

Noora Romppainen

SUOPOTKUPALLON JOUKKUETYTYVÄISYYSKYSELY 2008

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu- ja ravitsemisala
Matkailun koulutusohjelma
Syksy 2009



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu- ja ravitsemisala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Noora Romppainen	
Työn nimi Suopotkupallon joukkuetyytyväisyyskysely 2008	
Vaihtoehtoiset ammattipinnot	Ohjaaja(t) Anne Määttä ja Simo Määttä
	Toimeksiantaja Ukkohalla, Kimmo Kyhälä
Aika syksy 2009	Sivumäärä ja liitteet 56+22
<p>Tämä opinnäytetyö on joukkuetyytyväisyyskysely Suopotkupallon MM-kisoihin 2008. Toimeksiantajana tutkimukselle toimii Kimmo Kyhälä Ukkohallan matkailukeskuksesta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, ovatko joukkueet tyytyväisiä tapahtumaan ja sen oheisohjelmiin.</p> <p>Tutkimus toteutettiin sähköpostikyselynä. Excel-pohjainen kyselylomake lähetettiin vuoden 2008 kisojen jälkeen joukkueiden vastaaville henkilöille, yhteensä 263 henkilölle, joista 61 vastasi. Lomakkeen kysymyksiin vastattiin pääosin asteikolla 1-5. Lisäksi oli muutama avoin kysymys sekä tilaa kehittämisehdotuksia varten. Kyselystä saadut tulokset siirrettiin SPSS-ohjelmaan ja analysoitiin sen avulla. Kuviot ja kaaviot tehtiin Exceliä apuna käyttäen.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittivat, että tapahtumassa on jotkut asiat jo hyvin, mutta joissain asioissa oli vielä parannettavaakin. Tapahtuma itsessään sai kiitosta ja kannatusta joukkueilta, mutta myös muutoksia kaivattiin joihinkin käytännön toimintoihin, kuten saunoihin, pelikenttiin ja tuomaritoimintaan. Vuorisuolle tapahtumapaikana tuli keskiarvoksi "hyvä". Tutkimus vastasi tarkoitustaan, sillä saatujen vastausten perusteella tapahtumaa on jo alettu kehittää eteenpäin ja tulevina vuosina kehitystyötä tullaan edelleen jatkamaan.</p>	
Kieli	suomi
Asiasanat	Suopotkupallo, palvelu, asiakastyytyväisyys
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Theseus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Kajaani University of Applied Sciences	Degree Programme Tourism
Author(s) Noora Romppainen	
Title Satisfaction Survey for Swamp Soccer Teams 2008	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Anne Määttä and Simo Määttä
	Commissioned by Ukkohalla, Kimmo Kyhälä
Date Autumn 2009	Total Number of Pages and Appendices 56+22
<p>This study is based on satisfaction survey for the teams participating in the Swamp Soccer World Championships in the year 2008. The aim of this study commissioned by Kimmo Kyhälä from Ukkohalla tourism center is to survey whether the participating teams are satisfied with the arrangements of the event.</p> <p>The research was made by sending a questionnaire after the Swamp Soccer event in 2008 by e-mail to the team leaders, altogether 263 persons, of which 61 responded. The questions were answered mainly on the scale of 1-5. In addition, there were a few open questions and also some free space for development ideas. The results were then transferred into the SPSS program and analyzed. Figures and charts were made by using the Excel programme.</p> <p>The results of the research pointed out that some things are done well in the event, but some seem to need a little further development. The event itself received positive feedback and support, but changes in the practical functions such as saunas, fields and referee action were requested. Vuorisuo as a place where the event is held received the mean "good". This study correlates to its purpose, therefore based on the results gained from the questionnaire, some development has already been made regarding the event. And the development will continue in the future.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Swamp Soccer, service, customer satisfaction
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Theseus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 HYRYNSALMI – KANTONA KASKESSA?	2
3 SUOPOTKUPALLO	5
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	9
4.1 Kontaktipinnat	9
4.2 Asiakkaan odotusten luokittelu	9
4.3 Kokemukset ja kokemusulottuvuudet	10
5 PALVELU JA PALVELUN LAATU	14
5.1 Palvelun määritelmä	14
5.2 Palvelujen luokittelu	15
5.3 Palvelun laatu	16
6 TUTKIMUS JA SEN TOTEUTUS	18
6.1 Tutkimusongelma	18
6.2 Tutkimusmenetelmä	19
6.3 Reliabiliteetti	21
6.4 Validiteetti	21
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	23
8 KEHITTÄMISEHDOTUKSET	49
9 POHDINTA	52
LÄHTEET	54
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee joukkueiden tyytyväisyyttä Hyrynsalmella järjestettävässä Suopotkupallo- tapahtumassa vuonna 2008. Asiakastyytyväisyys on nykypäivänä erittäin merkittävässä roolissa myös matkailualan toiminnassa. Tyytyväiset asiakkaat ovat yrityksille kultaa-kin kalliimpia tällä varsin suhdanneherkällä alalla. Siksi tyytyväisyyttä tulee mitata aina säännöllisin väliajoin, jotta asiakkailta saadun palautteen avulla toimintoja voidaan kehittää paremmiksi.

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa olennaisesti palvelu, jonka asiakas saa, tai jossa hän itse henkilökohtaisesti on mukana. Jos palvelu on huonoa, eivät asiakkaat myöskään ole tyytyväisiä. Palveluun ja sen laadukkuuteen kannattaa siis panostaa ja asiakkaitten negatiivisiin palautteisiin reagoida. Tyytyväiset asiakkaat tulevat yleensä uudelleen yrityksen asiakkaiksi, mutta tyytymättömät vaihtavat paikkaansa mahdollisesti kilpailijan siipien alle.

Tutkimus tehtiin sähköpostikyselynä vuoden 2008 Suopotkupallon MM- kilpailujen jälkeen joukkueiden vastaaville henkilöille. Saaduista tuloksista kävi ilmi, että muutamat tietyt asiat toistuivat parannettavien asioiden kohdalla. Myös kiitosta hyvästä tapahtumasta annettiin. Yleiskuvaksi kuitenkin muodostui se, että tapahtumaa on uudistettava hieman tai kehitettävä eteenpäin, jotta se ei pääse urautumaan samoille vuodelta toiseen toistuville raiteille. Sinne junakin menee, minne kiskot sitä vievät..

2 HYRYNSALMI – KANTONA KASKESSA?

Luonto elinkeinona

Jo 10 000 vuotta sitten ovat ensimmäiset ihmiset asuneet Hyrynsalmen kunnassa. Varsinaisesti Hyrynsalmi ilmaantui tietoisuuteen 1500- luvun loppupuolella, Hyrynjärven kylänä. Hyrynsalmen väkiluku oli 1800- luvun alussa 855 asukasta, jonka jälkeen väkimäärän kehitys oli nousujohteista aina 1950- luvun lopulle asti, jolloin se kipusi yli 6000 henkilöön. Nykyisin kylällä on vajaat 3000 asukasta. (Huurre ym. 1988, 280, 367; Hyrynsalmen kunta.)

Kautta aikain hyrynsalmelaiset ovat hyödyntäneet luontoa ja sen antimia toimeentulonaan. Metsästys ja kalastus, kuten myös karja- ja kaskitalous ovat olleet välttämättömiä asioita toimeentuloa varten. Luonnonläheisen elämäntyylin vuoksi kaikki mahdollinen luonnosta hyödynnettävissä oleva otettiin käyttöön. Myös tervanpoltto oli osana luonnonvarojen hyväksikäyttöä, josta aikojen saatossa muodostui pääelinkeino hyrynsalmelaisille. 1800- luvun alussa alkaneen tervatuotannon huippuvuodet ajoittuvat 1900- luvun alkuvuosille, mutta jo 1920- luvulla tuotanto oli jo melkein loppunut. Kulttuuri-ilmiönä tervanpoltto on säilynyt näihin päiviin saakka – tervahauta savuaa yhä vuosittain kylätahtumana Moisiovaarassa. (Huurre, Keränen & Turpeinen 1988, 321 – 323, 407 – 409; Hyrynsalmen kunta.)

Myös muunlaista taituruutta Hyrynsalmella on historian saatossa ilmennyt, kuten esimerkiksi taitavien seppien muodossa. Hyrynsalmelaiset Tommi-puukot ovatkin maineellaan tuoneet Hyrynsalmea kuuluisammaksi. Helmenpyynti oli myös yksi Hyrynsalmelaisista erikoisuuksista aikanaan ja jokihelmisimpukoiden arvokkaat helmet saattoivatkin tuottaa löytäjälleen sievoiset tulot. Simpukoita pyydettiin aina 1900-luvun alkupuoliskolle asti. Nykypäivänä pyynti on historiaa, johtuen jokihelmisimpukan rauhoittamisesta. (Huurre ym. 1988, 355 – 357; Hyrynsalmen kunta.)

Hyrynsalmelaisten pääelinkeinona 1800- luvun lopulta aina 1940- luvulle saakka oli vahvasti maa- ja metsätalous, tervanpolttoa unohtamatta. Vain vähäinen osuus työpaikoista tarjoutui teollisuuden, kaupan ja liikenteen puolelta. 1980- luvulla enää joka neljännes eli maa- ja metsätaloudesta, kun vielä 50- luvulla vastaava määrä oli seitsemän kymmenestä kuntalaisesta. Muuttoliikkeen aiheuttama kato nuoressa väestössä sai aikaan sen, että useista pääelinkeinonaan maa- ja metsätaloutta harjoittaneista tiloista tuli eläketaloja. Sekä Hyrynsalmen kehitykseen, että väkilukuun ja sen vähenemiseen suurin syy oli muuttoliike. Hyrynsalmelta muutta-

neiden määrä oli huipussaan 1960- luvulla, samaan aikaan, kun maatalous oli kriisitilassa ja ihmisten usko siihen elinkeinona alkoi horjua. (Huurre ym. 1988, 371, 383, 396 – 399.)

Kainuulaiset ovat selviytyvää kansaa sitkeytensä ansiosta ja luottoa niin perinteisiin teollisuudenaloihin, kuin myös luontoon ja matkailuunkin selviytymistaistelussa löytyy (Helsingin Sanomat 9.2.1999). Hyrynsalmella ja myös Puolangalla tehtiinkin 1990- luvun loppupuolella miljoonien lisäinvestointibudjetit hiihtokeskusten kehittämiseksi (Helsingin Sanomat 29.9.2001).

Nykyään Hyrynsalmella Ukkohallan matkailukeskuksesta löytyy muun muassa Cable Wakeboard, eli kaapelivesihiihtorata ainoana Suomessa, sekä Suomen pisin veden päällä kelluva ponttoonisilta (330 m). Kaapelivesihiihtoradan ansiosta Ukkohallan matkailutoiminta ei enää pelkästään rajoitu talven hiihtokeskuksena toimimiseen, vaan suvenakin toimintaa löytyy. Alueella on noin 1500 vuodepaikkaa, jotka pyritään kaksinkertaistamaan vuoteen 2013 mennessä. Lisäksi Ukkohallassa on Hallan Saaga –kylpylämaailma, joka tarjoaa hyvinvointipalveluja, kuten esimerkiksi kylmäterapiaa, kuntosalitoimintaa ja löylyttelyä aromaattisessa yrttisaunassa. Ukkohalla järjestää erilaisia tapahtumia ympäri vuoden, muun muassa Cable wakeboardin EM- kisat, Suopotkupallon MM- kisat, Umpihankifutiksen MM- kisat ja Hallan Akan Vaelluksen. (Kaleva 12.3.2009; Ukkohalla, a, b.) ”Ukkohalla ei ole enää matkailun marginaalissa pyristelevä pikkuinen mutkamäki.” (Kaleva 12.3.2009).

Hyrynsalmelta Vuorisuolle

Hyrynsalmi kuuluu Oulun lääniin, Kainuun maakuntaan. Lähin kaupunki on Kajaani, joka sijaitsee noin 70 kilometrin päässä Hyrynsalmesta etelään päin. Ouluun on matkaa 177 kilometriä. Kunta sijaitsee aivan 5-tien tuntumassa. (Hyrynsalmen kunta.) Hyrynsalmen Vuorisuo, jossa Suopotkupallon MM- kisat järjestetään, sijaitsee maantieteellisiltä koordinaateiltaan pisteessä N 7167910 ° E 4432291° ja kansan kielellä sanottuna matkaa Hyrynsalmen keskustasta suolle on noin 14 kilometriä. (Karttapaikka.)

Vuorisuon peliareenalta löytyvät niin yleisöä viihdyttävälle bändille esiintymislava, kuin myös armottomien suopelien jälkeen pelaajat puhdistava 30-metrinen putkisauna, jossa on osastot naisille ja miehille erikseen, mutta myös yhteinen unisex- saunakin. Tunteiden viilentämisestä vastaa kolmesta saunasta koostuvan saunarivin päässä sijaitseva pohjattoman syvä lampi lai-

tureineen. Kisakuulutusten kaiun voi kuulla läpi koko suoalueen, kiitos selostustornin, joka sijaitsee keskeisellä paikalla suoaluetta. Pelipäivien tulosten toimittamisesta vastaa paikalla oleva kisakanslia, josta löytyvät kaikkien pelien tulokset. Suoarenalle on rakennettu 22 pelikenttää, sekä yksi varakenttä. Lisäkenttiäkin Vuorisuolle pystytään tarpeen vaatiessa rakentamaan. Lähes kaikille kentille johtavat puiset pitkospuut. Kaiken tämän lisäksi tapahtuman ajaksi suolle tuodaan tuoleja, teltoja, sähköt sekä wc-tiloiksi 50 kappaletta bajamajoja. (Suopotkupallo, d, f; K. Kyhälä, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2009.)

3 SUOPOTKUPALLO

Vuonna 1997 hyrynsalmelainen Esa Romppainen päästi aamukahvipöydässä suustaan sellaisen lauseen, jonka seurauksena syntyi laji mistä nykyään kaikki puhuvat. Romppainen vei ajatustansa kunnan päättäjien keskuuteen ja teoria muutettiin pian käytännöksi. Nimittäin aivan tavallinen jalkapallo vietiin suolle – ja miehet sen perässä. Paikallisten aktiivisten ”kaimalajin”, eli jalkapallon, harrastajien ja muutamien muidenkin aktiivisten toimijoiden avulla luotiin puitteet noin kymmenen kilometriä Hyrynsalmen keskustasta sijaitsevalle Pölhövaaran suolle harjoittaa tätä kyseistä uutta lajia. Tämä kyseinen laji on suopotkupallo. (Juntunen 2007, 11.)

Suopotkupallo on tyyliltään ja säännöiltään erittäin paljon samanlainen kuin jalkapallokkin. Aivan täysin nämä lajit eivät kuitenkaan ole rinnastettavissa toisiinsa, sillä suopotkupalloon on otettu vaikutteita myös muistakin lajeista. Suopotkupallossa pelaajamäärä kentällä kerrallaan on enintään 5 kenttäpelaajaa + maalivahti. Vähimmillään pelaamiseen riittää 4 kenttäpelaajaa. Kenttä on kooltaan 60x35 metriä. Kaikki kulmapotkut, sivurajapotkut ja rangaistuslaukaukset vedetään jalkapallosta poiketen suoraan käsistä. Sen sijaan vapaapotkuissa noudatetaan jalkapallomaista maasta potkaisemista. Kaikki edellä mainitut potkut lukuun ottamatta rangaistuslaukausta ovat epäsuoria, eli toisin sanoen eivät saa mennä suoraan maaliin koskematta välillä joko omaan tai vastapuolen pelaajaan. Jalkapallosta poiketen suopotkupallossa ei ole paitsiosääntöä. Vain kilpa- ja business-sarjassa asujen on noudatettava yhtenäistä linjaa, muutoin tapahtuman pukeutuminen on aika vapaata. (Juntunen 2007, 9 – 10; Suopotkupallo, c.)

Yksi pelaaja ei saa osallistua kuin yhden joukkueen peleihin sarjassaan. Eri sarjassa pelaavassa joukkueessa pelaaminen ei ole kiellettyä. Joukkueiden sijoitukset ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisten otteluiden perusteella, muissa tapauksissa ratkaisua haetaan maalierosta, tehtyjen maalien määrästä ja viimeisenä ratkaisukeinona on arvonta. Luovutuksia ei sallita. Joukkueen luovuttamisesta seuraa pelien mitätöinti ja seurauksena on automaattinen karenssi sekä seuraavan vuoden Suopotkupalloon että Umpihankifutikseen. (Suopotkupallo, c.)

Yksi peli kestää 2x10 minuuttia ja puoliajan jälkeen suoritetaan kenttäpuoliskojen vaihdot. Pelaajavaihdot ovat ”lentäviä” ja ne tapahtuvat kentän keskiviivan tuntumassa. Vääristä vaihdoista seuraa rangaistus. Pelit voivat päättyä tasan vain runkosarjassa, jatkosarjan otte-

luissa käytössä on jatko aika. Jatkoajalla on käytössä ”kultaisen maalin sääntö”, jolloin se joukkue kumpi saa ensin tehtyä maalin, voittaa. Maalitonta jatko aikaa seuraa rangaistuspotkukilpailu, jossa ratkaisua haetaan kolmella pelaajalla. Tämänkin jälkeen pelin ollessa tasan, jatketaan yksittäisillä pareilla niin kauan, että voittaja löytyy. (Suopotkupallo, c.)

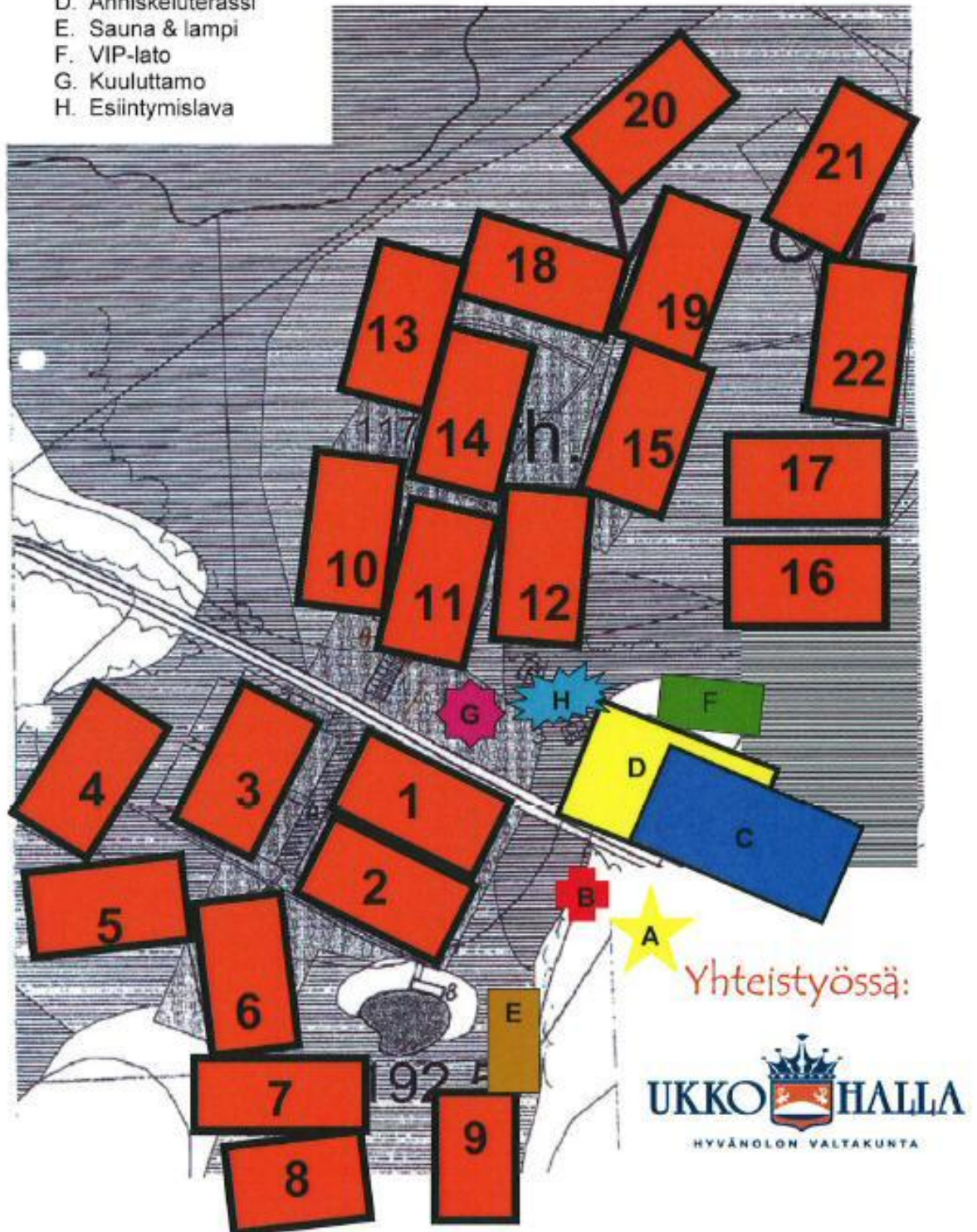
Ensimmäisissä suopotkupallokisoissa vuonna 1998 sarjoja oli vain yksi ja se oli miesten sarja. Seuraavana vuonna myös naiset saivat oman sarjansa. Vuonna 2000 miesten sarja jakaantui kahdeksi eri sarjaksi, harrastesarjaksi ja kilpasarjaksi. Seuraavana vuonna oli jälleen uuden sarjan aika ja edellisten sarjojen lisäksi perustettiin Business-sarja yritysjoukkueita varten. Näillä sarjoilla jatkettiin aina vuoteen 2004 saakka, jolloin sekasarja sai päivänvalonsa. Sekasarja mahdollisti sekä naisista että miehistä koostuvien joukkueiden osallistumisen suokarkeiloihin. (Juntunen 2007, 162.)

Seuraava muutos sarjoissa tapahtui vasta vuonna, 2008, kun Adventure-sarja oli kuvioissa mukana ensimmäistä kertaa. Adventure poikkeaa muista sarjoista siinä määrin, että joukkueet eivät pelaa kuin yhden tai kaksi peliä varsinaista suopotkupalloa, mutta kilpailevat sitten muissa lajeissa, kuten esimerkiksi kaapelivesihiihdossa, Wakeboardissa. Vuonna 2009 sarjoissa tapahtui vielä sellainen muutos, että naisten sarja jakaantui sekä kilpa- että harrastesarjaan, kuten miestenkin sarja aikoinaan jakaantui. (Suopotkupallo, a.)

Vuosi vuodelta kasvaneeseen pelipaikkojen kovaan kysyntään yritettiin vastata vuonna 2005 järjestämällä lapsille oma tapahtumansa, joka kulki nimellä Kids Swamp. Tapahtumassa sarjat jakautuivat kolmeen: alle 15 -vuotiaat pojat ja tytöt sekä 15-18 -vuotiaat pojat. Tapahtumaa järjestettiin kahtena vuonna, 2005 ja 2006, mutta osallistujajoukkueiden määrän jäätyä tavoitteesta, päätettiin tämän sivutapahtuman järjestäminen lopettaa. Samoin kävi Suopotkupallo-tapahtuman toiseksi sivutuotteeksi kaavaillulle Business Swamp- tapahtumalle. Tämä yritysten hengenluontitapahtumaksi suunniteltu projekti ei saanut riittävästi kannatusta yritysten suunnalta joukkueiden muodossa, joten se jätettiin järjestämättä kokonaan. (Juntunen 2007, 142 – 143.)

Suopotkupalloareena

- A. Kisatoimisto
- B. Ensiapupiste
- C. Suotelta
- D. Anniskeluterassi
- E. Sauna & lampi
- F. VIP-lato
- G. Kuuluttamo
- H. Esiintymislava



Kartta 3. Vuorisuon pelialueen kenttäjako. Suopotkupallo, f.

Murrosvaihe

Suopotkupallon MM-kisat on kasvanut reilussa kymmenessä vuodessa suureksi tapahtumaksi. Ensimmäisissä vuonna 1998 järjestetyissä SM-kisoissa joukkueiden määrä oli 13 kappaletta, kun jo vuonna 2004 EM-kisojen kautta MM-kisoiksi laajenneen tapahtuman aikana suolla rymisteli 276 joukkuetta. Viime vuosina varsinaisia suopelejä pelaavien joukkueiden määrä on pysynyt suurin piirtein samana, vaikka lisäkenttien rakentaminen suolle kasvavaa joukkuemäärää varten ei ole ongelma sillä suoaluetta riittää. (Juntunen 2007, 163 – 164; K. Kyhälä, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2009.)

Vuodesta 2002 alkaen Suopotkupallon MM- kisojen järjestämisestä vastasi varta vasten perustettu yhdistys, Kainuun Paroonit ry, johon kuuluivat Jyrki Väänänen, Jukka Seppänen, Jouko Palorinne ja Hannu Koivusalo. Alussa mukana Parooneissa oli myös Jarkko Hyvärinen, mutta hän jäi parin vuoden päästä toiminnasta pois. Kainuun Paroonit perustettiin selkeyttämään sekä Suopotkupallon että Umpihankifutiksen järjestämiskuvioita. Kaikki meni hyvin vuoteen 2006 saakka, kunnes Paroonit alkoivat suunnitella koko Suopotkupallotapahtuman siirtämistä Sotkamon Heinämäelle. Uutta paikkaa pidettiin kaikilta osin parempana kuin entistä ”legendaarista” Vuorisuon areenaa. Tavoitteena oli saada turnauspaikka vastamaan kasvanutta kysyntää. Kuitenkin marraskuussa 2006 Paroonien taival Suopotkupallon MM-kisojen järjestäjänä päättyi. Monien vaiheiden jälkeen Kainuun Paroonit sopivat Hyrynsalmen kunnan kanssa järjestämisvastuun sekä Suopotkupallosta että Umpihankifutiksesta siirtyvän kunnalle, sisältäen rekisterit, oikeudet niihin ja tavaramerkit. (Juntunen 2007, 99 – 101.)

