat kiekot pyrkivät kääntymään vasemmalle. Suurella nopeudella liitävä vakaa kiekko sen sijaan kaartaa loivasti oikealle ja vauhdin hidastuessa hieman vasemmalle. Kiekon lentorataan vaikuttaa myös muun muassa kiekon heittokulma ja radalla vallitseva tuuli. (Toivonen & Rantalaiho 2010, 14 – 15.)

2.3 Säännöt ja käyttäytyminen

Frisbeegolfin perusidea on kiertää rata mahdollisimman vähäisellä heittomäärällä. Jokainen aloitusheiton jälkeinen heitto suoritetaan paikasta, johon kiekko laskeutui. Tulokseen laskeetaan kaikki radalla käytetyt heitot, sekä mahdolliset radalla seuranneet rangaistusheitot. Useat radat ovat rakennettu alueelle, jota ympäröi puustot ja muut luonnolliset maan muodot. Nämä muodostavat luonnollisia esteitä kiekolle ja ovat osa peliä. Pelaaja ei saa siirtää niitä tai muuttaa helpottaakseen omaa heittoaan. Esimerkiksi puiden oksia ei saa katkoa tai taivuttaa. (Toivonen & Rantalaiho, 2010 85.)

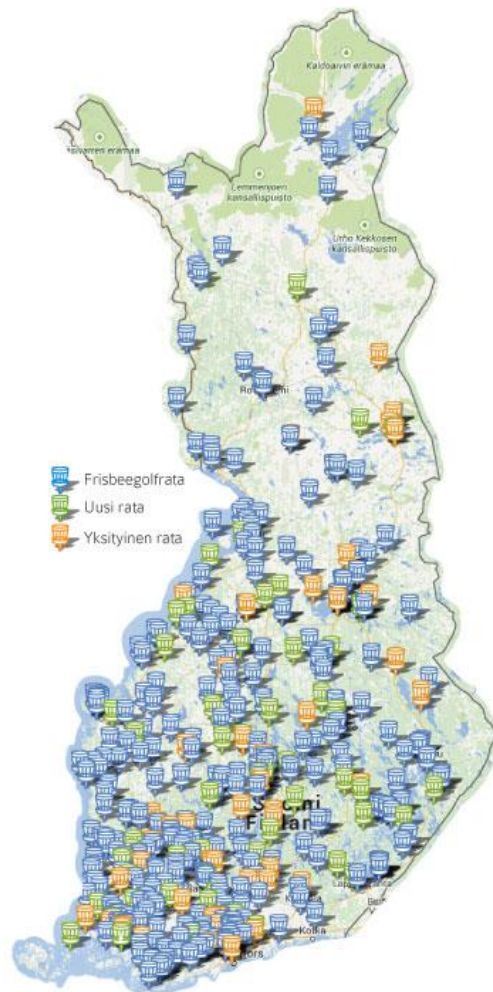
Kuten golfissa, frisbeegolfissa on myös tiettyjä etiketti sääntöjä ja niitä olisi suotavaa noudattaa. Suurin osa radoista kulkee julkisissa puistoissa, joten on frisbeegolfaajan vastuulla varmistaa, että edessä ei ole ketään ennen kiekon heittämistä. Täytyy muistaa, että puistojen muilla käyttäjillä on sama oikeus käyttää puistojen palveluita kuin frisbeen heittäjilläkin. Lajin suosio on kovassa kasvussa, joten on tärkeää ottaa huomioon toiset pelaajat. Edellä olevalle ryhmälle täytyy antaa mahdollisuus pelata rauhassa korille asti, ennen kuin itse aloittaa väylän. Anna myös pelirauha pelitovereille. Puttaamassa oleva kaveri saattaa häiriintyä kovasta äänestä tai heilumisesta. Jotta pelaaminen olisi kaikille sujuvaa, pelaaminen enintään viiden hengen ryhmissä olisi suotavaa. Tästä isommat ryhmät pelaavat muita pelaajia hitaammin, mikä aiheuttaa ruuhkaa radalle. Roskaaminen puistoissa on kiellettyä. Kanna siis roskat pois puistosta lähimpään roskakoriin. Radalla olevat pensaat, puut ja muut luonnonmukaiset esteet ovat siellä tarkoituksella. Vaikka ne olisivat heittolinjasi edessä, niitä ei saa tuhota. Omat

frisbeekiekot kannattaa merkata heti ostamisen jälkeen. Kiekon hävitessä, sinulla on parempi mahdollisuus saada se takaisin, jos kiekosta löytyy nimesi ja puhelinnumero. Jos löydät kadonneen kiekon, on se yritettävä palauttaa omistajalleen. Aktiivisesti ylläpidetyillä radoilla on yleensä kadonneiden kiekkojen laatikko, jonne kiekon voi palauttaa. Jos kiekosta löytyy puhelinnumero, voit itse soittaa suoraan siihen. (Frisbeegolfliitto.fi 2015.)

2.4 Radat

Ratoja löytyy nykyään joka paikasta ja niitä rakennetaan Suomeen koko ajan lisää. Suuri osa Suomen radoista on harrastajille täysin ilmaisia. Joukkoon kuuluu myös joitain maksullisia ratoja esimerkiksi hotellien ja matkailujärjestöjen ylläpitäminä. Nämä radat ovat yleensä tarkoitettu heidän yritys asiakkaiden käyttöön. Tällä hetkellä ympäri Suomea on rekisteröityjä ratoja 468. (Frisbeegolfradat.fi, 2015a.)

Frisbeegolfradat muodostuvat väylistä, kuten normaalissa pallogolfissakin. Pituudeltaan frisbeegolfradat ovat yleensä 6, 9 tai 18 väylälisiä, 18 väyläisen ollessa täysimittainen rata. Radat on jaettu haastavuuden mukaan neljään eri luokkaan. A-luokan radat ovat niin sanottuja kilparatoja, ne ovat vähintään 18 väylälisiä ja ovat suunniteltu kilpapelajille. B-luokan radat ovat harrastajaratoja. Tämä on yleisin rataluokka Suomessa. Ne ovat vähintään yhdeksän väylälisiä ja ne ovat haastavuudeltaan sopivia lajin harrastajille. C-luokka on aloittelijaradat. Niissä on vähintään seitsemän väylää ja yleensä lyhyitä alle 75 metrin väyliä. Nämä sopivat hyvin lajin aloittaville pelaajille. Viimeinen luokka on koululaisradat. Näissä on 3 - 6 väylää ja ne ovat alle 50 metriä pitkiä. Ne sopivat lajiin tutustumiseen ja koulun liikuntatunneille. (Frisbeegolfradat.fi, 2015b.)



Kuva 1. Frisbeegolfradat Suomessa. (Discgolfpark.net. 2015.)

Kajaanin Lehtikankaan frisbeegolfrata

Kajaanin Lehtikankaan lähiliikunta-alueella sijaitseva frisbeegolfrata on avattu toukokuussa 2009. Frisbeegolfrata on suunniteltu harrastaja- ja koululaiskäyttöön. Radan ympäristössä sijaitsee kolme koulua, joista jokaisesta on vain kävelymatka radalle. Radan väylät on suunniteltu aloittelijoille ja ne vaihtelevat pituudeltaan 47 metristä 89 metriin. Radan kaikki väylät ovat par-luvultaan 3, mutta kahdella väylällä on helpotettu aloituspaikka. Siitä aloittaessa par-luku on 2 näillä väylillä. Radan kokonaispituus on 1232 metriä ja par-luku 54. Helpommilta

aloituspaikoilta aloittaessa radan kokonaispituus on 1177 metriä ja par-luku 52. (Frisbeegolfradat.fi, 2015c.)



Kuva 2. Lehtikankaan Frisbeegolfrata. (Kajaani.fi. 2015.)

3 ASIAKASKOKEMUS

Asiakaskokemus käsitteenä tarkoittaa kokemusta, jonka asiakas muodostaa esimerkiksi yrityksen tai tapahtuman toiminnasta. Tähän kokemukseen vaikuttavat muun muassa kohtaamiset, mielikuvat ja tunteet, joita asiakas muodostaa mieleensä. Asiakaskokemus on siis ihmisen yksittäisten tulkintojen tekemä summa. Se ei siis ole rationaalinen päätös vaan kokemus, mihin vaikuttavat ihmisen tunteet ja alitajuisesti luodut tulkinnat. Asiakkaan luomaan kokemukseen on hankala vaikuttaa, mutta yritykset voivat itse valita, millaisia kokemuksia he itse pyrkivät luomaan. (Löytänä & Korteso 2011, 11.)

Yksilöllä on oma vastuu heidän asenteista, tunteista, tavasta suhtautua tilanteisiin ja ihmisiin. Vain yksilö itse on vastuussa omista valinnoistaan ja onnellisuudestaan omassa elämässään. Kyse on sellaisista valinnoista ja mielipiteistä, jotka vaikuttavat yksilön arkisiin asioihin. Yksilö itse muodostaa omat mielipiteensä tilanteista ja tapahtumista. (Fischer & Vainio, 2014, 16 – 17.)

3.1 Asiakaskokemuksen johtaminen

Asiakaskokemuksen johtamisen tarkoitus on luoda merkityksellisiä ja positiivisia kokemuksia. Tällä saadaan lisättyä asiakkaalle tuotettua arvoa ja tuettua yrityksen tuottoja. Asiakaskokemuksen johtamisen hyötyinä ovat muun muassa asiakkaiden sitoutuminen yritykseen ja asiakastyytyväisyys. Se pidentää asiakkuuden elinkaarta ja vahvistaa asiakkaiden suositteluhalukkuutta. Voidaan siis sanoa, että kokemusten johtaminen pyrkii maksimoimaan yrityksen tuottaman arvon asiakkaalle. (Löytänä & Korteso 2011, 12 - 13.)

