



## **Frisbeegolf laadukkaampana palveluna**

Otso Luukko

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2021

Liiketalouden tutkinto

## Tiivistelmä

<b>Tekijä</b> Otso Luukko
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Frisbeegolf laadukkaampana palveluna
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> <b>31 + 8</b>
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena on Frisbeegolf laadukkaampana palveluna. Tavoitteena on myös selvittää miten Frisbeegolfia voisi kehittää palveluna. Aihe on omalta osaltaan hyvin ajankohtainen, sillä lajin suosio on kasvanut räjähdysmäisesti. Työssä tutkitaan Frisbeegolfin nykytilannetta ja siihen liittyviä ongelmakohtia. Näille ongelmakohtille pyritään löytämään syyt sekä niille kehitysideat.</p> <p>Työ alkaa palveluihin, palvelukokemukseen ja palvelumuotoiluun liittyviin teorioihin perehtymällä. Viitekehyksellä tavoitellaan kattavaa pohjaa työn tueksi laadittavalle tutkimukselle.</p> <p>Frisbeegolf saattaa lukijalle olla vieras laji, joten sen pääpiirteet on avattu hahmottamisen tueksi. Lajin nykytilannetta on esitelty omien havaintojen sekä ajankohtaisten uutisartikkelien avulla.</p> <p>Tähän tutkimukseen liittyi kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä toteutettu kyselytutkimus lajin harrastajista muodostuvalle kohderyhmälle. Kyselytutkimus julkaistiin Google Forms -lomakkeena Frisbeegolf Suomi Facebook - ryhmässä. Tutkimusongelmana on miten Frisbeegolfia voisi kehittää palveluna. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kohderyhmän havaitsemia ongelmakohtia nykytilanteessa sekä mitä kehitysideoita niihin on. Tarkoituksena on myös selvittää miten frisbeegolfiradalla pelaamisen palvelukokemusta voisi kehittää.</p> <p>Tutkimuksen tuloksia analysoitiin aiheeseen liittyvää viitekehystä hyödyntäen. Analyysin pohjalta hahmoteltiin konkreettisia toimia palvelun kehittämistä varten.</p> <p>Lopuksi tutkimuksen tulokset koottiin selkeäksi paketiksi. Tämän jälkeen tutkimuksesta luotiin yhteenveto ja johtopäätökset sekä ehdotus jatkotutkimukseen.</p>
<b>Asiasanat</b> Frisbeegolf, Palveluliiketoiminta, Palvelukokemus, Palvelumuotoilu

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Palveluliiketoiminta.....	3
2.1	Määritelmä.....	3
2.2	Palvelukokemus.....	3
3	Palvelu ja sen vaikutus kokemukseen .....	5
3.1	Palvelumuotoilu.....	5
3.1.1	Historia ja määritelmä .....	5
3.1.2	Kolme pääpiirrettä.....	6
3.1.3	Tavoitteet .....	6
3.2	Palvelupolku .....	7
3.2.1	Hyödyntäminen .....	7
3.2.2	Sisältö .....	7
4	Tutkimus Frisbeegolfin nykytilanteesta.....	9
4.1	Tutkimusmenetelmä.....	9
4.2	Frisbeegolf taustaa .....	9
4.3	Frisbeegolf nykytilanne omien havaintojen osalta .....	10
4.4	Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus .....	11
4.5	TUTKIMUS tulokset .....	12
4.5.1	Vastaajien taustatiedot.....	12
4.5.2	Vastaajien havainnot nykytilanteesta.....	14
4.6	Vastaajien kehitysehdotuksia havaittuihin ongelmiin .....	17
4.6.1	Ruuhkat radoilla .....	17
4.6.2	Kilpailuista tiedottaminen.....	18
4.6.3	Pelaajaetiketti.....	19
4.6.4	Kiekkojen varastaminen ja vaaratilanteet .....	20
4.6.5	Palvelumuotoilu.....	21
5	Tulosten yhteenveto .....	23
6	Pohdinta ja johtopäätökset .....	24
6.1	Validiteetti ja reliabiliteetti .....	24
6.2	Viitekehys .....	25
6.3	Kehityskohteet .....	25
6.4	Oman oppimisen arviointi.....	26
	Lähteet .....	27
	Liitteet.....	29
	Liite 1. Kyselylomake.....	29

# 1 Johdanto

Opinnäytetyönaiheeksi valikoitui Frisbeegolf laadukkaampana palveluna. Tavoitteena on myös selvittää miten Frisbeegolfia voisi kehittää palveluna. Aihe on minulle henkilökohtaisesti hyvin tärkeä, sillä olen lajin aktiivinen harrastaja. Päädyin aiheeseen huomattuani epäkohtia lajin harrastamisen parissa. Olen itse harrastanut lajia vuodesta 2016 alkaen. Kuluvaan vuoteen 2021 mennessä lajin harrastaminen on muuttunut suuresti. Pelaajakunta on laajentunut ja kävijämäärät radoilla ovat räjähtäneet.

Ajankohtaiseksi aiheen tekee erityisesti lajin räjähdysmäinen kasvu osittain koronaviruspandemian siivittämänä. Koen lajiin liittyvien palveluiden laahaavan kehityksessä vuosia suosion perässä. Nykytilanne on lähes sietämätön harrastetason pelaajalle Pääkaupunkiseudulla. Ratojen määrä ja kunto eivät tällä hetkellä vastaa innokkaiden pelaajien määrää.

Tämän työn käsittelemä aihe ei sinänsä liity mihinkään laajempaan kokonaisuuteen. Tavoitteena on kuitenkin tuoda aiheen tiimoilta esille asioita, jotka ovat lajissa tällä hetkellä kompastuskiviä. Näitä asioita ovat esimerkiksi ruuhkat radoilla, pelaajaetiketin puuttuminen ja maailmanlaajuinen pula harrastevälineistä. Myös ratojen vaihteleva kunto ja radoilla käytöstopojen unohtuminen nousevat esille tässä työssä.

Työn viitekehukseksi on valikoitunut palveluliiketoimintaa, palvelukokemusta sekä palvelumuotoilua käsitteleviä kirjoja, artikkeleja ja julkaisuja.

Opinnäytetyö alkaa teoriaosuudella, jossa perehdytään palveluliiketoimintaan palvelu- ja asiakaskokemuksen saralla. Viitekehyistä syvennetään myös palvelumuotoilun teoriolla.

Seuraavassa osiossa tullaan käymään läpi Frisbeegolfin historiaa sekä kehitystä. Toimialakohtaisen viitekehysten puutteellisuuden vuoksi tässä osiossa on myös käytetty ajankohtaisia uutisartikkeleja havaintojen tukena. Lajikatsauksen jälkeen työssä käsitellään tutkimusta ja sen tuloksia. Lopuksi työstä laaditaan yhteenveto ja johtopäätökset.

Tutkimuksen tutkimusongelmana on miten Frisbeegolfin palvelukokemusta voisi kehittää. Tavoitteena on selvittää kohderyhmän havaitsemia ongelmakohtia ja kerätä niihin kehitysehdotuksia.

Suunnitelmana on toteuttaa pienimuotoinen tutkimus liittyen ongelmakohtiin. Vastaajakunta tulee koostumaan lajin harrastajista ja se toteutetaan kyselylomakkeella Frisbeegolf

Suomi Facebook-ryhmässä. Tutkimusmenetelmänä on Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Tutkimuksen pääkysymys on: Miten parantaa Frisbeegolfin palvelukokemusta?

Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille harrastajien näkökulmia lajin harrastamisen nykytilanteesta sekä kerätä kehitysehdotuksia sen parantamiseen. Tutkimuksesta koostetaan myös johtopäätöksiä, joita tuetaan viitekehysten lisäksi vastaajien mielipiteillä ja kehitysehdotuksilla.

## 2 Palveluliiketoiminta

### 2.1 Määritelmä

Palvelu tarkoittaa palveluntarjoajan luomaa toiminnon tai toimintojen yhdistelmää. Tällä yhdistelmällä pyritään olemaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa tarpeen tyydyttämiseksi. (Tekes 2010.) Palvelu eroaa tuotteeseen erityisesti siltä osin, että asiakas itse osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen. Tuulaniemen (2013) mukaan tuote ja palvelut ovat muodostumassa yhdeksi ratkaisukokonaisuudeksi. Tästä syystä jokaisen yrityksen kannattaisi olla palveluosaaja. Eli ymmärtää palveluiden tarjoamat mahdollisuudet ja hyödyntää sen tarjoamat ratkaisut. (Tuulaniemi 2013, 19.)

Palvelu tavoitteena on ratkaista asiakkaan ongelma tapahtumien ja prosessin pohjalta. Palvelu pitää sisällään yleisesti teon, tapahtuman, toiminnan tai suorituksen. Siihen liittyy siis yleensä vuorovaikutusta, erilaisia ympäristöjä sekä tavaroita. Abstraktin luonteensa kautta palvelu luo arvonsa ihmisten välisissä kohtaamisissa. (Tuulaniemi 2013, 59.)

Palvelu eroaa tuotteesta muun muassa seuraavien ominaisuuksien osalta:

- Palvelua käytetään – ei omisteta
- Se ei ole säilyvä
- Sen omistajuus ei vaihdu
- Se ei kulu loppuun käyttämällä (Tuulaniemi 2013, 59.)

Palveluliiketoiminnassa arvonluonnin perusta koostuu puhtaasti palvelun kautta. Palvelun tarjoaminen on usein siis itsenäinen osa liiketoimintaa. (Tekes 2010.) Palveluliiketoiminta vaatii yritykseltä laajaa asiantuntemusta alalta sekä vahvaa asiakkaan ymmärrystä. Tämä siksi, että palveluliiketoiminnassa ei sinänsä ole tuotetta vaan asiakkaan mielipide yrityksestä koostuu täysin palvelusta.

### 2.2 Palvelukokemus

Palvelukokemus (service experience) ja Asiakaskokemus (customer experience) mielletään nykyään lähes synonyymeina toisilleen. Palvelukokemus syntyy asiakkaan ja yrityksen palveluiden kohdatessa. (Arantola, H. & Simonen, K. 2009). Palvelukokemusta voidaan pitää loppusummana asiakkaan kokemista tunteista, tunnelmista, elämyksistä ja aistimuksista yrityksen tarjoaman palvelun jälkeen.

Palvelukokemukseen vaikuttavat asiakkaan kokemukset palvelun kuluttamisen aikana. Ai-neettoman palvelun sisältä on vaikea erotella tarkasteltavaksi kontaktipisteitä, joista asia-kas muodostaa itselleen palvelukokemuksen. Tätä ongelmaa helpottamaan on luotu teo-ria, joka jaottelee palvelun osat etualalla (Front-stage) ja taka-alalla (Back-stage) tapahtu-viin. Jaottelu auttaa hahmottamaan asiakkaan tuntemuksia palvelun eri osien käytön ai-kana. (Reason & Løvlie & Brand Flu 2016. 36–37.)