Vuonna 2009 suolla pelasi huikeat 325 joukkuetta. Tapahtuman kansainvälisyys tuli esille noin 400 ulkomaalaisen pelaajan voimin. Ulkomaalaisjoukkueita oli muun muassa Ranskasta, Venäjältä, Hollannista, Espanjasta, Saksasta ja Norjasta. Myös ulkomaalaiset mediat osoittivat kiinnostusta lajia kohtaan tänäkin vuonna, sillä suurista medioista sekä Reuters että Discovery Channel olivat mukana taltioimassa hetkiä Suopotkupallosta. Myös Venäjältä oli saapunut useita mediaryhmiä Hyrynsalmen Vuorisuolle. (Suopotkupallo, e; K. Kyhälä, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2009.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

”Asiakastyytyväisyys on asiakkaan läpikäymän mentaalisen arviointiprosessin lopputulos, myönteinen tai kielteinen psykologinen tila”, näin Pietro Albanese ja Mika Boedeker määrittelevät asiakastyytyväisyyden käsitteen teoksessaan (2002, 89). Tämä määritelmä itsessään kertoo kaiken olennaisen siitä, mitä asiakkaan tyytyväisyys itse asiassa tarkoittaa. Asiakas käy mielessään tapahtuman tai palvelun myönteisiä ja kielteisiä asioita ja muodostaa niistä kokonaiskuvan, josta tulee joko myönteinen tai kielteinen. (Albanese & Boedeker 2002, 89.)

4.1 Kontaktipinnat

Yrityksen näkökulmasta ajateltuna kaikki jollain lailla yrityksen kanssa tekemisissä olevat henkilöt ovat sen asiakkaita, eivät vain pelkästään ne, jotka palvelua käyttävät. On olemassa siis kolmea erilaista asiakastyyppeä: 1. asiakkaat, jotka ovat käyttäneet palvelua/tuotetta. 2. henkilöt, jotka ovat mahdollisia tulevia asiakkaita, mutta eivät vielä ole käyttäneet palvelua ja 3. henkilöt, jotka ovat välillisesti olleet kontaktissa yrityksen palveluihin. Asiakastyytyväisyyttä tarkastellaan kaikkien niiden henkilöiden tasolla, joilla on syntynyt niin sanottu kontaktipinta yritykseen. Asiakastyytyväisyys ei siis edellytä varsinaista asiakassuhdetta yritykseen. (Rope 2000, 536.)

Kontaktipinnat syntyvät kun asiakas kohtaa esimerkiksi yrityksen henkilöstön, tuotteet, tukijärjestelmän tai miljöön. Kontaktipintojen avulla asiakkaalle syntyy joko positiivisia tai negatiivisia kokemuksia. Ilman kokemuksia asiakas ei voi muodostaa varsinaista tyytymättömyyttä tai tyytyväisyyttä yrityksen toimintoja kohtaan, joten kokemukset ovat asiakastyytyväisyyden perusta. (Rope 2000, 537.)

4.2 Asiakkaan odotusten luokittelu

Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa olennaisesti myös se, millaiset odotukset hänellä on palvelusta tai tuotteesta. Rope (2000, 538) luokittelee odotukset kolmeen eri luokkaan: ihanneodotukset, ennakko-odotukset ja minimiodotukset. Asiakas muodostaa mielessään ihanne-

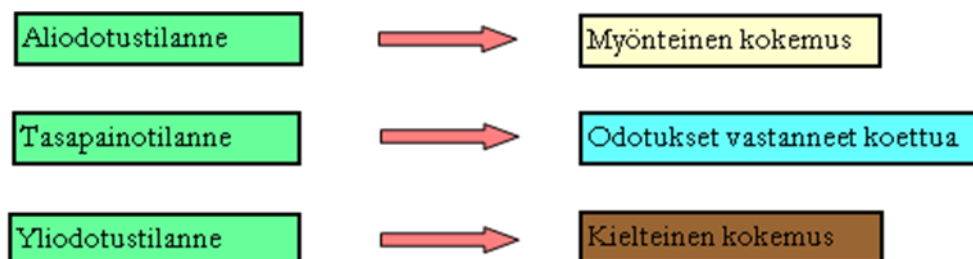
odotukset pitkälti oman arvomaailmansa mukaan. Ihanneodotukset ovat yrityksen näkökulmasta katsottuna hankalia täyttää ja siksi onkin tärkeää osata kohdistaa ihanneodotuksien täyttäminen oikein, oikeille asiakasryhmille. Asiakkaan ihanneodotuksia palvelua kohtaan ovat esimerkiksi täydelliset valikoimat ja halvat hinnat. (Rope 2000, 538.)

Ennakko-odotukset ovat niitä odotuksia, joita asiakas on yrityksen markkinoinnin avulla muodostanut eli toisin sanoen asiakkaan ennakko-odotukset ovat pitkälti yrityksen markkinoinnista riippuvaisia/ markkinoinnin ansiota. Onnistuneella markkinoinnilla yritys voi saada aikaan kestäväen pohjan pitkäaikaiselle asiakassuhteelle. Juuri ennakko-odotusten osa-alueella yritykset käyvät kovaa kilpailua siitä, kenen mainonta ja markkinointi saa asiakkaissa miellyttävimmät ennakko-odotukset aikaan ja sitä kautta tulemaan heille mahdolliseksi asiakkaaksi. (Rope 2000, 538 – 539, 542.)

Minimiodotukset ovat asiakkaan henkilökohtaisesti muodostamia ”vähimmäisodotuksia” yrityksen toimintaa kohtaan. Minimiodotusten yleensä tulee täytyä, sillä se on alin raja, jonka asiakas on katsonut yrityksen toiminnassa hyväksyttäväksi toiminnaksi. Minimiodotukset voivat olla kahdella eri ihmisellä samaa palvelua kohtaan hyvinkin erilaiset, koska esimerkiksi henkilön arvostukset tai koulutustaso voi vaikuttaa odotuksiin. Kaiken kaikkiaan minimiodotukset muodostuvat asiakkaan taustatekijöiden, tilannetekijöiden, toimialatekijöiden ja yritystekijöiden vuorovaikutuksesta toisiinsa. (Rope 2000, 543 – 544.)

4.3 Kokemukset ja kokemuselottuvuudet

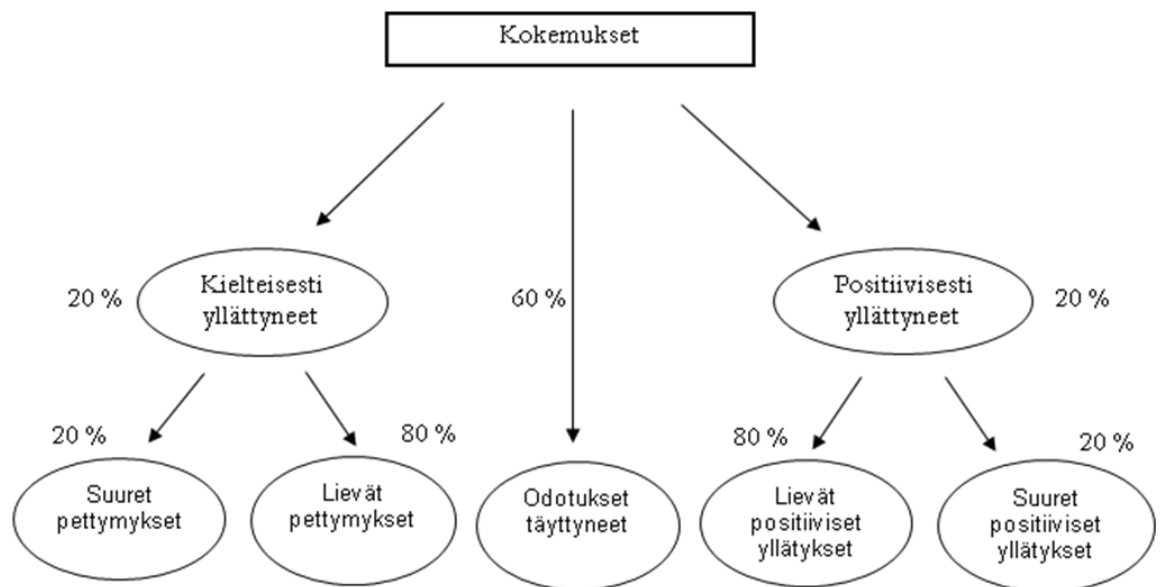
Asiakkaan odotusten täytyminen tai täyttymättömyys saa aikaan kokemuksia, joita kuvaamaan on kehitetty kolmiportainen ”vastaavuusmittari”:



Kuvio 1. Rope 2000, 545 – 546.

Aliodotustilanteessa asiakas on oletanut vähemmän palvelulta, kuin mitä todellisuudessa saakaan ja tämä saa aikaan myönteisen kokemuksen palveluista. Tasapainotilanne syntyy silloin, kun asiakas kokee saaneensa palvelulta juuri sen mitä halusikin, ei enempää eikä vähempää. Yliodotustilanteessa sen sijaan asiakkaan ennakko-odotukset palvelua kohtaan ovat osuneet joko enemmän tai vähemmän metsään – ja kokemukset ovatkin sen mukaisia. Yliodotustilanne saa aikaan kielteisiä kokemuksia palvelusta. (Rope 2000, 545 – 546.)

Juuri kokemusten pohjalta voidaan tarkastella asiakkaiden tyytyväisyyttä jakamalla aiemmin luetellut yli- ja ali-odotustilanteet vielä kahtia. Näin saadaan aikaan viisiportainen asteikko, jonka avulla voidaan tarkastella sitä, miten asiakkaiden tyytyväisyys jakaantuu. (Rope 2000, 545 – 546.)



Kuvio 2. Rope 2000, 546.

Yleisimmin asiakastyytyväisyystutkimusten vastaukset jakaantuvat kuvion prosenttilukujen jakauman mukaisesti (Rope 2000, 546). Edellä esitellyn kuvion pohjalta voidaan muodostaa kokemuskajakauma, joka vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen:

- 4 % syvä pettymys
- 16 % lievä pettymys
- 60 % tilanteet odotusten mukaisia
- 16 % lievä myönteinen yllätys
- 4 % vahva myönteinen yllätys

Syvästi pettuneiden kohdalla on erittäin tärkeää yrityksen puolelta huomioida pettymys ja ottaa valitukset mahdollisuutena ja sitä kautta saada aikaan jopa hyvällä tuurilla myönteisesti yllättynyt asiakas. Syvästi pettuneet tulevat yleensä huomatuiksi, sillä he ovat herkempiä valittamaan kokemastaan. Sen sijaan lievästi pettuneet jäävät usein huomaamatta yrityksen puolelta, sillä he eivät välttämättä ilmaise pettymystään, vaan saattavat sanoa suoraan asiakassuhteensa irti. Asiakkaat, joille palvelutilanteessa kokemukset ovat olleet odotusten mukaisia eivät juurikaan reagoi kokemustensa johdosta. Tässä asiakasryhmässä voi kuitenkin olla kolme erilaista kokemustasoa, mikä riippuu siitä, millainen odotustaso asiakkaalla on palvelua kohtaan ollut. (Rope & Pöllänen 1995, 41.)

Kun asiakkaat, joilla on jo ennalta olleet korkeat ennako-odotukset palvelusta kokevat odotusten täyttymisen, niin siitä seurauksena on asiakassuhteen kiinteytyminen. Kovien odotusten täyttymisen on saanut aikaan hyvä toiminnan taso ja laadukas tuote. Jos asiakkaan ennako-odotukset ovat olleetkin keskimääräisiä, niin tällöin asiakassuhteen vahventumista ei tapahdu, vaan asiakas on tuntemuksiansa ja kokemustensa kanssa tasapainotilanteessa. Tällaisia asiakkaita voi kilpaileva yritys saada ”haalittua” itselleen omien kilpailuetujensa avulla. Asiakkaita, joiden matalat ennako-odotukset ovat täyttyneet, ei voi sanoa täysin tyytyväisiksi. Tämä ryhmä, kuten myös edellä mainittukin, on altis kilpailevien yritysten ”ärsykkeille”, eli paremmille tarjouksille. (Rope & Pöllänen 1995, 42.)

Asiakaskunnista sitoutunein on lievän myönteisen yllätyksen kokeneet asiakkaat. Asiakassuhde näiden asiakkaiden ja yrityksen välillä vahvistuu, mikäli yritys kykenee toistuvasti järjestämään pienen positiivisen yllätyksen palvelussaan. Vahvasti myönteisesti yllättyneet asiakkaat ovat taas sellaisia, että he yleensä kiittävät oma-aloitteisesti yritystä. Asiakkaat kokevat vahvan myönteisen yllätyksen yleensä silloin, kun odotustaso on heillä erittäin matalalla, on tapahtunut poikkeus kontaktitilanteessa tai yrityksen puolelta toiminnassa on ylletty sellaiselle tasolle, mitä asiakas ei ole osannut odottaakaan. (Rope & Pöllänen 1995, 43.)

Tyytyväisillä asiakkailla on taipumus palata uudelleen asiakkaaksi yritykseen. Tämä vaikuttaa suoraan yrityksen tuottavuuteen ja mainosmenoihin, sillä jo olemassaoleville asiakkaille ei tarvitse markkinoida yritystä niin tehokkaasti kuin uusille asiakkaille. (Chakrapani 1998, 207.) Ylikosken (1997, 104) mukaan asiakkaan tyytyväisyys on sitä, että asiakas saa kokemansa palvelun johdosta positiivisen tunnereaktion. Sitä vastoin negatiivisen tunnereaktion saanut asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun. Palveluun tyytymättömien asiakkaitten valitus-

herkkyys riippuu hyvin paljon siitä miten tärkeäksi he palvelun itselleen kokevat. (Ylikoski 1997, 104.)

Tutkimuksen mukaan asiakkaat odottavat perusasioita palvelusta, eivätkä oikeastaan mitään kummallisuuksia sen lisäksi. Hinta sen sijaan on yksi suurimmista asioista, mikä vaikuttaa asiakkaan odotuksiin. Yleensä kalliimman palvelun oletetaan olevan suhteessa myös parempaa. Erityisesti palveluyritysten kohdalla tarkkuus ja luotettavuus korostuvat asiakkaitten odotuksissa. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 22.)

Korkeamäki ym. mukaan (2000, 23) palvelua, joka ylittää asiakkaan odotukset voidaan tavoitella silloin, kun hänen perusodotuksensa palvelun luotettavuutta kohtaan on varmuudella täytetty. (Korkeamäki ym. 2000, 23.)

5 PALVELU JA PALVELUN LAATU

Asiakas on aina osa palveluprosessia, vaikkei hän tiedostaisikaan sitä. Palvelut ovat aina samalla hetkellä tuotettuja ja kulutettuja tekojen sarjoja, joten niiden varastoiminen on mahdotonta. Tämän vuoksi ennakointi ja suunnitteleminen luovat paremman mahdollisuuden onnistua palvelutilanteessa. Palveluissa on kahta eri muotoa, konkreettista ja aineetonta palvelua, mikä määrittyy sen mukaan kuinka paljon asiakas on tekemisissä palvelun kanssa palvelutapahtumassa. Palvelun laatu myös jakautuu kahteen osioon, tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Tekninen laatu on sitä, mitä asiakkaalle tarjotaan ja toiminnallinen laatu sitä, miten palvelu tarjoillaan asiakkaalle. Tekninen ja toiminnallinen laatu yhdistettynä yrityksen imagoon, on yhdistelmä, jonka mukaan asiakas muodostaa kokonaiskuvan palvelun laadusta.

5.1 Palvelun määritelmä

Palvelun määrittelemisen käsitteenä on jossain määrin hankalaa, koska palvelu itsessään käsittää monenlaisia toimintoja. Grönroos (1998, 52) määrittelee: ”Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelun tarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään”. (Grönroos 1998, 52.) Ylikosken vastaava määritelmä kuuluu seuraavalla tavalla: ”Palvelu on toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta ja jossa omistusoikeus ei siirry. Palvelun tuottaminen voi olla sidoksissa tavaraan”. (Ylikoski 1997, 14).

Suurin ja keskeisin osa palveluista on aineetonta ja ominaista palvelulle on se, että sitä ei voi tuottaa varastoon, vaan palvelun tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuu yhtä aikaa. Lisäksi palvelu koostuu teoista tai sarjoista eri tekoja ja asiakas on aina osallisena kun palvelua tuotetaan. Aineettomuuden takia asiakkaiden on hankalaa arvioida palvelua muutoin kuin tunteiden ja luottamuksen perusteella. Tästä syystä palvelusta tulee tavallaan erilaista jokaiselle asiakkaalle, koska jokaisen asiakkaan omat kokemukset vaikuttavat lopputulokseen. (Grönroos 1998, 53 – 55.)

Palvelutilanteessa asiakaspalvelijan ja asiakkaan välille syntyy usein vuorovaikutustilanne. Nämä vuorovaikutustilanteet ovat usein ratkaisevassa asemassa siinä, miten asiakas palvelun

kokee, vaikei sitä välttämättä tiedostettaisikaan sillä hetkellä. Koska asiakas on osa palvelun tuottamisprosessia, niin palvelun varastoiminen on käytännössä mahdotonta. Siksi hyvällä suunnittelulla saadaan ”ohjailtua” asiakkaita oikeaan aikaan käyttämään palvelua ja tällöin palvelutapahtumista voidaan saada maksimituotto. (Grönroos 1998, 52, 54.)

5.2 Palvelujen luokittelu

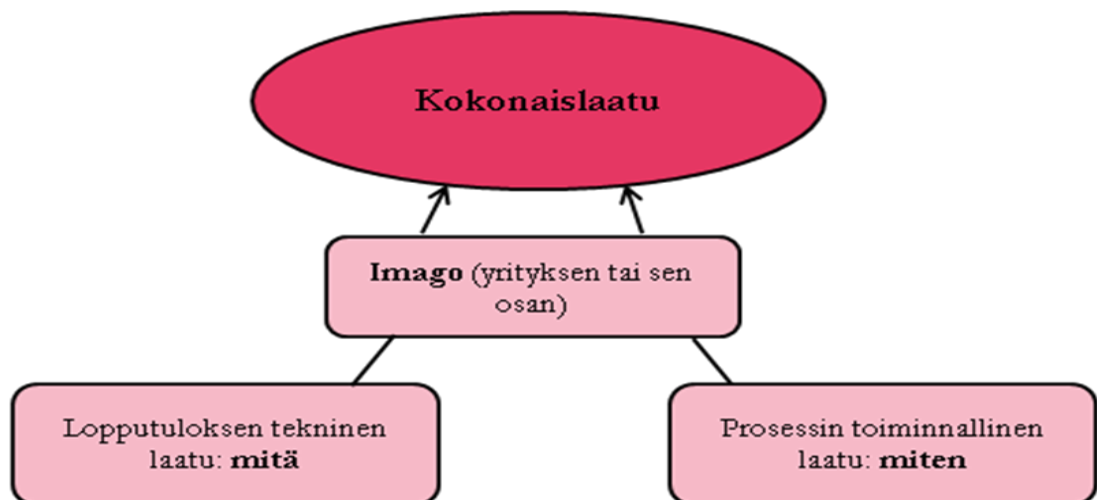
Palvelutapahtumia on olemassa monenlaisia ja siksi niiden luokittelu on haastavaa. Palveluiden erilaisuudesta huolimatta kaikille palveluille yhteisiä ovat kuitenkin peruspiirteet: aineettomuus, yhdenaikainen tuottaminen/kuluttaminen, asiakas on osa tuotantoprosessia, palvelu on sarja tekoja. (Grönroos 1998, 53, 55 – 56.)

Ylikoski sen sijaan ryhmittelee palvelut yksioikoisemmin. Hänen mukaansa on olemassa kulutuspalveluita ja yrityspalveluita, joista ensin mainittu voidaan jakaa julkisiin- sekä yksityis- palveluihin ja siitä vielä eteenpäin sen mukaan tavoitteleeeko organisaatio voittoa vai ei. Kaikkien edellä mainittujen lisäksi on olemassa myös asiantuntijapalveluita, joiden tuottajilla on erityisosaamista ammattialaltaan. (1997, 16 – 17.)

Palveluita voidaan luokitella esimerkiksi etsimällä vastauksia kysymyksiin: Mikä on palvelun luonne/kohde? Onko palvelussa kohteena ihminen vai esine? Palvelu voi olla luonteeltaan joko konkreettista tai aineetonta toimintaa. Palvelu on konkreettista silloin, kun kohteena palvelussa on selkeästi ihminen ja asiakkaan mukanaolo palvelutilanteessa lähes välttämätöntä, esimerkiksi parturissa käyminen. Toinen, ei luonteeltaan niin konkreettinen palvelutapahtuma on sellainen, missä asiakas on osallisena tapahtumaan jonkin omistamansa asian tai esineen kautta. Tällöin palvelutapahtuma on esimerkiksi auton korjaaminen tai asiakkaan koiran turkin trimmaaminen. Aineettominta palvelu on silloin, kun prosessoidaan informaatiota, eli asiakas käyttää vaikka asianajajan palveluita. Lopullinen palvelun tuotos voi olla vaikkapa asianajajan antama lausunto. Näiden palvelun kolmen luonteen avulla voidaan saada paremmin eriteltyä asiakkaiden kokemuksia erilaisissa palveluissa. (Ylikoski 1997, 17 – 19.)

5.3 Palvelun laatu

Palvelun laatu jakautuu kahteen eri ulottuvuuteen: mitä ja miten. Niitä kutsutaan toisilta nimiltään myös tekniseksi ja toiminnalliseksi laaduksi. Tekninen laatu on yleensä sitä, mitä asiakkaalle jää konkreettisesti ollessaan yhteistyössä yrityksen kanssa, esimerkiksi vaikka ravintola-annoksen antaminen asiakkaalle. Toiminnallinen laatu sitä vastoin kuvastaa sitä, miten yritys hoitaa teknisen laadun välittämisen asiakkaalleen. Tällöin vuorovaikutustilanne asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä on merkittävässä asemassa mitattaessa sitä, millaisen kuvan asiakas toiminnallisesta laadusta saa. Palvelun laatuun vaikuttaa myös se, missä määrin asiakas itse suorittaa osan palvelusta niin sanotusti itsepalveluna, koska silloin kanssakäyminen asiakaspalvelijan kanssa vähenee. Myös yrityksen imagolla on suuri merkitys siinä, miten asiakas kokee palvelun laadun. Myönteinen yritysimage saa asiakkaat sivuuttamaan pienet virheet palvelussa, kun taas sitä vastoin kielteinen image paisuttaa olemattomatkin virheet asiakkaan silmin katsottuna moninkertaisiksi. Yrityksen imagon on siis oltava kunnossa. (Grönroos 1998, 63 – 65.)

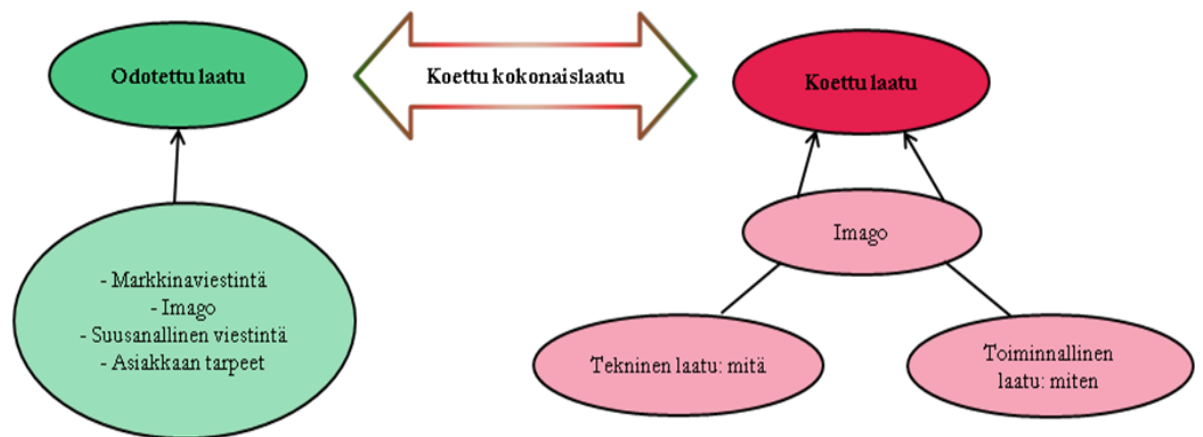


Kuvio 3. Kaksi palvelun ulottuvuutta. (Grönroos 1998, 65)

Nykyään yrityksissä tekninen laatu on jo niin pitkälle kehiteltyä, että on vaikea keksiä mitään täydellistä läpimurtoratkaisua millä erotuttaisiin muista yrityksistä laadun puitteissa. Siispä onkin tärkeämpää keskittyä toiminnallisen laadun, eli vuorovaikutustilanteen hienosäätöön. Onnistuminen toiminnallisen laadun kehittämisessä voi antaa kilpailuedun muita yrityksiä kohtaan. (Grönroos 1998, 66.)

