



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

MARKO VUOSJOKI

**Asiakastyytyväisyys Kultaranta
Resortissa koronaviruksen
aiheuttamien rajoitusten aikana**

Opinnäytetyö

Liiketalous 2021

Tekijä(t) Vuosjoki, Marko	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2021
	Sivumäärä 29	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Asiakastyytyväisyys Kultaranta Resortissa koronaviruksen aiheuttamien rajoitusten aikana		
Tutkinto-ohjelma Liiketalous		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakastyytyväisyyttä naantalilaisessa golf-resortissa, Kultaranta Resortissa, koronarajoituksen aikana keväällä 2020. Tarkoituksena oli selvittää, miten hyvin Kultarannassa onnistuttiin palvelemaan golf-pelaajia koronarajoitusten aikana. Myös Kultarannan tiedotuksen onnistumista ja pelaajien kokemaa turvallisuutta koronarajoitusaikana haluttiin selvittää.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Kysely lähetettiin Google Forms-kyselynä 203:lle keväällä 2020 aktiivisesti pelanneelle KGCN:n jäsenelle. KGCN on golfseura Kultaranta Golf Club Naantali, joka käyttää Kultaranta Resortin golf-kenttää kotikenttään.</p> <p>Kyselyyn saatiin 78 vastausta eli hieman alle 40 prosenttia kyselyn saaneista pelaajista vastasi kyselyyn. Vastausten ansiosta pystyttiin arvioimaan Kultaranta Resortin toimintaa koronarajoitusten aikana, asiakkaiden tyytyväisyyttä toimintaan ja löydettiin myös toiminnan kehittämiseksi niitä asioita, joissa jäi parantamisen varaa. Näitä kehityskohteita onkin otettu Kultarannassa huomioon kaudelle 2021.</p>		
<p>Asiasanat</p> <p>Asiakastyytyväisyys, koronarajoitukset, kyselytutkimus</p>		

Author(s) Vuosjoki, Marko	Type of Publication Bachelor's thesis	Date May 2021
	Number of pages 29	Language of publication: Finnish
Title of publication Customer satisfaction at Kultaranta Resort during the restrictions caused by the coronavirus		
Degree programme Business economics		
<p data-bbox="312 730 424 757">Abstract</p> <p data-bbox="312 763 1441 943">The purpose of the thesis was to study customer satisfaction at the golf resort, Kultaranta Resort, in Naantali during the corona restriction in spring 2020. The purpose was to find out how well Kultaranta managed to serve golfers during the corona restrictions. There was also a desire to find out the success of Kultaranta's information and the security experienced by the players during the corona restriction period.</p> <p data-bbox="312 987 1441 1122">The study was conducted as a quantitative study. The survey was sent as a Google Forms survey to 203 KGCN members who actively played in the spring of 2020. KGCN is the golf club Kultaranta Golf Club Naantali, which uses the golf course of Kultaranta Resort as its home course.</p> <p data-bbox="312 1167 1441 1346">The survey received 78 responses, or just under 40 percent of the players who received the survey responded to the survey. Thanks to the answers, it was possible to assess Kultaranta Resort's operations during the restrictions, customer satisfaction with the operations, and also identified areas for improvement in order to develop operations. These development targets have been taken into account in Kultaranta for the period 2021.</p>		
<p data-bbox="312 1812 424 1839"><u>Key words</u></p> <p data-bbox="312 1845 1023 1872">Customer satisfaction, coronavirus restrictions, survey</p>		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	5
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	6
2.1 Asiakassuhde.....	6
2.2 Asiakaslähtöisyys.....	7
2.3. Asiakaskokemus.....	7
3 KRIISIVIESTINTÄ.....	8
4 KULTARANTA RESORT.....	9
4.1. Esittely	9
4.1.1. Sijainti ja kilpailutilanne	9
4.1.2. Toiminta.....	11
4.2. Asiakaskunta.....	11
4.3. Koronarajoitukset keväällä 2020.....	12
5 TUTKIMUS.....	14
5.1. Kvantitatiivinen tutkimus.....	14
5.2. Vastaajien valinta.....	14
5.3. Kyselyn toteuttaminen.....	15
6 TUTKIMUKSEN YHTEENVETO.....	16
6.1. Tutkimuksen luotettavuus.....	16
6.2. Asiakastyytyväisyys eriteltynä.....	16
6.2.1. Tiedotus.....	16
6.2.2. Ravintolapalvelut.....	18
6.2.3. Pelaaminen.....	18
6.2.4. Turvallisuus.....	21
6.2.5. Harjoittelu ja valvonta.....	22
6.2.6. Kokonaisarviointi.....	23
6.2.7. Ruusuja ja risuja.....	23
7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	26
LÄHTEET.....	28
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten tyytyväisiä golfaavat asiakkaat olivat Kultaranta Resortin palveluihin kevään 2020 koronarajoitusten aikana. Olen golfin harrastaja ja vapaaehtoinen golfohjaaja Kultaranta Golf Club Naantalissa, joka on naantalilainen golfseura ja käyttää kotikenttäänään Kultaranta Resortin omistamaa ja hallinnoimaa Kultarannan golf-kenttää.

Keväällä 2020 Suomessa tuli voimaan useita koronaepidemian hillitsemiseen tähtäviä rajoituksia, ja myös golf-kentille määrättiin erilaisia rajoitustoimenpiteitä – osa perustui Suomen hallituksen antamiin rajoituksiin, osa Suomen Golfliiton omiin ohjeisiin ja suosituksiin. Koska rajoitukset muuttivat golfin kevätkauden harrastamista, halusin selvittää, miten hyvin Kultaranta Resortissa selvittiin rajoitusajasta. Miten pelaajat kokivat golfin harrastamisen rajoitusaikana? Kyselytutkimuksen avulla halusin selvittää asiakastyytyväisyyden harjoittelun, pelaamisen ja ravintolapalveluiden osalta. Tarkoituksena on selvittää, miten erikoisesta tilanteesta selvittiin Kultarannassa, ja mitä tilanteen hoidosta voidaan ottaa opiksi.

Golf-kentän toiminnan pohjana on aina asiakastyytyväisyys, sillä tarjonta Turun talousalueella on erittäin laaja, ja jos asiakkaat eivät ole tyytyväisiä, he vaihtavat kenttää. Opinnäytetyöni aihe on siis asiakastyytyväisyys Kultaranta Resortissa koronaviruksen aiheuttamien rajoitusten aikana.

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tyytyväiset asiakkaat ovat menestyvän yrityksen elinehto. Asiakastyytyväisyyttä mitataan nykyään monin eri mittarein, ja yritykset ovatkin koko ajan tietoisempia asiakastyytyväisyyden merkityksestä, sen seuraamisesta ja asiakaskokemusten kehityksestä. Korkean tason asiakastyytyväisyys perustuu positiiviseen asiakaskokemukseen, joka on usein seurausta yrityksen asiakaslähtöisestä toiminnasta – ja johtaa usein pitkiin, tuottaviin asiakassuhteisiin.

2.1 Asiakassuhde

Yrityksen taloudellinen tulos on riippuvainen asiakkaista. Monissa yrityksissä tehdään mittavia liiketoimintastrategioita, joissa keskitytään analysoimaan hyvinkin tarkasti kilpailutilannetta ja markkinoita. Samalla unohdetaan, että asiakas määrittelee yrityksen menestymisen. (Korkiakoski 2016, luku 1.)

Asiakassuhteiden luominen ja suhteiden säilyttäminen vuodesta toiseen eivät ole helpposti toteutettavissa. Onnistuessaan asiakassuhteissaan yritys luo kuitenkin toiminnalleen taloudellisen kivijalan, jonka varaan on vakaata nojata. ”Yksikään kilpailija ei ole kaatanut yritystä, jonka asiakassuhde on vahva ja perustuu luottamukseen” (Korkiakoski 2016, luku 1.).

