



ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS JÄRVISEUDUN GOLFSEURALLE

Ari-Matti Rintala

**Opinnäytetyö
Marraskuu 2008**

Liiketalous



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Tekijä(t) RINTALA, Ari-Matti	Julkaisun laji Opinnäytetyö			
	Sivumäärä 38	Julkaisun kieli Suomi		
	Luottamuksellisuus Salainen ☐ saakka			
Työn nimi ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS JÄRVISEUDUN GOLFSEURALLE				
Koulutusohjelma Liiketalous				
Työn ohjaaja(t) PYYKKÖNEN, Ritva				
Toimeksiantaja(t) Järviseudun Golfseura				
Tiivistelmä Tutkimuksen toimeksiantaja oli Järviseudun Golfseura, joka on Lappajärvellä, Etelä-Pohjanmaalla toimiva golfseura. Tutkimuksessa selvitettiin Lappajärven golfkentällä 10.9 – 4.10.2008 välisenä aikana vierailleiden pelaajien tyytyväisyyttä golfseuran palveluihin sekä Lappajärven golfkentän kuntoon. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena tutkimuksena kyselylomaketta käyttäen. Vastaajia kyselyyn saatiin yhteensä 48 kappaletta. Tulosten analysoinnissa käytettiin apuna Sphinx Survey tilastointiohjelmaa. Teoriataustana tutkimuksessa käytettiin palvelun laadun teoriaa ja sitä, kuinka palvelun laatu koetaan. Tämän tutkimuksen mukaan Lappajärven kentällä tutkimuksen tekoaikana vierailleet pelaajat ovat tyytyväisiä Järviseudun golfseuran tarjoamiin palveluihin. Lappajärven kentän kuntoon asiakkaat olivat osittain jopa hyvin tyytyväisiä. Tyytymättömyyttä eniten aiheuttivat harjoittelumahdollisuudet, harjoittelualueiden sijainti ja sosiaalitilojen kunto. Tutkimuksen avulla Järviseudun Golfseuralla on mahdollisuus parantaa toimintaansa asiakkaiden tyytyväisyyden lisäämiseksi.				
Avainsanat (asiasanat) Asiakastyytyväisyys, palvelu, golf				
Muut tiedot				

Author(s) RINTALA, Ari-Matti	Type of Publication Bachelor's Thesis			
	Pages 38	Language Finnish		
	Confidential Until ☐			
Title CUSTOMER SATISFACTION STUDY FOR JÄRVISEUDUN GOLFSEURA				
Degree Programme Business Administration				
Tutor(s) PYYKKÖNEN, Ritva				
Assigned by Järviseudun Golfseura				
Abstract This research was commissioned by Järviseudun Golfseura (JGS) which is a golf club located in Lappajärvi. The aim of this research was to evaluate the satisfaction of the customers of Järviseudun Golfseura during Sep 10th – Oct 4th 2008. This study was made as a quantitative research using a questionnaire. Total amount of answers in this study was 48. The results were analysed with Sphinx Survey software. Theoretical aspect to this study was quality of services and how it is experienced. Results of this research tell that golfers who visited Lappajärvi course during make of this study were basically satisfied to the services offered by JGS. Quality of Lappajärvi golf course was evaluated as good, or by some parts, really good. Dissatisfaction was mostly caused by practicing possibilities and location of practicing area. Using the results of this research it is possible to Järviseudun golfseura to further develop its actions to improve customer satisfaction.				
Keywords Customer satisfaction, service, golf				
Miscellaneous				

SISÄLTÖ

SISÄLTÖ	1
1 JOHDANTO.....	6
2 GOLF.....	7
2.1 Golfista yleisesti	7
2.2 Pelitapahtuma ja etiketti	9
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	10
3.1 Asiakkaan odotustasot	11
3.2 Yrityksen ja asiakkaan väliset kontaktipinnat	12
3.3 Palvelu	13
3.4 Laadun ulottuvuudet.....	14
3.5 Totuuden hetki.....	15
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS JÄRVISEUDUN GOLFSEURALLE	16
4.1 Tutkimuksen teoria.....	16
4.2 Kyselylomakkeen laatiminen	17
4.3 Aikataulu	17
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	18
5.1 Vastaajien rakenne.....	18
5.2 Olosuhteet pelikaudella 2008	21
5.3 Kentän kunto	22
5.4 Kilpailutilanteen vaikutus arviointiin kentän kunnosta.....	27
5.6 Golfseuran tarjoamien oheispalveluiden taso.....	31
5.7 Harjoittelualueiden kunto.....	32
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	33
6.1 Arviot kentän ja harjoittelualueiden kunnosta	33
6.2 Tutkimustulosten hyödyntäminen	34
LÄHTEET	36
LIITTEET	
Liite 1. Kyselylomake.....	37
Liite 2. Suorat jakaumat vastauksissa	39

KUVIOT

KUVIO 1. Palvelun laatu-ulottuvuudet.....	15
KUVIO 2. Keskiarvosana golfklubin ja kahvion palveluiden tasosta.....	30
KUVIO 3. Keskiarvosana JGS:n tarjoamien oheispalveluiden tasosta....	31
KUVIO 4. Keskiarvosana harjoittelualueiden kunnosta ja siisteydestä....	32

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Tutkimukseen vastanneiden jäsenyystiedot.....	18
TAULUKKO 2. Tutkimukseen vastanneiden ikäjakauma	18
TAULUKKO 3. Tutkimukseen vastanneiden tasoitusjakauma.....	19
TAULUKKO 4. Vastaajien tasoitus jäsenseuran mukaan.....	19
TAULUKKO 5. Kyselyyn vastanneiden harrastusaika.....	20
TAULUKKO 6. Vastaajien kokemukset muilta golfkentiltä pelikaudella 2008	20
TAULUKKO 7. Pelikierroksen ajankohta kyselyyn vastattaessa	21
TAULUKKO 8. Tyytyväisyys kentän yleisilmeeseen ja layoutiin.....	22
TAULUKKO 9. Vastanneiden tyytyväisyys viheriöihin suhteessa pelitaitoihin	23
TAULUKKO 10. Vastanneiden tyytyväisyys väyliin suhteessa pelitaitoihin	23
TAULUKKO 11. Vastanneiden tyytyväisyys raffeihin suhteessa pelitaitoihin	24
TAULUKKO 12. Vastanneiden tyytyväisyys esteisiin suhteessa pelitaitoihin	25
TAULUKKO 13. Vastanneiden tyytyväisyys lähestymisalueisiin suhteessa pelitaitoihin	25
TAULUKKO 14. Vastanneiden tyytyväisyys paalutuksiin ja opasteisiin suhteessa pelitaitoihin.....	26
TAULUKKO 15. Eri sukupuolten arvio avauslyöntipaikkojen kunnosta...	27
TAULUKKO 16. Arviointi väylien kunnosta pelityypin mukaan.	28
TAULUKKO 17. Arviointi väylien kunnosta pelityypin mukaan.	28
TAULUKKO 18. Arviointi golfkentän siisteydestä.	29

1 JOHDANTO

Tämä tutkimus mittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä Järviseudun Golfseuran (JGS) kentän ja palveluiden tasoon syyskuussa 2008. Tutkimus suoritettiin Jyväskylän Ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä. Tutkimuksen kohteena olivat kaikki 10.9 – 4.10.2008 Lappajärven kentällä vierailleet pelaajat.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Tarkoituksena oli kerätä tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä saamiinsa palveluihin pelivierailunsa aikana. Tutkimuksen tulosten avulla voitaisiin kehittää JGS:n palveluja sekä toimintaa.

Tutkimus toteutettiin Järviseudun Golfseuran klubilla kyselylomaketta käyttäen. Vastaajia kyselyyn saatiin yhteensä 48 kappaletta. Tutkimuksen tekijä on aloittanut golfin peluun 90-luvun puolivälissä sekä työskennellyt Järviseudun Golfseuran kentällä Lappajärvellä kentänhoitajana kesinä 2000 – 2007.

JGS halusi selvittää pelaajien tyytyväisyyttä seuran palveluihin. Tutkimuskysymykseksi muodostui:

- Miten tyytyväisiä Järviseudun golfseuran asiakkaat ovat seuran tarjoamiin palveluihin ja Lappajärven golfkenttään?

Järviseudun Golfseura

Järviseudun Golfseura perustettiin 1990. Seuran vielä tällöin yhdeksän reiän mittainen kotikenttä sijaitsee Lappajärvellä, Nykälänniemen ja Kaskenmäen alueella. Vuonna 2001 kenttä sai laajennuksen, joka kasvatti sen täysimittaiseksi, eli 18 reikäiseksi. Kentän yhteydessä on nykyisin myös range eli lyöntiharjoittelurata sekä harjoitteluviheriö. Seuran klubi on yhdistetty Nykälänniemessä toimivan Kraateri-kahvion yhteyteen. Klubitalon yhteydestä löytyy pro shop, caddiemaster- ja ravintolapalvelut sekä majoituspalvelu, jota hoitaa Kraateri-kahvio. (Järviseudun Golfseura 2008.)

Caddiemaster-palvelu hoitaa ja vastaa kentän lähtöaikojen varauksista, myy pelioikeudet, opastaa pelaajia sekä kilpailuja järjestettäessä perii kilpailumak-

sut ja kirjaa tulokset. Pro shop on golftarvikemyymälä, joka Lappajärvellä toimii Kraateri-kahvion ja golfklubin yhteydessä. Lappajärven klubilla pro shopia hoitaa Vili Custom Golf Oy.

Järviseudun golfseuran hallinto koostuu puheenjohtajasta ja kahdeksasta hallituksen jäsenestä. Toiminnasta vastaavat toiminnanjohtajan ohjauksessa toimikunnat: kenttätoimikunta, kilpailutoimikunta, koulutustoimikunta, klubitoimikunta, senioritoimikunta naistoimikunta ja tasoitustoimikunta. (Järviseudun Golfseura 2008.)

Kentän hoidosta vastaa kenttämestari sekä hänen alaisuudessaan toimivat kentänhoitajat. Sesonkiaikana kentänhoitajia seuralla on yleensä 2-10, riippuen ajankohdasta.

