

Naisgolfareiden toiveiden ja tarpeiden kartoitus

Jaakko Remahl
Opinnäytetyö
Kevät 2014
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä: Jaakko Remahl

Opinnäytetyön nimi: Naisgolfareiden toiveiden ja tarpeiden kartoitus

Työn ohjaaja: Päivi Aro

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2014

Sivumäärä: 38+2 liitettä

Golfin harrastaminen kasvattaa jatkuvasti suosiotaan myös naisten keskuudessa ympäri maailman. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Oulun Golfkerhon naisjäsenten tyytyväisyyttä Oulun Golfkerhon toimintaan ja nimenomaan selvittää miten he haluaisivat OGK:n toimintaa kehitettävän. Aihe tähän opinnäytetyöhön syntyi Oulun Golfkerhon halusta kehittää naistoimintaansa.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: teoreettisesta ja toiminnallisesta osasta. Teoreettisessa osuudessa käsitellään golfin historiaa, Oulun Golfkerhon historiaa ja palvelumuotoilua. Palvelumuotoilun ideana on suunnitella palvelu niin, että se vastaa sekä käyttäjien odotuksia ja tarpeita. Toiminnallinen osa toteutettiin kyselylomakkeella, joka tehtiin Webropol-ohjelman avulla. Kyselylomakkeen avulla pyrittiin keräämään lisää asiakasymmärrystä Oulun Golfkerholle. Kyselylomake lähetettiin osalle naisista suoraan sähköpostitse ja osa vastasi kyselyyn Oulun Golfkerhon Internet-sivuilla olleen linkin kautta. Kysely toteutettiin elo-syyskuussa 2013. Tutkimuksesta saatuja tuloksia tarkasteltiin luonnollisesti vain naispelaajien näkökulmasta. Oulun Golfkerhoon kuului kyselyn järjestämisen aikaan 367 naisjäsentä ja kyselyyn vastasi 125 naista. Näin vastausprosentiksi saatiin noin 34 %, jota voidaan pitää kohtuullisen hyvänä.

Tuloksista kävi ilmi, että naisjäsenet ovat pääasiassa hyvin tyytyväisiä Oulun Golfkerhon toimintaan. Tuloksien perusteella voidaan kuitenkin todeta, että huomattavia puutteitakin löytyy. Yksi muutosta kaipaava asia oli naistoimikunnan puuttuminen. Tulokset osoittivat, että halukkaita naistoimikunnan toimintaan osallistuvia jäseniä oli tarpeeksi, ja toimikunta aloittikin toimintansa vuoden 2014 alusta. Naistoimikunnan perustaminen on myös hyvä asia myös tämän tutkimuksen kannalta. Uusi naistoimikunta voi jatkaa Oulun Golfkerhon naistoiminnan kehittämistä tämän opinnäytetyön kautta saatujen tulosten pohjalta.

ABSTRACT

Oulu University of Applied Science
Degree Programme in Business Economics

Author: Jaakko Remahl

Title of thesis: Hopes and needs of women golfers

Supervisor: Päivi Aro

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2014 Number of pages: 38+2

Golf as a hobby is becoming more popular also among women all over the world. The purpose of this thesis was to find out the level of female golfers satisfaction for activities of Oulu Golf. Another purpose was find out how female golfers would like to improve the activities of Oulu Golf. This thesis was based on the mandator's need to improve their activities for women.

This thesis includes two parts; a theoretical part and a functional part. In theoretical part there is an overview on history of golf, history of Oulu Golf and Service Design. The functional part was carried out by questionnaire which was made by using Webropol-program. The questionnaire was sent via e-mail to some of the female golfers and some of them used an internet link which was found on the websites of Oulu Golf. Survey was conducted between August and September 2013. The results of the survey were naturally analyzed only from the perspective of women's. Oulu Golf had 367 female members when the survey was held. 125 of those members answered the survey so the response rate was 34% which is quite high.

The results show that female golfers' satisfaction is very good. Based on the results there is also a few major shortcomings. Female golfers think that women's commission would be vital for Oulu Golf. An active women's commission could increase the range of events and competitions which is needed based on the results of the survey.

Keywords: golf, service design, customer understanding

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 GOLF	6
2.1 Golfin historia	6
2.2 Naisten golf.....	7
3 OULUN GOLFKERHO	9
3.1 Oritkari	9
3.2 Kaukovainio	10
4.1 Palvelumuotoilun keskeiset elementit	13
4.1.1 Palvelupaketti	13
4.1.2 Palvelutuokiot.....	14
4.1.3 Palvelupolku.....	14
4.2 Asiakasymmärrys	15
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	17
6.1 Perustiedot	19
6.2 Piilevät tarpeet	23
6.2.1 Sekalaiset.....	23
6.2.2 Kurssi- ja opetustarjonta.....	24
6.2.3 Kilpailut.....	25
6.2.4 Matkat	27
6.3 Asiakastyytyväisyys.....	27
6.3.1 Yleiset tilat	28
6.3.2 Ravintola- ja kioskipalvelut	28
6.3.3 Santikka Golf Shop.....	29
6.3.4 Oulun golfkerhon tiedottaminen.....	29
6.3.5 Naisten asema Sankivaarassa	29
6.3.6 Kenttien kunto	30
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	34
7.1 Yhteenvedo kehitystarpeista.....	34
8 POHDINTA.....	36
LÄHTEET	37
LIITTEET	39

1 JOHDANTO

Golf kasvattaa jatkuvasti suosiotaan myös naisten keskuudessa. Tämä opinnäytetyö tehtiin Oulun Golfkerho RY (myöhemmin Oulun Golfkerho tai OGK) toimeksiannosta. Oulun Golfkerhon naistoimintaa haluttiin kehittää ja tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana on se, mihin OGK:n naisjäsenet ovat tyytyväisiä ja millaisia odotuksia ja toiveita heillä on Oulun Golfkerhoa ja sen palveluilta kohtaan tulevaisuudessa. OGK:n aiemmin hyvinkin aktiivinen naistoiminta on päässyt viime vuosina hiipumaan, eikä Oulun Golfkerholla ole ollut naistoimikuntaa useaan vuoteen. Tähän OGK halusi muutosta.

Oulun Golfkerho on yksi suomen vanhimmista ja suurimmista Golfseuroista. Kesällä 2013 siihen kuului 367 naisjäsentä. Oulun Golfkerhon ylläpitämä Sankivaaran golfkenttä sijaitsee Oulussa Sankivaaran kaupunginosassa. Sankivaaran golfkeskus käsittää kaksi 18-reikäistä kenttää, Sangin ja Vaaran.

Tämän opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään Golfin historiaa, Oulun Golfkerhon historiaa ja palvelumuotoilua, jonka keinoin OGK:n naistoimintaa pyritään kehittämään. Palvelumuotoiluprosessi käsittää useita eri vaiheita, mutta tässä opinnäytetyössä keskitytään lähinnä ensimmäiseen vaiheeseen eli keräämään Oulun Golfkerholle lisää asiakasymmärrystä. Ideana on, että sen pohjalta OGK voi jatkossa kehittää palveluitaan.

Naisjäsenten odotukset ja toiveet pyrittiin selvittämään kyselylomakkeen kautta, johon naispelaajat vastasivat elo-syyskuussa 2013. Toisessa osiossa käydään läpi se, kuinka kyselylomakkeen luonti toteutettiin. Viimeisessä osiossa käydään läpi kyselyn tulokset.

2 GOLF

Golfin ideana on yrittää saada pallo mahdollisimman vähällä lyöntimäärällä reikään.

Täysimittaisella golfkentällä on 18 reikää. Peli alkaa tiiauspaikalla suoritettavalla avauslyönnillä ja päättyy viheriöllä, kun pallo menee reikään. Väylät ovat erimittaisia (yleensä 50-600m) ja jokaiselle väylälle on annettu par-luku, joka kertoo kyseisen väylän ihannelyöntimäärän. Pisimpiä ovat par5-väylät, lyhyimpiä par3-väylät ja yleisimpiä par4-väylät. Väylien perusrakenne on aina sama, mutta niiden pituus, muoto ja haastavuus vaihtelevat väylittäin. (Golfpiste, hakupäivä 24.10.2013.)

2.1 Golfin historia

Horace Hutchinson totesi 1800-luvun lopussa, että golfin alkuperästä kirjoittaminen on kuin vaeltaisi paksussa sumussa, sillä luotettavia golfarkistoja ei ole olemassa. Golfin historiaa onkin osittain kirjoitettu mielikuvitusta käyttäen, jolloin raja todellisuuteen on hämärtynyt. Näin on syntynyt tarinoita golfin synnystä, joilla ei välttämättä ole mitään tekemistä todellisuuden kanssa. Niitä on kuitenkin toistettu niin tiheään, että niistä on muodostunut ”myyttejä”, joita on hankala sivuuttaa. Tilannetta hankaloittaa se, että ihmiset ovat jo tuhansia vuosia sitten pelanneet pelejä, jossa lyödään kepillä palloa. Niinpä on hankala määritellä milloin ja missä on ensimmäisenä pelattu peliä, joka vastaa nykyistä käsitystämme golfista. (Stirk 1999, 261, 7.)

Golfin todennäköisin edeltäjä on hollantilainen Kolf-niminen peli, jonka pelaamisesta on todisteita jo 1200-luvun alusta. Kolfia pelattiin maastossa ja palloa lyötiin tiettyihin maaleihin kuten talojen oviin, eikä maassa olevaan reikään. Toisten mielestä golf polveutuu flaamilaisesta vapaa-ajan pelistä nimeltä Chole, joka tunnettiin myös Englannissa ja jota pelattiin siellä 1400-luvulla. (Saunders 1999, 10.)

Nykymuotoonsa Golf kuitenkin kehittyi Skotlannissa. Siellä pelistä kehittyi niin suosittu, että Kuningas Jaakko II kielsi sen 1457 kokonaan, koska se häiritsi jousipyssyharjoittelua. Tosin tuolloinkin golfin kieltäneet julistukset vihjasivat pelin olleen ”rajatulla kirkkomailla pelattu peli, jossa kirkon ovet toimivat maalitauluina”. (Stirk 1999, 7–8.)

Skotlantiin perustettiin myös ensimmäinen golfklubi *The Honourable Company of Edinburgh Golfers* vuonna 1744. Pikkuhiljaa lähtivät kehittymään myös golfin nykymuotoiset säännöt, samoin kuin monet muutkin golfkulttuuriin oleellisesti liittyvät asiat. Manner-Eurooppaan golf saapui varsinaisesti vasta vuonna 1857, jolloin Ranskan Pauhun perustettiin ensimmäinen golfkenttä. (Saunders 1999, 10,12.)

Ensimmäinen tunnettu ammattigolfari oli vuonna 1858 kuollut Allan Robertson. Robertsonin kuolema sai aikaan sen, että vuonna 1860 järjestettiin Prestwickissä ensimmäinen ammattilaisturnaus, koska Robertsonin tilalle täytyi löytää uusi mestari. Näin syntyi British Open joka on vanhin edelleen pelattavista golf-turnauksista (Saunders 1999, 13.)

2.2 Naisten golf

Koska opinnäytetyöni aiheena on nimenomaan naisgolfareiden odotukset ja toiveet, on syytä käsitellä golfin historiaa myös naisten osalta. Jos yleisesti golfin historia on hieman hämäränpeitossa, on naisten historia golfkentillä hieman paremmin tiedossa.

Urbaanilegenda kertoo, että golf-sana on akronyymi sanoista "Gentlemen Only, Ladies Forbidden" ("*vain herrasmiehille, ei naisille*"). Legendalla tuskin on totuusperää, mutta se kertoo paljon miesten suhtautumisesta naisiin golfin alkutaipaleella. Etenkin Skotlannissa golfia hallitsivat miehet, joista monet olivat vapaamuurareita, jotka tunsivat velvollisuudekseen olla arvostamatta naisten pelaamista. (Stirk 1999, 261, www.wikipedia.org/golf, hakupäivä 9.9.2013).