Asiakaskokemuksen johtaminen on ajattelutapana kokonaisvaltainen. Siinä huomioidaan kaikki yrityksen osa-alueet, sillä ne kaikki ovat jollain tavalla kosketuksessa asiakkaaseen. Yrityksen myynti ja asiakaspalvelu ovat yleensä eniten kosketuksessa asiakkaaseen. Yrityksen muut toiminnat tukevat näitä asiakaskokemuksia vahvasti ja niillä pyritään ylittämään asiakkaan odottamia kokemuksia. Esimerkiksi yrityksen asiakaspalvelu on erittäin haastavaa, jos yrityksen järjestelmät ei toimi ollenkaan. (Löytänä & Korteso 2011, 14 - 15.)

3.2 Kokemusten luominen

Kokemusten luominen asiakkaalle edellyttää yritystä laittamaan asiakkaan toimintansa keskiöön, ja siten luoda omat toimintansa asiakasta ajatellen. Näin saadaan luotua laadukkaita kokemuksia ja arvoja asiakkaalle. Yrityksen luomat kokemukset voivat erilaistaa sen toiminnan jopa uniikille tasolle. Toiminnan ollessa uniikkia, asiakas ei voi tehdä hintavertailua, koska vastaavaa tuotetta ei ole markkinoilla. (Löytänä & Korteso 2011, 18.)

Kun kokemus syntyy aina asiakkaan tulkinnoista, eroaa kokemusten luominen palveluiden tuottamisesta usealla tavalla. Palvelussa asiakas on passiivinen ja vastaanottava hyödyntäjä. Kokemuksia luomalla yritys voi saada mahdollisuuksia kasvattaa asiakkaalleen tuottamaansa arvoa. Tällä tavoin yritys itse syventää asiakassuhteitaan, tehden niistä arvokkaampia asiakkaalleen ja myös itselleen. Kokemus ei aina vaadi palvelua. Esimerkiksi tuote voi tehdä sen itsestään. Riittää, että asiakkaille luodaan mahdollisuus tehdä asiat itse ja kokea ne omalla tavallaan. (Löytänä & Korteso 2011, 19.)

3.3 Asiakkaiden muuttuvat tarpeet

Asiakkaiden tarpeet muuttuvat yleensä nopeasti. Yritysten ja palveluiden on vaikea seurata markkinoiden vaatimusten sekä odotusten muutoksia. Yritykset ja palvelut eivät ole yksin markkinoilla. Niiden on jatkuvasti kehityttävä kilpailussa ja uudistumisessa. Yritys tai palvelu, joka oppii asioista ja virheistä, toimii yleensä markkinoilla mukautuvasti ja tehokkaasti. Yritysten ja palveluiden täytyy pysyä asiakkaiden muuttuvien tarpeiden ajan tasalla. (Rissanen 2006, 112.)

Turvallisuus on tarve, joka ilmenee kolmena tapana. Ensimmäinen on tarve suojautua ja puolustautua ulkoisia vaaroja vastaan. Toinen on jatkuvuuden ja järjestyksen tarve. Viimeinen kolmas tarve on ihmisen tarve pyrkiä sisäiseen henkiseen tasapainoon. On olemassa myös sosiaalinen turvallisuus, joka ilmenee varmuutena ja vaarattomuutena. Tämä on seurausta vaarojen, kuten tapaturmien ja väkivallan poissaolosta. Yksilöllisellä tasolla turvallisuuden tunteen voidaan sanoa olevan sisäistä turvallisuutta ja tasapainoa. (Verhelä 2007, 141 – 142.)

3.4 Elämys

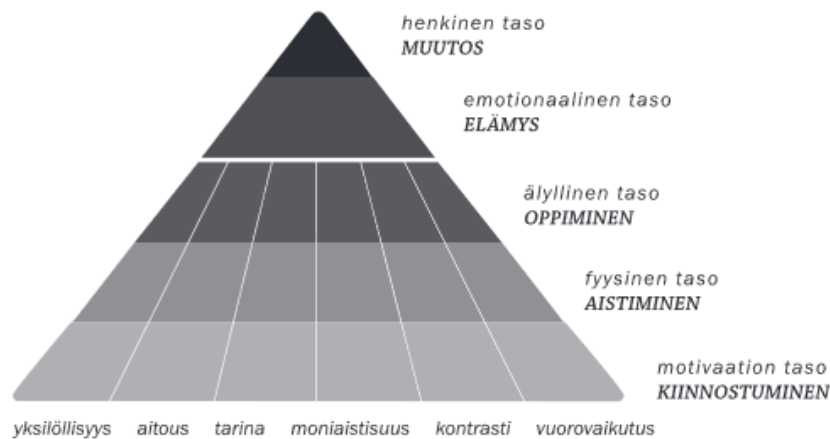
Sanakirjan mukaisesti elämys on ihmiseen vaikuttava kokemus, tapahtuma tai muu asia, joka luo voimakkaan vaikutuksen. Elämystä ei voi tilata kuten tuotetta, vaan se pitää kokea. Elämys eroaa normaaleista tuotteista sillä, että se on mieleenpainuva ja ainutkertainen. Yleensä se koostuu tapahtumista, jotka seuraavat toinen toistaan. Ne voivat olla yksittäisiä, ohi silmänräpäyksessä, tai ne voivat myös jatkua pitkään. Elämys vaatii toteutuakseen mentaalisen ja fyysisen läsnäolon. Elämys on yksilöllisempi kuin kokemus. Kokemus on vertailtavissa, kun taas eri ihmisten elämystä ei voi vertailla. (Komppula & Boxberg 2002, 26 – 27.)

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus määrittelee elämyksen moniaistiseksi, muistijäljen jättäväksi, positiiviseksi ja yksilölliseksi kokemukseksi. Heidän mukaan elämyksen ja kokemuksen ero on hiuksenhieno. Elämys on emotionaalisesti ja yksilöllisesti rakentunut, kun taas kokemus on sisällöltään tiedollinen asia. Elämys on yksilöllinen ja sitä ei voi verrata muiden kanssa, niin kuin kokemusta voi verrata. Elämys on aina subjektiivinen ja sen oikeellisuutta tai vääryyttä ei voida väitellä muiden kanssa. (Saarinen 2002, 55 – 56.)

Elämystä ja elämyksellisyyttä on hyödynnetty matkailumarkkinoinnissa jo vuosia. Elämyksestä puhuminen on yleistynyt jo jopa sille tasolle, että aletaan puhua elämys-sanan inflaatiosta. Sanasta on kehittynyt eräänlainen superlatiivi, jota käytetään joka paikassa lisämyynnin toivossa. ”Joseph B. Pine II ja James H. Gilmoren (1999) mukaan elämys eroaa palvelusta yhtä paljon kuin palvelu eroaa hyödykkeestä”. (Tarssanen 2009, 8.)

Elämyskolmio

Elämys on ikimuistoinen, merkittävä ja positiivinen kokemus, ja se voi johtaa ihmisen henkilökohtaiseen muutokseen. Näitä kokemuksia voidaan käsitellä elämyskolmio-mallin avulla. Malli kuvastaa ideaalista, täydellistä tuotetta, jossa kaikki kolmion tasot ovat edustettuina. Elämyskolmiota voidaan käyttää myös tuotteen kehittämisessä. Sillä voidaan helposti analysoida tuotetta, ja sen avulla kehittää tuotetta paremmaksi. Kuvio 1 kuvaa elämyskolmion osia, joista elämys muodostuu. (Tarssanen 2009, 11).



Kuvio 1. Elämyskolmio. (Tarssanen 2009, 11.)

Kolmion alareunassa on kuusi elementtiä, joista elämys muodostuu. Nämä elementit ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. Yksilöllisyydellä tarkoitetaan tuotteen ainutkertaisuutta ja ainutlaatuisuutta. Toista samanlaista tai samaa kokemusta ei toisilta yrityksiltä saisi. Aitoudella tarkoitetaan tuotteen uskottavuutta. Yksinkertaisimmillaan se tarkoittaa aitoa ja olemassa olevaa kulttuuria, sekä elämäntapaa. Tarinalla tarkoitetaan tuotteen kokonaisuutta ja aitoutta. Tarinan avulla tuotteesta saadaan tiivis ja yhtenäinen. Moniaistisuudella tarkoitetaan, kun aistiärsykkeet on muodostettu vahvistamaan tuotteen teemaa. Aistiärsykeitä tulee kuitenkin käyttää maltillisesti, sillä liiallisella käytöllä ne heikentävät tuotteen kokonaisuutta. Kontrastilla tarkoitetaan erilaisuutta asiakkaan näkökulmasta. Tuotteessa on oltava jotain uutta, eksoottista ja normaalista poikkeavaa verrattuna asiakkaan arkeen. Tämä mahdollistaa uuden ja erilaisten kokemusten tuntemisen toisenlaisessa, vieraassa ympäristössä. Vuorovaikutuksella tarkoitetaan onnistunutta kommunikaatiota asiakkaan ja oppaan välillä, sekä tuotteen ja tuottajien välillä. (Tarssanen 2009, 11 – 14.)

Elämyskolmion pystysuunnassa on taas kuvattu, minkälaisilla tasoilla asiakkaan kokemus voi kehittyä. Nämä tasot ovat motivaatio, fyysinen, älyllinen, emotionaalinen ja henkinen. Motivaatio tasolla herätetään asiakkaan mielenkiinto ja luodaan jonkinlaiset ennako-odotukset tuotetta kohtaan. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi jo tuotetta markkinoidessa. Fyysisellä tasolla asiakas kokee ja tuntee tuotteen aistiensa avulla. Laadukas tuote tuottaa asiakkaalle miellyttävän ja turvallisen tunteen fyysisesti. Seuraava on älyllinen taso. Tällä tasolla asiakas muodostaa mielipiteen tuotteesta, onko hän tyytyväinen kokemaansa vai ei. Asiakas ajattelee, oppii ja soveltaa tietoa, jota hän saa tuotteesta ja ympäristöstä. Emotionaalisella tasolla koetaan tuotteen varsinainen elämys. Ihmisten tunnereaktiot ovat yksilöllisiä, mutta jos aiemmat

tasot on otettu hyvin huomioon, asiakkaan tunne on mitä luultavimmin positiivinen. Henkinen taso on kolmion viimeinen taso. Tämän tason elämyksen voimakas ja positiivinen tunnereaktio voi johtaa asiakkaan henkilökohtaiseen muutokseen. Muutoksen kokeneena ihminen voi kokea kehittyneensä ihmisenä ja omaksuneensa jotain uutta omasta persoonastaan. Tuotteen tarjoaja ei voi koskaan taata elämystä asiakkaalle, mutta jos edellä mainittuja tasoja noudatetaan, asiakkaalla on hyvät mahdollisuudet saavuttaa elämys. (Tarssanen 2009, 15 – 16.)