2 GOLF

2.1 Golfista yleisesti

Golf on laji, jossa tarkoituksena on mahdollisimman pienellä lyöntimäärällä saada pallo aloituslyöntipaikalta reikään. Täysimittainen golfkenttä on 18 reiän mittainen. Jokaisella reiällä, riippuen sen pituudesta ja muusta vaikeusasteesta, on oma par-luku, eli ihannelyöntimäärä. Tämä vaihtelee kolmen ja viiden lyönnin välillä. Täysimittaisen golfkentän reikien yhteenlaskettu par-luku on yleisimmin 70-72.

Jokainen reikä aloitetaan aloituslyöntipaikalta ja päättyy siihen kun pallo on saatu lyötyä reikään. Lähes poikkeuksetta jokaisella reiällä on valittavana useampi aloituslyöntipaikka, joiden sijainti vaikuttaa kyseisen reiän pituuteen ja haastavuuteen. Harrastepelaajien keskuudessa pelataan yleensä siten, että naispelaajat, alle 13-vuotiaat ja veteraanit lyövät aloituslyöntinsä helpoimmalta aloituslyöntipaikalta. Miehet pelaavat harjoituskierroksensa yleensä keskivaikealta aloituslyöntipaikalta. Vaikeimpia aloituslyöntipaikkoja käytetään yleensä vain tärkeiden kilpailujen yhteydessä.

Reikä sijaitsee erittäin lyhyeksi ja tasaiseksi leikatulla viheriöllä. Pelisuunnasta viheriötä lähestyttäessä viheriötä reunustavat lähestymisalueet, jotka ovat usein väylämittaa leikattuja, mutta niiden kuntoon keskitytään monesti hie-
man väyliä huolellisemmin. Peliväylä, eli aloituslyöntipisteen ja viheriön väli-
nen osa, on hyväkuntoinen ja lyhyeksi leikattu alue, jota seuraten pallo pyri-
tään pelaamaan viheriölle. Väyliä reunustaa pitkäruohoinen karheikko, josta
pallon lyöminen on haastavampaa, kuin väylältä. Lisäksi väylien reunoille sekä
varsinkin viheriöiden läheisyyteen on usein sijoitettu hiekka- ja/tai vesiesteitä,
joiden tehtävänä on hankaloittaa peliä. Vesiesteet ja kentän ulkorajat merki-
tään erivärisin paaluin. Vesieste- ja ulkorajojen selkeä merkintä nopeuttaa pe-
liä ja helpottaa sääntötulkintoja.

Golfissa on käytössä tasoitusjärjestelmä, jonka ansiosta eri tasoiset pelaajat
voivat tasaväkisesti kilpailla keskenään. Tasoitus on luku väliltä 0-54. Jokai-
sen vasta-alkajan tasoitus on 54. Mitä parempi pelaaja, sitä pienempi on hä-
nen tasoituksensa. Mikäli pelataan tasoituksetonta kilpailua, on voittaja se,
joka suorittaa kentän pienimmällä määrällä lyöntejä. Tasoitukset huomioon
ottavassa kilpailussa tästä kokonaislyöntimäärästä vähennetään pelaajan ta-
soitus ja saadaan ns. nettotulos. Tasoituksellisessa kilpailussa alhaisin netto-
tulos voittaa.

Jokaisen golfin harrastajan tulee lajin aloittaessaan suorittaa Green Card, eli
"golfin ajokortti", sekä liittyä jonkin golfliiton alaisen golfseuran jäseneksi.
Suomessa on tällä hetkellä n. 125 000 golfin harrastajaa sekä 128 golfliiton
alaista golfseuraa (Liitto, 2008).

JGS:n kentällä, kuten useimmilla muillakin golfliiton alaisilla kentillä pelatak-
seen, pelaajan pitää maksaa pelimaksu. Kertalippu, eli Green Fee oikeuttaa
pelaamaan yhden golfkierroksen. Kausikortin omistava pelaaja saa pelata ko-
ko pelikauden aikana rajattoman määrän kierroksia. Lisäksi jokainen Loma-
Golf Oy:n osakas saa käyttöönsä osakkeen tyypistä riippuen 1-3 pelioikeutta,
jotka myös oikeuttavat rajattomaan pelimäärään Lappajärven kentällä kauden
aikana.

2.2 Pelitapahtuma ja etiketti

Täysimittaisen golfkentän läpipeluu kestää kentän pituudesta ja muista seikoista riippuen 3,5 – 4 tuntia. Kenttä kierretään 2 – 4 henkilön ryhmissä. Jotta peli olisi sujuvaa, ei ryhmän jäsenten yhteenlaskettu tasoitus saa nousta tietyn rajan yläpuolelle. Nämä rajat vaihtelevat kentän ja ryhmäkoon mukaan. Ennen kentälle pääsyä pelaajien tulee varata tiiaus-, eli aloitusaika ja kirjata itsensä kentälle sekä maksaa mahdolliset pelimaksut. Tämä kaikki tapahtuu kentän oman caddiemaster-palvelun kautta. Kilpailukierroksen jälkeen tulokset tulee jättää caddiemasterille kirjattavaksi.

Viimeisen viiden vuoden aikana golfharrastajien määrä suomessa on kasvanut 30%, eli uusia harrastajia on tuona aikana tullut noin 25 000 (Liitto, 2008). Tästä johtuen sesonkiaikoina kentät ovat usein ruuhkaisia suurten pelaajamäärien ja kentänhoitotoimenpiteiden takia. Tästä syystä tutkimuksessa haluttiin selvittää myös pelaajien mielipiteitä kentänhoitajien toiminnasta kentällä. Pelaajien tulee pelata peliä ripeästi ja sujuvasti, mutta silti toiset ihmiset ja ympäristö huomioon ottaen. Tästä syystä golfissa on tiukat käyttäytymissäännöt eli etiketti.

Golfetiketti on peräisin pelin pitkästä historiasta. Golfetiketti pitää sisällään ohjeet sille, miten pelaajan tulee golfkentällä käyttäytyä, kuinka toiset pelaajat sekä kentänhoitajat tulee ottaa huomioon ja muistuttaa hyvien tapojen noudattamisesta golfkentällä. (Golfin etiketti, 2008)

Golfpallo on painoltaan n. 45 grammaa ja halkaisijaltaan n. 42mm (Historical rules of golf, 2008). Golfpallo on erittäin kova ja lyönnin lähtönopeus voi olla yli 200 Km/h. Tästä syystä osuma ihmiseen voi olla jopa hengenvaarallinen. Golfetiketti määrittelee sen, milloin ja miten golfpalloa saa lyödä. Etiketin tehtävänä on siis myös lisätä pelaajien ja kentänhoitajien turvallisuutta. (Golfkentän turvallisuus, 2008.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyys mittaa asiakaspalvelun laatua (Lipiäinen 2000, 479).

Asiakastyytyväisyystutkimus on markkinointitutkimus, jonka tavoitteena on selvittää asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä yrityksen toimintaa kohtaan. Asiakastyytyväisyystutkimus mittaa tyytyväisyyttä, joten siihen on sisällytettävä kaikki tyytyväisyyteen vaikuttavat eri osatekijät. (Rope & Pöllänen 1998, 83.)

Koska asiakastyytyväisyystutkimus on markkinointitutkimus, siihen soveltuvat markkinointitutkimuksen normaalit toteutusperiaatteet. Tällaisen tutkimuksen yleiset kriteerit ovat:

Validiteetti, joka merkitsee sitä, että tutkimus mittaa juuri niitä asioita, mitä sillä halutaankin mitata. Tähän vaikuttavat oleellisesti mm. kysymysten muotoilu sekä kysymyksiin valitut vaihtoehdot tai asteikot.

Reliabiliteetti, joka tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä ja luotettavuutta. Reliabiliteettia heikentävät esimerkiksi liian pieni otos tai väärin ajoitettu tutkimuksen toteutus.

Järjestelmällisyys, joka asiakastyytyväisyystutkimuksen yhteydessä merkitsee tutkimuksen toteuttamista systemaattisesti niin, että pystytään seuraamaan tyytyväisyyden kehittymistä ajassa ja vertailemaan esimerkiksi eri toimipisteiden välisiä tyytyväisyystuloksia keskenään.

Lisäarvon tuottaminen. Tutkimus on tuottanut lisäarvoa silloin, kun sen avulla pystytään kehittämään sisäistä toimintaa ja markkinointia asiakassuhteiden syventämiseksi. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on aina palvella yrityksen toiminnan ja tuotteiden kehittämistä (Suomen Laatu yhdistys Ry., 4).

Automaattinen toimintaan kytkeytyminen, joka tekee tutkimuksesta sellaisen, että siitä saadut tulokset automaattisesti aiheuttavat toimenpiteitä toiminnassa ja kehittämissä. (Rope & Pöllänen 1998, 83-84.)

Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimpiä yrityksen menestyksen tekijöitä. Ilman tyytyväisiä asiakkaita ei ole kestäviä asiakassuhteita. Jokainen asiakas on yksilö, joten asiakastyytyväisyys on aina suhteellinen ja yksilöllinen näkemys. Myös asiakkaiden odotukset yrityksen toiminnasta ovat yksilöllisiä, riippuen aiemmista kokemuksista, tuttavien kertomuksista tai esimerkiksi markkinointi- viestinnästä. Kuten odotukset, myös asiakkaiden kokemukset yrityksen toiminnasta ovat erilaisia. Jokainen asiakkaan kokemus yrityksen kontaktipinnasta on subjektiivinen ja yksilöllinen, joten asiakastyytyväisyys on lunastettava yhä uudelleen. (Rope & Pöllänen 1998, 58-59.)

3.1 Asiakkaan odotustasot

Asiakkaan odotuksilla on merkittävä vaikutus heidän kokemuksiinsa laadusta. Jos asiakkaalle luvataan liikoja, nousevat odotukset liian suuriksi ja tällöin asiakas usein kokee saavansa huonoa laatua. Laadun taso voi yhä olla korkea, mutta se koetaan heikoksi, koska asiakkaan odotukset eivät ole sopusoinnussa hänen kokemustensa kanssa. (Grönroos 2001, 106.)