Koettu kokonaislaatu

Laadun kokemiseen vaikuttaa myös asiakkaan ennalta asettamat odotukset laadun suhteen. Jos odotettu ja koettu laatu eivät kohtaa, tulee kokonaislaadusta negatiivinen kokemus asiakkaalle. Sen sijaan asiakkaan mielestä kokonaislaadusta tulee hyvä, kun odotettu laatu ja koettu laatu kohtaavat. Asiakkaan odotuksiin laatua kohtaan vaikuttavat muun muassa sellaiset tekijät, kuten yrityksen imago, suullinen/suusanallinen viestintä, markkinaviestintä ja tietysti asiakkaan omat tarpeet. (Grönroos 1998, 67.)



Kuvio 4. Koettu kokonaislaatu. (Grönroos 1998, 67)

Korkeamäen ym. (2000) mukaan palvelun laadun mittaaminen on vaikeaa, koska joka kerta palvelua käyttäessään asiakas arvioi palvelun laadun uudestaan. Tämän vuoksi palvelutapahtumat ovat aina erilaisia, ainutkertaisia, kun eri asiakkailla on erilaiset odotukset palvelua kohtaan. (Korkeamäki ym. 2000, 24.) Rissanen (2005) taas on sitä mieltä, että palvelun tuottajan ja asiakkaan näkemykset palvelun onnistumisesta eroavat usein toisistaan. Asiakas arvioi palvelun kokemansa kautta, kun taas tuottajalla on tietyt kriteerit palvelunsa onnistumisen arviointiin. Usein tuottajan arviointiin vaikuttavat käytetyt voimavarat, eikä niinkään asiakkaan kokemus. (Rissanen 2005, 17.)

6 TUTKIMUS JA SEN TOTEUTUS

Tutkimus toteutettiin sähköpostikyselynä vuoden 2008 Suopotkupallon MM-kisojen jälkeen. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen kyselylomakkeet laitettiin sähköisenä versiona liikkeelle elo-syyskuun taitteessa ja vastauksia odotettiin lokakuun loppuun asti. Kysely laitettiin 263 joukkueen vastaaville henkilöille sähköpostilla ja vastauksia saatiin takaisin 61 kappaletta. Tutkimus suoritettiin ilman erillisiä joukon rajauksia. Lähtökohtana oli, että kyselykaavakkeet jaetaan kirjallisena itse tapahtumassa, mutta erinäisten vaiheiden jälkeen siirryimme sähköiseen versioon. Kysely tehtiin Excel- pohjalle ja apuna käytettiin toimeksiantajan aiemmin käyttämiä kyselykaavakkeiden pohjia. Kyselystä saadut vastaukset syötettiin SPSS- ohjelmaan (versio 15.0). SPSS- ohjelmasta saatujen tilastotietojen avulla tehtiin myöhemmin Excelissä kuvat aineistosta. Kyselylomakkeessa vastausvaihtoehdot olivat 1:stä 5:een, joista 1=erittäin huono, 2=huono, 3=ei hyvä, ei huono, 4=hyvä ja 5=erittäin hyvä. Ainoastaan lomakkeen kysymykset 1 – 3, 25 ja 26 olivat erilaisella arvosteluasteikolla. Kysymykset 1 ja 2 koskivat sarjaa, missä joukkue oli pelannut ja syytä, miksi oli tullut tapahtumaan. Kolmannessa kohdassa lomakkeella kysyttiin paikkaa, missä oli majoittunut. Kysymyksessä 25 taas kysyttiin tapahtumaan osallistumiseen vaikuttanutta syytä. Ja kysymys 26 oli avoin, tapahtuman kehittämistä ja palautetta varten oleva kysymys.

6.1 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmana oli selvittää se, mitä mieltä joukkueet ovat Suopotkupallon MM- kisoista ja niiden järjestelyistä oheistapahtumineen. Suopotkupallokisoja on järjestetty Hyrynsalmella vuodesta 1998 alkaen ja vuosien saatossa tapahtuma on laajentunut suuren luokan tapahtumaksi. Tapahtuman järjestäjävaihdoksen jälkeen oli olennaista ottaa selvää, mitä mieltä pelaajat ja joukkueet yleensä ovat mieltä tapahtumasta sen nykytilassa. Toimeksiantajana tutkimukselle oli Ukkohalla ja Kimmo Kyhälä.

6.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Kvantitatiivinen tutkimus on toiselta nimeltään tilastollinen tutkimus. Tälle tutkimusmenetelmälle ominaista on aineiston kerääminen tutkimuslomakkeella, jossa on jo ennalta määritellyt vastausvaihtoehdot. Lisäksi aineistoa kerätessä pyritään saamaan mahdollisimman suuri ja perusjoukkoa edustava otos, jotta aineiston tulokset olisivat yleistämiskelpoisia suurempaan joukkoon. Kvantitatiivinen tutkimus tuottaa numeerista tietoa. (Heikkilä 2008, 16 – 17.)

Kvalitatiivisessa ja kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan kummassakin käyttää erilaisia tutkimustyyppejä sen mukaan, mitä kulloinkin tutkimuksessa tarkastellaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimustyyppejä voivat olla muun muassa diskurssianalyysi, elämäkertatutkimus, keskusteluanalyysi ja niin edelleen. Yleisimmät kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetyt tutkimustyypit ovat survey-tutkimus ja kokeellinen tutkimus. (Hirsjärvi ym. 2007, 186.)

Tutkimustyyppien runsaasta kirjosta huolimatta kaikista eri tyypeistä on löydettävissä yhteisiä piirteitä, kuten menetelmät aineistonkeruuseen: kysely, dokumenttien käyttö, havainnointi ja haastattelu. Aineiston yleinen keräämistapa on kysely, joka on keskeinen menetelmä survey-tutkimuksessa. ”Survey tarkoittaa sellaisia kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa aineistoa kerätään standardoidusti ja joissa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietyistä perusjoukosta.” (Hirsjärvi ym. 2007, 188). Surveyn avulla kerätyt aineistot käsitellään useimmiten kvantitatiivisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 188.)

Vilkan (2007, 28) mukaan silloin, kun tutkitaan suurta, hajallaan olevaa joukkoa on kysely aineiston keräämistapana hyvä. Tosin kyselyiden hidas palautuminen takaisin tutkijalle on ongelmana tässä menetelmässä ja lisäksi tutkijalla on hyvin useasti pakko tehdä uusintakysely. Kyselyn onnistumiseen ja vastausprosenttiin vaikuttaa olennaisesti myös ajoitus. Esimerkiksi sesonkiajalle tarkoitettua kyselyä ei voi uusida muuna aikana. Matkailu kuuluu niihin tutkimuskohteisiin, joissa kyselyn ajoituksella on suuri merkitys onnistumisen kannalta. (Vilka 2007, 28.) Hirsjärven ym. (2007, 190, 193) mukaan vastaamisen kannalta tärkein seikka kyselyssä on tutkimuksen aihe, mutta myös kysymysten ja lomakkeen huolellisella suunnittelulla voidaan tutkimus saada onnistumaan paremmin. Laajan tutkimusaineiston saaminen on kyselytutkimusten ehdoton etu. Kyselytutkimuksella voidaan tavoittaa lyhyessä ajassa paljon henkilöitä ja myös saatujen vastausten analysointi sujuu nopeasti, mikäli lomake on suunniteltu huolella. Ongelmallista tutkimuksessa on tulosten tulkitseminen, koska ei pystytä tietä-

mään esimerkiksi sitä, ovatko vastaajat suhtautuneet vakavasti tutkimukseen tai ovatko vastaajat perehtyneet aiemmin aihealueeseen, josta kysymykset on esitetty. Myös väärinymmärryksiä vastausvaihtoehtojen suhteen on voinut esiintyä. (Hirsjärvi ym. 2007, 190, 193).

Kyselyssä aineiston keräämiseen on kaksi päätapaa: ensimmäinen on posti- ja verkkokysely ja toinen on kontrolloitu kysely. Posti- ja verkkokyselyssä tutkijan tehtävänä on lähettää kysely vastaajille ja vastaajien tehtävänä on taas täyttää lomake ja sitten postittaa se tutkijalle takaisin. Etuina tässä menetelmässä on aineiston saannin vaivattomuus sekä nopeus. Ongelmallista menetelmässä on kato. Kadon suuruuteen vaikuttaa se, mitä aihepiiriä tutkimus käsittelee ja millainen on vastaajajoukko. Lomake, joka lähetetään laajalle joukolle antaa yleensä aika laihanlaisen vastausprosentin, kuin mitä jos se laitettaisiin jollekin rajatummalle erityisryhmälle. Vastausprosentin nostamiseksi tutkija voi muistuttaa henkilöitä, jotka eivät ole kyselyyn vastanneet ja yleensä näin joutuukin tekemään parikin kertaa. (Hirsjärvi ym. 2007, 191.)

Aineiston pääkeruutavoista toinen, kontrolloitu kysely voidaan jakaa kahteen osaan: informoitu kysely ja henkilökohtaisesti tarkastettu kysely. Nämä eroavat toisistaan siten, että informoidussa kyselyssä tutkija itse käy jakamassa lomakkeet henkilöille ja saa ne sitten postitettuna takaisin. Henkilökohtaisesti tarkastetussa kyselyssä sen sijaan lomakkeet on postitettu vastaajille, mutta niiden takaisinkeräämisen tutkija suorittaa itse. Lomakkeita kerätessään tutkija samalla tarkistaa lomakkeet, kuinka ne on täytetty. (Hirsjärvi ym. 2007, 191 – 192.)

Kysymysten muodot

Kyselylomakkeiden kysymyksissä käytetään yleensä kolmea eri muotoa: avoimet kysymykset, monivalintakysymykset sekä asteikkoihin (skaaloihin) perustuva kysymystyyppi. Avoimissa kysymyksissä on pelkkä kysymys ja vastausta varten varattu tyhjä tila. Monivalintakysymyksissä vastaajan tehtävänä on rastittaa tai rengastaa tutkijan valmiiksi laatimista vastausvaihtoehtoista itselleen sopivin tai sopivimmat. Monivalintakysymyksissä voi myös olla sellaisiakin kysymyksiä, joissa strukturoidun kysymyksen vastausvaihtoehtojen jatkeena on avoin kysymys. Kolmannessa kysymysten muodossa eli asteikkoihin perustuvassa kysymystyyppissä vastaaja valitsee esitetyistä väittämistä mieleisensä vaihtoehdon sen mukaan onko hän väittämään nähden samaa vai eri mieltä ja miten voimakkaasti. Kyselyissä käytetään yleensä 5 - tai 7 -portaisia asteikoita, joista muodostuu joko laskeva tai nouseva skaala. (Hirsjärvi ym. 193 – 195.)

6.3 Reliabiliteetti

Tutkimuksen tuloksia voidaan pitää reliabeleina silloin, kun niistä pystytään kerta toisensa jälkeen saamaan samanlaiset tulokset (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997/2007, 226). Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta, tarkemmin ottaen sitä, kuinka tarkkoja saadut tulokset ovat. Tutkimuksen reliabeliuteen vaikuttaa merkittävästi tutkimuksen otoskoko. Otoskoon tulisi olla laajalti koko perusjoukkoa edustava ja riittävän suuri, jotta tuloksia voidaan sanoa luotettaviksi. Tutkimuksen huono reliabiliteetti saa aikaan säröjä myös validiteettiin. Reliabiliteetti koostuu kahdesta eri osasta, sisäisestä reliabiliteetista ja ulkoisesta reliabiliteetista. Sisäinen reliabiliteetti todetaan mittaamalla toistuvasti samaa tilastoyksikköä. Mittaus on reliabeli, elleivät toistoissa saadut tulokset eroa toisistaan. Ulkoinen reliabelius voidaan osoittaa siten, että myös muissa tutkimuksissa voidaan toistaa samoja mittauksia. Sen sijaan tutkimuksissa saatujen tulosten yleistämistä muihin tutkimuksiin ei pidä mennä tekemään. (Heikkilä 2008, 30 – 31, 187.)

6.4 Validiteetti

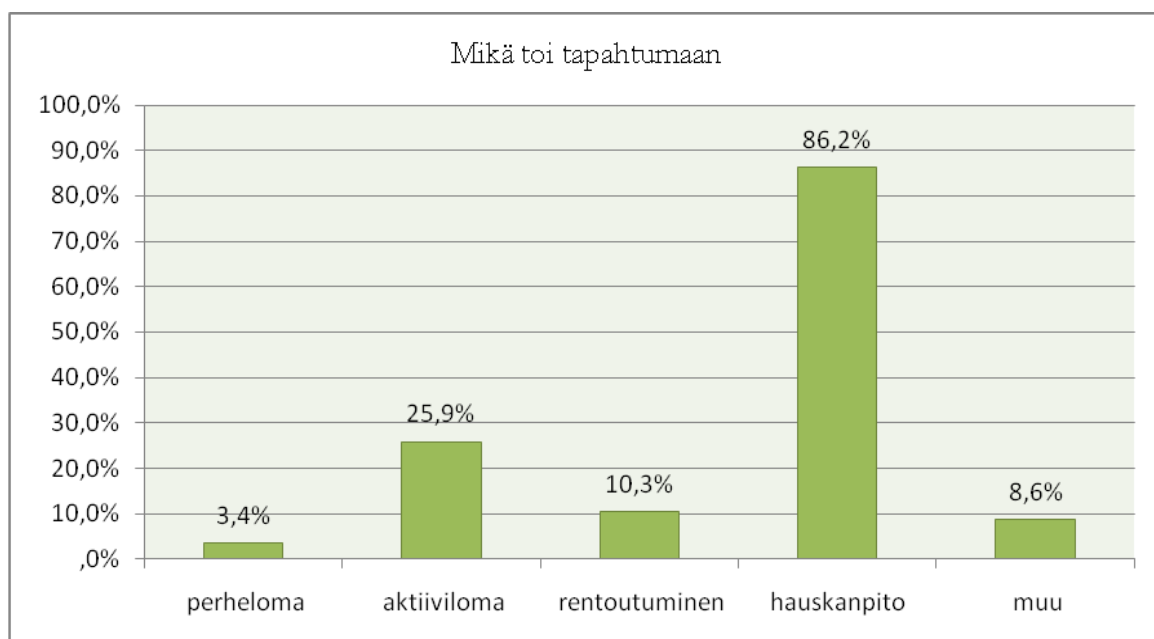
Tutkimuksen validius kertoo sen, miten hyvin tutkimuksessa käytetyt mittarit vastaavat sitä mitä todellisuudessa haluttiin mitata (Hirsjärvi ym. 1997/2007, 226). Validiteetti osoittaa sen, miten tutkija on onnistunut sisällyttämään tutkimuksessa käytetyn teorian ja käsitteet tutkimuksessa käytettävään mittariin ja kuinka selkeään arkikieliseen muotoon hän on ajatuksensa saanut mittariin koottua. Validissa tutkimuksessa systemaattisia virheitä ei juuri ole eivätkä käsitteet ole harhaanjohtavia. (Vilka 2007, 150.) Heikkilän (2008, 30) mukaan tutkimuksen validius on varmistettava etukäteen jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa, sillä jälkikäteen sitä on vaikea enää alkaa tarkastelemaan. Tutkimuksen mittarin, eli tutkimuslomakkeen kysymyksiin on sisällytettävä koko tutkimusongelma ja lisäksi kysymysten tulee olla yksiselitteisiä. Kaikki etukäteen tutkimuksessa suunniteltavat asiat kuten perusjoukon määrittäminen ja oikeanlaisen otoksen saaminen vaikuttavat merkittävästi tutkimuksen validiteettiin. Myös korkea vastausprosentti on yksi validiuden edellytys. (Heikkilä 2008, 30).

Kuten reliabiliteetikin niin myös validiteetti jakautuu sisäiseen ja ulkoiseen osaan. Sisäinen validiteetti kertoo sen, kuinka hyvin tutkimuksen teoriaosassa käytetyt käsitteet tulevat mitta-

uksissa esille. Muiden tutkijoiden saadessa samat tulkinnat tutkimuksesta aikaan, voidaan tutkimus todeta ulkoisesti validiksi. (Heikkilä 2008, 186).

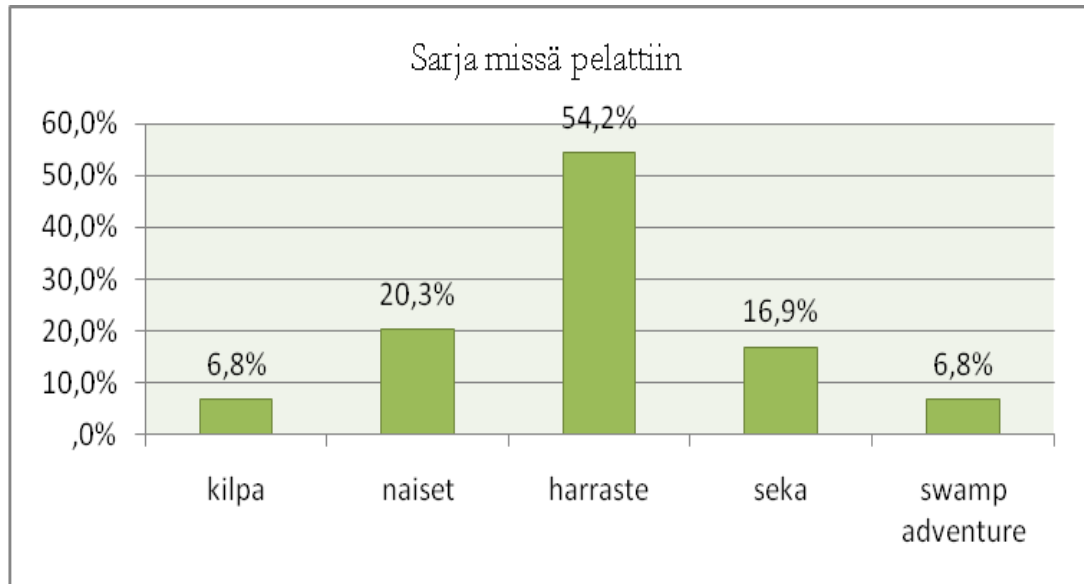
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselylomakkeen ensimmäinen kysymys koski sitä, minkä vuoksi vastaajat olivat osallistuneet tapahtumaan. Vastaajista suurin osa (86 %) oli tapahtumassa pitämässä hauskaa, kun taas reilu neljännes vastanneista (26 %) oli aktiivilomalla. Kymmenesosa vastanneista oli rentoutumassa tapahtumassa ja vain murto-osa vastanneista (noin 3 %) oli tapahtumassa perhelomalla. Vajaa kymmenesosa (noin 9 %) osallistui tapahtumaan muista syistä, joita olivat muun muassa kavereiden/ ystävien tapaaminen ja sukulaisten näkeminen.



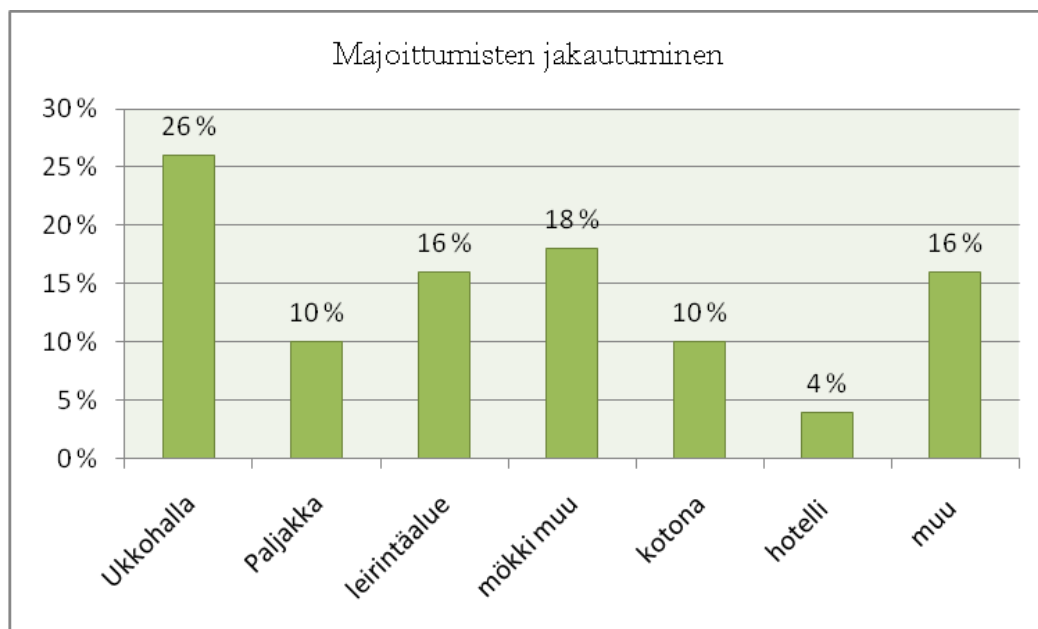
Kaavio 1. Minkä vuoksi osallistui tapahtumaan. (n=58)

Lomakkeen toisessa kohdassa kysyttiin sarjaa, jossa joukkue pelasi. Yli puolet vastanneista (54 %) oli pelannut harrastesarjassa. Seuraavaksi eniten vastaajia oli osallistunut naisten sarjaan (20 %). Sekasarja toi tapahtumaan noin 17 prosenttia vastaajista ja sekä kilpasarjaan että swamp adventureen oli vastaajia osallistunut saman verran, noin 7 prosenttia.



Kaavio 2. Sarja missä joukkue pelasi. (n=59)

Lomakkeen kolmannessa kohdassa kysyttiin, missä joukkueet olivat majoittuneet tapahtuman aikana. Reilu neljännes vastanneista (26 %) oli majoittunut Ukkohallassa. Seuraavaksi eniten joukkueet olivat majoittuneet muissa mökeissä (18 %). Leirintäalue oli ollut majoituspaikkana 16 prosentille vastanneista, mutta myös sama prosentuaalinen osuus vastanneista oli majoittunut muussa majoituspaikassa. Sekä kotona että Paljakassa majoittuneiden osuus oli tasan kymmenesosa vastanneista. Vain 4 prosenttia vastaajista käytti hotelliä majoittumiseen. Avoimen kohdan vastauksista käy ilmi se tosiasia, että majoituksen saaminen tapahtuman aikana paikkakunnalta on melko hankalaa. Kaaviosta näkee erilaisten majoituspaikkojen määrästä, että Suopotkupallon aikana kaikki mahdolliset majoittumisvaihtoehdot ovat käytössä.



Kaavio 3. Majoittumisten jakautuminen tapahtuman aikana. (n=50)

Majoituksesta sanottua:

Majoitusta ei tunnu saavan millään Ukkohallan mökeistä. (2kpl)

Enemmän majoitusvaihtoehtoja myös yksityisiltä nettiin.

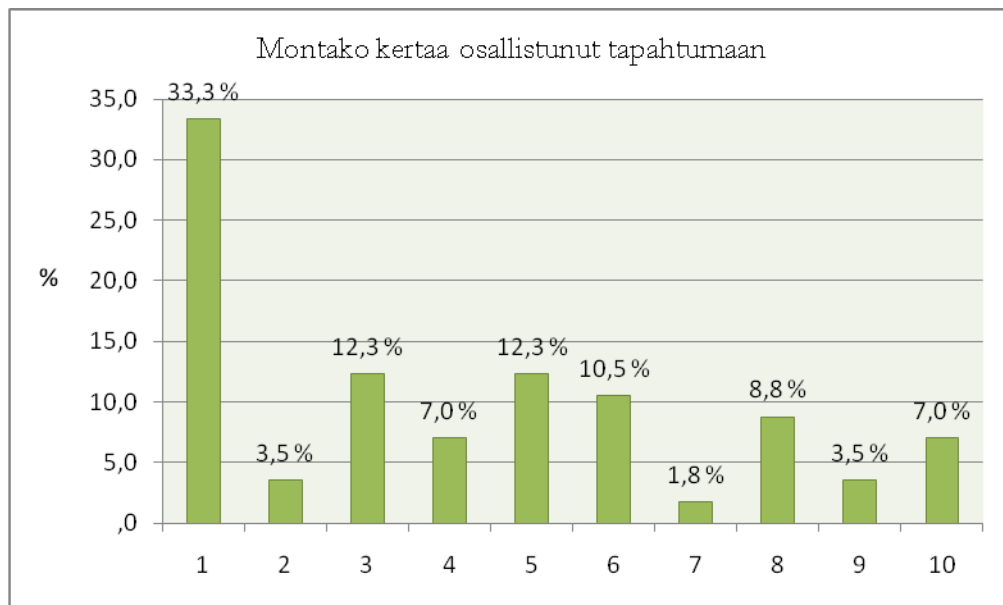
Majoitusta huomattavasti enemmän. (3kpl)

Selkeät säännöt varaamiskäytäntöön.

Kisaorganisaatio voisi olla vielä enemmän mukana majoitusten järjestämisessä.