Elämys ja frisbeegolf

Elämyksiä on monentasoisia ja ihmiset kokevat ne eritavalla. Kun yksilö toteuttaa aktiivista tekemistä, kuten kiipeilyä tai muuta aktiviteettia puhutaan eskapistisesta elämyksestä. Tässä yksilö aktiivisesti toteuttaa elämyskokemusta uppoutuen kokemusvirran vietäväksi. Passiivisemmassa elämyksen kokemisessa yksilö voi ihailla maisemia tai esimerkiksi tutkailla ympäristöä moniaistisesti. Yksilö saa kokonaisvaltaisemman elämyksen yhdistämällä erilaisia elämyksen kokemuksia. (Tarssanen 2009, 10.) Frisbeegolfia pelatessa pelaaja on itse aktiivisesti pelitilanteessa mukana. Pelaaja itse kokee kaiken kokemuksen radan kiertämisen aikana. Hän voi aktiivisesti osallistua peliin, mutta esimerkiksi omaa vuoroa odotellessaan hän voi ihailla radan maisemia. Radalla kiertäessä, yksilö voi myös moniaistisesti nähdä, kuulla ja tuntea kaiken mitä radalla ja sen ympäristössä tapahtuu. Nämä kaikki edellä mainitut asiat luovat pelaajan saaman elämyksen radalla ollessaan.

3.5 Asiakaskokemus ja elämys

Asiakaskokemus tarkoittaa kokemusta, jonka yksilö muodostaa esimerkiksi järjestetyn tapahtuman tai ulkoilualan käytön jälkeen. Tähän kokemukseen vaikuttavat muun muassa yksilön mielikuvat, tunteet ja ennakko-odotukset. Asiakaskokemus on yksilön yksittäisten tulkin-tojen tekemä summa. (Löytänä & Korteso 2011, 11.) Elämys on sanakirjan mukaan yksilöön vaikuttava kokemus, tapahtuma tai jokin muu asia, joka luo voimakkaan vaikutuksen. Elämystä ei voi tilata etukäteen niin kuin tuotetta, vaan se pitää kokea. Elämys eroaa muista tuotteista sillä, että se on mieleenpainuva ja ainutkertainen. Se vaatii mentaalisen ja fyysisen läsnäolon. Elämykset voivat olla ohi silmänräpäyksessä tai ne voivat jatkua pitkään. Elämys on yksilöllisempi, kuin kokemus (Komppula & Boxberg 2002, 26 – 27.)

Asiakaskokemus on paljon pinnallisempi kokemus kuin elämys. Asiakaskokemuksessa ei välttämättä tarvitse olla kuin fyysisesti paikalla. Elämyksessä sen sijaan täytyy olla myös henkisesti ja mentaalisesti läsnä oleva, jotta kokemuksen voi kokea. Toisaalta asiakaskokemuksen voi tilata tuotteen mukana. Jos yksilö tilaa esimerkiksi moottorikelkkasafarin, hän pääsee ajamaan moottorikelkalla. Tästä moottorikelkkailusta yksilö muodostaa oman mielipiteen, millainen se oli ja vastasiko se hänen odotuksiaan. Siitä kokonaisuudesta syntyy asiakaskokemus. Tilattu aktiviteetti voisi olla myös hieman erikoisempi koskikellunta, jossa yksilö viehdään kelluntapuvussa koskeen kellumaan kahden kymmenen asteen pakkasessa. Hän voi tästäkin muodostaa asiakaskokemuksen, mutta mitä erikoisempi aktiviteetti tai tekeminen, sitä suurempi mahdollisuus asiakkaalla on saada elämyskokemus ainakin jollain tasolla. Yksilöstä itsestään on paljon kiinni, mistä asioista hän saattaa saada elämyksen. Toisille moottorikelkkailu saattaa olla normaalia, jopa arkipäivään kuuluvaa tekemistä. Toisille se voi olla kerran elämässä kokemus, josta hän saa elämyksen. Asiakaskokemus ja elämys kävelevät joissain määrin käsi kädessä. Elämys on henkilökohtaisempi ja sitä ei voida taata kenellekään, se pitää kokea itse.

4 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSELLISET PERIAATTEET

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville millainen Kajaanin Lehtikankaan frisbeegolfrata on asiakaskokemuksena ja tuottaako se mahdollisia elämyksiä. Tutkimus menetelmäksi valittiin laadullinen tutkimus, jonka teoria kerrotaan lyhyesti. Tämän lisäksi esitellään tutkimusprosessi lähtötilanteesta tuloksiin asti. Tekstissä tuodaan myös esille laadullista tutkimusta tukevaa teoriaa, joita käytettiin tutkimuksen toteutuksessa.

4.1 Laadullinen opinnäytetyö

Tilastollinen kysely tai haastattelu mielletään usein klassiseksi niin sanotuksi lomaketutkimukseksi. Tämä lomaketutkimus eli kvantitatiivinen tutkimus antaa mahdollisuuden tavoittaa suuren vastaajamäärän tutkimuksessa. Toinen modernimpi keino suorittaa tutkimus on tehdä kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus. Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset ovat tilastollisia ja niitä voidaan tutkia ja arvioida lukuina. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa saadaan tarkempaa tietoa asiakkaista tai tutkimuksen kohteesta esimerkiksi haastattelujen avulla. Yleensä nämä kaksi tutkimusta on asetettu vastakkain toistensa vastakohtiksi. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen tulosten analyysijä voidaankin nykyään pitää toistensa jatkumona, ei vastakohtina. (Alasuutari 1994, 22 - 23.)

4.1.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisen tutkimuksen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohta on kuvata todellista elämää. Siihen sisältyy mieltymys, että todellisuus on moninainen. Tutkimuksessa on otettava esille, että todellisuutta ei voi hajottaa mielivaltaisesti osiin. Eri tapahtumat muokkaavat toinen toisiaan samanaikaisesti, ja niistä onkin löydettävissä monensuuntaisia suhteita toisiinsa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157.)

Laadullisen tutkimuksen analysointi koostuu kahdesta kohdasta, havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta (Alasuutari 1994, 30). Havaintoja pelkistetään aineistoa tarkas-

telemalla. Tarkastelu tapahtuu kerrallaan vain yhtä tiettyä teoreettista-metodologista näkökulmaa käyttämällä. Aineistoa tarkastaessa on kiinnitettävä huomiota, mikä teoreettinen viitekehys on kysymyksenasettelun kannalta olennaista. Tämän lisäksi havaintoja pelkistetään niitä yhdistämällä. Erilliset samankaltaiset raakahavainnot esimerkiksi useasta haastattelusta yhdistetään yhdeksi havainnoksi. Näitä voidaan etsiä esimerkiksi havaintojen yhteisillä piirteillä. (Alasuutari 1994, 31.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa arvoituksen ratkaiseminen tarkoittaa, että analyyseistä tuotettujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden avulla tehdään merkitystulkinta tutkitavasta ilmiöstä. Esimerkiksi jos tutkija toteaa tutkittavan henkilön suorittaneen toimenpiteet A, B ja C, ja havaitsee näillä toimenpiteillä olevan sama tavoite X. Nämä toimenpiteet toteutuvat rakennekokonaisuuden eli tässä tapauksessa mainitun arvoituksen ratkeamisen. (Alasuutari 1994, 34 - 35.)

4.1.2 Tutkimusongelma ja -metodi

Tutkimuksen aiheen valinnan jälkeen tulee tutkimusprosessissa seuraavaksi tutkimusongelman muotoilu ja määrittäminen. Kaikissa tutkimuksissa tulee olla tutkimusongelma, jota tutkimusmenetelmillä ja aineistoilla pyritään ratkaisemaan. Työskentelyn helpottamiseksi kannattaa tutkimusongelma muuttua tutkimuskysymykseksi, sillä kysymykseen on helpompi vastata kuin ongelmaan. Tutkimusongelma ja kysymys ohjaavat tutkijaa ja tutkimusta eteenpäin. Ilman todellista tutkimusongelmaa, tutkimus ei tuota oikeaa tietoa ongelman ratkaisemiseksi. Tutkimuskysymyksen ratkaisun jälkeen tutkija on yleensä saanut tarpeeksi aineistoa tutkimuksen valmistumiseen. (Kananen 2014, 44 – 45.)

Tutkimusmetodia tarvitaan, jotta aineistossa olleet havainnot voidaan erottaa tutkimuksen tuloksista. Metodi koostuu tietyistä käytännöistä ja operaatioista, joita tutkija käyttää havaintojen tuottamiseen. Se koostuu myös säännöistä, joilla havaintoja voi edelleen muokata ja tulkita. Näiden havaintojen avulla voidaan arvioida niiden merkitystä johtolankoina. (Alasuutari 1994, 72). Ilman selkeitä käytäntöjä ja sääntöjä millaisista havainnoista on lupa päätellä asioita, tutkimus voi muuttua omien ennakkoluulojen todisteluksi. Tutkimusmetodin täytyy olla tasapainossa tutkimuksen teoreettisen viitekehyyksen kanssa. Aineiston koostuessa pienestä joukosta yksilöhaastatteluja, ei sen pohjalta voida vastata esimerkiksi kysymykseen siitä,

miten kajaanilaiset tai suomalaiset suhtautuvat ulkomaalaisiin ja mitkä tekijät siihen mahdollisesti vaikuttavat. (Alasuutari 1994, 73.)

