



JÄSENISTÖN TYYTYVÄISYYS JYVÄS-GOLF RY:N PALVELUIDEN LAATUUN

**Anne Jaskio
Anne Tulisalo**

**Opinnäytetyö
Huhtikuu 2008**

Liiketalous



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Tekijä(t) JASKIO, Anne TULISALO, Anne	Julkaisun laji Opinnäytetyö			
	Sivumäärä 81	Julkaisun kieli Suomi		
	Luottamuksellisuus ☐ Salainen _____ saakka			
Työn nimi JÄSENISTÖN TYYTYVÄISYYS JYVÄS-GOLF RY:N PALVELUIDEN LAATUUN				
Koulutusohjelma Liiketalous				
Työn ohjaaja(t) PYYKKÖNEN, Ritva				
Toimeksiantaja(t) Jyvä-Golf ry				
Tiivistelmä Tutkimuksen toimeksiantaja oli Jyvä-Golf ry, joka on Jyväskylän kaupungin Sippulanniemen alueella toimiva golfseura. Tutkimuksessa selvitettiin jäsenistön tyytyväisyyttä seuran palveluiden laatuun pelikaudella 2007. Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen survey-tutkimus. Tutkimus toteutettiin kokonais-tutkimuksena. Kyselylomake postitettiin kaikille Jyvä-Golf ry:n jäsenille (751 jäsentä). Lomakkeita palautui 287 kappaletta (38,2 %). Vastaukset käsiteltiin Sphinx Survey -ohjelmalla. Opinnäytetyön teoriataustaksi määriteltiin koetun palvelun laadun teoria. Tutkimuksen kohteena olivat jäsenten mielipiteet golfpalveluiden kriittisistä tekijöistä: kentän kunnosta, kentän ja klubin sekä seuran palveluiden tasosta. Tulokset analysoitiin vertailemalla eri-ikäisten jäsenten kokemuksia kentän ja klubin sekä seuran palveluiden tasosta ja eri tasoitusryhmiin kuuluvien jäsenten arvioita kentän kunnosta. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että Jyvä-Golf ry:n jäsenet olivat pääosin tyytyväisiä seuran palveluiden laatuun ja Sippulanniemen kentän kuntoon. Kuitenkin sosiaalitoimen kuntoon toivottiin kohennusta ja kahvion valikoimaa haluttiin lisätä. Tutkimustuloksia hyödyntämällä Jyvä-Golf ry:llä on mahdollisuus parantaa asiakastyytyväisyyttä entisestään ja näin sillä on mahdollisuus kehittyä visionsa mukaisesti Suomen parhaaksi yhdeksänväyläiseksi golfkentäksi.				
Avainsanat (asiasanat) Asiakastyytyväisyys, koettu palvelun laatu, palvelu, palvelumaisema, golf				
Muut tiedot				

Author(s) JASKIO, Anne TULISALO, Anne	Type of Publication Bachelor's Thesis			
	Pages 81	Language Finnish		
	Confidential ☐ Until _____			
Title SERVICE QUALITY SURVEY AMONG THE MEMBERS OF JYVÄS-GOLF RY				
Degree Programme Business Administration				
Tutor(s) PYYKKÖNEN, Ritva				
Assigned by Jyvä-Golf ry				
Abstract The aim of the research commissioned by Jyvä-Golf ry was to evaluate customer satisfaction among the members. The golf club operating a golf course in Sippulanniemi in the city of Jyväskylä wanted to find out the state of their customer satisfaction in the year 2007. The survey had a quantitative approach and the questionnaires were sent by post to all 751 members of the club. The response rate was 38.2%. The statistical analyses done by using Sphinx Survey computer software. The theoretical part of this thesis focuses on the service quality experienced by the members. The aim of this thesis was to find out the opinions of the club members of the following critical factors: the condition of the golf course and the quality of services provided. The results were analysed by comparing the opinions of different age groups and different handicap groups. The results show that as a whole the members were satisfied with condition of the Sippulanniemi golf course and the service quality of Jyvä-Golf. There were, however, minor points where improvement would be in order. Members experienced that the condition of locker rooms and other facilities were not so good. In addition, the members wished a wider selection in the café. Using the results Jyvä-Golf can further improve customer satisfaction and develop into the best nine-hole golf course in Finland accordance with its vision.				
Keywords Customer satisfaction, experienced quality of service, service, servscape, golf				
Miscellaneous				

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	4
1.1 Tutkimusongelma	4
1.2 Jyvä-Golf ry.....	5
1.3 Golf pelinä	5
1.4 Golfkenttä palvelumaisemana.....	6
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	8
2.1 Palvelu tutkimuksen kohteena	8
2.2 Asiakastyytyväisyystekijät.....	9
2.3 Asiakastyytyväisyyden kokemusulottuvuudet	11
2.4 Koettu palvelun laatu	12
2.5 Palvelun laadun mittaaminen.....	15
2.6 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen	16
2.6.1 Asiakastyytyväisyystutkimus	17
3 JÄSENTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	19
3.1 Tutkimuksen aikataulu	19
3.2 Opinnäytetyön kytkeminen teoriaan.....	20
3.3 Tutkimusmenetelmä	21
3.4 Kyselylomakkeen laatiminen	22
3.5 Aineiston kerääminen	23
3.6 Aineiston analysointi	23
4 TUTKIMUKSEN TULOKSET	24
4.1 Kyselyn taustatiedot.....	24

4.2	Vastaajien tyytyväisyys kriittisiin tekijöihin	28
4.3	Eri-ikäisten jäsenten arviot kentän ja klubin palveluiden tasosta sekä ja seuran palveluiden tasosta	33
4.4	Eri tasoitusryhmiin kuuluvien jäsenten arviot kentän kunnosta	42
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	47
5.1	Tutkimustulosten hyödyntäminen	50
LÄHTEET		52
LIITTEET		
Liite 1.	Saatekirje	53
Liite 2.	Kyselylomake	54
Liite 3.	Arvontalomake	56
Liite 4.	Suorat jakaumat vastauksista	57
Liite 5.	Keskiarvot kentän kunnosta, kentän ja klubin sekä seuran palveluiden tasosta	63
Liite 6.	Vastaukset avoimiin kysymyksiin	65
KUVIOT		
KUVIO 1.	Fyysisen ympäristön vaikutukset palveluorganisaatiossa.	7
KUVIO 2.	Koettu palvelun laatu	13
KUVIO 3.	Yleisarvosana kentän kunnosta	29
KUVIO 4.	Yleisarvosana kentän ja klubin palveluiden tasosta.	31
KUVIO 5.	Yleisarvosana seuran palveluiden tasosta.	33
TAULUKOT		
TAULUKKO 1.	Koko jäsenistön ja kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma	25
TAULUKKO 2.	Koko jäsenistön ja kyselyyn vastanneiden ikäjakauma	25
TAULUKKO 3.	Koko jäsenistön ja kyselyyn vastanneiden pelitasoitusjakauma	26
TAULUKKO 4.	Kaikkien vastaajien arviot kentän kunnosta	28
TAULUKKO 5.	Kaikkien vastaajien arviot kentän ja klubin palveluiden	30
	tasosta	30
TAULUKKO 6.	Kaikkien vastaajien arviot seuran palveluiden tasosta	32

TAULUKKO 7. Caddiemaster-palveluiden toimivuus	34
TAULUKKO 8. Lähtöaikojen toimivuus.....	34
TAULUKKO 9. Kentän valvonta	35
TAULUKKO 10. Golf-opetuksen ammattitaitoisuus	35
TAULUKKO 11. Kahvion viihtyisyys	36
TAULUKKO 12. Kahvion henkilökunnan palvelun laatu	36
TAULUKKO 13. Kahvion valikoima	37
TAULUKKO 14. Pro-shopin tuotevalikoima	37
TAULUKKO 15. Sosiaalitilojen taso	38
TAULUKKO 16. Pysäköintipaikkojen riittävyys.....	38
TAULUKKO 17. Golf-kärryjen riittävyys.....	39
TAULUKKO 18. Seuran toiminnasta tiedottaminen jäsenille	39
TAULUKKO 19. Internet-ajanvarauksen toimivuus	40
TAULUKKO 20. Tapahtumista tiedottaminen	40
TAULUKKO 21. Jäsentapahtumien kiinnostavuus	41
TAULUKKO 22. Talviharjoittelumahdollisuudet	41
TAULUKKO 23. Seuran järjestämien kilpailujen taso	42
TAULUKKO 24. Yleinen ilmapiiri	42
TAULUKKO 25. Kentän yleisilme	43
TAULUKKO 26. Lyöntipaikkojen kunto.....	43
TAULUKKO 27. Väylien kunto.....	44
TAULUKKO 28. Viheriöiden kunto	44
TAULUKKO 29. Muun kenttäalueen kunto	45
TAULUKKO 30. Rangen kunto	45
TAULUKKO 31. Lähipeliharjoittelun alueen kunto	46
TAULUKKO 32. Harjoitusviheriöiden kunto	47

1 JOHDANTO

Jyvä-Golf ry on asettanut toimintansa tavoitteeksi kehittyä Suomen parhaaksi yhdeksänväyläiseksi golfkentäksi. Tavoitteen saavuttamiseksi seura halusi selvittää jäsenistön tyytyväisyyttä Sippulanniemen kenttään ja sen palveluihin. Tämä asiakastyytyväisyystutkimus suoritettiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun liiketalouden yksikön opinnäytetyönä. Edellisen asiakastyytyväisyystutkimuksen teki Tietoykkönen Oy vuonna 1999.

Tutkimuksen kohteena olivat jäsenten mielipiteet golfpalveluiden kriittisistä tekijöistä pelikaudella 2007. Näitä tekijöitä ovat kentän kunto, kentän ja klubin palveluiden taso sekä seuran palveluiden taso.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kokonaistutkimuksena. Kokonaistutkimuksessa tutkimuksen kohteena on koko perusjoukko eli populaatio (Heikkilä 2004, 33). Kyseiseen tutkimustapaan päädyttiin, jotta jokaisella seuran jäsenellä oli mahdollisuus ilmaista oma mielipiteensä seuran palveluista ja toiminnasta. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että jokaisella jäsenellä oli mahdollisuus osallistua kyselyn lisäksi arvontaan, jonka pääpalkintona oli vuoden 2008 kausimaksu. Kyselylomakkeita postitettiin 751 jäsenelle ja lomakkeita palautui 287 kappaletta. Vastausprosentti oli 38,2.

1.1 Tutkimusongelma

Jyvä-Golf ry halusi selvittää jäsenistön tyytyväisyyttä seuran tarjoamien palveluiden nykytilaan. Seura haluaa huomioida jäsenistön toiveet ja kehittämisideat tulevan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Tutkimuskysymys ja sen alakysymykset olivat:

- Miten tyytyväisiä jäsenet olivat Jyvä-Golf ry:n palveluiden laatuun?
 - o Miten eri-ikäiset jäsenet arvioivat kentän ja klubin sekä seuran palveluiden tasoa?
 - o Miten eri tasoitusryhmiin kuuluvat pelaajat arvioivat kentän kuntoa?

1.2 Jyvä-Golf ry

Jyvä-Golf ry on Jyväskylän kaupungin keskustan tuntumassa Sippulannien alueella toimiva, vuonna 1978 perustettu golfseura. Seurassa on 751 jäsentä (syyskuu 2007). Yhdistyspohjainen golfkenttä on 9-reikäinen ja kentän lisäpalveluita ovat range, 4-väyläinen harjoituskenttä, harjoitusviheriö sekä lähipeliharjoittelualue. Kentän maapohjan omistaa Jyväskylän kaupunki, joka on seuran vuokranantaja. ([Http://www.golf.fi/portal/seurat_ja_kentat/seurat/jyvas-golf](http://www.golf.fi/portal/seurat_ja_kentat/seurat/jyvas-golf).)

Toimintansa Jyvä-Golf ry rahoittaa pääasiassa jäsen-, kausi- ja green fee -maksuilla. Muu rahoitus tulee lähinnä mainostuloista. Toimintaa ohjaavat seuran hallituksen alaisuudessa toiminnanjohtaja ja toimikunnat: markkinointi- ja taloustoimikunta, tiedotustoimikunta, kenttätöimikunta, kilpailu- ja tasoitustoimikunta, junioritoimikunta, naistoimikunta sekä senioritoimikunta. Pääasiassa toimikunnissa on mukana yksi hallituksen jäsen ja hänen tukenaan seuran aktiivisia jäseniä. Toimikunnat laativat vuosittain hallitukselle toimintasuunnitelman, budjetin ja kauden päätteeksi toimintakertomuksen. Yhdistyksellä on kaksi sääntömääräistä kokousta: syyskokous ja kevätkokous. Henkilökuntaa on palkattu toiminnanjohtajan lisäksi kentänhoito-, caddiemaster- ja ravintolapalvelutehtäviin. ([Http://www.golf.fi/portal/seurat_ja_kentat/seurat/jyvas-golf](http://www.golf.fi/portal/seurat_ja_kentat/seurat/jyvas-golf).)

Golfkauden aikana seura harjoittaa pienimuotoista ravintolatoimintaa omistamassaan klubirakennuksessa. Klubirakennuksesta löytyvät myös ProShop ja sosiaalitilat (pukuhuoneet, sauna ja saniteetitilat). Talviaikana klubirakennus on suljettu. ([Http://www.golf.fi/portal/seurat_ja_kentat/seurat/jyvas-golf](http://www.golf.fi/portal/seurat_ja_kentat/seurat/jyvas-golf).)

1.3 Golf pelinä

Golf määritellään säännöissä peliksi, jossa pallo pelataan yhdellä tai useammalla lyönnillä reikään. Tavoitteena on selvittää kukin reikä mahdollisimman vähin lyönnein. Lajin tasoitusjärjestelmä takaa, että niin sanotuissa tasoituksellisissa kilpailuissa jokaisella pelaajalla on lähtökohtaisesti yhtäläiset voiton mahdollisuudet.

([Http://www.golf.fi/portal/golfliitto/harrastegolf/aloittelijan_opas/](http://www.golf.fi/portal/golfliitto/harrastegolf/aloittelijan_opas/).)

Golfkentällä on 18 erilaista ja eripituista väylää (yhteensä 5,5–6,5 km). Väylän pelaaminen aloitetaan avauslyöntipaikalta. Peliväylä on hyvinhoidettu ja lyhyehköksi leikattu nurmialue. Avauslyöntipaikan ja peliväylän välissä sekä molemmin puolin peliväylää kasvaa karheikko, josta pallon lyöminen on vaikeampaa kuin peliväylältä. Jokaisen väylän päässä on viheriö, lyhyeksi leikattu ruohoalue, jossa sijaitsee halkaisijaltaan 10,8 cm:n reikä.

([Http://www.golf.fi/portal/golfliitto/harrastegolf/aloittelijan_opas/.](http://www.golf.fi/portal/golfliitto/harrastegolf/aloittelijan_opas/))

Golfkentän kaikkien 18 reiän yhteenlaskettu par on yleensä 70 ja 72 lyönnin paikkeilla. Tämä on kentän ihannelyöntimäärä. Tasoituksettomassa pelissä vähiten lyöntejä lyönyt pelaaja on voittaja. Tätä kutsutaan bruttotulokseksi. Tasoituksellisessa kilpailussa pelaajan saamasta bruttotuloksesta vähennetään asianomaisen pelaajan tasoitus, jolloin saadaan hänen nettotuloksensa. Tasoituksellisen kilpailun voittaa alhaisimman nettotuloksen saanut pelaaja. Tasoituksen suuruus määräytyy pelaajan aiempien golfkierrostulosten mukaan. Huono pelaaja saa tasoituslyöntejä enemmän kuin hyvä pelaaja. Golfkentät kuitenkin eroavat vaikeudeltaan toisistaan. Tämän vuoksi tulokorttiin on merkitty slope-luku, joka ilmaisee kentän vaikeuden. Slope-luku on matemaattinen arvo, jolla korjataan pelaajan tasoitusta kentän vaikeustasoa vastaavaksi. Kentällä on slope-taulu, josta voi tarkistaa omaa tasoitusta vastaavan slope-lukunsa.

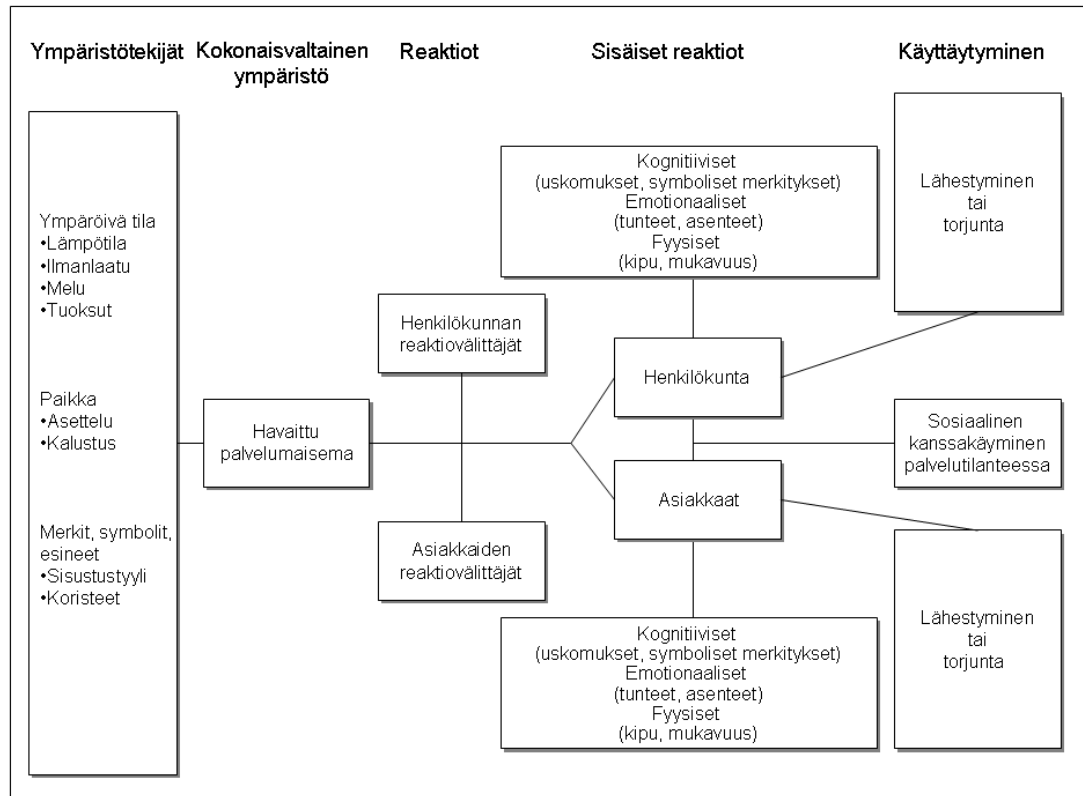
([Http://www.golf.fi/portal/golfliitto/harrastegolf/aloittelijan_opas/.](http://www.golf.fi/portal/golfliitto/harrastegolf/aloittelijan_opas/))

1.4 Golfkenttä palvelumaisemana

Golfkenttä palvelumaisena muodostuu yleensä rakennuksista, pysäköinti- ja piha-alueesta, pelikentästä ja harjoittelualueista. Piha- ja kenttäalueen maisemointi sekä klubirakennus tilana (sisustus, tuoksut, äänet, ilmanlaatu, siisteys jne.) vaikuttavat niin henkilökunnan kuin pelaajienkin viihtyvyyteen. Henkilökunnan ammattitaidolla ja työympäristön viihtyisyydellä on suora vaikutus myös pelaajien tyytyväisyyteen palvelutapahtumassa.

Bitner on kuvannut palvelutapaamisen fyysisen ympäristön tekijöitä palvelumaisemana. Palvelumaisema muodostuu palveluprosessin ympäristön fyysisistä resursseista, tekniikasta sekä muista fyysisistä aineksista. Palvelumai-

semalla on vaikutus kyseisen prosessin ilmapiiriin ja siten myös palvelutapahtuman vuorovaikutukseen. (Grönroos 2001, 103, 529.)



KUVIO 1. Fyysisen ympäristön vaikutukset palveluorganisaatiossa. Kuvio on muokattu Swartin (2006, 137) teoksesta.

Swart toteaa tutkimuksessaan (2006, 135), että palvelumaisema -mallin ovat kehittäneet Booms ja Bitner. Palvelumaisema kuvaa yleisesti fyysisen ympäristön vaikutusta asiakkaan kokemaan palvelutapahtumaan. Palvelumaisemaan vaikuttavia ympäristötekijöitä ovat esimerkiksi lämpötila, ilman laatu, äänet, tuoksut ja tilan sisustus. Asiakkaiden ja henkilökunnan aistihavainnot edellä mainituista ympäristötekijöistä vaikuttavat molempien palvelutapahtuman osapuolten käyttäytymiseen ja sen seurauksena palvelukokemukseen joko tyytyväisyyttä lisäävästi tai heikentävästi. Siksi palveluympäristön kehittämiseen tulisi ottaa sekä asiakkaat että henkilökunta mukaan. Kuviossa 1 selvitetään, kuinka palveluorganisaatiossa tulisi ymmärtää fyysisen ympäristön vaikutus sen käyttäjiin. (Swart 2006, 135–137.)

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimmistä mittareista, kun pohditaan yrityksen mahdollisuuksia menestykseen. Siitä huolimatta, että yrityksen taloudellinen tilanne olisikin hyvä, ei pitkällä aikavälillä voida olettaa, että sama taloudellinen menestys jatkuu, mikäli asiakastyytyväisyyden taso on vain tyydyttävä. (Rope & Pöllänen 1998, 58.)

Koska asiakkaiden kokemukset yrityksen toiminnasta ovat erilaisia, on myös asiakastyytyväisyys aina yksilöllinen ja suhteellinen näkemys. On myös muistettava, että yrityksen henkilökunnan näkemykset asiakastyytyväisyydestä eroavat toisistaan. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen onkin tärkeää, jotta yritys saisi objektiivista tietoa asiasta. (Rope & Pöllänen 1998, 59.)