Markkina-analyysit ovat hyödyllisiä, mutta niitä tarkasteltaessa tulee muistaa, että markkinat elävät ja muuntuvat kaiken aikaa. Muuntuvia ovat myös asiakkaiden toiveet ja vaatimukset – ja niihin vastaaminen on yrityksen taloudellisen tuloksen kannalta merkittävintä.

Golffarit ovat vaativia asiakkaita. Jos kentän kunto, asiakaspalvelu, pelivarauksen sujuvuus, peliaikojen saatavuus tai ravintolapalvelut eivät miellytä, pelaajat ovat valmiita vaihtamaan kenttää, jolla pelaavat. Pitkien golf-asiakkuuksien luominen edellyttää jatkuvaa palvelun kehittämistä ja luotettavuutta – jos pelaajat eivät pysty luottamaan esimerkiksi kentän kunnossapitoon, he eivät halua ottaa riskiä rahojensa tuhlaamisesta pelikokemukseen, joka ei anna heille tyydytystä.

Luottamus on merkittävin seikka, joka vaikuttaa asiakkaan sitoutuminen yritykseen. Luottamus esimerkiksi palvelun saatavuuteen, aukioloaikoihin ja laatuun vaikuttavat asiakassuhteisiin erittäin merkittävästi. (Gerdt 2018, 72)

Golf-yhteisössä tieto leviää nopeasti. Jos jollakin kentällä palvelut, pelivarausten saatavuus tai kentän kunto ovat huonoja, pelaajat kärkkäästi kertovat siitä esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, ja huonoista kokemuksista leviävä tieto heikentää helposti asiakassuhteita tai jopa estää uusien asiakassuhteiden syntymisen.

2.2. Asiakslähtöisyys

Jos yritys saattoi aikaisemmin pärjätäkin markkina- ja kilpailutilanneanalyysien avulla – sekä hyvällä onnella – nykypäivänä ja mitä vahvemmin tulevaisuudessa asiakslähtöisyys on elinehto. Yrityksissä ei ole enää varaa tehdä valintoja asiakslähtöisyyden ja muiden tekijöiden välillä, sillä asiakaskeskeisyys on selviämäisen edellytys. (Aarnikoivu 2005, 14)

Asiakslähtöisyyttä voidaan määritellä esittämällä seuraavia kysymyksiä: Tunne taanko yrityksessä asiakkaan tarpeet hyvin? Pystytäänkö synnyttämään asiakkaille uusia, asiakkaan vielä tunnistamattomia tarpeita? Toimiiko yritys yhteistyössä asiakaidensa kanssa tiivistääkseen asiakassuhteita ja parantaakseen asiakaskokemusta? Pystyykö yritys luomaan asiakkailleen omien tai yhteistyökumppanien avulla lisäarvoa tarjoamallaan palveluilla? Onko asiakasuskollisuus korkealla tasolla? Jos vastaus näihin kysymyksiin on vähintään pääosin kyllä, on kyse asiakslähtöisestä toimintatavasta. (Lindroos 2010, 62)

2.3. Asiakaskokemus

Asiakkaat arvioivat ostamia tuotteita ja palveluita valtaosin varsin kriittisesti. Tulevaisuuden ostopäätöksiin vaikuttaa tietenkin erittäin merkittävästi se, onko asiakas kokemukseensa tyytyväinen vai tyytymätön.

Mitä tyytyväisempi asiakas tuotteeseen tai palveluun on, sitä helpompi hänen on tehdä ostos uudestaan samalta yritykseltä. Kun asiakas kokee saavansa rahoilleen vastinetta,

hänen asiakaskokemuksensa kallistuu tyytyväisen puolelle, ja yritys voi saavuttaa aseman, jossa se on ensisijainen vaihtoehto asiakkaan harkitessa vastaavan tuotteen tai palvelun uudelleen ostamista. (Aarnikoivu 2005, 14)

Jokainen asiakaskokemus on yksilöllinen ja henkilökohtainen. Miten arvokkaaksi asiakas kokee ostamansa tuotteen tai palvelun, on suhteessa hänen käyttämäänsä rahaan. Kokemuksen arvoa määrittää myös asiakkaan tekemä vertailu kilpaileviin vaihtoehtoihin. (Tarjanne & Englund 2018, 49)

3 KRIISIVIESTINTÄ

Koronapandemian yhteydessä monet yhteisöt, yritykset ja organisaatiot joutuivat kriisin keskelle – niin myös Kultaranta Resort, sillä korona uhkasi yrityksen taloudellista kivijalkaa. Kriisissä ajantasaisen ja totuudenmukaisen viestinnän osuus luonnollisesti kasvaa erittäin merkittäväksi.

Viestinnällä ei voida muuttaa kriisiä, mutta toimivan viestinnän avulla voidaan tuoda näkyviin kriisin korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet (Sorainen 2018, 270).

Kriisiviestinnässä erittäin tärkeää on viestin totuudenmukaisuus. Yrityksen kokema kriisi, olkoonkin miten ikävä tahansa, pitää tuoda esille totuudenmukaisesti, sillä muuten menetetään asiakkaiden luottamus. ”Kiillottava viestintä likaa kriisitilanteessa enemmän kuin putsaa” (Sorainen 2018, 270).

Kriisiviestinnän on oltava myös nopeaa. Koronarajoitukset siis uhkasivat golfkenttien avaamista, ja monella pelaajalla oli pelko siitä, että kentille ei pääse lainkaan. Odottavan aika on tunnetusti pitkä, ja pelaajat odottivatkin keväällä malttamattomina päätöksiä kenttien avaamisesta.

Sosiaalisella medialla on nykyään viestinnässä suuri rooli. Somessa lähtevät huhut lähtevät nopeasti leviämään, ja kriisiviestinnän yksi tärkeä tehtävä onkin leikata siivet

somessa leviäviltä huhuilta – eikä tämä onnistu pitkällä viiveellä, joten kriisiviestinnän on oltava nopeaa ja totuudenmukaista. (Hilliaho 2015, luku 4)

4 KULTARANTA RESORT

4.1. Esittely

4.1.1. Sijainti ja kilpailutilanne.

Kultaranta sijaitsee Naantalin Luonnonmaalla, viisi kilometriä Naantalin keskustasta ja 20 kilometriä Turun keskustasta. Luonnonmaa on isohko saari Naantalin lounaispuolella, ja on tunnettu erityisesti Kultarannasta – ei Resortista, vaan presidentin kesäasunnosta, joka sijaitsee Luonnonmaalla Kultarannan kaupunginosassa. Kultaranta Resort sijaitsee vajaan neljän kilometrin päässä presidentin kesäasunnosta.

Kultaranta Golf Club Naantali (KGCN) on golf-seura, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Resortin kanssa. Toimintamalli on normaali Suomessa – yhtiö omistaa ja hallinnoi kenttää sekä tarvittavia kiinteistöjä, ja tarjoaa yhtiönä kaupallisessa mielessä golfiin liittyviä palveluja. Golfseura puolestaan toimii golfin harrastajien seurana ja käyttää yhtiön omistamaa kenttää kotikenttäänään.

Turun seudun kilpailutilanne golf-kenttien välillä on erittäin kova. Tarjontaa on todella paljon – Turussa on kaksi täysimittaista 18-reikäistä kenttää ja Naantalissa sekä Maskussa on jopa 27-reikäiset kenttäkokonaisuudet. Kilpailu on sitä paitsi kiristynyt viimeisten parin-kolmen vuoden aikana rajusti, sillä Maskun Kankaisten Golfpuisto on laajentanut 18-reikäisestä 27-reikäiseksi ja Turun Aura Golf, joka on tunnettu korkean profiilin kenttänä, on pudottanut merkittävästi liittymis- ja kausipelimaksujaan.

Kultaranta Resortin onkin erotuttava muista kentistä laadullaan ja palvelullaan sekä keskityttävä omiin vahvuuksiinsa. Kultarannan 18-reikäinen, täysimittainen kenttä on muihin Turun seudun kenttiin verrattuna helpohko, helppokulkuinen, selkeä kentällä

liikkumisen näkökulmasta ja kentän peliväylät on keskitetty yhtenäiselle alueelle paremmin kuin oikeastaan millään muulla täysinmittäisellä Turun seudun kentistä.