Haastattelu

Haastattelussa idea on hyvin yksinkertainen. Tässä tiedonkeruumenetelmässä haastattelija esittää kysymyksiä haastateltavalle henkilölle, jotka koskevat esimerkiksi haastateltavan faktoja, ajatuksia, mielipiteitä tai kokemuksia. Haastattelun kysymykset liittyvät tutkimuskysymyksiin, joilla koetetaan selvittää varsinaista tutkimusongelmaa. Tutkimuskysymykset täytyy olla selvillä, koska haastattelun kysymyksillä haetaan vastauksia niihin. Haastattelun kysymyksillä pyritään siis valottamaan ja saamaan tietoa tutkimuskysymyksistä. Pelkät tutkimuskysymysten esittäminen haastateltavalle ei riitä tuomaan ratkaisua ja vastauksia tutkimusongelmaan. (Kananen 2008, 73.)

4.1.3 Lähdekriittisyys

Lähdekriittisyys on olennainen osa aineiston analysointia. Mistä tutkija voi olettaa, että haastateltavan kertomukset ja kuvaukset ovat totuudenmukaisia. On muutama keino, joilla tutkimuksessa saadun informaation totuudenmukaisuutta voidaan varmistaa ja arvioida. Nämä menetelmät ovat mekanistinen ja humanistinen. Mekanistinen metodi pyrkii välttämään ”mittaamisen reaktiivisuutta” eli kun ihmisiä vaivataan tutkimuksen kysymyksillä tai muilla havainnointi keinoilla, tämä toiminta voi vaikuttaa tutkijan saamaan informaatioon. Reaktiivisuutta pyritään usein tutkimuksissa välttämään esimerkiksi antamalla rajoitetusti tietoa ennen haastattelua. Humanistinen metodi käsittää läheisen ja luottamuksellisen suhteen tutkijan ja tutkittavan välillä. Metodissa ajatellaan, että jos tutkittava on ystävystynyt tutkijan kanssa ja luottaa häneen, tutkittava vastaa rehellisesti hänelle kohdistettuihin kysymyksiin. (Alasuutari 1994, 86 - 87.)

Kvantitatiivisten tutkimusten avulla saadaan pinnallista ja hyvin yleistettäviä tuloksia, suurten vastaaja määrien vuoksi. Kvalitatiivinen tutkimus toisaalta tuottaa syvällisempää tietoa asiasta, mutta sitä on huono yleistää pienten vastaaja määrien takia. Parhaaseen tulokseen päästäisiin käyttämällä kumpaakin tutkimusmenetelmää ja hyödyntämällä niiden parhaita puolia.

Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla muodostetaan hypoteeseja, joita voidaan tutkia myöhemmin kvantitatiivisen tutkimuksen avulla isompaan otantaan. (Alasuutari 1994, 203.)

Kvalitatiivisesta tutkimuksesta saadut samankaltaiset raakahavainnot voidaan yhdistää niin sanotuiksi metahavainnoiksi. Havaintojen yhdistämisen avulla voidaan tarkastella aihetta ja tuloksia yksittäistapauksia yleisemmällä tasolla. Raakahavaintojen yhdistämisellä metahavainnoiksi ei olla tutkimusta analysoidessa enää sidoksissa yksittäisiin havaintoihin ja esimerkitapauksiin. Niillä voidaan esimerkiksi täydentää ja yhdistää aineistosta puuttuvat tapaukset ja variantit. (Alasuutari 1994, 209.)

4.1.4 Tuloksien analysointi

Haastatteluista saatavat aineistot voidaan analysoida monella tavalla, mutta ne voidaan jakaa karkeasti kahdella tavalla. Ensimmäinen on selittämiseen pyrkivä lähestymistapa, jossa käytetään tilastollista analysointia ja päätelmien tekoa. Toinen lähestymistapa on niin sanottu ymmärtämiseen pyrkivä, jossa tavallisesti käytetään laadullista analysointia ja päätelmien tekoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 219.)

Yleistettävyyden kriteerinä voidaan pitää niin sanottua analyttistä yleistämistä. Sillä on tarkoitus osoittaa teoreettisten oletusten paikkansapitävyys. Tällöin päästään yleistämään ja laajentamaan teoriapohjia, ja tuloksia päästään kytkemään kirjallisuuteen. Toinen tapa yleistämiseen on niin sanottu luonnollinen yleistäminen. Tällöin jokaiselle annetaan mahdollisuus yleistää tutkimustuloksiaan omaan tilanteeseensa nähden. Hän voi arvioida tulostensa soveltuvuutta ja käyttöarvoa. Näitä arvioidessa hän saa niin sanotun käyttökelpoisuuden tutkimustuloksilleen. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1995, 102 – 103.)

Tutkimuksesta saadun tiedon arviointi on kriittinen osa tutkimusta ja se on myös oleellinen osa tutkimustyötä. Tutkimustiedon arviointi perustuu sisältöön, jossa tuodaan esille, vahvistavatko tutkimustulokset olevassa olevia tietoperusteita. Se voi myös perustua sille, tuoko arviointi jotain uutta tietoa tutkimusilmiöstä. Näiden lisäksi tutkimuksen arviointiin liittyy myös tutkimuksen tarkoitus. Millaiseen tarkoitukseen se on tehty, kenelle tutkimus on tehty ja minkä tasoinen tutkimus on kyseessä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 205.)

4.2 Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli saada selville millainen Kajaanin Lehtikankaan frisbeegolfrata on sen käyttäjien mielestä. Opinnäytetyössä käytettiin apuna elämuskolmion ja asiakaskokemuksen teoriapohjaa. Näitä teorioita apuna käyttäen saadaan tarkempi ja laajempi käsitys millainen Lehtikankaan rata on, tuottaako se käyttäjilleen minkäänlaista elämystä ja millainen se on asiakaskokemuksena.

Tavoitteena oli oppia tutkijalle tarvittavia taitoja ja menetelmiä. Näihin kuuluivat muun muassa uuden aineiston keruumenetelmä, aineiston analysointi ja aineistosta saatavien tuloksien tekeminen. Opinnäytetyötä tehdessä pääsen itse perehtymään lajiin, Lehtikankaan frisbeegolfrataan ja laadullisen tutkimuksen tekemiseen syvemmin. Opinnäytetyöstä voi olla hyötyä myös Kajaanin kaupungille. Hauholan koulu on tällä hetkellä remontin alla, ja sen ympäristössä oleva metsäradan väylät ovat väliaikaisesti pois käytöstä. Tässä olisi hyvä mahdollisuus parantaa metsäväylien pelattavuutta ja niiden tuottamaa kokemusta pelaajille.

Opinnäytetyöni tutkimustehtävät olivat:

1. Tuottaako rata pelaajilleen elämystä?
2. Minkälainen rata on asiakaskokemuksena?

4.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Lehtikankaan frisbeegolfradan laadullinen tutkimus toteutettiin lokakuussa 2015. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Opinnäytetyön tutkimukseen valittiin laadullinen tutkimus, jotta radan tuottamasta elämyksestä ja asiakaskokemuksesta saataisiin tarkempaa sekä syvempää tietoa. Aineistonkeruu toteutettiin haastatteluina. Tutkimuksessa haastateltiin kuutta lajin eritasoista harrastajaa, jotka kaikki ovat pelanneet useita kertoja Lehtikankaan radalla.

Aineistonkeruumenetelmä

Haastattelu on suoraa kielellistä puhumista ja vuorovaikuttamista tutkittavan kanssa. Se mahdollistaa tiedon haun suuntauksen itse haastattelu tilanteessa. Samalla on myös mahdollista saada vastausten motiiveja selville. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34.) Yksilöhaastattelulla saadaan tuotettua luotettavampaa ja tarkempaa tietoa kuin ryhmähaastattelulla. Yksilöhaastatteluista valittiin syvähaastattelu, jolla haastateltavista saadaan tarkempaa ja syvällisempää tietoa. (Kananen 2011, 52.) Haastattelutilanteessa voidaan esittää tarkentavia kysymyksiä, jotta vastaukset eivät jää epäselviksi. Yksilöhaastatteluissa saadaan myös luotettavampaa tietoa kuin ryhmähaastatteluissa. Ryhmähaastatteluissa kaikki eivät välttämättä uskalla tuoda omaa mielipidettään tai vastaustaan esille. Haastatteluissa käytettiin myös havainnointia tiedonkeruu menetelmänä. Näitä havaintoja kirjattiin ylös haastattelujen aikana.

Haastateltavat ja aineiston keruu käytännössä

Tutkimukseen valittiin haastateltaviksi kuusi eritasoista frisbeegolfin harrastajaa, jotka ovat pelanneet Lehtikankaan radalla. Näistä haastateltavista naisia oli kaksi ja loput neljä olivat miehiä. Iältään haastateltavat ovat 23 – 25-vuotiaita. Kaksi haastateltavista on tällä hetkellä opiskelijoita ja muut ovat työelämässä. He ovat harrastaneet lajia yhdestä kesästä viiteen kesään ja käyvät pelaamassa useita kertoja viikossa. Kaikki haastateltavat ovat pelanneet useilla eri radoilla.

Kaikkia tutkimukseen osallistuneita haastateltiin henkilökohtaisesti. Kyseessä oli syvähaastattelu, johon oli varauduttu esivalmistetuin kysymyksin. Näillä kysymyksillä saatiin haastattelun kannalta kriittisiä asioita esille haastateltavista. Haastattelut kestivät keskimäärin noin tunnin jokaisen haastateltavan kanssa.