Naisten osallistumisesta golfiin tavalla tai toisella on merkintöjä jo 1500-luvun alusta. Tosin silloin naiset tuskin varsinaisesti pelasivat golfia. Ensimmäinen varma viittaus golfia pelanneeseen naiseen löytyy vuodelta 1587. Skotlannin kuningatar Maria mestattiin kuningatar Elisabeth I:n käskystä ja yksi oikeudenkäynnissä hänelle esitetystä syytteistä koski golfin pelaamista vain muutama päivä sen jälkeen kun hänen aviomiehensä lordi Darnley oli murhattu. (Stirk 1999, 261.)

Naisten ensimmäinen Golfklubi, Ladies' Putting Club of St.Andrews, perustettiin Skotlannissa vuonna 1867. Kuten klubin nimikin kertoo, naiset pelasivat ainoastaan puttauskentällä, jonka väylät olivat 20–40 metriä pitkiä. Alkuaikoina naisten pelaamisessa äärimmäinen säädyllisyys oli tärkeämpää kuin hyvä pelimenestys. Myös naisten tiukka vaatetus hankaloitti golfin pelaamista

huomattavasti. Esimerkiksi silloisen muodin mukaan hihat olivat niin runsaat, että kun maila oli takana yläasennossa ei pelaaja pystynyt niiden takaa näkemään palloa lainkaan. Pikkuhiljaa naiset kyllästyivät myös kenttensä koon aiheuttamiin rajoituksiin ja useiden yritysten jälkeen naiset saivatkin luvan pelata täysimittaisella St.Andrewsin Old Coursella 1890. (Suomen Golfhistoriallinen seura Ry, hakupäivä 25.9.2013, Stirk 1999, 265.)

Vuonna 1893 perustettiin Lontoossa naisten golfliitto Ladie's Golf Union, jonka tarkoituksena oli toimia sääntöjen yhdenmukaistajana ja valmistella tietä naisten kansallisille kilpailuille. Aluksi mukaan liittyi yksitoista naisten klubia. Samana vuonna pidettiin myös ensimmäiset naisten mestaruuskilpailut Lytham St. Andrewsin naistenkentällä. (Saunders 2000, 8.)

Vaikka naisten golfin pelaamisen suhtauduttiinkin aluksi vastahakoisesti, juuri golf oli yksi lajeista kun naiset saivat osallistua ensimmäistä kertaa Olympialaisiin Pariisissa vuonna 1900. Muita naisten lajeja olivat tennis ja kroketti. Yhdeksän reiän lyöntipelin voitti USA:n Margaret Abbot, joka oli kautta aikojen toinen nainen joka voitti olympiakultaa.

(http://en.wikipedia.org/wiki/Margaret_Abbott, hakupäivä 2.10.2013.)

3 OULUN GOLFKERHO

Oulun Golfkerho on yksi suomen suurimmista golferhoista. Vuoden 2013 lopussa Oulun Golfkerhoon kuului yhteensä 1559 jäsentä, joista 367 on naisjäseniä. OGK perustettiin vuonna 1964 ja keväällä 2014 Oulun Golfkerho täytti 50 vuotta. OGK on Suomen kahdeksanneksi vanhin Golfseura ja jäsenmäärältään Suomen suurimpia seuroja. (Anttonen, J., palvelupäällikkö, Oulun Golfkerho. Kiitosviesti naisjäsenten kyselyyn vastanneille. Sähköpostiviesti, 25.9.2013.) Seuraavassa kappaleessa käsitellään Oulun Golfkerhon historian eri vaiheita.

3.1 Oritkari

Golfin pelaamista kokeiltiin Oulussa ensimmäisen kerran Oritkarissa keväällä 1964 Hjalmar "Jimi" Tammelinin vetämän pienen ryhmän voimin. Varusteet ja taidot olivat alkeelliset, mutta uusi laji kiinnosti innokkaita miehiä. Golf keräsikin nopeasti paljon uusia harrastajia ja golfiin alettiin suhtautua totisemmin. Apua oikeaoppisen tekniikan oppimiseen pelaajat saivat Ouluun muuttaneelta maajoukkue-tason pelaajalta Paavo Parkkarilta. Kesällä 1964 golfin pelaaminen keskittyi Oritkarin lentokentän nurmipintaisille kiitoradoille. Virallista lupaa lentokentän käyttöön ei ollut, mutta Oulun kaupungin sekä lentotoimintaa harjoittaneen Tilauslennon hiljainen hyväksyminen kyllä. (Niku 2004, 13–17.)

Kesän 1964 aikana toiminta laajeni ja monipuolistui niin paljon, että sen pyörittäminen vapaamuotoisena harrasteluna ei enää onnistunut. Oulun Golfkerho ry perustettiin syksyllä 1964. Seuran perustava kokous pidettiin 5.9.1964 Antellin kahvihuoneella Oulussa. Pöytäkirjan mukaan kokouksessa päätettiin perustaa "Ouluun golfin parissa toimiva yhdistys, jonka tehtäviin kuuluu golf-urheilun harrastus- ja kilpailutoiminnan järjestäminen. Yhdistyksen nimeksi päätettiin Oulun Golfkerho ja yhdistys anotaan merkittäväksi yhdistysrekisteriin". Väliaikaisen hallituksen puheenjohtajaksi valittiin Hjalmar Tammelin. Oulun Golfkerhon järjestäytymistä ja toiminnan suunnittelua varten perustettiin kolme toimikuntaa. Perustavassa kokouksessa mietittiin tuleeko yhdistyksen nimeen kerho vai klubi. Erkki Hedman kertoo Golfkerhon 20-vuotismuisteluksissaan, että klubi-nimen ruotsalaisuus ei tyydyttänyt enemmistöä, joten nimeksi tuli Oulun Golfkerho. (Niku 2004, 18–19.)

Perustavassa kokouksessa asetettujen toimikuntien kiireisimpänä asiana oli saada kaupungilta virallinen lupa raivata golfrata Oritkarin lentokenttäalueelle ja harjoittaa siellä golfiin liittyvää kuntoa ja kilpaurheilua. Anomus käsiteltiin nopeasti ja jo lokakuun lopulla Oulun kaupunginhallitus myönsi Golfkerholle luvan lentokenttäalueen käyttämiseen golfkenttänä. Kaupunginhallitus ilmoitti kuitenkin samalla, että koska Oritkarin lentokenttä on yleiskaavaluonnoksessa merkitty teollisuusalueeksi, on mahdollista, että golfkentälle joudutaan etsimään tulevaisuudessa sopivaa paikkaa jostain muualta. Näin kenttätöimikunta sai vastuulle Oritkarin kehittämisen lisäksi myös uuden kentän suunnittelun. (Niku 2004, 20.)

Sopivaa paikkaa etsittiin muutamia vuosia ja sinä aikana tutkittiin useita eri vaihtoehtoja. Oulun kaupunki ehdotti sopivaksi paikaksi Hietasaarta, mutta sitä pidettiin kuitenkin liian tuulisena golfin harrastamiseen. Muita vaihtoehtoja olivat Hiironen, Korivaarantien alkupään alue, Madekoski ja Kalimenoja. Lopulta Hiironen (Kaukovainio) osoittautui parhaaksi vaihtoehdoksi. OGK neuvotteli alueen vuokraamisesta Oulun Kaupungin ja osan tarvittavasta alueesta omistavan ENKO Oy:n kanssa. Vuokrasopimukset allekirjoitettiin keväällä 1967 ja uuden kentän rakennustyöt alkoivat Toukokuussa ja kenttä otettiin pelikäyttöön kesällä 1968. (Niku 2004, 44, 47.)

3.2 Kaukovainio

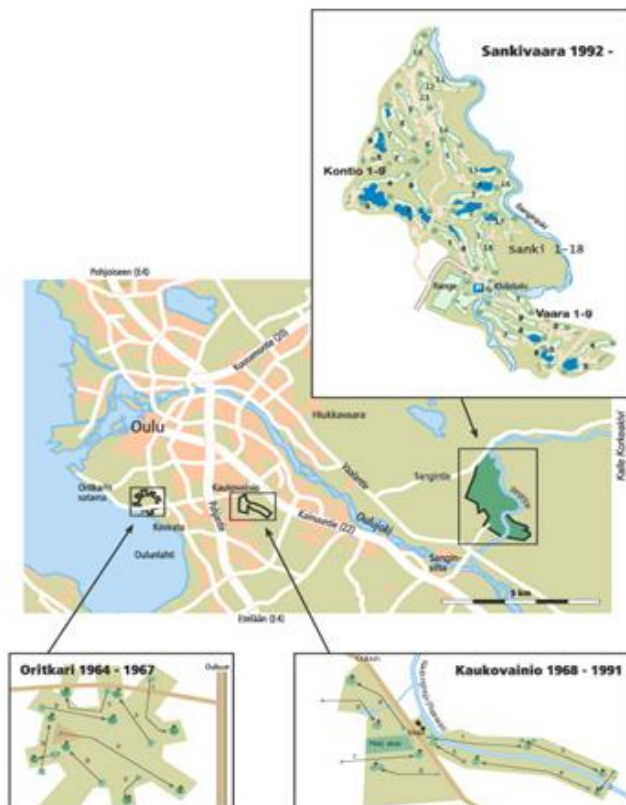
Kaukovainiolle siirryttäessä Oulun Golfkerho joutui kahden kauden ajan korottamaan jäsenmaksuja joka johti siihen, että jäsenmäärä väheni viidenneksellä. 1975 jouduttiin jäsenmaksua jälleen korottamaan ja jäsenmäärä väheni neljänneksellä. 1970-luvun lopulla jäsenmäärä lähti kuitenkin tasaiseen nousuun ja maailmanlaajuisen golfbuumin ansiosta jäsenmäärä lähes kymmenkertaistui. 1980-luvulla jäsenmäärän kasvu oli niin rajua, että vuonna 1989 OGK asetti 750 jäsenen jäsenkaton. Myös naisjäsenten määrä kasvoi tasaisesti. Kaukovainion kentän alkuaikoina naisjäseniä oli vain noin 20, mutta vuonna 1991 määrä oli noussut jo kahteensataan. (Niku 2004, 51, 84, 93.)

Jäsenmäärän voimakas kasvu aiheutti sen, että Kaukovainion kenttä alkoi pikkuhiljaa käydä liian ahtaaksi. Kaukovainion kentän laajentamista mietittiin aluksi, mutta lähempi tarkastelu paljasti, ettei se olisi ollut järkevää. Laajennustöiden takia pelaaminen olisi jouduttu lopettamaan kahdeksi vuodeksi, kenttä olisi laajentumisenkin jälkeen ollut ahdas ja koska se oli liian lähellä laajenevaa asutusta, täytyi miettiä muita vaihtoehtoja. Oulun kaupungin liikuntaviraston päällikkö ehdotti kesällä 1988 golfkentän sijoittamista Sankivaaraan. Oulun Golfkerhon kenttätöryhmä piti

Sankivaaraa parhaana tarjolla olevista vaihtoehdoista. Erinäisten vaiheiden jälkeen rakennustöihin päästiin keväällä 1990. (Niku 2004, 103–106.)

3.3 Sankivaara

Yhdysvaltalaisen Ronald W. Freamin suunnittelema 27-reikäinen kenttä valmistui aikataulussa ja se vihittiin juhlallisesti käyttöön 18.7.1992. Alkuun suuri kenttä tuntui liiankin hulppealta, mutta kun 1990-luvun loppuun mennessä Oulun Golfkerhon jäsenmäärä oli kasvanut Sankivaaran ensimmäisestä kaudesta noin 50 prosenttia, ruvettiin suunnittelemaan kentän laajentamista edelleen yhdeksällä lisäväylällä. Maakysymyksistä neuvoteltiin Oulun kaupungin kanssa kolme vuotta ja rakentaminen päästiin aloittamaan syksyllä 2001. Sankivaara valmistui lopullisesti vuonna 2005 ja käsittää kaksi 18-reikäistä kenttää: Sangin ja Vaaran. Sankivaarassa on myös Suomen suurin driving range eli harjoituslyöntialue, jolla on pituutta 400 metriä ja leveyttä 100 metriä. (Niku 2004, 119, 127, Oulu Golfkerho 2013, hakupäivä 24.10.2013.)