Lisäksi monet Turun seudun kentistä ovat varsin ruuhkaisia suuresta pelaajamäärästä johtuen, joten Kultarannan kenttä on aloittelevien, iäkkäiden ja leppoisaa golf-harrastusta suosivien pelaajien, jotka eivät halua varata peliaikojaan useita päiviä ennen pelikierrosta, suosiossa.

Tiukkoja kisakenttiä suosivat pelaavat mieluummin Naantalın toisella kentällä Aurinko Golfissa, Turun Aura Golfissa tai Turun Harjattula Golfissa, ja myös Maskun Kankaisten Golfpuiston kenttä on profiililtaan enemmän kisakenttä. Kultaranta Resortin kentän vahvuuksia ovat siis harrastusmielessä pelaavien pelaajien pitämät selkeys, helppokulkuisuus ja tietyllä tavalla ”helppous”.

Kultarannassa on myös satsattu harrastepelaajien palveluun enemmän kuin millään muulla kentällä Turun seudulla – itse asiassa enemmän kuin millään muulla kentällä Suomessa, sillä Kultarannassa on kahden viime kauden aikana järjestetty säännöllistä – ohjattua – harjoittelua aloitteleville ja keskitasoisille golffareille iästä riippumatta. Kultarannan vahvuuksista huolimatta golf-resortin taloudellinen toiminta on ollut erittäin haastavaa. Koska kilpailu on alueella niin kovaa, pelaajamäärien ja pelattujen kierrosten määrät eivät ole Kultarannassakaan nousseet sille tasolle, että Resortin taloudellinen tulos olisi vahvasti positiivinen.

Golf-kentän kunnon, klubirakennuksen palvelujen, ravintolapalvelujen ja henkilökunnan palvelun on oltava ensiluokkaisia, jotta yksittäisillä pelimaksuilla, eli niin sanoituilla green fee -maksuilla, pelaajat tulisivat toistuvasti samalle kentällä pelaamaan ja myös, jotta vakituiset pelaajat lunastaisivat vuodesta toiseen kausipelioikeuden samalla kentällä.

Eli jos asiakkaat eivät ole tyytyväisiä, he vaihtavat toiselle kentälle. Ja koska tarjontaa on alueella niin paljon, asiakastyytyväisyys on ehdoton edellytys golf-kentän taloudellisesti kannattavalle pyörittämiselle.

4.1.2. Toiminta

Kultaranta Resortin liiketoimintaan kuuluvat golf-pelioikeuksien ja kierrosmaksujen myynti, opetuspalvelujen myynti, ravintolapalvelut, majoituspalvelut sekä juhla- ja kokouspalvelut. Resortin klubirakennuksessa toimii myös golfvarusteita myyvän urheiluliikkeen pieni golfliike, jossa myydään muun muassa palloja, hanskoja, golfvaatteita ja -mailoja. Varustemyynti on siis ulkoistettu, se ei ole Resortin omaa toimintaa.

Resortin kiinteistöjä on paljon; golf-kenttä, harjoittelualueet, klubirakennus ravintoloinen, toimistoinen ja kokoustiloineen, erillinen terassiravintola kesäisin, luhtihoitellina tunnettu majoitushotelli ja luonnollisesti varasto- ja huoltorakennukset. Klubirakennus on toiminnan keskipiste – sieltä johdetaan toimintaa, hoidetaan pelaamiseen liittyvät varaukset ja kassapalvelut ja klubirakennuksen caddiemaster (joka siis toimii pelimaksujen kassatyöntekijänä) palvelee myös majoitushotellin vastaanottona. Myös majoittujien ruokailut järjestetään klubirakennuksessa.

Resortissa järjestetään myös muun muassa golfleirejä ja klubirakennus on varsin suosittu esimerkiksi hääjuhlien järjestämispaikkana.

4.2. Asiakaskunta

Kultarannan asiakkaat ovat pääosin golffareita. Golfiin lisäksi Kultaranta siis tarjoaa myös ravintola-, kokous-, juhla- ja majoituspalveluja, mutta toiminnan ehdoton kivi-jalka on golf.

Golfiin tulolähteinä yhtiölle ovat yksittäiset pelikierrosmaksut eli green fee -maksut, KGCM:n jäsenille myytävät kausipelimaksut, harjoittelualueiden käytöstä maksettavat maksut, opetustuntimaksut sekä oheispalvelut – ravintolapalvelut sekä muualta tuleville pelaajille tarjottavat majoituspalvelut.

Valtaosa asiakkaista on luonnollisesti KGCM:n jäseniä. KGCM:n jäsenmäärä oli keväällä 2020 golfkauden alkaessa noin 900. Tästä joukosta aktiivisia pelaajia, jotka pelaavat käytännössä koko kauden läpi, ja vähintään kerran - pari viikossa, on noin puolet.

Keväällä 2020 korona kuitenkin hieman vähensi tätä aktiivipelaajien määrää, sillä etenkin iäkkäät pelaajat aluksi arkailivat pelaamaan lähtemistä, peläten tartuntariskiä. Toisaalta ne, jotka aloittivat kauden heti keväällä, pelasivat keskimäärin enemmän kierroksia kuin aiempina vuosina. Syinä oli halu liikkua – muut liikuntaharrastukset olivat jääneet vähiin rajoitusten vuoksi – ja etätyö, joka mahdollistaa monelle joustavamman aikataulun ja näin aikataulullisesti paremmat mahdollisuudet golfin pelaamiseen. Aktiivisia pelaajia keväällä 2020 oli reilut 200.

4.3. Koronarajoitukset keväällä 2020

Koronapandemia aiheutti rajoituksia golfin harrastamiseen keväällä 2020. Rajoitukset, jotka otettiin käyttöön Kultaranta Resortissa kauden alusta lähtien, perustuivat Valtioneuvoston rajoituksiin ja suosituksiin sekä Golfliiton antamiin omiin suosituksiin.

Pelaamiseen tuli useita normipelaamista muuttaneita rajoituksia. Ryhmäkoko rajoitettiin kahteen pelaajaan – tavallisestihan ryhmässä voi olla maksimissaan neljä pelaajaa. Jotta pelaajamäärä ei olisi romahtanut, ja jotta pelaajille olisi kuitenkin tarjolla riittävästi peliaikoja, ryhmien lähtöaikoja tiivistettiin. Tavallisesti ryhmät lähtevät kentälle kymmenen minuutin välein, mutta ryhmäkorajoituksen aikana lähtövälit olivat seitsemän ja kahdeksan minuuttia. Lisäksi määrättiin, että puttiviheriöillä eli griineillä olevien reikien lipputankoihin ei kosketa, vaan pallo putataan reikään antaen lipputangon pysyä koko ajan paikallaan reiässä. Reikien pohjille asennettiin korokkeet, joiden ansiosta pallo oli helppo poimia reiästä, vaikka tanko olikin paikallaan.

Kentälle keväällä normaalisti asennettavat pallopesurit ja roskakorit jätettiin keväällä rajoitusajaksi asentamatta. Näin kentällä ei ollut välineitä, joihin monet pelaajat koskevat. Niin ikään kenttäalueella olevat kaksi wc:tä pidettiin lukossa pintakontaktitartuntojen estämiseksi. Klubitalossa olevat wc:t pidettiin avoinna.

Klubitalossa asioimiseen kiinnitettiin myös huomiota. Kaikkien sisäänkäyntien yhteyteen, wc-tiloihin ja muihin yleisiin tiloihin asennettiin käsidesipisteitä. Caddiemasterin

- joka on siis muun muassa pelivarauksia tekevä ja pelimaksukassaa hoitava työntekijä
- tiskille asioimisessa muistutettiin turvaväleistä kyltein.