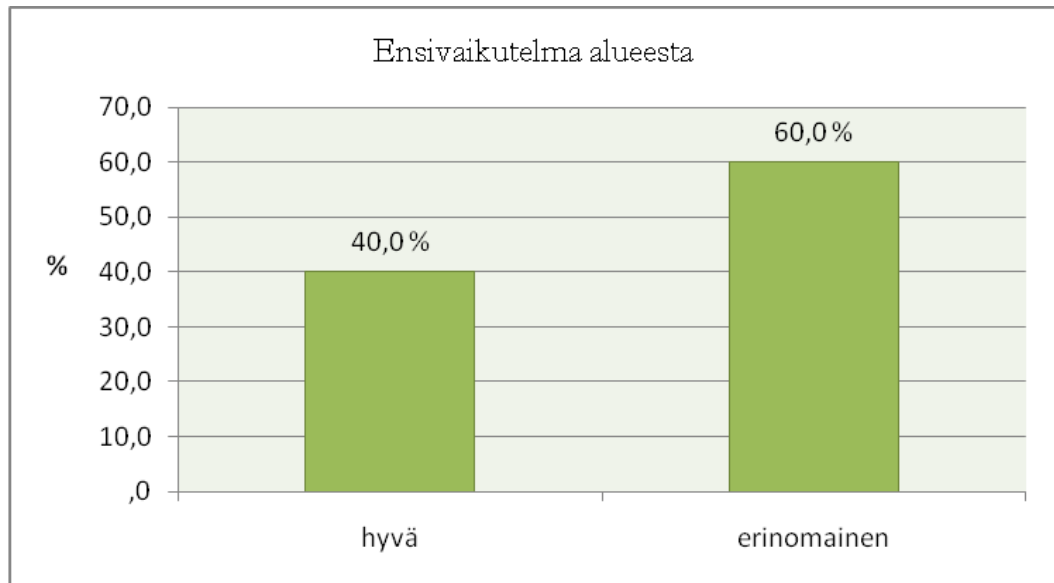
Kysymyksessä 4 kysyttiin sitä, kuinka monta kertaa joukkue oli osallistunut tapahtumaan. Noin kolmasosa (33 %) vastaajista oli ensimmäistä kertaa osallistumassa tapahtumaan. Sekä kolmatta että viidettä kertaa tapahtumassa mukana olleitten määrä vastanneista oli noin kahdeksasosa (12 %). Hieman reilu kymmenesosa vastaajista (10,5 %) oli tapahtumassa kuudetta kertaa. Sen sijaan noin 9 prosenttia vastanneista oli mukana kahdeksatta kertaa, kun taas sekä neljättä että kymmenettä kertaa mukana olleiden määrä oli 7 prosenttia. Toista ja yhdeksättä kertaa tapahtumassa mukana olleitten määrä oli reilu 3 prosenttia vastanneista ja vajaat 2 prosenttia vastanneista oli mukana seitsemättä kertaa.

Ensimmäistä kertaa tapahtumassa mukana olleiden määrä kertoo sen, että tapahtuma vetää uusiakin joukkueita mukaan juoksemaan suolle. Kaavion jakauman perusteella voitaneen sanoa, että kerran suolla käyneen joukkueen osallistuminen tapahtumaan uudestaan on aika todennäköistä, sillä peräti kaksi kolmasosaa vastanneista oli tapahtumassa mukana vähintään toista kertaa.



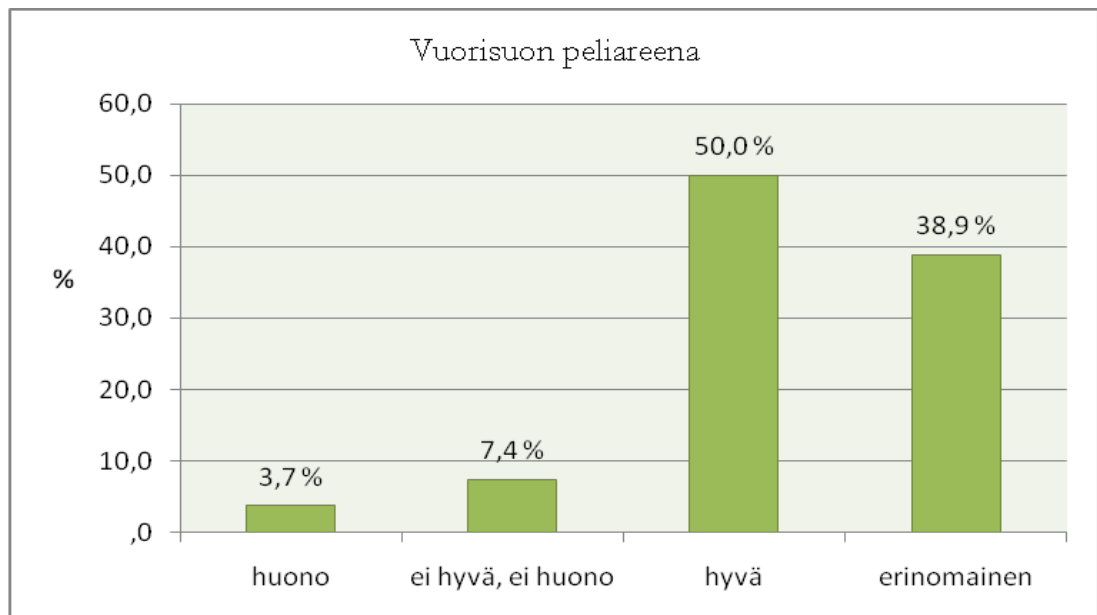
Kaavio 4. Montako kertaa osallistunut tapahtumaan. (n=57)

Lomakkeen kysymyksistä viidennessä kysyttiin Vuorisuon alueen ensivaikutelmasta. Vastajista 40 prosenttia antoi arvosanaksi hyvän ensivaikutelmasta Vuorisuon alueesta. Loput 60 prosenttia vastanneista sanoi ensivaikutelman Vuorisuosta olleen erinomainen. Vastauksien keskiarvoksi tuli 4,60 asteikolla 1-5.



Kaavio 5. Joukkueiden ensivaikutelma Vuorisuon alueesta. (n=25)

Kaaviosta 6 käy ilmi se, mitä mieltä joukkueet olivat Vuorisuosta peliareenana. Joukkueiden mielipiteet Vuorisuon peliareenasta jakaantuivat niin, että tasan puolet vastaajista sanoi peliareenan olevan hyvä. Erinomaiseksi peliareenan koki noin 39 prosenttia vastanneista. Reilut 7 prosenttia vastaajista ei kokenut pelipaikkaa huonoksi, muttei hyväksikään. Vastanneista noin 4 prosentin mielestä Vuorisuon peliareena oli huono. Kukaan vastanneista ei kokenut pelipaikkaa erittäin huonoksi. Vastausten keskiarvoksi muodostui 4,24. Vaikka Vuorisuo peliareenana yleisesti näyttää kaavion mukaan pelaajia miellyttäneen, niin kuitenkin avoimessa kohdassa joitain parannuksiakin suolle kaivattiin, esimerkiksi katsomoita toivottiin lisää.



Kaavio 6. Joukkueiden mielipiteet Vuorisuon peliareenasta. (n=54)

Vuorisuosta sanottua:

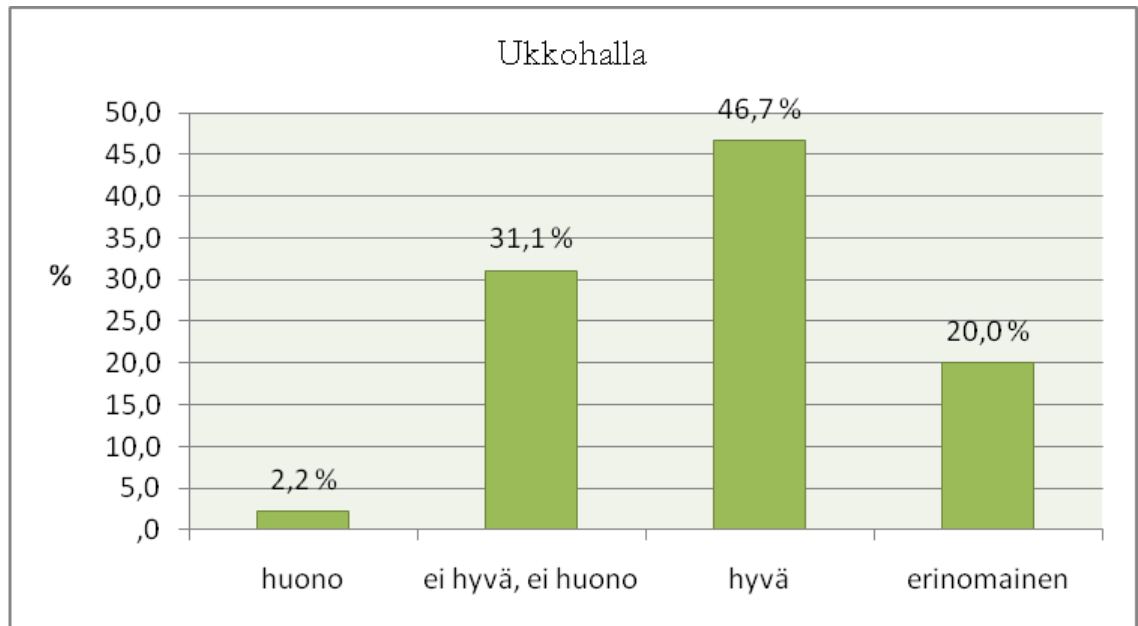
K -18 -ikäraja suoalueelle ja erityisesti peleihin.

Areenalle lisää katsomoita. (2kpl)

Penkkejä enemmän kentille. Roskikset jokaiselle kentälle.

WC -palvelut voisivat olla viihtyisämmät.

Vastauslomakkeen seitsemännessä kysymyksessä kysyttiin joukkueilta mielipidettä Ukkohallan matkailukeskuksesta. Noin 47 prosenttia vastaajista antoi Ukkohallalle arvosanan hyvä. Sen sijaan noin kolmasosa vastanneista (31 %) päätyi tulokseen ”ei hyvä, ei huono”. Erinomaiseksi Ukkohallan arvosti viidesosa vastanneista (20 %) ja hieman reilu 2 prosenttia oli sitä mieltä, että Ukkohalla on huono. Kukaan vastanneista ei kokenut Ukkohallaa erittäin huonoksi paikaksi. Keskiarvo Ukkohallalle oli 3,84.

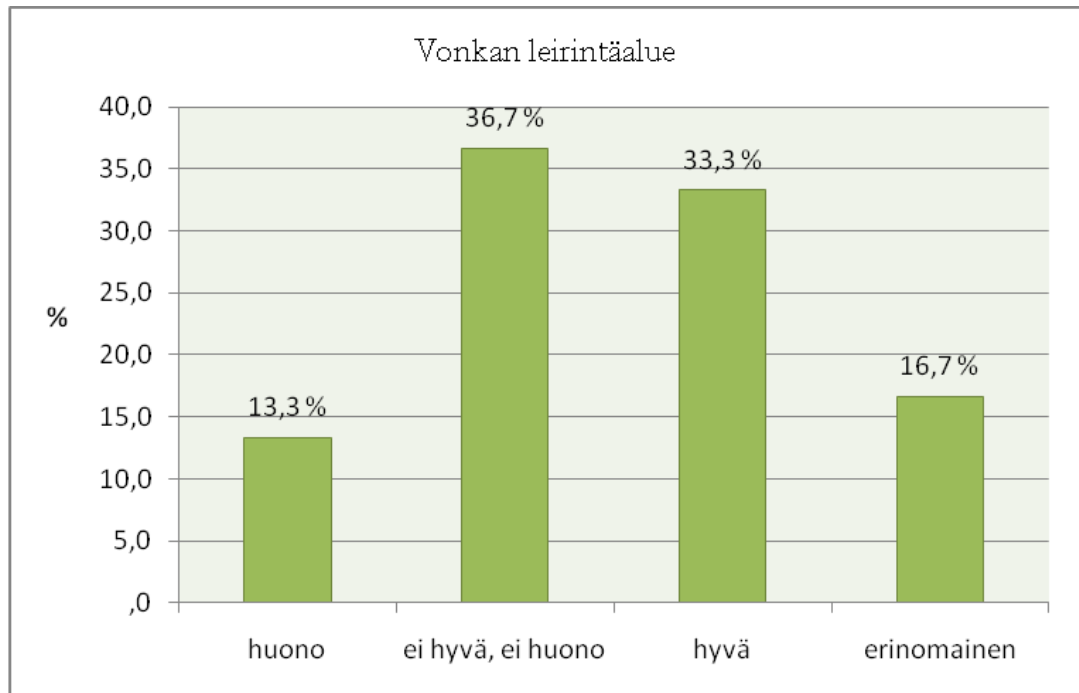


Kaavio 7. Mielipide Ukkohallasta. (n=45)

Vastanneiden mietteitä Ukkohallasta:

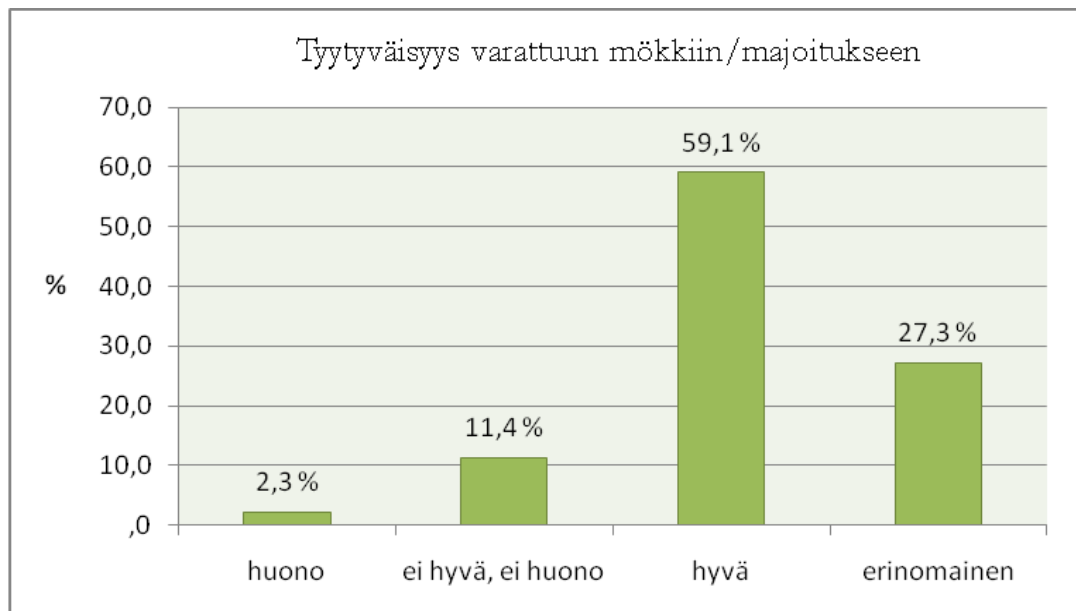
Leirintäalue Ukkohallassa selkeämmin esille – meitä ohjattiin jopa väärään suuntaan.

Kaavio 8 osoittaa vastauksien jakauman kysyttäessä mielipidettä Vonkan leirintäalueesta. Vonkan leirintäalue oli vastanneista 37 prosentin mukaan arvosanaltaan ”ei hyvä, mutta ei huono”. Kolmasosa vastaajista (33 %) oli sitä mieltä, että Vonkan leirintäalue on hyvä. Vastaajista noin 13 prosentin mielestä Vonkan leirintäalue oli huono, kun taas noin 17 prosenttia vastaajista koki alueen olevan erinomainen. Kukaan ei antanut Vonkalle arvosanaa erittäin huono. Vastausten keskiarvo oli 3,53.



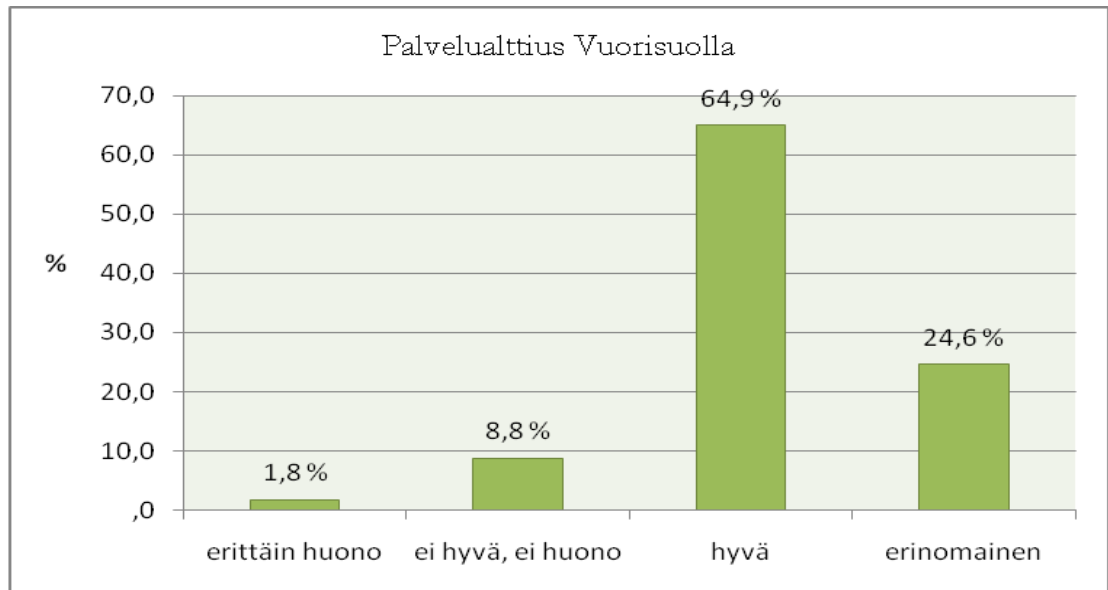
Kaavio 8. Mitä mieltä Vonkan leirintäalueesta. (n=30)

Yhdeksännessä kysymyksessä haettiin vastausta siihen, olivatko joukkueet tyytyväisiä tapahtuman ajaksi varaamaansa majoitukseen tai mökkiin. Suurin osa vastanneista (59 %) oli suhteellisen tyytyväinen varaamaansa majoitukseen tai mökkiin ja antoi arvosanan hyvä. Erinomaiseksi majoituksensa koki noin 27 prosenttia vastaajista. Reilu kymmenesosa vastanneista (11%) oli sitä mieltä, ettei majoitus ollut sen paremmin hyvä kuin huonokaan ja huonoksi majoituksen koki noin kaksi prosenttia vastanneista. Varattu majoitus tai mökki ei ollut kenenkään vastanneen mielestä ollut erittäin huono, vastausten ollessa keskiarvoltaan 4,11. Yleisesti vastaajat olivat varsin tyytyväisiä varaamaansa majoitukseen. Huonot ja erittäin huonot tyytyväisyydet majoitukseen selittyivät sillä, että majoituksen saamisen hankaluus pakottaa joukkueiden ottamaan vastaan melkein mitä vain onnistuvat ylipäätään tapahtuman aikana saamaan.



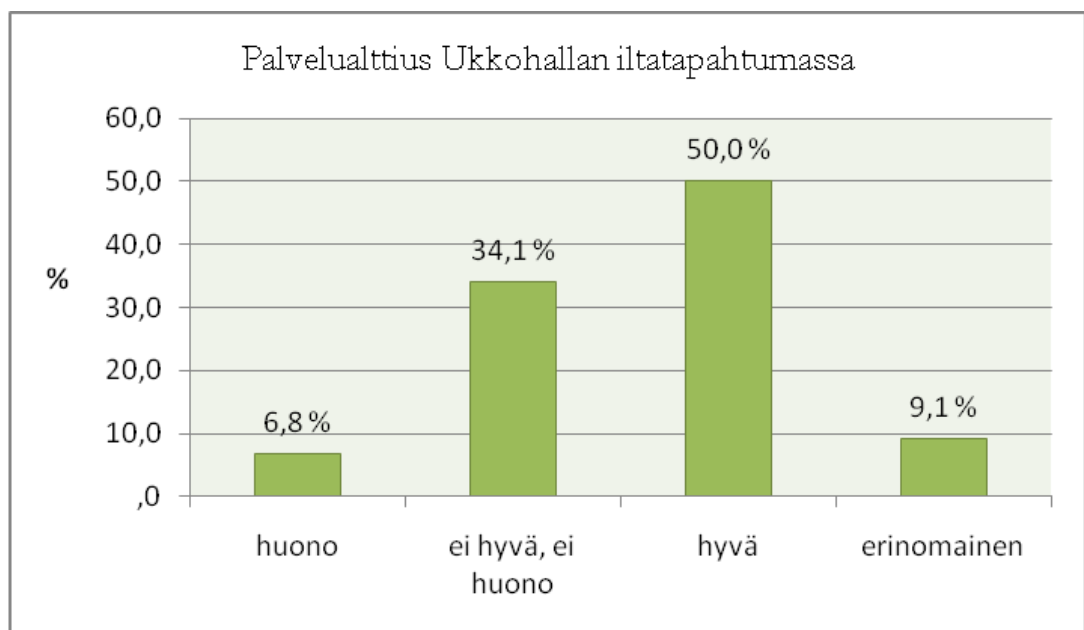
Kaavio 9. Tyytyväisyys varattua majoitusta tai mökkiä kohtaan. (n=44)

Kaaviosta 10 käy ilmi vastanneiden joukkueiden tyytyväisyys Vuorisuon palvelualltiutta kohtaan. Selkeä enemmistö vastanneista (65 %) piti palvelualltiutta Vuorisuolla hyvänä. Noin neljäsosa vastanneista (noin 25 %) oli sitä mieltä, että palvelualltiutus oli erinomaista. Ei hyväksi eikä huonoksi palvelualltiuden Vuorisuolla mielsi noin 9 prosenttia vastanneista ja vajaa 2 prosenttia oli sitä mieltä että palvelualltiutus oli erittäin huono. Kukaan vastanneista ei antanut arvosanaa huono. Keskiarvo vastauksille oli 4,11.



Kaavio 10. Palvelualltiutus Vuorisuolla. (n=57)

Kysymys 11 koski palvelualltiutta Ukkohallan iltatapahtumassa. Tasan puolet vastanneista piti palvelualltiutta Ukkohallan iltatapahtumassa hyvänä. Sen sijaan reilu kolmasosa vastanneista (34 %) antoi arvosanan ”ei hyvä, ei huono”. Erinomaisen arvosanan Ukkohallan iltatapahtumalle antoi vajaa kymmenesosa vastanneista (9 %). Huonoksi palvelualltiuden koki noin 7 prosenttia vastanneista. Erittäin huonoksi palvelualltiutta Ukkohallan iltatapahtumassa ei kokenut kukaan vastaajista. Vastausten keskiarvoksi muodostui 3,61. Ukkohallan iltatapahtuma, Swamp Rock, nähtävästi jakaa mielipiteitä pitkälti esiintyjien ja festivaalityylisen luonteensa vuoksi. ”Ei hyvä, ei huono” –vastausten paljous kertoo sen, että iltatapahtumassa on vielä hiomista, jotta ihmiset saadaan siitä innostumaan.

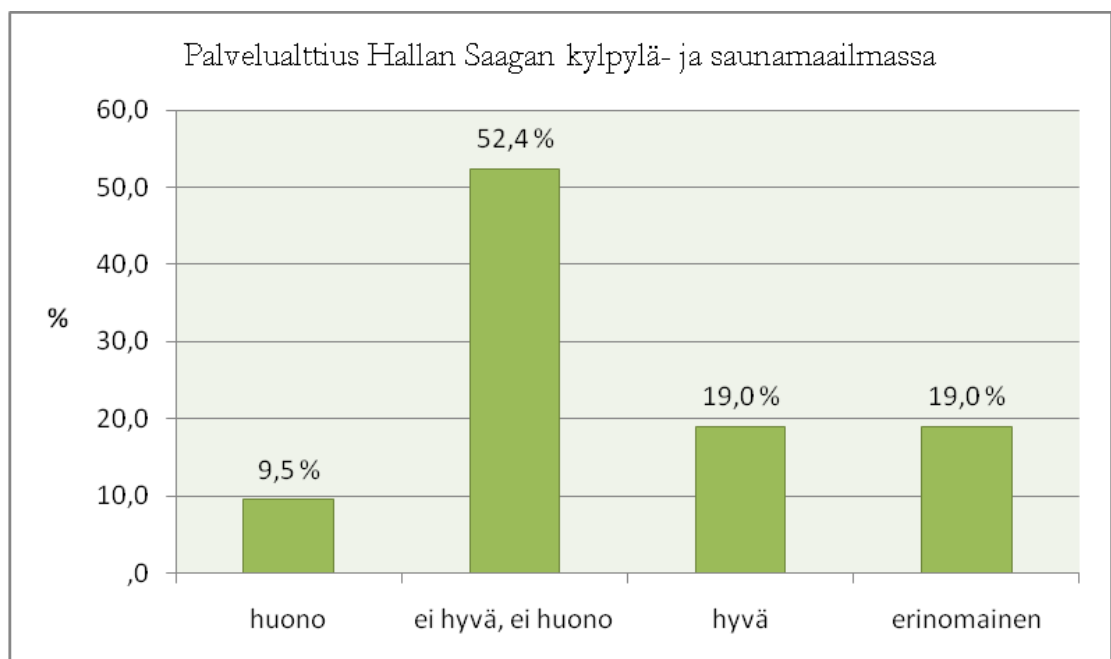


Kaavio 11. Palvelualltiutus Ukkohallan iltatapahtumassa, Swamp Rockissa. (n=44)

Vastanneiden mietteitä Ukkohallan iltatapahtuman palvelualltiudesta:

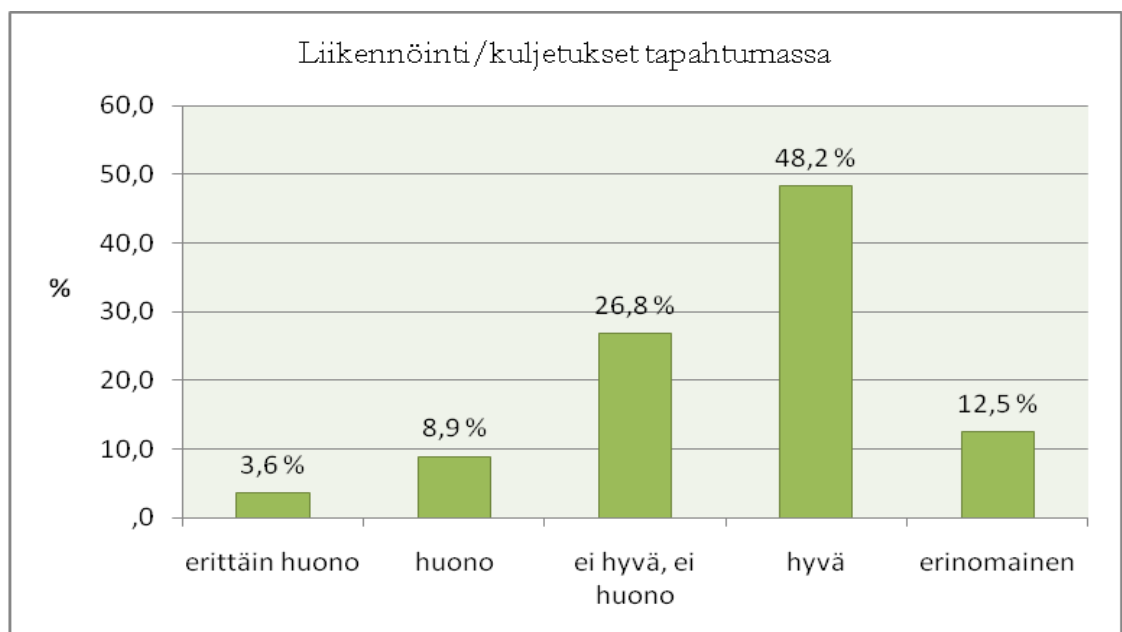
Turvatarkestus pikkusen liian innokas.