Asiakkaan tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen vaikuttavat niin monet asiat, että olennaisinta on ensiksi selvittää asiat, jotka juuri kyseisen yrityksen kohdalla ovat tärkeimpiä tyytyväisyyden muodostumisessa. Näistä tekijöistä käytetään myös termiä ”kriittiset tekijät”, jotka ovat ehdottoman tärkeitä asiakkaalle. Näillä tekijöillä on keskeinen vaikutus asiakkaan kokonaistyytyväisyyden muodostumiseen. (Ylikoski 2000, 158.) Asiakastyytyväisyyslaatu syntyy niistä kokemuksista, joita asiakkaalle on muodostunut yrityksen toiminnasta sisältäen kaikki ne osa-alueet, joista tyytyväisyys muodostuu (Rope & Pöllänen 1998, 162).

2.1 Palvelu tutkimuksen kohteena

Palvelut ovat usein monimutkaisia prosesseja, sen myötä myös palvelun laatu on monisäikeinen asia. Palveluprosesseissa on vaikea erottaa tuotantoa ja kulutusta toisistaan ja usein myös asiakas osallistuu palveluprosessin tuottamiseen. (Grönroos 2001, 98.)

Palveluntarjoajan tulee ymmärtää, miten asiakkaat arvioivat palvelun laatua. Sisäistäessään tämän palveluntarjoaja pystyy hallitsemaan ja ohjaamaan palveluprosesseja asiakastyytyväisyyttä lisäävään suuntaan. (Grönroos 2001, 98.)

Palvelun määritelmä

Palvelulle on esitetty vuosikymmenien aikana runsaasti monenlaisia määritelmiä. Grönroos (2001, 81) toteaa Gummessonin kritisoineen palvelun määritelmien kirjavuutta seuraavasti: ”Palvelu on jotain, mitä voidaan ostaa ja myydä, mutta mitä ei voi pudottaa varpailleen.” (Grönroos 2001, 79).

Yleispätevää määritelmää palveluista on edelleenkin vaikea tehdä, mutta yksi peruspiirre palvelusta löytyy: palvelu on aineetonta eikä sitä siten voida kokea konkreettisesti. Palveluun kuuluu usein vuorovaikutus palveluntarjoajan kanssa, vaikka asiakas ei olisikaan henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa palvelun tuottavan yrityksen kanssa. Moniin palveluihin sisältyy seuraavat peruspiirteet: palvelut eivät ole asioista vaan toiminnoista syntyviä prosesseja, palveluiden tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuvat jossain määrin samanaikaisesti ja asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin. (Grönroos 2001, 79–81.)

2.2 Asiakastyytyväisyystekijät

Asiakastyytyväisyyden syntyyn vaikuttaa se, millaiseksi asiakas kokee yrityksen kontaktipinnan. Asiakkaan ja yrityksen väliseen kontaktipintaan sisältyvät henkilöstökontaktit, tuotekontaktit, tukijärjestelmäkontaktit ja miljöökontaktit. Näistä kontakteista muodostuu joko etukäteisodotusten mukaisia tai niistä poikkeavia kokemuksia. (Rope & Pöllänen 1998, 28–29.)

Henkilökontaktit

Henkilökontaktit mahdollistavat asiakastyytyväisyystekijöiden rakentamisen palvelutilanteessa henkilökohtaisella palvelulla. Mikäli palvelutilanne ei ole toiminut odotusten mukaisesti, muodostuu henkilökontakti helposti tyytymättömyystekijäksi. Ropen & Pölläsen mukaan (1998, 166) Grönroos nimittää henkilökontakteja vuorovaikutuslaaduksi, jolloin korostuu asiakkaan ja henkilöstön välisestä vuorovaikutuksesta noussut herkkyys ja kokonaisvaikutelma laadun kokemisessa. (Rope & Pöllänen 1998, 166.)

Tuotekontaktit

Silloin, kun mielikuva yrityksestä tai tuotteesta on positiivinen, tuottaa tuotteen palveluelementti tyytyväisyyskokemuksen. Tämä on luonnollista sillä, jos mielikuva ei ole positiivinen ei todennäköisesti myöskään ole asiakassuhdetta. (Rope & Pöllänen 1998, 167.)

Tukijärjestelmäkontaktit

Asiakas ei yleensä aseta häntä vähemmän kiinnostaviin tukijärjestelmäk kontakteihin, esimerkiksi laskutukseen, erityisiä toiveita. Ne eivät siten aiheuta erityistä tyytyväisyyttä. Tyytymättömyyttä kontaktit saattavat aiheuttaa vain silloin, kun jokin asia niiden toimituksessa ei ole onnistunut esimerkiksi laskutussumma on poikennut negatiiviseen suuntaan odotetusta. (Rope & Pöllänen 1998, 167.)

Miljöökontaktit

Miljöönkontaktit lasketaan alhaisen kiinnostuksen alueeseen muilla kuin toimipaikkaperusteisissa yrityksissä. Nämä kontaktit voivat aiheuttaa ensimmäisellä kerralla positiivisen tunteen. Myöhemmin kontaktit aiheuttavat yleensä tyytymättömyystekijöitä, koska ensimmäisen kerran jälkeen asiakas havaitsee helpoimmin vain ympäristön puutteita. Siivous on yksi esimerkki miljöökontaktien vaikutuksesta tyytymättömyyteen. Siistiä ympäristöä ei huomata, mutta epäsiisti havaitaan helposti. (Rope & Pöllänen 1998, 167.)

Asiakkaan tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä aiheuttavat tekijät

Tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä aiheuttavat eri tekijät mm. asiakkaiden ja tilanteiden erilaisuus. Tyytyväisyystekijöitä ovat esimerkiksi erinomainen henkilökohtainen asiakaspalvelu, asiakkaan ongelmatilanteen hoitaminen hyvin, poikkeuksellisen hyvin hoidettu reklamaatio, asiakkaan neuvominen ongelmatilanteen korjaamiseksi ja asiakkaalle edullisemmän tai laadukkaamman vaihtoehdon tarjoaminen. Vastaavasti tyytymättömyyttä lisääviä tekijöitä voivat olla esimerkiksi sovittujen asioiden hoitamatta jättäminen (aikataulu, toimitusvarmuus), ylimääräiset, kustannuksia nostavat tekijät (laskutuslisät), reklamaatioiden käsittelemättömyys ja asiakasyhteydenottoihin vastaamatta jättäminen. (Rope 2000, 557–558.)

2.3 Asiakastyytyväisyyden kokemusulottuvuudet

Asiakastyytyväisyyden asteet ja kokemukset niistä voidaan jakaa kolmeen perusluokkaan:

- aliodotustilanne (= myönteinen kokemus),
- tasapainotilanne (= odotusten vastaavuus) ja
- yliodotustilanne (= kielteinen kokemus).

Ali- ja yliodotustilanteen tyytyväisyystasot kannattaa jakaa vielä kahtia, koska asiakastyytyväisyyden aiheuttamat reaktiot ovat erilaisia näillä tyytyväisyystasoilla. Aliodotustilanne jakautuu vahvasti ja lievästi myönteiseen kokemukseen. Vastaavasti yliodotustilanne jakautuu vahvasti ja lievästi kielteiseen kokemukseen. (Rope & Pöllänen 1998, 38–39.)

Aliodotustilanteet

Aliodotustilanteessa lievästi myönteisesti yllättyneet asiakkaat eivät reagoi positiivisiin kokemuksiin muutoin kuin jatkamalla asiakassuhdetta. Tämä asiakaskunta on yleensä sitoutuneinta ja suosittelee yritystä myös muille. Samassa tilanteessa vahvasti myönteisesti yllättyneet asiakkaat antavat yleensä omatoimisesti kiitosta saamastaan kohtelusta. Lisäksi he kertovat erittäin myönteisestä kokemuksestaan lähipiirilleen, jolloin yrityksen myönteinen tunnettuus ja mielikuva lisääntyvät myös potentiaalisten asiakkaiden keskuuteen. (Rope 2000, 538.)

Yliodotustilanteet

Yliodotustilanteessa lievästi pettyneet asiakkaat eivät yleensä valita saamastaan huonosta kohtelusta. Sen sijaan he ovat valmiita suosittelemaan jonkun toisen yrityksen palveluja tai tuotteita. Seuraavalla ostokerralla he todennäköisesti ostavat palvelun tai tuotteen joltain toiselta yritykseltä. Syvästi pettyneet asiakkaat valittavat saamastaan palvelusta tai tuotteesta, katkaisevat asiakassuhteensa sekä levittävät negatiivista mielikuvaa yrityksestä, ellei yritys reagoi valitukseen ja pysty korvaamaan kyseistä pettymystilannetta. (Rope 2000, 547.)

Tasapainotilanne

Odotusten mukaiset kokemukset kiinteyttävät asiakassuhdetta, koska hyvä tuote ja toiminnan taso vastasivat asiakkaan kovia odotuksia. Nämä kokemukset eivät yleensä paranna tai huononna asiakassuhdetta. Yrityksen kilpailijat voivat kuitenkin houkutella nämä asiakkaat itselleen tarjoamalla paremman odotustason. (Rope 2000, 547–548.)

2.4 Koettu palvelun laatu

Laadun määrittely on haasteellista. Yleensä laatu on asiakkaan näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta juuri hänen omia tarpeitaan ajatellen. Laatu on tavallaan asiakkaan asenne yritystä ja sen tarjoamia tuotteita tai palveluita kohtaan. Edellä mainituista seikoista johtuen, laatua tulee aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta. (Ylikoski 2000, 118.) Laatu kehittyy siis ajan myötä. Asiakastyytyväisyys puolestaan on tilannesidonnaista, jolloin aika erottaa palvelun laadun asiakastyytyväisyydestä. Palvelun laadun muodostavat useat asiakastyytyväisyys- tai -tyytymättömyyskokemukset. (Kuusela 2002, 140.)

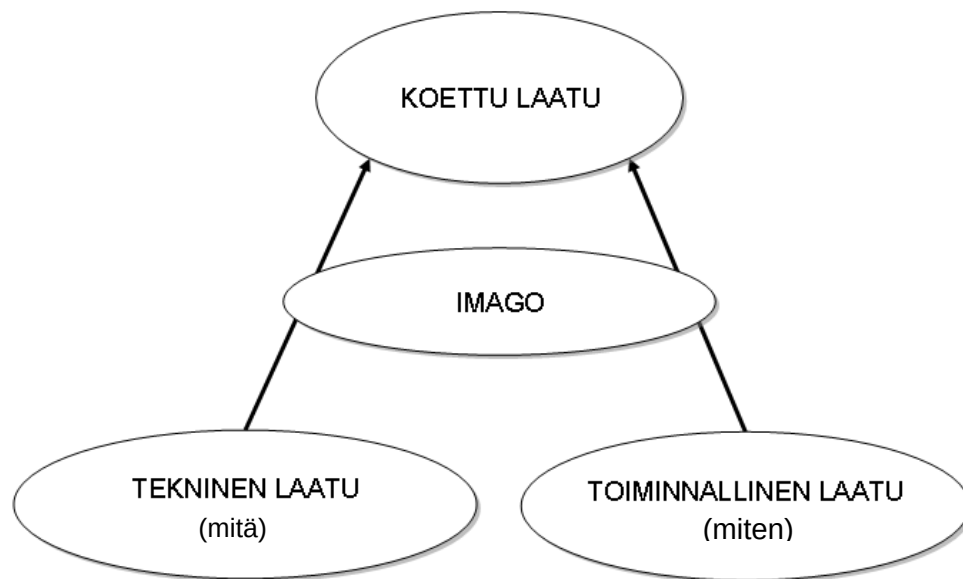
Kuuselan (2002, 120) näkemys laadun tarkastelutavasta vaihtelee näkökulman mukaan, jolloin laatua tarkastellaan tuotteista, asiakkaiden arvoista, tuotamisprosesseista, käyttäjistä ja henkilöistä itsestään käsin. Kuuselan teoksessa Lehtinen ja Lehtinen (1982) mukaan erotettiin palvelun laatu kolmeen osaan: fyysinen, korporatiivinen ja interaktiivinen laatu. Fyysinen laatu muodostuu siitä, kuinka asiakkaat ovat kokeneet ja arvioineet palveluyrityksen fyysiset resurssit. Fyysisiä resursseja ovat esimerkiksi palvelutilat, työvälineiden ja varusteiden taso. Korporatiivinen laatu tarkoittaa asiakkaiden näkemystä ja mielikuvaa yrityksestä ja sen palvelutasosta. Tätä laatua asiakkaat voivat arvioida jo ennen palvelutapahtumaa. Varsinaisessa palvelutapahtumassa korporatiivinen laatu joko vahvistuu tai heikentyy. Interaktiivinen laatu on palveluprosessien laatu, joka liittyy varsinaiseen palvelutapahtumaan sekä vuorovaikutukseen palveluhenkilöstön ja -laitteiden kanssa. (Kuusela 2002, 120–121.)

Palveluissa tuotanto ja kulutustoimenpiteet tapahtuvat samanaikaisesti ja ne koetaan henkilökohtaisesti asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutustilanteessa. Vuorovaikutustilanteella on olennainen merkitys siihen, miten asiakas kokee palvelun. (Grönroos 2001, 100.)

Grönroos (2001, 100) jakaa asiakkaan kokeman laadun kahteen ulottuvuuteen:

- tekniseen eli lopputulosulottuvuuteen ja
- toiminnalliseen eli prosessiulottuvuuteen.

Tekninen laatu kertoo sen, **mitä** asiakas palveluprosessin lopputuloksen saa. Toiminnallinen laatu antaa vastauksen kysymykseen **miten** asiakas saa palvelun. Tätä kokonaisuutta on kuvattu alla olevassa kuviossa 2.



KUVIO 2. Koettu palvelun laatu (Grönroos 2001, 102).

Kuusela mainitsee (2002, 121), että Grönroosin (1984) teoksen mukaan teknisen laadun osatekijät mahdollistavat varsinaisen palvelutilanteen. Näitä osatekijöitä ovat esimerkiksi tekniset ratkaisut, palvelun tuottamisessa käytettävät koneet, tietotekniset järjestelmät ja muut palvelutilanteen mahdollistavat asiat.

(Kuusela 2002, 121.) Teknisen laadun ulottuvuus ei sisällä kaikkea asiakkaan kokemaa laatua, koska asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä voi olla sekä onnistuneita että epäonnistuneita, tilannesidonnaisia vuorovaikutustilanteita. Teknisen laadun näkökulman vaikutus kohdistuu palvelun lopputulokseen eikä palveluprosessin toteuttamiseen. (Grönroos 2001, 100.)

Toiminnallisen laadun näkökulma korostaa palvelun toteutustapaa ja se onkin palveluprosessin laadun arviointia. Henkilöstön käyttäytyminen, palvelualttius ja toiminta, henkilöstön ulkoasu ja työilmapiiri vaikuttavat asiakkaan kokemaan toiminnalliseen laatuun. Palveluprosessissa on myös asiakkailta näkymättömiä osia, jotka myös sisältyvät toiminnalliseen laatuun. Koska toiminnallisen laadun osatekijät ovat usein tilannesidonnaisia ja psykologisia, on niiden mittaaminen vaikeaa. (Kuusela 2002, 122.)

Teknisen ja toiminnallisen laadun yhteisvaikutus yhdessä palveluntarjoajasta muodostuneen yrityskuvan (imagon) kanssa muodostavat palvelun kokonaislaadun. Yrityskuva suodattaa palvelukokemuksia siten, että esimerkiksi huono yrityskuva voi heikentää kokonaislaatua. Sen sijaan hyvän yrityskuvan omaava yritys voi saada pienet laatuvirheet anteeksi. (Kuusela 2002, 122.)

Grönroos mainitsee (2001, 102) Rustin ja Oliverin todenneen, että palvelutapaamisen kolmanneksi ulottuvuudeksi tulisi liittää fyysinen ympäristö. Tällöin lisäulottuvuudeksi tulisi **missä**-ulottuvuus. Koetun palvelun laadun mallissa fyysisen ympäristön tekijöillä on vaikutus palvelun toiminnalliseen laatuun, joten missä-ulottuvuus on looginen osa miten-ulottuvuutta. Esimerkiksi ravintolan ulkoisilla puitteilla on vaikutus ravintolapalvelun laadun kokemiseen. (Grönroos 2001, 102–103.)

Grönroos (2001, 103) mainitsee vielä, että Holmlund on ehdottanut neljänneksi laadun ulottuvuudeksi taloudellisen ulottuvuuden lisäämistä, koska kyseinen ulottuvuus kuvaa asiakkaan käsityksiä palveluratkaisun taloudellisista seurauksista. Kyse ei ole siis pelkästään hinnasta eikä asiakkaan tekemistä uhrauksista. (Grönroos 2001, 103, 529.)

Koettu palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys

Kirjallisuudessa on kiistelty paljon siitä, onko palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden välillä eroa ja jos näiden välillä on eroja, niin koetaanko laatu ensin ja sitten vasta tyytyväisyys vai päinvastoin. Grönroosin (2001, 123) mukaan asiakas havaitsee ensin palvelun ulottuvuuksien laadun ja vasta tämän jälkeen hän kokee sen, onko hän tyytyväinen vai tyytymätön saamaansa palvelun laatuun. Koetun palvelun laadun mallin tarkoituksena onkin osoittaa selkeästi se, että palvelun laadun kokemus tapahtuu ensin ja vasta sen jälkeen syntyy tyytyväisyys tai tyytymättömyys laatuun. (Grönroos 2001, 122–123.)

2.5 Palvelun laadun mittaaminen

Tunnetuin palvelun laadun mittari on Parasuramanin, Berryn ja Zeithamlin kehittämä SERVQUAL -mittari. Menetelmän avulla mitataan, miten asiakkaat kokevat palvelun laadun. Menetelmä perustuu viiteen osa-alueeseen, joita ovat: konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus ja empatia. Kyseisen mittarin käyttöä tulee soveltaa harkitusti ja esimerkiksi ylämainittuja osa-alueita tulisi miettiä tarkkaan ennen mittauksen suorittamista. (Grönroos 2001, 117–118.)

Kuuselan (2002, 134) mukaan palvelun laadun mittaamiseen voidaan aina soveltaa markkinointitutkimuksen yleisiä keinoja. Mittauksessa voidaan käyttää tyytymättömien asiakkaiden palautteita, joita kuitenkin käsitellään usein liian tunteenomaisesti. Tyytymättömien asiakkaiden antama palaute on yritykselle kuitenkin hyödyksi, tällöinhän tutkimusaineistoa ei tarvitse hankkia erikseen ja saadun palautteen perusteella saadaan helposti selville kehittämistä vaativat kohteet. (Kuusela 2002, 134.)

Myös asiakkaiden kriittisiä palveluodotuksia voidaan arvioida ja havainnoida. Näitä odotuksia tarkastelemaan yritys voi rakentaa mahdollisimman hyviä toimintamalleja. Kriittisiä palveluodotuksia tarkastelemalla voidaan selvittää tyypillisimmät palveluprosessin epäonnistumiset sekä arvioida prosessin vahvuuksia ja heikkouksia. Asiakaspalautetta ja kriittisiä palvelutapahtumia mittaamalla ei kuitenkaan saada tilastollisesti luotettavia tuloksia. (Kuusela 2002, 135.)

Asiakkaiden näkemyksiä voidaan mitata myös kyselytutkimuksilla, asiakaspaneelleilla, avainasiakkaiden haastatteluilla ja välittömällä palautteella palveluprosessin jälkeen sekä käyttämällä havainnoijia ostajina (mystery shopping). Niitä asiakkaita, jotka ovat vaihtaneet yritystä, kannattaa myös haastatella. Juuri heitä kuuntelemalla yritys saattaa saada erittäin arvokasta tietoa palvelunsa parantamiseksi. Yritykset voivat ottaa asiakkaat mukaan myös tuotekehitysprosesseihin. (Kuusela 2002, 135–157.)

Kuuselan (2002, 140) mukaan Parasuraman (1985) kuvaa asiakastyytyväisyyttä tilannesidottuna käsitteenä, jolloin asiakastyytyväisyys on sidoksissa yhteen palvelutilanteeseen, -tapahtumaan tai -henkilöön. Palvelun laatu taas on Parasuramanin käsityksen mukaan ajan myötä kehittyvä, yleinen näkemys tai asenne palvelua kohtaan. Tässä tapauksessa aika siis erottaa palvelun laadun käsitteen asiakastyytyväisyydestä. (Kuusela 2002, 140.)

2.6 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen

Asiakastyytyväisyys on sidoksissa pääosin nykyhetkeen ja se perustuu asiakkaan omakohtaisiin kokemuksiin. Asiakas palaute hankitaan asiakkaalta hänen asiakaskontaktitilanteistaan. Asiakastyytyväisyyden selvittämisen perustana ovat kaikki käyttökohteet, joihin asiakastyytyväisyystietoa käytetään. Juuri nämä käyttökohteet asettavat vaatimukset, millaista tietoa, kuinka usein, millä otannalla ja kuinka tarkasti selvitettyinä tiedot kerätään asiakkailta. Liiketoiminnan kehittämiseksi ainoa oikea tapa on tehdä mahdollisimman yksityiskohtaisia, strukturoituja kysymyksiä. (Rope & Pöllänen 1998, 59, 98–99.)

Asiakastyytyväisyysmittauksilla selvitetään tuotteiden ja prosessien laadun lisäksi myös se, miten yritys on onnistunut vastaamaan asiakasarvoihin. Arvoselvitystä varten ei ongelmien selvittäminen yksistään riitä. Lisäksi olisi selvitettävä se, miksi ongelma on olemassa. Asiakastyytyväisyysmittausten tuloksista pyritään etsimään alueet, jotka vaativat parannustoimenpiteitä. (Lecklin 2002, 97.)

Epäonnistumisen täydellinen poistaminen ei ole palvelun tuottajalle tärkein asia. Täydellisyyspyrkiminen on este menestykselle eikä se ole taloudelli-

sestikaan järkevää, sillä nollavirhetasolle pyrkiminen maksaa usein liikaa. Tärkeintä on varmistaa, etteivät mahdolliset epäonnistumiset vaikuta ratkaisevasti nykyisten asiakassuhteiden jatkumiseen tai uusien asiakassuhteiden luomiseen. (Rope 2000, 550.) Nykykäsitys asiakastyytyväisyydestä onkin sellainen taso, jolloin asiakas ei ole erityisen pettynyt tai ihastunut saamaansa palveluun. Kuitenkin, kun asiakas on palveluun kutakuinkin tyytyväinen, puhutaan välinpitämättömyyden ja merkityksettömyyden alueesta. Silloin kun asiakas on jokseenkin tyytyväinen saamaansa palveluun, hänellä ei ole tarvetta vaihtaa palvelun toimittajaa. Myös välinpitämättömät asiakkaat voivat pysyä yrityksen asiakkaina. (Kuusela 2002, 143.)