Klubiravintola pidettiin kiinni toukokuun loppuun asti. Siitä lähtien ravintola palveli puolella asiakaspaikkamäärällä ja ilman buffet-ruokailua – vain yksittäisiä ruoka-annoksia, pöytiin tarjoillen, myytiin kahvilatuotteiden ja muun muassa virvoitusjuomien lisäksi. Buffet-ruokailu avattiin juhannuksen jälkeen. Klubiravintolan ollessa kiinni kentän puolivälin krouviin tuotiin myyntikärry, josta pelaajat saivat ostaa muun muassa kahvia, virvoitusjuomia ja kahvilatyyppejä tuotteita kuten hot dogeja ja sämpylöitä.

Harjoittelussa rajoitettiin harjoitusalueilla samanaikaisesti harjoittelevien pelaajien lukumäärää. Rangelle, jossa siis harjoitellaan pitkiä lyöntejä, rakennettiin kymmenen lyöntipaikkaa tavallisen 20:n sijaan. Lyöntipaikkojen puolitus mahdollisti noin neljän metrin turvavälit lyöntipaikkojen välille ja rajoitti samanaikaisesti harjoittelevien määrän siis kymmeneen.

Lähipelialueilla, joilla harjoitellaan lyhyitä lyöntejä kuten putteja, niin ikään rajoitettiin samanaikaisesti harjoittelevien pelaajien määrä kymmeneen. Ryhmärajoituksia valvottiin kenttävalvojen, golf-opettajan ja -ohjaajien toimesta. Ryhmäharjoitteluryhmien koot rajoitettiin yhdeksään pelaajaan – tällöin opettaja tai ohjaaja mukaan lukien harjoittelualueella oli samanaikaisesti maksimissaan kymmenen ihmistä.

Pelaamisen ryhmäkorajoitusta lievennettiin kolmeen pelaajaan 17. huhtikuuta. ja ryhmäkorajoitus purettiin lopullisesti 21. huhtikuuta, jolloin siis palattiin normaaliin neljän pelaajan ryhmäkokoon. Samalla harjoittelualueiden käyttökapasiteetti palautettiin normaaliin, eikä samanaikaisesti harjoittelevien määrää enää erillisin rajoituksin rajoitettu.

5 TUTKIMUS

5.1. Kvantitatiivinen tutkimus

Tässä opinnäytetyössä selvitetään asiakastyytyväisyys Kultaranta Resortissa koronarajoitusten aikana. Asiakastyytyväisyyden luotettava selvittäminen edellyttää kysymistä asiakkailta itseltään. Kyseessä on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivista menetelmää käyttävä tutkimus kuvaa ja tulkitsee ilmiöitä mittaamenetelmillä, jotka keräävät numeerisia tutkimusaineistoja (Vilpas 2015, 1).

Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käytetään, kun halutaan faktuaalista, kokemusperäistä ja laajaa aineistoa, jonka perusteella kyetään tekemään luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta asiasta. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä on tutkijan kannalta myös se hyvä asia, että tutkija pystyy rajoittamaan tutkimuksen vastauksia, esimerkiksi tarjoamalla kysymyksiin ainoastaan tietyn määrän vastausvaihtoehtoja – tutkija saa siis kysymyksiin tarkkaa faktatietoa, jota pystyy keskenään vertailemaan.

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta määritetään mittarin validiteetilla ja reliabiliteetilla. Validiteetti tarkoittaa mittarin pätevyyttä mitata sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata – riittävällä kattavuudella ja tehokkuudella. Epäpätevyyttä ilmenee, jos esimerkiksi otanta on epäonnistunut. Kysely pitää siis kohdistaa vastaajiin, joilla on kompetenssia arvioida ja ymmärtää mitattavaa asiaa. (KvantiMOTV 2013)

Reliabiliteetti voidaan suomentaa sanoilla luotettavuus ja toimintavarmuus. Kvantitatiivisen tutkimuksen kielessä sillä tarkoitetaan mittarin johdonmukaisuutta; sitä, että se mittaa aina, kokonaisuudessaan samaa asiaa. Kysymykset pitää siis rakentaa niin, että vastaajat osaavat vastata nimenomaan kysyttävään kysymykseen. (KvantiMOTV 2013)

5.2. Vastaajien valinta

Vastaajiksi valittiin aktiivisia golffareita, joilla on kompetenssia arvioida koronatilanteen pelaamista, harjoittelua ja ravintolapalveluiden toimintaa – valitut pelaajat ovat

enimmäkseen pitkään harrastaneita, joten he osasivat vertailla koronatilannetta normaaliin tilanteeseen. Aktiivisen harrastamisen ansiosta vastaajiksi valitut myös saivat useita kokemuksia harrastamisesta koronarajoitusten aikana.

Vastaajiksi valittiin keväällä 2020 KGCN:n aktiiviset pelaajat. Aktiiviset pelaajat pystyivät valikoimaan Kultarannassa käytössä olevan NexGolf-järjestelmän avulla. NexGolfista pystyy tarkastelemaan pelaajien aktiivisuutta varattujen peliaikojen kautta.

Valitsin vastaajiksi sellaisia pelaajia, jotka aloittivat kautensa ensimmäisten kahden viikon aikana kentän auettua ja pelasivat koronarajoitusten aikana vähintään kerran pari viikossa. Vastaajiksi valikoitui lopulta 203 aktiivista pelaajaa.

5.3. Kyselyn toteuttaminen

Keräsin tutkimusaineiston internet-kyselyllä. Kysely lähetettiin sähköpostitse 203:lle Kultaranta Golf Club Naantalın jäsenille Google Forms -lomakkeena. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Taustamuuttujina tutkimuksessa ovat vastaajien sukupuoli ja ikä sekä lajin harrastamisvuodet (alle 5 vuotta, 5-10 vuotta, yli 10 vuotta), nämä kysytään kyselyn aluksi taustatietokysymyksinä.

Varsinaisessa kyselyssä minulla on 11 kysymystä. Kysyin pelaajilta heidän arviotaan koronarajoitusten tiedottamisesta, vaikutuksesta pelimääriin, peliaikojen saatavuuteen, vaikutuksesta harjoitteluun ja vaikutuksesta pelikokemuksiin. Kysyin myös mitä mieltä pelaajat olivat valvonnasta ja kokivatko he olonsa kentällä ja harjoitusalueilla turvalliseksi. Lopuksi pelaajat saivat vielä antaa asteikolla 0-10 arvosanansa Kultaranta Resortin toiminnasta koronarajoitusten aikana.

Monivalintakysymysten lisäksi kyselyssä oli kaksi avointa kysymystä. Ensimmäisessä pelaajat saivat vapaasti kirjoittaa ajatuksiaan siitä, mikä Kultarannassa meni koronarajoitusten aikana hyvin. Toisessa puolestaan pelaajat saivat esittää kritiikkiä, eli kertoa, missä asioissa olisi parannettavaa.

6 TUTKIMUKSEN YHTEENVETO

6.1. Tutkimuksen luotettavuus

Kysely lähetettiin 203:lle aktiivipelaajalle, jotka aloittivat kautensa kahden ensimmäisen viikon aikana kentän avaamisesta. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Kyselyyn vastasi 78 pelaajaa, eli lähes 40 prosenttia. Joissakin kysymyksissä vastaaja ohitti kysymyksen vastaamatta siihen, joten monivalintakysymyksiin tuli vastauksia 77-78.

Vastaajat olivat siis aktiivisia pelaajia, joilla oli useita kokemuksia koronarajoitusten aikana pelaamisesta. Kysymykset olivat yksiselitteisiä ja vastaamisessa piti valita vastausvaihtoehdoista. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta otanta, vastaajien määrä ja kysymysten johdonmukaisuus takaavat luotettavuuden. 78:n vastaajan määrä on riittävä, jotta voidaan arvioida asiakastyytyväisyyttä aktiivisten pelaajien joukossa.