Odotusten mukainen toimintakaan ei välttämättä vielä aiheuta asiakkaalle tyytyväisyyttä. Sen sijaan tyytyväisyyttä aiheuttaa tekijä, jonka asiakas on kokenut positiivisena yllätyksenä. Siksi, esimerkiksi tavaran toimitus ajallaan ei vielä luultavasti tuota positiivista yllätystä, koska se vastaa jotakuinkin asiakkaan odotuksia. Sen sijaan toimituksen viivästyminen aiheuttaa todennäköisesti tyytymättömyyttä. (Rope & Pöllänen 1998, 165.)

Asiakkaan kokemukset suhteessa odotuksiin tuottavat joko tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden tunteen. Tyytyväisyysasteiden kolme perusluokkaa:

1. Aliodotustilanne, eli myönteinen kokemus
2. Tasapainotilanne, eli odotusten vastaavuus
3. Yliodotustilanne, eli kielteinen kokemus

Näistä ali- ja yliodotustilanteet kannattaa jakaa vielä kahtia, jolloin kokemukset voivat olla positiiviseen suuntaan joko lievästi tai vahvasti myönteisiä ja negatiiviseen suuntaan joko lievästi tai vahvasti kielteisiä. Mikäli kokemus on myönteinen, henkilön odotustaso yritystä kohden nousee ja asiakassuhde vahvis-

tuu. Negatiivinen kokemus taas heikentää mielikuvaa yrityksestä. ennako-
odotukset laskevat ja asiakassuhde saattaa katketa. (Rope & Pöllänen 1998,
38-40.)

3.2 Yrityksen ja asiakkaan väliset kontaktipinnat

Tyytymättömyyttä tai tyytyväisyyttä eivät aina aiheuta samat tekijät. Siihen,
mitkä tekijät aiheuttavat tyytyväisyyttä ja mitkä tyytymättömyyttä, vaikuttavat
erilaiset tilanteet ja erilaiset asiakkaat. Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa
myös se, kuinka hän kokee yrityksen kontaktipinnan. Kontaktipinnat ovat asi-
akkaan ja yrityksen välisiä

- henkilökontakteja,
- tuotekontakteja,
- tukijärjestelmäkontakteja sekä
- miljöökontakteja

Kaikki nämä kontaktit synnyttävät kokemuksia, jotka koetaan suhteessa en-
nako-odotuksiin joko positiivisesti, negatiivisesti tai jostain näiden väliltä.
(Rope & Pöllänen 1998, 28.)

Henkilökontaktit ovat esimerkiksi yrityksen myynti- tai asiakaspalveluhenkilöi-
tä. Henkilökontaktit ovat kriittisiä kontakteja. Ne yksinään voivat aiheuttaa hy-
vin tyytyväisiä tai vastaavasti tyytymättömiä asiakkaita. Normaalisti tuotekon-
taktit eivät tuota positiivista tyytyväisyyskokemusta muutoin kun tuotteen pal-
velullisissa osissa. Tämä siksi, että todennäköisesti asiakassuhdetta ei edes
synny ilman positiivista ennakkomielikuvaa. Toisaalta tyytymättömyysreaktio
syntyy helposti, jos odotukset eivät täytykään. (Rope & Pöllänen 1998, 166-
167.)

Tukijärjestelmäkontaktit, joita ovat esimerkiksi laskutus tai suoramainokset,
aiheuttavat harvoin tyytyväisyyttä, koska nämä ovat selkeästi alhaisen kiinnos-
tusasteen asioita. Ne aiheuttavat tyytymättömyyden tunteen korkeintaan sil-
loin, kun jokin niiden toteutuksessa on pielessä. Miljöökontaktit ovat myös al-
haisen kiinnostusasteen alueella muissa, kuin toimipaikkaperusteisissa liike-
toimissa.

Kokonaistyytyväisyys muodostuu odotustason tekijöiden täyttymisasteesta. Usein kuitenkin tyytymättömyystekijät painavat vaa'assa tyytyväisyystekijöitä enemmän. Tyytyväisyyden rakentamisessa onkin hyvä käyttää seuraavanlaista peruskaavaa:

1. Minimoi tyytymättömyystekijät.
2. Varmista, että tyytymättömyystekijät korjataan. Tyytymättömyystekijät voidaan sujuvasti korvata joillakin tyytyväisyystekijöillä.
3. Pyri tekemään pieniä positiivisia ja huomaavaisuutta osoittavia yllätystekijöitä.

Menestymiselle kriittinen tekijä on siis myös tyytymättömyystekijöiden minimointi, eikä pelkkä tyytyväisyystekijöiden aikaansaanti. (Rope & Pöllänen 1998, 167-168.)

3.3 Palvelu

Palvelu on varsin hankala määriteltävä. Palvelu on olennaisilta osiltaan aineeton hyöty, jonka yksi osapuoli voi tarjota toiselle. Jotta asiakkaat saadaan tyytyväisiksi, on palvelun oltava laadultaan asiakkaan odotuksia vastaava. Huonosti suunniteltu palvelu johtaa laatuongelmiin. (Grönroos 1998, 100.)

Kun määritellään laadukasta palvelua, on mietittävä niitä asioita, jotka ovat asiakkaille tärkeimpiä palvelun osia eli laadun kriteerejä. Laadun kriteerejä määriteltäessä helposti huomataan, että ominaisuudet, joita asiakas arvostaa eivät välttämättä ole yrityksen tiedossa. Yrityksen sisällä saattaa olla vankakin käsitys siitä, mitkä ovat asiakkaiden mielestä tärkeimmät kriteerit, mutta tämä käsitys saattaa olla täysin väärä. (Suomen Laatu yhdistys Ry. 1995, 4.)

Kun palvelun laatua lähdetään parantamaan, on muistettava, että laatu on tärkeää ajatella sellaisena, kuin asiakas sen kokee. Mitä tekniikkakeskeisempi yritys on, sitä helpommin laatu rinnastetaan tuotteen tai palvelun teknisiin elementteihin. Todellisuudessa asiakkaat kokevat laadun kuitenkin laajemmin kuin yrityksen sisäiset tahot. (Grönroos 2001, 99.)

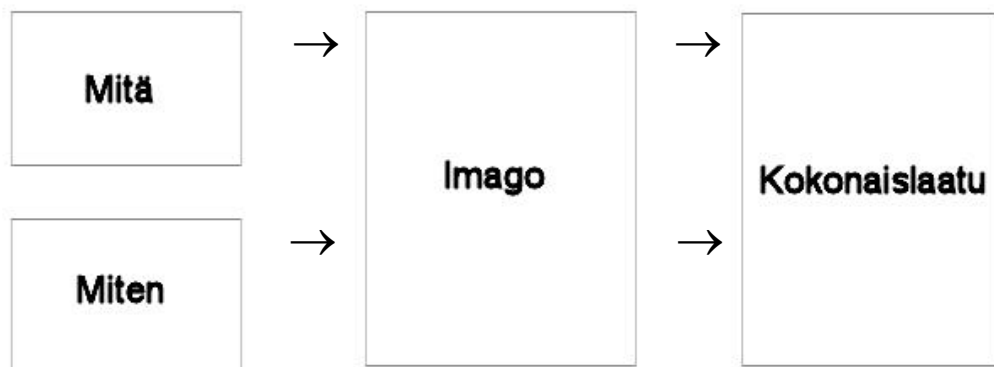
3.4 Laadun ulottuvuudet

Laatu voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen. Nämä ulottuvuudet ovat *mitä* ja *miten*. Asiakkaalle on tietenkin tärkeää se, *mitä* hän saa vuorovaikutuksesta yrityksen kanssa. Tämä on lopputuloksen tekninen laatu, eli se mitä jää asiakkaalle, kun vuorovaikutusprosessi hänen ja yrityksen välillä päättyy. Yrityksen ja asiakkaan välillä on yleensä paljon vuorovaikutustilanteita ja ”totuuden hetkiä”, joten tekninen laatu ei pidä sisällään kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Myös se, *miten* asiakas palvelunsa saa vaikuttaa oleellisesti asiakkaaseen, eli millä tavalla prosessin lopputulos tai tekninen laatu toimitetaan hänelle. Tätä kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi. (Grönroos 2001, 100-101.)

Usein golfkentällä asiakas kokee monta eri kontakteihin liittyvää toiminnallista laatua asiakaskäyntinsä yhteydessä. Asiakas on vuorovaikutuksessa seuran henkilökontakteihin ennen ja jälkeen golfkierroksensa varatessaan aloitusaikaa, käyttäessään kahvilan palveluja sekä ostaessaan golfvälineitä. Myös pelikierroksensa aikana asiakas saattaa olla henkilökontaktissa esimerkiksi kentänhoitajien kanssa.

Asiakaan asioidessa golfkentällä pelatakseen golfia, kentän kunnolla on hyvin suuri vaikutus siihen, *miten* asiakas kokee asiakaskäyntinsä golfkentällä ja kuinka tyytyväinen hän on saamaansa tekniseen laatuun, eli siihen *mitä* hänelle jää vuorovaikutuksen loppuessa. Näiden tekijöiden tasoa tutkimuksessa on selvitetty kysymyksillä esimerkiksi kahvion- ja caddiemaster-palvelun laadusta, kentän kunnosta sekä kentänhoitajien toiminnasta.

Myös imago voi vaikuttaa monin tavoin asiakkaan kokemukseen laadusta. Mikäli asiakkaalla on myönteinen mielikuva yrityksestä, antaa hän luultavasti pienet virheet anteeksi. Imago kuitenkin kärsii, jos virheitä sattuu usein ja palvelu koetaan heikoksi. Mikäli imago taas on kielteinen, vaikuttavat virheet suhteellisesti enemmän. (Grönroos 2001, 101.)



KUVIO 1. Palvelun laatu-ulottuvuudet. (Grönroos 2001, 102).

3.5 Totuuden hetki

Kuten jo todettu, asiakkaalle laatu on hyvä silloin, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia. Laadun kokemiselle ovat tärkeimpiä ja oleellisimpia ne tilanteet, joissa asiakas tapaa palvelun tarjoajan resursseja ja toimintatapoja. Nämä vuorovaikutustilanteet määrittävät toiminnallisen laadun tason. Näitä tilanteita kutsutaan *totuuden hetkiksi*. (Grönroos 1998, 67-68.)