2.6.1 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyys on ollut tutkimuksen kohteena pitkään. Laatuajattelun myötä asiakastyytyväisyysmittauksiin saatiin lisää systematiikkaa. Mittausten avulla yritykset voivat ymmärtää paremmin asiakkaiden vaatimuksia. Lisäksi mittaukset tuovat esille muutoksia vaativia asioita ja ne osoittavat sen, mistä tekijöistä onnistunut yhteistyö asiakkaan kanssa riippuu. Hyvän asiakassuhteen edellytyksenä on se, miten hyvin yritys onnistuu hoitamaan asiakkaan kannalta keskeisimmät toimintoprosessit, joihin kuuluu esimerkiksi asiakaspalvelu ja myynti. Prosesseja pilkkomalla pienempiin osiin voidaan mitata sekä asiakkaan odotuksia että todellisia kokemuksia. (Lotti 2001, 63–67.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on parantaa asiakastyytyväisyyttä ja seurata toimenpiteiden vaikutusta asiakastyytyväisyyden kehittymiseen. Asiakastyytyväisyystutkimuksen neljä päätavoitetta ovat asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien päätekijöiden selvittäminen, nykyisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen, toimenpide-ehdotusten tuottaminen tyytyväisyyden kehittämiseksi ja asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta. (Ylikoski 2000, 156.)

Asiakastyytyväisyystutkimus on markkinointitutkimus, joka keskittyy erityisesti yrityksen asiakaskontaktipinnan toimivuuteen. Asiakastyytyväisyystutkimuksen kontaktipintakohtaisuus aiheuttaaakin oleellisen eron yrityskuvatutkimuksen ja asiakastyytyväisyystutkimuksen välille. Yrityskuvatutkimuksen tarkoitus on selvittää yrityksen mielikuvaa ts. ennakoituja odotuksia yrityksen toiminnas-

ta, kun taas asiakastyytyväisyystutkimuksella selvitetään nimenomaan tyytyväisyyskokemuksia yrityksen toiminnasta. (Rope 2000, 433.)

Asiakastyytyväisyystutkimusta ei tule koskaan liittää toiseen tutkimukseen vaan se on oma markkinointitutkimuksen lajinsa, johon sovelletaan markkinointitutkimuksen tavanomaisia toteutusperiaatteita eli validiteettia, reliabiliteettia, järjestelmällisyyttä, lisäarvon tuottamista ja automaattista toimintaan kytkeytymistä. Kaikki edellä mainitut tyytyväisyyteen liittyvät osatekijät tulee ottaa huomioon asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi. (Rope & Pöllänen 1998, 83–85.)

Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa mitataan juuri sitä, mitä on tarkoitus selvittää (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 216). Validiteettiin vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi tutkimuskysymysten muotoilu, kysymysvaihtoehdot ja kysymysten looginen järjestys lomakkeessa. Haastattelututkimuksessa haastattelijan johdatteleva kysymysten esittäminen voi vaikuttaa validiteettiin. (Rope & Pöllänen 1998, 83.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten luotettavuutta ja pysyvyyttä (Rope & Pöllänen 1998, 83). Tutkimuksen tuloksia voidaan pitää reliaabelina, jos esimerkiksi kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen tai jos samaa henkilöä tutkittaessa eri tutkimuskerroilla saadaan sama tulos (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 216). Esimerkiksi liian pieni otoskoko, suuri vastaamattomien määrä, kysymysten epäselvä muotoilu ja väärin ajoitettu tutkimuksen toteutus ovat reliabiliteettia heikentäviä tekijöitä (Rope & Pöllänen 1998, 83).

Järjestelmällisyys merkitsee asiakastyytyväisyystutkimuksessa tutkimuksen systemaattista toteuttamista siten, että asiakastyytyväisyyden kehittymistä voidaan seurata jollain aikavälillä ja tuloksia voidaan vertailla esimerkiksi eri toimipisteiden välillä (Rope & Pöllänen 1998, 83).

Lisäarvon tuottaminen toteutuu, jos asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla voidaan syventää asiakassuhdetta yrityksen sisäistä toimintaa ja markkinointia kehittämällä. Automaattisella toimintaan kytkeytymisellä tutkimustuloksista

haetaan automaattisia impulsseja toimintaan ja kehittämispäätöksiin. (Rope & Pöllänen 1998, 83–84.)

3 JÄSENTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena, koska jäsenistö on hyvin heterogeeninen. Jäsenistöön kuuluu kausikortilla, green fee -lipuilla, vain harjoituskentällä tai vieraskentillä pelaavia jäseniä. Jäsenistö voidaan jakaa eri tasointeryhmiin. Jyvä-Golf ry halusi selvittää kaikkiin erilaisiin ryhmiin kuuluvien jäsenten kokemuksia ja kaikille haluttiin tarjota mahdollisuus ilmaista tyytyväisyytensä tai tyytymättömyytensä seuran palveluiden laatuun.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Kysely lähetettiin seuran jokaiselle jäsenelle postitse jäsenkirjeen mukana. Mukaan liitettiin informoiva ja vastaamiseen motivoiva saatekirje. Postikyselyyn päädyttiin, koska se oli ainoa keino tavoittaa koko jäsenistö. Muistutuskirjettä ei lähetetty, koska se nostaa huomattavasti kustannuksia ja palautusprosenttia ei yleensä kyetä nostamaan kuin korkeintaan kymmenen prosenttia (Rope 2000, 447). Vastausmotivaatiota lisättiin arpomalla arvokkaita palkintoja kyselyyn vastanneiden kesken. Saatekirje ja kyselylomake osoittautuivat onnistuneiksi, sillä vastausprosentiksi saatiin lähes 40.

3.1 Tutkimuksen aikataulu

Toimeksianto asiakastyytyväisyystutkimuksen tekemiseksi saatiin Jyvä-Golf ry:ltä helmikuussa 2007. Aiheanalyysi esitettiin tutkimusmenetelmä -kurssilla keväällä. Varsinainen tutkimuksen suunnittelu aloitettiin kyselylomakkeen suunnittelulla huhtikuussa yhdessä seuran toiminnanjohtajan kanssa. Tutkimusaineisto päätettiin kerätä postikyselynä syyskuussa, koska kyselytutkimus kohdistui juuri kuluneeseen pelikauteen. Tällä pyrittiin vahvistamaan osaltaan tutkimuksen reliabiliteettia esittämällä kysymykset oikeaan aikaan eli kuluvan pelikauden lopulla. Vastaukset pyydettiin palauttamaan lokakuun 8. päivään mennessä, jonka jälkeen ne syötettiin tilasto-ohjelmaan.

Tutkimussuunnitelma esitettiin Liiketalouden tutkimusmenetelmät -kurssilla lokakuussa. Tutkimustulokset luovutettiin toimeksiantajalle marraskuun alussa. Tutkimuskysymyksiin vastattiin opinnäytetyössä, joka jätettiin arvioitavaksi huhtikuussa 2008.

3.2 Opinnäytetyön kytkeminen teoriaan

Opinnäytetyön teoriataustaksi määriteltiin teoriaa käsittelevään kirjallisuuteen perehtymisen jälkeen koetun palvelun laadun teoria. Koettu palvelun laatu on toinen koetun palvelun kokonaislaadun ulottuvuuksista (kuvio 2 sivulla 13).

Tutkimuksessa selvittiin jäsenistön tyytyväisyyttä seuran tarjoamien palveluiden nykytilaan. Tutkimuksessa ei suoranaisesti selvitetty asiakkaiden odotuksia niihin laatuksymyksiin, joita tutkimuksessa mitattiin. Vastaajat saivat ilmaista palveluodotuksiaan vapaamuotoisesti avoimissa kysymyksissä. Kyselylomakkeen avulla mitattiin palveluiden kriittisten tekijöiden sekä teknistä että toiminnallista laatua kuluneen pelikauden osalta. Sippulanniemen kentän golf-palveluiden kriittisiksi tekijöiksi määriteltiin jäsenten arviot:

- kentän kunnosta (teknisen laadun ulottuvuus),
- kentän ja klubin palveluiden tasosta (toiminnallisen laadun ulottuvuus sisältäen palvelumaiseman) sekä
- seuran palveluiden tasosta (teknisen ja toiminnallisen laadun ulottuvuudet).

Kuten Ylikoski on todennut, ovat kriittiset tekijät ehdottoman tärkeitä asiakkaalle (Ylikoski 2000, 158). Näillä tekijöillä on keskeinen vaikutus asiakkaan kokonaistyytyväisyyden muodostumiseen.

Teorian mukaan yrityksen tai sen osan imago (mielikuva) suodattaa ”mitä” ja ”miten” asiakas on palveluprosessin laadun kokenut (Kuusela 2002, 122). Mielikuvan selvittämiseksi jäsenistöä pyydettiin kyselylomakkeessa kuvailemaan seuraa kolmella adjektiivilla.

Neljättä palvelun laadun ulottuvuutta (taloudellinen ulottuvuus), jota Holmlund on ehdottanut käytettäväksi (Grönroos 2001, 103), selvitettiin kyselylomak-

keessa kysymällä pitävätkö jäsenet tärkeänä edullista hintatasoa vai toimivia palveluja ja hyväkuntoista kenttää. Kysymyksen asettelusta kävi ilmi, että hyväntasoisista palvelua ei saa edullisella hinnalla.

Asiakastyytyväisyyden syntyyn vaikuttaa se, millaiseksi asiakas kokee yrityksen kontaktipinnan. Asiakkaan ja yrityksen väliseen kontaktipintaan sisältyvät kaikki henkilöstökontaktit, tuotekontaktit, tukijärjestelmäkontaktit ja miljöökontaktit. (Rope & Pöllänen 1998, 28.)

Tutkimuksessa jäsenistön tyytyväisyyttä henkilöstökontakteihin selvitettiin kysymällä jäsenistön arvioita golfkentän ja klubin palveluiden tasosta esittämällä kysymykset muun muassa caddiemaster -palveluiden toimivuudesta, golfopetuksen ammattitaidosta ja kahvion henkilökunnan palvelun laadusta. Tuotekontaktien kokeminen pyrittiin selvittämään kentän kuntoon liittyvillä kysymyksillä. Jäseniltä pyydettiin arvioita esimerkiksi lyöntipaikkojen, väylien ja harjoitusalueiden kunnosta. Tukijärjestelmäkontaktien toimivuutta selvitettiin kysymällä arvioita internet-ajanvarauksen toimivuudesta ja yleensä tiedottamisesta. Tyytyväisyyttä miljöökontaktiin kysyttiin muun muassa kentän yleisilmeeseen, kahvion viihtyisyyteen ja sosiaalitilojen tasoon liittyvillä kysymyksillä. Vastaajia pyydettiin arvioimaan kaikkia edellä esitettyjä asiakastyytyväisyyttä mittaavia, kontaktipintaan liittyviä kysymyksiä viisiportaisella Likertin asenneasteikolla (1 = erittäin hyvä, 2 = melko hyvä, 3 = ei hyvä eikä huono, 4 = melko huono, 5 = erittäin huono).

3.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen toimeksiantaja määritteli kohderyhmäksi koko jäsenistön (751 jäsentä), joten tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen survey-tutkimus. Survey-tutkimukseksi nimitetään suunnitelmallista kysely- tai haastattelututkimusta, jossa aineisto kerätään tutkimuslomaketta käyttäen. Survey-tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä. Kyseinen menetelmä on taloudellinen ja tehokas tapa kerätä tietoa suurelta joukolta. (Heikkilä 2004, 19.)

Tutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena ja aineisto kerättiin kyselylomaketta käyttäen. Suurin osa lomakkeen kysymyksistä oli strukturoituja eli monivalintakysymyksiä. Mukana oli myös muutama avoin kysymys.

3.4 Kyselylomakkeen laatiminen

Tutkimuksessa ratkaisevassa osassa on aineiston keräämistä varten laadittava lomake ja se, että lomake mittaa juuri niitä asioita, joita ongelman ratkaisemiseksi tarvitaan eli mittavälineen validius. Toisena asiana lomakkeen suunnittelussa nousee esille mittauksen luotettavuus eli reliabiliteetti. Kyselylomakkeen laadintaprosessi etenee Lipiäisen (2000, 620–621) mukaan seuraavasti: 1. Tarkennetaan hankittava informaatio. 2. Määritellään kyselylomakkeen tyyppi. 3. Määritellään yksittäisten kysymysten sisältö. 4. Määritellään kysymysten vastausten muoto. 5. Määritellään kysymysten sanallinen muotoilu. 6. Määritellään kysymysten keskinäinen järjestys. 7. Määritellään kysymysten fyysiset piirteet. 8. Tarkistetaan kohdat 1–7 ja tehdään tarvittavat muutokset. 9. Esitestataan kyselylomake ja tehdään tarvittavat muutokset. (Lipiäinen 2000, 620–621.)

Kyselylomakkeen laadinta eteni Lipiäisen mallin mukaan. Hankittavan informaation tarkennusta varten haastateltiin Jyvä-Golf ry:n toiminnanjohtajaa. Seuran mielestä tärkeintä lomakkeen laadinnassa oli saada selville jäsenistön kokema tyytyväisyys saamiinsa palveluihin Sippulanniemen kentällä. Toimeksiantajan kanssa päätettiin, että kyselylomakkeesta tehdään enintään kahden sivun mittainen, jotta vastaaminen olisi mahdollisimman helppoa ja nopeaa.

Kyselylomakkeen visuaalisuuteen kiinnitettiin erityistä huomiota ja alkuun liitettiin tilannevalokuva Sippulanniemen kentältä. Tarkoituksena oli, että ensi silmäyksellä lomake näyttäisi miellyttävältä ja selkeältä. Kyselylomaketta laadittaessa otettiin huomioon vastausten syöttämisessä käytettävän tietokoneohjelman asettamat vaatimukset.

Kyselylomakkeen alkuun sijoitettiin tutkimuksen taustakysymykset sekä kilpailutoimintaa ja jäsentapahtumia koskevat kysymykset. Kysymykset, jotka kuvasivat palvelun kriittisiä tekijöitä eli kentän kuntoa, kentän ja klubin palveluiden

sekä seuran palveluiden tasoa, sijoitettiin sivulle 2, jolloin vastaajan oletettiin jo orientoituneen aiheeseen.

Kysymysten sisällöllistä laadintaa helpotti se, että toinen tutkimuksen tekijöistä on aktiivinen golfin pelaaja ja on mukana seuran toiminnassa kilpailutoimikunnan jäsenenä. Tärkeää oli muodostaa kysymyksiin mahdollisimman objektiivinen näkökulma, jonka toinen tutkimuksen tekijöistä toi mukanaan lajiin vasta tutustuvana. Näin varmistettiin, etteivät kysymykset olleet vastaajaa johdattavia. Kysymyslomake esiteltiin muutamalla kohderyhmään kuuluvalla henkilöllä. Esitestauksen jälkeen kyselylomakkeeseen tehtiin vielä tarvittavat muutokset.

3.5 Aineiston kerääminen

Kyselylomakkeet pyydettiin palauttamaan valmiiksi maksetuissa vastauskuorissa. Luottamuksellisuuden varmistamiseksi vastauslomakkeet avasi seuraan kuulumaton opinnäytetyöntekijä, koska nimettömät vastaukset ja nimellä varustetut arvontalomakkeet palautuivat samassa kuoressa. Tutkimuseettisistä syistä seuraan kuuluva opinnäytetyöntekijä ei osallistunut tutkimukseen.

Suurin osa vastauslomakkeista palautui määräaikaan mennessä. Myös määräjälkeen palautuneet vastaukset ja arvontalomakkeet huomioitiin.

3.6 Aineiston analysointi

Aineisto käsiteltiin Sphinx Survey -ohjelmalla, joka on tarkoitettu tilastollisten analyysien tekemiseen. Analysoinnissa käytettiin suoria jakaumia, tilastollisia keskiarvoja ja ristiintaulukointeja. Osa avoimien kysymyksien vastauksista luokiteltiin siten, että ne voitiin analysoida kvalitatiivisesti.

Väittämiä kyselylomakkeen sivulla 2 (kysymykset 14–39) analysoitiin sekä iän että pelitasoituksen mukaan. Kahden muuttujan riippuvuuden analyysiin ei käytetty esimerkiksi khiin neliö -testiä. Testin käytön edellytyksenä on, että muuttujat ovat vähintään nominaaliasteikon tasoisia, korkeintaan 20 % odotetuista frekvensseistä saa olla pienempiä kuin 5 ja jokaisen odotetun frekvens-

sin on oltava suurempi kuin yksi. Jos edellä mainitut edellytykset eivät ole voimassa, testi johtaa liian helposti nollahypoteesin hylkäämiseen ja siten virheellisen johtopäätöksen tekemiseen. (Heikkilä 2004, 213.) Koska tutkimustulokset eivät täyttäneet kaikilta osin khiin neliö -testin edellytyksiä, testiä ei käytetty. Koska pienet vastaajamäärät antavat Jyvä-Golf ry:lle relevanttia tietoa, taulukoiden rivejä ei yhdistelty.

4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksessa selvitettiin, miten tyytyväisiä jäsenet olivat Jyvä-Golf ry:n palveluiden laatuun, miten eri-ikäiset jäsenet arvioivat kentän ja klubin sekä seuran palveluiden tasoa, ja miten eri tasoitusryhmiin kuuluvat pelaajat arvioivat kentän kuntoa? Sitä ovatko vastaajat verranneet kentän kuntoa ja kysytyjen palveluiden tasoa aikaisempiin vuosiin vai kilpaileviin kenttiin, ei tässä tutkimuksessa selvitetty.

4.1 Kyselyn taustatiedot

Kyselyn taustatietoina selvitimme vastaajien sukupuolen, iän ja pelitasoituksen. Näitä taustatietoja verrattiin perusjoukkoon ja selvitettiin kuinka hyvin kyselyyn vastanneen jäsenistön joukko edustaa näiltä osin koko jäsenistöä.

Lisäksi selvitettiin, kuinka kauan vastaajat olivat pelanneet golfia, olivatko he pelanneet golfia kuluneella kaudella 2007 seuran kotikentällä Sippulanniemessä ja aikoivatko he pelata kaudella 2008 Sippulanniemessä, montako pelikierrosta he olivat pelanneet kuluneella kaudella, olivatko he osallistuneet kilpailuihin ja seuran järjestämiin jäsentapahtumiin.

TAULUKKO 1. Koko jäsenistön ja kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma

	Koko jäsenistö N=751	Kyselyyn vastanneet n=287
	%	%
Mies	75	69
Nainen	25	31
YHT	100	100

Taulukosta 1 ilmenee, että kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma eroaa vain kuuden prosenttiyksikön verran perusjoukosta. Näin ollen vastaajaryhmän ei voida todeta olevan vino vaan se vastaa sukupuolijakauman osalta erittäin hyvin koko jäsenistön sukupuolijakaumaa.

TAULUKKO 2. Koko jäsenistön ja kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

	Koko jäsenistö N=751	Kyselyyn vastanneet n=287
Ikä	%	%
alle 18	12	8
18–29	10	6
30–54	39	37
yli 55	39	49
YHT	100	100

Taulukosta 2 näkyy, että kyselyyn vastanneiden ikäjakauma vastaa suurelta osin koko jäsenistön ikäjakaumaa. Suurin ero on yli 55-vuotiaiden vastaajien kohdalla, mutta koska ero on vain 10 %, voidaan todeta, että vastaajaryhmä ei ole vino myöskään ikäjakauman osalta.

TAULUKKO 3. Koko jäsenistön ja kyselyyn vastanneiden pelitasoitusjakauma

	Koko jäsenistö	Kyselyyn vastanneet
	N=751	n=286
Pelitasoitus (hcp)	%	%
0-12	14	14
13-20	25	29
21-30	25	27
31-54 tai green card	36	30
YHT	100	100

Taulukosta 3 ilmenee, että kohderyhmän pelitasoitusjakauma vastaa erittäin hyvin koko perusjoukon tasoitusjakaumaa. Suurimmillaankin ero perusjoukkoon on vain kuusi prosenttiyksikköä. Vain yksi vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen pelitasoituksesta. Koska kyseinen vastaaja oli vastannut kuitenkin kaikkiin muihin kysymyksiin, ei hänen vastauksiaan jätetty pois analyysistä.

Vastaajaryhmän sukupuoli-, ikä- ja pelitasoitusjakaumat vastaavat erittäin hyvin perusjoukkoa sukupuolijakauman ja pelitasoituksen osalta sekä melko hyvin ikäjakauman osalta. Tutkimusta voidaan näiltä osin pitää reliaabelina.

Vastaajien pelikokemus

Kaikista vastaajista oli harrastanut golfia alle kolme vuotta 20 %, neljästä kymmeneen vuoteen harrastaneita oli 43 % ja yli kymmenen vuotta harrastaneita oli 38 % (liite 4, kysymys 4). Sippulanniemen kentällä kaudella 2007 olivat pelanneet lähes kaikki vastaajat eli 95 % (liite 4, kysymys 5). Syiksi pelaamattomuuteen mainittiin muun muassa ajankäyttö ja henkilökohtaiset syyt (liite 6, kysymys 6).

Noin 40 % vastaajista ilmoitti pelanneensa Sippulanniemen kentällä alle 20 kierrosta. Noin kolmannes oli pelannut 21–40 pelikierrosta ja yli 41 pelikierrosta oli kertynyt 27 %:lle vastaajista (liite 4, kysymys 8).

Vain 3 % vastaajista ilmoitti, ettei aio pelata Sippulanniemen kentällä kaudella 2008 (liite 4, kysymys 7). Syiksi mainittiin esimerkiksi aikapula ja työskentely toisella paikkakunnalla (liite 6, kysymys 7).