Lomakkeen kohdassa 12 kysyttiin palvelualltiudesta Hallan Saagan kylpylä- ja saunamaailmassa. Reilu puolet vastanneista (52 %) antoi kylpylä- ja saunamaailma Hallan Saagalle arvosanan ”ei hyvä, ei huono”. Vastanneista 19 prosenttia oli sitä mieltä, että palvelualltius Hallan Saagassa oli hyvä, mutta myös saman verran vastaajista koki palvelualltiuden olleen erinomainen. Huonoksi palvelualltiuden koki vajaa kymmenes vastanneista (9,5 %). Kukaan vastanneista ei kokenut palvelualltiutta erittäin huonoksi. Keskiarvo vastauksille oli 3,48. Palvelualltius Hallan Saagassa tarvitsee vielä hieman parannusta, sillä vastaajista yli puolet oli sitä mieltä ettei palvelualltius ollut hyvää eikä sen paremmin huonoakaan ja melkein kymmenesosa vastanneista oli kokenut sen huonoksi.



Kaavio 12. Palvelualltius kylpylä- ja saunamaailma Hallan Saagassa. (n=21)

Kysymys 13 koski tapahtuman aikaisten kuljetusten onnistumista. Vajaa puolet vastanneista (48 %) koki tapahtuman aikaiset kuljetukset hyväksi. Sen sijaan noin 27 prosenttia vastanneista oli sitä mieltä, että kuljetukset eivät olleet hyviä, eivätkä huonojakaan. Erinomaiseksi kuljetukset koki kahdeksasosa vastaajista (12,5 %). Noin kymmenesosa vastanneista (9 %) koki kuljetukset huonoksi, kun taas erittäin huonoksi koki vajaat 4 prosenttia. Vastausten keskiarvoksi tuli 3,57. Bussikuljetuksiin oltiin yleisesti ottaen suhteellisen tyytyväisiä, mutta avoimen kohdan vastaukset kertoivat tyytymättömyydestä muun muassa siihen, että busseja suolta olisi saanut lähteä useammin ja muutenkin paluukyydeissä oli ollut parantamisen varaa. Toisaalta kuljetukset tapahtuman aikana saivat myös kiitosta, joten kehitystäkin on tapahtunut.



Kaavio 13. Kuinka liikennöinti/kuljetukset tapahtuman aikana toimivat. (n=56)

Mietteitä kuljetuksista:

Bussikuljetuksissa suolle ja takaisin oli parantamisen varaa. (2 kpl)

Paluukyyti lähti yli tunnin myöhässä aikataulusta ja muutenkin siinä oli ylimääräistä sählinkiä.

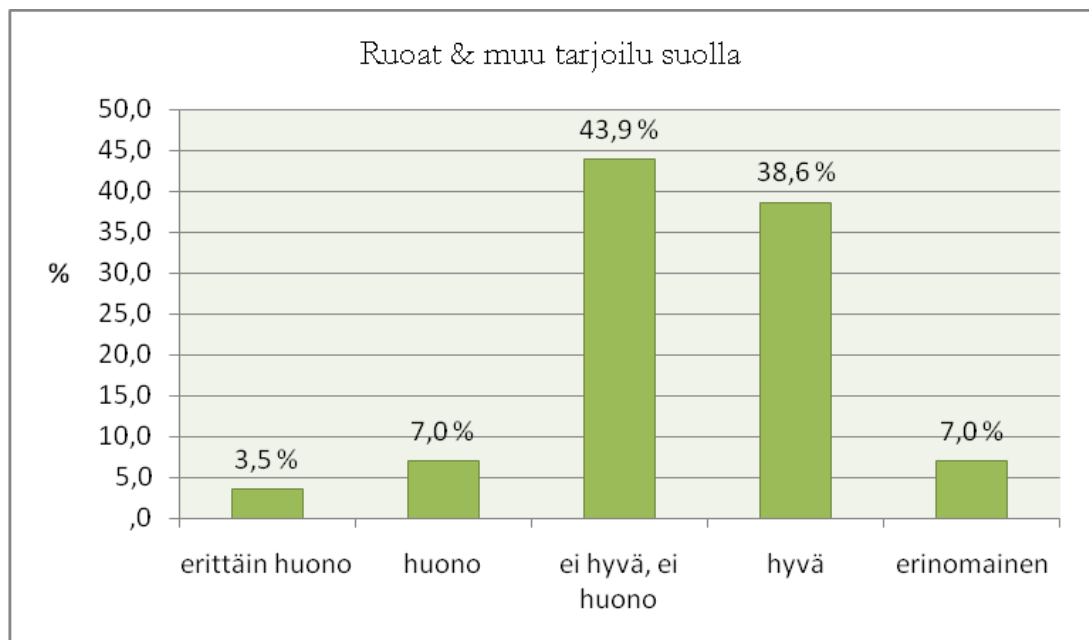
Liikennejärjestelyt ovat parantuneet aiemmista vuosista roimasti.

Liikennejärjestelyt toimivat.

Linja-autot ajavat tietä aika surutta.

Suobusseja suolta pois päin olisi saanut kulkea tiheämpään.

Lomakkeen kohdassa 14 kysyttiin mielipidettä ruoista ja juomista Vuorisuolla. Ruoat ja juomat Vuorisuolla sai arvosanan ”ei hyvä, ei huono” vastanneista noin 44 prosentilta. Hyväksi Vuorisuon antimet koki noin 39 prosenttia vastaajista. Sekä huonon että erinomaisen arvosanan antajia oli saman verran vastaajista, 7 prosenttia. Erittäin huonoksi ruoat ja juomat Vuorisuolla koki 3,5 prosenttia vastaajista. Keskiarvo vastauksille oli 3,39. ”Ei hyvä, ei huono” –sarakkeen suurta vastausten määrää voitaneen selittää osittain avoimen kysymyksen vastausten avulla. Niissä vastaajat olivat toivoneet suolle monipuolisempia ruokia sekä kohtuuhintaista kahvia sekä juotavaa vettä, muutenkin kuin maksua vastaan.



Kaavio 14. Ruoat ja juomat Vuorisuolla. (n=57)

Avoimen kysymyksen vastauksia ruuista ja muusta tarjoilusta suolla:

Palvelut suolla ylihyyviä.

Suolle pari pienempää oluen myyntipistettä, kun alue niin laaja.

Ruokatarjonta monipuolisemmaksi.

Juoman myyntipisteistä loppui vesi.

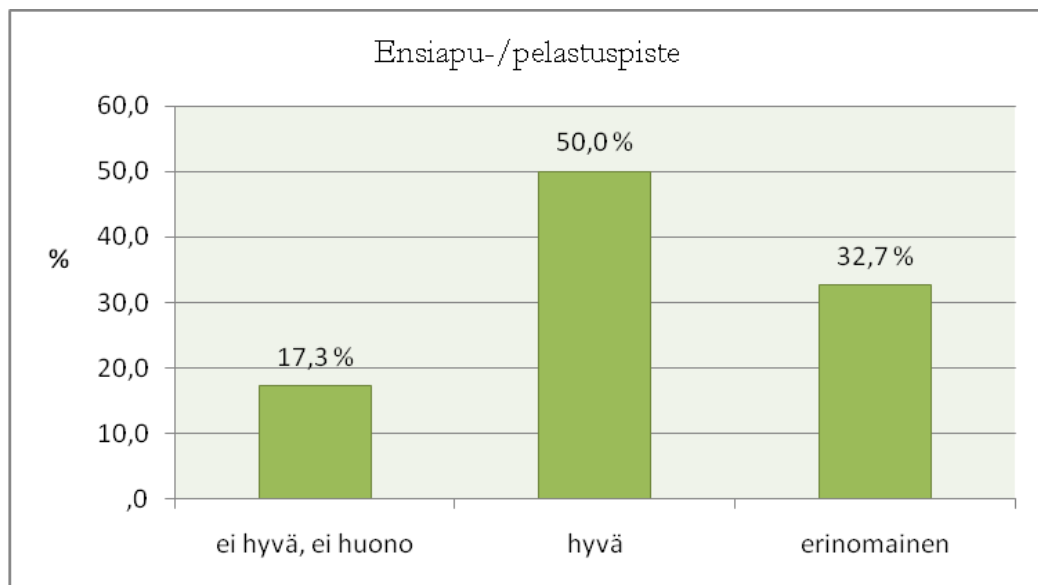
Vesipiste Vuorisuolle! Kohtuutonta, ettei urheilutapahtumassa ole juomakelpoista vettä tarjolla kuin ostamalla.

Kahvin hinta taivaita hipova.

Keittolounas suolle.

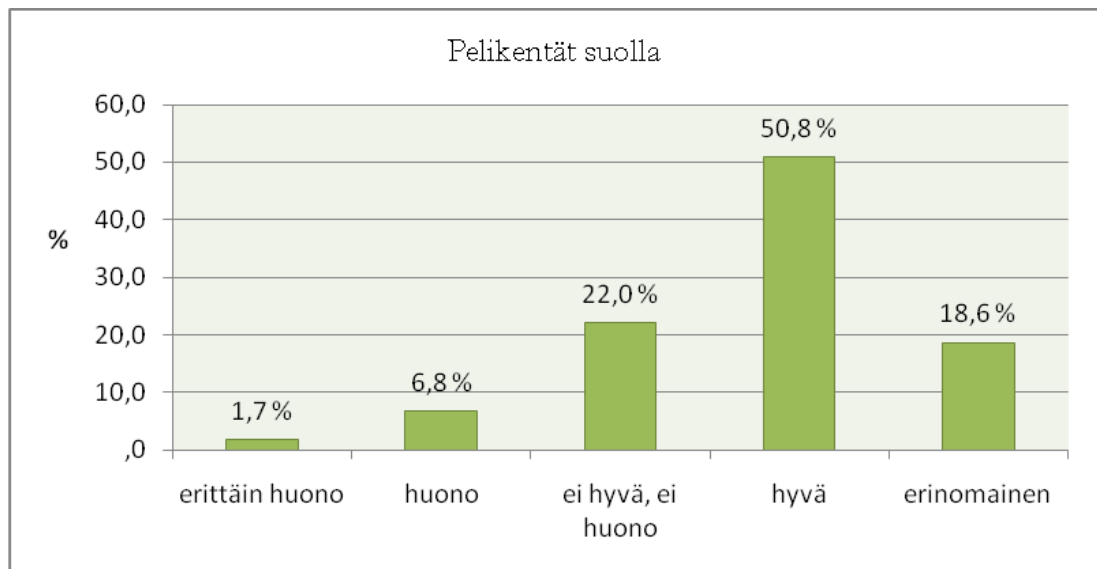
Kahvila- ja oleskelutilat niille, jotka eivät kaljottelusta välitä.

Viidestoista kysymys koski tapahtuman ensiapu- ja pelastuspistettä. Tasan puolet vastaajista oli sitä mieltä, että tapahtuman ensiapupiste oli hyvä. Erinomaiseksi ensiapupisteen koki kolmasosa vastanneista (noin 33 %). Vastanneista noin 17 prosenttia oli sitä mieltä, että ensiapupiste ei ollut hyvä, mutta ei huonokaan. Kukaan vastanneista ei antanut arvosanaa huono tai erittäin huono, vastausten keskiarvon ollessa 4,15. Kuten kaaviosta käy ilmi, ensiapupiste suolla on toiminut vähintäänkin hyvin tai paremmin kuin hyvin.



Kaavio 15. Ensiapu-/ pelastuspiste tapahtumassa. (n=52)

Suoalueen pelikentät olivat 16. kysymyksen aiheena. Hieman yli puolet vastanneista (51 %) oli sitä mieltä, että pelikentät Vuorisuolla olivat hyviä. ”Ei hyvä, ei huono” arvosanan pelikentille antoi 22 prosenttia vastanneista. Sen sijaan noin 19 prosenttia oli sitä mieltä, että kentät olivat erinomaisia. Huonoksi kentät koki noin 7 prosenttia vastanneista ja murto-osa (noin 2 %) mielsi pelikentät erittäin huonoiksi. Keskiarvoksi vastauksille muodostui 3,78. Suoalueen pelikentät ovat eri vuosina erilaisia, johtuen sateen määrästä. Vastanneista suurin osa on kuitenkin kokenut pelikenttien olleen yleisesti hyviä. Avoimen kohdan vastauksista huomion kiinnittivät maininnat kenttien kuivuudesta ja eritasoisuudesta. Ne selittänevät osaltaan kohtien ”ei hyvä, ei huono” ja ”huono” -vastausten määrää. Toisaalta kenttäalueen organisointi sai myös kiitosta avoimessa kohdassa.



Kaavio 16. Pelikentät. (n=59)

Pelikentistä sanottua:

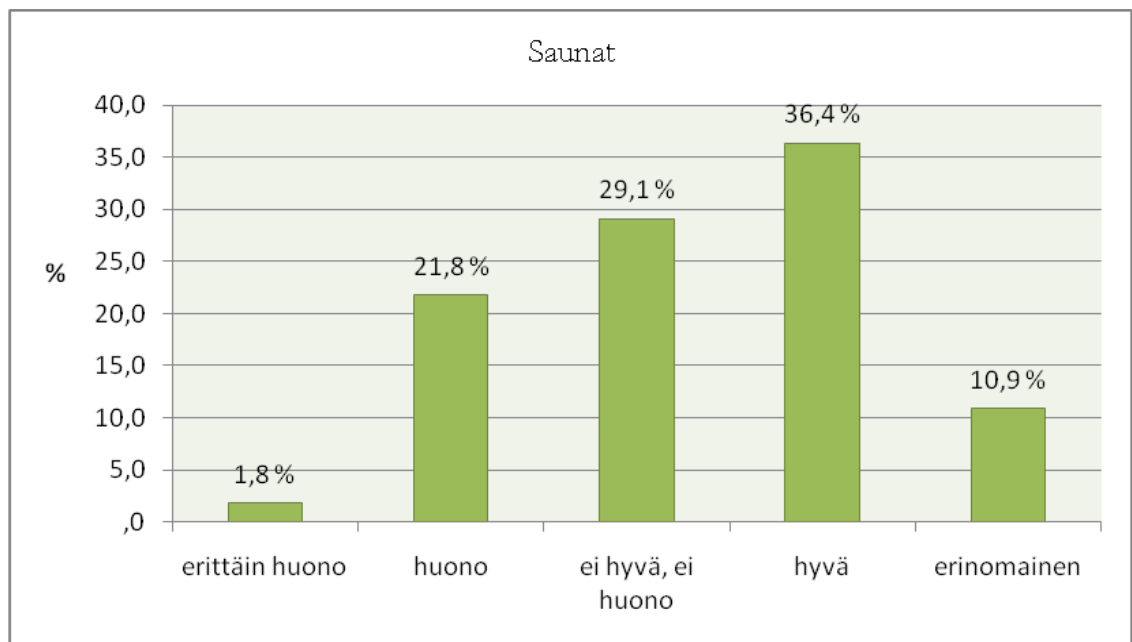
Pelikentät liian kuivia. (8 kpl)

Liian eritasoisia. (2 kpl)

Kuivat kentät varakentiksi.

Kenttäalue oli erittäin hyvin organisoitu.

Kysymys 17 koski suoalueen saunoja. Saunat saivat reilulta kolmannekselta vastanneista (36 %) arvosanan ”hyvä”. Sen sijaan noin 30 prosenttia vastanneista antoi arvosanaksi ”ei hyvä, ei huono”. Huonoksi saunat koki noin 22 prosenttia vastanneista, kun taas reilu kymmenesosa vastanneista (11 %) oli sitä mieltä, että saunat olivat erinomaiset. Vajaa 2 prosenttia vastanneista koki saunat erittäin huonoiksi. Vastausten keskiarvoksi tuli 3,33. Saunoissa huomattavan osuuden vastauksista kokosivat kohdat ”huono” ja ”ei hyvä, ei huono” – lähes 51 prosenttia kaikista vastauksista. Saunat olivat yksi avoimessa kohdassa eniten mainintoja keränneistä aiheista. Ne keräsivät kaikkiaan kahdeksan mainintaa siitä, että parannusta tarvitaan.



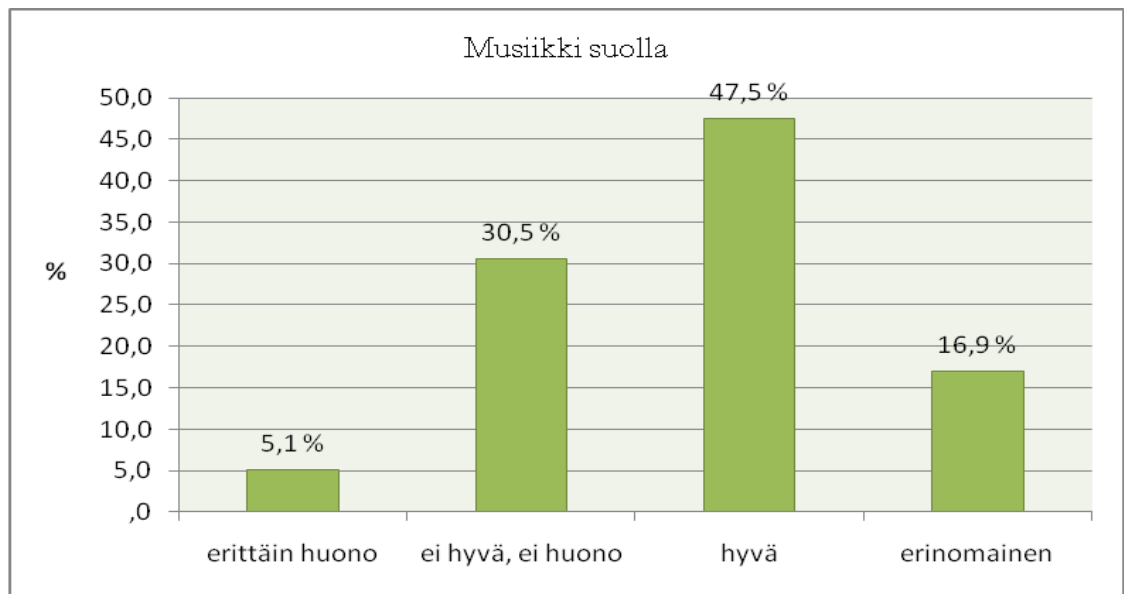
Kaavio 17. Saunat. (n=55)

Avoimen kysymyksen kommentit saunoista:

Parantamisen varaa. (8 kpl)

Saunat saisi kunnostaa niin, ettei seinistä tuule sisään ja lämpö pysyisi sisällä.

Lomakkeen kohdassa 18 kysyttiin Vuorisuon musiikkitarjonnasta. Vuorisuon musiikkitarjonta sai arvosanan ”hyvä” noin 48 prosentilta vastanneista. Vajaa kolmannes vastanneista (30,5 %) antoi arvosanan ”ei hyvä, ei huono”, kun taas noin 17 prosenttia vastanneista koki musiikkitarjonnan erinomaiseksi. Kukaan vastanneista ei ollut sitä mieltä, että musiikki Vuorisuolla olisi ollut huonoa, mutta sen sijaan erittäin huonoksi musiikin koki noin 5 prosenttia vastanneista. Keskiarvo vastauksille oli 3,71. Suurin osa vastanneista oli suhteellisen tyytyväisiä musiikkitarjontaan suolla, mutta tarjontaa toivottiin monipuolistettavan.



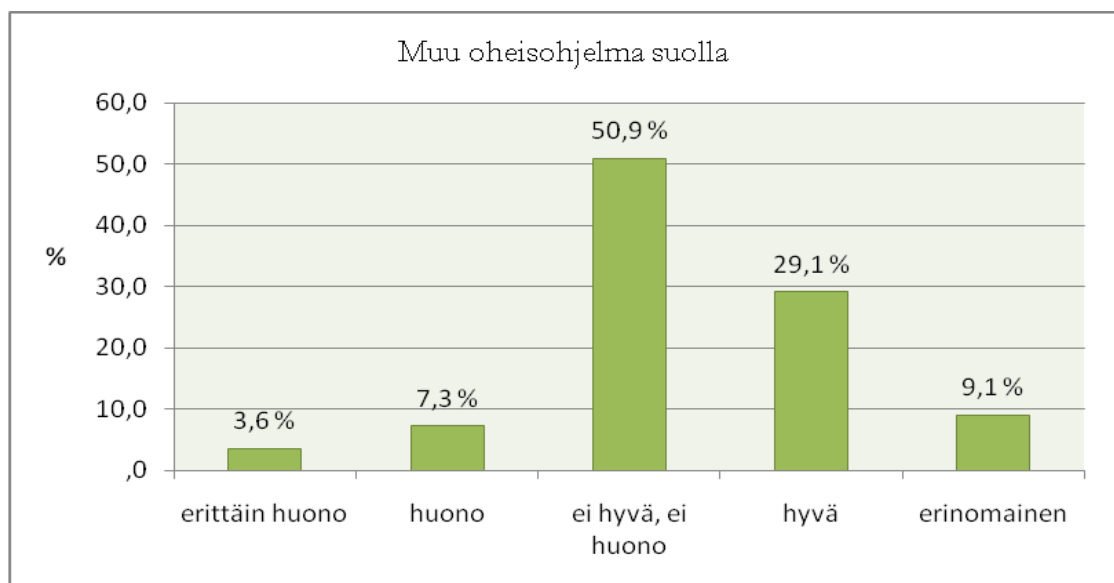
Kaavio 18. Musiikki Vuorisuolla. (n=59)

Vuorisuon musiikista sanottua:

Musiikki monipuolisemmaksi.

Enemmän elävää musiikkia.

Muu oheisohjelma suoalueella oli vastauslomakkeen 19. kysymyksen aiheena. Hieman yli puolet vastaajista (51 %) oli sitä mieltä, että suoalueen muu oheisohjelma ei ollut hyvää, muttei huonoakaan. Hyväksi oheisohjelman koki noin 29 prosenttia vastanneista ja vajaa kymmenesosa (9 %) antoi oheisohjelmalle arvosanan ”erinomainen”. Sen sijaan huonoksi oheisohjelman koki noin 7 prosenttia vastanneista ja erittäin huonoksi vajaat 4 prosenttia, vastausten keskiarvon ollessa 3,33. Muu oheisohjelma suolla tapahtuman aikana kaipaa parannusta, koska yli puolet vastaajista ei ole kokenut sitä hyväksi, muttei huonoksikaan. Oheisohjelmien vähäisyys osaltaan selittänee tätä vastausten jakautumista, sillä avoimessa kohdassa oli toivottu lisää ohjelmaa suolle, sekä jonkinlaisia aiheeseen liittyviä hupikisoja tai muuta vastaavaa.