Aineiston analysointi

Analysoidessa laadullista aineistoa, tarkoitus on selkeyttää aineistoa ja sen kautta tuoda esille uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analysoidessa tutkimuksen aineistoa, sitä pyritään tiivistämään kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Analysoinnilla pyritään myös informaatioarvon kasvattamiseen luomalla sekanaisestä aineistosta selkeää ja mielekästä. (Eskola & Suoranta 1998, 139.) Tutkimuksen haastatteluista kirjattiin ylös aineistoa, jotka käytiin myö-

hemmin läpi. Nämä aineistot yksinkertaistettiin haastattelun teemojen mukaan. Näin tutkimuksen aineistosta saatiin yksinkertaisempi ja selkeälukuisempi.

5 TULOKSET

Tutkimuksen tutkimusosuus päätettiin toteuttaa haastattelemalla kuutta frisbeegolfiharrastajaa. Kaikki haastateltavat asuvat tällä hetkellä Kajaanissa tai sen lähialueella. Haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina, joissa oli apuna valmiiksi tehtyjä kysymyksiä haastattelun helpottamiseksi. Yksilöhaastattelu valittiin, jotta haastatteluista saataisiin tarkempaa ja luotettavampaa tietoa. Liitteestä 1 löytyy haastatteluissa käytetyt apukysymykset.

Haastateltavien taustatiedot

Tutkimukseen valittiin kuusi haastateltavaa, jotka ovat kaikki pelanneet Lehtikankaan frisbeegolfradalla. Haastateltavista kaksi kuudesta oli naisia ja loput neljä olivat miehiä. Iältään haastateltavat ovat 23 – 25 vuotiaita. Koulutus pohjilta haastateltavista 3 on käynyt ammattikorkeakoulun, yksi lukion ja kaksi muuta ammattikoulun. Tällä hetkellä heistä kaksi opiskelee ja neljä muuta ovat kokoaikatyössä käyviä.

Haastateltavista yksi on harrastanut frisbeegolfia yhden vuoden, loput heistä on harrastanut kahdesta vuodesta viiteen vuoteen. Kaikki haastateltavat ovat käyneet pelaamassa useilla eriradoilla. Kaksi haastateltavista on käynyt pelaamassa yli kymmenellä eri radalla. Harrastuksen aktiivisuus vaihtelee haastateltavien kesken jonkin verran, mutta jokainen on käynyt kesän aikana pelaamassa vähintään kerran viikossa. Haastateltavista yksi käy pelaamassa kolmesta neljään kertaa viikossa kesän aikana.

Yksilöllisyys

Viisi haastateltavista piti Lehtikankaan frisbeegolfrataa monipuolisena ratana, puistoväylien ja metsäväylien vaihtelevuuden vuoksi. Puistossa olevat väylät ovat haastateltavien mielestä helpompia, niiden avaruuden ja lyhyiden vuoksi. Metsän puolella väylät ovat myös lyhyitä, mutta ne ovat haastavampia puuston ja muun kasvuston takia. Lehtikankaan frisbeegolf rata mielletään haastateltavien mukaan melko helpoksi radaksi. Se sopii niin aloittelijoille kuin harrastajillekin. Kysyttäessä radan poikkeavuudesta johonkin muuhun rataan muutama haastateltava toi esille kahteen puistonväylään vaikuttavan lammen.

”Lammen yli kuumottaa beittää aina, kun ei ikinä ole varma miten kiekko lentää”

Tämä vesieste on poikkeuksellinen haastateltavien mielestä. Vain harvoilla frisbeegolfradoilta löytyy tällainen vesieste. Lisäksi koettiin poikkeukselliseksi näillä kahdella samalla väylällä olevat kaksi aloitusheittopaikkaa. Kaksi eri aloituspaikka on rakennettu vesiesteellä olevien väylien luokse, jotta pelaajien ei tarvitse heittää vesiesteen yli, jos he eivät halua. Heitettäessä helpotetulta aloituspaikalta, väylän par-luku laskee yhdellä.

”Helpotetut aloituspaikat ovat käteviä, varsinkin vähemmän pelanneille”

Aitous

Haastateltavilta kysyttiin, onko Lehtikankaan frisbeegolfradalla ollut vaikutusta arkeesi tai elämäsi sen jälkeen, kun kävit siellä ensimmäisen kerran. Suurin osa haastateltavista ei osannut sanoa, että olisi ollut mitään varsinaista vaikutusta omaan elämään. Kaksi haastateltavista vastasi, että on ruvennut harrastamaan lajia enemmän käytyään pelaamassa Lehtikankaalla. He mainitsivat myös ruvenneensa järjestämään aikaa frisbeegolfille, jotta pääsisi vähintään muutaman kerran viikossa pelaamaan.

”Pakko päästä pelaamaan muutaman kerran viikossa.”

Aitoudella voidaan myös tarkoittaa tuotteen paikallisuutta tai, että se koetaan omaksi osaksi jotain aluetta. Haastateltavat sanoivat, että frisbeegolfrata ei haittaa Lehtikankaan muuta toimintaa. Esimerkiksi koulut ja puisto ei häiriinny frisbeegolf radasta ollenkaan, päinvastoin he vain hyötyvät radasta. Voidaan siis sanoa, että siitä on tullut osa tätä kokonaisuutta

Tarina

Rata on kokonaisuudessaan suunniteltu kaikkien haastateltavien mielestä hyvin. Se on kokonaisuus, jonka voi jakaa karkeasti kahteen eri osaan, puiston- ja metsänväyliin. Haastateltavat pitivät positiivisena asiana, että radalla voi käydä pelaamassa vain jommankumman puolen, tai radan voi pelata kokonaan. Metsäväylien ja puistonväylien välillä tulee pieni kävelymatka, mutta se ei haastateltavien mielestä haittaa ollenkaan. Muutama haastateltava mainitsi vielä positiivisena asiana radasta, että rataa ei välttämättä tarvitse aloittaa virallisilta aloituspaikoilta puiston tai metsän puolella.

”Radan voi aloittaa miltä väylältä vain itse haluaa”

Lehtikankaan rata kiertää itsensä ympäri, joten lopetat siihen mistä aloitit. Lehtikankaalle rata sopii mainiosti haastateltavien mielestä. Rata on lähellä kolmea koulua, joista oppilaat pääsevät helposti pelaamaan tarvittaessa. Frisbeegolfrata ei vaikuta mitenkään puiston toimintaan. Monet haastateltavista käyvät pelaamassa radalla työpäivän päätteeksi, jotta pääsisivät rentoutumaan kavereiden kanssa. Tavallaan osa haastateltavista tulee rentoutumaan ja viettämään kavereiden kanssa vapaa-aikaansa radalle.

Moniaistisuus

Monen haastateltavan mielestä Lehtikankaan radalla lähtemisen kynnys on erittäin matala. Rata ei ole liian vaikea ja siellä voi käydä pelaamassa kaiken tasoisten pelaajien kanssa. Radan helppouden vuoksi radasta ja frisbeegolfista lajina ei tule negatiivisia kokemuksia heti lajin aloittamisen alkutaipaleilla. Väylät ovat avoimia ja valoisia. Ajallisesti rata on aika nopea pelata läpi. Se ei ole liian lyhyt, mutta ei toisaalta liian pitkäkään. Tarpeen tullen radalta on helppo lähteä kesken kierroksen pois, kun sitä ei ole rakennettu metsään, tai muutenkaan syrjäiseen paikkaan. Rata sijaitsee hyvällä paikalla monien palveluiden läheisyydessä. Kaksi haastateltavaa mainitsikin, että radan vieressä olevassa kaupassa on helppo käydä kierroksen jälkeen, ja näin saa lyötyä kaksi kärpystä yhdellä iskulla. Yksi haastateltavista ei asu Kajaanissa ja hän mainitsi, että alueelta löytyy paljon parkkipaikkoja. Hauholan koulun parkkipaikalta löytyy aina paikkoja, jos aloittaa kierroksen metsäväyliltä. Muutaman kerran puistossa aloittaessaan ovat siellä parkkipaikat olleet täynnä, mutta läheisen kaupan pihalle mahtuu aina oma auto parkkiin. Muutama haastateltava mainitsi radan olevan aika rauhallinen kävijämäärältään.

”Sinne pääsee aina pelaamaan enintään muutaman minuutin odotuksen jälkeen.”

Muutama haastateltava sanoi radan ympäröivän luonnon olevan monipuolinen ja miellyttävä. Koko radan kiertäessä pääsee monipuolisesti kulkemaan puistossa, jossa on lampi sekä metsän puolella, jossa on suomalaista havumetsää. Lehtikankaalla saa pelata rauhassa, eikä sinne autojen melutkaan kuulu. Vain yksi radan väylistä on isomman tien vieressä, josta kuuluu välillä autojen ääniä.

”Radalla saa pelata rauhassa, kaukana kaupungin melusta”

Kontrasti

Haastateltavilla ei ollut jäänyt mitään erikoisen poikkeavaa kokemusta radalta mieleen. Muutama heistä kertoi, että itsensä ja toistensa heittämät hole in onet ovat jääneet mieleen erikoisempina kokemuksina.

”Holari lämmittää aina mieltä ja saa kisainnon päälle, oli se oma tai kaverin heittäjä.”

Yksi haastateltavista on huomannut radalla pelattuaan oman kehityksensä, miten se on parantunut menneen kesän aikana. Kahdella haastateltavalla on jäänyt puistonväylillä oleva lampi mieleen, niin positiivisessa kuin negatiivisessa mielessäkin. Oma kiekko on uponnut lampeen ja sitä on yritetty sieltä kalastaa ylös. Kesäisin lammella on nuorempia poikia kahlaamassa ja etsimässä kiekkoja lammesta. He ovat muutaman kerran auttaneet hävinneen kiekon etsinnässä. Positiivisen kokemuksena he sanoivat olleen ne ensimmäiset heitot, jotka uskalsi heittää kauimmaiselta aloituspaikalta ja ne lensivät hienosti lammen yli.

”Radalla on sen helppouden takia hyvä harjoitella ja hioa omia heitto taitoja.”