Etualalla tapahtuvat palvelun osat ovat asiakkaalle jollain tavalla näkyviä, kuuluvia, tunte-mia tai koskettamia kosketuspisteitä. Näitä etualalla sijaitsevia kosketuspisteitä ovat esi-merkiksi asiakaspalvelu, nettisivut, fyysinen materiaali, markkinointi tai tuote. Etualan kos-ketuspisteiden hahmottaminen auttaa palveluntarjoajaa näkemään palvelun asiakkaan sil-min. Asiakkaan kokemien kosketuspisteiden selvittäminen sekä yhteydet niiden välillä aut-tavat palveluntarjoajaa tunnistamaan palvelua monimuotoisesti. (Reason ym. 2016. 37–39.)

Taka-alalla tapahtuvat toimet palveluntarjoajan puolesta pyrkivät tasalaatuisen palveluko-kemuksen tuottamiseen asiakkaalle palvelun jokaiselta osalta. Taka-alalla tapahtuvien toi-mien määrittäminen voidaan aloittaa vasta, kun etualan kosketuspisteet ovat selvillä. Taka-alalla keskitytään palvelukokemuksen luomiseen siten, että kaikki toimii suunnitel-lusti. (Reason ym. 2016. 39–41.)

Onnistuneen palvelukokemuksen takana on aina asiakkaalle koituvien negatiivisten ärsyk-keiden minimointi palvelunkäytön aikana. Näitä ärsykejä ovat esimerkiksi pitkä odotus-aika, itsensä toistaminen tai palvelun käytön monimutkaisuus. Asiakkaan kokema ärsyke voi johtaa esimerkiksi palvelun käytön lopettamiseen tai siitä kertomiseen ystävälle. (Rea-son ym. 2016. 56.) Esimerkiksi Frisbeegolfradalla pelausvuoroa pitkään odottaminen luo asiakkaalle ärsykkeen, joka vaikuttaa negatiivisesti palvelukokemukseen.

### 3 Palvelu ja sen vaikutus kokemukseen

Palvelun kuluttaja kokee palvelu käytön aikana erilaisia tunteita, tunnelmia, elämyksiä ja aistimuksia. Palvelun kuluttamisen jälkeen asiakas on muodostanut mielessään palvelukokemuksen. Altonin (2016) mukaan asiakkaan 12 hyvää palvelukokemusta vastaa yhtä huonoa. Asiakkaat myös yleisesti odottavat mieluusti 15 minuuttia hyvää palvelua, kuin saisivat viidessä minuutissa heikkoa palvelua (Alton, L. 2016).

Palvelua tarkastellessa tulee huomioida mitä asioita asiakkaat arvostavat ja priorisoivat. Preferenssit voivat vaihdella toimialoittain. Esimerkiksi frisbeegolfradalla asiakas voi arvostaa laadukasta ja ylläpidettyä rataa, vaikka siitä pitäisi maksaa kolme euroa per kierros. Toisena esimerkkinä lentoyhtiöt voivat tavoitella tilannetta, jossa asiakas on viihtynyt matkan aikana sekä ostavat saman lentoyhtiön palveluita uudelleen (Macintyre & Parry & Angelis 2011, 7).

Lopullisena tavoitteena mille tahansa palvelulle tai tuotteelle voidaan pitää positiivisia palvelukokemuksia ja asiakkaan palaamista uudelleen (Macintyre ym. 2011, 7). Tästä syystä asiakaslähtöisyys on noussut arvoonsa. Yhä useammin asiakas on palveluprosessissa läsnä ja arvoa tuotetaan täten yhdessä asiakkaan kanssa. Etenkin palveluita uudistaessa tulisi asiakas ottaa ajattelun ja toiminnan keskipisteeksi. Palvelua pitäisi kehittää tunnistamalla asiakkaan arvot ja tarpeet. (Helander & Kujala & Lainema & Pennanen 2013, 11).

#### 3.1 Palvelumuotoilu

##### 3.1.1 Historia ja määritelmä

Palvelumuotoilu on syntynyt palveluiden suunnittelun pohjalta. Suunnittelua on harjoitettu jo kauan aikaa ennen palvelumuotoilun syntyä 1990-luvulla. Palvelualan kasvu on suuri syy siihen, miksi palvelumuotoilua on todettu tarvittavan. Kasvavat vaatimukset suosioitaan kasvattaviin palveluihin loivat uuden tarpeen – palvelumuotoilu. (Tuulaniemi 2013, 61.)

Tuulaniemen (2013, 10.) mukaan palvelumuotoilu on systemaattinen tapa käsitellä palveluiden kehittämistä ja innovointia samanaikaisesti. Palvelumuotoilua voi toteuttaa analyttisesti tai intuitiivisesti. Analyttinen tapa tarkoittaa nimensä mukaan dataan, tosiasioihin, loogiseen päättelykykyyn ja asiakastutkimukseen liittyvän tiedon hyödyntämistä. Intuitiivinen tapa perustuu pohjimmiltaan sen näkemiseen mitä ei ole vielä olemassa ja tulevaisuuden mahdollisuuksien hahmottamiseen. (Tuulaniemi 2013, 10.)



Palvelumuotoilun sisällä toteutetaan ongelmanratkaisua. Laaja ja moniosainen palvelukokonaisuus analysoidaan ja jaetaan helpommin hallittaviin pieniin osiin. Nämä osat ratkaistaan omina pieninä kokonaisuuksinaan ja lopuksi ne taas yhdistetään. (Tuulaniemi 2013, 58.) Tätä tekniikkaa käytetään, jotta suuret yksityiskohtaiset ja vaativat kokonaisuudet saadaan käytyä läpi tarkasti. Prosessin aikana tulee Tuulaniemen (2013) mukaan omak-sua palvelun ominaisuudet, tiedostaa haasteet, tuntee asiaan kuuluva terminologia ja hallitta työmenetelmät. Ehkä haastavin osa tätä prosessia on kuitenkin tämän kaiken soveltaminen käytännössä.

### **3.1.2 Kolme pääpiirrettä**

#### **Ekonominen perusta**

Kukaan ei koe tarpeelliseksi palvelua, jota asiakas ei arvosta. Asiakas luottaa palvelun täyttävän tarpeen, jota varten sitä on käytetty. Tämä trendi pakottaa yrityksiä panostamaan palvelumuotoiluun. Sillä luodaan tuotteelle ja palvelulle lisäarvoa, joka on mittamattoman arvokasta yrityksen ja asiakkaan näkökulmasta. (Reason ym. 2016, 10–12.)

#### **Sosiaalinen perusta**

Asiakkaat odotukset palveluntarjoajan palvelun laadusta kasvavat palvelukulttuurin kehityessä. Mikäli yrityksen tarjoama palvelu ei vastaa asiakkaan oletuksia, voi asiakas herkästi siirtyä toisen yrityksen palveluiden käyttäjäksi. Tämä ei kuitenkaan päde pelkästään yksityisellä sektorilla vaan myös julkisten palveluiden tulee nykypäivänä vastata ihmisten odotuksia. Sosiaalinen perusta on muuttanut ihmisten odotuksia hyvästä palvelusta myös esimerkiksi yritysten väliseen kanssakäymiseen. Laadukasta palvelua voidaan pitää siis jopa itsestään selvytenä kaikessa kanssakäymisessä. (Reason ym. 2016, 10–12.)

#### **Tekninen perusta**

Tietotekniikan kehittyminen on ajanut asiakkaiden odotuksia palvelusektorilla hyvällä vauhdilla eteenpäin. Kaiken digitaalisen tekniikan oletetaan toimivan ja jos se ei toimi muodostaa se helposti hyvinkin vakavan pettymyksen asiakkaalle. Digitaalisia palveluita muotoillessa on kuitenkin hyvä pitää mielessä, että niitä on vaikeampi tehdä asiakaslähtöisiksi kuin normaali ihmisten välinen kanssakäyminen. (Reason ym. 2016, 10–12.)

### **3.1.3 Tavoitteet**

Yksi palvelumuotoilun tärkeimpiä tavoitteita on yhdistää asiakas yritykseen sekä organisaatioon. Toistuvuus tai palaaminen on nykyään taikasana palveluiden parissa. Yrityksen

tulisi katsoa kaikkea tarjoamiansa palveluita ”asiakkaan silmien läpi”. (Reason ym. 2016, 12–13)

## 3.2 Palvelupolku

Palvelupolku (customer journey map) tarkoittaa kuvausta asiakkaan läpikäymistä palvelu-  
hetkistä. Näitä palveluhetkiä kohdataan palvelua käytettäessä vaihe vaiheelta kronologi-  
sessa järjestyksessä. Palvelupolun kuvaaminen mahdollistaa aineettoman palvelun muut-  
tamisen näkyväksi kuvaukseksi, johon on täten luonnollisesti helpompi ottaa kantaa. (Pa-  
lon blogi 2018.)

### 3.2.1 Hyödyntäminen

Yleisesti palvelupolkua hyödynnetään organisaation sisäisessä keskustelussa ja kehittä-  
misen työkaluna. Palvelupolun hyödyntäminen vaatii olettaman asiakkaan palvelupolun  
muodostumisesta. Tässä olettamassa syvennyttään ajattelemaan asiakkaan näkökulmasta  
palvelun kehittämisen kohteita. Tavoitteena on paikallistaa asiakkaan kokeman palvelupo-  
lun kipupisteet ja kehittämisen kohteet. Tähän tavoitteeseen päästään esimerkiksi asia-  
kastutkimuksen tulosten hyödyntämisen kautta. (Palon blogi 2018.)

Palvelupolunkuvaus kannattaa tehdä, mikäli tavoitellaan ymmärrystä asiakkaan näkökul-  
man nykytilanteen hahmottamista. Palvelupolku koostuu palvelutuokioiden ketjusta. Pal-  
velupolun hahmotteleminen etenkin uusien palveluiden kohdalla lähteekin liikkeelle palve-  
lutuokioiden kartoittamisella. Palvelutuokioihin voidaan lukea ne hetket, joissa asiakas on  
vuorovaikutuksessa palvelun kanssa. (Palon blogi 2018.)

Uusien ratkaisujen kohdalla voidaan palvelupolkua täydentää palvelutuotannon toimin-  
noilla, jolloin syntyy palvelumallikuvaus (service blueprint). Tätä palvelumallikuvausta voi-  
daan hyödyntää esimerkiksi henkilökunnan roolien selventämiseen asiakaskokemuksen  
tuottamisessa. (Palon blogi 2018.)

### 3.2.2 Sisältö

Palvelupolun sisältö vaihtelee, koska palvelumuotoilun trendinä on vaihtelevuus. Pääpiirre  
eli asiakaskeskeisyys on tärkeässä roolissa sisällön määrittäjänä. Palon blogin (2018) mu-  
kaan palvelupolun kuvaustapa tulee sisältää seuraavat elementit:

- Palvelupolun päävaiheet eli ennen, aikana ja jälkeen
- Asiakkaan askeleet esim. palvelutuokioidet
- Asiakkaan toimet
- Kontaktipisteet eli elementtejä, joiden avulla asiakas kokee palvelun

- Asiakkaan ajatukset, tunnetilat ja tarpeet
- Mahdollisuudet

Näiden elementtien pohjalta voidaan hahmotella asiakkaan palvelupolun koostumus. Tärkeimpinä kohtina voidaan pitää asiakkaan ajatusten, tunnetilojen ja tarpeiden selvittämistä. Viimeisenä palvelupolussa oleva ”mahdollisuudet” kohta auttaa yritystä hahmottelemaan, kuinka he voisivat palvelua parantaa. (Palon blogi 2018.)