Kilpailuihin osallistuminen

Sippulanniemen kentällä kilpailuihin ilmoitti osallistuneensa 145 vastaajaa. Heistä alle kahteen kilpailuun osallistui 20 %, kahdesta neljään kilpailuun 29 %, neljästä kuuteen kilpailuun 21 % ja yli kuuteen kilpailuun 30 %. (Liite 4, kysymys 9). Tutkimuksessa kysyttiin, mitä vastaajat pitivät kilpailuissa tärkeimpinä asioina. Heille annettiin 9 vaihtoehtoa, joista heidän piti valita kolme tärkeimpänä pitämäänsä vaihtoehtoa. Kilpailuissa tärkeimpinä pidettiin hyvää peliseuraa (23 %), hauskuutta (19 %) ja kentän kuntoa (17 %). (Liite 4, kysymys 10.)

Jäsentapahtumiin osallistuminen

Seuran järjestämiin jäsentapahtumiin ilmoitti osallistuneensa vain 32 % tutkimukseen vastanneista. Suurin osa (98 vastaajaa) perusteli osallistumattomuuttaan ajankäyttöön liittyvillä syillä tai työesteillä (liite 6, kysymys 12). Vastaajilta pyydettiin ideoita jäsentapahtumien kehittämiseksi. Esimerkiksi kilpailujen jälkeen toivottiin mukavaa yhdessäoloa esimerkiksi grillijuhlien merkeissä. Syyskesällä järjestettyä Gisa-tapahtumaa pidettiin hyvänä. Jäsentapahtumista toivottiin myös koko perheen tapahtumia, johon voivat osallistua myös ne perheenjäsenet, jotka eivät harrasta golfia. Jäsenet toivoivat myös tapahtumia, joihin ei liity kilpailuja. Junioritoimintaa toivottiin lisäävän. Myös jäsentapahtumista tiedottamiseen toivottiin tehostamista. Lisäksi toivottiin jäsenistölle koulutusta. Senioritoimintaan ja naistoimintaan oltiin tyytyväisiä. (Liite 6, kysymys 13.)

Hinta-laatu -suhteen merkitys

Tutkimuksessa kysyttiin pitivätkö jäsenet tärkeämpänä edullisia hintoja vai toimivia palveluja ja hyväkuntoista kenttää. Kysymyksellä haluttiin selvittää, millaista hinta-laatu -suhdetta jäsenistö arvostaa, toisin sanoen ovatko jäsenet valmiita maksamaan toimivien palveluiden järjestämisestä ja hyväkuntoisesta hoidetusta kentästä. Vain yksi viidestä vastaajasta piti edullisia hintoja tärkeämpänä. (Liite 4, kysymys 41).

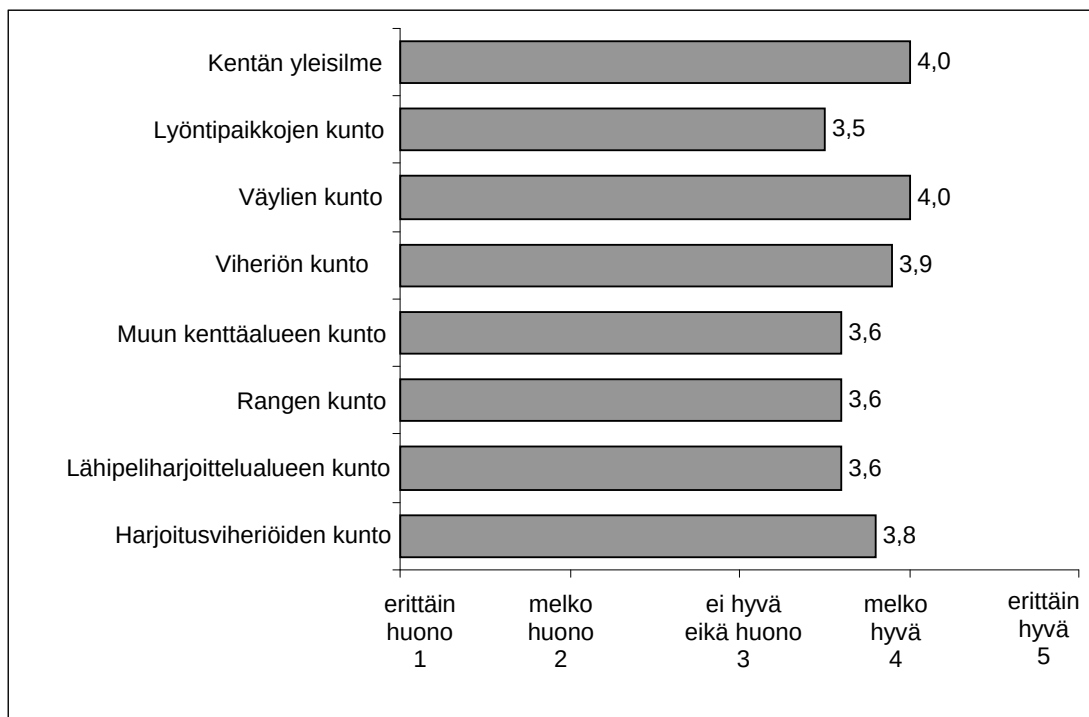
4.2 Vastaajien tyytyväisyys kriittisiin tekijöihin

Tutkimuksen kriittisiksi tekijöiksi on jo aiemmin mainittu kentän kunto, kentän ja klubin palveluiden taso sekä seuran palveluidentaso. Tässä luvussa analysoidaan edellä mainittuja kriittisiä tekijöitä koko kohderyhmän osalta.

TAULUKKO 4. Kaikkien vastaajien arviot kentän kunnosta

N=287	Kentän yleisilme (n=277)		Lyöntipaikkojen kunto (n=277)		Väylien kunto (n=278)		Viheriön kunto (n=278)		Muun kenttäalueen kunto (n=276)		Rangen kunto (n=266)		Lähipeliharjoittelualueen kunto (n=272)		Harjoitusviheriöiden kunto (n=273)	
	%		%		%		%		%		%		%		%	
erittäin hyvä	13	6	18	17	4	8	13	21								
melko hyvä	75	51	67	57	58	51	47	52								
ei hyvä eikä huono	10	29	14	21	32	31	29	18								
melko huono	2	12	1	5	5	10	11	9								
erittäin huono	0	2	0	0	1	0	0	0								
YHT	100	100	100	100	100	100	100	100								

Kaikista vastanneista yli puolet arvioi kentän kunnan kokonaisuudessaan melko tai erittäin hyväksi. Myös avoimissa vastauksissa mainittiin kentän olleen paremmassa kunnossa kuin edellisinä kausina. Tällä perusteella voidaan päätellä, että seura on onnistunut kentän hoidossa hyvin. Noin joka kymmenes arvioi lyöntipaikkojen, rangen, lähipeliharjoittelualueen ja harjoitusviheriöiden kunnan huonoksi. Näiden alueiden kuntoon seuran olisi tulevilla kausilla kiinnitettävä huomiota.



KUVIO 3. Yleisarvosana kentän kunnosta.

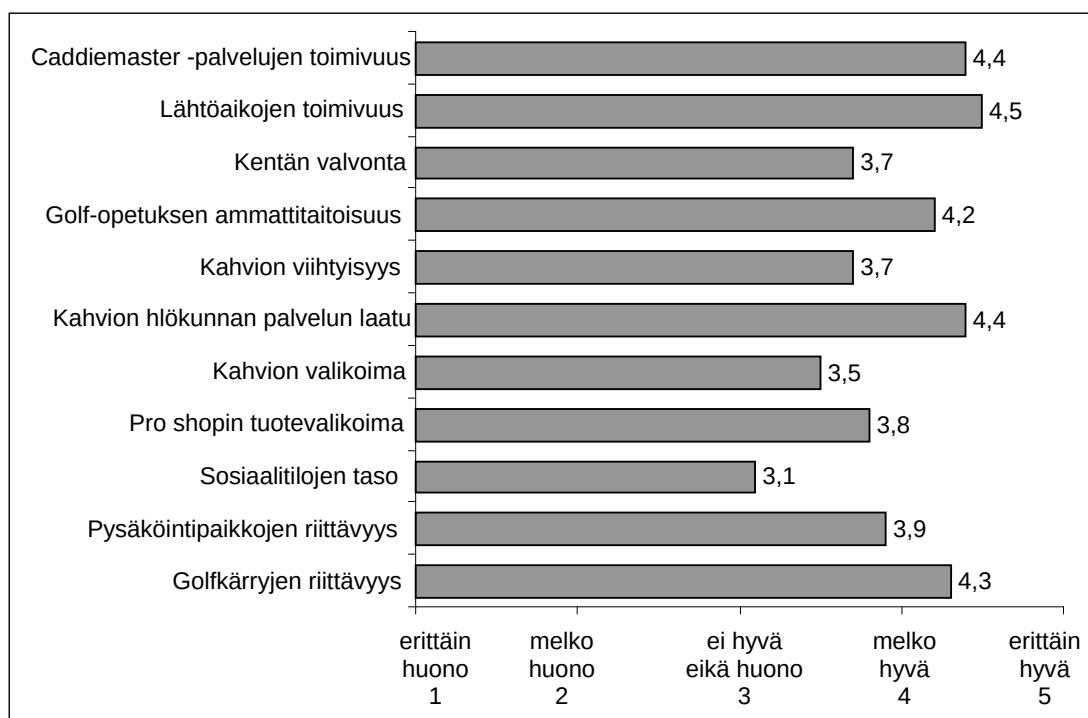
Yleisarvosana kentän kunnosta oli keskiarvoltaan 3,7, jota voidaan pitää melko hyvänä. Yllä olevan kuvion 3 avulla nähdään, miten yleisarvosana jakautui eri kriteerien mukaan.

TAULUKKO 5. Kaikkien vastaajien arviot kentän ja klubin palveluiden tasosta

N=287	Caddiemasterpalveluiden toimivuus (n=277)		Lähtöaikaisten toimivuus (n=275)		Kentän valvonta (n=272)		Golf-opetuksen ammattitaitoisuus (n=246)		Kahvion viihtyisyys (n=278)		Kahvion hökunnan palvelun laatu (n=278)		Kahvion valikoima (n=280)		Pro shopin tuotevalikoima n=264)		Sosiaalitulojen taso (n=277)		Pysäköintipaikkojen riittävyys (n=280)		Golfkäräryjen riittävyys (n=276)	
	%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%	
erittäin hyvä	43		56		13		41		15		45		7		14		3		18		41	
melko hyvä	51		40		56		43		52		48		51		58		34		62		50	
ei hyvä eikä huono	5		4		21		15		26		7		31		25		37		15		8	
melko huono	1		0		9		1		7		0		10		3		22		5		1	
erittäin huono	0		0		1		0		0		0		1		0		4		0		0	
YHT	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	

Sosiaalitulojen tasoa piti alle puolet (37 %) melko tai erittäin hyvänä ja enemmän kuin joka viides (26 %) piti niiden tasoa melko tai erittäin huonona.

Avoimissa vastauksissa esiintyi jonkin verran kritiikkiä sosiaalitulojen tasoa kohtaan. Sosiaalitulojen tasoa olisikin hyvä parantaa. Kahvion valikoimaa osa vastaajista piti melko huonona. Avoimissa vastauksissa toivottiin valikoimaan vaihtelua. Muihin palveluihin oli suurin osa vastaajista tyytyväisiä.



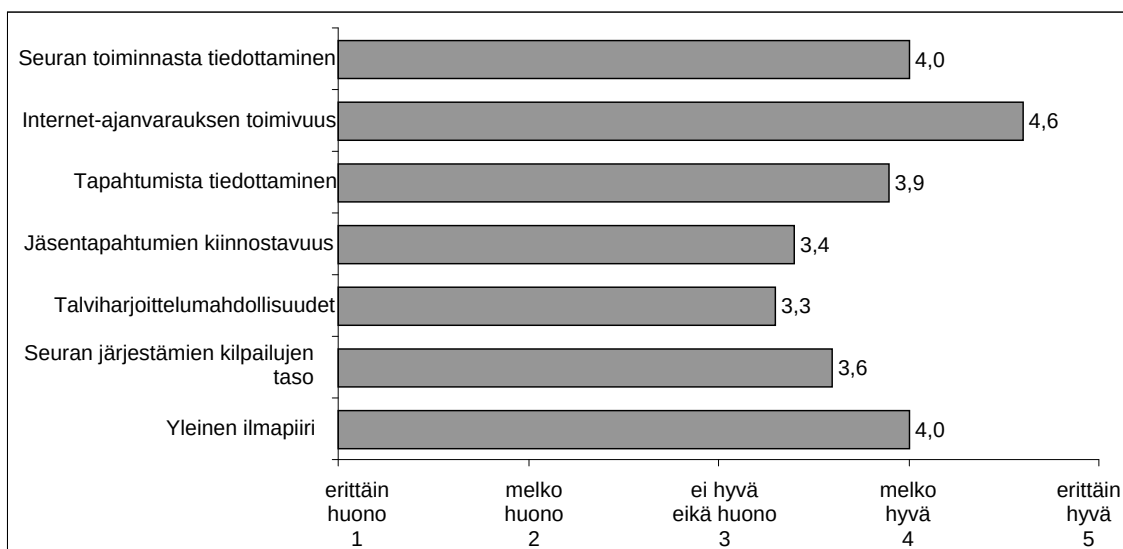
KUVIO 4. Yleisarvosana kentän ja klubin palveluiden tasosta.

Yleisarvosana kentän ja klubin palveluiden tasosta oli keskiarvoltaan 4,0, joka on melko hyvä. Yllä olevan kuvion 4 avulla nähdään, miten yleisarvosana jakautui eri kriteerien mukaan.

TAULUKKO 6. Kaikkien vastaajien arviot seuran palveluiden tasosta

287	% Seuran toiminnasta tiedottaminen jäsenille (n=278)	% Internet-ajanvarauksen toimivuus (n=271)	% Tapahtumista tiedottaminen (n=276)	% Jäsentapahtumien kiinnostavuus (n=268)	% Talviharjoittelumahdollisuudet (n=266)	% Seuran järjestämien kilpailujen taso (n=238)	% Yleinen ilmapiiri (n=278)
erittäin hyvä	22	68	22	7	6	7	21
melko hyvä	59	27	57	37	39	46	62
ei hyvä eikä huono	15	5	15	47	39	42	14
melko huono	2	0	4	8	12	5	3
erittäin huono	2	0	2	1	4	0	0
YHT	100	100	100	100	100	100	100

Jäsentapahtumien kiinnostavuutta ja talviharjoittelumahdollisuuksia piti alle puolet kaikista vastanneista melko tai erittäin hyvänä. Talviharjoittelumahdollisuudet arvioi 16 % vastanneista joko melko tai erittäin huonoiksi. Seura voisi-kin miettiä, olisiko talviharjoittelumahdollisuuksista tiedottamisessa tai niiden houkuttelevuudessa parantamisen varaa. Muuten seuran tarjoamiin palveluihin oltiin varsin tyytyväisiä. Internet-ajanvarauksen toimivuutta piti jopa 68 % vastanneista erittäin hyvänä.



KUVIO 5. Yleisarvosana seuran palveluiden tasosta.

Yleisarvosana seuran palveluiden tasosta oli keskiarvoltaan 3,8, jota voidaan pitää melko hyvänä. Yllä olevan kuvion 5 avulla nähdään, miten yleisarvosana jakautui eri kriteerien mukaan.

4.3 Eri-ikäisten jäsenten arviot kentän ja klubin palveluiden tasosta sekä ja seuran palveluiden tasosta

Tutkimuksessa tarkastellaan toiminnallisen laadun ulottuvuutta vertailemalla eri-ikäisten pelaajien arvioita kentän ja klubin sekä seuran palveluiden tasosta. Tutkimuksessa selvitettiin eri ikäryhmien välisiä eroja siitä, kuinka palveluiden taso koettiin pelikaudella 2007. Pelaajat jaettiin eri asiakasryhmiin iän perusteella.

Palveluiden kehittämisen kannalta oli tärkeää selvittää eri asiakasryhmien arviot palvelun laadusta. Tulosten pohjalta seura voi kehittää palveluitaan ottaen paremmin huomioon eri asiakasryhmien tarpeet.

TAULUKKO 7. Caddiemaster-palveluiden toimivuus

N=277	Alle 18 -vuotiaat (n=22) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=105) %	Yli 55 -vuotiaat (n=134) %
erittäin hyvä	45	19	35	50
melko hyvä	41	75	55	45
ei hyvä eikä huono	14	6	9	4
melko huono	0	0	1	1
erittäin huono	0	0	0	0
YHT	100	100	100	100

Caddiemaster-palvelut koettiin hyvin toimiviksi kaikissa ikäryhmissä. Yli 55-vuotiaista vastaajista joka toinen arvioi niiden toimivan erittäin hyvin. Tämä vastaajaryhmä on henkilömäärältään lisäksi suurin. Myös muissa vastaajaryhmissä yli 85 % koki caddiemaster-palveluiden toimivan melko tai erittäin hyvin.

TAULUKKO 8. Lähtöaikojen toimivuus

N=275	Alle 18 -vuotiaat (n=22) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=104) %	Yli 55 -vuotiaat (n=133) %
erittäin hyvä	50	31	49	65
melko hyvä	40	63	46	33
ei hyvä eikä huono	5	6	4	2
melko huono	0	0	1	0
erittäin huono	5	0	0	0
YHT	100	100	100	100

Vähintään 90 % vastaajista arvioi lähtöaikojen toimivan melko tai erittäin hyvin. Vähintään joka toinen alle 18-vuotias ja yli 55-vuotias vastaaja arvioi niiden toimivan erittäin hyvin.

TAULUKKO 9. Kentän valvonta

N=272	Alle 18 -vuotiaat (n=21) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=102) %	Yli 55 -vuotiaat (n=133) %
erittäin hyvä	19	6	11	15
melko hyvä	57	31	50	63
ei hyvä eikä huono	14	50	23	17
melko huono	10	13	14	5
erittäin huono	0	0	2	0
YHT	100	100	100	100

Alle 18-vuotiaista ja yli 30-vuotiaista vähintään kuusi kymmenestä koki kentän valvonnan melko tai erittäin hyväksi. 18–29-vuotiaista vain 37 % piti kentän valvontaa hyvänä ja joka toinen vastasi ”ei hyvä eikä huono”. Nämä vastaajat ovat kokeneet kentän valvonnan joko keskinkertaiseksi tai eivät halua ottaa selkeää kantaa asiaan. Alle 55-vuotiaista vastaajista vähintään joka kymmenes piti kentän valvontaa melko tai erittäin huonona.

TAULUKKO 10. Golf-opetuksen ammattitaitoisuus

N=246	Alle 18 -vuotiaat (n=23) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=97) %	Yli 55 -vuotiaat (n=110) %
erittäin hyvä	65	31	39	38
melko hyvä	13	50	51	41
ei hyvä eikä huono	13	19	9	21
melko huono	9	0	1	0
erittäin huono	0	0	0	0
YHT	100	100	100	100

Kokonaisuudessaan golf-opetuksen ammattitaitoisuus koettiin hyväksi. Alle 18-vuotiaista vastaajista arvioi reilusti yli puolet erittäin hyväksi ja noin yksi kymmenestä melko huonoksi. Muista ikäryhmistä noin kahdeksan kymmenestä vastaajasta oli melko tai erittäin tyytyväinen golf-opetuksen ammattitaitoisuuteen ja tyytymättömyyttä ei ollut juurikaan havaittavissa.

TAULUKKO 11. Kahvion viihtyisyys

N=278	Alle 18 -vuotiaat (n=22) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=105) %	Yli 55 -vuotiaat (n=135) %
erittäin hyvä	41	6	6	49
melko hyvä	45	50	52	46
ei hyvä eikä huono	14	25	33	5
melko huono	0	19	8	0
erittäin huono	0	0	1	0
YHT	100	100	100	100

Reilusti yli puolet kaikista vastaajista koki kahvion viihtyisyyden melko tai erittäin hyväksi. Tyytyväisimpiä kahvion viihtyisyyteen olivat alle 18 ja yli 55-vuotiaat vastaajat. 18–54-vuotiaista vähintään joka neljäs koki sen keskinkertaiseksi ja suhteellisen suuri vastaajajoukko piti viihtyisyyttä melko huonona.

TAULUKKO 12. Kahvion henkilökunnan palvelun laatu

N=278	Alle 18 -vuotiaat (n=22) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=104) %	Yli 55 -vuotiaat (n=136) %
erittäin hyvä	59	25	38	49
melko hyvä	32	62	52	46
ei hyvä eikä huono	9	13	9	5
melko huono	0	0	0	0
erittäin huono	0	0	1	0
YHT	100	100	100	100

Kaikissa vastaajaryhmissä oltiin tyytyväisiä kahvion henkilökunnan palvelun laatuun. Alle 18-vuotiaista oli jopa 59 % ja henkilömäärältään suurimmassa vastaajaryhmässä (yli 55-vuotiaat) noin puolet (49 %) oli erittäin tyytyväisiä palvelun laatuun.

TAULUKKO 13. Kahvion valikoima

N=280	Alle 18 -vuotiaat (n=23) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=105) %	Yli 55 -vuotiaat (n=136) %
erittäin hyvä	13	6	4	9
melko hyvä	57	38	46	54
ei hyvä eikä huono	26	25	39	29
melko huono	4	31	11	7
erittäin huono	0	0	0	1
YHT	100	100	100	100

Kahvion valikoimaan suhtauduttiin jokaisessa vastaajaryhmässä kriittisemmin kuin kahvion viihtyisyyteen ja sen henkilökunnan palvelun laatuun. Heikoimman arvion kahvion valikoimasta antoivat 18–29-vuotiaat vastaajat, joista noin joka kolmas koki valikoiman melko huonoksi.

TAULUKKO 14. Pro-shopin tuotevalikoima

N=264	Alle 18 -vuotiaat (n=22) %	18–29 -vuotiaat (n=15) %	30–54 -vuotiaat (n=101) %	Yli 55 -vuotiaat (n=126) %
erittäin hyvä	23	27	16	10
melko hyvä	32	33	61	63
ei hyvä eikä huono	31	27	20	25
melko huono	9	13	3	2
erittäin huono	5	0	0	0
YHT	100	100	100	100

Pro-shopin tuotevalikoimaan olivat tyytyväisimpiä yli 30-vuotiaat vastaajat, joista yli 70 % piti valikoimaa melko tai erittäin hyvänä. Nuoremmista vastaajista vähintään 13 % koki valikoiman melko tai erittäin huonoksi.