Kaavio 19. Muu oheisohjelma suoalueella. (n=55)

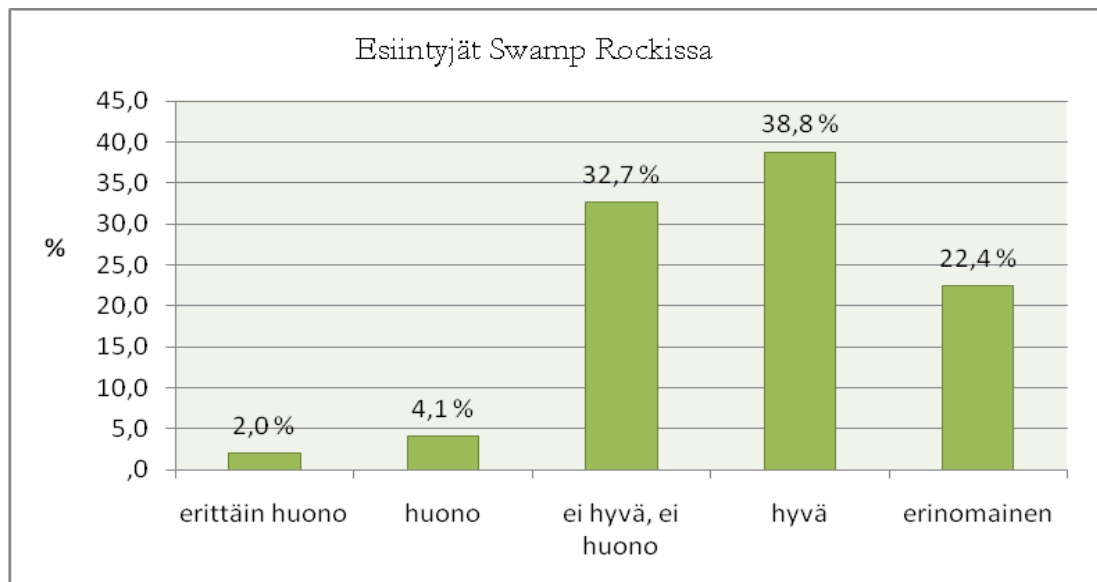
Oheisohjelmasta sanottua:

Hupikisoja väliajalle lisää, jotain suohon ja suomalaisuuteen liittyvää (suohiihto, suojuoksus..).

Enemmän ohjelmaa suolle. (3kpl)

Suolla pitäisi olla sellaisia esiintyjiä kuin Halavatun Papat.

Kaaviosta 20 käy ilmi vastaajien mielipide Swamp Rockin esiintyjistä. Esiintyjät Swamp Rockissa koettiin hyväksi noin 39 prosenttia vastanneista. Kolmannes vastanneista (noin 33 %) oli sitä mieltä, että esiintyjät eivät olleet hyviä, mutta eivät huonojakaan. Reilun viidesosan (22 %) mielestä esiintyjät olivat erinomaisia, kun taas huonoiksi esiintyjät koki noin 4 prosenttia vastaajista. Erittäin huonoksi Swamp Rockin esiintyjät mielsi 2 prosenttia vastaajista. Keskiarvo vastauksille oli 3,76. Yleisesti ottaen Swamp Rockin esiintyjät ovat miellyttäneet vastaajia, sillä hieman yli 60 prosenttia vastanneista koki esiintyjät joko hyväksi tai erittäin hyväksi. ”Ei hyvä, ei huono” –kohdan vastausten määrän suuruuteen voidaan hakea selitystä avoimen kohdan vastauksista, joissa muun muassa toivottiin kaikkien esiintyjien olevan samana iltana ja että esiintyjät olisivat enemmän tilaisuuteen sopivia.



Kaavio 20. Esiintyjät Swamp Rockissa. (n=49)

Vastaajien mietteitä Swamp Rockin esiintyjistä:

Pääesiintyjät perjantaille. (2kpl)

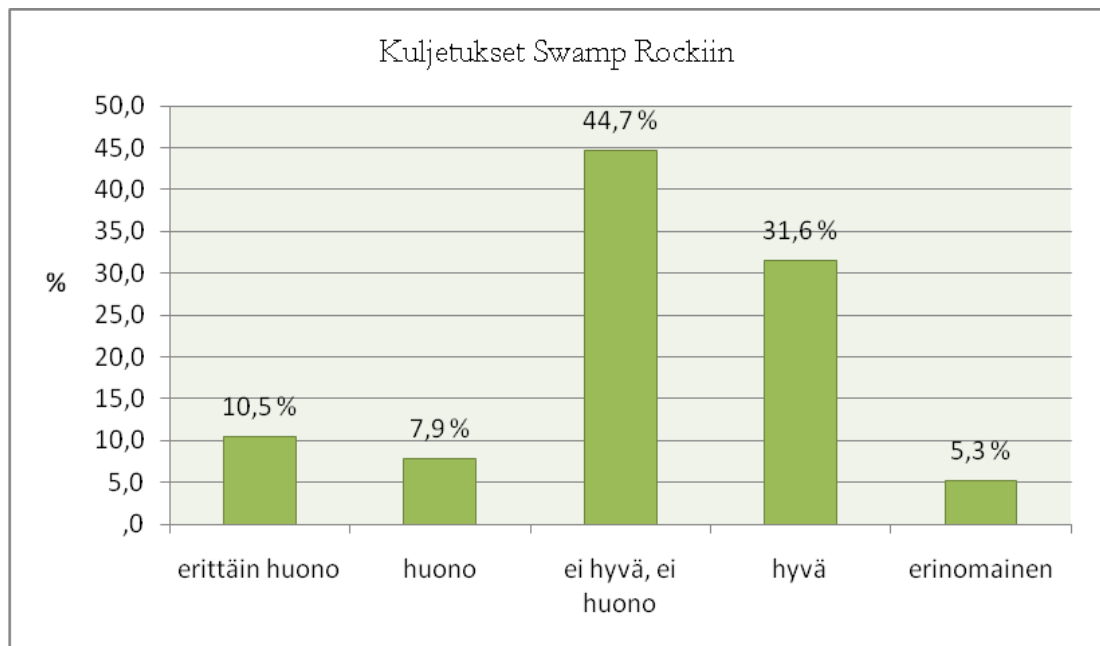
Esiintyjät mielellään vain yhdelle illalle, jotta kunnon festari saadaan aikaan.

Rockiin myös tilaisuuteen sopivia esiintyjä: Martti Servo, Eläkeläiset, Frederik.

Swamp Rock vaan pe-la.

Swamp Rock on törkeän kallis.

Kysymyksessä 21 tiedusteltiin kuljetuksista Swamp Rockiin. Arvosanan ”ei hyvä, ei huono” antoi noin 45 prosenttia vastanneista kysyttäessä kuljetuksista Swamp Rockiin. Vajaan kolmanneksen (noin 32 %) mielestä kuljetukset Swamp Rockiin olivat hyvät. Sen sijaan kymmenesosa vastanneista (10,5 %) koki kuljetukset erittäin huonoiksi ja noin 8 prosenttia huonoiksi. Erinomaiseksi kuljetukset rocktapahtumaan koki reilu 5 prosenttia vastanneista. Vastauksen keskiarvo oli 3,13. Avoimessa kohdassa kuljetuksia Swamp Rockiin toivottiin myös muilta paikkakunnilta, sillä tapahtuman majoittujia on myös lähikunnissa.

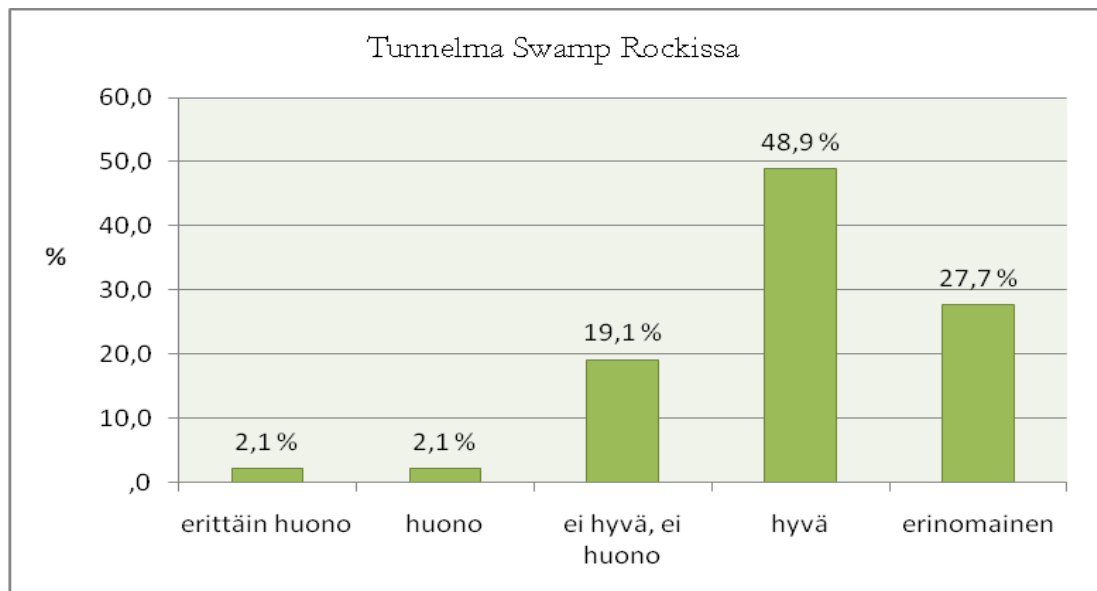


Kaavio 21. Kuljetukset Swamp Rockiin. (n=38)

Avoimen kohdan vastauksia kuljetuksista Swamp Rockiin:

Pitäisi järjestää kuljetus myös Paljakasta Rockiin. (2 kpl)

Kohdassa 22 kysyttiin tunnelmasta Swamp Rockissa. Tunnelman Swamp Rockissa koki hyväksi noin puolet vastanneista (49 %). Erinomaisen arvosanan Swamp Rockille antoi noin 28 prosenttia vastanneista. Vajaa viidesosa vastaajista (19 %) oli sitä mieltä, että tunnelma Swamp Rockissa ei ollut hyvä, mutta ei huonokaan. Sekä huonoksi että erittäin huonoksi tunnelman koki sama määrä vastanneista, kummassakin noin 2 prosenttia. Keskiarvo vastaajille kysyttäessä tunnelmasta Swamp Rockissa tuli 3,98. Kuten kaaviosta näkee, vastaajat ovat olleet suurimmaksi osaksi tyytyväisiä tunnelmaan Swamp Rockissa. Vastaajista noin 75 prosentin mielestä tunnelma on ollut joko hyvä tai erinomainen. Avoimessa kohdassa kuitenkin toivottiin lisää viihtyisyyttä alueeseen sekä sitä, että alueella olisi Rockin lisäksi myös tavallinen baari.



Kaavio 22. Tunnelma Swamp Rockissa. (n= 47)

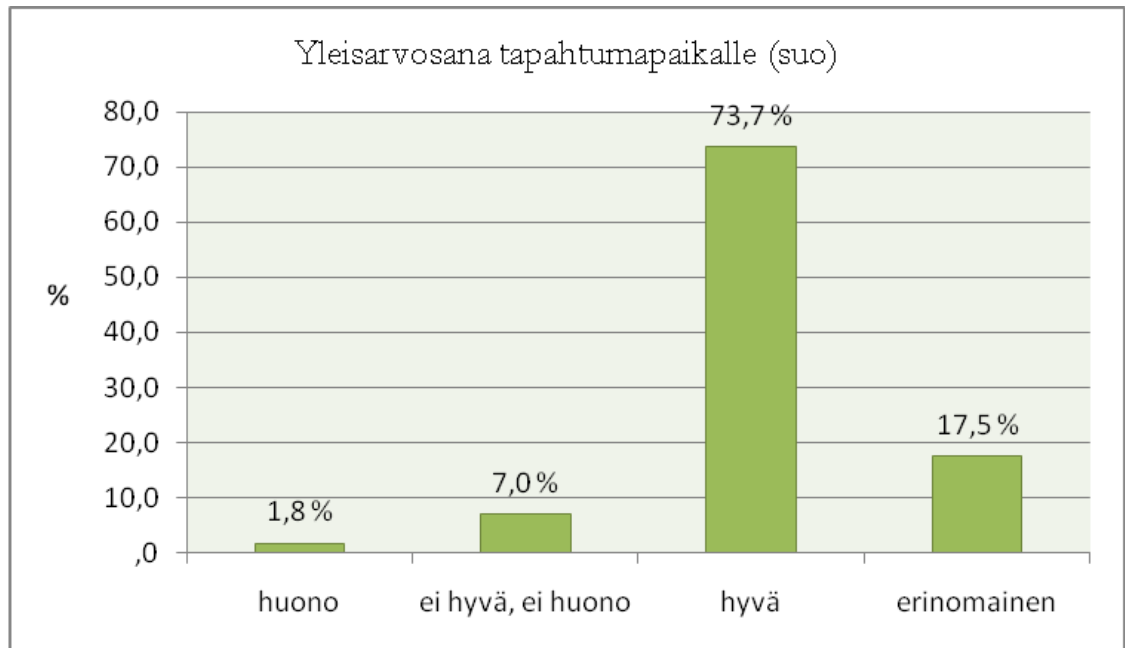
Swamp Rockin tunnelmasta sanottua:

Rock-alue voisi olla viihtyisämpi.

Tavallinen baari puuttuu!! Baari & Swamp Rock erikseen.

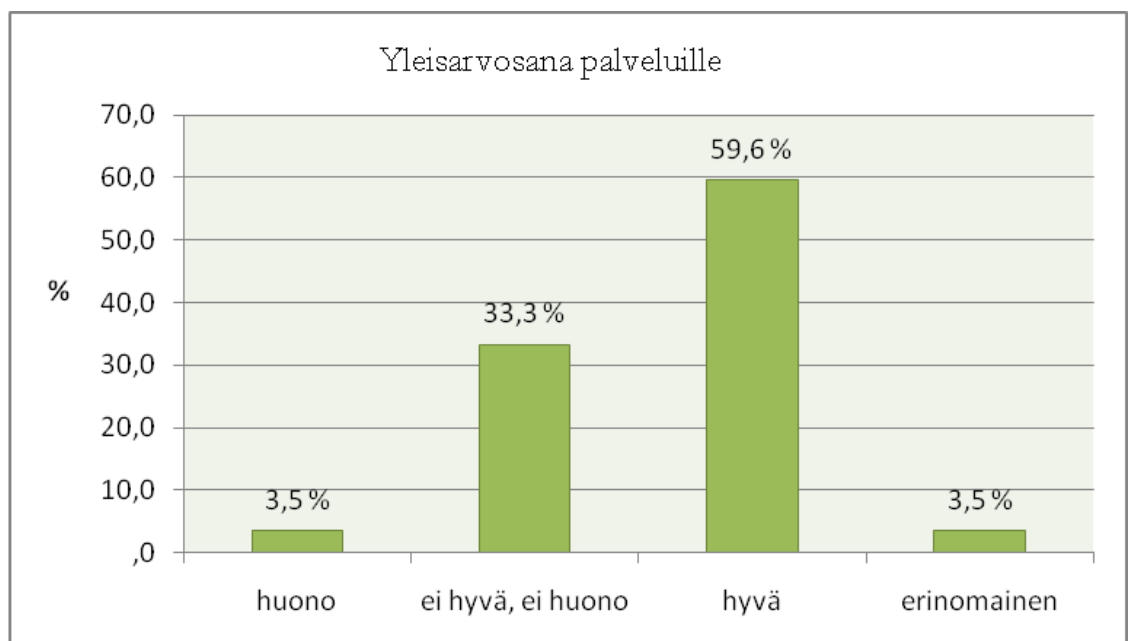
Ilmainen sisäänpääsy tietylle anniskelualueelle. Kaikkia ei huvita maksaa pelkästä oleilusta.

Kaavio 23 kertoo vastaajien antamasta yleisarvosanasta Vuorisuolle tapahtumapaikkana. Yli-voimainen enemmistö vastaajista (noin 74 %) antoi arvosanan ”hyvä” Vuorisuolle tapahtumapaikkana. Erinomaiseksi Vuorisuon koki reilu 17 prosenttia vastanneista, kun taas 7 prosenttia vastanneista ei mieltänyt Vuorisuota hyväksi mutta ei huonoksikaan. Murto-osa vastanneista (noin 2 %) oli sitä mieltä, että Vuorisuo tapahtumapaikkana oli huono. Vastausten keskiarvo oli 4,07.



Kaavio 23. Yleisarvosana Vuorisuolle tapahtumapaikkana. (n=57)

Kyselyn 24. kohdassa kysyttiin yleisarvosanaa palveluille tapahtuman aikana. Noin 60 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä että yleisarvosana tapahtuman aikaisille palveluille oli hyvä. Tasan kolmannes vastaajista antoi palveluille yleisarvosanaksi ”ei hyvä, ei huono”. Vastanneista reilu 3 prosenttia koki palvelut tapahtuman aikana huonoiksi, kun taas vastaavasti sama määrä vastanneista koki palvelut erinomaisiksi. Kukaan vastanneista ei antanut yleisarvosanaa ”erittäin huono”. Keskiarvoksi vastauksille tuli 3,63. Palveluissa tapahtuman aikana on vielä parantamisen varaa lähes kolmanneksen ollessa sitä mieltä, etteivät palvelut olleet hyviä, muttei huonojakaan. Avoimessa kohdassa toivottiin hinnoittelun vastaavuuden tarkistamista palvelun laatuun nähden.



Kaavio 24. Yleisarvosana palveluille tapahtuman aikana. (n=57)

Avoimessa kysymyksessä palveluista tapahtuman aikana sanottua:

Palvelu tapahtumassa ja koko kunnassa on kisojen aikaan oikein mukavaa ja ystävällistä, pitääkää tätä henkeä yllä.

Hinnoittelu ei vastaa palveluiden laatua.

Kaavio 25 kertoo vastaajien osallistumiseen vaikuttaneista syistä. Vajaa 60 prosenttia vastanneista ilmoitti suurimmaksi osallistumiseen vaikuttaneeksi syyksi aiemman vierailun. Mainonta oli vaikuttavin syy osallistumiseen vajaalla 7 prosentilla vastanneista. Reilu kuudesosa vastanneista (noin 17 %) oli tullut tapahtumaan tuttaviansa suosittamana tai muun syyn takia, joita olivat muun muassa:

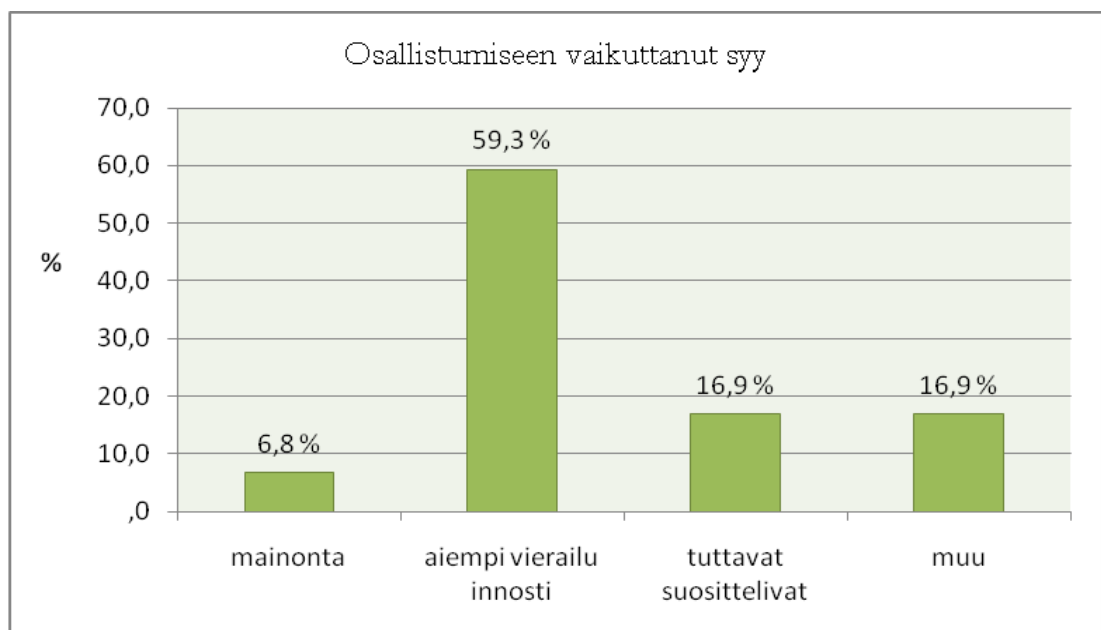
Kävimme viime vuonna Umpibankifutiksen MM –kisoissa, joten halusimme myös suolle mukaan.

Tavata ystäviä ympäri Suomea. Kokoonnumme kaksi kertaa vuodessa.

Halusin ystäväni mukaan hauskanpitoon.

Kokeilunhalu.

Vuodesta -99 oltu mukana, ei osaa olla tulematta.



Kaavio 25. Osallistumiseen vaikuttanut syy. (n=59)

Muita avoimen kysymyksen vastauksia

Tuomaritoiminta huonoa. (9kpl)

Rangaistava pelaamatta jättämisestä. (4kpl)

Sekasarjan muutos naisten määrässä kolmesta kahteen ei hyvä. (3kpl)

Lisää tapatumia kylälle, Kainuun osaamista esille.

Tämän kuuluukin olla ”takaisin luontoon” –meininki, eikä liian pitkälle hiottua hienoutta tarvita.

Tapatumana aivan mahtava. Paikka on kaukana, mutta joka vuosi matkan arvoinen.

Tunnelma Vuorisuolla aivan loistava! Tapatumana loistava!

Kiitosta leveämmistä pitkospuista. (2kpl)

Kiitos, että kisat jatkuvat!

Otteluohjelmista/aikataulutuksesta sanottua

Osallistumismaksu suuri. (4kpl)

→ Palkintojen pitää olla paremmat. (2kpl)

Informointia jatkopeleihin pääsystä kehitettävä.

Otteluita saisi olla pitkin päivää. (2kpl)

Pelaajat lyhentyneet vuosien varrella, toivottavasti eivät enää lyhene.

Toivotaan ettei mene liian kaupalliseksi, kun yksi pelipäivä tippuu pois ja kisat vain kaksipäiväisiä.

Pelikaikaa lisää. (2kpl)

8 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tutkimuksen tuloksia ja erityisesti lomakkeen avointa kohtaa analysoitaessa joitain asioita tuli selkeämmin esille, jotka tarvitsisivat hieman kehittämistä tai pientä parantelua. Näistä yksi eniten kritisoitu aihe oli tuomaritoiminta, joka mainittiin kyselyn avoimessa kohdassa kaikkiaan 9 kertaa. Kaikki maininnat olivat negatiivisia, eli tuomaritoimintaan haluttiin parannusta. Yleisilme oli, että tuomarit eivät olleet ajan tasalla ja tekivät pelin aikana kaikkea epäolennaista, eivätkä osanneet hommiaan. Olin itsekkin mukana vuoden 2008 kisoissa ja myös meidän joukkueen kohdalle sattui sellainen tuomari, joka tiesi säännöistä vähemmän kuin pelaajat. Vaikka tapahtuman ajankohtaan nähden on vaikeaa saada ammattitaitoista tuomariporukkaa suolle, niin se ei silti saisi olla esteenä onnistuneille kisoille. Tuomareita voisi kouluttaa jo hyvissä ajoin keväällä jollain pienimuotoisella kurssilla.

Suoalueen pelikentät keräsivät myös avoimessa kohdassa mainintoja 8 kpl ja kaikki koskivat sitä, että kentät ovat liian kuivia. Joku myös ehdotti, että kuivimmat kentät laitettaisiin varakentiksi ja kaikki pelit pelattaisiin ensisijaisesti märillä kentillä. Itse olen myös sitä mieltä, että kuivimpia kenttiä voitaisiin koettaa kastella tai ojia niiden ympärillä tukkia, jotta kaikilla pelikentillä olisi mahdollisimman tasapuolista pelata. Toisaalta märimpiä kenttiä ei kannattaisi laittaa pelikieltoon, koska niissä vasta onkin sitä suofutiksen aitoa tunnelmaa, kun uidaan kentältä vaihtoon.

Pelikenttien kanssa saman määrän mainintoja (8 kpl) saivat myös saunat. Toiveita parannusten suhteen oli laidasta laitaan, joku toivoi tehokkaampaa kiuasta, toinen taas katosta saunatilojen läheisyyteen. Päähuomio oli kuitenkin siinä, että sauna- ja peseytymistilat kaipaisivat parannusta. Lämpö pääsee karkaamaan rakenteiden väljyyden vuoksi. Suoalueen saunoihin on parannusta jo tulossakin, koska lammen rantaan on alettu rakentamaan erillistä VIP-saunatilaa.

Koska Suopotkupallon MM-kisoihin haluavia joukkueita on enemmän kuin mitä voidaan mukaan ottaa, olisi pelaamatta jättämisestä oikeuttavaa rangaista jollain tavalla. Viime vuosien käytäntö evätä mahdollisuus sekä seuraavan vuoden Umpihanki- että Suofutikseen on askel oikeaan suuntaan, mutta peruuntumisten ennaltaehkäisemiseen jo ennen tapahtumaa pitäisi jotain keksiä. Erityisesti tiedottaminen tapahtuman kynnyksellä on olennaista, jotta

kaikki mahdolliset peruutetut paikat saataisiin täytettyä halukkailla joukkueilla. Pelaamatta jättämisestä rangaistava – neljä mainintaa.

Majoituksen osalta lomakkeissa oli kaikkiaan kolme mainintaa siitä, että majoitusta on hankala saada ja siinä olisi todellakin parannettavaa. Lisäksi kisaorganisaation osallistumista majoituksen järjestämiseen kaivattiin. Paikallisten mökkien omistajien kanssa voisi perustaa ”mökkiringin”, eli kerättäisiin pitkin vuotta listalle nimiä, jotka haluavat mökkinsä vuokrata tapahtuman ajaksi ja joku tietty henkilö voisi välittää niitä joukkueille. Vuokran saisi määrittää kukin mökinomistaja mieleisekseen. Lista sitten näkyville vaikka tapahtuman nettisivuille ja joko sen välittäjän puhelinnumero, tai sitten suoraan mökkien omistajien puhelinnumerot siihen listaan kunkin mökin perään. Näin voitaisiin ehkä saada helpotettua majoituskapasiteettiongelmaa.