## 4 Tutkimus Frisbeegolfin nykytilanteesta

### 4.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin kyselylomaketutkimuksena Frisbeegolf Suomi Facebook - ryhmässä. Vilkan (2021) mukaan kyselylomaketutkimus soveltuu suurelle ja hajallaan olevalle joukolle ihmisiä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Määrällistä tutkimusmenetelmää käytettäessä tavoitellaan numeraalista tietoa esimerkiksi ihmisten toiminnan muuttumisesta (Vilka 2021). Tämä tutkimus täyttää siis määrällisen tutkimuksen meriitit, koska tavoitteena on selvittää muun muassa kohderyhmän jakautumista eri aiheiden tiimoilta. Määrällisen tutkimuksen tavoitteena on myös löytää säännönmukaisuuksia eri muuttujien välillä. Tarkoittaen esimerkiksi harrastajien mielipiteiden eroavaisuuksia muuttujien suhteen. (Vilka 2021.)

### 4.2 Frisbeegolf taustaa

Frisbeegolf on urheilulaji, jossa on tavoitteena saada peliväline eli frisbeegolfkiekko mahdollisimman vähillä heitoilla tiiltä koriin. Peli aloitetaan heittämällä avausheitto, jonka jälkeen siirrytään paikalle, johon kiekko laskeutui. Tätä toistetaan niin kauan, että kiekko on saatu koriin. Kun kaikki seurueen pelaajat ovat saaneet kiekon koriin, siirrytään seuraavalle peliväylälle. Frisbeegolfraataan kuuluu yleensä 9 tai 18 väylää. Radan on voittanut se henkilö peliseurueesta, jolla on vähiten heittoja kierroksen lopuksi. Väylien määrä vaihtelee radan mukaan. Myös radan haastavuus vaihtelee, eli kaiken tasoisille pelaajille löytyy haastetta. (Frisbeegolfliitto 2021.) Ratojen haastavuudet on luokiteltu tasoin vaikeimmasta helpoimpaan A, B, C ja D. A-luokan radat luokitellaan kilparadoiksi korimäärällä enemmän kuin 18 kpl. B-luokan radat luokitellaan harrastajaradoiksi korimäärällä 9–17 kpl. C-luokan radat on luokiteltu aloittelijoille sopiviksi korimäärällä 7 tai enemmän. D-luokan radat luokitellaan koululaisradoiksi korimäärällä 3–6 kpl. (Frisbeegolfrahat 2014).

Frisbeegolfväylä on yleensä noin 50–300 m pituinen väylä esimerkiksi metsässä, puistossa tai pellonreunalla. Avausheitto heitetään pitkän matkan kiekolla eli teräväreunaisella ”driverilla”, jolla yritetään päästä väylästä riippuen mahdollisimman pitkä matka. Tästä tyyppillisesti jatketaan hiukan pyöreämpireunaisella lähestymiskiekolla eli ”midarilla”, jolla yritetään päästä 0–10 m etäisyydelle korista. Tämän jälkeen edessä on puttaus pyöreäreunaisella ja usein hiukan pehmeämmästä muovista valmistetulla ”putterilla”. Tavoitteena on saada kiekko koriin putterilla aina noin 20 m sisältä. (Frisbeegolfliitto 2021.)

Frisbeegolfia voi harrastaa ihan omalla porukalla tai yksin nauttien raikkaasta ulkoilmasta. Frisbeegolfissa voi myös kilpailla eri tasoisissa kilpailuissa. Yleisesti ottaen viikkokisat

ovat pienimmän kynnyksen kilpailuja, joihin kuka vaan voi osallistua. Viikkokisat ovat siis radalla järjestettäviä viikoittain toistuvia harrastajatapahtumia, jossa on voittajille luvassa esimerkiksi kiekkopalkinto.

Frisbeegolfia pelataan myös kilpatasolla. Tämä tarkoittaa SM-tason kilpailuja, joissa menestyminen vaatii jo ammattimaisia otteita. Vuosittain Frisbeegolfissa järjestetään myös kansainvälisiä kilpailuja esimerkiksi EM-kilpailuja ja MM-kilpailuja. Suomalaiset ovat pärjänneet varsinkin EM-kisoissa varsin mallikkaasti. Esimerkiksi vuoden 2021 EM-voittaja miehissä: Niklas Anttila ja naisissa: Henna Blomroos. (Yle Urheilu 2021).

### **4.3 Frisbeegolf nykytilanne omien havaintojen osalta**

Aloittaessani Frisbeegolfin vuonna 2016 ei lajin suosio ollut lähellekään samalla tasolla kuin tänä päivänä. Radoilla ei ollut ruuhkaa edes kauniina kesäpäivänä ja pelivälineitä eli Frisbeegolfkiekkoja sai helposti kaikista urheiluliikkeistä. Ratoja ei tietenkään ollut yhtä paljon kuin tänä päivänä, mutta niitä oli tarpeeseen sopiva määrä.

Hiljalleen lajin suosio on vuosien saatossa kasvanut. Kuitenkin suurin piikki harrastajamäärän kasvussa tapahtui vuoden 2020 aikana. Maailmanlaajuinen koronaviruspandemia sulki ihmiset pois sisätiloissa pelattavista harrastuksista. Hiljalleen innokkaat heittelijät löysivät lajin pariin. Ilta-Sanomien artikkelissa mainitaan kilpa- ja huippu-urheilun tutkimuksen mukaan vuonna 2018 lajin parissa olleen 263 000 täysikäistä harrastajaa. (Pirinen, H. 2021.) Tästä vuoteen 2020 mennessä samat luvut ovat kasvaneet moninkertaisiksi. Sponsor Insightin tutkimuksen mukaan 700 000 eli noin 15 prosenttia täysikäisistä suomalaisista on kiinnostunut lajista. (Pirinen, H. 2021). Huomattavaa edellisessä on, että tuloksessa ei ole mukana alaikäisiä harrastajia. Laji on ollut erityisen suuressa huudossa nuorten keskuudessa koronapandemian johdosta. Sama luku alaikäisten kanssa olisi todennäköisesti reilusti yli miljoonan. (Pirinen, H. 2021).

Radoilla alkoi näkymään selkeästi suurempi määrä aloittelijoita lajin parissa. Uudet kasvot lajin parissa on tietysti piristävä ilmiö lajin kasvun kannalta, mutta sillä on ollut myös haittapuolia. Koko välinemarkkina on tuplaantunut vuonna 2020 ja tämäkään ei ole absoluuttinen lukema, sillä pitkään toimijoilla oli pulaa tavarasta. (Pirinen, H. 2021.) Todellinen kysyntä frisbeegolfkiekoille on siis todennäköisesti ollut paljon suurempi. Tämä huutava pula kiekkoista on synnyttänyt ikäviä ilmiöitä lajin pariin. Hukatut kiekot eivät enää palaudu suurella prosentilla omistajilleen, vaan niitä hamstrataan kuin keräilykortteja.

Ylen uutisartikkelissa Frisbeegolfliiton toiminnanjohtaja Tapani Aulu on todennut lapsien ja nuorten keskuudessa leviävän ilmiön, jossa kiekkoja viedään jopa pelaajien laukuista kesken kierroksen. (Virranniemi, G. 2021.) Ilmiö pohjautuu maailman laajuiseen kiekkopulaan. Kiekkoja ei saa kaupasta, joten nuoret keksivät uusia tapoja saada harvinaisia kiekkoja. Tämä ilmiö myrkyttää lajin yhteishenkeä. Frisbeegolf on ollut laji, jossa kunnioitetaan vahvasti pelaajaetikettiä. Ilmiöllä on vakavat seuraukset lajin parissa toimivien henkilöiden yhteishenkeen.

Frisbeegolfratojen määrä esimerkiksi pääkaupunkiseudulla ei ole lainkaan yhdenvertainen tarpeen määrään. Frisbeegolfradat.fi on sivusto, jossa on listattuna kaikki Suomessa sijaitsevat radat. Sivulta saa näppärästi tiedon radan sijainnista, vaativuustasosta, radan ominaisuuksista ja nykyään myös kävijämääristä. Ilta-Sanomien uutisartikkelissa on todettu frisbeegolfradat.fi sivuston kävijämäärän kasvaneen vuoden 2020 keväällä vain yhdessä kuukaudessa 100 %. (Pirinen, H. 2021). Lukema kertoo enemmän kuin tarpeeksi. Ratoja kuluttavien asiakkaiden määrä on kasvanut merkittävästi. Ratojen määrä ei ole kuitenkaan suhteessa kysyntään kasvanut samaa vauhtia.

#### **4.4 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus**

Tutkimuksen pääkysymyksenä on: Miten Frisbeegolfia voisi kehittää palveluna? Tutkimus suoritetaan osana tätä opinnäytetyötä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kohderyhmän havaitsemia ongelmakohtia nykytilanteessa sekä mitä kehitysideoita niihin on. Tarkoituksena on myös selvittää miten frisbeegolfradalla pelaamisen palvelukokemusta voisi kehittää.

Tutkimuksen kohderyhmänä ja perusjoukkona toimi Frisbeegolfin harrastajat, jotka kuuluvat Frisbeegolf Suomi Facebook-ryhmään. Tutkimus toteutettiin Google Forms – kyselylomakkeella (Liite 1.), joka julkaistiin ryhmässä. Ryhmässä on tällä hetkellä noin 28 000 jäsentä. Ryhmän jäsenet ovat kaikki lajin harrastajia tai lajin parissa toimivia ihmisiä. Täten tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavana tietona lajin harrastajien mielipiteistä. (Taanila 2019).

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusotteella eli määrällisenä tutkimuksena. Määrällinen tutkimusote palvelee tutkimusongelmaa hyvin, sillä kohderyhmä on laaja. (Taanila 2019). Kohderyhmän yksilöt eivät ole tavoitettavissa kyselyn jälkeen, koska kyselylomakkeella ei kerätty vastaajien yhteystietoja. Tutkimuskysely julkaistiin ryhmässä viikonlopun (19.11.2021-21.11.2021) vastausajalla. Hyvinkin lyhyessä vastausajassa kyselyn ehti täyttää 322 aktiivista lajin harrastajaa.

Kyselyssä (Liite 1.) ryhmän jäsenet vastaavat valmiiksi kirjoitettuihin kysymyksiin. Myös vastausvaihtoehdot voivat olla valmiiksi laadittuja esimerkiksi kyllä tai ei. Kyselyssä on myös vapaan vastauksen kysymyksiä, joissa pyydetään esimerkiksi mielipidettä.

Kysely koostui kolmesta suuremmasta aihealueesta: vastaajien taustatiedot, Frisbeegolf nykytilanne ja kehitysehdotukset. Ensimmäinen ja toinen aihealue painottuu monivalinta-kysymyksiin. Kolmannessa osassa pyydetään erilaisia kehitysehdotuksia ja täten vastauksen käytännöllisyyden nimissä vastaukset on kerätty avoimina vastauksina.