Totuuden hetki merkitsee sitä, että palvelun tarjoajalla on tässä ja nyt mahdollisuus osoittaa asiakkaallensa palvelun laadun. Tämän hetken jälkeen tilanne on ohi, ja mahdolliset virheet voidaan korjata vasta seuraavan totuuden hetken synnyttyä. Usein asiakas kokee palveluorganisaation asiakkaana ollessaan koko joukon totuuden hetkiä. (Grönroos 2001, 112.) Kun käytetään golfkentän palveluja, koetaan totuuden hetkiä mm. caddiemaster- ja ravintolapalvelutilanteissa sekä kentällä pelitilanteessa, kun asiakas havainnoi esimerkiksi kentän kuntoa.

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS JÄRVISEUDUN GOLFSEURALLE

Tämä asiakastyytyväisyystutkimus JGS:lle suoritettiin 10.9.2008 – 4.10.2008 välisenä aikana. Tutkimus tehtiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena, jolloin tutkimuksen populaationa oli kaikki edellä mainittuna aikana kentällä pelanneet golfaajat. Näin ollen vastaajien joukko on erittäin moninainen. Vastaajien joukko voidaan jakaa erilaisiin ryhmiin niin iän, sukupuolen, tasoituksen kuin seurajäsenyyden mukaan.

4.1 Tutkimuksen teoria

Koska tutkimus keskittyy tutkimaan JGS:n kentällä pelanneiden golfareiden tyytyväisyyttä, valittiin teoriapohjaksi tutkimukselle palvelun laatu ja se, kuinka se koetaan. Tärkeää palvelun laatua tutkittaessa on se, *mitä* ja *miten* asiakas saa palvelukontaktista yrityksen kanssa. Kuten jo todettu, asiakastyytyväisyyden syntyyn vaikuttaa myös se, kuinka asiakas kokee yrityksen kontaktipinnat. Tällaisia kontaktipintoja olivat:

- Henkilöstökontaktit,
- Tuotekontaktit,
- Tukijärjestelmäkontaktit ja
- Miljöökontaktit

Henkilöstökontaktien tasoa mitattiin selvittämällä asiakkaiden tyytyväisyysaste seuran caddiemaster- ja ravintolapalveluihin. Caddiemaster-palvelu liittyy myös osin tukijärjestelmäkontakteihin. Esimerkiksi peliajan varaukset tehdään caddiemasterin kautta. Myös pelaajien ajatuksia kentänhoitajien toiminnasta pyrittiin selvittämään. Usein pelaajien ja kentänhoitajien "yhteentörmäykset" kentällä aiheuttavat pieniä ongelmatilanteita lähinnä turvallisuuteen ja pelin ripeyteen liittyen. Nämä luettakoon henkilökontaktien ohella myös tukijärjestelmäkontakteihin. Tuotekontaktien tasoa mitattiin selvittämällä pelaajien tyytyväisyyttä itse golfkenttään ja harjoitusalueisiin sekä niiden kuntoon. Miljöö-

kontaktit liittyvät osin kaikkiin edellä mainittuihin tekijöihin. Esimerkiksi kentän ja klubialueen siisteys sekä viihtyisyys ovat miljöökontakteihin liittyviä tekijöitä.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan edellä mainittuja asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä viisiportaisella asteikolla:

1. Erittäin hyvä
2. Melko hyvä
3. Keskitasoa
4. Melko huono
5. Erittäin huono

4.2 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomaketta laadittaessa mietittiin, mitkä ovat oleelliset seikat tutkittaessa asiakastyytyväisyyttä golfkentällä. Lisäksi kysymysten muotoilu on tärkeä seikka tutkimuksen validiuden kannalta. Lomake esitettiin myös JGS:n toiminnanjohtajalle ennen tutkimuksen suorittamista, jotta saadaan seuran mielipide ja ehdotuksia lomakkeen sisältöä koskien.

Kyselylomake on kahden sivun mittainen. Ensimmäinen sivu pitää sisällään kysymykset vastaajan iästä, sukupuolesta, pelikokeneisuudesta sekä muista taustamuuttujista, joiden avulla saadaan tuloksia jaoteltua eri kategorioihin.

4.3 Aikataulu

Toimeksianto Järvisseudun Golfseuralta saatiin kesällä 2008. Tutkimuksen suunnittelu aloitettiin heinäkuussa 2008, ja kyselylomake saatiin toimitettua syyskuun 2008 alussa. Kysely järjestettiin JGS:n klubitalolla. Tavoitteena oli saada tuoretta palautetta juuri kentällä pelanneilta ja seuran palveluita käyttäneiltä henkilöiltä. Näin saadaan kuva kentän kunnosta ja palveluiden laadusta tiettyä aikana. Pelaajille tarjottiin lomaketta täytettäväksi aina pelikierroksen jälkeen ja pyydettiin jättämään vastaukset caddiemasterille välittömästi. Pelaajamäärät syyskuussa ovat jo melko pienet, joten jokainen kentällä vierailut

pelaaja pyrittiin saada vastaamaan kyselyyn. Tutkimuksen aikana Lappajärven kentällä järjestettiin muutamia kilpailuja, mm. kauden päätöskilpailu.

Vastaukset koottiin 4.10.2008 ja syötettiin tilastointi-ohjelmaan. Tutkimuksen tulosten analysoinnissa käytettiin Sphinx tilastointiohjelmaa. Ohjelman avulla tutkittiin vastaajien taustamuuttujia ja tehtiin ristiintaulukointeja.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Vastaajien rakenne

TAULUKKO 1. Tutkimukseen vastanneiden jäsenyystiedot

N=48	
Jäsenseura	%
JGS	85
Muu	15
Yht.	100

Taulukosta 1 havaitaan, että valtaosa (85%) tutkimukseen osallistuneista on Järviseudun Golfseuran jäseniä. Vieraspelaajien pieni lukumäärä johtuu osittain siitä, että tutkimus suoritettiin suhteellisen myöhäiseen vuodenaikaan syyskuussa. Monet pelaajat ovat kesälomansa tässä vaiheessa pitäneet, eikä harrastuksille ole niin paljon aikaa.

TAULUKKO 2. Tutkimukseen vastanneiden ikäjakauma

N=48	
Ikä	%
Alle 18	4
19-34	6

35-50	27
yli 50	63
Yht.	100

Taulukko 2 pitää sisällään tutkimukseen vastanneiden iän. Yli puolet (63%) vastanneista ovat yli 50-vuotiaita ja yli neljäsosa (27%) 35-50-vuotiaita. Nuorten osuus vastanneista on suhteellisen pieni. Vain kymmenen prosenttia vastanneista on alle 35-vuotiaita. Myös tämä johtuu suurelta osin tutkimuksen myöhäisestä ajankohdasta. Tutkimukseen vastanneista 54% on miehiä (Liite 2).

TAULUKKO 3. Tutkimukseen vastanneiden tasoitusjakauma

Tasoitus	N=48
	%
0-18	19
18-36	58
36-54	23
Yht.	100

Taulukosta 3 selviää, että yli puolet (58%) kyselyyn vastanneista ovat pelitaidoiltaan keskitasoa. Noin viidesosa (23%) vastaajista on aloittelijatasolla, eli kuuluu tasoitusryhmään 36-54. Hyviä harrastetason golfareita, eli tasoitusryhmään 0-18 kuuluvia pelaajia oli myös n. viidennes (19%) vastaajista.

TAULUKKO 4. Vastaajien tasoitus jäsenseuran mukaan.

N=48	Tasoitus 0-18 (n=9)	Tasoitus 18-36 (n=28)	Tasoitus 36-54 (n=11)	Tasoitus Kaikki
	%	%	%	%
JGS	22	61	17	100
Muu	0	43	57	100
Yht.	19	58	23	100

Vastaajista reilu puolet (58%) on pelitaidoiltaan keskitasoa, eli kuuluvat tasoitusrhyhmään 18-36. Merkittävää on, että kaikki tasoitusrhyhmään 0-18 kuuluvat vastaajat ovat Järviseudun Golfseuran jäseniä. Kyseiseen tasoitusrhyhmään kuuluu vajaa viidennes (19%) vastaajista.

TAULUKKO 5. Kyselyyn vastanneiden harrastusaika

	N=48
Harrastusaika	%
Alle 2v	11
2-5v	19
Yli 5v	70
Yht.	100

Taulukko 5 kertoo, että kyselyyn vastanneista lähes kolme neljännestä (70%) on kokemustasoltaan kokeneita, eli ovat harrastaneet golfia yli viisi vuotta. Tämä selittyy osin myös vastanneiden korkeasta iästä. Vain 11 prosenttia vastanneista on harrastanut golfia alle kaksi vuotta.

TAULUKKO 6. Vastaajien kokemukset muilta golfkentiltä pelikaudella 2008

Onko pelannut muualla?	N=48
	%
Kyllä	67
Ei	33
Yht.	100

Kolmasosa (66,7%) vastanneista kertoi pelanneensa myös muilla kuin Lappajärven kentällä pelikaudella 2008. Tämä tieto on oleellinen siksi, koska se kertoo, minkälaiset vertauskohdat pelaajilla on esimerkiksi kentän kuntoa arvioi-
dessa. Monesti pelaajat arvioivat kuntoseikkoja sekä palvelun laatua vertailemalla sitä muihin kenttiin sekä muiden kenttien ja seurojen palveluihin.

TAULUKKO 7. Pelikierroksen ajankohta kyselyyn vastattaessa

N=48	
Ajankohta	%
Arki	40
Viikonloppu	60
Yht.	100

Taulukon 6 mukaan enemmistö (60%) vastanneista pelasi kyseisen pelikierroksensa viikonloppuna. Tieto on tärkeä siksi, koska yleensä viikonloppuisin kentän kunnossapitoon ei ole käytettävissä työvoimaa yhtä paljon, kuin arkipäivisin. Yleensä kahden vakituisen kentänhoitajan lisäksi Lappajärven kentällä työskentelee useita noin 14-24-vuotiaita koululaisia ja opiskelijoita, jotka työskentelevät viikonloppuisin vain pyydettyinä.