Vastaajista valtaosa, 65 prosenttia, oli yli 50-vuotiaita. Tämä kuvastaa hyvin Kultarannan jäsenistöä, sillä KGCN:n aktiivipelaajista suuri osa on jo yli 50-ikäisiä. Toiseksi eniten, lähes 18 prosenttia, oli 41-50 -vuotiaita. Kymmenesosa vastaajista oli 20-30 -vuotiaita ja loput 31-40 -vuotiaita. Kyselyyn ei vastannut yhtäkään alle 20-vuotiasta – heitä onkin Kultarannan aktiivipelaajistossa todella vähän. Seurassa on vain kourallinen aktiivisia junioripelaajia.

Kyselyyn vastasi mukavasti erilaisen golf-kokemuksen omaavia pelaajia. Eniten, noin 36 prosenttia, oli alle viisi vuotta golfia harrastaneita. Noin 35 prosenttia vastaajista on pelannut 5-10 vuotta ja pidempään, yli kymmenen vuotta, harrastaneita oli noin 30 prosenttia vastaajista. Myös vastaajien ikäprofiilin ja golf-kokemuksen puolesta vastaajajoukko kuvastaa hyvin Kultarannan jäsenistöä, joten siltäkin osin kysely oli onnistunut.

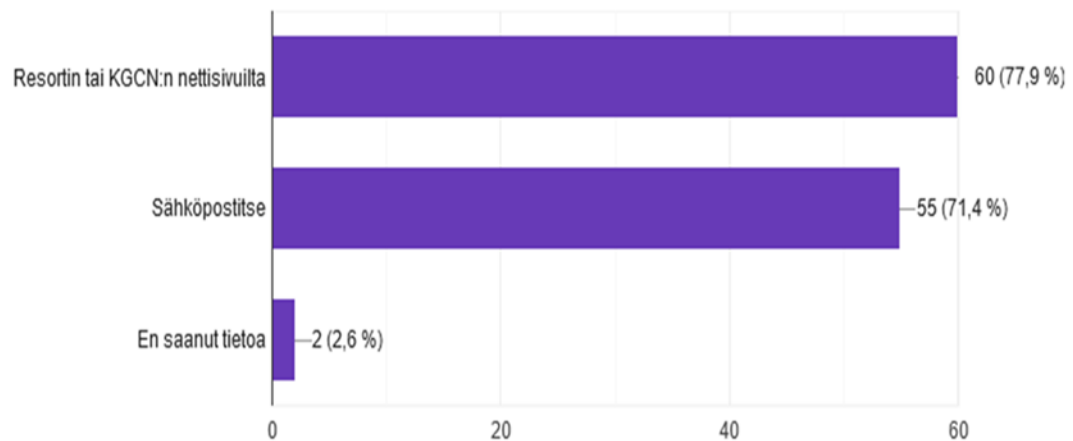
6.2. Asiakastyytyväisyys eriteltyinä

6.2.1. Tiedotus

Tiedotuksen osalta Kultaranta Resort ja KGCN onnistuivat hyvin. Lähes kaikki vastaajista kertoivat saaneensa tietoa koronarajoituksista kentällä. Vain kaksi vastaajaa kertoi, ettei saanut tietoa rajoituksista. Suurin osa vastaajista sai tietoa useista lähteistä – Resortin ja KGCN:n nettisivuilta sekä sähköpostitse. Sähköpostitiedotusta saatiin sekä Resortilta että KGCN:ltä.

Mistä sait tietoa koronarajoituksista Kultaranta Resortissa?

77 vastausta



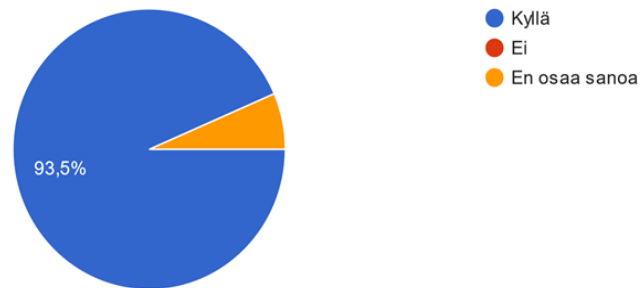
Kuvio 1: Mistä sait tietoa koronarajoituksista Kultaranta Resortissa?

Tiedottaminen koronarajoituksista onnistui hyvin, sillä yksikään vastaajista ei vastannut, että tiedottaminen ei olisi ollut riittävää. Peräti 93,5 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että tiedottaminen oli riittävää ja vain 6,5 prosenttia ei osannut ottaa kantaa tiedottamisen riittävyyteen.

Tietoa rajoituksista jaettiin siis useissa kanavissa ja riittävästi. Lähes kaikki pelaajat olivat erittäin hyvin tietoisia kauden alkaessa siitä, millaisin rajoituksin golfkausi aloitetaan.

Oliko Kultaranta Resortin tiedottaminen koronarajoituksista mielestäsi riittävää?

77 vastausta



Kuvio 2: Oliko Kultaranta Resortin tiedottaminen koronarajoituksista mielestäsi riittävää?

6.2.2. Ravintolapalvelut

Ravintolarajoitusten vuoksi Kultarannan klubiravintola oli alkukaudesta kiinni. Pelaajista valtaosa on tottunut kuitenkin pitämään kahvi- tai vastaavan tauon pelikierroksen puolivälissä. Tätä ongelmaa ratkaisemaan klubin pihalle tuotiin kahvilakärry eli taukokioski, joka palveli toki rajoitetuin aikatauluin pelaajia kierroksen puolivälissä.

Taukokioskin palvelut hieman jakoivat pelaajien mielipiteitä. Neljäosa vastaajista kertoi olleensa erittäin tyytyväisiä taukokioskin tarjontaan ja 43 prosenttia kertoi olleensa melko tyytyväisiä. Varsin moni, neljäosa, kuitenkin kertoi, ettei käyttänyt taukokioskin palveluita. Yhdeksän prosenttia oli myös sitä mieltä, että taukokioski ei kyennyt riittävästi palvelemaan pelaajia. Erittäin tyytymättömiä ei kuitenkaan ollut vastaajista yksikään, joten varsin hyvin taukokioski onnistui paikkaamaan ravintolapalveluiden puutetta.

6.2.3. Pelaaminen

Suurin osa vastaajista pelasi keväällä 2020 enemmän kuin aiempina vuosina. Tämä oli tuttu trendi keväällä 2020, sillä koronarajoitukset iskivät moneen liikuntamuotoon ja

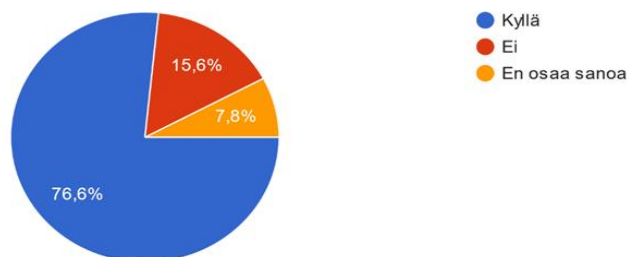
urheilulajiin paljon paremmin kuin golfiin. Sama trendi näkyi siis myös Kultarannassa – pelaajat olivat entistä aktiivisempia keväällä 2020.

Peräti 39 prosenttia vastaajista kertoi pelimääränsä lisääntyneen paljon ja noin 34 prosenttia kertoi pelimääränsä lisääntyneen jonkin verran. Noin 22:lla prosentilla pelimäärä pysyi suurin piirtein samana kuin aiempina vuosina, joten ainoastaan viidellä prosentilla vastaajista pelimäärä väheni aiemmista vuosista. Golf oli yksi koronarajoitusajan selviytyjistä, kun eri urheilulajeja vertaillaan, ja tämä näkyi erittäin selvästi myös Kultarannassa.