Tutkimuksen tulokset käsitellään pääasiassa aihealueittain, mutta jossain tapauksissa voidaan perustella esimerkiksi kehitysehdotuksia nykytilanteen kautta. Aihealueet voivat myös sisältää useamman kysymyksen vastauksia. Tällä tavalla löydetyt ongelmat ja niihin liitetyt kehitysehdotukset löytävät toisensa. Kehitysehdotuksien perusteella laaditaan konkreettisia toimia, jolla harrastajien mielestä palvelua voisi kehittää. Nämä toimet perustuvat tutkimuksen tuloksiin sekä viitekehityksen antamaan pohjaan.

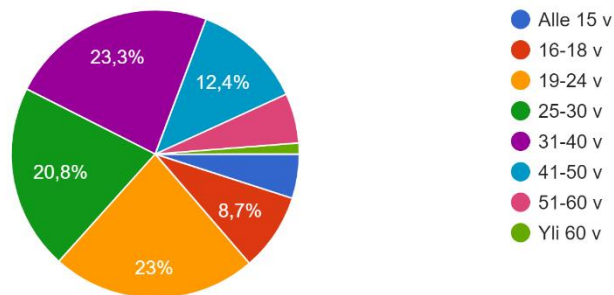
## **4.5 TUTKIMUS tulokset**

### **4.5.1 Vastaajien taustatiedot**

Kyselytutkimuksen ensimmäisessä osassa selvitettiin vastaajien perustietoja. Keräämällä vastaajien iät, asuinpaikka ja ammattiryhmä saadaan perustavanlaatuaista tietoa harrastajakunnan jakautumisesta. Kyselylomakkeeseen vastanneista (n=322) lajin harrastajista vain 9,9 % oli naisia. Täten naisten näkökulmaa tutkimuksen tuloksiin voidaan pitää jokseenkin heikkona. Positiivista on kuitenkin se, että lajin harrastajia löytyy nykyään yhä enemmän sukupuoleen tai ikään katsomatta.

Oheisen kuvion (Kuvio 1. Vastaajien ikä.) perusteella voidaan päätellä suurimman osan harrastajista kuuluvan ikähaarukkaan 19–40 v. Tästä suurimmat ikäluokat olivat 31–40 v 23,3 % sekä 19–24 v 23 %. Harrastajakunnan iän painottuessa nuorempaan päin on kuitenkin ilahduttavaa huomata, että harrastajia löytyy jopa yli 60 ikävuoden haarukasta. Tämän otannan perusteella voidaan päätellä, että laji vetää pariinsa kaikenikäisiä pelaajia. Harrastajien ikäluokkien jakautumista analysoidessa on hyvä pitää mielessä, että kysely toteutettiin Facebook-ryhmässä. Tähän palveluun ikäraja on 13-vuotta, joten alle 15 vuoden ikäluokka jää tältäkin osalta hyvinkin pieneksi todelliseen harrastajamäärään verrattuna. Ilta-Sanomien uutisartikkelin (Pirinen 2021) mukaan frisbeegolfin todetaan olleen yläkouluikäisten poikien keskuudessa suosituin liikuntaharrastus.

Ikä  
322 vastausta

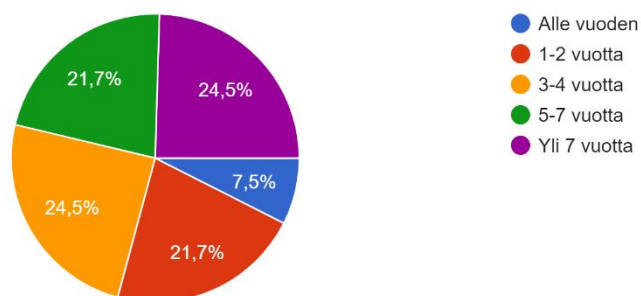


Kuvio 1. Vastaajien ikä. (n=322)

Kyselytutkimuksessa kysyttiin myös vastaajien ammattiryhmää. Suurin osa vastaajista 61,5 % oli työssäkäyviä ja toiseksi eniten 32,3 % oli opiskelijoita. Tutkimukseen vastasi myös pieni määrä työttömiä, eläkeläisiä ja varusmiehiä. Tutkimuksen tulokset painottuvat täten enimmäkseen työssäkäyvien ja opiskelijoiden mielipiteisiin.

Kysymyksellä ”kauanko olet harrastanut Frisbeegolfia?” tavoiteltiin näkemystä siitä, kuinka paljon lajin parissa on aktiivisia uusia harrastajia. Kuviosta 2. nähdään, että 0–4 vuotta harrastaneet vastaajat muodostavatkin tässä osassa enemmistön 53,7 %. Neljän vuoden sisällä aloittaneet voidaan asettaa lajin suurimmaksi pelaajajoukoksi. Eli suurimman kasvun ja koronapandemian ajan aikana Frisbeegolfin aloittaneisiin harrastajiin. Lajin syvälle ulottuvat juuret näkyvät kuitenkin tämän kysymyksen vastauksissa. Yli 7-vuotta harrastaneita on tämän otannan perusteella 24,5 % kyselyyn vastanneista, mikä on sama määrä kuin 3–4 vuotta harrastaneiden määrä.

Kauanko olet harrastanut Frisbeegolfia?  
322 vastausta



Kuvio 2. Kuinka kauan vastaajat ovat harrastaneet Frisbeegolfia. (n=322)



Kyselytutkimukseen vastanneista 85,4 % piti itseään aktiiviharrastajana tai harrastelijana. Tulos kielii siitä, että laji on luonteeltaan mukava vapaa-ajan harrastus. Kilpapelaajiksi itsensä luokittelivat vain 9,9 % vastanneista. Tämä tulos on jokseenkin ristiriidassa seuraavasta kysymyksestä saatuihin lukuihin. Seuraavassa kysymyksessä harrastajilta kysyttiin ovatko he käyneet Frisbeegolf-kilpailuissa. Tähän vastattiin jopa 67,4 % enemmistöllä myöntävästi. Voidaan siis epäillä etenkin B-luokan Frisbeegolf-kilpailujen luonnetta enemmänkin hauskanpidoksi, kuin kilpailemiseksi. B-luokan kilpailuja ovat esimerkiksi viikkokilpailut. Viikkokilpailut ovat rentoja tapahtumia kaiken tasoisille pelaajille. Viikkokilpailu voi olla useasti pelaajan ensimmäinen kilpailu. (Discgolfmetrix 2021.)

Kyselytutkimuksessa kysyttiin vastaajilta kuuluvatko he johonkin Frisbeegolfseuraan. Yli puolet vastaajista 54 % ilmoittivat, etteivät kuulu mihinkään seuraan. Tästä voidaan päätellä, että suurin osa lajin harrastajista on niin sanottuna piiloharrastajia. Nämä todelliset harrastajamäärät eivät välity päättävien tahojen tietoisuuteen eli esimerkiksi kunnille. Tässä piileekin suurin syy siihen, miksi lajin harrastamisen kehittäminen on hidasta.

#### **4.5.2 Vastaajien havainnot nykytilanteesta**

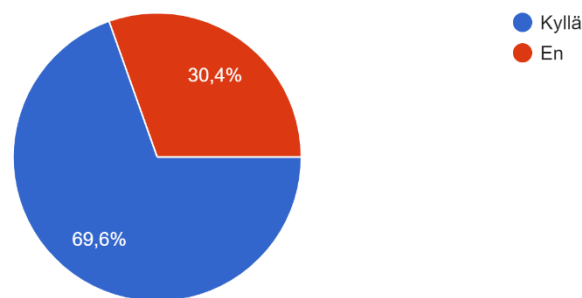
Kyselytutkimuksen toisessa osassa painotettiin kysymyksiä itsehavaitsemiini ongelmakohtiin. Vastaajien kantaa ongelmiin kartoitettiin pääosin yksinkertaisilla kyllä/ei kysymyksillä. Osioissa vahvistetaan käsitystä jo huomatuista nykytilanteesta lajin harrastamiseen liittyen.

Vastaajista jopa 80,5 % on tutkimuksen mukaan törmännyt lähiaikoina ruuhkaan frisbeegolfraadalla, vaikka vain 31,7 % vastaajista asuu Uudenmaan alueella. Pitkä jonotusaika on Reasonin ym. (2016, 56.) mukaan yksi ärsykkeistä, joka automaattisesti aiheuttaa negatiivista sävyä asiakkaan palvelukokemukseen. Ruuhkaisuus ei ole ongelma pelkästään Uudenmaan tiheästi asututulla alueella. Vastauksien perusteella voidaan päätellä, että suurin osa tähän kysymykseen kyllä- vastanneista kuitenkin asuu isoimpien kaupunkien läheisyydessä. Näitä alueita ovat muun muassa Uusimaa, Varsinais-Suomi ja Pirkanmaa.

Pitäen mielessä palvelukokemukseen liittyvän Reasonin ym. (2016, 56.) sanoman negatiivisista ärsykkeistä palvelun aikana, voidaan seuraavaa tulosta pitää hyvinkin hälyttävänä. Kysymykseen (Kuvio 3.) vastanneista (n=322) harrastajista jopa 69,6 % on päättänyt jättämään kierroksen kesken tai vaihtamaan rataa ruuhkaisuuden johdosta. Tämä on yli 2/3 tutkimukseen vastanneista. Omalla kohdallani tämä tilanne on toistunut useasti Uudenmaan alueella. Ennen kierrosta on ollut odottavainen ja innostunut olo. Kierroksen aikana

tai kierroksen alkua odottaessa asiakkaan oletukset ja toteutunut palvelu eivät kohtaa. Jälkikokemus ei ole todellakaan miellyttävä. Radasta jää pelaajalle huono kokemus, jonka jälkeen Altonin (2016) mukaan vaaditaan jopa 12 hyvää kokemusta, että tämä yksi negatiivinen pyyhkiytyy pois.

Oletko joskus radan ruuhkaisuuden johdosta jättänyt kierroksen kesken ja/tai vaihtanut rataa?  
322 vastausta



Kuvio 3. Ovatko vastaajat joutuneet jättämään kierroksen kesken ja/tai vaihtanut rataa ruuhkaisuuden johdosta? (n=322)

Kysymykseen ”Tiedätkö mistä löytää tietoa Frisbeegolf-kilpailuista?” vastasi 92,8 % myöntävästi. Mielestäni tulosta voidaan pitää validina, koska ryhmän jäsenet ovat hyvinkin aktiivisia lajin harrastajia. He tietävät kanavat, jossa kilpailuista ilmoitetaan sekä miten niihin voi osallistua. Tilanne saattaa kuitenkin olla toinen aloittelijan silmissä. Aloittelija ei välttämättä tiedä nettisivuja tai ryhmiä, joissa kilpailuista tiedotetaan. Tässä kohtaa voitaisiin kilpailuista tiedottamista kehittää teknisen perustan mukaan. (Reason ym. 2016, 10–12). Kilpailuista tiedottamista voitaisiin trendin mukana viedä esimerkiksi enemmän kohti sosiaalista mediaa.