Suolle olisi hyvä saada lisää aktiviteetteja ja myyntikojuja. Joku ehdottikin kainuulaisten tuotteiden ja osaamisen laittamista kylälle tapahtuman ajaksi esille, mutta mielestäni esimerkiksi kainuulaiset myyntituotteet olisivat luultavasti myyntivaltti suolla tapahtumassakin. Ruokapuolta toivottiin myös monipuolisemmaksi, joten kainuulaisuus voisi näkyä siinäkin paremmin. Sellaista kannattaisi kokeilla, että rakentaisi ruokailijoille erillisen kaljateltaa vastaavan telta-alueen, jossa he saisivat rauhallisemmin keskittyä syömiseen, kun kaikki eivät kumminkaan suolla juo alkoholipitoisia juomia. Aktiviteetteja, joihin yleisö voi osallistua myös voisi kokeilla. Katsojille sadat alkusarjan ottelut eivät välttämättä tarjoa juuri mitään, joten sille ajalle sijoitetut ohjelmanumerot voisivat saada yleisöä tulemaan paikalle innokkaammin. Aikoinaan moottorikelkkasprintit ja cheerleading-show:t olivat hyviä keksintöjä. Pallon ponnittelukisakaan ei ollut hassumpi. Jotain tällaista toimintaa suolle kaivattaisiin. Myös pienempiä katsomoita ja istuinpaikkoja toivottiin suolle rakennettavan, mikä on omasta mielestäni suosittelavaa. Usean tunnin seisominen samoilla jalansijoilla puuduttaa paatuneimman suonkävijän. Roska-astioitakaan ei alueella ole liikaa..

Swamp Rock suhteellisen uutena tapahtumaosiona jakoi vastaajien mielipiteitä. Jotkut olivat ehdottomasti sitä mieltä, että vanha kunnon Vonkan iltajuhla olisi palautettava ja unohdettava tällaiset ”ei suopotkupallohenkiset” ylikallit festarit. Toiset taas olivat erittäin iloisia, että tällainen lisä on tapahtumaan saatu. Esiintyjät ovat varmasti yksi vaikeimmista valinnoista iltatapahtumassa, koska tulisi löytää sellaisia artisteja, jotka vetäisivät mahdollisimman monenikäistä porukkaa rockiin. Vaikka noin kolmasosa vastanneista olikin sitä mieltä että artistit Swamp Rockissa ei olleet hyviä, mutta eivät huonojakaan, niin en siltikään usko, että se kai-

paisi mitään radikaaleja muutoksia vielä tässä vaiheessa. Ihmiset ovat vasta sopeutumassa iltatapahtumaan ja siksi kannattaakin jatkaa sen järjestämistä jatkossakin. Iltatapahtuman kuittamista kaksipäiväiseksi tosin voisi miettiä, koska kolmipäiväinen juhliminen on aika raskas kokemus. Myös useammanlaiset artistit samana iltana voisivat vetää joukkoa sankemmin tapahtumaan. Eturivin artistien saaminen Swamp Rockiin on ensiarvoisen tärkeää, mikäli se halutaan säilyttää festarimaisena juhlana.

9 POHDINTA

Opinnäytetyöni oli luvalla sanoen hieman pitkäkö projekti ja työhön ehdin kyllästyä jo moneen eri otteeseenkin. Toisaalta kun joutuu monta kertaa kaivamaan saman asian esille ja miettimään sitä mielessään, niin se antaa erilaisia näkökulmia asiaan.

Suopotkupallo on hyvä esimerkki siitä, kuinka entisaikojen täysipainoinen luonnon hyödyntämisen taito on säilynyt nykypäivään saakka – muutoin käyttöarvoltaan suhteellisen huonoja suoalueita on alettu hyödyntää tapahtuman järjestämiseen. Tällainen suuren luokan tapahtuma jopa kolminkertaistaa pienen kylän asukasluvun hetkellisesti, mikä saa taas kauppoihin lisää asiakkaita ja oikeastaan koko kylä hyötyy siitä. Suopotkupallo toimii myös oivana jatkeena sille omalaatuisten asioiden listalle, josta kylä on aiemmin tullut kuuluisaksi: Tommi-puukot, jokihelmisimpukan pyynti, tervanpoltto ja kaskeaminen..

Asiakkaiden, eli tässä tapauksessa joukkueiden tyytyväisyys tapahtuman järjestelyihin näyttelee merkittävää osaa tapahtuman jatkuvuuden kannalta. Jos joukkueiden kesken alkaa ilmaantua tyytymättömyyttä tapahtumaa kohtaan, niin sana leviää kohtalaisen nopeasti. Tämänkaltaisen lajin ollessa kyseessä, jossa tapahtuman markkinointi tapahtuu suurimmaksi osaksi suusta suuhun -periaatteella, on se yhtä kuin lopun ajan alkua jos asiakastyytymättömyyteen ei puututa tai puutteellisia asioita korjata. Siksi kannattaisi järjestää säännöllisemmin joukkueille tyytyväisyyskyselyitä, kun yhden perusteella ei kaikkien mielipiteitä saa kerättyä, eikä muutenkaan kokonaiskuva ole kovinkaan kattava. Asiakaspalvelua tapahtuman aikana esiin tyy muun muassa Hallan Saagan saunamaailmassa, Swamp Rockissa, sekä kuljetuksissa Vuorisuolle ja takaisin. Kyselyn vastauksia lukiessa kävi ilmi, että kuljetukset saivat osakseen enimmäkseen kritiikkiä. Busseja oli myöhässä, niitä kulki liian vähän ja liian lujaa vauhtia pitkien kapeaa, mutkaista suolle johtavaa hiekkatietä, kuljettajat olivat välinpitämättömiä ja työkeitä.. Vaikka bussikuljetukset ovatkin nähtävästi ulkoistettu palvelu tapahtumassa, niin yleisesti kuljettajia voisi ohjeistaa palvelemaan asiakkaita niin kuin he itse toivoisivat itseään palveltavan. Kuljetusten sujuvuus on myös yksi olennaisista asioista tapahtuman onnistumisen kannalta.

Palveluna Suopotkupallotapahtuma on aika aineetonta, sillä varsinaista kontaktia kenenkään asiakaspalvelijan kanssa ei palvelutilanteessa synny, vaan asiakas (joukkue) saa osallistumismaksunsa maksaessaan oikeuden pelata tapahtumassa. Sen sijaan olennaista on kaikki ne

toiminnot, joita tehdään ennen pelioikeuden myöntämistä. Lukuinen informointi internetsivujen välityksellä joukkueille tapahtumaan liittyvistä asioista, osallistumismaksujen kerääminen, osallistumisten varmistaminen, peruutuspaikkojen täyttäminen, reklamaatioihin vastaaminen ja niin edelleen. Vuorisuon puitteet kuuluvat osaksi palvelua, koska niistä asiakkaat ovat pitkälti riippuvaisia tapahtuman aikana: pitkospuut, toimivat (miehellään lämpimät) saunat, riittävän tilavat ruokailupaikat, WC- tilat ja niin edelleen. Nimenomaan näiden asioiden kohdalla kannattaa miettiä, mitä parannettavaa olisi ja ”ottaa palautteista onkeen”. Tällä saadaan palvelusta laadukkaampaa ja samalla tyytymättömiä asiakkaitakin paremmalle mielelle ja kenties jatkamaan lajin parissa. Teknisen laadun, eli itse tuotteen ja puitteiden ollessa kunnossa voidaan alkaa panostamaan toiminnalliseen laatuun ja sitä kautta ehkä parantamaan asiakkaan koettua kokonaislaatua. Suopotkupallon kannalta teknisen laadun kunnossa oleminen on olennaisempaa kuin mitä toiminnallisen, sillä kilpailevia yrityksiä ei näköpiirissä ole. Tällöin ”läpimurtoa” siinä, miten palvelu asiakkaille (joukkueille) tarjotaan ei tarvita, mutta toiminnallisen laadunkin on kuitenkin oltava kunnossa.

Merkille pantavaa Suopotkupallossa on erityisesti se, miten pienessä roolissa markkinointi ja mainonta ovat tässä tapahtumassa. Silloin tällöin uutisista voi nähdä maininnan loppukevennyksessä, tai on juttu paikallislehdessä ennen ja jälkeen tapahtuman, muttei varsinaisesti muuta markkinointia. Ei ainakaan johdonmukaista ja selkeää. Siksi tulisivin keskittyä järjestämään hyvä tapahtuma ja tuoda sinne jotain uudistuksia vuosittain tai muutamien vuosien välein, niin joukkueet itse levittävät positiivista sanomaa muille ihmisille, jotka taas voivat innostua tulemaan. Jos puitteet pysyvät kunnossa, ei markkinointiinkaan tarvitse suuria summia sijoittaa – se hoituu itsestään. Tapahtuma itse markkinoi itsensä älyttömyydellään ja toivottavasti uusiutuvuudellaan. Vuorisuolta ei kannata siirtyä minnekään, koska silloin tapahtumasta poistuu sen legendaarisuus.

Itse kyselylomakkeesta olen sitä mieltä, että sitä olisi ollut suotavaa testauttaa isommalla ryhmällä ennen sen liikkeelle laittamista. Lomakkeen täyttämisesä oli joillakin ongelmia, kun pohja oli tehty Excelillä ja kaikki eivät osanneet sitä käyttää. Ja vastauksia olisi saatu varmaankin enemmän kasaan, mikäli houkutteena olisi ollut vaikka jokin arvontapalkinto, tai että kysely olisi laitettu uudelleen menemään henkilöille, jotka eivät ensimmäisellä kerralla vastanneet. Kaiken kaikkiaan lomake olisi pitänyt suunnitella alun alkaenkin paremmin ja sen olisin tehnytkin, mikäli olisin tiennyt silloin tästä tuotoksesta tulevan jotain muutakin kuin pelkkä projekti.

LÄHTEET

Albanese, P. & Boedeker, M. 2002. Matkailumarkkinointi. Helsinki: Edita Prima Oy

Chakrapani, C. 1998. How to Measure Service Quality & Customer Satisfaction. Chicago, Illinois: American Marketing Association

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

Heikkilä, T. 1998/2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy

Helsingin Sanomat 29.9.2001. Ukkohalla ja Paljakka saivat uuden omistajan.
<https://www.hs.fi/yriykset/sanoma-arkisto/artikkeli.do?id=HS20010929SI1TA04359&hakusanat=hyrynsalmen+matkailu&pvm=&alkaen=&loppuen=&lehti=kaikki&sivu=1&tulokset=20&lyhenne=HS&artikkeli=9&haku=HITE>. Saatavilla. Luettu 22.10.2009

Helsingin Sanomat 9.2.1999. Yrittäminen ei innosta kainuulaisia.
<https://www.hs.fi/yriykset/sanoma-arkisto/artikkeli.do?id=HS990209SI1YO04j8t&hakusanat=hyrynsalmen+matkailu&pvm=&alkaen=&loppuen=&lehti=kaikki&sivu=2&tulokset=20&lyhenne=HS&artikkeli=12&haku=HITE>. Saatavilla. Luettu 22.10.2009.

Henkilökohtainen tiedonanto: Sähköpostikeskustelu Kimmo Kyhälän kanssa 1.10.2009.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997/2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Huurre, M., Keränen, J. & Turpeinen, O. 1988. Hyrynsalmen historia. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Hyrynsalmen kunta. Hyrynsalmen historiaa: <http://www.hyrynsalmi.fi/index.asp?language=>. Saatavilla. Luettu 22.10.2009

Juntunen, M. 2007. Suopotkupallo - Paroonien potkut. Kajaani: Kajaanin Kirjapaino Oy

Kaleva 12.3.2009: Ukkohallaan pisin silta ja EM- kisat.
<http://www.kaleva.fi/plus/Ukkohallaan%20pisin%20silta%20ja%20EM-kisat/785833#kommentit>. Saatavilla. Luettu 23.10.2009.

Karttapaikka:

<http://kansalaisen.karttapaikka.fi/kartanhaku/koordinaattihaku.html?y=7167910&x=4432291&srsName=NLSFI%3Akkj&cx=3454345&cy=7216161&scale=8000000&tool=siirra&styles=normal&lang=FI>. Saatavilla. Luettu 20.6.2009.

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I. & Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy

Rissanen, T. 2005. Yrittäjän käsikirja. Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd

Rope, T. & Pöllänen, J. 1994/1995. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.

Rope, T. 2000. Suuri Markkinointikirja. Helsinki: Kauppakaari OYJ

Suopotkupallo a: http://www.suopotkupallo.fi/index.php?id=1_112. Saatavilla. Luettu 1.6.2009.

Suopotkupallo b: <http://www.suopotkupallo.fi/news.php?nid=45>. Saatavilla. Luettu 10.7.2009.

Suopotkupallo c: http://www.suopotkupallo.fi/index.php?id=1_109. Saatavilla. Luettu 20.8.2009.

Suopotkupallo d: http://www.suopotkupallo.fi/index.php?id=1_111. Saatavilla. Luettu 20.8.2009.

Suopotkupallo e: <http://www.suopotkupallo.fi>. Luettu 14.9.2009. Saatavilla.

Suopotkupallo f: <http://www.turnauspalvelu.fi/swamp2009/kentat.html>. Saatavilla. Luettu 24.9.2009

Ukkohalla a: http://www.ukkohalla.fi/index.php?id=3_41. Saatavilla. Luettu 23.10.2009.

Ukkohalla b: http://www.ukkohalla.fi/UserFiles/File/ukkohalla_INVEST09_FIN_s.pdf.
Saatavilla. Luettu 23.10.2009.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy






Ylikoski, T. 1997. Unohtuiko asiakas? Perustietoa palvelujen markkinoinnista. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset.

LIITTEIDEN LUETTELO

- LIITE 1: Suopotkupallon kyselylomake
- LIITE 2: Avoimen kysymyksen vastaukset
- LIITE 3: Paikka missä majoituttiin
- LIITE 4: Frekvenssitaulukot

LIITE 1. SUOPOTKUPALLON KYSELYLOMAKE

**Kiitos vierailustanne Swamp Soccer - tapahtumassa!
Tämän palautelomakkeen avulla haluamme kehittää tapahtumaa vastaamaan
jatkossa paremmin vierailijoidemme toiveita!**

Suopotkupallon MM- kisoihin meidät toi:	<input type="checkbox"/>	Perheloma			
	<input type="checkbox"/>	Aktiiviloma/ liikunta			
	<input type="checkbox"/>	Rentoutuminen			
	<input type="checkbox"/>	Hauskanpito & huvittelu			
	<input type="checkbox"/>	Muu, mikä?			
Sarja jossa pelasimme:	<input type="checkbox"/>	Business			
	<input type="checkbox"/>	Kilpa			
	<input type="checkbox"/>	Naiset			
	<input type="checkbox"/>	Harraste			
	<input type="checkbox"/>	Seka			
	<input type="checkbox"/>	Swamp Adventure			
Monta kertaa osallistunut kisoihin:	<input type="text"/>				
Missä majoituimme:					
	5	4	3	2	1
					
Ensivaikutelma alueesta:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Vuorisuo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ukkohalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Vonkan leirintäalue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Varaamamme mökki/majoitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelualttius:					
- suolla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ukkohallan iltatapahtumassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hallan Saagan kylpylä & saunam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelut suolla:					
- liikennöinti/ kuljetukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ruoat & muu tarjoilu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ensiapu/ pelastuspiste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kentät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- saunat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- musiikki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- muu oheisohjelma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Swamp Rock:					
- esiintyjät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kuljetukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tunnelma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yleisarvosana tapahtumapaikalle (suo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yleisarvosana palveluille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osallistuin Suopotkupalloon, koska	<input type="checkbox"/>	Mainonta
	<input type="checkbox"/>	Aiempi vierailu innosti
	<input type="checkbox"/>	Tuttavat suosittelivat
	<input type="checkbox"/>	Muu, mikä?

Jotta seuraava vierailunne Suopotkupallon MM -kisoissa olisi viihtyisämpi, mitä toivoisitte meidän parantavan alueella/ palveluissa? Mistä haluaisitte kiittää meitä?

Osoitetietojani saa käyttää Suopotkupallon MM- kisojen esitepostituksiin	<input type="checkbox"/>
Nimi	
Puhelinnumero	
Osoite	
E-mail	

Jokainen täytetty palautelomake auttaa meitä aina matkalla kohti parempaa palvelua!

Suopotkupallotapahtuman väki kiittää teitä palautteestanne!

P.S. TALLENNA lomake täyttämisen jälkeen ja laita sitten liitetiedostona takaisin. Kiitos!

LIITE 2. AVOIMEN KYSYMYKSEN VASTAUKSET

Vastauksia avoimeen kysymykseen:

- Bussikuljetuksissa suolle ja takaisin oli parantamisen varaa. Paluukyyti lähti yli tunnin myöhässä aikataulusta ja muutenkin siinä oli ylimääräistä sählinkiä. Muuten meininki oli mahtava!
- Majoitusta ei tunnu saavan millään Ukkohallan mökeistä, varattu ilmeisesti jo ennen kuin nettivaraus aukeaa. Liekö varattu kaikki yrityksille? Enemmän majoitusvaihtoehtoja myös yksityisiltä nettiin.
- Liikenne järjestelyt ovat parantuneet aiemmista vuosista roimasti, nyt parina viimeimpänä vuonna. Toissa vuonna meidän kisoja tuomitsi hyvä tuomari. Vuonna 2008 tuomarointi oli luokatonta. Lauantain peleissä olisi ollu suotavaa että tämä ulkomaan tuomari vahvistus olisi edes välillä seurannut peliä, eikä kirjoitellut tekstiviestejä tai jutellu yleisön kanssa.
- Elävää musiikkia enemmän suolle!
- Paremmat sauna- ja pukeutumistilat. Paremmat palkinnot mitalijoukkueille. Osallistumismaksu on suuri, joten palkintojenkin pitää olla paremmat. Kahvila ja oleskelutilat myös niille jotka eivät kaljottelusta välitä, olisi mielluttävämpää olla tapahtumassa pienten lasten kanssa jos tällaiset tilat olisi olemassa.
- Suot missä pelimme olivat olivat aivan kuivat ja kovat ei tietoaakaan suojalkapallossa!!!!
- Roskikset jokaiselle kentälle. Penkkejä enemmän kentille ja jotkut laverit repuille ja laukuille. Keittolounas suolle.
- Suoalueelle lisää istumapaikkoja erityisesti katsojia ajatellen, esim. toisen katsomon rakentaminen..
- Mielestäni kenttäalue oli erittäin hyvin organisoitu. Kenttien tasossa oli kuitenkin isoja eroja. Hieman harmitti useiden joukkueiden viime tingan peruuttaminen. Meilläkin lohkon viidestä joukkueesta kaksi luopui.
- Kiitämme kaikesta. Olette tehneet kaikki minkä onnistuneen tapahtuman vuoksi pystyy. Kaikkea ei voi saada. Sauna voisi olla parempi tai saunomisen mahdollisuus ja pakettihinnat. Muuten upeeta mahtavaa.

- Swamp Adventure kärsi hieman "lastentaudeista", eli järjestelyt esim suojuoksun osalta olivat aika onnettomat: ei selkeitä sääntöjä, säännöt muuttuivat monta kertaa kilpailun aikana... Meidän joukkueellamme kävi lisäksi kurja tuuri pelikentän suhteen, pelasimme molemmat pelimme täysin kuivalla suolla, eli se oikea suofutis-meininki jäi nyt kokematta kokonaan. Ehkä ensi vuonna sitten lykää paremmin. :) Parkkeeraus onnistui mukavasti, kun oli paikotusohjaajat! Iso ruusu tästä!
- Kentät tulisi olla kutakuinkin samanlaisia, riittävän märkiä. Nyt oli muutama kenttä lähes kuiva ja se ei ole suopotkupalloa enää. Pelissä voisi tuomari valvoa sääntöjä tui-kemmin. Esim nyt vaihtoja tehtiin mistä sattuu (lähellä kentän päätyjä) vaikka sää-nöissä sanotaan keskeltä kenttää. Jonkinlaisia "hupikisoja väliajalle voisi olla lisää. Jo-takin suohon ja Suomalaisuuteen liittyvää (esim. suohiihto suojuoksu etc). Vuorisuo on muuten mainio paikka kisoille.
- Wc-palvelut voisivat olla viihtyisämmät. Kisaorganisaatio voisi olla vielä enemmän mukana majoitusten järjestämisessä mukana. Varmasti kylältä löytyisi vapaita tiloja joita voisi vuokrata joukkueille. Kisatunnelma on aina hieno ja kisatoimijat ystävälli-siä ja avuliaita.
- Harrastesarjan sääntömuutokset eivät olleet kaikkien joukkueiden tai edes tuomarei-den tiedossa eli ainakin tuomareiden tiedottamista voitaisiin parantaa. Itse sääntö-muutos, että kentällä tarvitaan enää minimissään kaksi naista eli ole uudistus hyvään suuntaan => sarjan pelit menevät liian koviksi ja fyysisiksi.
- Liikennejärjestelyt toimivat, koko alueella otetaan vieraat hyvin vastaan. Joukkueille joku sanktio pelaamatta jättämisestä. esim osallistumismaksu isommaksi ja osa palau-tetaan kun kaikki pelit joukkueen osalta pelattu.
- Majoitusta pitäisi saada alueelle huomattavasti enemmän. On hankalaa tulla kisoihin ku ei oo paikkaa missä majoittua.
- Enemmän peliaikaa! Parempaa ruokaa!
- 1. Yleinen linja-auto kuljetus oli ala-arvoisen huono. Ensimmäinen menomatka meni hienosti ja ajallaan, paluu suolta oli uskomattoman huono kokemus. Aikatalun mu-kaan bussin olisi pitänyt lähteä klo x, aika x tuli ja meni, mutta bussi ei lähtenyt. Erit-täin ynseä kuski sanoi vain, että bussi lähtee kun on täynnä. Tästä ei bussiaikataulussa puhuttu kuitenkaan mitään. Bussiin tuli väkeä, ja osa lähti poisikin kyllästyttyään odottamaan, mutta bussi vaan ei kulkenut. Täydet miinukset liikennöitsijälle. 2. Hie-man jäi harmittamaan se, että osa soista oli lähes kuivia jolloin ei enää voinut puhua suopotkupallosta vaan kyseessä oli tavallinen huonolla ketällä pelattu jalkapallo. Olin

lähtenyt mukaan hakemaan oikeata suopotkupalloa kuitenkin. Edellisvuosien kävijöiltä kuulin, että suolla olisi ehkä jopa ojitettu jotta saataisiin kuivempia soita? Kovasti kaipaisin oikeita märkiä soita ensi vuoteen. Kenttä 2 ja 3 muistaakseni olivat sellaisia mitä toivoisin näkeväni vastaisuudessakin. 3. Kaikenkaikkiaan yllä mainittuista (pikku) seikoista huolimatta tapahtuma oli määrättömän hieno. Kokemus oli upea ja märillä soilla palatut pelit olivat tosi mahtavia. Jotenkin niillä märillä soilla joukkueiden asennekin oli erilainen kuin kuivilla. Koko tapahtuma oli täysin irti arjesta ja siksi hyvin rentouttava. Muissa kuin yo. järjestelyissä ei mitään moittimista vaan paljon kiittämisen arvoista, tämän kuuluukin olla "takaisin luontoon" meiniki, eikä liian pitkälle hiottua hienoutta tarvita. Swamp rock on kiva oheistapahtuma ja ainakin tänä vuonna esiintyjät olivat nappi valinta. 4. Vaikka Ukkohallan leirintäalue olikin siellä teltoa ja asuntoauto alueella ensi kertalaiselle hieman karun näköinen päälle päin niin ei se menoa haitannut. Saunassa ja lämpimässä suihkussa sai käydä aina kun halusi ja se oli tosi luxusta.

- Joukkueilla jotka käyvät vuodesta toiseen, kuuluisi olla etuoikeus tulla seuraavan vuoden kisoihin!!
- Moi, suo oli mahtava - kentät olivat kyllä todella eritasoisia mutta se kuulunee asiaan! Palvelut suolla ihan yllätyksiä ja muutenkin hauska paikka. Linja-autokuljetus on tosi hyvä idea jos on niin että ei itte pysty ajamaan:)) Sellainen kommentti että ne linja-autot kyllä ajavat tietä aika surutta ja usein oli "tilanteita" tien päällä. Se Swamp rock on minusta ihan törkeän kallis. Tänä vuonna ajeltiin Paltamosta sinne ja kyllä hieman nieleskeltiin kun jokainen jätkä maksaa 30 € ko. tapahtumasta... No, eipä sinne pakko ole mennä, mutta eipä tajuttu kysellä hintoja etukäteen eikä takaisinkaan viittitty kääntyä. Mut jos hinnat on tulevaisuudessa tuota luokkaa niin ei kyllä osallistuta rokkiin.
- Leirintäalue Ukkohallassa selkeämmin esille - meitä ohjattiin jopa väärään suuntaan. Saunaan pitää saada lisää tehoa. Isompi kiuas? Arvotavaralle jokin "narikka" voisi olla hyvä idea.
- Kiitoksia siitä kun oli tarpeeksi opasteita ja väkeä töissä sekä ystävällisyydestä :) Pääesiintyjät ukkohallassa voisi olla jo perjantaina, monilla on sunnuntaina pitkä ajomatka edessä, eivätkä näin jaksa/voi lauantaina bilettää. Suolla voisi olla pari pienempää oluen myyntipistettä, koska alue on niin laaja.
- Enemmän ohjelmaa suolle ja pelit aseteltava niin, että on hieman pidemmät tauot, eikä olisi niin, että päivän pelit on ohi jo parissa tunnissa. Kahtena viime vuotena

meidän lohkoissa on ollut peruutuksia, joten pelejä on ollut jopa vain yksi/pvä. Ei ole mukavaa matkustaa 750 km kahden pelin takia.