5.2 Olosuhteet pelikaudella 2008

Vaikka tutkimuksen ajankohta oli syyskuu, on koko kesän sää- ja kentänhoito-olosuhteilla vaikutus siihen, millaisessa kunnossa golfkenttä on pelikauden loppupuolella.

Tutkimuksen analysointia varten haastateltiin lyhyesti Lappajärven golfkentän kenttämestaria Tapani Perälää. Hänen mukaansa Lappajärven golfkentän kunto pelikaudella 2008 oli, ainakin viheriöiden osalta parempi kuin moneen kauteen. (Perälä 2008.)

Sääolosuhteet olivat kentänhoidollisesti kohtalaisen hyvät, joskin kosteutta oli ajoittain liikaa. Perälän mukaan vettä satoi kentän alueella kesällä 2008 n. 1,5-kertaisesti normaalikesään verrattuna. Touko-kesäkuun vaihteessa oli noin kuukauden mittainen kylmä ja kuiva kausi, jonka vuoksi ruohon kasvu oli tuona aikana hidasta. (Perälä 2008.)

5.3 Kentän kunto

Koska suurin osa palvelutapahtumasta golfkentällä kuluu itse kentällä, syvenytään tämän tutkimuksen analysoinnissa erityisesti kentän kuntoa koskeviin seikkoihin.

TAULUKKO 8. Tyytyväisyys kentän yleisilmeeseen ja layoutiin

N=48	Tasointus	Tasointus	Tasointus	Tasointus
	0-18	18-36	36-54	Kaikki
	(n=9)	(n=28)	(n=11)	(n=48)
	%	%	%	%
Erittäin hyvä	33	39	18	33
Hyvä	67	50	64	56
Keskitasoa	0	11	18	11
Huono	0	0	0	0
Erittäin Huono	0	0	0	0
Yht.	100	100	100	100

Layoutilla tarkoitetaan sitä, kuinka kenttä on suunniteltu ja sijoitettu sille tarkoitettuun maastoon. Vastanneista valtaosa (89%) oli tyytyväinen Lappajärven kentän yleisilmeeseen ja layoutiin. Mielenkiintoinen asia on se, että pelitaidoiltaan huonommat vastaajat olivat tyytymättömämpiä edellä mainittuihin seikkoihin, kuin pelitaidoiltaan paremmat pelaajat. Tasointusryhmästä 36-54 lähes viidesosa (18%) piti yleisilmettä ainoastaan keskitasoisena, kun tasointusryhmästä 0-18 kaikki (100%) piti yleisilmettä vähintään hyvänä.

Kentän layoutiin ei voida kaikilta osin vaikuttaa, koska moni tekijä siinä on maaston muotoihin sidottu, mutta mahdollisten muutostöiden takia on hyvä tietää, kuinka tähän asti ollaan onnistuttu.

TAULUKKO 9. Vastanneiden tyytyväisyys viheriöihin suhteessa pelitaitoihin

N=48	Tasointus	Tasointus	Tasointus	Tasointus
	0-18	18-36	36-54	Kaikki
	(n=9)	(n=28)	(n=11)	(n=48)
	%	%	%	%
Ei vastausta	0	0	9	2
Erittäin hyvä	56	32	27	36
Hyvä	44	61	55	56
Keskitasoa	0	7	9	6
Huono	0	0	0	0
Erittäin Huono	0	0	0	0
Yht.	100	100	100	100

Viheriöt ovat golfkentän tarkimmin hoidettuja alueita. Myös pelaajat kiinnittävät niiden kuntoon paljon huomiota. Taulukko 8 kertoo pelaajien tyytyväisyyden viheriöiden kuntoon pelitaitoihin nähden. Kokonaisuudessaan viheriöihin oli tyytyväisiä suurin osa (92%) pelaajista. Jälleen kuitenkin huomataan, että korkean tasoinnin omaavat pelaajat ovat tyytymättömämpiä viheriöiden kuntoon kuin pienen tasoinnin pelaajat.

TAULUKKO 10. Vastanneiden tyytyväisyys väyliin suhteessa pelitaitoihin

N=48	Tasointus	Tasointus	Tasointus	Tasointus
	0-18	18-36	36-54	Kaikki
	(n=9)	(n=28)	(n=11)	(n=48)
	%	%	%	%
Erittäin hyvä	78	50	18	48
Hyvä	22	50	73	50
Keskitasoa	0	0	9	2
Huono	0	0	0	0
Erittäin Huono	0	0	0	0
Yht.	100	100	100	100

Väylien kunto arvostetaan myös vähintään hyväksi melkein kaikkien (98%) vastaajien toimesta. Varsinkin hyvät pelaajat pitävät väyliä kunnoltaan erin-

omaisina. Jopa yli kolme neljännestä (78%) tasoitusryhmän 0-18 pelaajista pitää väylien kuntoa erittäin hyvänä. Erityisesti väylät ovat saaneet kiitosta Lappajärven kentällä useina aikaisempinakin kesinä.

Korkeampien tasoitusryhmien tyytymättömyys väyliin selittyy varmasti osittain siten, että aloitteleva pelaaja pitää lyömistä helpompana hieman pidemmän heinän päältä. Väylät leikataan melko lyhyeksi, yleensä noin 25mm mittaan. Parempi pelaaja arvostaa sitä, että väylä on leikattu tasaisesti lyhyeen mittaan, jolloin pallon kontrolloiminen helpottuu.

TAULUKKO 11. Vastanneiden tyytyväisyys raffeihin suhteessa pelitaitoihin

	Tasoitus 0-18 (n=9) %	Tasoitus 18-36 (n=28) %	Tasoitus 36-54 (n=11) %	Tasoitus Kaikki (n=48) %
N=48				
Erittäin hyvä	22	7	0	8
Hyvä	56	64	36	56
Keskitasoa	22	25	64	33
Huono	0	4	0	2
Erittäin Huono	0	0	0	0
Yht.	100	100	100	100

Tyytyväisyys raffien kuntoon ei ollut niin korkea kuin väylien. Hieman yli puolet (56%) vastaajista piti raffien kuntoa hyvänä ja vajaa kymmenys (8%) erittäin hyvänä. Jälleen huomataan, että paremmat pelaajat arvioivat kunnon paremmaksi kuin huonommat pelaajat.

Tasoitusryhmästä 0-18, kaikki vastaajat pitivät raffien kuntoa vähintään keskitasoisena ja jopa yli neljännes (22%) pitää raffien kuntoa erittäin hyvänä. Tasoitusryhmästä 36-54, kaikki arvioivat raffien kunnon korkeintaan hyväksi. 36 prosenttia tästä ryhmästä arvioi kunnon hyväksi ja loput (64%) keskitasoiseksi.

TAULUKKO 12. Vastanneiden tyytyväisyys esteisiin suhteessa pelitaitoihin

N=48	Tasointus 0-18 (n=9) %	Tasointus 18-36 (n=28) %	Tasointus 36-54 (n=11) %	Tasointus Kaikki (n=48) %
Erittäin hyvä	11	0	0	2
Hyvä	56	64	27	54
Keskitasoa	33	36	55	40
Huono	0	4	18	4
Erittäin Huono	0	0	0	0
Yht.	100	100	100	100

Tyytyväisyystaso esteisiin on myös kohtuullisen hyvällä tasolla. Vain 4 prosenttia kaikista vastaajista pitää esteiden kuntoa keskitason alapuolella. 40 prosenttia pitää kuntoa keskitasoisena ja yli puolet (54%) hyvänä. Tasointusryhmän 0-18 pelaajista noin kymmenys (11%) pitää esteiden kuntoa erittäin hyvänä ja 56 prosenttia hyvänä.

Jälleen korkeimman tasointusryhmän pelaajat ovat tyytymättömiä kuntoon. vajaa viidennes (18%) pitää esteiden kuntoa huonona ja vain reilu neljännes (27%) arvioi esteiden kunnon hyväksi. Tasointusryhmän 18-36 pelaajista valtaosa (96%) arvioi esteiden kunnon keskitasoiseksi tai hyväksi.

TAULUKKO 13. Vastanneiden tyytyväisyys lähestymisalueisiin suhteessa pelitaitoihin

N=48	Tasointus 0-18 (n=9) %	Tasointus 18-36 (n=28) %	Tasointus 36-54 (n=11) %	Tasointus Kaikki (n=48) %
Erittäin hyvä	67	18	0	23
Hyvä	22	71	91	67
Keskitasoa	11	11	9	10
Huono	0	0	0	0
Erittäin Huono	0	0	0	0
Yht.	100	100	100	100

Kaikista vastanneista 90 prosenttia pitää lähestymisalueiden kuntoa vähintään hyvänä ja vajaa neljännes (23%) erittäin hyvänä. Tasoitusryhmän 0-18 pelaajista jopa noin kaksi kolmannesta (67%) arvioi lähestymisalueiden kunnon erittäin hyväksi ja yli viidennes (22%) hyväksi. Tasoitusryhmissä 0-18 ja 18-36 lähestymisalueiden kunnon arvioi keskitasoiseksi noin kymmenys (11%) vastanneista. Tasoitusryhmässä 36-54 lähestymisalueiden kunnon arvioi hyväksi lähes kaikki (91%) vastanneet. Loput (9%) arvioi kunnon keskitasoiseksi.

TAULUKKO 14. Vastanneiden tyytyväisyys paalutuksiin ja opasteisiin suhteessa pelitaitoihin

	Tasoitus 0-18 (n=9)	Tasoitus 18-36 (n=28)	Tasoitus 36-54 (n=11)	Tasoitus Kaikki (n=48)
N=48	%	%	%	%
Ei vastausta	0	0	9	2
Erittäin hyvä	11	7	0	6
Hyvä	33	57	9	42
Keskitasoa	44	29	73	42
Huono	11	7	0	6
Erittäin Huono	0	0	9	2
Yht.	100	100	100	100

Paalutuksiin ja opasteisiin vastaajat oli kokonaisuudessaan melko tyytyväisiä. Kaikista vastanneista 42 prosenttia piti näitä tekijöitä keskitasoisena ja yhtä suuri osa hyvinä. Yhteensä vajaa kymmenys (8%) piti paalutuksia ja opasteita huonona tai erittäin huonona.