KUVIO 1. Oulun Golfkerho Oritkarista Sankivaaraan

4 Palvelumuotoilu

"Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakkaan tarpeiden, unelmien ja toiveiden ymmärtämisestä". (Miettinen 2011, 18).

Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelujen, innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin. Palvelumuotoilun keskeinen tavoite on tehdä palvelukokemuksesta käyttäjälähtöinen, siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. (<http://en.wikipedia.org/wiki/Palvelumuotoilu>, hakupäivä 24.10.2013.)

Palveluita on luonnollisesti suunniteltu niin kauan kuin palveluita on ollut olemassa, mutta palvelumuotoilu on suhteellisen uusi osaamisen ala. Palvelumuotoilu sen muotoisena kuin me sen tunnemme, syntyi 1990-luvun alkupuolella kun palveluala alkoi kasvaa merkittävästi. Luultavasti ensimmäisenä palvelumuotoilun osaamisalan lanseerasi professori Michael Erhoff Saksassa vuonna 1991. (Tuulaniemi 2011, 61–62.) Palvelumuotoilulle ei ole vielä keksitty yhtä määritelmää, joka avaisi sen täydellisesti.

Kaikkien palveluiden keskiössä on ihminen eli palvelun käyttäjä. Mitään palvelua ei ole olemassa, jos ei ole asiakasta, joka käyttää sitä. Palveluntuottajan ja asiakkaan vuorovaikutus on keskeistä palvelukokemuksen rakentumisessa. Onkin tärkeää ymmärtää heidän molempien tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja. (Tuulaniemi 2011, 71.)

Palvelumuotoilussa hyödynnetään muotoilussa pitkään käytettyjä menetelmiä käyttäjätiedon keräämisessä ja hyödyntämisessä. Perinteinen palvelujen kehittäminen hyödyntää markkinatutkimusta ja asiakaspalautetta, joka usein koostuu kerätystä asiakaspalautteesta ja määrällisestä myyntiin liittyvästä tiedosta. Tällainen palaute ei kuitenkaan anna tietoa, jonka perusteella varsinaista käyttäjäkokemusta voitaisiin arvioida. Palvelumuotoilun maailmassa puhutaankin asiakkaista, asiakasymmärryksestä, käyttäjistä ja käyttäjätiedosta. Palvelumuotoilun lähtökohtana on inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltainen ymmärtäminen. (Miettinen 2011, 13.)

Palvelumuotoilun sovellusalueet:

1. Olemassa olevien palvelujen kehittäminen
 - *Miten palvelun osakokonaisuuksia parannetaan*
2. Uusien palvelujen innovointi
 - *Miten uudet palvelut ideoidaan, konseptoidaan ja lanseerataan*
3. Palvelustrategian luominen
 - *Miten palvelukokonaisuuksia hallitaan ja jatkokehitetään*

(Bomba Camp Slideshare, hakupäivä 24.10.2013.)

4.1 Palvelumuotoilun keskeiset elementit

Palvelujen suunnittelu on usein haastavaa, sillä ne ovat aineettomia ja ajassa tapahtuvia prosesseja. Palvelumuotoilu jäsentää palveluja ja asiakaskokemuksia uusilla käsitteillä, jotta palvelutuotteiden määrittely ja tuotteistus olisi konkreettisempaa ja hallittavampaa. Käsitteiden avulla ymmärretään paremmin ominaisuuksia ja tekijöitä, jotka tulee ottaa huomioon suunniteltaessa palveluja. (Miettinen 2011, 43.)

4.1.1 Palvelupaketti

Palvelupaketti määrittää, mitä yksittäisiä osapalveluja palvelutuotteessa täytyy olla asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseksi. Palvelupaketti voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen: ydinpalveluun ja liitännäispalveluihin. (Grönroos 2000.) Ydinpalveluja ovat esimerkiksi lentomatkat, jotka tarjoavat ratkaisun asiakkaan tarpeeseen siirtyä nopeasti paikasta toiseen. Palveluyritysten on usein vaikeaa erilaistaa palvelu pelkällä ydintuotteella, koska kilpailevat yritykset tarjoavat usein juuri samaa ydinpalvelua. Kun matkustaja lentää paikasta toiseen, hän pääsee haluamaansa kohteeseen riippumatta siitä, mitä lentoyhtiötä hän reitillä käyttää. Jotta asiakkaat käyttäisivät ydinpalvelua, tarvitaan sitä täydentäviä liitännäispalveluja. Liitännäispalveluita on esimerkiksi lentomatalla tarjottava ateriat tai viihdepalvelut (Miettinen 2011, 44.)

Oulun Golfkerhon tarjoama ydinpalvelu on mahdollisuus pelata golfia. Liitännäispalveluita ovat esimerkiksi ravintolapalvelut, pysäköintipaikat, pukuhuone- ja peseytymistilat ja GolfShop Santikka.

Vaikka äkkiä tuntuukin, että ydinpalvelu, eli Oulun Golfkerhon tapauksessa itse golfin pelaamisen mahdollisuus, kentän kunto ja laatu ovat pelaajille tärkeintä, saattaa monesti juuri tarjolla olevat liitännäispalvelut tehdä ratkaisevan eron kahden kilpailevan golfseuran välillä. Tässä opinnäytetyössä pyritään selvittämään, miten Oulun Golfkerhon ydinpalvelua pystytään kehittämään nimenomaan naisgolfareiden näkökulmasta ja mitä parannuksia ja uudistuksia he toivoisivat liitännäispalveluihin.

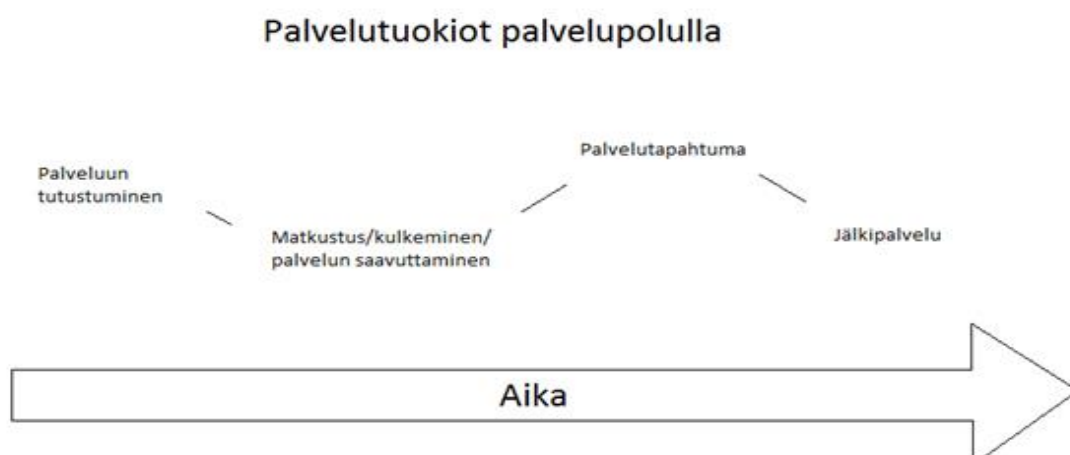
4.1.2 Palvelutuokiot

Kaikki palvelut koostuvat päävaiheista tai keskeisistä kohtaamisista, joissa tapahtuu palvelun tuotanto sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus. Näitä keskeisiä vaiheita kutsutaan palvelutuokioiksi (Miettinen 2011, 49). Netissä tapahtuva ajanvaraus, caddiemasterin luo saapuminen tai vaikkapa sämpylän ostaminen väyläkioskilta ovat esimerkkejä Oulun Golfkerhon tarjoaman palvelun palvelutuokioista.

4.1.3 Palvelupolku

Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus, jossa asiakkaan kokema palvelun polku kuvataan vaihe vaiheelta. Toisiaan seuraavat palvelutuokiot siis muodostavat yhdessä palvelupolun. Polun muodostumiseen vaikuttavat asiakkaan itse tekemät valinnat.

Palvelupolku kuvaa, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. (Tuulaniemi 2011, 78.)



KUVIO 3. Palvelutuokiot palvelupolulla. (Tuulaniemi 2011, 79).

Alla on kuvattu palvelupolku vaihe vaiheelta Sankivaaran golfkentällä.

1. Ajanvaraaminen netissä
1. Saapuminen Sankivaaraan (parkkipaikka, kärryt, mailavarasto jne.)
2. Ilmoittautuminen (ajan vahvistaminen)
3. Alkulämmittely (range, puttailu ja chippailu)
4. Kierroksen aloitus (pelataan väylät 1-6)
5. Väyläkioski (syötävän ja juotavan ostaminen)
6. Kierroksen jatkaminen (pelataan väylät 7-9)
7. Klubille (pukuhuonetilat, sauna, wc, ravintolapalvelut)
8. Sankivaarasta poistuminen

(Voutilainen 2012, hakupäivä 24.10.2013).

Palvelupolkua voidaan pidentää alusta tai lopusta tai vaikkapa lisätä palvelutuokioita sen välille. Usein yksittäinen palveluntarjoaja ei pysty tuottamaan kaikkiin asiakastarpeisiin palveluja. Tästä johtuen palvelupolkuun kartoitetaan myös palveluja, joita muut palveluntarjoajat tuottavat. Palvelupolun avulla voidaan tarkastella, sijoittuvatko muut palveluntarjoajat oikeaan kohtaan palvelupolulla tai tulisiko palvelupolulle tuoda lisää uusia palveluntarjoajia, jotta asiakaskokemuksesta saataisiin rakennettua eheämpi kokonaisuus. (Miettinen 2011, 50–51.)

4.2 Asiakasymmärrys

Palvelumuotoiluprosessi voidaan jakaa useaan eri vaiheeseen, mutta opinnäytetyössäni keskityin pääasiassa vain ensimmäiseen vaiheeseen eli keräämään tietoa naisgolfareilta siitä, mitkä ovat heidän odotuksensa ja toiveensa Oulun Golfkerhon palvelujen osalta.

Miettisen (2011) kirjassa kerrotaan, että ”palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakkaan tarpeiden, unelmien ja toiveiden ymmärtämisestä”. Asiakasymmärryksen kasvattaminen eli tutkimus kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista on yksi palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita. (Tuulaniemi 2011, 142).

Asiakasymmärrys tarkoittaa, että yritysten on ymmärrettävä todellisuus, jossa heidän asiakkaansa elävät ja toimivat. Yritysten täytyy tunnistaa asiakkaiden todelliset motiivit, mihin arvoihin heidän valintansa perustuvat ja mitä odotuksia heillä on (Tuulaniemi 2011, 71.)

Palvelumuotoilu prosessin ensimmäisiä vaiheita on asiakasymmärryksen kasvattaminen ja käyttäjäkokemuksen ymmärtäminen. *Empaattisen muotoilun* avulla voidaan laajentaa ajattelua olemassa olevien tuotteiden ja palvelujen ulkopuolelle. Empaattisen muotoilun tavoitteena on tunnistaa piilevät asiakastarpeet. Piilevät tarpeet ovat tuotteelle tai palvelulle asetettuja vaatimuksia tai uusia ratkaisuja, joita asiakkaat eivät edes tiedä haluavansa tai joita he eivät tiedä edes olevan olemassa. (Miettinen 2011, 31.)