Golfliitto suositteli vahvasti, että kauden aluksi golfia pelattaisiin tavallista pienemmissä ryhmissä. Kultarannassa päätettiin aloittaa kausi kahden pelaajan peliryhmissä tavallisen neljän pelaajan sijaan, ja pelkona olikin, että innokkaat pelaajat eivät saisi riittävästi peliaikoja pienempien peliryhmien aiheuttaman vajaan kapasiteetin vuoksi. Peliaikojen vähyyttä pyrittiin tasoittamaan tiivistämällä lähtöaikoja. Tavallisesti Kultarannassa on kymmenen minuutin lähtövälit, mutta koronarajoitusaikana päätettiin lähtöaikoja tiivistää niin, että lähtövälit olivat vuorotellen seitsemän ja kahdeksan minuuttia. Tämän ansiosta lähtöaikoja pystyttiin lisäämään.

Ratkaisu oli toimiva, sillä kyselyyn vastanneista peräti kolme neljäsosaa kertoi saaneensa riittävästi peliaikoja. Vain 15 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että peliaikoja ei ollut pienempien peliryhmien aikana riittävästi tarjolla. Kolme neljäsosaa vastanneista aktiivipelaajista oli kuitenkin tyytyväisiä rajoitusajan peliaikatarjontaan, joten pienempien peliryhmien ja tiivistettyjen lähtöaikojen yhdistelmä oli onnistunut ja sai pelaajilta enimmäkseen kiitosta.

Saitko mielestäsi riittävästi peliaikoja?
77 vastausta



Kuvio 3: Saitko mielestäsi riittävästi peliaikoja?

Peliryhmien rajoittaminen kahden pelaajan ryhmiin merkitsi luonnollisesti aiempaa riipeämpää pelaamista. Kultarannan normaali ihannepelialika täydelle kierrokselle on neljä tuntia ja 15 minuuttia, mutta kahden pelaajan ryhmissä kenttää kierrettiin noin kolmen tunnin kierrosajoilla.

Puolet vastaajista kertoikin, että pelaaminen oli miellyttävämpää, kun kierrokseen käytetty aika oli huomattavasti tavallista kierrosaikaa riipeämpi. Ehkä hieman yllättävästi 46 prosenttia vastaajista kertoi, että riipeämpi pelaaminen ei vaikuttanut pelaamisen miellyttävyyteen ja todella yllättävää oli, että nelisen prosenttia vastaajista eli muutama vastaaja oli jopa sitä mieltä, että riipeällä pelitahdilla oli pelaamisen miellyttävyyttä vähentävä vaikutus.

Yleisesti golfkentillä on jo vuosien ajan koettu ongelmaksi pidentyneet kierrosajat. Etenkin kovan sesongin aikana pelataan yleisesti jopa yli neljän ja puolen tunnin kierroksia, pahimmillaan kierrokset kestävät jopa viisi tuntia. Pienissä ryhmissä pelatut, noin kolmen tunnin pelikierrokset olivat kuitenkin vain 39:n vastaajan mielestä pelaamisen miellyttävyyttä lisännyt asia. Tämän perusteella golffareille ei lopulta olekaan niin ratkaisevaa se, miten pitkä aika kierrokseen menee. Tärkeämpää on se, että pelaamaan pääsee – eli peliaikoja on riittävästi tarjolla.

Golf on sosiaalinen laji, ja joissakin golfyhteisöissä jopa pelättiin kahden pelaajan peliryhmien vaikuttavan negatiivisesti pelaamisen miellyttävyyteen, kun sosiaaliset kontaktit jäävät aiempia vuosia vähäisemmiksi. Pelko oli kuitenkin turha, ainakin Kultarannassa, sillä kaksi kolmasosaa vastaajista kertoi, että pienemmät peliryhmät eivät vaikuttaneet pelaamisen nautintoon millään lailla.

Vajaa kolmasosa jopa kehui pelaamisen olleen mukavampaa pienissä ryhmissä – tähän varmasti osaltaan vaikuttaa riipeä pelitahti, toisaalta myös se seikka, että esimerkiksi iäkkäät pariskunnat pääsivät pelaamaan kahdestaan. Usein etenkin vähemmän pelanneet ja taidoiltaan vaatimattomammat pariskunnat arkailevat parempien pelaajien kanssa pelaamista, ja saattavat etenkin kierroksen alkuvaiheilla olla varautuneita pa-

rempien pelaajien seurassa. Kun pariskunnilla tai kaverikaksikoilla ei ollut pelkoa tuntemattoman, paremman pelaajan kanssa pelaamisesta, pelaaminen oli joillekin tämän ansiosta rennompaa ja mukavampaa.

Reilu viisi prosenttia vastaajista kuitenkin koki, että pelaaminen on mukavampaa isommissa pelaajaryhmissä. Kyseessä oli kuitenkin vain muutama vastaaja, joten tämäkään ei noussut ongelmaksi rajoitusajan pelaamisessa.

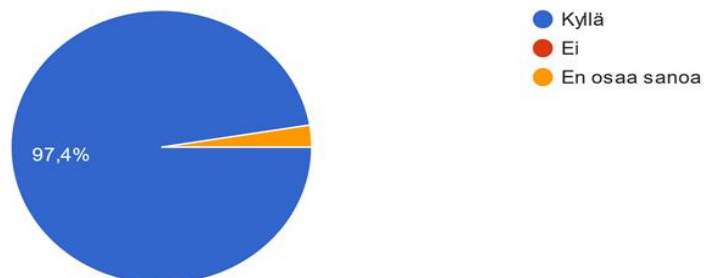
Edelleen, golfnautinnossa laji itsessään on se tärkein – eli jälleen kerran, tärkeintä pelaajille on se, että pääsee pelaamaan. Peliryhmien koko ei ole mitenkään ratkaisevassa asemassa nautinnon kanssa.

6.2.4. Turvallisuus

Kultarannassa toteutetut rajoitukset – peliryhmien pienennys, harjoitusalueiden rajoitukset, yleisten tilojen osittainen sulkeminen, käsidesit ja turvavälisuositukset toimivat. Kyselyyn vastanneista kaikki yhtä vastaajaa lukuunottamatta kertoivat, että kokiivat olonsa Kultarannan kentällä, harjoitusalueilla ja muissa tiloissa turvalliseksi. Yksi vastaaja vastasi ”en osaa sanoa”.

Tulos on vakuuttava todiste siitä, että tehdyt rajoitustoimenpiteet täyttivät tavoitteensa kiitettävästi. Rajoitusten tehtävä tietenkin oli estää koronan leviäminen ja luoda turvalliset olot pelaajille. Tässä onnistuttiin mainiosti.

Koitko olosi turvalliseksi kentällä, harjoitusalueilla ja muissa Resortin tiloissa?
77 vastausta



Kuvio 4: Koitko olosi turvalliseksi kentällä, harjoitusalueilla ja muissa Resortin tiloissa?

6.2.5. Harjoittelu ja valvonta

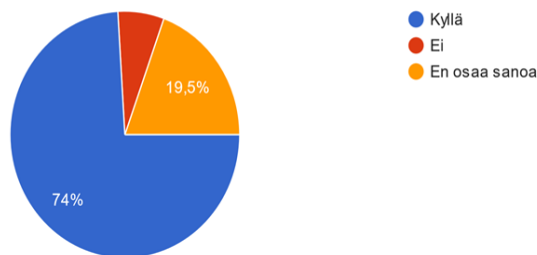
Golfareiden aktiivisuus näkyi myös harjoitusmäärissä – vaikkakaan ei niin paljon kuin pelimäärissä. Kuitenkin yli puolet vastaajista kertoi lisänneensä harjoitusmääräänsä aiemmista vuosista.

Harjoittelu mahdollistettiin Kultarannassa, vaikkakaan ei ilman rajoituksia. Lähipeli-alueella oli kymmenen harjoittelijan rajoitus ja rangella oli käytössä puolet lyöntipaikoista normaalitilanteeseen verrattuna. Seuran harjoitusryhmissä oli myös kymmenen pelaajan rajoitus.

Rajoituksista huolimatta suurin osa vastaajista kykeni siis lisäämään harjoittelun määräänsä, joten myös harjoitusalueiden ja harjoitusryhmien rajoitukset onnistuttiin toteuttamaan Kultarannassa tyydyttävällä tavalla. Alle kymmenen prosenttia vastaajista kertoi harjoittelumääränsä vähentyneen aiemmista vuosista.