Vuorovaikutus

Radan opasteista kysyessä kaikki haastateltavat olivat pääosin tyytyväisiä. Puiston- ja metsäväylien aloituksessa on isompi infotaulu, josta näkyy koko radan kulku ja väylät. Lisäksi taulussa on pieni info itse frisbeegolfista ja sen säännöistä. Nämä koettiin tarpeellisiksi ja hyviksi. Jokaisen väylän alussa on pieni väyläkohtainen taulu, josta näkee kyseisen väylän kulun ja par-lukeman. Näistä tauluista on muutamista revitty sekä töhritty tarrat, joten se laskee hie-man radan yleiskuvaa ja siisteyttä. Kaksi haastateltavaa nosti esille metsän puolella kaksi väylää ja niiden välisten polkujen sekavuuden.

”Varsinkin paikkakunnan ulkopuolelta tulijat ja ensikertalaiset eivät välttämättä löydä perille seuraavalle väylälle.”

Lisää opastusta kaivataan myös radan parkkipaikoilla ja aloituspaikoille. Rinnekadulta puuttuvat opasteet kumpaankin viralliseen aloituspaikkaan. Näiden lisäksi opasteet olisivat paikallaan, kun siirrytään puistosta metsän väylille ja takaisin. Alueen kartta näkyy kyllä infotaulussa, mutta juurikin ensikertalaiset ja ulkopaikkakuntalaiset eivät välttämättä löydä reittiä toisille väylille.

Muut kanssa pelaajat eivät ole haitanneet haastateltavien pelaamista. Välillä toiset pelaajat luovat painetta, kun he odottavat väylän aloituspaikalla omaa vuoroansa ja seuraavat toisten pelin kulkua. Kuten yksi haastateltavista sanoikin: ”Toiset pelaajat voi päästää ohi, jotta voi pelata itse rauhassa.” Muut pelaajat ovat olleet haastateltavien mielestä ystävällisiä ja hekin päästävät nopeamman porukan heistä ohi tarvittaessa.

”Kiekkoja ei ole Lehtikankaalla varastettu ja muut pelaajat ovat olleet varsin ystävällisiä.”

Motivaatio taso

Jokainen haastateltavista oli kuullut radasta kavereiltaan ja he olivat myös käyneet pelaamassa ensimmäistä kertaa Lehtikankaalla kavereiden kanssa. Kolme haastateltavista oli tiennyt metsänväylistä ennen kuin kävi pelaamassa koko radan läpi. Heille puistonväylät tulivat positiivisena yllätyksenä, niiden avaruuden ja helppouden vuoksi.

Odotukset Lehtikankaanradalle olivat haastateltavilla monipuoliset. Muutamalla oli odotuksena radan helppous aloittelijoille ja matala kynnyks lähtee pelaamaan kavereiden kanssa. Odotuksia oli myös päästä pelaamaan ensimmäistä kertaa kokopitkälle radalle, jossa on mukava pelata kavereiden kanssa. Ensimmäistä kertaa radalle mentäessä kahta haastateltavista olivat kaverit pelotelleet radan vesiesteillä

Fyysinen taso

Usealla haastateltavalla on jäänyt radasta erityisesti mieleen kavereiden sekä omat hole in onet. Radan väylät ovat aika lyhyitä, jonka vuoksi Lehtikankaan radalla hole in onen mahdollisuus on suurempi kuin useilla muilla radoilla. Lampi on jäänyt myös haastateltavien mieleen, niin positiivisessa kuin negatiivisessa mielessä. Ensimmäinen onnistunut heitto lammen yli on jäänyt haastateltavien mieleen. Toisaalta taas lammen yli heitettäessä he ovat monesti säikähtäneet. Heitto on lähtenyt huonosti ja kiekko on vain vaivoin lentänyt rannanpuolelle. Yksi haastateltavista mainitsi, että Lehtikangas on tullut hänelle alueena paljon tutummaksi kuin aiemmin. Sieltä löytyy läheltä hyviä lenkkipolkuja ja paljon erilaisia palveluita. Fyysisesti rata haastateltavien mukaan on sopivan haastava. Kävelyä radalla tulee reilusti ja se on monipuolista, johtuen radalla olevista kummuista ja mäistä.

Älyllinen taso

Yhden haastateltavan mielestä rata on yksinkertaisesti liian helppo. Väylät ovat liian lyhyitä par-lukuun verrattuna. Puiston väyliltä puuttuvat esteet ja väylät toistavat toisiaan. Muut haastateltavista ovat erittäin tyytyväisiä radan tuottamaan kokemukseen. Radan helppouden vuoksi par-lukuun heittäminen on helppoa, mutta itselleen voi luoda haastetta yrittämällä pelata alle par-luvun.

”Kaikki on kiinni itsestään vaikeuden subteen.”

Radalta jää aina positiivinen mieli sen kiertämisen jälkeen. Radan monipuolisuuden ja nopeuden takia sen voi käydä pelaamassa useamman kerran putkeen, jos vain intoa riittää ja peli kulkee.

Emotionaalinen taso

Monet haastateltavista ovat kokeneet radalla tunteikkaita hetkiä, niin positiivisessa kuin negatiivisessa mielessä. Positiivisia hetkiä ovat olleet hole in onet, joista koko peliporukka intoutuu aina. Nämä hetket saavat kaikki peliporukasta aivan uuteen peli-intoon. Kavereiden ja omat hienot heitot ovat aina hienoja ja mahtavia, jotka jäävät joksikin aikaan mieleen.

”Se tunne on mahtava, kun tuntee miten kiekko lähtee hyvin kädestä ja näkee sen lentävän suoraan koriin.”

Negatiivisessa mielessä haastateltavilla on jäänyt mieleen lammella epäonnistuneet heitot. Kiekko lähtee huonosti kädestä ja se lentää lampeen, jonne sen joutuu jättämään. Uskaliimmat pelaajat käyvät hakemassa kiekot takaisin lammesta, mutta lammen vesi on hyvin sameaa ja kylmää, joka tekee siitä haastavan. Metsäväylillä on muutamalla haastateltavalla käynyt tilanne, jossa kiekko on lentänyt puuhun ja jäänyt siihen kiinni. Puusta kiekko on erittäin hankala saada pois. Sydämentykytyksiä on myös aiheuttanut tilanteet, missä kiekko on lähtenyt lentämään väärään suuntaan ja on melkein lentänyt ohikulkijaa päähän. Onneksi näistä tilanteista haastateltavat ovat selvinneet säikähdyksellä.

Henkinen taso

Kukaan haastateltavista ei ole kokenut varsinaista muutosta henkisellä tasolla itsessään. He kuitenkin sanoivat, radalta lähtiessä on aina positiivinen ja rentoutunut mieli. Muutamille haastateltavista Lehtikankaanradasta on tullut osa heidän viikkorytmiään.

”Radalla pelaaminen on niin kuin henkinen rentoutuminen.”

”Muutaman kerran viikossa on pakko päästä pelaamaan kavereiden kanssa.”

Asiakaskokemus

Kaikki haastateltavista suosittelisivat rataa muille pelaajille. Rata on hyvin suunniteltu, rakennettu ja viimeistelty. Lehtikangas ratana ja ympäristönä on siisteydeltään hyvässä kunnossa. Kuten yksi haastateltavista sanoi, että on löytänyt muilta lähiradoilta roskaa traktorinrenkaasta rikkiäisiin kaljapulloihin. Lehtikankaan rata on hyvin hoidettu. Väylät ja reitit ovat pääosin pysyneet hyvin hoidettuina. Rataa hoidetaankin säännöllisesti, jolloin siisteys ja yleiskuva pysyvät hyvänä. Haastateltavat nostivat myös esille muutamilla väylillä olevat tuolit, joissa voi odottaa vuoroaan. Ne tuovat hyvän lisän itse radalle, jos radalla on paljon pelaajia. Haastateluissa nousi myös esille radan lähiympäristössä olevat palvelut. Radan vierestä löytyy kauppa, jossa voi käydä ostoksilla tarvittaessa pelaamisen jälkeen. Radan lähetyvillä sijaitsee myös leikkikenttä, jota esimerkiksi lapsiperheet voivat hyödyntää. Yksi haastateltavista toi myös esille, että radalle voi tuoda koiran mukaan. Hänen kaverillaan on ollut useasti mukana koira, joka kulkee ongelmitta mukana koko radan ajan.

Kukaan haastateltavista ei pelaa aktiivisesti yksin radalla. He kokevat yksin pelaamisen tylsänä. Haastateltavien mielestä optimaalinen peliporukan koko on 2-4 pelaajaa. Siitä isommat porukat hidastavat muidenkin radalla pelaajien pelaamista. Kaveriporukalla pelaaminen on heidän mukaan positiivinen ja hieno asia. Pelaamisen ohella voi vaihtaa kaverin kanssa kuumumiset. Samalla porukalla pelaaminen tuo oman mielenkiinnon ja kilpailuvietin esille pelaajissa.

”Seuraavalla kerralla tähtään parempaan tulokseen.”

Haastateltavien mukaan radalle on helppo lähteä pelaamaan myös eritasoisten pelaajien kanssa, koska rata sopii kaikille pelaajille. Radalle voi lähteä myös aloittelijoiden kanssa radan helppouden takia.

”Radalle on erittäin matala kynnys lähteä pelaamaan kavereiden kanssa.”

”Lajin aloittelijoille liian vaikea rata voi tappaa lajin kiinnostuksen heti alkuun.”

Parannusehdotukset

Parannusehdotuksia haastateltavilta tuli kiitettävästi. Opasteita kaivataan muutamiin paikkoihin enemmän. Rinnetie, mistä käännytään radan kaikille parkkipaikoille ja aloituspaikoille kaipaa opasteita. Ulkopaikkakuntalaiset ja ensikertaa radalle tulevat eivät välttämättä löydä radan aloituspaikoille tai edes parkkipaikoille. Opasteet puuttuvat myös puistonväylien ja metsäväylien väliltä. Infotaulusta radan alussa on kartta, mutta matka on melko pitkä ja haastateltavat suosittelivat opasteita. Parkkipaikkoja löytyy Hauholan koululta ja lähikaupan pihalta, mutta puiston aloituspaikan vieressä oleva parkkipaikka on ahdas. Muutama haastateltava nosti myös esille radan roskakorit. Roskakoreja löytyy puiston sekä metsän aloituksesta, mutta niitä kaivattaisiin muutamia lisää esimerkiksi muutaman väylän aloitukseen. Ne parantaisivat myös radan yleistä siisteyttä.