TAULUKKO 15. Sosiaalitulojen taso

N=277	Alle 18 -vuotiaat (n=22) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=105) %	Yli 55 -vuotiaat (n=134) %
erittäin hyvä	5	0	2	3
melko hyvä	68	31	30	32
ei hyvä eikä huono	13	44	34	43
melko huono	14	25	29	18
erittäin huono	0	0	5	4
YHT	100	100	100	100

Sosiaalitulojen tasoa piti kaikista vastaajista erittäin hyvänä hyvin harva. Alle 18-vuotiaat olivat selkeästi tyytyväisimpiä sosiaalitulojen tasoon. Yli 18-vuotiaista enemmän kuin joka viides koki tason melko tai erittäin huonoksi.

TAULUKKO 16. Pysäköintipaikkojen riittävyys

N=280	Alle 18 -vuotiaat (n=22) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=105) %	Yli 55 -vuotiaat (n=137) %
erittäin hyvä	27	13	15	19
melko hyvä	59	62	56	56
ei hyvä eikä huono	14	12	23	12
melko huono	0	13	6	4
erittäin huono	0	0	0	0
YHT	100	100	100	100

Pysäköintipaikkojen riittävyyteen jäsenistö oli tyytyväinen. Vain 18–29-vuotiaista 13 % koki pysäköintipaikkojen riittävyyden huonoksi.

TAULUKKO 17. Golf-kärryjen riittävyys

N=276	Alle 18 -vuotiaat (n=22) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=103) %	Yli 55 -vuotiaat (n=135) %
erittäin hyvä	45	56	41	39
melko hyvä	50	38	45	56
ei hyvä eikä huono	0	6	13	5
melko huono	5	0	1	0
erittäin huono	0	0	0	0
YHT	100	100	100	100

Lähes kaikki vastaajat kokivat golf-kärryjen riittävyyden melko tai erittäin hyväksi.

TAULUKKO 18. Seuran toiminnasta tiedottaminen jäsenille

N=278	Alle 18 -vuotiaat (n=22) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=103) %	Yli 55 -vuotiaat (n=137) %
erittäin hyvä	27	19	17	26
melko hyvä	55	62	64	55
ei hyvä eikä huono	18	6	16	15
melko huono	0	13	1	2
erittäin huono	0	0	2	2
YHT	100	100	100	100

Suurin osa (yli 80 %) vastaajista oli tyytyväisiä seuran tiedotustoimintaan.

TAULUKKO 19. Internet-ajanvarauksen toimivuus

N=271	Alle 18 -vuotiaat (n=22) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=103) %	Yli 55 -vuotiaat (n=130) %
erittäin hyvä	63	63	72	65
melko hyvä	18	37	22	30
ei hyvä eikä huono	9	0	6	5
melko huono	5	0	0	0
erittäin huono	5	0	0	0
YHT	100	100	100	100

Internet-ajanvarauksen toimivuuteen oltiin erittäin tyytyväisiä kaikissa ikäryhmissä.

TAULUKKO 20. Tapahtumista tiedottaminen

N=276	Alle 18 -vuotiaat (n=21) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=103) %	Yli 55 -vuotiaat (n=136) %
erittäin hyvä	33	13	20	23
melko hyvä	38	56	58	58
ei hyvä eikä huono	24	18	17	14
melko huono	5	13	3	3
erittäin huono	0	0	2	2
YHT	100	100	100	100

Tapahtumista tiedottamista piti yli 70 % kaikista vastaajista melko tai erittäin hyvänä.

TAULUKKO 21. Jäsentapahtumien kiinnostavuus

N=268	Alle 18 -vuotiaat (n=21) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=99) %	Yli 55 -vuotiaat (n=132) %
erittäin hyvä	0	6	8	8
melko hyvä	48	32	32	41
ei hyvä eikä huono	42	31	48	47
melko huono	10	31	10	4
erittäin huono	0	0	2	0
YHT	100	100	100	100

Jäsentapahtumien kiinnostavuuteen vastasi kaikista ikäryhmistä suuri osa ”ei hyvä eikä huono”. Pääosin jäsentapahtumien kiinnostavuutta pidettiin melko hyvänä.

TAULUKKO 22. Talviharjoittelumahdollisuudet

N=266	Alle 18 -vuotiaat (n=21) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=100) %	Yli 55 -vuotiaat (n=129) %
erittäin hyvä	14	0	6	5
melko hyvä	24	19	35	48
ei hyvä eikä huono	43	68	37	36
melko huono	14	0	17	9
erittäin huono	5	13	5	2
YHT	100	100	100	100

Alle 55-vuotiaat vastaajat pitivät talviharjoittelumahdollisuuksia vähemmän hyvinä. Yli 55-vuotiaat taas olivat tyytyväisimpiä.

TAULUKKO 23. Seuran järjestämien kilpailujen taso

N=238	Alle 18 -vuotiaat (n=17) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=91) %	Yli 55 -vuotiaat (n=114) %
erittäin hyvä	12	0	8	6
melko hyvä	53	44	39	52
ei hyvä eikä huono	29	56	48	38
melko huono	6	0	5	4
erittäin huono	0	0	0	0
YHT	100	100	100	100

Parhaimmat arviot seuran järjestämien kilpailujen tasosta antoivat alle 18 ja yli 55-vuotiaat.

TAULUKKO 24. Yleinen ilmapiiri

N=278	Alle 18 -vuotiaat (n=22) %	18–29 -vuotiaat (n=16) %	30–54 -vuotiaat (n=105) %	Yli 55 -vuotiaat (n=135) %
erittäin hyvä	50	0	14	23
melko hyvä	41	81	62	62
ei hyvä eikä huono	9	19	18	13
melko huono	0	0	6	1
erittäin huono	0	0	0	1
YHT	100	100	100	100

Yleinen ilmapiiri koettiin kaikissa ikäryhmissä melko tai erittäin hyväksi.

4.4 Eri tasoitusryhmiin kuuluvien jäsenten arviot kentän kunnosta

Tasoitusryhmään 31–54 yhdistettiin green card -pelaajat sekä ilman tasoitusta olevat jäsenet, koska green card -pelaajat pelaavat tasoituksella 54 ja ilman tasoitusta olevat jäsenet eivät saa pelata varsinaisella pelikentällä lainkaan.

TAULUKKO 25. Kentän yleisilme

N=277	hcp	hcp	hcp	hcp
	0–12	13–20	21–30	31–54 ja
	(n=38)	(n=83)	(n=76)	muut
	%	%	%	(n=80)
erittäin hyvä	8	14	12	14
melko hyvä	74	73	80	72
ei hyvä eikä huono	12	8	8	14
melko huono	3	5	0	0
erittäin huono	3	0	0	0
YHT	100	100	100	100

Suurin osa kaikista vastaajaryhmistä arvioi kentän yleisilmeen melko tai erittäin hyväksi. Alle 20 tasoituksella pelaavista vastaajista reilu 5 prosenttia piti kentän yleisilmettä melko tai erittäin huonona.

TAULUKKO 26. Lyöntipaikkojen kunto

N=278	hcp	hcp	hcp	hcp
	0–12	13–20	21–30	31–54 ja
	(n=39)	(n=83)	(n=76)	muut
	%	%	%	(n=80)
erittäin hyvä	0	4	11	6
melko hyvä	26	43	47	74
ei hyvä eikä huono	34	34	33	19
melko huono	32	17	9	1
erittäin huono	8	2	0	0
YHT	100	100	100	100

Alle 12 tasoituksella pelaavat vastaajat olivat tyytymättömämpiä lyöntipaikkojen kuntoon. Vastaajista 40 % arvioi lyöntipaikkojen kunnon huonoksi. Myös tasoitusryhmässä 13–20 lähes joka viides vastaaja piti kuntoa huonona. Tyytyväisimpiä lyöntipaikkojen kuntoon olivat yli 30 tasoituksella pelaavat vastaa-

jat, joista peräti neljä viidestä arvioi lyöntipaikkojen kunnon melko tai erittäin hyväksi.

TAULUKKO 27. Väylien kunto

	hcp 0–12 (n=38) %	hcp 13–20 (n=83) %	hcp 21–30 (n=76) %	hcp 31–54 ja muut (n=80) %
N=277				
erittäin hyvä	16	21	17	16
melko hyvä	76	66	67	63
ei hyvä eikä huono	3	12	16	21
melko huono	5	1	0	0
erittäin huono	0	0	0	0
YHT	100	100	100	100

Kaikissa tasoitusryhmissä oltiin tyytyväisiä väylien kuntoon. Vastaajaryhmien välillä ei arvioissa ollut merkittäviä eroja.

TAULUKKO 28. Viheriöiden kunto

	hcp 0–12 (n=39) %	hcp 13–20 (n=83) %	hcp 21–30 (n=76) %	hcp 31–54 ja muut (n=80) %
N=278				
erittäin hyvä	24	18	14	15
melko hyvä	53	56	49	66
ei hyvä eikä huono	20	22	29	14
melko huono	3	4	7	5
erittäin huono	0	0	1	0
YHT	100	100	100	100

Viheriöiden kuntoon olivat lähes kaikki vastaajat tyytyväisiä. Alle 12 tasoituksella pelaavista vastaajista jopa joka neljäs piti viheriöiden kuntoa erittäin hyvänä. Tämä vastaajaryhmä on yleensä kriittisin kentän kuntoa arvioitaessa.

TAULUKKO 29. Muun kenttäalueen kunto

N=276	hcp 0–12 (n=37)	hcp 13–20 (n=83)	hcp 21–30 (n=76)	hcp 31–54 ja muut (n=80)
	%	%	%	%
erittäin hyvä	0	4	1	9
melko hyvä	32	59	64	63
ei hyvä eikä huono	51	30	32	24
melko huono	14	6	3	4
erittäin huono	3	1	0	0
YHT	100	100	100	100

Yli 13 tasoituksella pelaavista vastaajista reilusti yli puolet arvioi muun kenttäalueen kunnon melko tai erittäin hyväksi. Alle 12 tasoituksella pelaavista vastaajista vain vajaa kolmannes piti muun kenttäalueen kuntoa melko hyvänä, ja lähes joka viides vastaaja melko tai erittäin huonona.

TAULUKKO 30. Rangen kunto

N=266	hcp 0–12 (n=39)	hcp 13–20 (n=79)	hcp 21–30 (n=72)	hcp 31–54 ja muut (n=76)
	%	%	%	%
erittäin hyvä	8	10	7	7
melko hyvä	33	53	54	55
ei hyvä eikä huono	41	22	33	33
melko huono	18	15	6	5
erittäin huono	0	0	0	0
YHT	100	100	100	100

Yli 13 tasoituksella pelaavista vastaajista yli 60 % arvioi rangen kuntoa melko tai erittäin hyväksi. Reilu 40 % alle 12 tasoituksella pelaavista vastaajista arvioi rangen kunnon melko tai erittäin hyväksi ja lähes joka viides vastaaja melko huonoksi. Erittäin huonoksi rangen kuntoa ei arvioinut kukaan.

TAULUKKO 31. Lähipeliharjoittelun kunto

	hcp 0–12 (n=37) %	hcp 13–20 (n=81) %	hcp 21–30 (n=74) %	hcp 31–54 ja muut (n=80) %
N=272				
erittäin hyvä	3	2	19	23
melko hyvä	32	57	49	43
ei hyvä eikä huono	35	30	23	29
melko huono	27	11	9	5
erittäin huono	3	0	0	0
YHT	100	100	100	100

Lähipeliharjoittelun kuntoa arvioi selvästi yli puolet yli 13 tasoituksella pelaavista vastaajista melko tai erittäin hyväksi. Alle 12 tasoituksella pelaavista vastaajista vain kolmannes piti lähipeliharjoittelun kuntoa hyvänä ja saman suuruinen vastaajajoukko huonona.

TAULUKKO 32. Harjoitusviheriöiden kunto

N=273	hcp 0–12 (n=38)	hcp 13–20 (n=82)	hcp 21–30 (n=73)	hcp 31–54 ja muut (n=80)
	%	%	%	%
erittäin hyvä	16	18	25	24
melko hyvä	58	60	47	46
ei hyvä eikä huono	13	13	19	21
melko huono	13	9	8	9
erittäin huono	0	0	1	0
YHT	100	100	100	100

Harjoitusviheriöiden kunto koettiin kaikissa vastaajaryhmissä melko tai erittäin hyväksi.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessa selvitettiin, miten tyytyväisiä jäsenet olivat Jyvä-Golf ry:n palveluiden laatuun kaudella 2007. Tarkemmin tutkittiin eri-ikäisten jäsenten arvioita kentän ja klubin sekä seuran palveluiden tasosta, ja eri tasoitusryhmiin kuuluvien pelaajien arvioita Sippulanniemen kentän kunnosta.

Vaikka tutkimuksen tulokset ovat positiiviset, on hyvä huomioida, että kyselyyn jätti vastaamatta noin 60 % seuran jäsenistä. Kappaleessa 4.1 on todettu vastaajajoukon sukupuolijakauman ja pelitasoituksen vastaavan erittäin hyvin ja ikäjakauman vastaavan melko hyvin perusjoukkoa. Tällä perusteella tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina ja tulokset voidaan yleistää koko perusjoukkoa koskeviksi.

Tutkimuksessa ikäryhmät alle 18-vuotiaat ja 18–29-vuotiaat ovat vastaajamäärältään hyvin pieniä. Molempien ikäryhmien koko jää alle 10 prosenttiin kaikista kyselyyn vastanneista. Tämä on hyvä huomioida tämän tutkimuksen perusteella kehittämissuunnitelmia tehtäessä. Vastaajat jakautuivat eri tasoi-

tusryhmiin tasaisemmin kuin eri ikäryhmiin. Vastaaajamäärältään pienin tasotusryhmä edustaa vähintään 13 prosenttia kaikista tutkimukseen vastanneista jäsenistä.

Eri ikäryhmien kokemukset kentän ja klubin sekä seuran palveluiden tasosta

Koetun palvelun laadun toiminnallista ulottuvuutta selvittävistä kysymyksistä tyytyväisiä oltiin caddiemaster-palveluihin, lähtöaikojen toimivuuteen, golf-opetuksen ammattitaitoisuuteen, kahvion henkilökunnan palvelun laatuun ja golf-kärkyjen riittävyys. Caddiemaster-palveluihin kuuluu myös internet-ajanvaraus, johon oltiin erittäin tyytyväisiä kaikissa ikäryhmissä. Internetin kautta jäsenet voivat itse varata lähtöajat. Lähtöaikojen toimivuuteen vaikuttaa seuran järjestämä starter-toiminta eli ensimmäisen väylän tiiauspaikalla on lähtettäjä katsomassa, että ryhmät lähtevät oikeaan aikaan kentälle. Lähtöaikojen toimivuuteen olivat tyytyväisimpiä alle 18-vuotiaat ja yli 55-vuotiaat vastaajat. Näihin vastaajaryhmiin kuuluu paljon koululaisia ja eläke-ikäisiä, jotka pelaavat aamu- ja iltapäivällä, jolloin kentällä on vähiten ruuhkaa. Ruuhka kentällä syntyy usein alkuillasta, jolloin työikäisillä ihmisillä on yleensä eniten aikaa käytettävissä harrastamiseen ja kenttä on täynnä pelaajia. Kahvion valikoi- maan toivottiin avoimissa kysymyksissä lisää vaihtoehtoja.

Jäsentapahtumien kiinnostavuuteen vastasi lähes puolet vastaajista ”ei hyvä eikä huono”. Tästä voisi päätellä, että nämä vastaajat eivät ole osallistuneet jäsentapahtumiin, koska kaikista vastaajista yhteensä vain 91 henkilöä ilmoitti osallistuneensa jäsentapahtumiin (liite 4, kysymys 11). Kilpailujen tason arvioi suuri joukko kaikissa ikäryhmissä ”ei hyvä eikä huono”, mikä johtunee siitä, että Sippulanniemen kentällä ilmoitti kilpailuihin osallistuneensa vain hieman yli puolet vastaajista. Suurin osa kilpailuihin osallistuneista oli osallistunut alle kuuteen kilpailuun (liite 4, kysymys 9).

Yli 55-vuotiaat olivat tyytyväisimpiä talviharjoittelumahdollisuuksiin, mikä johtunee siitä, että senioripelaajille on senioritoimikunta järjestänyt oman lyöntivuoron talviaikana sisähallissa. Muissa ikäryhmissä talviharjoittelumahdollisuuksiin oltiin tyytymättömämpiä ja moni arvioi niitä ”ei hyvä eikä huono”. Sitä kuinka moni jäsen oli käyttänyt seuran talviharjoitteluvuoroja hyväkseen, ei

selvitetty. Tämän perusteella ei voida päätellä olivatko tyytymättömät vastaajat kokeilleet lainkaan tarjottuja talviharjoitteluvuoroja viime kaudella.

Seuran tiedotusta pidettiin hyvänä. Ne 32 % vastaajista (liite 4, kysymys 11), jotka osallistuivat jäsentapahtumiin, pitivät niitä pääosin kiinnostavina. Tutkimuksessa kysyttiin palautetta ja ideoita jäsentapahtumien kehittämiseksi. Useissa vastauksissa toivottiin enemmän postitse tiedottamista, koska kaikilla ei ole tietokonetta käytössään. Junioreille toivottiin lisää tapahtumia ja koulutusta. Junioritapahtumat olisivat varmaankin omiaan lisäämään ryhmähenkeä junioreiden keskuudessa. Senioritoimintaa kiiteltiin avoimissa vastauksissa. Seuran yleiseen ilmapiiriin oltiin tyytyväisiä kaikissa ikäryhmissä.

Havaitun palvelumaiseman ympäristötekijöitä arvioivista kysymyksistä nousi esille tyytymättömyys sosiaalityötilojen tasoon. Kaikissa vastaajaryhmissä suuri joukko arvioi sosiaalityötilojen tasojen huonoksi. Myös avoimissa vastauksissa toivottiin sosiaalityötilojen kunnostamista. Pukuhuoneissa on vain yksi wc ja vähän pukukaappeja pelaajien käyttöön. Kahvion viihtyisyyteen ja myös pysäköintipaikkojen riittävyyteen suhtautuivat kriittisimmin 18–29-vuotiaat. Nuorison nykyisin suosima kahvilakulttuuri on ehkä totuttanut tämän ikäryhmän odottamaan kahvilamiljööstä trendikkyyttä. Alle 18-vuotiaat ja yli 55-vuotiaat olivat tyytyväisimpiä kahvion viihtyisyyteen. He käyttävät palveluita usein arkipäivinä päivällä, jolloin kahvilassa keittolounaan tuoksu luo kotoisan tunnelman. Viikonloppuisin keittoa on tarjolla vain kilpailujen yhteydessä.

Eri tasoitusryhmien arviot kentän kunnosta

Kentän yleisilmettä pidettiin vastauksissa yleisesti hyvänä, mistä voidaan päätellä, että yleinen siisteys ja kentän miljööstä huolehtiminen on hoidettu hyvin kaudella 2007. Avoimissa vastauksissa todettiin, että juuri kaudella 2007 kentän kunto on ollut positiivinen yllätys.

Lyöntipaikkojen kuntoon suhtauduttiin alhaisimmassa tasoitusryhmässä (hcp alle 12) kriittisimmin. Tästä ryhmästä peräti 40 % piti kuntoa huonona. Selkeästi tyytyväisimpiä lyöntipaikkojen kuntoon olivat korkeimmassa tasoitusryhmässä pelaavat vastaajat (hcp yli 31). Alhaisimmassa tasoitusryhmässä pelaavilla on enemmän vertailupohjaa omalta kentältä monelta vuodelta sekä

myös muilta kentiltä. He myös suhtautuvat usein pelaamiseensa tavoitteellisesti ja analysoivat tarkemmin pelaamiseensa vaikuttavia tekijöitä kuin korkeammalla tasoituksella pelaavat. Väylien ja viheriöiden kuntoa pidettiin hyvänä kaikissa tasoitusryhmissä. Jopa joka neljäs alle 12 tasoituksella pelaavista vastaajista piti viheriöiden kuntoa erittäin hyvänä kaudella 2007. Muun kenttäalueen kuntoa arvioi yli 13 tasoituksella pelaavat hyväksi. Alle 12 tasoituksella pelaavista vastasi noin puolet ”ei hyvä eikä huono”. Tästä voidaan päätellä, että he pitivät muun kenttäalueen kuntoa keskinkertaisena.

Harjoittelualueiden kuntoa (range, lähipeliharjoittelualue ja harjoitusviheriö) pidettiin pääosin hyvänä kaikissa tasoitusryhmissä. Ainoastaan lähipeliharjoittelualueen kuntoon oli noin kolmannes alle 12 tasoituksella pelaavista tyytymättömiä. Sitä kuinka moni vastaajista käytti harjoitusalueita kaudella 2007, ei tutkimuksessa selvitetty.

Jäsenten mielikuva Jyvä-Golf ry:stä

Jyvä-Golf ry:n yrityskuvaa selvitettiin pyytämällä vastaajia kuvailemaan seura kolmella adjektiivilla. Myös arviot yleisestä ilmapiiristä selvittävät yrityskuvaa. Kaikkien vastausten keskiarvo kysymykseen yleisestä ilmapiiristä oli 4.0 asteikolla 1–5 (1 erittäin huono, 5 erittäin hyvä). Tämän perusteella seuran ilmapiiriä voidaan pitää hyvänä. Tutkimuskysymyksen 40 (liite 6, kysymys 40) perusteella Jyvä-Golf ry on jäsenistön mielestä seura, joka on lähellä (60 mainintaa). Läheinen saatetaan kokea läheisen sijainnin lisäksi myös henkisesti läheiseksi. Lisäksi seura koetaan hyväksi (33 mainintaa), kotoisaksi (33 mainintaa) ja toimivaksi (33 mainintaa).