Palvelumuotoilun asiakastutkimuksissa pyritään keräämään tarkoituksenmukaista tietoa eli sellaista tietoa, jota voidaan suoraan hyödyntää suunnittelun ohjaamisessa ja inspiroimisessa. Valittaessa suunnittelumenetelmää täytyy ottaa huomioon se, miten asiakastutkimuksella kerättyä tietoa voidaan hyödyntää suunnitteluhaasteen ratkaisussa. On olemassa sekä määrällistä että laadullista asiakastietoa, mutta käytännön kokemusten perusteella suunnittelulle on merkittävämpää laadullisilla tutkimusmenetelmillä saatu ymmärrys palvelun käyttäjien tarpeista ja toiveista. (Tuulaniemi 2011, 142.) Omassa opinnäytetyössäni keräsin tietoa sekä määrällisellä että laadullisella tutkimustavalla.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Kyselyn suunnittelu alkoi keväällä 2013. Kyselyn tavoitteena oli siis saada vastaus tutkimusongelmaan eli siihen mihin Oulun Golfkerhon naisjäsenet ovat tyytyväisiä, mihin eivät ja minkälaisia palveluja he toivoisivat OGK:n tarjoavan. Ideoita ja taustatietoa saadakseni haastattelin Oulun Golfkerhon naiskapteenia Maijukka Paasiota ja yhdessä ohjaajani Päivi Aron kanssa kävimme keskustelemassa myös Oulun Golfkerhon toimitusjohtajan Paavo Oravaisen kanssa.

Kysymysten laatiminen osoittautui haastavaksi, koska kokemuksen ja tietoni golfista ja golfkulttuurista olivat ennestään kovin vähäiset. Vaikka tutustuin golfiin kirjallisuuden avulla, olisi käytännön pelikokemuksesta ollut valtavasti hyötyä. Kysymysten laadinnassa suurena apuna oli ohjaajani Päivi Aro, joka keksi useita kysymyksiä joita itselläni ei olisi voinut tulla edes mieleen.

Kysely (liite 2) päätettiin lähettää naisjäsenille sähköpostin kautta, koska se tavoittaa helposti suuren määrän vastaajia ja internetissä vastaaminen on helppoa ja nopeaa. Jotta kyselyyn saataisiin vastaajia mahdollisimman paljon, kaikkien vastaajien kesken päätettiin arpoa kolme 50€:n arvoista ravintolalahjakorttia. Kyselyn alussa oli saate (liite 1).

Aluksi kokosin kysymyksiä vain tekstinkäsittelyohjelmaan. Kun kysymykset olivat valmiit, aloitin tekemään varsinaista kyselylomaketta Webropol-ohjelman avulla. Webropol on internetissä toimiva kysely- ja tiedonkeruuhjelma. Koska kysymykset olivat jo valmiina tekstitiedostona, onnistui kyselylomakkeen tekeminen melko vaivattomasti. Kysymykset täytyi myös ryhmitellä selkeästi. Kun kyselylomake oli valmis, lähetin sen sähköpostitse muutamalle naisgolffarille kokeiltavaksi. Pienten muutosten jälkeen kysely osoittautui toimivaksi ja se lähetettiin sähköpostitse naisjäsenille 21.8.2013. Jos jäsenen sähköpostiosoite ei ollut tiedossa, vastaamaan pääsi myös Oulun Golfkerhon Internet-sivuilla olleen linkin kautta. Vastausaika päättyi 6.9.2013 ja vastauksia saatiin yhteensä 125 kappaletta.

Kyselylomakkeeseen valikoitui kaiken kaikkiaan 53 kysymystä. Kysely jakautui neljään eri osioon, joista ensimmäisessä selvitettiin vastaajien perustiedot. Perustiedot- kysymyksiä oli 6.

Toisen osion tarkoitus oli kartoittaa vastaajien tarpeita ja kiinnostusta tietyille palveluille tai toiminnoille, joita Oulun Golfkerho ei tällä hetkellä tarjoa lainkaan tai niitä on vähän. Kysymykset olivat lähinnä "kyllä" tai "ei" tyyppisiä, mutta joissain kysymyksissä annettiin useampia vastausvaihtoehtoja. Toisen osion kysymyksiä oli kaikkiaan 24.

Kolmannessa osiossa selvitettiin naisgolffareiden tyytyväisyyttä Oulun Golfkerhon tarjoamiin palveluihin. Kysymykset olivat väittäjä-muodossa. Väittäjiin pystyi vastamaan asteikolla 1-5 (1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä). Kolmanteen osioon kysymyksiä kertyi 19.

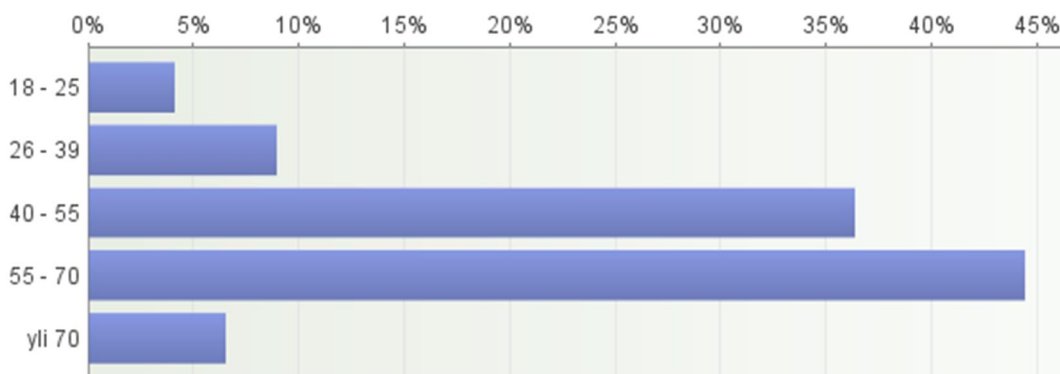
Viimeisessä osiossa naispelaajat saivat vastata kysymyksiin omin sanoin. Kysymyksissä pyydettiin naisia kertomaan omin sanoin, minkälaisia palveluja ja tapahtumia he odottavat ja toivovat Oulun Golfkerholta.

6 KYSELYN TULOKSET

Kysely toteutettiin elo-syyskuussa 2013. Tutkimuksesta saatuja tuloksia tarkasteltiin vain naispelaajien näkökulmasta. Oulun Golfkerhoon kuului kyselyn järjestämisen aikaan 367 naisjäsentä ja kyselyyn vastasi 125 naista. Näin vastausprosentiksi saatiin noin 34 %, jota voidaan pitää hyvänä.

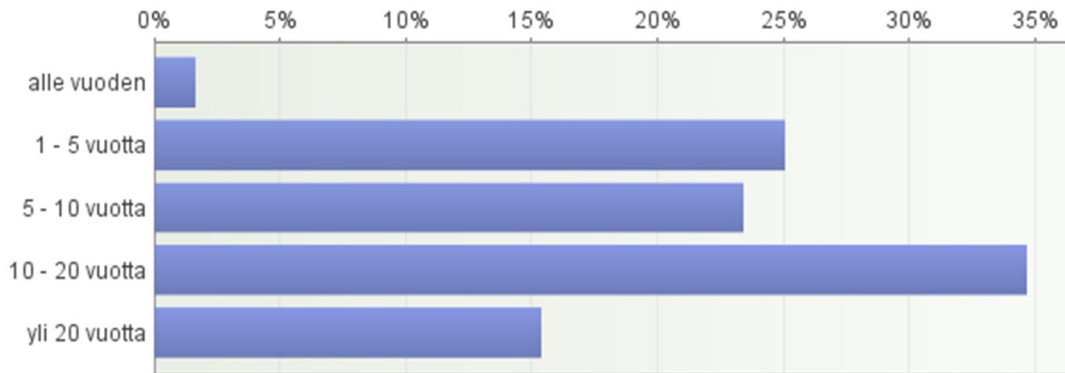
6.1 Perustiedot

Ensimmäisessä perustietokysymyksessä selvitettiin vastaajan ikä. Kyselyyn vastanneista eniten kuului ikäryhmään 55–70 vuotiaat (n.45 %). Toiseksi eniten vastaajia kuului ikäryhmään 40–55 vuotiaat. Vähiten vastaajia kuului ikäryhmään 18–25 vuotiaat (4 %). Myös yli 70-vuotiaita vastaajia oli vähän, noin 7 %.



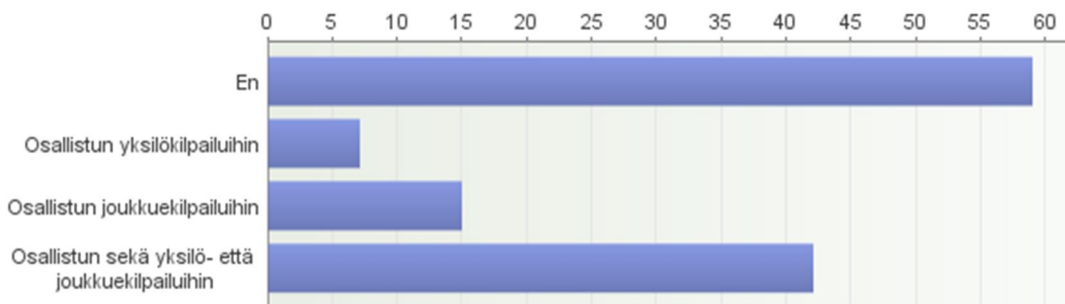
KUVIO 4. Vastaajien ikä

Pelikokemus jakautui vastaajien osalta suhteellisen tasaisesti, mutta alle vuoden golfia pelanneita vastaajia oli ainoastaan kaksi. Kun kysely järjestettiin, Oulun Golfkerhoon kuului kuitenkin huomattavasti enemmän vasta-aloittaneita, joten heidän osaltaan vastausprosentti jäi harmillisen alhaiseksi.



KUVIO 5. Pelikokemus vuosina

Kyselyyn vastanneista 59 (48 %) ei osallistunut kilpailuihin lainkaan. Suurin osa (42kpl) kilpailuihin osallistuvista vastaajista osallistuu sekä yksilö- että joukkuekilpailuihin. Vastaajista 15 osallistuu vain joukkuekilpailuihin ja 7 ainoastaan yksilökilpailuihin.



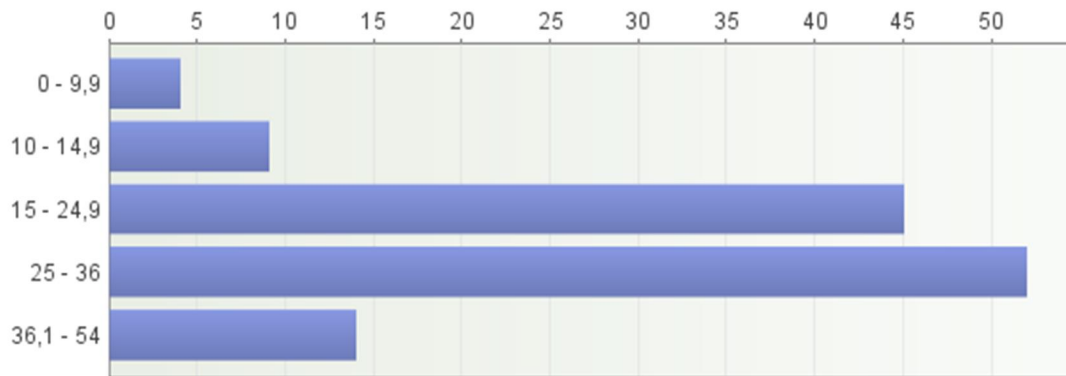
KUVIO 6. Kilpailuaktiivisuus

Seuraavassa perustietokysymyksessä selvitettiin vastaajan tasoitus.

Kun aloittava pelaaja suorittaa Green Cardin eli ns. *golfpelin ajokortin* ja liittytyään ensimmäiseen golfseuraan pelaaja saa ensimmäisen tasoituksensa, joka on 54. Tasoitus taas on vertailuluku, joka kertoo pelaajan pelitaidon onnistuneella kierroksella. Yksinkertaistettuna tasoitus kertoo sen kuinka paljon yli ihannetuloksen pelaajan oletetaan pelaavan kentän onnistuessaan hyvin 18-reiän kierroksella. (Golffiitto. 2013).