Kyselytutkimukseen vastanneista 68,2 % piti Frisbeegolfradalla käynnin palvelukokemuksen menneen huonompaan suuntaan lajin suosion kasvun johdosta. Suosion suuren kasvun johdosta ratojen kehitys ja kunnossapitotyö laahaa pahasti perässä. Suuret harrastajamäärät aiheuttavat radoilla kävijöille nykyaikana useasti negatiivisia ärsykeitä, esimerkiksi pitkään jonottamista. Oheiset negatiiviset ärsykkeet yhdessä kehitys- ja kunnossapitotöiden puutteellisuuden kanssa yksinkertaisesti kääntävät asiakkaiden palvelukokemusta huonompaan suuntaan. (Reasonin ym. 2016, 56.) Tätä tukee myös kyselytutkimuksen toisen osan viimeinen kysymys. Vastaajilta tiedusteltiin ovatko he käyneet pelaamassa radalla, jossa esimerkiksi heittoalusta on huonossa kunnossa tai väyläopaste puuttuu. Kysymykseen vastasi myöntävästi jopa 98,1 % kyselyyn osallistujista. Tämä tarkoittaa, että 322 vastaajasta vain kuusi henkilöä ei ollut pelannut radalla, jossa olisi nähnyt

kunnostettavaa. Tämä on hälyttävä mielipide lajin aktiivisilta harrastajilta, johon tulisi mahdollisimman nopeasti saada muutosta.

Frisbeegolfin pelaajaetiketti tarkoittaa lajin perinteiden ja sääntöjen kunnioittamista, hyviä käytöstapoja unohtamatta. Kyselytutkimuksessa vastaajat pääsivät avoimesti vastaamaan kysymykseen: ”Oletko huomannut pelaajien keskuudessa pelaajaetiketin puutteellisuutta? Esimerkiksi mitä?” Avoimien vastauksien (n=233) määrän johdosta, ei kaikkia niitä käydä tässä selvityksessä läpi. Vastausten keskuudesta nostetaan esille muutama selkeä teema. Huomattavan kannan oli saanut yleisesti väylän pelaaminen joko hitaasti tai väylälle avaaminen, kun edellinen ryhmä on vielä edessä. Väylän aloittaminen, kun edelliset ovat vielä väylällä on selkeä turvallisuusriski. Teräväreunainen Frisbeegolfkiekko voi tehdä pahaa jälkeä osuessaan ihmiseen. Tähän liittyen myös kysymyksen: ” Onko sinulle sattunut tilannetta, jossa muiden pelaajien piittaamattomuuden takia on syntynyt vaaratilanne?” vastaukset ovat hälyttävää tulkittavaa. Jopa 66,8 % vastaajista (n=322) on kokenut muiden pelaajien piittaamattomuuden takia vaaratilanteen lajia harrastaessa. Myös radan väylien pelaaminen väärässä järjestyksessä eli oikominen oli useasti esillä vastauksissa. Yleinen piittaamattomuus ja huonoihin käytöstapoihin viittaavat toimet olivat selkeästi vastaajien mielestä puutteita pelaajaetiketissä.

Ylen artikkelissa Virranniemi (2021) on todennut lajin parissa syntyneen näpistelyilmiön. Artikkelissa mainitaan kiekkovarkaiden väijyvän väylän varrella piilossa ja avausheiton jälkeen näpistävän kiekon kadoten takaisin puskaan. Artikkelin ja kyselytutkimuksen vastausten mukaan moni pelaaja on nähnyt tai kokenut kiekkovarkauden. Artikkelissa mainitaan asialla olevan yleensä nuoret ja lapset. Tätä ilmiötä tukee kyselytutkimuksen tulokset kysymyksessä, onko vastaajien pelivälinettä ikinä varastettu tai yritetty varastaa. Kysymykseen vastasi 40,1 % myöntävästi. Tämä tarkoittaa sitä, että yli kolmasosa otannan harrastajista on törmännyt frisbeegolfkiekkojen näpistelyilmiöön. Varastaminen on laitonta, eikä sen harrastaminen tulisi olla missään muodossa hyväksyttävää Frisbeegolfin parissa. Virranniemi (2021) on todennut uutisessa kiekkojen rahallisen arvon harvoin vastaavan sen arvoa pelaajalle. Frisbeegolfkiekko on voinut käytössä kulua omistajalleen täydelliseksi ja täten noussut rahallista arvoa arvokkaammaksi. Pelaajille on voinut sattua myös tilanteita, joissa pelaajalta varastetaan kiekko, jonka valmistaminen on lopetettu. Pelaaja ei siis enää tule saamaan uutta samanlaista kaupasta. Kiekkojen varastelu pohjautuu pitkälti etenkin nuorten parissa keräilykortti tyyliin kiekkojen hamstraukseen.

Kyselytutkimuksen toisen osion vastausten perusteella saatiin kattavasti tietoa harrastajien havaitsemista ongelmista Frisbeegolfiradalla käymiseen liittyen. Suurimpina ongelmia esiintyi ratojen ruuhkaisuus, pelaajaetiketin puutteellisuus ja kiekkojen varastelu.

## 4.6 Vastaajien kehitysehdotuksia havaittuihin ongelmiin

Kyselytutkimuksen kolmannessa ja viimeisessä osassa kysyttiin pääosin avoimina vastauksina kehitysehdotuksia havaittuihin ongelmiin. Harrastajilta tiedusteltiin ratkaisuehdotuksia sekä esimerkkejä jo olemassa olevista toimiviksi havaituista konsepteista muun muassa ratojen ruuhkaisuuden selvittämiseksi.

Helanderin ym. (2013, 11) mukaan palvelun kehittäminen lähtee liikkeelle asiakkaan arvojen ja tarpeiden tunnistamisesta. Kyselytutkimuksen vastaukset lajin harrastajilta keräsivät kattavan perustiedon ajankohtaisista ongelmista. Etenkin avoimien vastausten siivittämänä voidaan tässä osiossa asiakaslähtöisesti tavoitella konkreettisia kehitysehdotuksia. Palveluita uudistettaessa tulisi asiakas ottaa ajattelun ja toiminnan keskipisteeksi. (Helander ym. 2013, 11). Tämä mielessä pitäen voidaan vastauksien pohjalta asiakas asettaa kehitysehdotuksien laadinnassa keskipisteeksi.

Kolmannessa osioissa kysymyksiin vastaaminen ei ollut pakollista. Pakolliset kysymykset olisivat voineet aiheuttaa perättömien kehitysehdotuksien ilmoittamista. Vapaaehtoisten kehitysehdotusten vahvistavan tulosten luotettavuutta ja realismia.

### 4.6.1 Ruuhkat radoilla

Kolmas ja kyselytutkimuksen viimeinen osa alkaa avoimella kysymyksellä: ”Millä tavoilla ratkaisisit arki-illan ruuhkan A1 tason radalla pääkaupunkiseudulla?”. Vapaaehtoisen kysymyksen johdosta avoimia vastauksia kertyi 221 kpl. Kysymyksellä tavoiteltiin ehdotuksia eritoten pääkaupunkiseudun ongelmaan, jossa ratoja on selkeästi alle tarpeen määrän. Tekesin (2010) mukaan palvelu on palveluntarjoajan luoma toiminnon tai toimintojen yhdistelmä, jolla pyritään tyydyttämään asiakkaan tarve. Pääkaupunkiseudulla ei teorian mukaiseen tarpeen tyydyttämiseen tällä hetkellä päästä.

Vastauksissa esiintyi ehdotuksia moneen suuntaan. Osa vastaajista ei vastannut kysymykseen kehitysehdotuksella vaan oikeastaan vaihtoehdolla. Nämä vastaukset perustuvat muun muassa pääkaupunkiseudulta pois muuttamiseen, harrastamisen ajankohdan vaihtamiseen ja kokonaan menemättä jättämiseen. Nämä vastaukset olivat kuitenkin vähemmistönä vakavasti otettaviin kehitysehdotuksiin verrattuna.

Ehdottomasti eniten vastauksia painottui ratojen määrän lisäämiseen. Ratojen määrän lisäämisen ohelle vastaajat ehdottivat esimerkiksi harjoittelualueiden sekä esimerkiksi alemman tason radan lisäämistä A1-tason radan yhteyteen. Tämä lisäisi vaihtoehtoja esi-

merkiksi aloittelijatason pelaajille, joka taas sujuvoittaisi pelaamista vaativammalla A1-tason radalla. Yleisesti ottaen harrastajien vastauksien sekä oman näkemyksen perusteella, voidaan olettaa aloittelijan pelaavan hyvinkin todennäköisesti radan hitaammin kuin paremman taitotason omaava harrastaja.

Kolmannen osion toinen kysymys: ”Onko sinulla esimerkkejä toimivasta jo olemassa olevasta konseptista ruuhkan tasoittamiseksi? Esimerkiksi maksullisuus tai varausjärjestelmä..” keräsi vapaaehtoisia vastauksia 167 kpl. Yleisesti vastauksissa ehdottomasti suosituimmat vastaukset painottuivat jo kysymyksessä mainittuun maksullisuuteen tai varausjärjestelmään. Pidän tätä kysymyksen asettelua jälkikäteen hiukan ohjailevana, mutta vastauksista löytyi onneksi konkreettisia esimerkkejä. Kaikista kysymykseen vastanneista (n=167) jopa 49 vastausta sisälsi sanan ”Sibbe” tai ”Sipoo”. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki sanan maininneet pitivät Sipoon frisbeegolfradalla käytössä olevaa järjestelyä onnistuneena keinona ruuhkan tasoittamiseen. Sipoon frisbeegolfrata on maksullinen ja heillä on internetin kautta toimiva varausjärjestelmä, josta voi varata pelivuoron ja maksaa sen etukäteen tai paikan päällä. Kierros radalla maksaa aikuiselle harrastajalle 6 € / kierros. Olen itse myös suorittanut taustatutkimusta ja katsastanut radan järjestelyn. Pelikierroksen varaaminen onnistui vaivattomasti ja maksu onnistui paikan päällä työpaikan tarjoamalla liikuntaedulla. Vastausten perusteella tällaisten konseptien lisääminen etenkin osalle kilpatason radoista tekisi ruuhkaisuuden osaltaan inhimillisemmäksi. Vastauksissa esiintyi muitakin maksullisia ratoja, joiden keuhuttiin yleisesti olevan paremmassa kunnossa ilmaisratoihin verrattuna.

#### **4.6.2 Kilpailuista tiedottaminen**

Vaikka enemmistö 67,4 % kyselytutkimukseen vastaajista (n=322) oli käynyt Frisbeegolfkilpailuissa, on lajin kilpailutoiminnassa silti kehitettävää. Kyselytutkimuksen kolmannessa osassa kysyttiin avoimen vastauksen muodossa: ”Onko kilpailuiden näkyvyydessä parantamisen varaa ja mistä vastaajat haluaisivat saada tietoa kilpailuista?”. Kysymykseen kertyi 148 kpl vastausta. Vastauksissa esiintyi yleinen teema siitä, että kilpailuista tiedottaminen on keskitetty erilaisiin harrastajien ylläpitämiin ryhmiin. Myös Metrix-tulospalvelu ilmoitettiin useasti suosituksi kilpailutiedottamisen alustaksi. Nämä lähteet ovat tietysti tuttuja harrastajille, mutta ei niinkään tunnettuja lajin parissa aloittavien henkilöiden keskuudessa.