5.1 Tutkimustulosten hyödyntäminen

Tulevien kausien toimintaa suunniteltaessa Jyvä-Golf ry:n olisi hyvä ottaa huomioon tämän jäsenyytystutkimuksen tulokset. Niitä asioita, joihin jäsenet olivat tyytyväisiä, kannattaa jatkossakin vahvistaa ja tyytymättömyyttä aiheuttaneita asioita pyrkiä kehittämään. Seura voisi pyytää palautetta kentän ja klubin palveluista myös vieraspelaajilta. Palveluympäristön kehittämiseen olisi hyvä ottaa myös koko henkilökunta mukaan, koska henkilökunnan tyytyväisyydellä on suora vaikutus pelaajien kokemaan tyytyväisyyteen palveluista.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen rinnalla voisi olla hyödyllistä selvittää seuran yrityskuvaa sekä jäseniltä että sidosryhmiltä.

Kentän hyvää kuntoa voidaan pitää Jyvä-Golf ry:n vahvuutena kuluneella kaudella ja kentän hoitoon kannattaa panostaa jatkossakin jäsentyytyväisyyden säilyttämiseksi. Jäsenten toivomuksesta kahvion valikoimaa tulisi laajentaa. Kahvilan henkilökunta voisi laittaa esimerkiksi ”toivomuslaatikon” kahvilan käyttäjille. Sosiaalitilojen tasoa voisi parantaa pienilläkin toimenpiteillä esimerkiksi parantamalla valaistusta ja sisustustyyliä. Avoimissa vastauksissa tulleet ideat jäsentapahtumien ja seuran toiminnan kehittämisen osalta kannattaa ottaa huomioon.

Seuran jäsenistöstä 39 % on 30–54 -vuotiaita ja yhtä suuri prosenttiosuus on yli 55-vuotiaita. Juuri näiden ikäryhmien kokemukset tulisi erityisesti huomioida palveluita kehitettäessä. He osoittautuivat myös kiinnostuneimmiksi kehittämään seuran toimintaa, koska 86 % tutkimukseen osallistuneista kuului näihin kahteen ikäryhmään.

Tyytyväisyyden ylläpitämiseksi jäsenistön mielipidettä seuran palveluiden laadusta kannattaisi tutkia systemaattisesti vuosittain kauden päättyessä. Näin parannusta vaativiin asioihin voidaan reagoida mahdollisimman nopeasti. Tutkimus voitaneen jatkossakin toteuttaa opinnäytetyönä. Nyt tehty tutkimus antaa hyvän vertailupohjan tuleville tutkimuksille.

LÄHTEET

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

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, E. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. p. Helsinki: Tammi.

Jyvä-Golf ry. 2007. Jyvä-Golf ry:n verkkosivut. Viitattu 16.10.2007.
[Http://www.golf.fi/portal/seurat_ja_kentat/seurat/jyvas-golf](http://www.golf.fi/portal/seurat_ja_kentat/seurat/jyvas-golf).

Kuusela, H. 2002. Markkinoinnin haaste. Näkymätön näkyväksi. Helsinki: WSOY.

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus.

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

Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Helsinki: WSOY.

Rope, T. 2000. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Kauppakaari

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. 4 p. Juva: WSOY.

Suomen Golfliiton internet-sivut. Aloittelijan opas. Viitattu 17.10.2007.
[Http://www.golf.fi/portal/golfliitto/harrastegolf/aloittelijan_opas/](http://www.golf.fi/portal/golfliitto/harrastegolf/aloittelijan_opas/)

Swart, M. 2006. Service quality: A survey amongst convention consumers at the CSIR International Convention Centre. University of Pretoria. Viitattu 26.10.2007. [Http://upetd.up.ac.za/thesis/available/etd-07062007-160628/unrestricted/dissertation.pdf](http://upetd.up.ac.za/thesis/available/etd-07062007-160628/unrestricted/dissertation.pdf)

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Keuruu: Otava.

Liite 1. Saatekirje



Hyvä Jyvä-Golf ry:n jäsen

Olemme asettaneet toimintamme tavoitteeksi kehittyä Suomen parhaaksi yhdeksänväyläiseksi kentäksi. Haluammekin nyt selvittää jäsenistön tyytyväisyyttä Sippulanniemen kenttään ja sen palveluihin. Jäsentytyväisyyskyselyn tekevät Jyväskylän ammattikorkeakoulun liiketalouden ja hallinnon opiskelijat Anne Jaskio ja Anne Tulisalo opinnäytetyönä. Pyydämme Teitä ystävällisesti vastaamaan oheiseen kyselyyn ja palauttamaan lomakkeet vastauskuoressa **8.10.2007** mennessä. Vastaukset käsitellään täysin luottamuksellisesti.

Käytämme jäsentytyväisyyskyselystä saadut tulokset toimintamme kehittämiseen. Tarkoituksenamme on uusia kysely vuosittain. Vuorovaikutus jäsenien kanssa on kehittymisen kannalta ensiarvoisen tärkeää ja täten toivommekin mahdollisimman monen vastaavan kysymyksiin!

Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan hyviä palkintoja!

- 1 kpl Kausimaksu Sippulanniemeen kaudelle 2008
- 1 kpl 30-kerran rangekortti
- 2 kpl 1 ltk Wilson PX³ Jyvä-Golf logopalloja

Lisäksi Golf Authority lahjoittaa arvontaan

- 1 kpl Callawayn pencil bägejä
- 2 ltk Pinnaclen palloja.

Jos haluatte osallistua arvontaan, palauttakaa oheinen arvontalipuke yhdessä kyselyn kanssa.

Vastauksista kiittäen,

TUIJA LAITAKARI
Tuija Laitakari
toiminnanjohtaja
Jyvä-Golf ry
toiminnanjohtaja@jyvas-golf.fi

ANNE JASKIO
Anne Jaskio
anne.jaskio.hba@jamk.fi

ANNE TULISALO
Anne Tulisalo
anne.tulisalo.hba@jamk.fi

Liite 2. Kyselylomake

LUOTTAMUKSELLINEN
JYVÄS-GOLF RY:N JÄSENTYYTYVÄISYYSKYSELY



Kysymykset koskevat pelikautta 2007

1. Sukupuoli
1 ☐ mies 2 ☐ nainen
2. Minkä ikäinen olette?
1 ☐ alle 18-vuotias 2 ☐ 18–29-vuotias 3 ☐ 30–54-vuotias 4 ☐ yli 55-vuotias
3. Mikä on pelitasoituksenne?
1 ☐ hcp 0–12 2 ☐ hcp 13–20 3 ☐ hcp 21–30 4 ☐ hcp 31–54
5 ☐ green card 6 ☐ ei tasoitusta eikä green cardia
4. Kuinka monta vuotta olette harrastanut golfia?
1 ☐ 0–3 vuotta 2 ☐ 4–10 vuotta 3 ☐ yli 10 vuotta
5. Pelasitteko tällä pelikaudella Sippulanniemessä?
1 ☐ kyllä 2 ☐ en
6. Jos ette pelannut Sippulanniemessä, kertokaa miksi _____
7. Miten aiotte pelata ensi kaudella (2008) Sippulanniemessä?
1 ☐ kausikortilla 2 ☐ green fee -lipuilla 3 ☐ vain harjoituskentällä 4 ☐ en aio pelata
5 Jos ette aio pelata Sippulanniemessä, kertokaa miksi _____
8. Montako pelikierrosta olette pelannut tällä pelikaudella Sippulanniemessä?
1 ☐ en yhtään kierrosta 2 ☐ 1–10 kierrosta 3 ☐ 11–20 kierrosta 4 ☐ 21–40 kierrosta
5 ☐ 41–60 kierrosta 6 ☐ yli 60 kierrosta
9. Osallistuitteko kilpailuihin tällä pelikaudella
1 ☐ en osallistunut 2 ☐ Sippulanniemessä 3 ☐ vieraskentillä 4 ☐ sekä Sippulanniemessä että vieraskentillä
5 Kuinka moneen kilpailuun osallistuitte Sippulanniemessä tällä pelikaudella? _____
10. Mikä mielestänne on kilpailuissa tärkeintä? Rastittakaa kolme (3) tärkeintä vaihtoehtoa.
1 ☐ hyvät palkinnot 2 ☐ edullinen osallistumismaksu 3 ☐ ruokailu kilpailun aikana
4 ☐ yksilökilpailut 5 ☐ joukkuekilpailut 6 ☐ kentän kunto
7 ☐ kilpailullisuus 8 ☐ hauskuus 9 ☐ hyvä peliseura
11. Osallistuitteko seuran järjestämiin jäsentapahtumiin tällä pelikaudella?
1 ☐ kyllä 2 ☐ en
12. Jos ette osallistunut jäsentapahtumiin, kertokaa miksi _____
13. Palautetta ja ideoita jäsentapahtumien kehittämiseksi

Vastatkaa seuraaviin kysymyksiin rastittamalla vain YKSI (1) vaihtoehto.	Erittäin hyvä	Melko hyvä	Ei hyvä eikä huono	Melko huono	Erittäin huono
MITEN ARVIOITTE KENTÄN KUNTOA?					
14. Kentän yleisilme					
15. Lyöntipaikkojen kunto					
16. Väylien kunto					
17. Viheriöiden kunto					
18. Muun kenttäalueen kunto					
19. Rangen kunto					
20. Lähipeliharjoittelualueen kunto					
21. Harjoitusviheriöiden kunto					
MITEN ARVIOITTE KENTÄN JA KLUBIN PALVELUIDEN TASOA?					
22. Caddiemaster -palveluiden toimivuus					
23. Lähtöaikojen toimivuus					
24. Kentän valvonta (esim. ruuhkatilanteet)					
25. Golf -opetuksen ammattitaitoisuus					
26. Kahvion viihtyisyys					
27. Kahvion henkilökunnan palvelun laatu					
28. Kahvion valikoima					
29. Pro Shopin tuotevalikoima					
30. Sosiaalitilojen taso					
31. Pysäköintipaikkojen riittävyys					
32. Golfkärkyjen riittävyys					
MITEN ARVIOITTE SEURAN PALVELUIDEN TASOA?					
33. Seuran toiminnasta tiedottaminen jäsenille					
34. Internet-ajanvarauksen toimivuus					
35. Tapahtumista tiedottaminen					
36. Jäsentapahtumien kiinnostavuus					
37. Talviharjoittelumahdollisuudet					
38. Seuran järjestämien kilpailujen taso					
39. Yleinen ilmapiiri					

40. Kuvaile Jyvä-Golfia kolmella adjektiivilla; millainen Jyvä-Golf seurana mielestänne on?

41. Valitse alla olevista vaihtoehdoista se, joka on mielestänne tärkeämpi

1 ☐ Edulliset hinnat

2 ☐ Toimivat palvelut ja hyväkuntoinen kenttä

42. Miten toivotte seuran kehittävän toimintaansa tulevaisuudessa?

Liite 3. Arvontalomake



OSALLISTUAKSENNE ARVONTAAN, TÄYTTÄKÄÄ ALLA OLEVAT TIEDOT

Etunimi	_____
Sukunimi	_____
Postiosoite	_____
Postinumero	_____
Postitoimipaikka	_____
Puh.	_____
Sähköposti	_____

KYSELYYN VASTANNEIDEN KESKEN ARVOTAAN HYVIÄ PALKINTOJA!

1 kpl	Kausimaksu Jyväskylä-Golfiin kaudelle 2008
1 kpl	30 -kerran rangekortti
2 kpl	1 ltk Wilson PX ³ Jyväskylä-Golf logopalloja

Lisäksi Golf Authority lahjoittaa arvontaan	
1 kpl	Callawayn pencil bägejä
2 ltk	Pinnaclen palloja

Ilmoitamme arvonnän voittajille 31.10.2007 mennessä.

Liite 4. Suorat jakaumat vastauksista

This survey was created and analyzed with Sphinx software.

Kysymys 1. Sukupuoli

Sukupuoli	N° cit.	Per-cent
mies	199	69%
nainen	88	31%
TOTAL CIT.	287	100%

Kysymys 2. Minkä ikäinen olette?

Ikä	N° cit.	Per-cent
alle 18 v	23	8%
18-29 v	17	6%
30-54 v	106	37%
yli 55 v	141	49%
TOTAL CIT.	287	100%

Kysymys 3. Mikä on pelitasoituksenne?

Pelitasoitus	N° cit.	Per-cent
0-12 hcp	40	14%
13-20 hcp	83	29%
21-30 hcp	77	27%
31-54 hcp	79	28%
green card	6	2%
ei tasoitusta eikä green cardia	1	0%
TOTAL CIT.	286	100%

The table is based on 287 observations. The percentages are calculated in relation to the number of citations.

Kysymys 4. Kuinka monta vuotta olette harrastanut golfia?

Kuinka monta vuotta pelannut	N° cit.	Per-cent
0-3 v.	56	20%
4-10 v.	122	43%
yli 10 v.	109	38%
TOTAL CIT.	287	100%

Kysymys 5. Pelasitteko tällä pelikaudella Sippulanniemessä?

Pelasiko Sippulanniemessä	N° cit.	Per-cent
kyllä	274	95%
ei	13	5%
TOTAL CIT.	287	100%

Kysymys 7. Miten aiotte pelata ensi kaudella (2008) Sippulanniemessä?

Miten aikoo pelata 2008 Sippulanniemessä	N° cit.	Per-cent
kausikortilla	226	80%
green fee -lipuilla	45	16%
vain harjoituskentällä	2	1%
en aio pelata	8	3%
TOTAL CIT.	281	100%

The table is based on 287 observations. The percentages are calculated in relation to the number of citations.

Kysymys 8. Montako pelikierrosta olette pelannut Sippulanniemessä tällä pelikaudella?

Montako pelikierrosta sippulanniemessä	N° cit.	Per-cent
en yhtään kierrosta	15	5%
1-10 kierrosta	56	20%
11-20 kierrosta	53	19%
21-40 kierrosta	85	30%
41-60 kierrosta	43	15%
yli 60 kierrosta	33	12%
TOTAL CIT.	285	100%

The table is based on 287 observations. The percentages are calculated in relation to the number of citations.

Kysymys 9. Osallistuitteko kilpailuihin tällä pelikaudella?

Osallistuiko kilpailuihin 2007	N° cit.	Per-cent
en osallistunut	122	43%
Sippulanniemessä	45	16%
vieraskentällä	16	6%
sekä Sippulanniemessä että vieraskentällä	100	35%
TOTAL CIT.	283	100%

The table is based on 287 observations. The percentages are calculated in relation to the number of citations.

Kysymys 9 (kohta 5). Kuinka moneen kilpailuun osallistuitte Sippulanniemessä tällä pelikaudella?

Kuinka moneen kilpailuun osallistui	N° cit.	Per-cent
Less than 2.0	24	20%
From 2.0 to 4.0	34	29%
From 4.0 to 6.0	25	21%
From 6.0 to 8.0	11	9%
From 8.0 to 10.0	6	5%
From 10.0 to 12.0	13	11%
12.0 and more	6	5%
TOTAL CIT.	119	100%

The variable is open numeric. Observations have been grouped into 7 classes of equal size. The mean and standard deviation are calculated ignoring non-responses. The table is based on 287 observations. The percentages are calculated in relation to the number of citations. The parameters displayed are no longer valid, non-empty cells have been deleted. Minimum = 1, maximum = 20

Kysymys 10. Mikä mielestänne on kilpailussa tärkeintä? Rastittakaa kolme (3) tärkeintä vaihtoehtoa.

Mikä on kilpailussa tärkeintä	N° cit.	Percent
hyvät palkinnot	46	6%
edullinen osallistumismaksu	67	9%
ruokailu kilpailun aikana	26	4%
yksilökilpailut	36	5%
joukkuekilpailut	73	10%
kentän kunto	120	17%
kilpailullisuus	43	6%
hauskuus	138	19%
hyvä peliseura	167	23%
TOTAL CIT.	716	100%

The table is based on 287 observations. The percentages are calculated in relation to the number of citations.

Kysymys 11. Osallistuitteko seuran järjestämiin jäsentapantumiin tällä pelikaudella?

Osallistuiiko jäsen- tapantumiin	N° cit.	Per- cent
kyllä	91	32%
ei	195	68%
TOTAL CIT.	286	100%

The table is based on 287 observations. The percentages are calculated in relation to the number of citations.

Kysymykset 14–21. Miten arvioitte kentän kuntoa?

	erittäin hyvä	melko hyvä	ei hyvä eikä huono	melko huono	erittäin huono	TOTAL
Kentän yleisilme	35	207	29	5	1	277
Lyöntipaikkojen kunto	16	141	81	34	5	277
Väylien kunto	49	186	40	3	0	278
Viheriön kunto	47	158	59	13	1	278
Muun kenttäalueen kunto	11	161	87	15	2	276
Rangen kunto	21	135	83	27	0	266
Lähipeliharjoittelun alueen kunto	35	129	77	30	1	272
Harjoitusviheriöiden kunto	58	141	48	25	1	273

The question is a single response on a scale. Values are based on a scale of 1 (erittäin huono) to 5 (erittäin hyvä). The calculations do not take account of non-responses. The table is based on 287 observations. The percentages are calculated in relation to the number of citations.

Kysymykset 22–32. Miten arvioitte kentän ja klubin palveluiden tasoa?

	erittäin hyvä	melko hyvä	ei hyvä eikä huono	melko huono	erittäin huono	TOTAL
Caddiemaster -palvelujen toimivuus	118	140	17	2	0	277
Lähtöaikojen toimivuus	154	110	9	1	1	275
Kentän valvonta	36	153	57	24	2	272
Golf-opetuksen ammattitaitoisuus	100	105	38	3	0	246
Kahvion viihtyisyys	42	145	71	19	1	278
Kahvion hlökunnan palvelun laatu	124	133	20	0	1	278
Kahvion valikoima	20	141	90	27	2	280
Pro shopin tuotevalikoima	38	154	62	9	1	264
Sosiaalitilojen taso	7	94	105	61	10	277
Pysäköintipaikkojen riittävyys	50	171	46	13	0	280
Golfkärkyjen riittävyys	114	138	22	2	0	276

The question is a single response on a scale. Values are based on a scale of 1 (erittäin huono) to 5 (erittäin hyvä). The calculations do not take account of non-responses. The table is based on 287 observations. The percentages are calculated in relation to the number of citations.

Kysymykset 33–39. Miten arvioitte seuran palveluiden tasoa?

	erittäin hyvä	melko hyvä	ei hyvä eikä huono	melko huono	erittäin huono	TOTAL
Seuran toiminnasta tiedottaminen jäsenil	62	163	42	6	5	278
Internet-ajanvarauksen toimivuus	183	72	14	1	1	271
Tapahtumista tiedottaminen	61	156	44	10	5	276
Jäsentapahtumien kiinnostavuus	20	100	124	22	2	268
Talviharjoittelumahdollisuudet	16	105	103	32	10	266
Seuran järjestämien kilpailujen taso	16	110	101	11	0	238
Yleinen ilmapiiri	57	171	42	7	1	278

The question is a single response on a scale. Values are based on a scale of 1 (erittäin huono) to 5 (erittäin hyvä). The calculations do not take account of non-responses. The table is based on 287 observations. The percentages are calculated in relation to the number of citations.

Kysymys 41. Valitkaa alla olevista vaihtoehtoista se, joka on mielestänne tärkeämpi

Kumpi tärkeämpi	N° cit.	Percent
edulliset hinnat	58	21%
toimivat palvelut ja hyväkuntoinen kenttä	217	79%
TOTAL CIT.	275	100%

The table is based on 287 observations. The percentages are calculated in relation to the number of citations.

Liite 5. Keskiarvot kentän kunnosta, kentän ja klubin sekä seuran palveluiden tasosta.

TAULUKKO 1. Keskiarvot kaikkien vastaajien arvioista kentän kunnosta

N=287	Keskiarvo
Kentän yleisilme (n=277)	4.0
Lyöntipaikkojen kunto (n=277)	3.5
Väylien kunto (n=278)	4.0
Viheriön kunto (n=278)	3.9
Muun kenttäalueen kunto (n=276)	3.6
Rangen kunto (n=266)	3.6
Lähipeliharjoittelualueen kunto (n=272)	3.6
Harjoitusviheriöiden kunto (n=273)	3.8
YHT	3.7

Parameters are established by the notation: erittäin hyvä (5), melko hyvä (4), ei hyvä eikä huono (3), melko huono (2), erittäin huono (1).

TAULUKKO 2. Keskiarvot kaikkien vastaajien arvioista kentän ja klubin palveluiden tasosta

	Keskiarvo
Caddiemaster -palveluiden toimivuus	4.4
Lähtöaikojen toimivuus	4.5
Kentän valvonta	3.7
Golf-opetuksen ammattitaitoisuus	4.2
Kahvion viihtyisyys	3.7
Kahvion hlökunnan palvelun laatu	4.4
Kahvion valikoima	3.5
Pro shopin tuotevalikoima	3.8
Sosiaalitilojen taso	3.1
Pysäköintipaikkojen riittävyys	3.9
Golfkärkyjen riittävyys	4.3
YHT	4.0

Parameters are established by the notation: erittäin hyvä (5), melko hyvä (4), ei hyvä eikä huono (3), melko huono (2), erittäin huono (1).

TAULUKKO 3. Keskiarvot kaikkien vastaajien arvioista seuran palveluiden tasosta

	Keskiarvo
Seuran toiminnasta tiedottaminen jäsenille	4.0
Internet-ajanvarauksen toimivuus	4.6
Tapahtumista tiedottaminen	3.9
Jäsentapahtumien kiinnostavuus	3.4
Talviharjoittelumahdollisuudet	3.3
Seuran järjestämien kilpailujen taso	3.6
Yleinen ilmapiiri	4.0
YHT	3.8

Parameters are established by the notation: erittäin hyvä (5), melko hyvä (4), ei hyvä eikä huono (3), melko huono (2), erittäin huono (1).

Liite 6. Vastaukset avoimiin kysymyksiin

Kysymys 6. Jos ette pelannut Sippulanniemessä, kertokaa miksi

- 3 : Ei ollut aikaa: perhesyystä johtuen.
 55 : En ole pelannut enää viimeisen viiden vuoden aikana.
 152 : Epämiellyttävä vrt. muihin kenttiin ts. sopii minulle huonosti.
 153 : En ehtinyt pelaamaan muuallakaan.
 183 : Henkilökohtaiset syyt
 185 : En kerennyt
 231 : Osaksi matkoilla. Aiempi ryppyotsainen toiminta.
 246 : ei ollut aikaa
 248 : pelasin kaikkineen erittäin vähän henkilökohtaisista syistä
 264 : en ehtinyt
 277 : Ei aikaa, ei rahaa.
 284 : Viikoittain työn tekeminen Hgin seudulla.