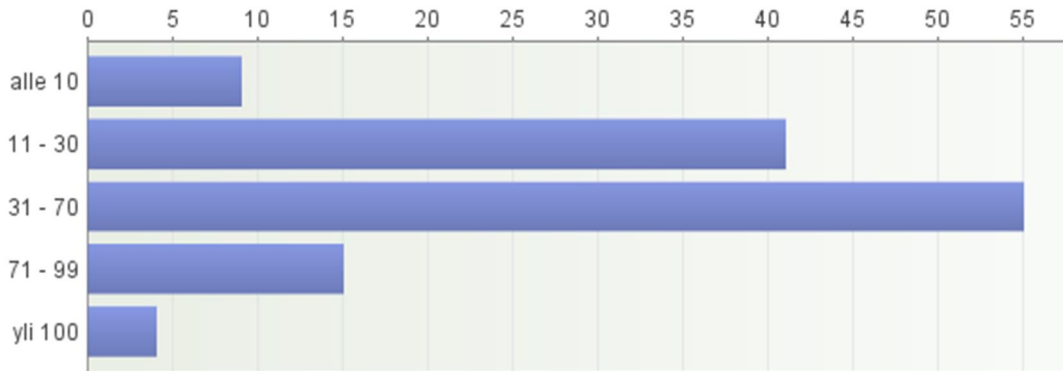
Kyselyyn vastanneista ainoastaan neljällä tasoitus oli 9,9 tai sen alle. Toisaalta alle kymmenen tasoitukseen pääsee harrastusmielessä pelaavista golffareista hyvin harvat.

52 kyselyyn vastanneella tasoitus osuu välille 25–36 ja 45:llä välille 15–24,9. Vastanneista 14 pelaa yli 36 tasoituksella.



KUVIO 7. Pelaajan tasoitus

Seuraavaksi selvitettiin kuinka monta kierrosta kukin vastaaja vuoden aikana pelaa. Suurimmalla osalla kyselyyn vastanneista vuosittain pelattavien kierrosten lukumäärä osuu välille 31–70 kierrosta. Alle kymmenen kierrosta vuosittain pelaavia vastaajia oli 9 ja yli 100 kierrosta vuodessa pelaavia 4.

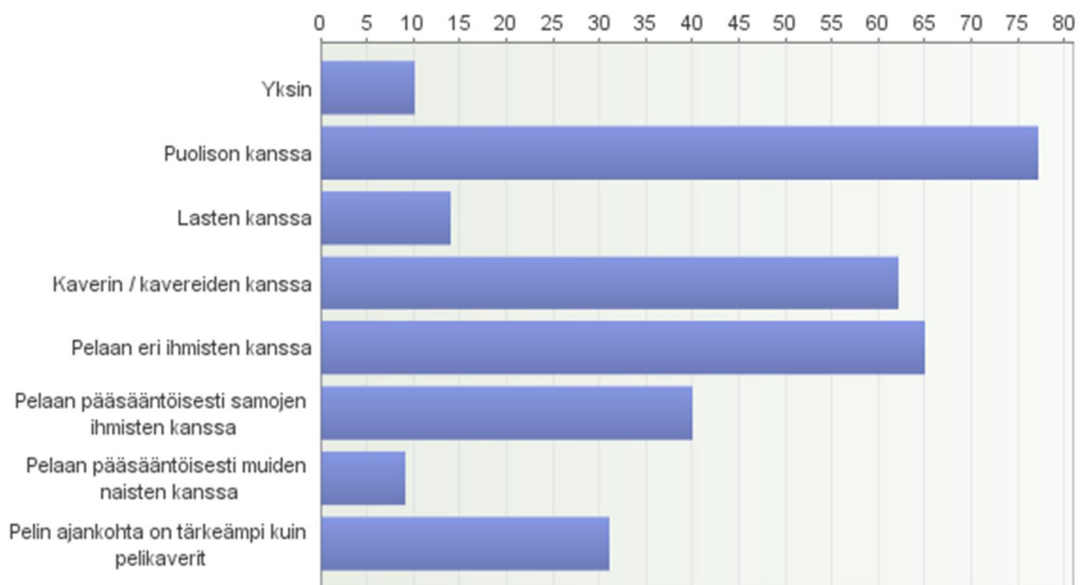


KUVIO 8. Pelikierrosten määrä vuosittain

Viimeisessä perustietokysymyksessä pyrittiin selvittämään kenen kanssa kukin vastaajista golfia yleensä pelaa. Kysymykseen oli mahdollista valita usea eri vastausvaihtoehto.

Ainakin naisten keskuudessa suosituinta golfin pelaaminen vaikuttaisi olevan yhdessä puolison kanssa. Vastanneista 77 pelaa yhdessä puolison kanssa, mutta vain kymmenen yksin.

Myös kaverin tai kavereiden kanssa pelaaminen on yleistä.



KUVIO 9. Vastaajien peliseura

6.2 Piilevät tarpeet

Seuraavien kysymysten tarkoituksena oli selvittää naisgolfareiden piileviä tarpeita. Piilevät tarpeet ovat siis tuotteelle tai palvelulle asetettuja vaatimuksia tai uusia ratkaisuja, joita asiakkaat eivät edes tiedä haluavansa tai joita he eivät tiedä edes olevan olemassa.

6.2.1 Sekalaiset

Seuraava kysymys koski naistoimikunnan perustamisen tarpeellisuutta. Oulun Golfkerhon naistoimikunta on aikoinaan ollut hyvin aktiivinen ja järjestänyt paljon erilaisia tapahtumia naispelaajille. Viime vuosina naistoimikunta on kuitenkin puuttunut ja osittain sen takia myös naistoiminta Oulun Golfkerhossa on hieman hiipunut.

Odotetusti, naistoimikunnan perustaminen koettiin hyvin tarpeelliseksi. 121:stä vastaajasta vain 11 oli sitä mieltä, ettei naistoimikunnan perustaminen ole tarpeellista. Vastaajista 83 oli sitä mieltä, että naistoimikunta olisi tarpeellinen, mutta eivät kuitenkaan olisi valmiita osallistumaan sen toimintaan. Vastanneista 27 piti naistoimikunnan perustamista tarpeellisena ja olisi myös valmiita osallistumaan sen toimintaan. Koska naistoimikunnan olemassa olo on hyvin pitkälti kiinni aktiivisten osallistujien määrästä ja panoksesta on hienoa, että halukkaita aktiiveja löytyisi noinkin paljon.



KUVIO 10. Naistoimikunnan tarpeellisuus

Yhden kysymyksen tarkoitus oli selvittää olisivatko naiset kiinnostuneita osallistumaan yhteisiin tapahtumiin, joissa golf ei ole pääasia. Tällaisia voisivat olla tapahtumat, joissa teemana on esim. terveys ja hyvinvointi tai vaikkapa kosmetiikka. Vastanneista 65 olisi kiinnostunut tällaisista

tapahtumista ja 56 ei. "Vapaa kenttä" osiossa tällaisia tapahtumia toivottiin lähinnä kilpailujen yhteyteen.

Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin kokevatko naiset tarvetta omalle Facebook-ryhmälle. Kyselyyn vastanneet naiset eivät kokeneet tarvetta ainoastaan naisille tarkoitetulle Facebook-ryhmälle. Vain 15 naista kokisi ryhmän tarpeelliseksi. Facebook-ryhmän sisällä naisgolffareiden asioista voitaisiin tiedottaa helposti ja tavoitettavuus olisi laaja. Tulokseen voi vaikuttaa se, että vastaajien ikäjakauma kallistui suurelta osin yli 40-vuotiaisiin, jotka eivät oletetusti ole niin aktiivisia sosiaalisen median käyttäjiä kuin nuoremmat. Kyselyyn vastanneista vain 16 oli alle 40-vuotiaita.

Yhdessä kysymyksistä selvitettiin tarvitsisivatko naiset Sankivaaraan lastenhoitajaa tai muuta aktiiviteettia lapsille. 121:stä vastaajasta vain 11 kokisi tarvetta edellä mainituille palveluille. Yksi tulokseen vaikuttavista tekijöistä voi jälleen olla kyselyyn vastanneiden ikäjakauma. Suurin osa vastanneista oli 40–70 vuotiaita joilla harvemmin on sen ikäisiä lapsia, jotka tarvitsivat lastenhoitajaa tai muuta aktiiviteettia.

Kyselyssä selvitettiin myös tarvitsisivatko naiset kimppekyytejä esim. kaupungista Sankivaaraan, mutta 121:stä vastaajasta vain 11 kokisi tarvetta kimppekyydeille.

6.2.2 Kurssi- ja opetustarjonta

Seuraavilla kysymyksillä pyrittiin selvittämään haluavatko naiset lisää ainoastaan heille suunnattua kurssi- tai opetustarjontaa.

Peräti 91 (74 %) kyselyyn vastanneista kokisi tarvetta ainoastaan naisille suunnatuille alkeis- tai jatkokursseille. 72 vastaajaa (58 %) olisi kiinnostunut osallistumaan kesäisin Golf Pron naisille tarkoitetuille ryhmätunneille.

Seuraavat kysymykset käsittelevät naisten talviharjoittelua. Ensin selvitettiin kuinka moni kyselyyn vastanneista harjoittelee talvisin ja kuinka moni olisi kiinnostunut naisten talviharjoitteluryhmästä.

Talviharjoittelu aktiivisuuden osalta vastausjakauma oli tasainen. 67 vastanneista ei harjoittele talvisin ja 57 taas harjoittelee.

Vain naisille suunnatulle talviharjoitteluryhmälle nähtiin selkeästi tarvetta. Siitä kiinnostuneita löytyi 74 (62 %), joten sellainen olisi syytä järjestää.

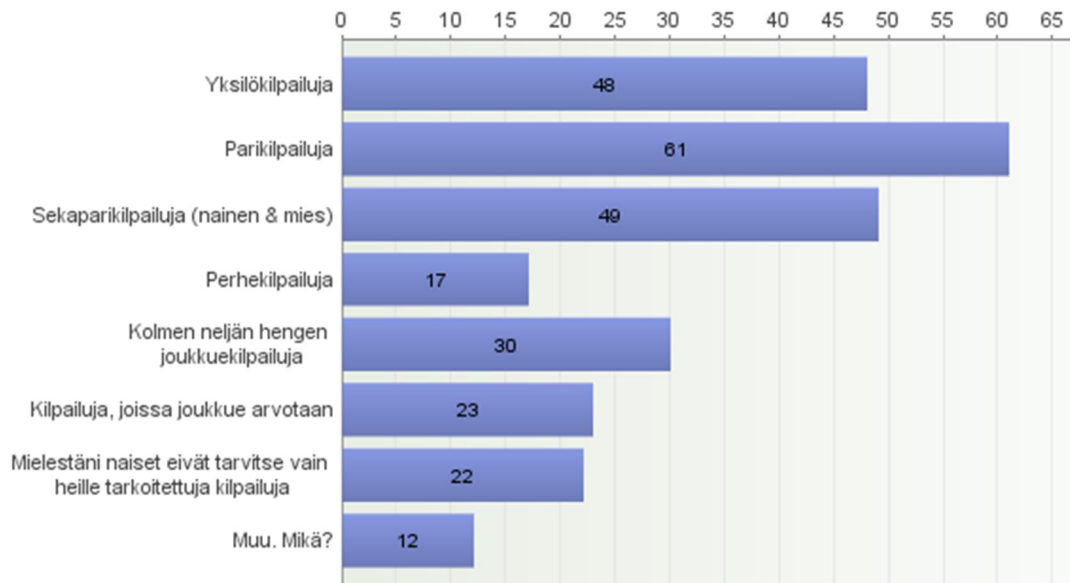
6.2.3 Kilpailut

Seuraavien kysymysten tarkoituksena oli selvittää haluavatko naisgolffarit lisää kilpailuja ja jos haluavat, minkälaisia.