Reasonin ym. (2016, 10–12) palvelumuotoilun teknisen perustan mukaan tulisi tietotekniikkaan liittyvän palvelunosan kehitystä pitää ajanhengessä mukana. Nämä harrastajien

suosimat kilpailutiedottamisen kanavat esimerkiksi Metrix, ovat käyttökokemukseltaan hie-  
man monimutkaisia. Aloittelija ei välttämättä osaa navigoida sivua siten, että saisi sieltä  
oman alueensa ja tasonsa kilpailuja esille. Avoimien vastauksien perusteella tiedottamista  
voitaisiin siirtää tai lisätä esimerkiksi kootusti sosiaaliseen mediaan. Oman paikkakunnan  
kilpailuja olisi vaivatonta seurata esimerkiksi Instagramissa julkaistusta kisakalenterista.  
Useat vastaajat pitivät jonkin sortin kisakalenteria mainiona ideana. Nykyisten tiedottamis-  
kanavien keskuudessa on havaittavissa tietynlaista monimutkaisuutta. Tähän ratkaisuna  
voisi pitää esimerkiksi paikallisesti kilpailuista tiedottamiseen palkattua seuran tai kunnan  
henkilökuntaa. Toimintaa voisi rahoittaa kilpailuista saatavilla osallistumismaksuilla. Selke-  
ästi kilpailut ovat tällä hetkellä harrastajien mielestä jossain määrin kiven alla, joka omalta  
osaltaan vähentää aloittelijoiden tutustumista lajiin ns. ”virallisesti”. Aloittelijan kertakäynti  
esimerkiksi matalan kynnyksen viikkokilpailussa kasvattaisi tietoisuutta lajiin liittyvästä pe-  
laajaetiketistä.

#### 4.6.3 Pelaajaetiketti

Pelaajaetikettiä sivuutettiin jo kyselytutkimuksen toisessa osassa, jossa kysyttiin havain-  
toja pelaajaetiketin puutteellisuudesta. Vastausten perusteella nousi esille huomioita erito-  
ten uusien harrastajien keskuudessa esiintyvistä yksinkertaisesta tiedon puutteesta. Tälle  
löytyi selkeä syy vastausten ja omien havaintojen pohjalta. Frisbeegolf pelaajaetiketistä ei  
ole oikeastaan radoilla minkäänlaista tietoa. Ensimmäiselle väylälle saapuva aloittelija ei  
mistään saa suoraan tietää, että esimerkiksi väylälle ei saa avata heittoa, mikäli edellinen  
ryhmä on vielä väylällä. Oheinen toiminta aiheuttaa ristiriitaa Reasonin ym. (2016, 10–12)  
palvelumuotoilun sosiaalisen perustan teorian kanssa. Teorian mukaan palvelun tulisi vas-  
tata käyttäjän odotuksia. Lajia pidempään harrastajat saattavat huomata uudempien har-  
rastajien keskuudessa toimia, jotka heikentävät palvelukokemusta.

Pelaajaetiketin kehittämisessä voidaan hyödyntää palvelupolun tarkastelua. Palvelua ke-  
hittäessä tai uuden palvelun luonnissa voidaan soveltaa palvelutuokioiden selvityksen  
merkitystä. Tässä tapauksessa voitaisiin Palon blogin (2018) mukaan kartoittaa Fris-  
beegolf radan palvelupolku ja erotella sen palvelutuokiot. Radalle saapuvan aloittelijan  
ihan ensimmäinen palvelutuokio voisi olla infotaulu, jossa pelaajaetiketin tärkeimpiä kohtia  
on tuotu esille. Infotaulu tulisi asettaa radan alkuun niin, että harrastaja ei voi sen lukemi-  
selta välttyä. Taulussa voisi olla esimerkiksi ”5 sääntöä ennen radalla pelaamista!”. Tässä  
voisi allekkain listata tärkeimmät asiat liittyen pelaajaetikettiin. Nämä viisi sääntöä voisivat  
esimerkiksi olla:

- Älä avaa väylälle ennen kuin se on vapaa ja anna aina merkki seuraavalle, että voi heittää

- Älä koske ilman lupaa muiden pelivälineisiin
- Päästä nopeampi ryhmä ohitsesi, äläkä vastaavasti ohittele väyliä/ryhmiä
- Älä viivyttelä väylällä, jotta eteneminen radalla pysyy jouhevana
- Laita roskat radan varrella oleviin roskakoreihin

Tällä hetkellä pelaajaetiketistä ei juurikaan löydy tietoa radoilta. Tietoa tietysti löytyy pohjattomasti internetin lähteistä, mutta aloittelija ei törmää näihin muuten kuin oma-aloitteisesti tutkimalla. Olemassa on toki muutamia poikkeuksia, jossa esimerkkinä käytetty info-taulu on jo käytössä. Mielestäni vastaava tiedottaminen tulisi asettaa vaatimukseksi jokaiselle uudelle ja uudistettavalle radalle. Oheinen toiminta lähentäisi harrastajien odotuksia ja toteutunutta palvelua.

Vastauksien perusteella Golfista tuttu ”Green card” oli myös suosittu ehdotus pelaajaetiketin nykytilanteen parantamiseen. Terminä ”Green card” tarkoittaa lyhykäisyydessään oikeutta käydä pelaamassa radalla. Tätä voitaisiin soveltaa Frisbeegolfiin esimerkiksi aloittelijoille suunnatuilla vapaaehtoisilla kursseilla, jossa käytäisiin läpi perussäännöt lajin harrastamiseen liittyen. Kurssija voisi järjestää esimerkiksi paikalliset frisbeegolfseurat tai vaikka koulut. Kurssin pohjalta aloittelijat ja miksei jopa kokeneemmat pelaajat saisivat kattavat perustiedot, miten radoilla tulee käyttäytyä ja mitä tulee ottaa huomioon.

#### **4.6.4 Kiekkojen varastaminen ja vaaratilanteet**

Ylen uutisartikkelissa (Virranniemi, G. 2021) havaittu kiekkojen varasteluilmiö on vakava särö harrastajien keskuudessa. Oheinen toiminta vaikuttaa negatiivisesti ilmapiiriin harrastajien keskuudessa. Kuten aiemmin on todettu, varastaminen on rikos eikä sitä pitäisi missään määrin hyväksyä tai lietsoa Frisbeegolfin parissa. Toimintaa on siivittänyt maailmanlaajuinen pula kiekkoista. Lapset ja nuoret ovat keksineet kiekkojen varastelun helppona tapana kerryttää omaa kiekkorepertuaariaan. Kiekot toimivat nuorilla valuuttana harrastuksen parissa. Niitä vaihdellaan ja ihaillaan kavereiden kesken ja tietysti kaikki haluavat harvinaisia ja hienoja kiekkoja omakseen. Frisbeegolfliiton toiminnanjohtaja Tapani Aulu on viitannut ilmiön olevan verrattavissa keräilykorttikulttuuriin. (Virranniemi, G. 2021).

Kiekkojen varastamisen kitkeminen lähtee liikenteeseen valtakunnallisella tiedottamisella seurauksista. Lasten ja nuorten tietoisuutta kiekkojen varastamisen seurauksista voidaan lisätä esimerkiksi kouluissa liikuntatunneilla tai jonkinlaisella some-kampanjalla. Lapset ja nuoret pitävät lajin ammattilaisten sanoja totuutena. Tätä seikkaa voitaisiin hyödyntää kiekkojen varastelun vähentämisessä. Frisbeegolfliitto voisi valjastaa muutamia lajin kärkinimiä puhumaan keräilykorttikulttuuria vastaan ja puhumaan nuorisolle järkeä esimerkiksi Youtube-videon sisällä.

Kiekkojen varastelu voi myös aiheuttaa vaaratilanteita. Esimerkiksi väylän varrella pussassa kiekkoja väijyvät lapset ovat todellisessa vaarassa, mikäli heitto karkaisikin pussaan, jossa nuoret väijyvät.

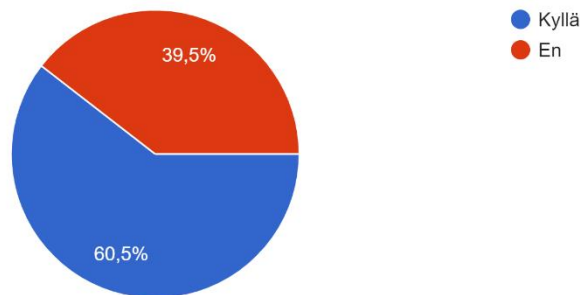
Vaaratilanteet perustuvat kuitenkin yleisesti piittaamattomuuteen tai epätietoisuuteen harrastajien keskuudessa. Pelaajan tulisi varoittaa karanneesta heitosta Golf-termin, eli huutamalla "Fore!". Huuto ilmoittaa mahdollisesti kiekon lentoradalla olevalle ihmiselle, että kannattaa suojata pää ja kasvot tai väistää kohti tulevaa kiekkoa. Lähtökohtaisesti huutoa ei joutuisi kuitenkaan huutamaan, jos odotetaan väylän olevan vapaa ennen avausheittoa. Varoitushuuto jää kuitenkin sen vaativissa tilanteissa useasti kyselyyn vastanneiden havaintojen pohjalta puuttumaan. Vastauksissa on jopa todettu, että erityisesti lapset ja nuoret eivät kehtaa huutaa varoitusta. Tätä seikkaa voidaan pitää aivan älyttömänä, koska kaikille harrastajille tulisi mahdollistaa turvallinen kierros. Vaaratilanteiden ehkäisemisessä voitaisiin soveltaa samaa teoriaa kuin pelaajaetiketin kehittämisessä sekä kiekkojen varastelun kitkemisessä.

#### **4.6.5 Palvelumuotoilu**

Kyselytutkimuksen viimeisen osion ainut kyllä/en kysymys kartoitti harrastajien mielipidettä, ovatko he sitä mieltä, ettei Frisbeegolfia palveluna ole juurikaan muotoiltu suosion mukana? 60,5 % vastaajista (n=291) oli sitä mieltä, että palvelumuotoilu ei ole kävellyt suosion kanssa käsikädessä. Tulos on mielestäni totuudenmukainen. Ratojen määrä ja niiden ylläpito eivät todellakaan vastaa tämänhetkistä suosiota. Tuulaniemen (2013, 10.) mukaan palvelumuotoilun intuitiivisella tavalla tulisi hahmottaa tulevaisuuden mahdollisuuksia. Tässä ei olla aikojen saatossa Frisbeegolfin palvelumuotoilun osalta onnistuttu. Tietenkään kukaan ei ole voinut ennustaa koronapandemiaa, joka on ainakin Suomessa ollut vauhdittava tekijä lajin suosion räjähdysmäisessä kasvussa. Kuitenkin koronapandemian aikana olisi Tuulaniemen (2013, 10.) teoriaa analyttisen palvelumuotoilun tavasta voinut hyödyntää. Tapa perustuu nimensä mukaan dataan, tosiasioihin, loogiseen päätteilykykyyn ja asiakastutkimukseen liittyvän tiedon hyödyntämiseen. Harrastajamäärät ovat olleet jo vuosia enemmän ja enemmän kasvussa, mutta Frisbeegolf palveluna on pysynyt jotakuinkin samana. Ratoja on tietysti tullut vuosittain lisää, mutta muuten palvelua ei juurikaan ole muotoiltu.