”Muutama roskakori väylällä ei olisi pahitteeksi, niin ei tarvitse roskaa kannella taskussa lopputrataa”

Haastateltavat toivovat, että kun uusi monitoimitalo valmistuu, niin metsänväylät aukaistaisiin uudestaan pelattavaksi.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä oli selvittää, tuottaako Lehtikankaan frisbeegolfrata pelaajilleen elämyksiä ja millainen rata on asiakaskokemuksena. Aineistoa saatiin tutkimuksesta runsaasti ja se analysoitiin ennen tuloksien julkistamista.

Haastateltavien mielestä Lehtikankaan frisbeegolfrata on erittäin monipuolinen rata, jonne on matala kynnyks lähteä pelaamaan. Monipuolisuutta radalle tuo puisto- ja metsäväylien erilaisuus. Lisäksi puistonväylillä on runsaasti vaihtelua maaston, sekä pelattavuuden kannalta. Radalle on helppo lähteä, koska rata sijaitsee melko lähellä Kajaanin keskustaa ja sopii kaikille pelaajille. Radalla pelaaminen kavereiden kanssa on mukavaa ja joutuisaa, koska rata sopii kaiken tasoisille pelaajille. Rata on rakennettu hyvälle paikalle ja sen ympäristössä on paljon eri palveluita, joita voivat käyttää myös radan pelaajat.

Ensimmäinen tutkimustehtävä oli radan tuottama elämys. Elämystä lähdettiin lähestymään elämyskolmion pohjalta (Tarssanen 2009, 11). Lehtikankaan frisbeegolfrata tuottaa pelaajilleen ainakin jonkin tasoista elämystä. Rata on aika yksilöllinen ja sieltä löytyy muutamia asioita, joilla se erottuu muista lähiradoista. Helpotetut aloitukset ja lampi vesiesteena ovat asioita, joita ei muilta radoilta välttämättä löydy. Rata on suunniteltu hyvin ja se sopii Lehtikankaan ympäristöön. Itse puiston toiminta ei häiriinny millään lailla frisbeegolfradan takia. Rata on lähellä kolmea koulua, joista oppilaat pääsevät nopeasti ja helposti pelaamaan. Ajallisesti Lehtikankaan rata on sopiva, se ei ole liian pitkä, mutta ei toisaalta liian lyhytkään. Luonto radan ympäristössä on monipuolinen ja miellyttävä. Puisto, kukkulat, lampi ja havumetsä tekevät luonnosta monipuolisen ympäristön.

Positiivisia ja negatiivisia kokemuksia radalta on jäänyt haastateltaville paljon. Hole in onet ovat Lehtikankaan radalla yleisempiä, väylien lyhyden vuoksi. Kiekon häviämiset tai lampen lentämiset ovat esimerkkejä negatiivisista kokemuksista radalta. Yleisin kokemus on silti positiivinen mieli radalla pelaamisen jälkeen. Pääsääntöisesti muut pelaajat eivät häiritse pelaamista radalla. He antavat pelirauhan kaikille ja tarpeen mukaan päästävät nopeammat pelaajat heistä ohi. Radasta kuullaan useasti ensimmäistä kertaa kavereilta, joiden kanssa sinne mennään pelaamaan ensimmäistä kertaa. Odotuksia ovat olleet muun muassa radan helppous aloittelijalle ja matala kynnyks lähteä pelaamaan kavereiden kanssa. Fyysisesti rata on sopivan haastava. Kävelyä tulee reilusti ja monipuolisesti, johtuen radalla olevista kummuista ja

mäistä. Haastateltavien mukaan radasta jää aina positiivinen mieli sen kiertämisen jälkeen. Radan monipuolisuuden ja nopeuden takia se on helppo käydä pelaamassa useamman kerran peräkkäin. Kukaan haastateltavista ei ollut kokenut varsinaista muutosta henkisesti. He kuitenkin sanoivat, että radalta lähtiessä on aina positiivinen ja rentoutunut mieli. Muutamilla haastateltavista Lehtikankaanradasta on tullut osa heidän viikkorytmiään.

Lehtikankaan frisbeegolfrata tuottaa pelaajilleen ainakin jonkin tasoista elämystä. Elämysten kolmion alemmat tasot motivaatiosta älylliseen tasoon täytyivät ja muutamalta haastateltavalta löytyi piirteitä myös emotionaaliselta tasolta. Henkisen muutoksen tasoon ei tuloksissa päästy. Haastateltavien kaverit ovat herättäneet heidän motivaation rataa kohtaan. Ensimmäisellä pelikerralla he ovat päässeet fyysisellä tasolla kokemaan radan ja sen tuottaman kokemuksen ensimmäistä kertaa. Pelaamisen aikana haastateltavat ovat itse luoneet mielipiteen radasta, millainen se on ja onko se positiivinen kokemus. Osa haastateltavista on myös päässyt emotionaaliselle tasolle. He ovat kokeneet radalla tunnereaktioita, niin positiivisessa kuin negatiivisessakin mielessä. Esimerkiksi hole in onen heitettyään he ovat kokeneet positiivisen tunnereaktion. Se voi olla iloa, riemua, onnellisuutta, jotain minkä he kokevat merkitykselliseksi.

Toinen tutkimustehtävä oli selvittää, minkälainen rata on asiakaskokemuksena. Kaikki haastateltavista suosittelevat rataa muille pelaajille. Rata on hyvin suunniteltu, rakennettu ja viimeistely. Radasta siisteydestä näkee, että sitä ylläpidetään säännöllisesti. Moni haastateltavista nosti esille radan lähetyksillä olevat palvelut. Kukaan haastateltavista ei pelaa aktiivisesti yksin. Kaveriporukalla pelaaminen on mielekästä, siinä voi samalla vaihtaa kuulumiset ja se nostaa kilpailuhenkeä itsessään. Haastateltavien mielestä rata kaipaisi lisää roskakoreja, sekä lisää opastusta tietyillä radan väylillä ja siirtymisissä. Kaiken kaikkiaan rata on asiakaskokemuksena miellyttävä.

7 POHDINTA

Frisbeegolfin suosio on noussut erittäin voimakkaasti viime vuosina Suomessa. Laji on helppo aloittaa ja se sopii kaiken ikäisille. Harrastuksena laji on halpa, sillä sen voi aloittaa yhdellä frisbeegolfkiekolla, joka maksaa halvimmillaan alle kymmenen euroa. Lajin räjähdysmäisen suosion nousun vuoksi uusia frisbeegolfratoja rakennetaan jatkuvasti lisää. Nykyään frisbeegolfratoja löytyy satoja ympäri Suomea.

Opinnäytetyötä miettiessä frisbeegolf oli yksi potentiaalisista aiheistani. Koulujen alettua syyskuussa saatiin opinnäytetyö vahvistettua ja sitä voitiin ruveta suunnittelemaan. Aiheen rajaaminen ja tarkentaminen oli ensimmäinen vaihe työtä tehdessä. Ensimmäisenä ajatuksena oli tehdä kvantitatiivinen tutkimus Internetissä, jossa tutkittaisiin ovatko kaikki Lehtikankaan frisbeegolfradan pelaajat kajaanilaisia. Aihe tarkentui kuitenkin hyvästä ideasta kvalitatiiviseksi tutkimukseksi, jossa tutkittaisiin radan tuottamaa elämystä ja asiakaskokemusta. Asetettujen tavoitteiden myötä oli helppo rajata teoriapohja työlle. Laadullisen tutkimuksen teoria oli kriittinen osa työtä tehdessä. Yksilöhaastattelu oli kriittinen osa tutkimuksen toteuttamista ja se valittiin, jotta aiheesta saataisiin tarkempaa ja syvällisempää tietoa. Frisbeegolfin, asiakaskokemuksen ja elämyksen tuottamisen teorit valittiin myös opinnäytetyön teoriapohjaksi. Näiden teorioiden avulla saatiin suunniteltua ja toteutettua onnistunut tutkimus.

Lehtikankaan frisbeegolfrata tuottaa jonkin tasoista elämystä pelaajilleen. Elämyksen tasossa ei päästä henkiselle tasolle, mutta tuloksia tarkastellessa täyttyvät elämyskolmion alemmat tasot. Radan elämys syntyy sen yleisilmeestä, luonnosta, kavereiden kanssa pelaamisesta ja monesta muusta asiasta. Voidaan sanoa, että Lehtikankaan frisbeegolfradan elämys syntyy pelaajassa itsessään, kun hän pelaa kavereiden kanssa mielekästä lajia mahtavassa, stressittömässä ympäristössä. Radan helppous on yksi asia, joka aiheuttaa rentoutumista ja mielekkyyttä pelaamisessa. Jos rata olisi erittäin vaikea, olisi pelaamisesta erittäin vaikea nauttia. Siitä tulisi pian väkinäistä ja ajatukset olisivat pelkästään kiekon heittämisessä. Helppo rata mahdollistaa radasta ja pelaamisesta nauttimisen. Pelaamisen ohella voi vaihtaa kavereiden kanssa kuulumiset ja nauttia maisemista sekä luonnosta radan ympärillä.

Laadullisen tutkimuksen tuloksia tarkastellessa voidaan sanoa, että tutkimus onnistui hyvin. Tutkimuksella saatiin selville tutkimustehtävät ja ongelmat, mitkä haluttiin ratkaista. Aikataulu opinnäytetyössä sekä tutkimuksessa oli melko tiukka. Kolme kuukautta on lyhyt aika läh-

teä tekemään tutkimus niin sanotusti nolla tilanteesta. Suunnittelu, tutkimusongelman määrittely, tutkimustehtävät, tutkimuksen toteuttaminen, tuloksien analysointi ja tuloksien määrittäminen vievät paljon aikaa. Jos aikaa olisi ollut enemmän, olisi asioita voitu tutkia hieman laajemmassa mittakaavassa. Kaiken kaikkiaan tutkimus onnistui ja siitä saatiin hyviä tuloksia.