- Majoituskapasiteetin lisääminen, selkeät säännöt mökkien varaamiskäytäntöön (milloin voi varata seuraavalle vuodelle jne.)
- Huono juttu on se, että vaikuttaa siltä, että itse suopotkupallo jää kohta sivurooliin ja tapahtumasta tulee perinteinen suomalainen ryyppyjuhla. Eli älkää keskittykö niin kauhean paljon ns. sivutuotteisiin (rokkeihin ym.), vaan itse potkupallo-kisojen onnistuneeseen läpiviemiseen. Esim. musiikin suhteen riittäisi vallaan hyvin covereita soittavat pikkubändit, ei sinne kovin nimekkäitä artisteja tarvita (näin lippujen hinnat alas, jää enemmän rahaa vaikkapa ölperön ostoon). Tähän viittaa myös se, että nyt itse potkupallotapahtuma kutistetaan 2 pvn mittaiseksi, ihan hölmöä ja tässä on menty vähemmistön eli sen ryyppäämiseen keskittyvän porukan ehdoilla. Pliis, keskittykää olennaiseen. Esim. kunnollinen tuomaritoiminta on hyvin oleellista, ei sinne ketä tahansa vapaaehtoista nuorta miestä voida ottaa, joka ei tiedä säännöistä mitään ja pilaa (maksavien) joukkueiden peli-ilon virheellisillä ratkaisuillaan. Joukkueet maksavat nimenomaan hyvin toimivasta futistapahtumasta!! Eli tuomarit kunnon perehdytykseen säännöistä. Palvelu tapahtumassa ja koko kunnassa on kisojen aikaan oikein mukavaa ja ystävällistä, pitääkää tätä henkeä yllä. Suolla palvelut ovat vallaan riittävät, ei sinne mitään luksusta tarvitakaan. Korkeintaan sauna/peseytymisolosuhteita voi vähän yrittää parantaa, mahdollisuuksien mukaan. Majoitusta on edelleen hieman vaikea saada paikkakunnalta, en tiedä voisiko siihen kehittää jotain toimivaa systeemiä, sellaista yhteistoiminnallista (mukana niin julkiset kuin yksityisetkin tarjoajat). Joku nettijärjestelmä kenties?
- Informointia jatkopeleihin pääsystä voisi hieman kehittää. Tulevan vuoden muutokset oli loistava ratkaisu, jotka olisi pitänyt tehdä jo aikaisempina vuosina, mutta hyvä että peliohjelma muuttuu. Sunnuntaisin on pelaaminen ollut hieman takkuista.
- Mielestäni olisi parempi jos pelattaisiin jatkossakin sunnuntaina niin turnaus säilyisi kolmepäiväisenä. Muuten ei ole valittamista, aina on ollut hauskaa!!
- Rockin voisi lopettaa ja palauttaa kunniaan vanhan kunnan Vonkan iltajuhlan, jossa oli sopivat lipunhinnat ja joku paikallinen bändi. Otteluita saisi olla pitkin päivää eikä niin että kaksi aamulla ja päivä on pulkassa. Saunat saisi kunnostaa niin että seinistä ei tuule sisään ja lämpö pysyisi sisällä. Laitoin heti kisojen jälkeen teille palautetta meilitse, toivottavasti olette lukeneet myös ne.

- Tuomarit on surkeita, seisovat kädet taskussa kentän laidalla ja katselevat minne satuu. Ruokatarjonta monipuolisemmaksi, kuin myös musiikki...eli rokkiakin mukaan. Älkää kele ojittako niitä soita...10 vuotta sitten oli märkää ja peli "lajin" omaista, nyt kentät põlisee nokkaan. Oheis näytöksiä voisi olla...ennen muinoin oli erittäin näyttävää kun esim moottorikelkat ajoi skabat...saisitte pysymään porukan paremmin paikalla, nythän kansa poistui kisa-areenalta pikaisesti heti pelien jälkeen ja näinollen tunnelma jäi vähän vaisuksi...No ihan hyvinhän ne kaiken kaikkiaan menivät...edistystä edellisvuoteen oli huimasti.
- Juoman myyntipisteissä loppui vesi. Tuomaripula kentillä, viimeisenä pelipäivänä sai joko odotella tuomaria, tai juosta seuraavaan peliin. Sunnuntai oli huono pelipäivä (edellisillan juhlinnat hiljensivät futisareenat). Jotain oheistoimintaa kaivataan viikonlopuksi (ei riitä wakeboard).
- Suolla pitäisi olla juuri sellaisia esiintyjä, kuten Halvaton Papat tms. Ei siis mitään playback-tumpeloita, jotka ei saa siihen tunnelmallisen lavan eteen edes innostunutta yleisöä. Sekasarjan säännöt tulisi olla siten, että kentällä tulee olla 2 naispelaajaa yhtäaikaan, ei siis niin että toinen naisista on maalivahtina. Muutoin koko sekasarja on aivan turha. Kentät olivat juuri sopivan märkiä kesällä 2008. Myös leveämmät pitkospuut olivat kiva yllätys.
- Saunat: kunnan katto pukeutumistilaan: vatteet säilyvät kuivana sateella. Säännöt: Nyt oli muutettu sekasarjan sääntöjä: min 2 naispelaajaa kentällä entisen 3 sijaan. Eli sekasarja ei nyt ole enää sitä, vaan pikemmiten löysennetty harrastesarja. Peli on fyysisempää ja aggressiivisempää. Ei hyvä. Säännöt takaisin: minimi naispelaajamäärä 3. Tuomarit: vaikka kyse on huumorimielellä pelatuista peleistä, on tuomarin oltava ajantasalla. Tänä vuonna nuoret kaverit olivat tosi päteviä, mutta muutama sunnuntaiksi hankittu ylijäämätuomari syvältä. Sallittiin todella rumapeli, muistona kisoista yhdellä pojistamme mustat p****t! Uusi alkusarja systeemi ei hyvä. Mikäli osallistumismaksu nousee, on ilmassa rahastuksen maku: vähempi matseja, enempi osallistuvia joukkueita. Kiitosta siitä, että kisat jatkuvat. JA että Swamp rockiin on panostettu. Torniselostajan voisi välillä vaihtaa.
- Pelit siten, että finaalit jo lauantaina. Sitten kaikki on ok. Tänä vuonna oli erityisen hyvää se, että pelit olivat lähes peräkkäin, joten ei tarvinnut odotella suolla montaa tuntia.

- Lisää tapahtumia kylälle, myyntikojuja, ruokapisteitä, Kainuun osaamista esille. Linja-autokyytejä enemmän. Peliajat lyhentyneet vuosien varrella, toivottavasti ei enää lyhene. Peliakataulut sujuneet hyvin.
- 2008 pelasimme 2(kaksi)! peliä alkulohkossa luovutusten takia. Tuomaritoimintaan yhtenäiset linjat/säännöt joka tuomarille, jotku soveltavat liikaa omia sääntöjä. Osallistumishinta 200e vähän turhan korkea verrattuna pelattuihin peleihin.. uudet pitkospuut mainioita etenemiseen, swamparenan lähistöllä oleviin pitkospuihin voisi laittaa lisää leveyttä ruuhkien välttämiseksi. Muuten kaikki aika loistavaa :)
- Swamp rock esiintyjät mielellään vain yhdelle illalle, jotta kunnon festari saadaan aikaan (lipun hinta voisi silloin olla korkeampikin). Saunalle enemmän pukutiloja ja paremmat pesumahdollisuudet.
- Kentät joilla pelasimme (6 ja 14) olivat melko kuivia. Toisaalta niillä oli helppo pelata, mutta tasomme huomioon ottaen olisi ainakin 14 saanut olla märempi. Se olisi antanut tasoitusta meille kovia vastustajia vastaan. Mukavaa oli, ensi vuonna uudestaan ;))
- Ukkohallan ja Vonkan välistä liikennöintiä enemmän.
- Mielestämme hinnoittelu ei oikein vastaa palveluiden laatua, paitsi Vonkan leirintä alueella. Meistä on kumminkin mukava että kyseinen tapahtuma järjestetään!!!
- En tullut Swamp Rockiin, koska en tykännyt esiintyjistä. Osa meidän porukasta kyllä kävi siellä. Saunassa ei saa kunnon löylyjä, koska kiuas on liian pieni. Lisäksi saunan ”pukuhuone” on törkysessä kunnossa. Osallistujia alkaa olla niin paljon, että ei saa autoa lähelle kenttiä. Voissa paistetut muikut oli tosi hyviä. Aika paljon on itsestä kiinni miten hauskaa on. Jotkut joukkueet otti harrastesarjassa pelin vähän liian tosisaan.
- Adventure sarjan viralliset tulokset puuttuvat edelleen ja lukuisista yhteydenotoista huolimatta puuttuvat edelleen. Toimitin jopa omat tuloksemme erikseen, mutta ei edes vastausta ole tullut. Jos ne kerran hävisivät, niin ei kannata selitellä vaan myöntää virhe. Muuten tilaisuus oli loistava ja nautimme olostamme 30 hengen voimin aika korkealla arvosanalla. Olemme jo ilmoittautuneet uudelleen.
- En nyt tiedä, tarviiiko mitään muuttaa edellis otteluun verrattuna. Suobusseja suolta pois päin olisi saanut kulkea tiheämpään. Hyvä ettei finaalipelit ole enää sunnuntaina.
- Koska välimatkat ovat pitkiä, kuljetukset pitäisi saada toimimaan paremmin. Esim. Paljakasta pitäisi saada viimevuotiseen tapaan bussikuljetus Swamp Rockiin järjesty-

mään. Takseja on vaikea saada ja yksittäiselle joukkueelle iso bussi on liian kallis tai ylipäänsä vaikea tilata. Kenttien suolla pitäisi olla tarpeeksi märkiä; suofutistahan niillä pelataan. Jos kuivuus uhkaa, olisi syytä tulpata salaojat tms. jotta edes välttävä märkyys olisi turvattu. Tapahtumana aivan mahtava. Paikka on kaukana, mutta joka vuosi matkan arvoinen! Tunnelma Vuorisuolla aivan loistava. Erityismaininnan ansaitsee Joonas Myllyveräjä, jonka juonto on joka vuosi fantastista! Kukaan ei pysty parempaan, joten Joonas kuuluu kehiin.

- Rock alue voisi olla viihtyisämpi ja artistien "takahuone"-palvelut ja tilat paremmat. En tiennyt kuin vasta myöhemmin, että suolla kaljateltassa oli juomissa euron panttisysteemi. Parempaa infoa tuollaisissa asioissa. Naisille oma harraste sarja.
- Ens vuonna asustetaan ukkohallassa joten varmaan ihan ookoo.. Suolla voisi olla vähän lisää oheistapahtumaa ja laajempi tarjoilu...
- Vesipiste vuorisuolle! On täysin kohtuutonta, ettei urheilutapahtumassa ole juomakelpoista vettä tarjolla muuten kuin baarista kahdella eurolla ostamalla!
- Tapahtumana loistava....Toivotaan että ei mene liian kaupalliseksi kun yksi peli päivä tippuu pois... ja kisat ovat vain kaksi päiväisiä... ja peli määrää vähennetään kolmeen neljän sijasta. Myöskin tuomarointiin voisi kiinnittää enemmän huomiota koska jos alle 15v. poika puhaltaa 30v.-miesten peliä jotka on ottanu pari mehua niin ei pojat uskalla aina viheltää niin saattaa tulla tilanne jossa pojat ei uskalla viheltää oikein....
- Adventure sarjan ohjelmaan ja sen toteutukseen voisi panostaa edes vähän. Tunnelma alueella ja pelaajien kesken oli enimmäkseen oikein hyvä.
- Loistava tunnelma ja hyvin luotu kokonaisuus. Hieno tapahtuma. Kilpasarjojen ratkaisupelien kuivat suot harmittivat, koska kyseessä on juuri suopotkupallo eikä jalkapallo. Olisi halunnut pelata kunnon märillä kentillä, kun siihen olisi ollut mahdollisuus. Eikö esim. harrastesarjalaisille sopisi kuivemmat kentät ja päästettäisiin kilpasarjalaiset kunnon suokentille?
- Vuonna 2008 kaljan myynti kyllä toimi, mutta joukkueemme olisi halunnut juoda kahvia, jota ei perjantai aamuna edes saanut ja sitten kun sitä lauantaina aloimme saada hinta oli jotain taivaita hipovia summia.
- Kuljetukset myös Paljakasta Suolle/Rockiin, koska majoitusta nykyään mahdotonta saada Ukkohallasta!!! Rockiin myös tilaisuuteen sopivia esiintyjä: Martti Servo uudestaan, Eläkeläiset, Frederik!!! Jotain hauskaa, kun ei ole muutenkaan niin vakavasti otettava tilaisuus!!!

- Adventure sarjan yleinen tiedotus kehnoa ja suoritusten valvonta/arviointi alarvoista. Pelaaminen oli hauskaa ja mieleistä. Vesihiihto pois lukien adventure sarjan muut rastitehtävät olivat todella huonosti järjestelty. Vuorisuolle otteluohjelmaa suunnitellessa tulisi jatkossa ottaa huomioon kenttien merkinnät/karttoitus, jotta joukkuilla on mahdollisuus ehtiä ajoissa siirtyä toiselle pelikentälle!!!!
- Aikaisempi otteluohjelmajako oli parempi, eli se, että pelejä saattoi yhdellä joukkueella olla "pitkin päivää", jolloin Vuorisuolla tuli hengailtua koko päivä. Nyt kun pelit ovat olleet muutaman tunnin sisällä, on Vuorisuolla vietetty aika jäänyt paljon lyhemmäksi, eikä tunnelma ole ollut aivan aiempien vuosien veroinen. Plussaa ovat uudet, märät kentät ja hienot pitkospuut. Mielestämme kuivat kentät pitäisi muuttaa varakentiksi ja kaikki märät kentät ottaa pelikentiksi. Ensi kesäksi ilmoitettut uudistukset otteluohjelmiin eivät kuulostaneet yhtään mukavilta. Nyt on sellainen maku, että suopotkupallokiset ovat jääneet kakkoseksi, ja Swamp Rockista tehty päätapahutuma, EI EI EI EI NÄIN!! Pelaamaan sinne tullaan, ja koska kustannukset ovat suuret, peliaikaa ei missään nimessä pitäisi vähentää, vaan mieluummin lisätä. Sunnuntain peleissä ole ollut mitään vikaa! Otteluohjelmien aikatauluttamisessa voisi palata menneeseen siinä mielessä, lauantai-iltapäivänä voisi jo pelata pari pudotuspeli kierrosta, ainakin harrastesarjan osalta, koska sunnuntai on ollut todella rankka pelipäivä, kun pelejä on niin monta muutamassa tunnissa. Ensivuoden kisojen osalta tuntuu aika epäreilulta maksaa yhtä suuri osallistumismaksu kuin edellisinä vuosina, vaikka peliaikaa tulee vähemmän. Haastekiset eivät korvaa "oikeita pelejä".
- Iltatilaisuuden turvatarkistus pikkusen liian innokas.
- Swamprock vaan pe-la.
- Suolle parempi musiikki. Tuomarit voisi puuttua peliin.
- K-18- ikäraja suoalueelle ja erityisesti peleihin (pelasimme sellaista joukkuetta vastaan, jossa pelasi kaksi 10 -vuotiasta poikaa.
- Ilmainen sisäänpääsy tietylle anniskelualueelle. Kaikkia ei huvita maksaa pelkästä oielusta.
- Tavallinen baari puuttuu!! Baari & Swamp Rock erikseen. Pääesiintyjä perjantaille. Kaikki pelit märille kentille!!
- Areenalle lisää katsomoita.

LIITE 3. PAIKKA MISSÄ MAJOITUTTIIN

- Vanhassa omakotitalossa
- Suomussalmella kotona
- Peuravaaran koululla
- Kotona
- Scandic Suomussalmi
- Ukkohalla
- Kotona Hyrynsalmella
- Itse järjestetty majoitus
- Paljakassa
- Ukkohalla
- Kotona Kajaanissa
- Lounaskahvio
- Ukkohallassa
- Mökissä
- Mökissä
- Ukkohallan leirintäalue, telta + asuntoauto
- Ukkohalla
- Irene Ukkohalla
- Paltamo
- Ukkohallan leirintäalue, festarimestan parkkipaikka
- Ukkohallassa mökissä
- Vonkan leirintäalue
- Ukkohalla
- Ukkohalla
- Vonkan leirintäalueella
- Hyrynsalmen keskustassa rivitalossa
- Yksityismajoitus Ristijärvellä
- Ukkohalla
- Paljakka

- Yksityiskoti
- Mökillä
- Mökki
- Ukkohalla/ puolijoukkueteltoa
- Paljakka
- Vonkan leirintäalueella omassa bussissa
- Ukkohallassa
- Kaverin mökillä, n. 10 km kisapaikasta
- Kaverin luona
- Paljakka
- Kotona
- Ensimmäinen kerta Ukkohallassa, muut Kajaanin hotelleissa
- Tuttujen mökillä
- Hotellissa Kajaanissa
- Ukkohalla
- Leirintäalueteltoissa
- Paltamossa yhdistyksen mökillä
- Paljakka
- Kangasjoen leirintä
- Ukkohallan mökeissä
- Yksityisen vuokraama mökki

LIITE 4. FREKVENSSIJAKAUMAT

Monta kertaa osallistunut

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	19	32,2	33,3	33,3
	2	2	3,4	3,5	36,8
	3	7	11,9	12,3	49,1
	4	4	6,8	7,0	56,1
	5	7	11,9	12,3	68,4
	6	6	10,2	10,5	78,9
	7	1	1,7	1,8	80,7
	8	5	8,5	8,8	89,5
	9	2	3,4	3,5	93,0
	10	4	6,8	7,0	100,0
	Total	57	96,6	100,0	
Missing	System	2	3,4		
Total		59	100,0		

Ensivaikutelma alueesta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	hyvä	10	16,9	40,0	40,0
	erinomainen	15	25,4	60,0	100,0
	Total	25	42,4	100,0	
Missing	System	34	57,6		
Total		59	100,0		

Vuorisuo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	huono	2	3,4	3,7	3,7
	ei hyvä, ei huono	4	6,8	7,4	11,1
	hyvä	27	45,8	50,0	61,1
	erinomainen	21	35,6	38,9	100,0
	Total	54	91,5	100,0	
Missing	System	5	8,5		
Total		59	100,0		

Ukkohalla

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	huono	1	1,7	2,2	2,2
	ei hyvä, ei huono	14	23,7	31,1	33,3
	hyvä	21	35,6	46,7	80,0
	erinomainen	9	15,3	20,0	100,0
	Total	45	76,3	100,0	
Missing	System	14	23,7		
Total		59	100,0		

Vonkan leirintäalue

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	huono	4	6,8	13,3	13,3
	ei hyvä, ei huono	11	18,6	36,7	50,0
	hyvä	10	16,9	33,3	83,3
	erinomainen	5	8,5	16,7	100,0
	Total	30	50,8	100,0	
Missing	System	29	49,2		
Total		59	100,0		

Varaamanne mökki, majoitus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	huono	1	1,7	2,3	2,3
	ei hyvä, ei huono	5	8,5	11,4	13,6
	hyvä	26	44,1	59,1	72,7
	erinomainen	12	20,3	27,3	100,0
	Total	44	74,6	100,0	
Missing	System	15	25,4		
Total		59	100,0		

Palvelualltius suolla

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin huono	1	1,7	1,8	1,8
	ei hyvä, ei huono	5	8,5	8,8	10,5
	hyvä	37	62,7	64,9	75,4
	erinomainen	14	23,7	24,6	100,0
	Total	57	96,6	100,0	
Missing	System	2	3,4		
Total		59	100,0		

Palvelualltius Ukkohallan iltatapahtumassa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	huono	3	5,1	6,8	6,8
	ei hyvä, ei huono	15	25,4	34,1	40,9
	hyvä	22	37,3	50,0	90,9
	erinomainen	4	6,8	9,1	100,0
	Total	44	74,6	100,0	
Missing	System	15	25,4		
Total		59	100,0		

Palveluaittius Hallan Saagan kylpylä&saunam.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	huono	2	3,4	9,5	9,5
	ei hyvä, ei huono	11	18,6	52,4	61,9
	hyvä	4	6,8	19,0	81,0
	erinomainen	4	6,8	19,0	100,0
	Total	21	35,6	100,0	
Missing	System	38	64,4		
Total		59	100,0		

Liikennöinti/kuljetukset

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin huono	2	3,4	3,6	3,6
	huono	5	8,5	8,9	12,5
	ei hyvä, ei huono	15	25,4	26,8	39,3
	hyvä	27	45,8	48,2	87,5
	erinomainen	7	11,9	12,5	100,0
	Total	56	94,9	100,0	
Missing	System	3	5,1		
Total		59	100,0		

Ruoat & muu tarjoilu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin huono	2	3,4	3,5	3,5
	huono	4	6,8	7,0	10,5
	ei hyvä, ei huono	25	42,4	43,9	54,4
	hyvä	22	37,3	38,6	93,0
	erinomainen	4	6,8	7,0	100,0
	Total	57	96,6	100,0	
Missing	System	2	3,4		
Total		59	100,0		

Ensiapu/pelastuspiste

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei hyvä, ei huono	9	15,3	17,3	17,3
	hyvä	26	44,1	50,0	67,3
	erinomainen	17	28,8	32,7	100,0
	Total	52	88,1	100,0	
Missing	System	7	11,9		
Total		59	100,0		

Kentät

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin huono	1	1,7	1,7	1,7
	huono	4	6,8	6,8	8,5
	ei hyvä, ei huono	13	22,0	22,0	30,5
	hyvä	30	50,8	50,8	81,4
	erinomainen	11	18,6	18,6	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Saunat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin huono	1	1,7	1,8	1,8
	huono	12	20,3	21,8	23,6
	ei hyvä, ei huono	16	27,1	29,1	52,7
	hyvä	20	33,9	36,4	89,1
	erinomainen	6	10,2	10,9	100,0
	Total	55	93,2	100,0	
Missing	System	4	6,8		
Total		59	100,0		

Musiikki (suolla)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin huono	3	5,1	5,1	5,1
	ei hyvä, ei huono	18	30,5	30,5	35,6
	hyvä	28	47,5	47,5	83,1
	erinomainen	10	16,9	16,9	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Muu ohjelmajelma

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin huono	2	3,4	3,6	3,6
	huono	4	6,8	7,3	10,9
	ei hyvä, ei huono	28	47,5	50,9	61,8
	hyvä	16	27,1	29,1	90,9
	erinomainen	5	8,5	9,1	100,0
	Total	55	93,2	100,0	
Missing	System	4	6,8		
Total		59	100,0		

Swamp Rock: esiintyjät

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin huono	1	1,7	2,0	2,0
	huono	2	3,4	4,1	6,1
	ei hyvä, ei huono	16	27,1	32,7	38,8
	hyvä	19	32,2	38,8	77,6
	erinomainen	11	18,6	22,4	100,0
	Total	49	83,1	100,0	
Missing	System	10	16,9		
Total		59	100,0		

Swamp Rock: kuljetukset

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin huono	4	6,8	10,5	10,5
	huono	3	5,1	7,9	18,4
	ei hyvä, ei huono	17	28,8	44,7	63,2
	hyvä	12	20,3	31,6	94,7
	erinomainen	2	3,4	5,3	100,0
	Total	38	64,4	100,0	
Missing	System	21	35,6		
Total		59	100,0		

Swamp Rock: tunnelma

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin huono	1	1,7	2,1	2,1
	huono	1	1,7	2,1	4,3
	ei hyvä, ei huono	9	15,3	19,1	23,4
	hyvä	23	39,0	48,9	72,3
	erinomainen	13	22,0	27,7	100,0
	Total	47	79,7	100,0	
Missing	System	12	20,3		
Total		59	100,0		

Yleisarvosana tapahtumapaikalle (suo)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	huono	1	1,7	1,8	1,8
	ei hyvä, ei huono	4	6,8	7,0	8,8
	hyvä	42	71,2	73,7	82,5
	erinomainen	10	16,9	17,5	100,0
	Total	57	96,6	100,0	
Missing	System	2	3,4		
Total		59	100,0		

Yleisarvosana palveluille

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	huono	2	3,4	3,5	3,5
	ei hyvä, ei huono	19	32,2	33,3	36,8
	hyvä	34	57,6	59,6	96,5
	erinomainen	2	3,4	3,5	100,0
	Total	57	96,6	100,0	
Missing	System	2	3,4		
Total		59	100,0		

Osallistuminen

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
mikä toi tapahtumaan ^a	mikä toi? perheloma	2	2,6%	3,4%
	mikä toi? aktiiviloma	15	19,2%	25,9%
	mikä toi? rentoutuminen	6	7,7%	10,3%
	mikä toi? hauskanpito	50	64,1%	86,2%
	mikä toi? muu	5	6,4%	8,6%
Total		78	100,0%	134,5%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Sarja

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
sarja missä pelattiin ^a	Sarja: kilpa	4	6,5%	6,8%
	Sarja: naiset	12	19,4%	20,3%
	Sarja: harraste	32	51,6%	54,2%
	Sarja: seka	10	16,1%	16,9%
	Sarja:swamp adventure	4	6,5%	6,8%
Total		62	100,0%	105,1%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.