Kysymys 7. Jos ette aio pelata Sippulanniemessä, kertokaa miksi

- 55 : Aikapula
 57 : Varusmiespalvelus
 79 : En tiedä vielä. Riippuu millä tavalla kisapelaajat huomioidaan ensi kaudella.
 142 : Järjettömän hintainen jäsenmaksu.
 152 : Epämiellyttävä vrt. muihin kenttiin ts. sopii minulle huonosti
 153 : Liian ruuhkainen kenttä.
 219 : olen ulkomailla
 284 : Viikoittain työn tekeminen Hgin seudulla.
 287 : Viikoittain työn tekeminen Helsingin seudulla

Kysymys 12. Jos ette osallistunut jäsentapahtumiin, kertomaa miksi

	Vastausten määrä
Ajankäyttöön liittyvät syyt	87
Työesteet	11
Ei kiinnostanut	9
Ei erityistä syytä	9
Poissa paikkakunnalta	7
Tiedotus ei tavoittanut	6
Vasta-alkaja	6
Liian pitkä matka	5
Haluaa vain golfata	5
Terveys	3
Henkilökohtaiset syyt	3
Kilpailut samaan aikaan	2
Perhesyyt	2
Hakee liikuntaa ei seuraa	2
Ei tuttuja	2

Muut harrastukset tärkeämpiä	2
Ei uskaltanut tulla mukaan	1
Sisäpiiritapahtuma	1
Peliseura	1
Ei jaksanut	1
Ei halua kilpailla	1

Kysymys 13. Palautetta ja ideoita jäsentapahtumien kehittämiseksi

- 5 : Enempi paperitiedotteita, kaikilla ei ole nettiä!
- 6 : 8-väylän silta uusiksi! Muutamiiin kurapaikkoihin (esim. 1 tee) kivituhkaa.
- 7 : Grillijuhlia kisojen jälkeen.
- 14 : Junioritoimintaa kehitettävä. Opetusta ja kilpailuja.
- 17 : Myös avec-tilaisuuksia, ei golfaavien puolisoiden mukanaolon mahdollisuutta. (Oma puoliso ei osallistu vaikka pulikalla päähän iskisi). Mutta jotkut mainitsivat/toivoivat tästä mahdollisuudesta em. eloriehan yhteydessä.
- 21 : Pelasin vain muutaman kierroksen kauden lopussa, jonka jälkeen loukkaannuin.
- 25 : Jyvä's Elo Gisat olivat erittäin hauska ja rento tapahtuma, joten jatkossakin saman tyyppisiä tapahtumia lisää saa olla. Kiitos Tuijalle, kun olet rento ja meidän passissa, etkä ole aina liituroitahousut jalassa, kuin edeltäjäsi.
- 32 : Talvikaudelle ulkomaan matkoja esim. maaliskuussa. "Sikagisa" oli ihan hyvä tapahtuma.
- 35 : Lisää elogisoja. Lisää vierailuja muille kentille. Senioritoiminta erinomaiselta!
- 38 : Alba ei tapahtumapaikkana miellytä. Edellisvuotinen kaikkien yhteinen päättäjäistapahtuma oli huomattavasti mielekkäämpi.
- 41 : Vastuullisia, ei vain puhe- tai lupaustasolla, kannustavia kummeja, jotka vetävät mukaan arkoja "vanhuksia" tai muita heikompia pelaajia.
- 42 : Osallistuin vain naisten peli-iltoihin. Talkoolaisille tms. antakaa ilmaisia pelilippuja, joita voisi antaa omille ystäville, jolloin kentän tunnettavuus myös laajenisi.
- 43 : Enpä osaa neuvoa, kiva että niitä on.
- 44 : Kesän mittaan useampia yhteisiä jäsenistölle tarkoitettuja tapahtumia (reissuja vieraskentille, "vähemmän" tosissaan kisailua Sippulassa.)
- 49 : Tapahtumia lapsille.
- 50 : Hauskoja kaksinpelikelipailuja "Grand slam"
- 56 : Viimeinen Gisa oli suunnittelultaan onnistunut, vaikka en päässyt mukaan. Uusi toiminnanjohtajatar on tuonut paljon hyviä ideoita, positiivista suhdetoimintaa seuraan.
- 61 : Nuorten (alle 18 v.) puttikisa 3 ihmisen joukkueissa.
- 63 : Vähemmän kilpailuja ensi kaudella, liian vaikea päästä pelaamaan, kun kilpailut rajoittavat.
- 64 : Elo Gisan tyyppisiä vähemmän vakavia golfiin liittyviä tapahtumia lisää. Myös sellaisia mihin esim. pelaamattomat puolisot voisivat osallistua.
- 65 : Jäsentiedusteluja tilaisuuksiin kentän kehittämisvaihtoehtoista. Voi lisätä osallistumista ja seuran johto saa tuoretta jäsenpalautetta.
- 67 : Syyskesän Gisa kuvio oli ok!
- 75 : Tunnelma on ollut ihan ok.
- 78 : Joukkuekilpailut ovat aina olleet suorittuja. Niitä kehittämällä saadaan seuran jäsenet parhaiten liikkeelle.

- 89 : Erilaisia ruokailuiltoja jonkun teeman merkeissä.
- 101 : Tänä kesänä selkeää piristymistä. Jatkakaa/kehittäkää samaan malliin (teematapahtumat)
- 106 : Pienimuotoisia erikoiskilpailuja esim. golf-yhdistetty lajeina esim. putti, chippi, hiekkalyönti/lähemmäs lippua, pisteet yhteen.
- 108 : Toivon niitä järjestettävän, jospa sitten ehtisi mukaan. Tiedotusta niistä hyvissä ajoin ja näkyvästi.
- 111 : Kilpailut hcp > 20
- 113 : Laivamatkoja, yhdessä olo tapahtumia, sosiaalista kanssakäymistä, tutustumista seuran muihin jäseniin.
- 117 : Tänä kautena järjestettiin mukavantuntuisia tapahtumia.
- 123 : Jyvä Elo gisa oli mukava tapahtuma! Yksi tapahtuma kaudessa tai korkeintaan kaksi on ok.
- 127 : Heinäkuussa lomasesonkina voisi olla ohjattuja kierroksia, joissa voisi opetella kehittämään pelitaitoja. Siis lyhyitä "jatkokurssi"-kierroksia.
- 131 : Lisää henkilökohtaisia kilpailuja.
- 132 : Hauskoja ovat olleet. Jatkakaa samaan suuntaan.
- 142 : Todennäköisesti aika ei riitä vaikka olisi kuinka hyvä tilaisuus tahansa.
- 144 : Armeja poistaa tavaroitaan. Hommatkaa sieltä vanha "soppatykki", niin talkoissa on aina maukasta keittoa riittävästi. Ym. tapahtumissa.
- 150 : Lisää Jyvä Elo Gisat -tyyppisiä tapahtumia.
- 151 : Gisat oli hyvä idea - saman tyyppistä voisi olla useamminkin.
- 152 : Eiköhän kaikki jo ole tiedossa. Pientä ja sisäänpäin kääntynyttä toimintaa ei hetkessä uudisteta.
- 155 : Tietoa kilpailuista pitäisi saada muutenkin kuin klubilla käymällä.
- 176 : Kehotan jatkamaan, ehkä en nyt just osaa kehittää, mutta jospa ne siitä kehittyvät kun niitä järjestetään. Mitä useammin niin sitä paremmaksi ne tulevat.
- 181 : Elogisat oli ok, paitsi voisi olla muuta ohjelmaa kuin karaokea. Jäsenpelimatka 2-päiväisenä, ensi vuonna esim. Hämeenlinnaan.
- 188 : Kevättalkoolaisille joukkuekisa (vai oliko jo sellainen). Talkoot pitää suunnitella paremmin = mitä tehdään ja ehkä parina päivänä. Voisiko saada väkeä myös syystalkoisiin esim. rangepallojoukkueeseen? Syyskuussa viikonloppuna? Miten olis lähiseurojen kanssa yhteislähtökisa jo on tarpeeksi tulijoita. Pelimaksuun sisältyy ruoka ja illanvietto (yhteisruokailu vasta pelin jälkeen) ja ladyille erikoistarjouksia. Mahdollisesti myös kuljetuksia voisi järjestää (Muuramesta, Laukaasta). Lopuksi karaokea ja tanssia. 30-vuotisjuhla kisatapahtumia (ja niitä muitakin) vähän kaikille ryhmille, ettei pelkästään vaan hallitus sekä harvat ja valitut osallistuisi kaikkiin "rymistelyihin". Tarttis sitä "hyvää" jakaa tasapuolisemmin.
- 190 : Ohjelmaa/tekemistä myös perheen niille jäsenille, jotka eivät golfaa (vielä).
- 195 : Tapahtumia kaikenikäisille joissa kekseliäät ja aktiiviset vetäjät. Yhteistoimintaa Muuramen ja Laukaan ym. kenttien kanssa. Yhteisiä retkiä ja kilpailuita jne.
- 204 : Kivoja tapahtumia kilpailujen lisäksi, karaokeilta oli mainio! Näin voi tutustua muihin glubilaisiin helposti.
- 205 : Osan/koko kauden kestävät kurssit (n.2-3 kk)
- 211 : Viime kesäinen tapahtuma oli hyvä aloitus tuleville tapahtumille. Talvelakin vois pitää esim. sääntökertausta. Yksi kesätapahtuma + päättäjäiset riittää.
- 213 : Kuulemani mukaan olleet kivoja

- 231 : Kangistunut tunnelma ja asenne, johon toivottavasti parannusta naisve-toisena. Pelaaminen rennommaksi ns. jokamiehelle, joita useimmat kummin-kin maksavista henkilöistä ovat. Mikäli jäsentapahtumien järjestäminen tuntuu keinotekoiselta ja vaikealta järjestää, niin niitä voi vähentää ja keskittyä oleelli-seen.
- 232 : Olisin kaivannut naisten tapahtumista enemmän infoa sähköpostit-se/kirjeitse, esim. "peliklinikat" (pron opastus) meni ohi, kun en huomannut ajoissa ilmoitustaulun lappua.
- 233 : Edullisia jatkokursseja "ensiapuklinikka", pika-apua, kun esim. lyönti pie-lessä tai on joku muu ongelma (ei ajanvarauksia vaan apua heti).
- 236 : Junnutapahtumia ei ollut
- 237 : Lapsille enemmän kilpailuja
- 238 : Lisää juniori toimintaa
- 241 : Toivomus seniorikisojen osalta. 9-reikäisiä kisoja myös.
- 243 : Juniorit, juni, j... "golfdance". Tytöt mukaan, juniorit. Yhteistyö (JYP,HONSU,Kensu, koulut jne).
- 244 : Mainontaa niille, joilla ei ole tietokonetta, ja jotka ovat uusia jäseniä.
- 249 : Kilpailumuodoksi: 1 scramble eli aina olisi mahd. käyttää 2 lyöntiä (ei pakko, tulostavoitteena olisi par)
- 250 : Voisiko kaukojäsenet saada 50 % alennuksen jäsenmaksusta, sillä Hel-singissä pääsee nyt jäseneksi alle 100 e/vuosi.
- 254 : Tiedottaminen tapahtumista esim. sähköpostilla.
- 265 : Ei käynyt aikataulut yhteen.
- 266 : Viikkokilpailuja (koko kesän)
- 267 : Senioritoiminta on aktiivista ja monia mahdollisuuksia suova.
- 269 : Se joukkuekisa ja iltajuhla oli hyvä. Lisää semmosii. Pelit + iltajuhla.
- 270 : Jäsentapahtumia on niin vähän, ei juuri ollenkaan. Yhtenäistetään po-rukkaa enemmän, jolloin saadaan aikaan seurafiilis.
- 272 : Naisten illat olivat mukavia!
- 279 : Viikkokisoja voisi järjestää myös miehille.
- 281 : Voisin osallistua kisa- ja jäsentapahtumiin.
- 282 : Onko kurssi jäsentapahtuma? Jos on niin siinä tapauksessa osallistuin.
- 286 : Tilaisuuksien tulee sopia myös ei-aktiivisille eli ne ei saa "pelottaa" har-voin pelaavia.

Kysymys 40. Kuvaile Jyvä-Golfia kolmella adjektiivilla

Numero	*	Sanaryhmä	Lukumäärä
1		1 lähellä	60
2		1 hyvä	33
3		1 kotoisa	33
4		1 toimiva	33
5		1 rento	31
6		1 pieni	27
7		1 viihtyisä	24
8		1 mukava	23
9		1 kehittyvä	17
10		1 ystävällinen	17
11		1 aktiivinen	16
12		1 edullinen	16

13	1 nuorekas	11
14	1 asiallinen	9
15	1 iloinen	9
16	1 leppoisa	9
17	0 haasteellinen	7
19	1 hyvähenkinen	7
18	1 kaupunkimainen	7
20	1 avoin	6
21	1 kaunis	6
22	1 lämmينhenkinen	6
23	1 mielenkiintoinen	6
24	1 palveleva	6
25	1 hyvin saavutettava	5
26	1 innostava, innostunut	5
27	2 kallis	5
28	1 yritteliäs	5
29	1 hauska	4
30	1 joustava	4
31	1 kohtuuhintainen	4
32	1 nopea pelata	4
33	1 positiivinen	4
34	2 sisäänpäin lämpiävä	4
35	1 sopiva	4
36	1 sopivan suuri	4
37	1 sosiaalinen	4
38	1 tuttu	4
39	2 tylsä	4
40	2 tyydyttävä	4
41	2 vaatimaton	4
42	1 virkeä, vireä	4
43	1 jäsenystävällinen	3
44	1 kehityskelpoinen	3
45	1 kiva	3
46	1 kätevä	3
47	1 miellyttävä	3
48	1 mukavia ihmisiä	3
49	1 näppärä	3
50	1 rauhallinen	3
51	1 reipas	3
52	1 senioriystävällinen	3
53	2 taantunut	3
54	1 tasokas	3
55	2 vanhahtava	3
56	1 välitön	3
68	2 "kotikutoinen"	2
57	2 amatöörimainen	2
58	1 ei liian hienoa	2
59	2 eripurainen	2

60	1	erittäin hyvä	2
61	2	etäinen	2
62	1	helppo	2
63	1	ihmisläheinen	2
64	0	jokapäiväinen	2
65	1	kannustava	2
66	1	kiinnostava	2
67	1	kiva henkilökunta	2
69	2	köyhä	2
70	1	luotettava	2
71	1	monipuolinen	2
72	1	paras	2
73	1	perinteikäs	2
74	1	reilu	2
75	2	ruuhkaisu	2
76	1	salliva	2
77	2	senioriseura	2
78	1	siisti	2
79	1	tarpeellinen	2
80	0	tavallinen	2
81	1	uudistuva	2
82	0	vaihteleva	2
83	2	vaikea	2
108	1	"kannustaa liikkumaan"	1
169	0	9-reikäinen	1
84	1	aloittelijalle sopiva	1
85	0	alueen vanhin	1
86	2	arka	1
87	1	asiantunteva	1
88	1	aurinkoinen	1
89	1	dynaaminen	1
90	1	edistyksellinen	1
91	2	eläköitynyt	1
92	1	elämyksellinen	1
93	1	empaattinen	1
94	2	epätietoinen	1
		golfparatiisi keskellä kaupun-	
95	1	kia	1
96	2	harmaa	1
97	2	hiipuva	1
98	1	huolehtiva	1
99	1	idyllinen	1
100	2	ikääntyvä	1
101	2	ilmeetön	1
102	1	innovatiivinen	1
103	1	jokapoijan seura	1
104	1	jämpti	1
105	2	jämähtänyt	1

106	1 kakkoskoti	1
107	2 kangistunut	1
109	1 kenttää kunnostava	1
110	0 keskinkertainen	1
111	2 kilpailuhenkinen	1
112	1 kiva tulla	1
113	1 kokenut	1
114	1 kompakti	1
115	2 kostea	1
116	2 kukkoutunut	1
117	2 lennökkikerho	1
118	1 loistava	1
119	1 luonnonkaunis	1
120	1 luonnonläheinen	1
121	0 lyhyet välit	1
122	0 maskuliininen	1
123	1 melko hyvä	1
124	1 moderni	1
125	1 muutoshaluton	1
126	1 myönteinen	1
127	1 nuorisollinen	1
128	1 oma	1
129	1 omaa hyviä mahdollisuuksia	1
130	1 opettava	1
131	1 osaava	1
132	2 paljon kehitettävää	1
133	1 parantava	1
134	2 pikkusievä	1
135	1 pippurinen	1
136	1 pirteä	1
137	0 pitkät väylät	1
138	2 puuduttava	1
139	1 puuhakas	1
140	2 puutteellinen	1
141	1 raikas	1
142	1 railakas	1
143	1 rehti	1
144	1 rempseä	1
145	2 rutinoitunut	1
146	2 sekava	1
147	1 selkeä	1
148	1 seurallinen	1
149	1 sievä	1
150	1 sijaintiystävällinen	1
151	1 sinnikäs	1
152	2 suljettu	1
153	1 suunnitteleva	1
154	1 taitava opetus	1

155	1 tasapainoinen	1
156	2 tasapaksu	1
157	2 tavanomainen	1
158	1 tavoitteet nyt oikeat	1
159	1 toiminnallinen	1
160	1 toverillinen	1
161	2 tuntematon	1
162	1 tuttavallinen	1
163	2 ukkoutuva	1
164	2 vanhoillinen	1
165	0 vihreä	1
166	1 viihdyttävä	1
167	1 yhteisöllinen	1
168	2 yksitoikkoinen	1
	yht.	677
posit (1)	116	
negat (2)	10	
ei posit. eikä negat. (0)	39	
negat %	33,62	

Kysymys 42. Miten toivotte seuran kehittävän toimintaansa tulevaisuudessa?

- 2 : Reintsille sadekatos, enemmän kilpailuja.
6 : Nykysuunta ok. Yleiseen kosmetiikkaan enemmän huomiota.
7 : Kentän kuntoon
9 : Lyhytkurssitoimintaa senioreille.
13 : Sosiaalityöjen kehittäminen.
14 : Juniorit
15 : Aktiivisempi talviharjoittelun aikaansaaminen. Rohkeampi golfin markkinointi esim. työpaikoilla. Golfin elitistisen maineen häivyttäminen.
16 : Perhelauantait/-sunnuntait = golfaiheista lastenhoitoa vanhempien pelaajissa.
17 : Erotetaan tyhjämpäiväiset vänsijät seurasta! Ei väineskaan. Parannetaan pikkuhiljaa griinejä, lyöntipaikkoja. Vähän pitempi ruoho väylälle, vaikea lyödä alle. Klubin sisäkunnostus: keittiö on pätsi helteillä.
20 : Jäsenmaksut ovat liian kalliit. Yläpelirange 2 griiniseksi ja kielto pitkien lyöntien kohdalla. Enemmän perhekilpailuja.
22 : Kentän kunto on tärkeä. Tänä kesänä kenttä hyvässä kunnossa. Muutama lyöntipaikka tarvitsisi korjausta (2,3,6)
23 : Sosiaalityöjen parantaminen.
25 : Pelikauden kilpailu tapahtumat voisi lähettää paperiversiona kotiin. Sillä kaikilla jäsenistöllä, ei ole netti mahdollisuutta.
26 : Kentän väylien edelleen parantaminen. Pelaamisen huomioinen kenttää kunnostettaessa.
28 : Kenttähenkilökuntaa lisättävä, vanhan ylärangen kehittäminen - bunkkereita, putattava griini tai jopa kaksi!

- 32 : Rangelles lyöntialustaksi nurmi. Palloautomaatti toimimaan myös rahalla. Viikonloppuisin kilpailut vain la tai su.
- 33 : Siten, että kenttä on vielä tulevaisuudessakin mahdollinen Sippulanniemessä.
- 34 : Lisää kilpailuja
- 35 : Kentän kehittäminen. Seuraavaksi väylän 7. greenin uusiminen. Teeauspaikkojen uusiminen (lähes kaikki väylät).
- 36 : Kilpailutoimintaa on liian paljon. Kenttä suljettu liian usein. Silloin muut harrastajat eivät voi varata aikoja.
- 38 : kaiken toiminnan pitäisi tähdätä siihen, että kenttä säilyisi nykyisenlaisena city-kenttänä.
- 39 : Golf-kenttä kaupungin läheisyydessä
- 40 : Yhteenkuuluvuuden tason nostamista.
- 41 : Harjoituskenttä meni supistuksissa pilalle. Jos asialle tehdään jotakin, voisiko sinne järjestää hiekkasteen. Junioritoiminta -kiinnostus näyttää h-kentän muutosten takia hiipuneen, vai oleko väärässä?
- 42 : Kenttätöntekijöiden pitäisi paremmin huomioida pelaajat ja antaa heille etuoikeus.
- 43 : Tavoite kenttämme kehittämiseksi Suomen parhaaksi "yksiksi" on hieno!
- 45 : Enemmän kilpailuja, joissa olisi kunnan sponsori.
- 46 : Lisää väyliä
- 48 : Samaan suuntaan kuin tänä vuonna.
- 49 : Lapset huomioon (aloittelevat)
- 50 : Ikähaitarit sovittava sopuisasti, ei liikaa nuorten eikä vanhempien ehdoilla ???
- 52 : Jatketaan samalla kaavalla, uudistutaan sopivasti jäsenistön myötä.
- 53 : Griinit ja lyöntipaikat kuntoon.
- 54 : Maltilla, mutta kokoajan uudistuva ja kehittyvä nykyajan tarpeita vastaavaksi.
- 56 : Perhekenttänä, nuorten golfiin sosiaalistamispäikkänä, tasokkaana 9-väyläkenttänä, klubirakennusta voisi jonkun vuoden päästä kohentaa tasokkaammaksi.
- 60 : 18 väylää
- 61 : Kanakorit kahvilaan takaisin. Nuorisovalmennus ja junnutoimintaa.
- 63 : Minusta ihanteellista olisi 1)harjoitusgriinit olisivat yhtä kaltevia kuin kentälläkin,2)pelialue pyritään pitämään alle 2.30 - ei laajenneta liikaa.
- 64 : Pitämällä kentän kunto ja muut asiat edelleen moitteettomassa kunnossa. Mielenkiintoisia tapahtumia ja kilpailuja.
- 65 : Entinen väylä 7 parannettuna käyttöön, väylä 1 uudelleen osaksi harjoitusväylää, jota kehitettävä. Tavoita: 18 reikäiseksi, voimalatie radan varteen; silloin jää tilaa rannassa lisäväylille! Painostettava kaavoittajia; kontaktit kaupunginjohtoon!
- 67 : Kenttää parannetaan pikkuhiljaa ja se pidetään hyvässä kunnossa. Klubi on auki kesäaikana pitempään kuin tänä vuonna.
- 69 : Haluaisin kehittää taitoja ohjatussa ryhmässä, jossa ei pelkästään pelailla. Kaveripiirissäni on muutama samanhenkinen.
- 71 : Junnujen opetuksen parantaminen. Mielellään erillinen valmentaja hoitamaan sitä, sillä nykyinen ei ikinä ehdi. Talviharjoittelu Albatrossiin.
- 72 : Klubialueen siistiminen lähinnä autojen pysäköinnin kannalta; turhat romut ja hökötykset pois!!!
- 74 : Kentän ja oheispalveluiden tasosta huolehtiminen.
- 75 : Tämän hetkinen toimintamalli ihan hyvä!