50 kyselyyn vastanneista naisista toivoisi lisää ainoastaan naisille suunnattuja kilpailuja, mutta 70 ei kokisi sellaisille tarvetta.

Seuraavaksi kysyttiin minkälaisia, ainoastaan naisille tarkoitettuja kilpailuja kyselyyn vastanneet haluaisivat. Kysymykseen annettiin seitsemän erilaista valmista vaihtoehtoa joista vastaajat saivat halutessaan valita usean eri vaihtoehdon, tai vaihtoehtoisesti esittää oman vaihtoehdonsa jos valmiiksi annetuista vaihtoehdoista ei löytynyt sopivaa.

Valmiiksi annetuista vaihtoehdoista eniten ääniä sai parikilpailut (61), toiseksi eniten sekaparikilpailut (mies ja nainen) ja kolmanneksi eniten yksilökilpailut. Muiden vaihtoehtojen kannatus on nähtävissä alla olevasta taulukosta. Mielenkiintoista on se, että edellisessä kysymyksessä 70 naista ei kokisi ainoastaan heille suunnatuille kisoille tarvetta lainkaan, mutta tässä kysymyksessä sellaisen vaihtoehdon valitsi vain 22 vastaajaa. Muista ehdotuksista esille nousi erityisesti perinteinen Ladie's Open kisa.



KUVIO 11. Minkälaisia naisten kilpailuja vastaajat toivovat.

Eclectic on kilpailumuoto, jossa lopputuloksen muodostaa kauden aikana kullakin reiällä pelatut parhaat tulokset. Tulokset otetaan huomioon mistä tahansa kauden aikana pelatusta kierroksesta, jos sillä on pelattu vähintään 18-reikä. Tulokset voidaan kirjata esimerkiksi naisten pukuhuoneessa olevaan tulokansioon. Eclectic-kilpailun suola on se, että vaikka jokin kierros menisikin penkin alle, voi yksittäiseltä reiältä jäädä erinomainen tulos, joka vaikuttaa koko kesän Eclectic-tulokseen. (Kytäjä Golf, hakupäivä 12.11.2013.)

Kyselyyn vastanneista naisista suurin osa (77 %) ei kuitenkaan olisi kiinnostunut kesän läpi kestävästä Eclectic-kisasta. Tulokseen voi vaikuttaa se, että kaikki vastaajat eivät välttämättä edes tiedä, millainen pelimuoto Eclectic on.

Birdie-puun tarkoituksena on kerätä kesän aikana mahdollisimman monta birdie-tulosta (yksi lyönti alle parin). Jokainen osallistuja saa kesän alussa oman linnun johon merkitään oma nimi. Lintu asetetaan esim. naisten pukuhuoneessa sijaitsevan "Birdie-puun" alimmalle oksalle kun kesän ensimmäinen birdie syntyy. Birdien karttuessa lintua nostetaan aina oksa kerrallaan ylemmäs. Kesän lopussa ylimmällä oleva lintu voittaa kilpailun.

Kyselyyn vastanneista naisista vain 24 (21 %) olisi kiinnostunut Birdie-puusta. Kuten Eclectic-kisassa, myös Birdie-puun kohdalla alhainen kiinnostus voi johtua siitä, että kaikki vastaajat eivät tiedä miten Birdie-puu kilpailu toimii.

Eräässä kysymyksessä selvitettiin myös olisivatko OGK:n naisgolffarit kiinnostuneita naisten yhteisistä peli-illoista. Peli-ilta voitaisiin järjestää esim. kerran viikossa. Kyselyyn vastanneista naisista 59 olisi kiinnostunut peli-illoista ja 65 ei.

Viimeisen kilpailuaiheisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää ovatko naisjäsenet kiinnostuneita naisten seuraotteluista. Kysymykseen vastasi 122 naista, joista 57 olisi kiinnostunut seuraotteluista ja 65 ei.

6.2.4 Matkat

Seuraavien kysymyksien tarkoituksena oli kartoittaa haluavatko naiset lisää ainoastaan heille tarkoitettuja golfmatkoja kotimaahan tai ulkomaille.

Ensimmäisenä kysyttiin ovatko naiset kiinnostuneita yhteisistä yhden päivän kestävästä pelimatkoista muille kentille. Vastaajista 63 olisi kiinnostunut pelimatkoista ja 56 ei, joten vastaukset jakautuivat suunnilleen tasan. Pelimatkoista kiinnostuneita olisi kuitenkin 63, joten matkoja muille kentille kannattaisi järjestää.

Kyselyssä kysyttiin myös, olisivatko naispelaajat kiinnostuneita yhteisistä muutaman päivän kestävästä pelimatkoista muille kentille. Kyselyyn vastanneista naisista 45 olisi kiinnostunut tällaisista matkoista.

Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin olisivatko naiset kiinnostuneita viikon pelimatkasta ulkomaille. Suurin osa vastaajista (89) ei ole kiinnostunut matkasta, mutta kyselyyn vastanneista löytyisi kuitenkin 31 naispelaajaa joita ulkomaanmatka kiinnostaisi.

6.3 Asiakastyytyväisyys

Seuraavissa kysymyksissä selvitettiin naisten tyytyväisyyttä nykyisiin Oulun Golfkerhon tarjoamiin palveluihin ja Sankivaaran olosuhteisiin. Kysymykset esitettiin erilaisilla väittämillä, joihin tuli vastata asteikolla 1-5 (1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä).

6.3.1 Yleiset tilat

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin kuinka tyytyväisiä naiset ovat pukuhuonetiloihinsa. Keskiarvoksi muodostui 3,27. Naiset ovat siis pääosin tyytyväisiä pukuhuonetiloihin, mutta parantamisen varaakin on. Kyselyn lopussa olleessa ”Vapaa sana” kentässä annettiin palautetta esim. saunan epäsiisteystestä sekä erilaisten saippua/shampoo vaihtoehtojen puutteellisuudesta.

Seuraavaksi selvitettiin ovatko naisten WC:t tarpeeksi siistejä. Keskiarvoksi muodostui 3,73, joten naiset ovat tyytyväisiä WC:iden siisteyteen. Sen sijaan väylä WC:iden siisteystestä tuli runsaasti negatiivista palautetta. Asiaa koskevan väittämän keskiarvo oli 3,09, mutta ”Vapaa sana” kentässä asiasta tuli todella paljon negatiivista palautetta. Erityisen paljon vaadittiin väylä WC:iden paperitelineiden uusimista sekä hyllyjä tavaroiden säilyttämistä varten. Toisaalta osa vastaajista kertoi, että väylä WC:iden siisteys oli parantunut edelliseen kesään verrattuna.

6.3.2 Ravintola- ja kioskipalvelut

Seuraavissa kysymyksissä kartoitettiin naisgolfareiden tyytyväisyyttä Sankivaaran ravintolaan. Sankivaaran ravintolan palveluun oltiin tyytyväisiä. Keskiarvo väittämään oli 3,74. Myös ravintolan ruokalistaan oltiin pääosin tyytyväisiä (keskiarvo 3,4), mutta ”vapaa sana” kenttään oli jätetty muutamia kehittämissideoita, joissa pyydettiin lähinnä enemmän vaihtelua ravintolan ruokalistaan. Salaattivaihtoehtoja kaivattiin lisää ja myös lapset tulisi ottaa huomioon paremmin.

Seuraavissa kysymyksissä selvitettiin kuinka tyytyväisiä naiset ovat Väyläkioskin toimintaan. Väyläkioskin palveluun oltiin todella tyytyväisiä (keskiarvo 3,9). ”Vapaa sana” kentässä erityistä kiitosta saivat ”väyläkioskin iloiset tytöt”. ”Vapaa sana” kentässä toivottiin poistamaan väyläkioskin ”omien eväiden syönti kielletty” lappua, jota pidettiin työkeänä. Vastaajat olivat tyytyväisiä myös väyläkioskin tuotevalikoimaan (keskiarvo 3,4). ”Vapaa sana” kentässä oli kuitenkin jonkin verran negatiivista palautetta kioskin tuotevalikoimasta.

Yhdessä väittämässä väitettiin, että Sankivaarassa on riittävästi kukkaistutuksia ja kesäkukkia. Vastausten keskiarvo oli 3,28, mutta ”vapaa sana” kentässä asia jakoi mielipiteitä. Toisten mielestä metsäkentälle ei sovi kukkaistutukset lainkaan ja toisten mielestä erilaiset kukkaistutukset nostaisivat kentän yleisilmettä.

6.3.3 Santikka Golf Shop

Kahdessa kysymyksessä kartoitettiin naisten tyytyväisyyttä Sankivaaran Golfshopiin Santikkaan. Santikasta voi ostaa erilaisia golftarvikkeita ja esimerkiksi huoltamaan golfmailoja. 121:stä vastaajasta 79 oli ostanut kesän aikana jotain Santikasta. Vastaajista 84 oli sitä mieltä, että Santikassa on tarpeeksi valikoimaa naisille, joten Santikan palveluihin ollaan kaiken kaikkiaan hyvin tyytyväisiä.

6.3.4 Oulun golfkerhon tiedottaminen

Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin kuinka tyytyväisiä naisgolffarit ovat Oulun Golfkerhon tiedottamiseen. Keskiarvoksi muodostui 3,44, mutta jälleen ”vapaa sana” kenttään jätettiin kehittämisideoita ja toiveita tiedottamiseen liittyen. Kuten aikaisemmassa Facebook-ryhmää koskeneessa kysymyksessä todettiin, naiset eivät halua omaa Facebook-ryhmää. Vastaajat toivoivatkin sähköpostin tehokkaampaa käyttöä tiedottamisessa esimerkiksi ns. ”Newsletterin” muodossa. Oulun Golfkerhon internetsivut saivat runsaasti huonoa palautetta. Sivusta toivotaan helppokäyttöisempiä ja selkeämpiä.

6.3.5 Naisten asema Sankivaarassa

Seuraavaksi tiedusteltiin ovatko naispelaajat joskus kohdanneet vähättelyä tai epäasiallista suhtautumista miespelaajien taholta. Vastaajista 42 oli täysin eri mieltä ja vain 8 täysin samaa mieltä. Suurin osa naisista ei siis ollut kohdannut vähättelyä tai epäasiallista käytöstä miespelaajien taholta.

Kyselyssä esitettiin myös väittämä; ”Naisten ääni kuuluu Sankivaarassa riittävästi”. Vastaajien mielestä tässä olisi parannettavan varaa, sillä vastausten keskiarvo oli vain 2,88. Vain neljä vastaajaa oli täysin samaa mieltä. Asiaa voidaan varmasti parantaa esimerkiksi naistoimikunnan perustamisella.

Vastaajien mielestä kenttähenkilökunta suhtautuu naispelaajiin samalla tavalla kuin miespelaajiin (keskiarvo 3,9).

Seuraavaksi selvitettiin onko naispelaajilla vaikeuksia löytää pelikaveria itselleen. Vastajista vain viisi oli sitä mieltä, että pelikaverin löytäminen on vaikeaa. Vastajista 63 oli sitä mieltä, että pelikaverin löytäminen ei ole lainkaan vaikeaa. Koska vastajista todella pieni osa oli vasta-aloittaneita, on mahdotonta sanoa onko heillä enemmän vaikeuksia pelikaverin löytämisessä kuin pidempään pelanneilla.

6.3.6 Kenttien kunto

Seuraavilla väittämillä kartoitettiin naisten tyytyväisyyttä heidän teepaikkoihin. Vastajat olivat kohtuullisen tyytyväisiä teepaikkojen laatuun (keskiarvo 3), mutta ”vapaa sana” kenttään oli jätetty jonkin verran negatiivista palautetta teepaikkojen kunnosta. Jotkut teepaikat ovat kallellaan, joka vaikeuttaa etenkin vasemmalta pelaavien naisten pelaamista.