Koetko ettei Frisbeegolfia palveluna ole juurikaan muotoiltu suosion mukana?  
291 vastausta



Kuvio 4. Koetko ettei Frisbeegolfia palveluna ole juurikaan muotoiltu suosion mukana?  
(n=291)

Esimerkiksi tämän opinnäytetyön asiakastutkimukseen liittyvää tietoa voitaisiin hyödyntää palvelumuotoilun analyttisellä tavalla. Tutkimus on paljastanut useita kohteita, jotka ovat palvelun käyttäjien mielestä ongelmakohtia. Ongelmakohtien selvittäminen palvelumuotoilulla ja niiden ratkaiseminen vaikuttaisi varmasti positiivisesti palvelun käyttäjien palvelukokemukseen.

Palveluita tuottavien tahojen esimerkiksi Frisbeegolfseurojen, tulisi tarkastella Frisbeegolfia palveluna palvelupolun näkökulmasta. Palvelupolun hyödyntäminen laittaa palvelun tuottajan ajattelemaan asiakkaan näkökulmasta. Tavoitteena tällä on selvittää asiakkaan kokemat kipupisteet ja kehittämisen kohteet. (Palon blogi 2018.) Näiden selvittäminen siivittäisi palvelua nykyiseltä tasoltaan jo runsaasti laadukkaammaksi palveluksi.

Suomalaisessa urheilussa etenkin harrastetoiminnassa vahvasti läsnä oleva vapaaehtoistyö on mittaamattoman arvokasta (Jalonen & Haltia & Tuominen & Ryömä. 2017). Sama pätee Frisbeegolfin harrastamiseen. Seurat, kilpailut ja jopa ratojen kunnostaminen pohjautuvat suuresti talkootyöhön. Täten voidaan olettaakin, että palvelumuotoilu on osaltaan laahannut hieman hitaasti suosion perässä. Laji vaatisi ehdottomasti enemmän liiketoimintaa ja koko lailla enemmän panostusta. Aiemmin esitetty mahdollisuus joillekin A-luokan radoille ratamaksun lisäämisestä tulisi tässä kohtaa kehiin. Radan organisointia, kehitystä ja suunnittelua käsittelemään voitaisiin palkata henkilöitä. Tässä voitaisiin soveltaa esimerkiksi lajin innokkaita nuoria. Radalla voisi olla töissä kentän yleismies, joka mahdollisesti on paikallisen seuran jäsen. Tehtäviin voisi kuulua esimerkiksi yleisen järjestyksen valvominen, ratamaksujen vastaanotto, pienen kioskin pyörittäminen ja yleinen neuvonta. Palkka hänelle maksettaisiin ratamaksuista. Tällä konseptilla radoille saataisiin tiettyä jämerää otetta liittyen tässä tutkimuksessa havaittuihin ongelmakohtiin.

## 5 Tulosten yhteenveto

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa Frisbeegolfin harrastajista koostuneelta kohderyhmältä mielipiteitä ajankohtaisista ongelmakohdista sekä kerätä näihin kehitysehdotuksia. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös havaittujen ongelma-kohtien perusteella luoda kehitysehdotuksia palvelukokemuksen parantamiseen.

Tutkimuksen tuloksissa eniten nousivat esille ongelma-kohteina nykytilanteessa ratojen huono kunto/ylläpito, ruuhkaisuus, pelaajaetiketin puutteellisuus ja kiekkojen varasteluilmiö. 68,2 % kohderyhmästä oli sitä mieltä, että Frisbeegolfradalla käynnin palvelukokemus on mennyt huonompaan suuntaa suosion kasvun johdosta.

Palvelun kehitysehdotuksien suosituimpina teemoina tutkimuksen tuloksissa esiintyi ratojen lisääminen, ratojen muotoilu asiakaslähtöisemmiksi sekä yleisen tietoisuuden parantaminen liittyen muun muassa pelaajaetikettiin. Ratojen lisäämisen ohella suosittu kehitys-idea oli osan A-luokan radoista muuttaminen maksullisiksi palveluiksi. Ratamaksuilla voitaisiin kehittää palvelua laadukkaammaksi ja täten parantaa palvelukokemusta.

Frisbeegolfseurat voivat hyödyntää tutkimuksen tuloksia palvelumuotoilun teoriaa apuna käyttäen. Opinnäytetyö tullaan todennäköisesti julkaisemaan Frisbeegolfliiton opinnäytetyöt-sivulla. Tästä lähteestä kaikki liiton alla toimivat seurat voivat hyödyntää työtä oman paikkakuntansa Frisbeegolf-palveluiden kehittämiseen. Palveluiden kehittämisen lähtökohtana on paikallisesti asiakkaiden palvelupolun selvittäminen. Palvelupolun päävaiheet jakautuvat seuraavasti: ennen, aikana ja jälkeen. Jokainen päävaihe sisältää palvelutuokioita, jotka vaikuttavat päävaiheen onnistumiseen. Nämä palvelutuokiot luovat kokonaisuudessaan asiakkaan palvelukokemuksen.

Palvelun aikana muodostuva palvelukokemus vaikuttaa omalta osaltaan ennen ja jälkeen syntyviin kokemuksiin. Täten palvelun aikana muodostuva palvelukokemus on merkittävimmissä roolissa kaikista palvelupolun päävaiheista. Näiden tulosten pohjalta Frisbeegolfseurojen tulisi kehittää ensisijaisesti palvelun aikana tapahtuvia kokemuksia ja niihin tämä tutkimus on pääasiassa painotettu.

## 6 Pohdinta ja johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön aiheena oli Frisbeegolf laadukkaampana palveluna. Tavoitteena oli myös selvittää miten Frisbeegolfia voisi kehittää palveluna. Tutkimus alkoi Frisbeegolfiin palveluna liittyvien ongelmakohtien kartoittamisella. Näihin ongelmakohtiin kerättiin kohde-ryhmältä kehitysehdotuksia. Olennaisena osana tätä opinnäytetyötä oli omien havaintojen tueksi laadittu kyselytutkimus, joka saavutti varsin kattavan vastausmäärän lyhyessä ajassa.

Tutkimustulosten pohjalta analysoitiin lajin harrastamiseen liittyviä ongelmia. Palveluliiketoimintaan liittyvän teorian, omien näkemysten sekä tutkimustulosten pohjalta laadittiin konkreettisia kehitysehdotuksia, sille miten ongelmakohtia voisi purkaa. Tutkimustulokset loivat ymmärrystä ongelmien laajuudesta sekä luotettavan pohjan niiden käsittelyä varten.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusotetta eli määrällistä tutkimusta. Menetelmä tukee Taanilan (2019) mainitsemia piirteitä kyselytutkimuksen luotettavuudesta. Tutkimusote sopii tarkasteltavaan tutkimusongelmaan hyvin, koska kohderyhmä on jokseenkin laaja. Kvantitatiivinen tutkimusote edellyttää suuren ja laadukkaan kohderyhmän. Tähän päästiin 322 vastauksella, jotka ovat kaikki lajin harrastajia.

Tiedonkeruumenetelmänä toimi Google Forms – kyselylomake. Kyselylomake julkaistiin Frisbeegolf Suomi Facebook-ryhmässä. Kohderyhmän yksilöt eivät ole tavoitettavissa kyselyn jälkeen, koska kyselylomakkeella ei kerätty vastaajien yhteystietoja. Kysely julkaistiin ryhmässä viikonlopun vastausajalla. Hyvinkin lyhyessä vastausajassa kyselyn ehti täyttää 322 lajin harrastajaa. Tutkimuksella saatiin selville nykytilanne, jota tutkimuksen alussa toivottiin. Tutkimuksen tarjoamat tulokset ovat merkittäviä niin itselleni, kuin esimerkiksi frisbeegolfseuroille, jotka niitä voivat hyödyntää.

### 6.1 Validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti liittyvät ensisijaisesti tiedonkäsittelyyn. Niihin vaikuttaa myös kysymysten asettelu ja muotoilu, jolla yritetään välttää muun muassa vastaajan johdattelemista. Kysely toteutettiin internetissä, joka osaltaan vaikuttaa negatiivisesti tutkimuksen tulosten luotettavuuteen eli reliabiliteettiin. (Taanila 2019.) Kysymyksissä pyrittiin ensimmäisen ja toisen osan osalta yksinkertaisuuteen, jolla saatiin karkea lähtötilanne selville. Lähtötilannetta syvennettiin muutamalla avoimen vastauksen kysymyksellä, joiden tuloksia käsiteltiin lähtökohtaisesti teemoina. Kolmannen osan, eli kehitysideoiden selvityksessä, pidettiin avoimia kysymyksiä luotettavampana lähestymistapana. Valmiit

vastausvaihtoehdot tässä osiossa voisivat kyselyn vastaajista tuntua ohjaavilta ja täten reliabiliteettia alentavana.

Tutkimuksen validiteettia alentavia tekijöitä ilmeni tuloksia analysoidessa. Muun muassa vastaajien iät ja ammattiryhmät olivat jossain määrin epärelevantteja tulkinnan kannalta. Tutkimuksessa ei kerätty vastaajien henkilöllisyyksiä tai taustoja. Tämä heikentää jossain määrin tutkimuksen validiteettia (Taanila 2019). Tutkimuksen tuloksien rehellisyydestä ei täten myöskään voida olla täysin varmoja, koska internetissä toteutettu kysely madaltaa luotettavuutta. Vastaajat eivät myöskään voi esittää tutkimukseen liittyviä tarkentavia kysymyksiä, joka jossain määrin kasvattaa mahdollisuutta väärinymmärrykseen. Näiden tekijöiden johdosta tutkimuksen reliabiliteettia tulee jossain määrin kyseenalaistaa. Tulosten analysoinnissa on otettu huomioon myös naisten (n=32) ja aloittelijoiden (n=15) vähäinen määrä verrattuna koko otantaan. Näihin ryhmiin liitettävien yleistävien johtopäätöksien tekemistä vältettiin tuloksia analysoidessa.