TAULUKKO 15. Eri sukupuolten arvio avauslyöntipaikkojen kunnosta

N=48	Mies (n=26) %	Nainen (n=22) %	Kaikki (n=48) %
Erittäin hyvä	23	14	19
Hyvä	65	59	62
Keskitasoa	12	23	17
Huono	0	4	2
Erittäin Huono	0	0	0
Yht.	100	100	100

Selvä enemmistö (62%) kaikista vastanneista pitää avauslyöntipaikkojen kuntoa hyvänä. Eri sukupuolten arvioinneissa on kuitenkin selkeä ero. Naisista lähes neljännes (23%) pitää avauslyöntipaikkojen kuntoa vain keskitasoisena.

Golfissa harrastetasolla naiset yleensä lyövät avauslyöntinsä väylän helpoimalta, lähimpänä reikää olevilta avauslyöntipaikoilta. Lappajärven kentällä nämä avauslyöntipaikat on merkitty punaisella värillä. Miehet avaavat väylät keltaisella merkityiltä paikoilta. Syy naisten tyytymättömämpään arviointiin lieenee se, että Lappajärven kentällä punaiset avauslyöntipaikat ovat lähes poikkeuksetta pienempiä, kuin keltaiset. Tällöin nämä kuluvat enemmän ja niiden kunnossapito on vaikeampaa.

5.4 Kilpailutilanteen vaikutus arviointiin kentän kunnosta

Golfkenttä yritetään saada aina mahdollisimman hyvään kuntoon kilpailuja varten. Yleensä kilpailut järjestetään viikonloppuisin, jolloin työvoimaa on vähemmän käytettävissä. Viheriöt pyritään aina leikkaamaan kilpailupäivän aamuna. Ennen tärkeää kilpailua myös väylät ja lähestymisalueet hoidetaan ja leikataan korkeintaan päivää ennen kilpailua.

Tämän tutkimuksen aikana Lappajärven kentällä järjestettiin 6 kilpailua, joista yksi oli kauden päätöskilpailu. Tässä tutkimuksessa arvioinnit kentän kunnosta eivät poikenneet merkittävästi toisistaan, oli kyseessä sitten kilpailukierros tai

vain harjoittelukierros. Suurimmat erot on havaittavissa väylien ja lähestymisalueiden arvioinneissa.

TAULUKKO 16. Arviointi väylien kunnosta pelityypin mukaan.

N=48	Kilpailukierros (n=18) %	Harjoittelukierros (n=28) %	Ei vastausta (n=2) %	Kaikki (n=48) %
Erittäin hyvä	61	39	50	48
Hyvä	39	57	50	50
Keskitasoa	0	4	0	2
Huono	0	0	0	0
Erittäin Huono	0	0	0	0
Yht.	100	100	100	100

Kaikista vastanneista lähes kaikki (98%) piti väylien kuntoa vähintään hyvänä. Kilpailussa pelanneet pelaajat arvioivat väylien kunnon paremmaksi, kuin harjoituskierrasta pelanneet pelaajat. Kaikki kilpailukierrosta pelanneet pelaajat arvioivat väylien kunnon vähintään hyväksi ja selvästi yli puolet (61%) kilpailussa pelannutta vastaajaa arvioi väylien kunnon erittäin hyväksi. Kuitenkin myös harjoittelukierrosta pelanneista pelaajista lähes kaikki (96%) arvioi väylien kunnon vähintään hyväksi.

TAULUKKO 17. Arviointi väylien kunnosta pelityypin mukaan.

N=48	Kilpailukierros (n=18) %	Harjoittelukierros (n=28) %	Ei vastausta (n=2) %	Kaikki (n=48) %
Erittäin hyvä	28	21	0	23
Hyvä	50	75	100	67
Keskitasoa	22	4	0	10
Huono	0	0	0	0
Erittäin Huono	0	0	0	0
Yht.	100	100	100	100

Kaikista vastanneista 90% arvioi lähestymisalueiden kunnon vähintään hyväksi. Kuitenkin vajaa neljännes (22%) kilpailussa pelanneista pelaajista arvioi lähestymisalueet kunnoltaan vain keskitasoisiksi. Harjoittelukierrosta pelanneista pelaajista vain neljä prosenttia arvioi kunnon keskitasoisiksi ja loput (96%) vähintään hyväksi.

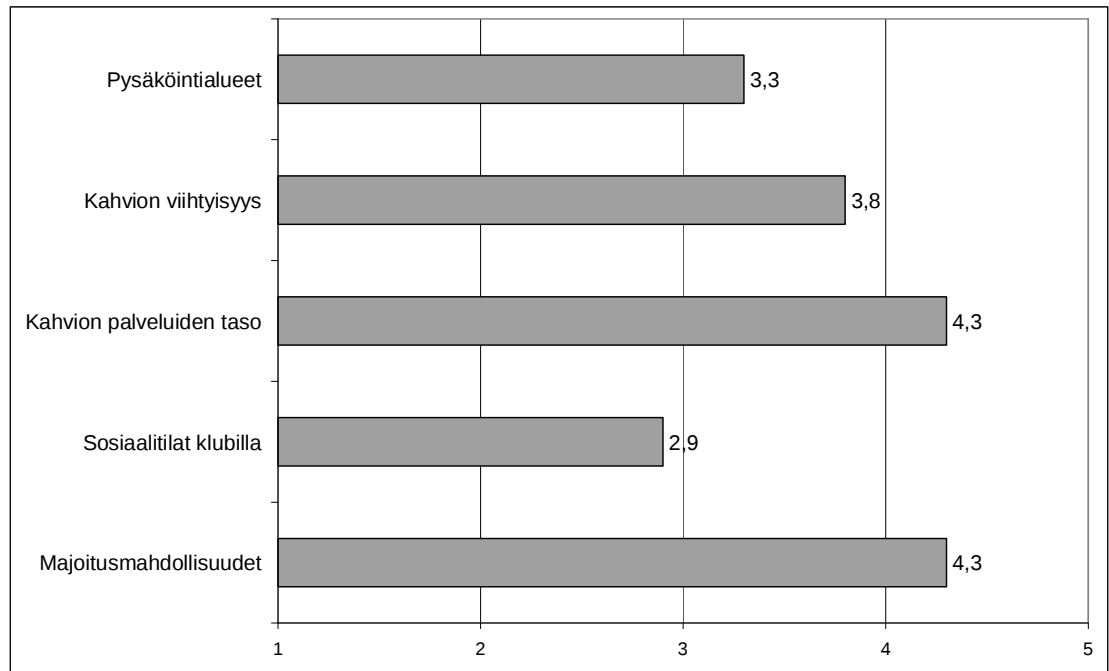
Lähestymisalueet ovat kentänhoidolliselta kannalta myös vaikeita alueita. Ne ovat viheriötä reunustavia, väylämitta-alueita, jotka ovat kovan kulutuksen alla. Ne myös saavat paljon kosteutta viheriöiden keinokastelun yhteydessä, joten niiden hoitaminen liiallisen kosteuden takia on joskus hankalaa.

TAULUKKO 18. Arviointi golfkentän siisteydestä.

N=47	Kaikki vastanneet (n=47) %
Erittäin hyvä	9
Hyvä	74
Keskitasoa	11
Huono	6
Erittäin Huono	0
Yht.	100

Taulukosta XX nähdään, että lähes kolme neljännestä (74%) pitää kentän siisteyden tasoa hyvänä ja lähes kymmenys (9%) erittäin hyvänä. Loput, eli vajaa viidennes (17%) pitää kentän siisteyden tasoa korkeintaan keskitasoisena.

5.5 Golfklubin ja kahvion palveluiden taso



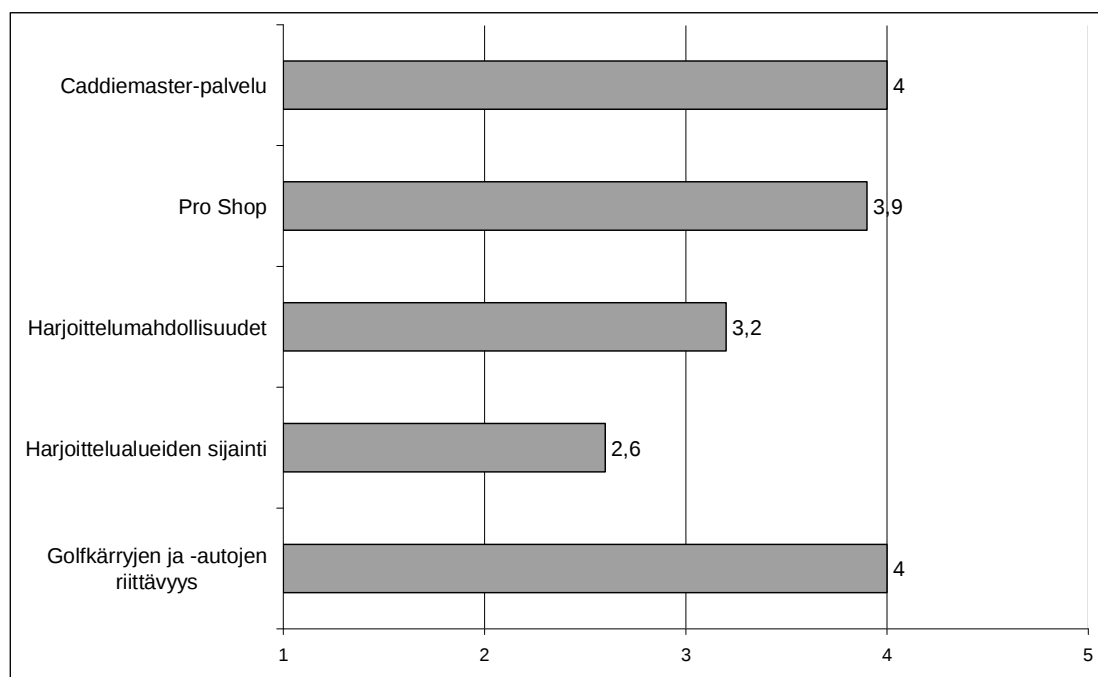
KUVIO 2. Keskiarvosana golfklubin ja kahvion palveluiden tasosta.