Väittämään ”väylätaulujen sijoittelussa on huomioitu naiset” saatiin keskiarvoksi vain 2,3. Väylätaulujen sijoittelusta jätettiin palautetta myös ”vapaa sana” kenttään.

Caddiemasterin palveluun oltiin hyvin tyytyväisiä. Asteikolla yhdestä viiteen keskiarvoksi saatiin 3,8.

Viimeisessä kysymyksessä selvitettiin naispelaajien tyytyväisyyttä harjoitusmahdollisuuksiin. Vastajat olivat tyytyväisiä harjoittelumahdollisuuksiin (keskiarvo 3,73). Talviharjoitteluryhmälle koettiin kuitenkin tarvetta.

6.4 Avoimet kysymykset

Kyselylomakkeen viimeisessä osiossa oli neljä avointa kysymystä joihin naiset vastasivat vapaamuotoisesti. Ala-otsikot ovat samassa muodossa kuin kyselylomakkeen kysymykset.

6.4.1 Minkälainen on unelmiesi naisten tapahtuma Sankivaarassa?

Palvelumuotoilussa pyritään selvittämään mitkä ovat kuluttajien haaveita, toiveita ja unelmia jonkin palvelun osalta. Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä pyrittiin selvittämään millainen olisi kyselyyn vastanneiden unelmien tapahtuma Sankivaarassa. Kysymykseen vastasi 77 naispelaajaa.

Jälleen kerran useassa vastauksessa Sankivaara Lady's Openia toivottiin takaisin. Perinteisen kilpailun tunnelma ja laaja palkintotarjonta kiinnostavat naisgolffareita.

Vastauksissa toistuivat lähinnä rento yhdessäolo ja mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin. Tapahtuman rakenne oli myös useilla vastaajilla hyvin samankaltainen; ensin "ei liian totinen" kilpailu, hyvää ruokaa kisan jälkeen, jonka jälkeen naisille suunnattua ohjelmaa (tuote-esittelyjä, hierontaa, kosmetologin vinkkejä yms.). Myös palkintojen toivottaisiin olevan sellaisia, joilla saataisiin houkuteltua tapahtumiin mahdollisimman paljon osallistujia.

Vastauksissa tuli paljon esille myös naispelaajien halukkuus pelata eritasoisten pelaajien kanssa, jolloin myös aloittelevat pelaajat pääsisivät paremmin porukkaan mukaan, eivätkä samat pelaajat pelaisi aina samojen pelaajien kanssa.

Useassa vastauksessa toivottiin jonkin tietyn teeman ympärille rakennettua tapahtumaa.

6.4.2 Puuttuuko Sankivaarasta mielestäsi jotain? (esim. palvelu, toiminta, tapahtuma)

Seuraavassa avoimessa kysymyksessä selvitettiin mitä palveluilta, tapahtumia tai toimintoja naispelaajien mielestä Sankivaarasta puuttuu. Kysymykseen vastasi 67 naista.

Koska kysymykseen vastasi vain noin puolet kyselyyn vastanneista, voidaan siitä jo päätellä, että naisjäsenet ovat pääosin tyytyväisiä Sankivaaran tarjontaan. Myös useat kysymykseen vastanneista eivät keksineet lainkaan mitä Sankivaarasta puuttuisi. Tähän kysymykseen

vastauksia tuli laidasta laitaan, joten on vaikea nostaa esille tiettyjä asioita, jotka olisivat erottuneet selkeästi.

Muutamissa vastauksissa kritisoitiin Par3-kentän kuntoa, nettisivujen sekavuutta ja ravintolan tarjontaa. Naisten yhteisiä peli-iltoja ja Sankivaara Ladie's Openia toivottiin takaisin. Myös yhteistä kauden päättäjäisjuhlaa toivottiin.

6.4.3 Miten voisimme mielestäsi saada lisää naispelaajia Sankivaaraan?

Kolmannessa avoimessa kysymyksessä pyydettiin naispelaajilta ideoita siihen, kuinka Oulun Golfkerho voisi saada lisää naisgolffareita Sankivaaraan. Tähän kysymykseen vastasi noin puolet kyselyyn vastanneista (66kpl). Vastaajista 13 oli sitä mieltä, että naispelaajia on jo tarpeeksi tai he eivät osanneet sanoa miten heitä saisi lisää.

Yleisin ehdotus oli luonnollisesti se, että nykyiset pelaajat houkuttelisivat ystäviään golfin pariin. Uuden pelaajan hankkineelle voisi vastaajien mielestä antaa myös pienimuotoisen palkinnon. Moni vastaajista kannusti nykyisiä miespelaajia houkuttelemaan puolisoitansa harrastukseen mukaan. Vastauksissa ehdotettiin myös, että liikunnanopettajat toisivat tyttöjä kokeilemaan golfia, jotta kipinä golfiin saataisiin mahdollisimman nuorena. Myös työpaikkojen virkistätymispäiviä Sankivaaraan pidettiin yhtenä mahdollisuutena kannustaa uusia pelaajia kokeilemaan golfia.

Yleisesti vastaajat toivoivat, että uudet pelaajat otettaisiin paremmin huomioon heidän aloittaessa golfin pelaaminen. Esimerkiksi naisten yhteiset peli-illat voisivat madaltaa vasta-alkajien kynnystä osallistua yhteiseen toimintaan.

Vastauksista oli hankala poimia hyviä ehdotuksia, koska monet eivät vastanneet itse kysymykseen vaan ennemminkin siihen, kuinka Oulun Golfkerho saa pidettyä nykyiset naispelaajat jäseninään.

6.4.4 Vapaa sana. Muita kommentteja, kehittämisideoita!

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä vastaajilta pyydettiin muita kommentteja ja kehittämisideoita. Vastauksia saatiin 62 kappaletta. Suurin osa tämän kysymyksen vastauksista on jo käsitelty aiempien kysymyksien kohdalla.

Eniten negatiivista palautetta annettiin naisten huomioimisesta väylätaulujen sijoittelussa, naisten tiiuspaikkojen kunnosta, väylä wc:iden kunnosta, Ladie's open kilpailun puuttumisesta ja klubitilojen kunnosta. Myös internet sivujen sekavuus sai runsaasti negatiivista palautetta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Oulun Golfkerhon naispelaajien odotuksia ja toiveita. Kaiken kaikkiaan tutkimus onnistui hyvin ja sen avulla Oulun Golfkerhon naistoimintaa pystytään varmasti kehittämään. Lokakuussa 2013 kävin esittelemässä kyselyn tuloksia Oulun Golfkerhon hallitukselle. Myös hallituksen mukaan kysely oli erittäin tarpeellinen ja sen tulokset hyödyllisiä. Oulun Golfkerho sai sen avulla lisää asiakasymmärrystä ja joitakin asioita on jo viety käytäntöön.

Kyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että Oulun Golfkerhon naispelaajat ovat pääasiassa hyvin tyytyväisiä Oulun Golfkerhon toimintaan. Asiat joihin naisjäsenet eivät olleet tyytyväisiä, ovat pääasiassa pieniä ja helposti korjattavissa. Alla olevassa kappaleessa on esitetty yhteenveto kehittämistarpeista, joita kyselyn tuloksia analysoitaessa nousi esiin.

7.1 Yhteenveto kehitystarpeista

Ehdottoman tärkeäksi koettiin naistoimikunnan perustaminen. Oulun Golfkerhon naistoimikunta on viime vuosien ajan puuttunut, osittain aktiivisten naisjäsenten vähäisestä määrästä johtuen. Kysely osoitti, että halukkaita aktiiveja löytyy riittävä määrä. Naistoimikunnan aloitustilaisuus pidettiin 24.11.2013 ja toimikunta aloittikin toimintansa vuoden 2014 alusta. Naistoimikunnan perustaminen on myös hyvä asia myös tämän tutkimuksen kannalta. Uusi naistoimikunta voi jatkaa Oulun Golfkerhon naistoiminnan kehittämistä tästä kyselystä saatujen tulosten pohjalta. Näin naistoimikunta omalta osaltaan jatkaa myös palvelumuotoiluprosessia, jonka ensimmäinen vaihe toteutettiin kyselyn avulla.

Yksi kyselyssä eniten toistuneista toiveista oli ainoastaan naisille tarkoitetun Sankivaara Ladie's Openin palauttaminen kesän ohjelmaan. Kilpailu palaakin kisakalenteriin kesäksi 2014. Kisa on osa alueellisia Gloria LadyCup - karsintakisoja ja se tullaan järjestämään 29.6.2014.

Erilaisille kurssi- ja opetustarjonnalle koettiin selkeästi lisätarvetta. Ainoastaan naisille suunnattuja alkeis- tai jatkokursseja tulisi jatkossa ehdottomasti järjestää. Myös Golf Pron naisille tarkoitetuille ryhmätunneille olisi niin paljon kysyntää, että niiden järjestämistä tulisi ainakin harkita. Vastaajista 74 olisi kiinnostuneita myös ainoastaan naisille suunnatusta talviharjoitteluryhmästä, joten sellainenkin olisi jatkossa hyvä olla olemassa.

Naisgolfareiden mielestä yksi suure puute Sankivaaran kentillä oli väylätaulujen puuttuminen naisten tiiuspaikoilta. Tähänkin asiaan on luvassa muutos jo kesäkaudelle 2014. Myös naisten väylä WC:iden paperitelineiden uusimistarve nousi kyselyn kautta myös esiin. Asia saattaa tuntua pieneltä, mutta tämä on hyvä esimerkki siitä, kuinka pienellä panostuksella yleistä viihtyvyyttä voidaan parantaa runsaasti.

Jatkossa Oulun Golfkerhon kannattaisi ehdottomasti järjestää lisää samankaltaisia kyselyjä. Tämä kysely kohdistui ainoastaan naisjäsenille, mutta tulevaisuudessa kannattaisi kysely järjestää myös esimerkiksi ainoastaan mies- tai junioripelaajille.

8 POHDINTA

Omalta osalta olen kohtuullisen tyytyväinen opinnäytetyöprosessiin. Jo ennen opinnäytetyön aiheen valintaa olin miettinyt, että haluaisin tehdä työn josta on oikeasti hyötyä toimeksiantajalle. Tässä tapauksessa siinä onnistuttiin hyvin. Lisäksi opinnäytetyön aihe oli itselleni mieluinen, koska pidän todella paljon kaikesta urheiluun liittyvästä. Suurimmaksi ongelmaksi minulle osoittautui tietoperustan kirjoittaminen ja työn loppuun saattaminen. Työ oli jo käytännössä valmis marraskuussa 2013, mutta viimeistely venyi kuitenkin melko pitkään.

Palvelumuotoilun sisäistäminen vei minulta oman aikansa. Aloitin opinnäytetyöprosessin lukemalla kirjan palvelumuotoilusta ja luulin, että sisäistin asian hyvin. Tämän jälkeen keskityin kyselyn tekemiseen ja oikeastaan vasta sen jälkeen tietoperustaa kirjoittaessani huomasin että joitakin asioita palvelumuotoilusta oli mennyt minulta hieman ohi. Jälkikäteen mietittynä olisi tietoperusta pitänyt kirjoittaa ennen kyselyn tekemistä. En kuitenkaan usko, että siitä olisi ollut suurempaa apua varsinaisen kyselyn toteutuksessa tai sen tuloksissa. Työssäni keskityin lähinnä ainoastaan palvelumuotoiluprosessin ensimmäiseen vaiheeseen eli keräämään tietoa naisgolffareilta siitä, mitkä ovat heidän odotuksensa ja toiveensa Oulun Golfkerhon palvelujen osalta. Tässä onnistuttiin kohtuullisen hyvin ja Oulun Golfkerho ja etenkin sen vasta perustettu naistoimikunta voivat jatkaa palvelumuotoiluprosessia kyselystä saatujen tulosten pohjalta.