Kentällä ja harjoitusalueilla oli koronarajoitusten aikana tavallista aktiivisempi valvonta. Yleensä Kultarannassa valvojat ja ensimmäisellä avauslyöntipaikalla toimivat, lähtöluvan antavat ”startterit” ovat näkyviä ainoastaan kovimman sesongin aikana, mutta nyt valvojia ja starttereita nähtiin alueilla heti kauden alusta lähtien. Kolme neljäsosaa vastaajista olikin sitä mieltä, että kentän ja harjoitusalueiden valvonta oli rajoitusaikana riittävää. Noin 20 prosenttia vastaajista ei osannut arvioida valvonnan riittävyyttä ja viitisen prosenttia olisi toivonut vieläkin aktiivisempaa valvontaa.

Oliko kentän ja harjoitusalueiden valvonta mielestäsi riittävää rajoitusaikana?
77 vastausta



Kuvio 5: Oliko kentän ja harjoitusalueiden valvonta mielestäsi riittävää rajoitusaikana?

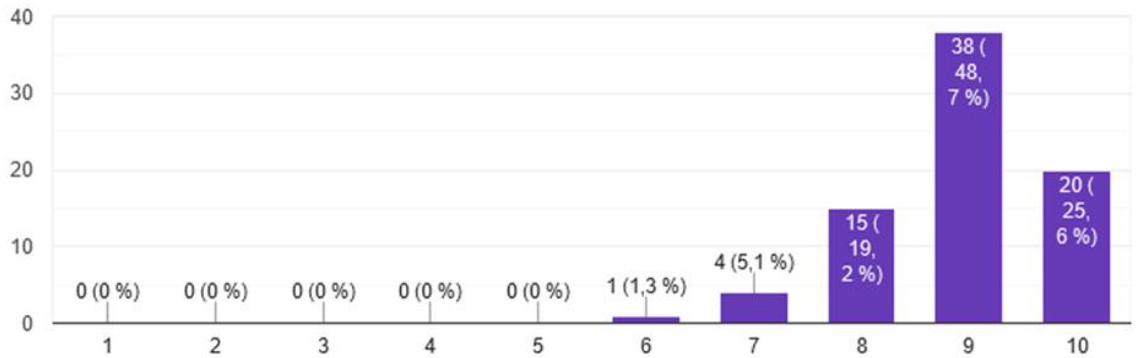
6.2.6. Kokonaisarviointi

Kyselyssä pyydettiin pelaajilta myös yleisarvosanaa Kultaranta Resortin toiminnasta koronarajoitusten aikana. Kyselyssä vastaajat saivat arvioida toiminnan laatua arvostamalla 1-10. Täyden kympin antoi peräti 20 vastaajaa eli neljäsosa vastaajista. Kiitettävän arvostuksen, yhdeksän, antoi 38 vastaajaa eli lähes 50 prosenttia. Arvostuksen kahdeksan antoi 15 vastaajaa – noin 20 prosenttia – ja seitsemän neljä vastaajaa, eli noin viisi prosenttia. Yksi vastaaja antoi arvostuksen kuusi, ja se olikin alhaisin annettu arvostus.

Tulos on haastavassa tilanteessa toteutetulle toiminnalle erittäin hyvä. Annetut arvostukset todistavat, että Kultarannassa tehtiin oikeita ratkaisuja, kun pelaaminen, harjoittelu ja rajoitetut ravintolapalvelut kyettiin järjestämään, ja vieläpä terveysturvallisesti. Myös rajoituksista tiedottaminen onnistui.

Minkä arvostuksen antaisit Kultaranta Resortin toiminnalle koronarajoitusten aikana? 1 on huonoin, 10 paras.

78 vastausta



Kuvio 6: Minkä arvostuksen antaisit Kultaranta Resortin toiminnalle koronarajoitusten aikana?

6.2.7. Ruusuja ja risuja

Kyselyn viimeisissä, avoimissa kysymyksissä, haluttiin kuulla pelaajien mielteitä siitä, mitkä asiat hoidettiin Kultarannassa rajoitusaikana hyvin ja mitkä asiat olisivat vaatineet parannusta.

Hyviä asioita listasi 44 vastaajaa. Erityisen paljon kiitosta saivat rajoituksista tiedottaminen ja selkeä ohjeistus kentällä ja harjoitusalueilla toimimisesta. Moni vastaaja kiiteli sitä, että rajoitukset ja säännöt olivat selkeitä, ja että rajoituksista huolimatta pelaamaan ja harjoittelemaan pääsi aikaisin keväällä. Monella aktiivipelaajallahan oli ennen kauden alkua pelko siitä, että kenttiä ja harjoitusalueita ei avata lainkaan. Esimerkiksi Tanskassa ja Iso-Britanniassahan kenttiä jouduttiin sulkemaan, kun pelaajat eivät noudattaneet koronarajoituksia. Suomessa tältä vältyttiin, sillä kenttäyhtiöt, golf-seurat ja pelaajat noudattivat ohjeita, suosituksia ja rajoituksia hyvin.

Kultarannan kevään rajoitusajan toiminnassa kehitettiin myös rajoitusajan valvontaa, pienempien ryhmäkokojen noudattamista ja valvontaa, sekä isona plussana esiin nousi klubin ja pelaajien ilmapiiri hankalassa tilanteessa. Kuten monessa muussakin golfyhteisössä Suomessa, myös Kultarannassa koettiin keväällä 2020 eräänlainen ”yhteen hiileen puhaltaminen” aiempaa vahvempana. Rajoitusaikana kaikkien yhteinen tavoite oli kenttien aukipitäminen, ja tämä johti hyvään yhteishenkeen.

Moni kehui myös Kultaranta Resortin yleisten tilojen siisteyttä, ohjeistusta turvaväleistä, käsidesien tarjontaa ja digitaalisuutta lähtöaikojen varaamisessa ja vahvistamisessa. Yleisestihän Suomessa ennen pelikierrosta käydään klubitalolla sisällä vahvistamassa kentälle lähtö, mutta koronarajoitusten aikana pelaajia ohjeistettiin ja vahvasti suositeltiin tekemään pelivahvistukset digitaalisesti netin kautta. Suurin osa pelaajista myös käytti tätä mahdollisuutta, jolloin pelaamaan oli mahdollista lähteä käymättä Resortin sisätiloissa lainkaan. Tämäkin vähensi kontaktien määrää ja siten tartuntariskiä. Yksi vastaajista muistutti, että kevään 2020 tilanne oli kaikille aivan uusi, ja siihen nähden ohjeistus, rajoitustoimet, valvonta ja joustava pelaamisen mahdollistaminen onnistui loistavasti.

36 vastaajaa toki löysi myös parantamisen varaa Resortin toiminnassa koronarajoitusajana. Yleisimmät harmin aiheuttajat liittyivät kenttäalueen wc-tilojen sulkemiseen ja kenttäalueen roskakorien poistoon. Nämä toimet tehtiin kosketuspintojen vähentämiseksi. Kuten yksi vastaajista totesi, myöhemmin selville tulleiden tietojen perusteella vessojen sulkeminen ja roskakorien poistaminen kentältä olivat hieman ”ylimitoituja” toimia – tartuntariskit ovat ilmeisen pienet kosketuspinoilta, etenkin kun wc-tiloissa on kuitenkin käsien pesu- ja desinfiointimahdollisuudet.

Tähän ongelmaan tartuttiin kaudelle 2021, sillä heti kauden alusta alkaen kentän wc-tilat, roskakorit ja muun muassa pallopesurit ovat pelaajien käytössä – toisin kuin oli kauden 2020 alussa.