Frisbeegolfin suosio on noussut Kajaanissakin huimasti. Pelaajia pelaa kesän aikana koko ajan melkein kaikilla Kajaanin radoilla. Yhä useammat ihmiset uskaltavat kokeilla lajia ja monet tykättyvät siihen. Laji ei katso ikää eikä kuntoa. Isommassa mittakaavassa Kajaanin frisbeegolf pelaajista ja heidän kokemasta elämyksestä voitaisiin mahdollisesti tehdä myös jatkotutkimus. Esimerkiksi Internetissä tehtävä kvantitatiivinen tutkimus voisi olla mahdollista. Siinä voitaisiin selvittää koko Kajaanin pelaajien elämyksiä, kokemuksia ja mieltymyksiä lajia kohtaan. Nykyaikana melkein kaikilla on käytössään älypuhelimet ja yhä useammat ovat sosiaalisessa mediassa, jossa on myös frisbeegolfin jäsen seurat. Näiden seurojen avulla tutkimusta voitaisiin mahdollisesti lähteä viemään eteenpäin.

Hauholan koulu on tällä hetkellä remontin alla ja sen ympärillä olevat metsänväylät ovat myös pois käytöstä. Tilalle rakennetaan monitoimitalo, jossa on useita muita palveluita koulun lisäksi. Tämän vuoksi nyt olisi mahtava tilaisuus parantaa metsäväylien käyttäjäkokemusta. Väylistä voitaisiin pienillä muokkauksilla ja parannuksilla saada paljon parempi käyttäjäkokemus pelaajille. Opasteet väylien 5 – 6 ja 6 -7 välille olisi hyvä lisätä radan selkeyttämisen vuoksi. Tällä hetkellä edellä mainituilla väylillä saa hetken miettiä mihin suuntaan kuuluu lähteä. Roskakorien lisäys olisi myös helppoa tässä vaiheessa, kun koulun ympäristöä muokataan muutenkin. Elämyksen lisääminen radalle olisi myös tässä vaiheessa helppoa. Metsäraidoille voitaisiin esimerkiksi lisätä jotain erikoisia esteitä, mitä muilla radoilla ei ole. Metsäväylät tarjoavat jo nyt jonkin tasoista elämystä, mutta sen lisääminen ei ole ikinä pahitteeksi.

Elämyksestä puhuminen on viime vuosina noussut enemmän esille kaikkialla. Matkailussa monet yritykset käyttävät elämys-sanaa tuotteissaan ja palveluissaan. Monet näistä yrityksistä eivät välttämättä tiedä elämys-sanan todellista merkitystä ja käyttävät sitä vain hyödykseen tuotteita myydessä. Elämys on henkilökohtainen kokemus ja sitä ei voi vertailla muiden kanssa. Jokainen yksilö kokee mahdollisen elämyksen omalla tavallaan ja omassa mielessään. Kukaan ei voi taata elämystä asiakkaalle etukäteen, joten heidän ei tulisi käyttää sanaa tuotteiden tai palveluiden markkinoinnissa.

Opinnäytetyötä tehdessä pääsin kehittämään osaamistani ammatillisesta näkökulmasta. Prosessiin kuuluivat teorian ja aineiston keruu sekä niiden kriittinen arviointi. Työnä tutkimus on haastava ja laaja kokonaisuus. Tämän vuoksi oli tärkeää rajata aihealue riittävän suppeaksi, jotta tutkimus voitaisiin toteuttaa. Mielenkiintoa lisäsivät yksilöhaastattelut, joiden tulosten arvioimisessa pääsi yhdistämään teoriapohjaan omaa käytännöntietämystä asiasta. Tutkimusta tehdessä huomasin, miten pienistä asioista elämys voi ihmisille syntyä. Elämykset ovat tärkeitä asioita kokea, sillä jokainen tarvitsee positiivisia kokemuksia elämässään. Tämän ajatuksen pohjalle myös tulevaisuuden matkailutuotteet pitäisi pohjautua.

KIRJALLISET LÄHTEET

- Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen – Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Viro: Print Best.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. 13. osin uudistettu p. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Kananen, J. 2008. Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino.
- Kananen, J. 2011. Rafting through the thesis process – Step by step guide to these research. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.
- Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä – Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma pro Oy.
- Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen Tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus – Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Fram.
- Saarinen, J. 2002. Elämys – Teollisuutta, taloutta vai jotakin muuta?. Rovaniemi: Lapin Yliopistopaino.
- Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1995. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: West Point Oy.
- Toivonen, K. & Rantalaiho, J. 2010. Frisbee Golf – Harrasta, Pelaa, Kilpaile. Eura: Eura-print Oy.
- Verhelä, P. 2007. Matkailun Ohjelmapalveluiden turvallisuus. Helsinki: Edita Prima Oy.

INTERNET LÄHTEET

Discgolfpark.net. 2015. <http://www.discgolfpark.net/fi/frisbeegolf/suomi-frisbeegolfin-mallimaa>. Luettu 15.9.2015

Frisbeegolfliitto.fi 2015. <http://frisbeegolfliitto.fi/aloittelijat/kayttaytyminen>. Luettu 19.11.2015

Frisbeegolfradat.fi. 2015a. <http://frisbeegolfradat.fi/radat>. Luettu 15.9.2015

Frisbeegolfradat.fi. 2015b. <http://frisbeegolfradat.fi/luokitukset>. Luettu 15.9.2015

Frisbeegolfradat.fi. 2015c. http://frisbeegolfradat.fi/rata/lehtikangas_discgolfpark_kajaani.
Luettu 18.11.2015

Kajaani.fi. 2015.
http://www.kajaani.fi/Tiedostot/G3_tiedostot/Liikunta/Frisbeegolfrata%20kartt%20%28Lehtikangas%29.pdf. Luettu 18.11.2015

Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja. Elämys - Mikä se on?. LEO Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Luettu 30.9.2015

<http://www.leofinland.fi/wp-content/uploads/2014/06/El%C3%A4mystuottajan-k%C3%A4sikirja.pdf>

HAASTATTELUN RUNKO

Haastattelun apukysymykset

Taustatiedot - (ikä, sukupuoli, opiskelija/työ, kuinka kauan on harrastanut lajia, kuinka usein käy pelaamassa, onko pelannut monella eri radalla? yms.)

Radan kuvaaminen – Millainen kuva haastateltavalla on Lehtikankaan radasta ja miltä tuntuu pelata siellä?

Yksilöllisyys – Eroaako Lehtikankaan rata mielestäsi muista Frisbeegolfradoista? Miten? Onko radassa, jotain mikä on erityisen poikkeavaa muista radoista?

Aitous – Onko radalla ollut jotain vaikutusta arkeesi tai elämääsi? Oletko ruvennut harrastamaan lajia enemmän Lehtikankaalla käytyä?

Tarina – Miten rata on suunniteltu sinun mielestä? Onko se kokonaisuus vai onko se muodostettu palasista, jotka eivät sovi yhteen? Miten rata sopii lehtikankaalle ja sen ympäristöön?

Moniaistisuus – Onko radalla jokin merkitys miksi käyt harrastamassa juuri siellä? Paikka, monipuolisuus, haastavuus, ympärivuotisuus yms.?

Kontrasti – Onko rata tarjonnut sinulle jotain uutta kokemusta tai jotain normaalista poikkeavaa tilannetta? Onko radalla sattunut jotain mitä muilla radoilla ei ole tapahtunut? Onko radalla tapahtunut jotain mitä et olisi uskonut kuuluvan arkeesi?

Vuorovaikutus – Onko radan opasteet mielestäsi hyvät? Onko niissä parannettavaa? Ovatko ne selkeät? Miten koet kavereiden kanssa pelaamisen? Pelaatko yksin radalla? Miten muut pelaajat tai ryhmät ovat vaikuttaneet sinun pelaamiseen radalla?

Motivaatio taso (kiinnostuminen) – Mistä kuulit tai löysit radan? Suositteliko sitä joku? Millaiset odotukset sinulla oli radalle? Miksi pelaat lehtikankaalla? Mikä radassa kiinnostaa?

Fyysinen taso (aistiminen) – Onko radalla sattunut jotain mieleenpainuvaa, mitä muualla ei ole tapahtunut? Onko rata fyysisesti vaativa? Onko se hyvä vai huono asia?

Älyllinen taso (oppiminen) – Oletko tyytyväinen radan tuottamaan kokemukseen? Radan helppous/haastavuus? Monipuolisuus? Jaksako radan pelata useaan kertaan? Kyllästykö siihen?

Emotionaalinen taso (elämys) – Oletko kokenut radalla jonkinlaisen tunteikkaan hetken? Onnistumisen tunteen, kenties Hole in one? Epäonnistumisen tunteen? Kiekon häviäminen, uppoaminen lampeen tai muuten vaan negatiivinen kokemus?

Henkinen taso (muutos) – Oletko kokenut itsessäsi muutosta, sen jälkeen kun olet käynyt pelaamassa radalla? Oletko kokenut muutosta arkeesi? Käytöksessäsi? Oletko oppinut jotain uutta itsestäsi sen jälkeen, kun olet käynyt pelaamassa radalla?

Asiakaskokemus – Millainen kuva sinulla on jäänyt radasta verrattuna, johonkin muuhun pelaamaasi rataan? Ovatko tähän kuvaan vaikuttaneet positiiviset/negatiiviset kokemukset radalla? Suositteletko rataa muille pelaajille? Onko sinulla pelatessa tullut mieleen asioita, jotka parantaisivat radalla pelaamista? Asioita, joita pitäisi parantaa kokemuksen parantamiseksi?