## 6.2 Viitekehys

Tutkimuksen viitekehystenä käytettiin erilaisia kirjoja, artikkeleja ja julkaisuja liittyen palveluihin, palvelumuotoiluun, palvelukokemukseen sekä palvelupolkuun. Viitekehyksessä hyödynnettiin myös muutamia uutisartikkeleja liittyen toimialapohjaiseen tietoon. Viitekehystä tuettiin myös tutkimusmenetelmiin ja tutkimuksen luotettavuuden arviointiin käytettävää materiaalia. Toimialapohjaista kirjallisuutta ei valitettavasti aiheen tiimoilta juurikaan löytynyt. Tämä vaje korvattiin kuitenkin soveltamalla yleistä palveluihin liitettävää teoriaa. Laji on luonteeltaan kuitenkin siinä määrin omalaatuinen, että todelliset harrastajamäärät ovat paljon suurempia kuin tutkimukset antavat olettaa. Tämä pohjautuu siihen, että lajia harrastetaan useasti paikoilla, jossa menekkiä ei voida todistaa. Tästä syystä Frisbeegolfista kerättyä dataa ei juurikaan käytetty lähteenä, vaan perusteltiin enemmänkin harrastajien omilla havainnoilla.

## 6.3 Kehityskohteet

Opinnäytetyössä olisi voitu hahmotella laajempi selonteko esimerkiksi jo toimivasta maksullisuuden ja varausjärjestelmän omaavasta radasta. Tässä selonteossa olisi voitu esitellä A-luokan radalla jo olemassa olevaa konseptia yksityiskohtaisesti. Radan ylläpitäjää olisi voitu haastatella ja sen toteuttamisen vaatimuksia täten kartoittaa. Tällaisella esimerkillä olisi voitu tuoda selkeä kuva, kuinka vastaavan konseptin toteuttaminen käytännössä onnistuu.

#### 6.4 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyö on ollut täysin omalaatuinen teos verrattuna aiempiin. Kokonaisuudessaan työ on vaatinut relevantin teorian löytämistä ja sen soveltamista aiheeseen. Työ loi kattavan pohjan, miten asiakastutkimuksesta saatua tietoa voi hyödyntää palvelun kehittämiseen. Työ vaati pitkäjänteistä ja perusteellista aiheiden sekä teorian tutkimista ja niiden soveltamista käytäntöön. Työn aikatauluttaminen oli selkeä haaste, mutta mielenkiinto aiheeseen siivitti nopeaa työtahtia.

Nopeasta työtahdista huolimatta työ opetti johdonmukaisuutta ja tietynlaista tarkkuutta. Työ vahvisti kaikin puolin liiketaloudellista sekä palveluihin liittyvää osaamista. Työn aikana opin paljon myös viitekehysten rakentamisesta ja sen suhteuttamisesta aiheeseen. Tutkimuksen toteutus onnistui mielestäni mainiosti ja se saavuttikin suuren vastaajamäärän. Suuren vastaajajoukon ansioista kehitysehdotuksista oli vaivatonta koostaa teemoja, joita kohderyhmä piti tärkeinä. Analyttisen tulokinnan osalta jäi minulle kehittämisen varaa. Tutkimustuloksista olisi saanut paljon enemmänkin irti, mutta aikataulullisista syistä pyrin tiivistämään muun muassa kehitysehdotuksia kokonaisuuksiksi. Näiden tekijöiden pohjalta koen opinnäytetyön olevan merkittävä oppimiskokemus. Ymmärrän täten täysin tämän työn merkityksen osana tutkintokokonaisuutta.

Jatkotutkimuksena ehdotetaan kehitysideoiden mahdollisen toimeen saattamisen jälkeen suoritettavaa laadullista tutkimusta. Tässä tutkimuksessa voisi selvittää, miten palveluiden kehittäminen on onnistunut. Tutkimuksen tulosten pohjalta voi onnistuneita palvelumuutoksia ottaa käyttöön yleisesti. Tutkimuksessa voi tarkastella, ovatko tehdyt muutokset heikentäneet joltain osin palvelukokemusta sekä onko havaittu uusia ongelmakohtia.

## Lähteet

Alton, L. 2016. 6 Things Customers Want from Their Products. Viitattu 12.11.2021

<http://customerthink.com/6-things-customers-want-from-their-products/>

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Helsinki: Tekes 2009

Discgolfmetrix. 2021. Heinolan viikkokilpailu. Viitattu 23.11.2021. <https://discgolf-metrix.com/1724996>

Frisbeegolfliitto. 2021. Viitattu 16.11.2021. <https://frisbeegolfliitto.fi/aloittelijat/>

Frisbeegolfradat. 2014. Viitattu 26.11.2021. <https://frisbeegolfradat.fi/luokitukset/>

Helander, N. Kujala, J. Lainema, K. Pennanen, M. 2013. Avaimia asiakasläheisyyteen. Tampere University Press 2013

Jalonen, H. Haltia, J. Tuominen, Sasu. & Ryömä, A. 2017. Arvonluonnin pelikirja: urheilun ja liiketoiminnan rajapintaan. Turku AMK 2017.

Macintyre, M. Parry, G. & Angelis, J. 2011. Service design and delivery. New York: Springer cop. 2011.

Palon blogi 2018. Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. Viitattu 23.11.2021. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/10/13/palvelupolun-kuvauksilla-kehitetaan-parempia-palveluita>

Pirinen, H. 2021. Suomalaiset villinneen hittilajin suosio kasvaa yhä räjähdysmäisesti. Viitattu 22.11.2021. <https://www.is.fi/urheilu/art-2000007908426.html>

Reason, B. Løvlie, L. & Flu, M. 2016 Service design for business. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc 2016

Taanila, A. 2019. Kyselytutkimuksen luotettavuus. Viitattu 22.11.2021. <https://tilastoapu.wordpress.com/2012/03/13/kyselytutkimuksen-luotettavuus/>

Tekes 2010. Palveluliiketoiminnan sanasto. Viitattu 13.11.2021 [https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoiminnan\\_sanasto.pdf](https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoiminnan_sanasto.pdf)

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum 2011

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus 2021.

Virranniemi, G. 2021. Lapset väijyvät frisbeegolfradoilla ja vievät kiekkoja jopa kesken pelin. Viitattu 22.11.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-11956403>

Yle Urheilu 2021. Suomeen tuplakultaa frisbeegolfin EM-kisoista. Viitattu 27.11.2021. <https://yle.fi/urheilu/3-12059339>

## Liitteet

### Liite 1. Kyselylomake

# Frisbeegolf-kysely

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa Frisbeegolfin harrastajien mielipiteitä ja näkemyksiä nykytilanteesta. Tavoitteena on myös kerätä kehitysehdotuksia havaittuihin ongelmiin.

Vastauksia käytetään Haaga-Helia AMK:n palveluliiketoiminnan opinnäytetyössä palvelun kehittämisen näkökulmasta. Tähdellä (\*) merkityt kysymykset ovat pakollisia.

---

\*Pakollinen

#### 1. Ikä \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Alle 15 v
- 16-18 v
- 19-24 v
- 25-30 v
- 31-40 v
- 41-50 v
- 51-60 v
- Yli 60 v

#### 2. Sukupuoli \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Mies
- Nainen

#### 3. Ammattiryhmä \*

*Merkitse vain yksi soikio.*



- Opiskelija
- Työssäkäyvä
- Työtön
- Eläkeläinen
- Varusmies

#### 4. Maakunta \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Ahvenanmaa
- Etelä-Karjala
- Etelä-Pohjanmaa
- Etelä-Savo
- Kainuu
- Kanta-Häme
- Keski-Pohjanmaa
- Keski-Suomi
- Kymenlaakso
- Lappi
- Pirkanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Karjala
- Pohjois-Pohjanmaa
- Pohjois-Savo
- Päijät-Häme
- Satakunta
- Uusimaa
- Varsinais-Suomi

5. Kauanko olet harrastanut Frisbeegolfia? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Alle vuoden
- 1-2 vuotta
- 3-4 vuotta
- 5-7 vuotta
- Yli 7 vuotta

6. Minkä tasoinen pelaaja koet olevasi? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kilpapelaja
- Aktiiviharrastaja
- Harrastelija
- Aloittelija
- Olen kokeillut lajia muutaman kerran

7. Oletko käynyt minkäänlaisessa Frisbeegolf-kilpailussa? Viikkokisat tms. mukaan lue-  
kien. \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
- En

8. Kuulutko johonkin Frisbeegolfseuraan? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
- En

9. Oletko lähiaikoina törmännyt ruuhkaan frisbeegolfradalla? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä  
 En

10. Oletko joskus radan ruuhkaisuuden johdosta jättänyt kierroksen kesken ja/tai vaihtanut rataa? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä  
 En

11. Oletko joskus mennyt Frisbeegolf radalle ja joutunut jättämään kierroksen kesken tai vaihtamaan rataa kilpailujen takia? \* *Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä  
 En

12. Tiedätkö mistä löytää tietoa Frisbeegolf-kilpailuista?

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä  
 En

13. Oletko huomannut pelaajien keskuudessa pelaajaetiketin puutteellisuutta? Esimerkiksi mitä?

---

---

---

---

- 
14. Onko sinulle sattunut tilannetta, jossa muiden pelaajien piittaamattomuuden takia on syntynyt vaaratilanne? \* *Merkitse vain yksi soikio.*

Kyllä  
 Ei

15. Onko pelivälinettäsi ikinä varastettu tai yritetty varastaa? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

Kyllä  
 Ei

16. Onko sinulle sattunut tilannetta, jossa edessäsi oleva isompi tai hitaampi ryhmä ei ole päästänyt sinua ohi? \* *Merkitse vain yksi soikio.*

Kyllä  
 Ei

17. Oletko käynyt pelaamassa radalla, joka ei ole ollut hyvässä kunnossa? Esim. heittoalusta on heikossa hapessa tai väyläopaste puuttuu. \* *Merkitse*

*vain yksi soikio.*

Kyllä  
 En

18. Oletko käynyt pelaamassa maksullisella radalla sillä mentaliteetilla, että jonottamista ei tarvitse harrastaa ja rata on hyvässä kunnossa? \* *Merkitse vain yksi soikio.*

Kyllä  
 En

19. Onko Frisbeegolfradalla käynnin palvelukokemus mennyt huonompaan suuntaan lajin suosion kasvun johdosta?

*Merkitse vain yksi soikio.*

Kyllä

Ei

20. (VASTAA JOS vastasit edelliseen kysymykseen "Ei") Voitko avata mitkä tekijät vaikuttavat huonompaan kokemukseen radalla tänä päivänä?

---

---

---

---

---

#### Kehitysehdotuksia

21. Millä tavoilla ratkaisisit arki-illan ruuhkan A1 tason radalla pääkaupunkiseudulla?

---

---

---

---

---

22. Onko sinulla esimerkkejä toimivasta jo olemassa olevasta konseptista ruuhkan ta-  
soittamiseksi? Esimerkiksi maksullisuus tai varausjärjestelmä..

---

---

---

---

---

23. Onko Frisbeegolf-kilpailuiden näkyvyydessä kehittämisen varaa? Mistä haluaisit saada tietoa kilpailuista?

---

---

---

---

---

---

24. Koetko ettei Frisbeegolfia palveluna ole juurikaan muotoiltu suosion mukana?

*Merkitse vain yksi soikio.*

Kyllä

En

25. Mitä asioita kehittäisit nykytilanteessa frisbeegolfradalla?

---

---

---

---

---

---

26. Muita huomioita tai kommentoitavaa Frisbeegolfiin tai muuhun liittyen? :)

---

---

---

---

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

**Google** Forms