Harjoitusalueilla rangan käyttöä jouduttiin keväällä 2020 rajoittamaan, ja jotkut pelaajat harmittelivat tätä ratkaisua. Aiemmin Kultarannassa on päässyt rangelle harjoittelemaan käytännössä milloin vain, mutta nyt lyöntipaikkojen puolittaminen ja harjoitusryhmien aikaan rangan sulkeminen vähensivät hieman vapaita harjoitusaikoja. Vastaja, joka tästä huomautti, totesi kuitenkin, että asian ratkaisemiseen ei ole helppo löytää ratkaisua. Kaudelle 2021 tähän on kuitenkin Kultarannassa tartuttu, sillä rangan toiseen päätyyn rakennettiin 20 uutta lyöntipaikkaa harjoitteluryhmien treenejä varten. Pari vastaaja huomautti myös siitä, että kun rajoituksia purettiin ja kentällä siirryttiin normaaleihin neljän pelaajan ryhmiin, pelaajat venyivät rajusti ja kenttä ruuhkautui. Tähän ongelmaan ehdotettiin ratkaisuksi aktiivisen valvonnan jatkamista myös rajoitusajan ulkopuolelle – Kultarannassa on tavallisesti valvottu pelinopeutta lähinnä kovimpaan sesonkiaikaan eli käytännössä heinäkuussa.

Kultarannassa päätettiin lisätä valvontaa kaudelle 2021. Valvontaa hoitavat seuran vapaaehtoiset, joita on rekrytoitu valvojan tehtäviin enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Vastaajien avoimissa vastauksissaan esiin nostamia ongelmakohtia on siis pyritty kaudelle 2021 poistamaan.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiakastyytyväisyys oli Kultaranta Resortissa koronarajoitusten aikana todella hyvä. Pelaajien suurin huoli oli luonnollisesti se, pääseekö keväällä pelaamaan lainkaan. Kultarannassa kentän avaamisesta ja peliryhmien pienentämisestä kahteen pelaajaan/ryhmä tiedotettiin heti, kun Golfliiton suositukset olivat selvillä ja kentän avaamisajankohta tiedettiin. Pelaajat pitivätkin Kultarannan tiedottamista rajoitusajan pelaamisesta pääosin onnistuneena.

Koronan aikaan tärkeintä harrastuksessa oli sen mahdollistaminen terveysturvallisesti. Tämä onnistui Kultarannassa erittäin hyvin, sillä lähes kaikki kyselyyn vastanneet pelaajat kokivat olonsa turvalliseksi kentällä, harjoitusalueilla ja muissa Kultaranta Resortin tiloissa. Osasyyn tähän oli onnistunut valvonta, jota harjoitettiin Kultarannassa keväällä poikkeuksellisen paljon. Valvontaa toivottiin jopa lisää, ja vuonna 2021 Kultarannassa onkin aiempia vuosia enemmän vapaaehtoisia lähtöluvan antavia ”startteja” ja kentällä sekä harjoitusalueilla kiertäviä valvojia, jotka pitävät huolen, että pelaaminen ja harjoittelu sujuvat annettujen ohjeiden mukaisesti.

Kyselyssä paljastui myös, että kentän wc-tilojen sulkemista ei pidetty järkevänä. Tämän vuoksi, sekä koronan tarttumisesta lisääntyneen tiedon ansiosta, kaudelle 2021 päätettiin pitää kentän wc-tilat auki heti kauden alusta alkaen.

Myös harjoittelumahdollisuuksia on kaudelle 2021 lisätty, kun rangelle rakennettiin oma opetusalue sisältäen 20 lyöntipaikkaa. Tämän ansiosta harjoitusalueita ei enää jouduta sulkemaan, kuten keväällä 2020, ja pelaajien omaehtoiseen harjoitteluun on paremmat mahdollisuudet.

Kaikkein tärkeintä – kuten kyselyssäkin selvisi – pelaajille on se, että he pääsevät pelaamaan rakastamaansa lajia. Pienemmät pelaajaryhmät keväällä 2020 mahdollistivat lajin harrastamisen, mutta pelkona oli, saavatko aktiivipelaajat riittävästi peliaikoja. Kultarannassa tehty päätös tiivistää lähtöaikoja normaalista kymmenestä minuutista seitsemään ja kahdeksaan minuuttiin auttoi tähän pulmaan, ja aktiivipelaajista kolme

neljäsosaa oli sitä mieltä, että saivat riittävästi peliaikoja. Tämä oli pelaajien asiakas-
tyytyväisyyden kannalta lopulta se kaikkein tärkein mittari.

LÄHTEET

Aarnikoivu Henrietta: Onnistu asiakaspalvelussa, Alma Talent Oy 2005.

Gerdt Belinda & Eskelinen Sanna: Digiajan asiakaskokemus, Alma Talent 2018 Helsinki

Hilliaho Lauri & Puolitaival Johanna: Ilmiön kaava, Alma Talent, 2015 Helsinki.

Korkiakoski Kari & Gerdt Belinda: Ylivoimainen asiakaskokemus, 2016 Alma Talent Oy.

KvantiMOTV: Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja 2013.

Lindroos Jan-Erik & Lohivesi Kari: Onnistu strategiassa, Alma Talent Oy 2010.

Sorainen Anna: Sori – johtaja ja julkisuus kriisissä. Alma Talent, 2018 Helsinki.

Tarjanne Petra & Englund Lotta (toim.) Arvoa synnyttävän liiketoiminnan lähteillä. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.

Vilpas, Pertti: Kvantitatiivinen tutkimus, 2015. Metropolia.

LIITTEET

Kyselylomake

Sukupuoli M/N

Ikä: 1) Alle 20 2) 21-30 3) 31-40 4) 41-50 5) Yli 50

Kauanko olet harrastanut golfia: 1) alle 5 vuotta 2) 5-10 vuotta 3) yli 10 vuotta

Mistä sait tietoa koronarajoituksista Kultaranta Resortissa? 1) Resortin tai KGCN:n nettisivuilta 2) Sähköpostitse 3) En saanut tietoa

Oliko Kultaranta Resortin tiedottaminen rajoituksista riittävää? 1) Kyllä 2) Ei 3) En osaa sanoa

Miten kevään 2020 pelimääräsi kehittyi verrattuna aiempiin vuosiin? 1) Väheni paljon 2) Väheni jonkin verran 3) Ei vaikutusta 4) Lisääntyi jonkin verran 5) Lisääntyi paljon

Saitko mielestäsi riittävästi peliaikoja? 1) Kyllä 2) Ei 3) En osaa sanoa

Miten kevään harjoittelumääräsi kehittyi aiemmista vuosista? 1) Väheni paljon 2) Väheni jonkin verran 3) Ei vaikutusta 4) Lisääntyi jonkin verran 5) Lisääntyi paljon

Miten kevään reipas pelinopeus vaikutti pelikokemuksiisi?? 1) Pelaaminen oli mukavampaa 2) Ei vaikutusta 3) Pelaaminen oli ikävämpää

Miten pienemmissä ryhmissä pelaaminen vaikutti pelikokemuksiisi? 1) Pelaaminen oli mukavampaa 2) Ei vaikutusta 3) Pelaaminen oli ikävämpää

Koitko olosi turvalliseksi kentällä, harjoitusalueilla ja muissa Resortin tiloissa rajoitusten aikana? 1) Kyllä 2) Ei 3) En osaa sanoa

Oliko kentän ja harjoitusalueiden valvonta riittävää rajoitusten aikana? 1) Kyllä 2) Ei 3) En osaa sanoa

Miten tyytyväinen olit taukokioskin tarjontaan ja palveluun? 1) Erittäin tyytyväinen 2) Melko tyytyväinen 3) En käyttänyt taukokioskin palveluja 4) Melko tyytymätön 5) Erittäin tyytymätön

Minkä arvosanan asteikolla antaisit Kultaranta Resortin toiminnalle koronarajoitusten aikana? 1 on huonoin, 10 paras. Vastausasteikko 1-10.

Mitkä asiat hoidettiin koronarajoitusaikana mielestäsi hyvin Kultaranta Resortissa?
Avoin vastaus.

Mihin asioihin et ollut koronarajoitusaikana tyytyväinen Kultaranta Resortissa?

Avoin vastaus.