78 : Lyöntipaikkojen muuntelulla kenttä saadaan näyttämään monipuolisemmalta. Uusi/uudet väylä(t) rakenteille nopeasti.

79 : Jyvä-Golfista on koko urani ajan tullut hyviä kilpapelaaajia. Jos kilpagolfista edelleen nipistetän rahaa pois ei uusia tule. Tällä hetkellä ei ole kaukana tilanne, että seuran kuudesta parhaasta pelaajasta neljä siirtyy muille Keski-Suomen kentille, koska tuki seuralta on huonoa. Kyse ei välttämättä ole rahasta tai etuoikeuksista kentällä vaan siitä, että seura pitäisi huolta, että kilpapelaaajia on jatkossakin. Eli turha muutaman euron laskeminen pois ja järki käteen!

82 : Erinomainen tavoite on olla maan paras 9-väyläinen kenttä.

83 : Kehittää yhteistyötä muiden seurojen kanssa ja aktivoitukaa jäsenten suuntaan.

84 : 1. Rangen lyöntipaikoille katos. 2. Klubitalolle johtavan tien kunnon parantaminen. 3. Savuttomat lähdot!! Golf lienee ainoa liikuntalaji, jossa tupakoidaan suorituksen aikana. Pro ei saisi tupakoida opettaessaan, eikä muutoinkaan junioreiden nähden.

85 : Uusi suurempi klubirakennus.

87 : Griinien parantamiseen. Lyöntipaikkojen parantamiseen.

89 : Monipuolistavan yhteistyötä lähiseurojen kanssa esim. yhteisillä kausimaksuilla.

91 : Yhteistyötä eri golfseurojen kanssa voisi vielä lisätä.

92 : Junioritoimintaan lisää potkua. Lyöntipaikkojen kehittämistä (väylät 5 ja 7)

94 : Junnuihin pitää satsata ja niitä pitää saada enemmän mukaan. Harjoituskenttää voisi kehittää.

95 : Klubitilat voisivat olla viihtyisämmät ja klubin/kahvilan tuotevalikoimaa voisi lisätä.

97 : Laajennus 18 reikäiseksi.

98 : Kentän kuntoon kannattaisi pitää erityistä huomiota. Tänä kesänä kenttä oli kyllä hyvässä kunnossa.

99 : Harjoitteluväylälle etäisyys mittakepit 50 m, 100 m jne. greenistä (9 väylän vieressä oleva väylä)

101 : Taattava jäsenistön pysyminen (maksajat) ja uusien hankinta. Mitkä viisiot 5-,10-,20-vuoden tähtäimellä (julki). Vakavasti harkittava JG:n yhtiöittäminen: hankittava maa-alue itselle, osakepohjainen kenttä hyvine harjoitusmahdollisuuksineen (ehdottomasti tarvitsee laadukkaan 6 väyläisen koulu-/harjoituskentän). Ei pystytä potkimaan nykyisellä konseptilla enää kovin pitkään. Asia puhuttaa jäsenistössä (yhtiöittäminen). Mitä tapahtunut junioritoiminnalle? (Pelaajamäärä jun/mestaruuskilpailu). Ainutlaatuinen sijainti/etäisyydet. Junnutoimintaan potkua ja näkyvyyttä. Senioritoiminta aktiivisuudellaan esimerkillistä. Miksi ns. henkilökunta rikkoo jatkuvasti liikennesääntöjä ajaessaan piha-alueella? Pitäisi olla esimerkkinä.

104 : Ainakin nykyinen taso säilytettävä.

106 : Keskittyä pitämään jäsenet seurassa tarjoamalla palvelua kilpailukykyisellä hinnalla. Kentän kunnosta huolehtiminen. Keksimällä jotakin, joka puuttuu kilpailijoita.

108 : Se uusi par 3 sinne mäkeen. (Yksi "näköalapaikka" järvelle olisi "valttikortti".) Rangelle (siirto-)ruoho. Jäsenmaksu pienemmäksi niin ei jäsenet karkaa muualle enempää! Kausimaksu saa nousta kunhan kenttä ja varsinkin greenit on hyvät! Pelaajat sen maksaa ja haluaa maksaa!

109 : Lyöntipaikka ruohon päälle rangella!

110 : Tiiaus-paikkojen suoruus.

111 : Lisää väyliä. Hyvä harjoituskenttä.

- 112 : Kysymys 41: Keskitie vaihtoehtojen välillä eli kohtuullisilla hinnoilla taval-
liselle pelaajalle riittävät palvelut ja kohtuukuntoinen kenttä.
- 113 : Kilpailutapahtumia vähemmän, että pääsee jäsenmaksunsa ja kausikor-
tin lunastanut paremmin kentälle pelaamaan?
- 114 : Tiiuspaikat ja griinit pitäisi osittain uusia. Reuna-alueiden siistiminen
sekä metsien raivaaminen, pallojen ja kentän viihtyisyyden parantamiseksi ja
löytämiseksi.
- 115 : Väyliä pysyvät huonot kohdat saisi korjata.(1:greenin ? + 7: alkuväylä
kosteaa + 8:lammen jälkeinen väylä kostea + 9:väylän yleinen märkyys). Toisin
sanoen salaojittajille olisi töitä.
- 117 : Kahvion ja bägikopin aukioloajat saisivat alkukaudesta olla pidemmät -
myös ennen juhannusta nykyistä myöhempään auki! Nettitiedotus toimii lois-
tavasti!
- 118 : 9 reikää lisää, jos mahdollista.
- 120 : 9 reikää lisää, parkkipaikka pölyttömäksi.
- 122 : Entisen 7. väylän (par3) greeni koveraksi (nyt kupera) ja isoksi alkamaan
miltei ojasta, siis käyttöön ja vaikeaksi "puttigriiniksi". Kahvioon karjalanpiirak-
ka + munavoi
- 123 : Mielestäni nyt ollaan oikealla tiellä, kuunnellaan kentän käyttäjiä ja pyri-
tään kehittämään pikku askelin kentän toimintaa. Jäsentytyväisyyskysely ok.
- 124 : Samaan malliin kuin nytkin. Kenttä kunnossa ja korjausta tarpeen mu-
kaan.
- 125 : Kentän toiminnan vakiinnuttaminen Sippulassa pitkän tähtäimen suunnit-
telulla.
- 126 : Ei kilpailuja joka viikonloppu molempina päivinä.
- 127 : Sähköpostin kautta tiedottamista tapahtumista.
- 129 : 18-reikäiseksi. Lisää junioritoimintaa. Päättäväite: harrastusseura ei kil-
pailujen tuottaminen.
- 131 : Junnutoiminta kuntoon ja enemmän kisoja.
- 132 : Par3:n (harjoituskenttä) viheriöt paremmiksi. Ylärangelle väyläbunkkeri.
- 133 : Jäsenmaksu kohtuulliseksi vrt. naapuriseurak. Pelimaksu kohdalleen =
kun pelaat niin maksat. Vähän maksaville jokin maksu alennus tai pelilippuja
yms. Yhteistyö valitettavasti en enää aio maksaa pelimaksua. Syy: liian kallis.
Itse asiassa olen tuolla maksulla vaan kustantamassa sen pienen porukan
>20 tai jopa enemmän kierroksia.
- 134 : Kentän kehittäminen. Väyliä 3 ja 7 viheriöiden uusinta, vähemmän kal-
tevuutta, jotta pelattavuus paranisi. 8. väylän viheriön uusinta on hieno hom-
ma! Kentän kunto on ollut kuluneella kaudella positiivinen yllätys.
- 135 : Lasten tiiuspaikat kentälle, harkka kentällä olisi paremmat greenit ja
pari punkkeria.
- 139 : Pitää kenttä kunnossa ja hankkia ammattitaitoisia henkilökuntaa
- 140 : Klubirakennus ja sen ympäristö tyylikkäämmäksi. Jäsenmaksut alem-
maksi (samalle tasolla kuin muillakin seuroilla on)
- 141 : Kahvioon asiansa osaava ja golfista jotain tietävä asiakaspalveluun
suuntautuva vetäjä sekä vaihtelua ruoan tarjoiluun ja laatuun.
- 142 : Jäsenmaksu alas max 50 e/vuosi.
- 144 : Jäsenet puhaltavat yhteen hiileen ja antavat työtätekeville työrauhan.
Narisijat kuriin! (Niitä oli muutama).
- 147 : Palvelutaso säilyisi ja antaisi mm. kaupunkilaisille nopean, helpon tavat
nauttia golfin ilmapiiristä sekä pelaamisesta.
- 148 : Harjoituskentän kunnan parantaminen. Tiedotus sähköpostilla. Jäsen-
maksu alemmaksi.

- 149 : Tiedottaminen nettiin, oma sivu: "Ensi viikolla tapahtuu". Jäsentiedotteet sähköpostilla. Harjoituskentän kunto paremmaksi.
- 150 : Houkuttelevaa junioritoimintaa.
- 151 : Laadun parantamista maltilla ja hyvässä hengessä.
- 152 : Paperilapputiedotus uudistuu www-sivuilla tapahtuvaksi. Yhdistystoiminta on "yhdistys"toimintaa. Sippulanniemessä harvoin käyvän on vaikeahkoa viihtyä. On mukavampaa mennä 18-reikäiselle kentälle, jos pelaa harvoin. Sippulanniemi sopii suorituskeskeiselle henkilölle, joille muiden viihtyminen on sivuseikka.
- 154 : Klubitilojen viihtyvyyden parantaminen. Sosiaalitilojen parantaminen. Proshopin tilojen parantaminen.
- 155 : Tiedotuksen lisääminen, jollakin kätevällä tavalla (internet?). Jäsentahtahtumien kehittäminen, ihmisten houkuttelu paikalle.
- 156 : Kenttää kuntoon pienillä harppauksilla, ettei se rasita maksuja. Maksut aika tapissa 9 r. kentällä. Jäsen&pelikausimaksuihin erilaisia mahdollisuuksia esim. jos ei kerkee pelata niin jäsenmaksu ei ole yli 200 e.
- 159 : Kaiken a ja o on täysimittainen kenttä. Jyväskylän kokoisessa kaupungissa saadaan maksavia jäseniä lisää.
- 162 : Yleinen kenttäalueen siisteys paremmaksi. Lyöntipaikkojen peruskunnostus alulle. Vedenkulkureittien (avo-ojien) perkaus ja siistiminen.
- 164 : Pitämällä kentän vähän paremmassa kunnossa.
- 165 : Kentän kunto. Harjoitusalueiden kunto.
- 170 : Rangen uusiminen
- 171 : Aloitteleville pelaajille halvempi kausikortti.
- 174 : Viheriöt voisi olla tiheämmät ja ne voisi leikata lyhyemmäksi jo kesä-/heinäkuun vaihteessa, eikä juuri ennen mestiksiä. Tii-paikat monella väylällä vaatii tasoittamista.
- 176 : Kokeilla talvella mehumyyntiä hiihtäjille viikonloppuisin.
- 178 : Klubi kuntoon, varsinkin sosiaalitilat1
- 184 : Jäsenille jotka eivät hanki kausikorttia, tulisi gree fee olla edullisempi kuin nyt.
- 186 : Informaatiota kirjeitse tai sähköpostitse.
- 187 : Voiko kahvilaa/ruokailutoimintaa kehittää niin, että klubielämä kierroksen välissä/jälkeen olisi elävämpi? Riittääkö asiakkaat kun on vain 9reikää eli siten vähemmän golffajia?
- 188 : Jäsenhankintaan = maksajia lisää = kentän kunto, palvelut. 2. vaihtoehto: muutetaan osakekentäksi.
- 189 : Jäsenmaksu halvemmaksi. Kausimaksua voi sitten samassa suhteessa korottaa. Välillä tulee ajanjaksoja, jolloin ei ehdi pelata montaakaan kierrosta kesän aikana. Silloin halpa jäsenmaksu (missä tahansa seurassa) + pelilippu ja sieltä täältä on houkutteleva vaihtoehto.
- 190 : Pääasia on, että kentälle pääsee keväästä syksyyn kohtuullisin kustannuksin.
- 191 : Ettei 2:n ja 9:n väyliä leikata ihan kuralle
- 193 : Kunhan pysyy tällaisena. Hyvä liikuntaharrastajan pelata.
- 195 : Senioritoiminta painottuu liikaa. Lisättävä toimintaa kaikenikäisille. Kapteenista vaihdettava: nuoremiksi ja laaja-alaista näkemystä omaaviksi, innokkaiksi henkilöiksi. Klubitalo kaipaa sisältä täysremonttia ja viihtyisyyden lisäämistä.
- 202 : Kentän yleisilmeen parantaminen raivaamalla risukot, kunnostamalla kulutiet väylillä, murske vast., harventamalla puustoa, laittamalla avauspaikat

- kuntoon, siistimällä edelleen klubin lähiympäristöä, junioritoiminnan kehittäminen, talviharjoittelupaikka
- 203 : sauna?
- 204 : Laadukkaita kilpailuja, kentän hyvää kuntoa mahdollisuuksien mukaan. Kaikkiaan JG on hyvässä nosteessa! Kiitos henkilökunnalle kivasta kesästä!
- 205 : Koska seuran jäsenet melko sisäänpäin lämpiäviä, toivoisin aktiivisempaa asennetta uusia jäseniä kohtaan. Naisten torstaikilpailut ei vielä ole selvinnyt, olisiko se ollut tarkoitettu uusille pelaajille lainkaan? Kilpailujen määrä rajoittaa liikaa harrastajapelaajien pelimahdollisuuksia.
- 206 : Onko tarpeen ja voisikohan päivä/tunti kohtalaisella harjoittelulla ohjata tasaista käyttöä? Olen ihan tyytyväinen niin kauan kun saan eurolla kahvikupin (pienen).
- 207 : Lisää uusia jäseniä. Lisää uusia sponsoreita ja mainostajia. Pitää toiminta kotoisena (ystävällisyys - etiketti)
- 211 : Nuoren mukaan saamista tehostettava.
- 213 : On jo aika hyvä, mutta nuoria tyttöjä rekrytoitava vielä enempi. Oikeastaan kaikista ikä- ja sukupuolirakenteista (siis pelaajista) huolehtiminen
- 216 : Aloittelevien pelaajien tuki ja palvelut. Kerhopelaajien pääsyä kentille viikonloppuisin voisi helpottaa. (=vähemmän kisoja).
- 218 : Kentän kuntoon, klubin kuntoon/viihtyisyyteen (esim. sosiaalitilat)
- 221 : Greeneihin ja lyöntipaikkoihin parannusta. Suljetut tapahtumat arkisin ei klo 15.00 alk.
- 222 : Opiskelija ja ikärajaa korkeammaksi eli kaikenikäisille opiskelijoille alennettu kausimaksu!
- 223 : Aktiivista kentän ja toiminnan kehittämistä pitäen hinnan edullisina.
- 224 : Pidetään kenttä hyvässä kunnossa.
- 228 : Suunta hyvä. Kentän ja greenin kunto hyvä. Greenit oli nyt leikattu tarpeeksi alas. Toivottavasti niin toimitaan myös jatkossa. Rangelle ruohoa ettei pallot ole hiekassa ja myös lyöntipaikat voisivat välillä olla nurmella jos rangella nurmea saataisiin.
- 229 : Keskitytään perusasioihin, kun asiat hoidetaan, pelaajia riittää.
- 230 : Toivoisin, että tarkemmin seurattaisiin/valvottaisiin peliturvallisuutta. Nyt on liian paljon vaaratilanteita, kun ei malteta odottaa lyöntivuoroa. Koko ajan täytyy vahtia takana tulevia.
- 233 : Kentän toiminnasta: ruohonleikkausta ei ruuhkatunteina.
- 234 : Panostusta junioritoimintaan
- 235 : Junnu toimintaan panostusta
- 236 : Junioritoimintaa lisää
- 237 : Lähtö aikojen toimivuutta voisi parantaa. Junnu toiminta oli aika puutteellista.
- 238 : Panostaa junioreihin
- 239 : Kentän kunto jatkossakin yhtä hyvä kuin se nyt on.
- 240 : Kentän laajennushanke todeksi, muuten hyvää perinteiseen malliin.
- 241 : Golfauton vuokrausmahdollisuus suotava.
- 243 : Aktivoimalla jäseniä ja nostamalla jäsenmäärä yli 1000 jäsentä. Ps. junioripelaajia lisää (yhteistyö koulut, JYP, JJK, Honsu jne).
- 244 : Uusien jäsenien perehdyttämiseen enemmän huomiota - vaikka kummitoimintaa!
- 249 : Viheriöiden kunnostus!! Hyvä kun aloitettiin jo 8. viheriöstä. Seuraavaksi 3., 7. ja 9. viheriöt.
- 250 : Mistä saisi 9 reikää lisää?

- 251 : Nykyiset lyöntipaikat ja viheriöt kuntoon resurssien mukaan. Sitten vasta väylämuutokset. Ilmapiiri hyvä = toiminnanjohtajalle ja kenttämestarille kiitos.
- 253 : Jatketaan junnutreenejä.
- 256 : Zen on japania ja tarkoittaa kehittää vielä paremmaksi.
- 259 : Kentänhoitajat tekivät työnsä hyvin, mutta toivoisin hieman lisävaroja kentän kunnostukseen: esim. muutamat tiit ovat tod. huonoja (alusta).
- 262 : Suhtautuminen maksaviin jäseniin tulisi olla asiallista. Siipeily kuriin, hinnat kohtuullisina - lähistöllä monta kilpailevaa seuraa.
- 263 : 18 -reikäinen kenttä
- 265 : Juniori toimintaa kehitettävä, aikuisjäsenille pron johdolla ryhmäopetusta. Lisää henkilökohtaisia kilpailuja.
- 266 : Kentän kuntoa (tasoa) nostettava. Väylien reuna-alueita siivottava (palloja etsitään metsistä liian kauan) nopeuttaisi pelaamista.
- 267 : Kenttää kehittäen. Pelillisiä vaihtoehtoja tarjoava. Jäsenhuoltoa korostaa.
- 269 : Kilpailuja lisää (yksilö), tapahtumien tiedottamiseen panostusta.
- 270 : Kilpailut eivät saa hallita parhaita pelipäiviä. Kilpailuja pitää olla, mutta ei liikaa. Jäsenet tekevät seuran. Moni pelaa omaksi iloksi eikä välttämättä ole kiinnostunut kilpailuista. Kehitetään seuran imagoa eikä olla vain se 9-reikäinen kenttä, vaan ollaan se paras 9-reikäinen kenttä.
- 271 : Panostusta kentän kuntoon.
- 272 : Yhä vaan iloisempaan ja ihmisläheisempään toimintaan.
- 273 : Kentälle tasaisemmat greenit. Tupakat pois kentältä. Muuten kaikki tärkeät asia ok. Kiitos!
- 274 : Täytyy tehdä töitä, jotta saisimme laajennettua kenttää 18-reikäiseksi. Kursseja/ryhmäopetusta muillekin kuin aloittelijoille ja kilpapelaaajille. Jos harjoituskenttä, niin panostus harkka-alueisiin ja par 3 kenttään!!!
- 275 : Satsaavan edelleen edustuspelaamiseen. Kenttä kuntoon tiiaus & lyöntipaikat.
- 276 : Huomioikaa aloittelevat pelaajat jatkossakin yhtä hyvin.
- 277 : Junioreille (alle 20 v.) edulliset hinnat harrastaa.
- 278 : Kesägriniitit auki mahdollisimman aikaisin (niin kuin tänä vuonna). Yksilökilpailuja muutama lisää. Kahvion ruokatarjonta enempi (keitto myös lauantaisin).
- 280 : Jatkakaa samaan tapaan!
- 281 : Junioritoiminnan voimakas tehostaminen.
- 282 : Tavoite kehittyä parhaaksi 9-väyläiseksi kentäksi on loistava! Arkena "ysi" mahdollistaa harrastuksen ja on tosi hyvä, että kenttä on "kävelyetäisyydellä" keskustasta: junnutkin pääsee itsenäisesti kentälle. Älkää missään nimessä muuttako kauemmaksi!
- 283 : Kentän kunto parantunut koko ajan. Uusien junnujen "kerhotoimintaa". Kisojen määrä oli tänä kesänä hyvä, koska klubipelaajakin pääsi pelaamaan la-su.
- 285 : Kausimaksu olisi hyvä voida maksaa erissä. Samoin jäsenmaksu.
- 286 : Pysyvät ratkaisut harjoituskentälle ja varsinaiselle kentälle, jotta niiden kuntoa voidaan vuosi vuodelta parantaa Klubia voisi vuokrata jäsenten yksityistilaisuuksiin.
- 287 : Kaikki tiedotus myös netissä (kilpailut, tapahtumat, kilpailujen ja tapahtumien ilmoittautuminen myös seniorien tiistaikisat ja naisten torstai-illat.)