Kyselyn vastausprosentti oli 34 %. Se olisi voinut ehkä olla korkeampi jos kysely olisi ollut mahdollista täyttää myös fyysisesti eikä vain sähköisesti. Osalla vanhemmista jäsenistä ei välttämättä ollut tietoa koko kyselystä tai mahdollisuutta täyttää sitä internetin välityksellä. Vastaajien ikäjakauma painottui paljolti 40–70 vuotiaisiin. Se miksi alle 40-vuotiaita vastaajia oli niin vähän (alle 20) on hankala sanoa. Toki suurin osa Oulun Golfkerhon naisjäsenistä on 40–70 vuotiaita, mutta silti nuorempia vastaajia on erittäin vähän. Mikäli nuorempia vastaajia olisi ollut enempi, olisivat myös kyselyn tulokset olleet joiltain osin erilaiset (esim. Facebook- ja lastenhoitokysymys).

Opinnäytetyön kyselylomake tehtiin Webropol-ohjelmalla. Tämä osoittautui erittäin onnistuneeksi valinnaksi. En ollut aiemmin käyttänyt ohjelmaa, joten aluksi mietin, että lomakkeen tekeminen voi osoittautua ongelmalliseksi. Webropolin käyttö oli kuitenkin todella helppoa ja ilman aiempaakin kokemusta lomakkeen tekeminen onnistui nopeasti. Myös tulosten analysointi oli selkeää ja nopeaa. Webropol myös toimi aina moitteettomasti.

LÄHTEET

Bomba Camp. 2013. Bomba Camp esitys 1. Hakupäivä 24.10.2013,

<http://www.slideshare.net/samietti/bomba-camp-esitys-1>

Golffiitto. 2013. Green Card suoritus. Hakupäivä 12.11.2013,

<https://www.golf.fi/green-card-suoritus>

Golfpiste. 2013. Mistä peli koostuu. Hakupäivä 28.10.2013,

<http://golfpiste.com/aloittelijanopas>

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.

Kytäjä Golf. 2013. Eclectic. Hakupäivä 12.11.2013,

<http://kytajakilpailut.weebly.com/eclectic-nw.html>

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Niku, E. 2004. Kolme kenttää – tuhat tarinaa. Oulu: Oulun Golfkerho.

Oulun Golfkerho. 2013. Historia 1964–2004. Hakupäivä 20.9.2013,

<http://golfpiste.com/oulungolfkerho/oulungolf/?p=historia&lang=fi>

Stirk, D. 1999. Golfin historia. Hämeenlinna: Recallmed.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Saunders, V. 1999. Golfin käsikirja. Kaikentasoisten pelaajien luotettava opas. Suom. L. Tilander. Helsinki: Tammi.

Saunders, V. 2000. Naisten golfin käsikirja. Perusteellinen opas oman pelin kehittämiseen. Suom. P. Rekiaro. Helsinki: Tammi.

Suomen Golfhistoriallinen Seura ry. 2013. Vuosikirja 2011. Hakupäivä 19.9.2013,

<http://sghs.fi/materiaali/Vuosikirja2011SGHS.pdf>

Voutilainen, K. 2012. Oulun Golfin toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun keinoin: Haastattelujen ja workshopintuloksia. Hakupäivä 24.10.2013,

http://golfpiste.com/oulungolfkerho/dms/Esitys_kehitt%C3%A4misilta_2_5_2013.pdf

Wikipedia.org. 2013. Golfin historia. Hakupäivä 19.9.2013,

http://fi.wikipedia.org/wiki/Golfin_historia

Wikipedia.org. 2013. Margaret Abbott. Hakupäivä 19.9.2013,

http://en.wikipedia.org/wiki/Margaret_Abbott

LIITTEET

LIITE 1, Saateteksti vastaajille

LIITE 2, Kyselylomake

Kysely Oulun Golfkerhon naisgolfareille

Oulun Golfkerhon naisjäsenille tehdään kysely, jonka tarkoituksena on selvittää naisgolfareiden toiveita ja tarpeita. Koska tulosten pohjalta toimintaa pyritään kehittämään, olisi tärkeää että mahdollisimman moni seuran naisjäsen vastaisi kyselyyn.

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä yksittäisten vastaajien tiedot ole tunnistettavissa. Kyselyn toteuttaa Oulun Seudun Ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija Jaakko Remahl osana opinnäytetyötään. Tutkimusaineisto on vain tutkijan käytössä.

Vastaa kysymyksiin valitsemalla itsellesi sopivin vaihtoehto.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia ja kaikkien vastanneiden kesken arvotaan kolme 50€ arvoista palkintoa.

Vastausaika päättyy 6.9.2013

Kysely on tarkoitettu ainoastaan naisjäsenille!

Lisätietoja kyselystä; Jaakko Remahl, puh. 0503526669

Seuraava -->

LIITE 2

Kysely Oulun Golfkerhon naisgolfareille

Ikäsi?

- 18 - 25
- 26 - 39
- 40 - 55
- 55 - 70
- yli 70

Kuinka kauan olet pelannut golfia?

- alle vuoden
- 1 - 5 vuotta
- 5 - 10 vuotta
- 10 - 20 vuotta
- yli 20 vuotta

Osallistutko kilpailuihin?

- En
- Osallistun yksilökilpailuihin
- Osallistun joukkuekilpailuihin
- Osallistun sekä yksilö- että joukkuekilpailuihin

Mikä on tasoituksesi?

- 0 - 9,9
- 10 - 14,9
- 15 - 24,9
- 25 - 36
- 36,1 - 54

Kuinka monta kierrosta pelaat vuodessa?

- alle 10
- 11 - 30
- 31 - 70
- 71 - 99
- yli 100

Kenen kanssa pelaat? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- Yksin
- Puolison kanssa
- Lasten kanssa
- Kaverin / kavereiden kanssa
- Pelaa eri ihmisten kanssa
- Pelaa pääsääntöisesti samojen ihmisten kanssa
- Pelaa pääsääntöisesti muiden naisten kanssa
- Pelin ajankohta on tärkeämpi kuin pelikaverit

<<- Edellinen

Seuraava ->

Kysely Oulun Golfkerhon naisgolfareille

Onko ainoastaan naisille suunnattuihin alkeis- tai jatkokursseille tarvetta (muutaman tunnin kurssi)?

- Kyllä
- Ei

Oletko kiinnostunut osallistumaan kesällä pron ryhmätunneille säännöllisesti? (esim. kahden viikon välein)

- Kyllä
- En

Harjoitteletko golfia talvisin?

- Kyllä
- En

Oletko kiinnostunut naisten talviharjoitteluryhmästä?

- Kyllä
- En

Pitäisikö ainoastaan naisille suunnattuja kisoja olla enemmän?

- Kyllä
- Ei

Oletko kiinnostunut naisten seuraotteluista?

- Kyllä
- En

Oletko kiinnostunut naisten peli-illoista?

- Kyllä
- En

Oletko kiinnostunut kesän läpi kestävästä Eclectic-kisasta?

- Kyllä
- En

Oletko kiinnostunut Birdie-puusta?

- Kyllä
- En

Oletko kiinnostunut naisten yhteisistä pelimatkoista muille kentille? (päivän reissu)

- Kyllä
- En

Oletko kiinnostunut naisille tarkoitettusta parin päivän pelimatkoista?

- Kyllä
- En

Oletko kiinnostunut naisille tarkoitettusta ulkomaan pelireissusta (viikon matka)?

- Kyllä
- En

Minkälaisia naisten kilpailuja toivot? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- Yksilökilpailuja
- Parikilpailuja
- Sekaparikilpailuja (nainen & mies)
- Perhekilpailuja
- Kolmen neljän hengen joukkuekilpailuja
- Kilpailuja, joissa joukkue arvotaan
- Mielestäni naiset eivät tarvitse vain heille tarkoitettuja kilpailuja
- Muu. Mikä?

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)

Kysely Oulun Golfkerhon naisgolfareille

Olisiko naistoimikunta tarpeellinen?

- Kyllä ja olisin myös valmis osallistumaan sen toimintaan
- Kyllä, mutta en olisi valmis osallistumaan sen toimintaan
- Ei

Olisiko naisten kulmaus eli ns. Lady's Corner tarpeellinen?

- Kyllä
- Ei

Tarvitaanko naisille oma Facebook-ryhmä?

- Kyllä
- Ei

Tarvitko kimppakyytejä esim. kaupungista Sankivaaraan?

- Kyllä
- En

Tarvitko sinä Sankivaaraan lapsenvahtia tai muuta aktiviteettiä lapsille?

- Kyllä
- En

Oletko kiinnostunut osallistumaan kesällä naisille tarkoitettuihin iltoihin, joissa golf ei ole pääasiassa? (esim. kauneusilta, naisten terveys, hyvinvointi jne.)

- Kyllä
- En

Osallistuisitko naistentalkoisiin? (keskittyä naisille tärkeisiin paikkoihin ja asioihin)

- Kyllä
- En

Tarvitaanko aloittaneille (green cardin suorittamisesta alle vuosi) naisille apua pelikaverin löytämisessä?

- Kyllä
- Ei

Tarvitaanko aloittaville naisille erillinen tee punaisen teen eteen?

- Kyllä
- Ei

Tarvitaanko aloittaville naisille erillinen tee punaisen teen eteen?

- Kyllä
- Ei

Olen ostanut kesän aikana jotakin Santikasta? (ProShop)

- Kyllä
- Ei

Onko Santikassa riittävästi valikoimaa naisille?

- Kyllä
- Ei

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)

Kysely Oulun Golfkerhon naisgolfareille

Vastaa seuraaviin väittämiin asteikolla 1-5 (1=Täysin eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 3=En osaa sanoa, 4=Jokseenkin samaa mieltä, 5=Täysin samaa mieltä)

Sankivaaran naisten pukuhuone on viihtyisä.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Naisten WC on siisti.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Väylä WC:t ovat siistejä.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Olen tyytyväinen Sankivaaran ravintolan palveluun.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Olen tyytyväinen Sankivaaran ravintolan ruokalistaan.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Olen tyytyväinen väyläkioskin palveluun.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Olen tyytyväinen väyläkioskin tuotevalikoimaan.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Sankivaarassa on riittävästi kukkaistutuksia ja kesäkukkia.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Olen tyytyväinen Oulun Golfkerhon tiedottamiseen.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Olen kokenut joskus naispelaajana vähättelyä tai epäasiallista suhtautumista miespelaajien taholta.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Naisten "ääni kuuluu" riittävästi Sankivaarassa (Naiset huomiodaan riittävästi Sankivaarassa).

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Naisille tarkoitettuja tapahtumia on mielestäni riittävästi jo nykyisellään.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Minun on vaikea löytää itselleni pelikaveria.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Caddiemasterien palvelu on hyvää.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Kenttähenkilökunta suhtautuu naispelaajiin samalla tavalla kuin miespelaajiin.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Naisten teepaikat (punaiset) ovat hyvät (kunto, koko).

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Naisten teepaikat ovat yhtä hyvät kuin miesten.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Väylätaulujen sijoittelussa on huomioitu naiset.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Olen tyytyväinen harjoittelumahdollisuuksiin.

1 2 3 4 5
Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)

Kysely Oulun Golfkerhon naisgolfareille

Vastaa seuraaviin kysymyksiin vapaasti muutamalla virkkeellä.

Minkälainen on unelmiesi naisten golftapahtuma Sankivaarassa?

Puuttuuko Sankivaarasta mielestäsi jotakin, esim. palvelu, toiminta, tapahtuma?

Miten voisimme mielestäsi saada lisää naispelaajia Sankivaaraan?

Vapaa sana. Muita kommentteja, kehittämisideoita!

<-- Edellinen

Seuraava -->

Kysely Oulun Golfkerhon naisgolfareille

Jos haluat osallistua arvontaan, täytä yhteystietosi.

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti

[<-- Edellinen](#)

[Lähetä](#)