Taulukosta havaitaan, että keskiarvosana kahvion ja klubin palveluiden tasosta ylittää yli keskitason kaikissa muissa kategorioissa, paitsi sosiaalitiloja arvioitaessa. Majoitusmahdollisuudet kentän läheisyydessä sekä kahvion palveluiden taso arvioidaan keskiarvona yli hyvän tason.

Pysäköintialueet itse klubitalon välittömässä läheisyydessä ovat varsin pienet. Noin 200 metrin päässä kahviosta sijaitsee kuitenkin kylpylä Kivitiipun pysäköintialue, jonne autoja sopii enemmältikin. Majoitusmahdollisuuksia kentän läheisyydestä tarjoavat golfklubin yhteydessä toimiva Kraateri-kahvila sekä Kylpylä Kivitiippu kentän välittömässä läheisyydessä.

5.6 Golfseuran tarjoamien oheispalveluiden taso

Tutkimuksessa golfseuran tarjoamiin oheispalveluihin luetaan caddiemaster- ja Pro Shop-palvelut, harjoittelumahdollisuudet, harjoittelualueiden sijainti sekä golfautojen ja -kärryjen riittävyys.



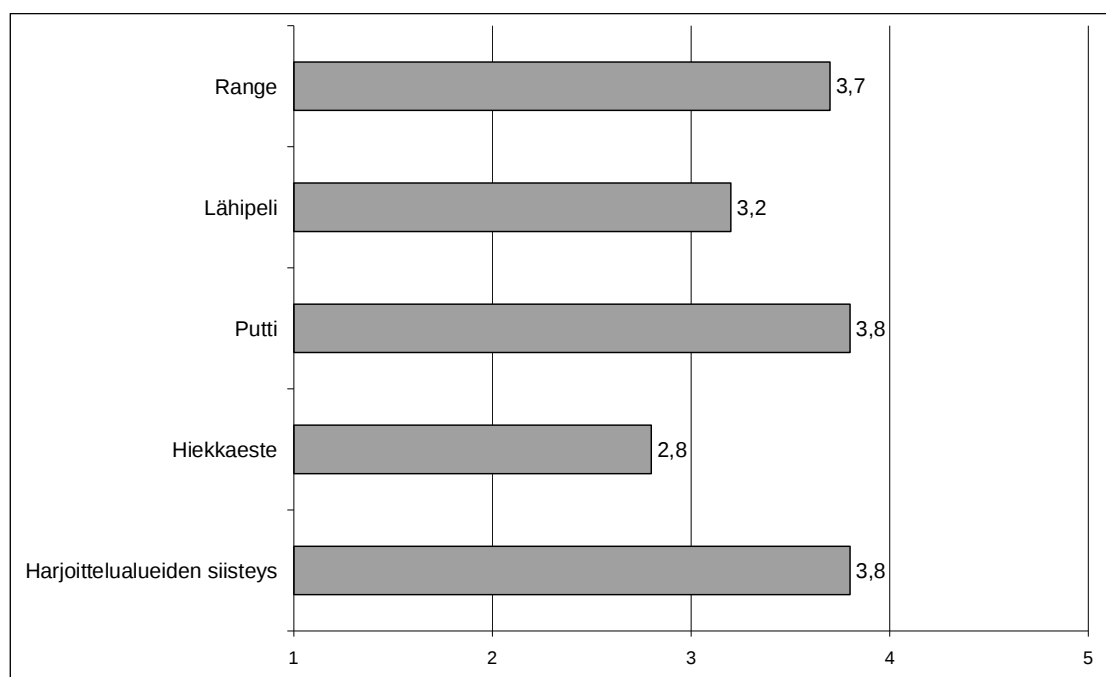
KUVIO 3. Keskiarvosana JGS:n tarjoamien oheispalveluiden tasosta.

Kuvio 3 havainnollistaa kyselyyn vastanneiden tyytyväisyydestä Golfseuran oheispalveluihin. Lappajärven kentän harjoitusalueet ovat levittäytyneet suhteellisen laajalle alueelle. Harjoitteluviheriö, joka on tarkoitettu sekä puttaamisen että lähipelin harjoittelua varten, sijaitsee Kraateri-kahvion ja klubitalon pihassa.

Pitkien lyöntien harjoittelua varten tarkoitettu range sen sijaan sijaitsee runsaan yhden kilometrin etäisyydellä golfklubista. Tämä hankaloittaa hieman harjoittelua, koska matka harjoittelupaikalle täytyy tehdä autolla. Monella muulla kentällä range on kävelyetäisyyden päässä itse klubista ja ensimmäisen väylän aloituspaikasta, jolloin harjoitteluun ryhtyminen on sujuvampaa ja vähemmän aikaa vievää.

Järviseudun golfseuralla on käytössään 6 golfautoa, joita pelaajat saavat vuokrata käyttöönsä korvausta vastaan pelikierroksen ajaksi. Golfkärryjä, joilla pelaajat voivat kuljettaa pelivälineitään pelikierroksen ajan, on käytössä n. 80. Niiden käyttäminen on pelaajille ilmaista. Useimmat pelaajat suorittavat pelikierroksensa kävellen.

5.7 Harjoittelualueiden kunto



KUVIO 4. Keskiarvosana harjoittelualueiden kunnosta ja siisteydestä.

Kuviosta XX nähdään, että harjoittelualueet saavat kunnoltaan lähes hyvän yleisarvosanan sekä puttiharjoittelun että rangen osalta. Ainoastaan harjoitteluhiekkaesteen yleisarvosana painuu alle keskitason. Myös harjoittelupaikkojen siisteys arvioidaan lähes hyväksi.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyytensä Järviseudun Golfseuran kenttään ja seuran tarjoamiin palveluihin asiakaskäyntinsä aikana. Tutkimus suoritettiin 10.9 – 4.10.2008 välisenä aikana. Tarkemman tutkimuksen kohteeksi valittiin eri tasoitusryhmään kuuluvien vastaajien mielipiteet kentän kunnosta sekä siihen, oliko kilpailutilanteella vaikutusta tyytyväisyystasoon kentän kuntoa mitattaessa.

Tutkimuksen tulokset varsinkin kentän kuntoa koskien ovat erittäin positiiviset. On kuitenkin huomioitava, että tutkimuksen ajankohta oli syksy, jolloin pelaajamäärät ovat vähäiset verrattuna kesikesän suuriin pelaajamääriin. Tämä tekijä osaltaan heikentää tutkimuksen luotettavuutta. Myös vieraspelaajien osuus vastanneista on valitettavan pieni.

Tutkimukseen vastanneiden keski-ikä on varsin korkea. Vain 10,5 prosenttia vastanneista on 35-vuotiaita tai nuorempia. Lisäksi selvä enemmistö (58%) vastaajista kuuluu tasoitusryhmään 18-36, eli ovat pelitaidoiltaan keskinkertaisia. Kaikki edellä mainitut seikat tulee huomioda, mikäli tämän tutkimuksen perusteella tehdään kehityssuunnitelmia.

Vastaajien kokonaismäärä tässä tutkimuksessa on valitettavan pieni. Kokonaisuudessaan vastauksia tuli 48 kappaletta. Tämä seikka heikentää tutkimuksen reliabiliteettia osittain eikä tutkimuksen tuloksia voida pitää täysin tilastollisina.

6.1 Arviot kentän ja harjoittelalueiden kunnosta

Tutkimuksen mukaan Lappajärven kenttä on ollut 10.9 – 4.10.2008 välisenä aikana hyvässä pelillisessä kunnossa. Parhaat arviot saivat viheriöt ja väylät. Näiden kuntoa yli 90 prosenttia vastaajista piti vähintään hyvänä. Yli kolmannes piti viheriöiden, ja lähes puolet väylien kuntoa jopa erittäin hyvänä. Hie-

man heikommät arviot saivat avauslyöntipaikat, raffit, esteet sekä paalutus ja opasteet. Naiset pitivät avauslyöntipaikkoja huonokuntoisempina kuin miehet.

Harjoittelualueet myös saivat hyvät arviot kunnostaan, joskaan niitä ei pidetty aivan yhtä hyvätasoisina, kuin itse kenttää. Pitkien lyöntien harjoittelurataa, rangea, enemmistö piti hyväkuntoisena. Samoin harjoitteluviheriötä. Heikoimmat arviot kunnosta sai harjoitteluhiekkaeste, jota 80 prosenttia vastaajista piti korkeintaan keskitasoisena.

Siisteysarvoltaan kenttä ja harjoittelualueet saivat hyvän arvion. 74,5 prosenttia vastanneista piti kentän siisteyttä hyvätasoisena.

6.2 Tutkimustulosten hyödyntäminen

Golfkentän hoito

Tutkimuksen mukaan kentän kunto on tutkimuksen tekohetkellä ollut hyvä. Työskennellessäni Lappajärven kentällä kesinä 2000-2007 havaitsin, että kentän kunto on ollut vuonna 2000 tapahtuneesta laajentumisesta lähtien nousujohteinen.

Omien kokemuksieni mukaan eniten kentänhoidollista lisäpanostusta Lappajärven kentällä vaativat punaisella merkityt avauslyöntipaikat sekä hiekkaesteet. Osa punaisella merkityistä lyöntipaikoista on kooltaan liian pieniä. Tämä nopeuttaa niiden kulumista ja niiden kunnossapito vaatii lisätyötä.

Harjoittelualueet

Harjoittelumahdollisuudet ovat tutkimuksen mukaan kohtalaiset. Rangen sijainti ja sijoittaminen on Lappajärven kentällä ongelmallinen. Rangen harjoittelupuitteet ovat varsin hyvät, mutta se sijaitsee valitettavan kaukana golfklubilta. Nykälänniemeen, klubin läheisyyteen ei voida sijoittaa täysimittaista lyöntiharjoittelurataa tilanpuutteen takia. Mielestäni rangen huonoa sijaintia tulee kompensoida pitämällä sen kuntoa ja harjoitteluolosuhteita ensiluokkaisena. Harjoitteluviheriön sijainti on hyvä ja tilaa siinä harjoittelemiseen on kohtalaisen paljon.

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen jatkossa

Mielestäni JGS:n tulisi tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluidensa tasoon myös tulevaisuudessa. Pitäisin tässä tutkimuksessa käytettyä lomaketta hyvänä työkaluna tyytyväisyyden tutkimiseen. Kyselylomake tehtiin sellaiseksi, että sitä voidaan käyttää eri aikoina mittaamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä. Tekemällä lyhyitä tutkimuksia pelikauden eri ajankohtina, saadaan mitattua asiakkaiden tyytyväisyysastetta golfkentän kuntoon sekä golfseuran palveluihin erilaisissa tilanteissa eri pelikauden aikoina.

Esimerkiksi tutkimus kolme kertaa pelikauden aikana voitaisiin ajoittaa seuraavasti:

- **Kevät**

Tutkimus kauden alkaessa antaisi tietoa siitä, miten palvelut ja kenttä on saatu jälleen toimintaan talven jälkeen. Usein pelaajat moittivat sitä, että alkukesällä varsinaiset viheriöt eivät vielä ole käytössä, vaan pelataan lähestymisalueille leikatuilla väliaikaisilla viheriöillä. Viheriöt ovat golfkentän ”herkintä” ja hoidollisesti vaativinta aluetta. Käyttämällä väliaikaisia viheriöitä annetaan varsinaisille viheriöille aikaa kasvattaa tuuheaa ja vahvaa ruoho pitkää kautta varten.

- **Sesonkiaika**

Heinä- ja elokuu on golfkauden sesonkiaikaa. Kesälomakausi tuo kentille paljon pelaajia. Yleensä kauden tärkeimmät kilpailut järjestetään tänä aikana, näin myös Lappajärven kentällä. Tänä aikana itse kenttä on kunnoltaan parhaimmillaan.

- **Alkusyksy**

Elokuun loppu ja syyskuu ovat ainakin Lappajärven kentällä vielä sangen aktiivisia. Kentänhoitajien määrä on tällöin jo pienempi, joten kentänhoito on kiireisempää. Tänä aikana järjestetään vielä kilpailuja, näistä merkittävimpänä ehkäpä kauden päätöskilpailu.

LÄHTEET

Historical rules of golf. Clubs & Balls. Viitattu 3.11.2008.
<http://www.ruleshistory.com/index.html>

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

Järviseudun Golfseura. 2008. Viitattu 9.9.2008.
<http://www.jgs.fi/index.php?bW9kPWNvbnRlbnQmYWN0PjZpZXdhY29udGVudGl0ZW0mcGFnZV9pZD0xNTIzJmNoZWNrPTZiM2NkYzA1NzY0OTk5ODRhM2NlNmJjNmI3ZTYyY2I0>

Lipiäinen, T. 2000. Liiketoiminnan suunnittelu, markkinointi ja johtaminen uudella vuosituhannella. Jyväskylä: Gummerus.

Perälä, T. 2008. Kenttämestari, Järviseudun Golfseura. Puhelinkeskustelu 27.10.2008.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyys johtaminen. Juva: WSOY

Suomen golfliiton verkkopalvelu. Golfkentän turvallisuus. Viitattu 28.10.2008.
http://www.golf.fi/portal/golfliitto/kentanhoito/ymparistonsuojelu/golfkentan_ymparistokasikirja/golfkentan_turvallisuus

Suomen golfliiton verkkopalvelu. Liitto. Viitattu 28.10.2008.
<http://www.golf.fi/portal/golfliitto/liitto>

Suomen golfliiton verkkopalvelu. Golfin etiketti. Viitattu 30.10.2008.
http://www.golf.fi/portal/golfliitto/saannot_ja_tasointus/golfin_etiketti

Suomen laatu yhdistys Ry. 1995. Miten mitataan asiakastyytyväisyyttä. Suomen Laatu yhdistys.

Liite 1. Kyselylomake

**Asiakastyytyväisyyskysely
Järviseudun Golfseura**



Jäsenseura

☐ JGS ☐ Muu

Sukupuoli

☐ Mies ☐ Nainen

Ikä

☐ alle 18 ☐ 19-34 ☐ 35-50 ☐ 50 tai yli

Pelioikeus

☐ Green Fee ☐ Kausikortti ☐ Osake

Kuinka kauan olet harrastanut golfia?

☐ alle 2v ☐ 2-5v ☐ yli 5v

Tasointus

☐ 0-18 ☐ 18-36 ☐ 36-52

Peliasankohta

☐ Arki ☐ Viikonloppu

Oliko kyseessä kilpailukierros?

☐ Kyllä ☐ Ei

Oletko pelannut muilla kuin Lappajärven kentällä pelikaudella 2008?

☐ Kyllä ☐ En

Vastaa kysymyksiin rastittamalla yksi vaihtoehdoista. Voit myös halutessasi perustella valintojasi.	Erittäin hyvä	Hyvä	Keskitasoa	Huono	Erittäin huono
Kentän ja klubin palveluiden taso:					
Pysäköintipaikat					
Klubitalon/kahvion viihtyisyys					
Kahvion palvelut					
Caddiemaster palvelut					
Pro Shopin palvelut					
Sosiaalilat (klubi)					
Sosiaalilat (kenttä)					
Majoitusmahdollisuudet kentän läheisyydessä					
Harjoittelualueet					
Harjoittelualueiden sijainti					
Golfkäräjen ja -autojen riittävyys					
Kuinka kenttähenkilökunta otti pelaajat huomioon					
Perustelut:					
Kentän pelillinen kunto:					
Yleisilme / layout					
Viheriöt					
Lähestymisalueet					
Väylät					
Avaslyöntipaikat					
Raffit					
Esteet					
Paalut ja opasteet (selkeys ja riittävyys, jne....)					
Yleinen siisteys					
Perustelut:					
Harjoittelualueiden kunto:					
Range					
Lähipeli					
Putti					
Hiekkaeste					
Yleinen siisteys					

Liite 2. Suorat jakaumat vastauksissa

Kysymys 1. Jäsenseura

Seura	N° cit.	Percent
JGS	41	85,4%
Muu	7	14,6%
TOTAL OBS.	48	100%

Kysymys 2. Sukupuoli

sukupuoli	N° cit.	Percent
mies	26	54,2%
nainen	22	45,8%
TOTAL OBS.	48	100%

Kysymys 3. Ikä

ikä	N° cit.	Percent
Alle 18	2	4,2%
19-34	3	6,3%
35-50	13	27,1%
Yli 50	30	62,5%
TOTAL OBS.	48	100%

Kysymys 4. Pelioikeus

oikeus	N° cit.	Percent
Non-response	2	4,2%
Green Fee	8	16,7%
Kausikortti	1	2,1%
Osake	37	77,1%
TOTAL OBS.	48	100%

Kysymys 5. Kuinka kauan olette harrastanut golfia?

harrastusaika	N° cit.	Percent
Non-response	1	2,1%
Alle 2v	5	10,4%
2-5v	9	18,8%
Yli 5v	33	68,8%
TOTAL OBS.	48	100%

Kysymys 6. Tasoitus

tasointus	N° cit.	Percent
0-18	9	18,8%
18-36	28	58,3%
36-54	11	22,9%
TOTAL OBS.	48	100%

Kysymys 7. Peliajankohta

ajankohta	N° cit.	Percent
Non-response	1	2,1%
Arki	19	39,6%
Viikonloppu	28	58,3%
TOTAL OBS.	48	100%

Kysymys 8. Oliko kyseessä kilpailukierros?

kilpailu?	N° cit.	Percent
Non-response	2	4,2%
Kyllä	18	37,5%
Ei	28	58,3%
TOTAL OBS.	48	100%

Kysymys 9. Oletko pelannut muilla kuin Lappajärven kentällä pelikaudella 2008?

pelipaikat	N° cit.	Percent
Kyllä	32	66,7%
En	16	33,3%
TOTAL OBS.	48	100%

Kysymykset 10-35. Arviot golfklubin ja kahvion palveluiden tasosta sekä arviot kentän ja harjoittelualueiden kunnosta.

Kysymykset 10-35	Erittäin hyvä %	Hyvä %	Keski- tasoa %	Huono %	Erittäin huono %	Yht. %	Yht. N
Pysäköintialueet	2,1	39,6	43,8	14,6	0,0	100	48
Kahvion viihtyisyys	14,6	52,1	31,3	2,1	0,0	100	48
Kahvion palvelut	35,4	54,2	10,4	0,0	0,0	100	48
Caddiemaster-palvelu	16,7	66,7	16,7	0,0	0,0	100	48
Pro Shop	16,7	56,3	25,0	2,1	0,0	100	48
Sosiaalitilat (klubi)	0,0	16,7	56,3	25,0	2,1	100	48
Sosiaalitilat (kenttä)	2,1	14,9	57,4	21,3	4,3	100	47
Majoitusmahdollisuudet	45,8	43,8	6,3	4,2	0,0	100	48
Harjoittelumahdollisuudet	4,2	37,5	33,3	25,0	0,0	100	48
Harjoittelualueiden sijainti	0,0	17,0	36,2	34,0	12,8	100	47
Kärryjen ja autojen riittävyys	20,8	62,5	14,6	2,1	0,0	100	48
Kentänhoitajien toiminta	29,2	62,5	6,3	2,1	0,0	100	48
Layout	33,3	56,3	10,4	0,0	0,0	100	48
Viheriöt	36,2	57,4	6,4	0,0	0,0	100	47
Lähestymisalueet	22,9	66,7	10,4	0,0	0,0	100	48
Väylät	47,9	50,0	2,1	0,0	0,0	100	48
Avaslyöntipaikat	18,8	62,5	16,7	2,1	0,0	100	48
Raffit	8,3	56,3	33,3	2,1	0,0	100	48
Esteet	2,1	54,2	39,6	4,2	0,0	100	48
Paalut	6,4	42,6	42,6	6,4	2,1	100	47
Kentän siisteys	8,5	74,5	10,6	6,4	0,0	100	47
Range	6,3	62,5	27,1	4,2	0,0	100	48
Lähipeli	0,0	44,7	36,2	14,9	4,3	100	47
Puttiharjoittelu	15,2	47,8	34,8	2,2	0,0	100	46
Harjoitushiekkaeste	2,2	17,8	44,4	24,4	11,1	100	45
Harjoittelualueiden siisteys	6,4	70,2	17,0	6,4	0,0	100	47