



Koronaviruksen vaikutukset urheiluorganisaation asiakaskäyttämiseen

Jyvä-Golf ry

Tuukka Taulu

Opinnäytetyö, AMK

Toukokuu 2021

Liiketalouden koulutusohjelma

Tradenomi (AMK), Sport Business & Management

Tuukka Taulu

Koronaviruksen vaikutukset urheiluorganisaation asiakaskäyttämiseen Jyvä-Golf Ry

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu 2021, 44 sivua

Liiketalouden koulutusohjelma, Liiketalouden ammattikorkeakoulututkinto, Sport Business & Management, Opinnäytetyö AMK

Julkaisun kieli: suomi

Verkkojulkaisulupa myönnetty: Kyllä

Tiivistelmä

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää koronapandemian aiheuttamia mahdollisia muutoksia golfseuran jäsenten asiakaskäyttämisenä. Tutkimusongelma muodostui pohjautuen toimeksiantajan menestyksessä kauteen 2020, ja haluan selvittää mahdollisia muutoksia asiakkaiden käyttämisenä.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Kyselyn perusjoukon muodostivat 155 Jyvä-Golf Ry:n jäsentä. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin Webropol-kyselylomaketta, joka lähetettiin seuran jäsenille sähköpostitse.

Teoreettisessa viitekehityksessä käsitellään asiakaskäyttämistä, koronapandemiaa ja sen vaikutuksia urheiluseurojen toimintaan ja talouteen.

Tutkimuksesta selvisi, että koronapandemian negatiiviset vaikutukset Jyvä-Golf Ry:n jäsenille jäivät vähäisiksi. Valtaosalle golfharrastus jatkui normaalisti pandemiasta huolimatta, ainoastaan ravintolapalveluiden käyttöä vähennettiin koronapandemian vuoksi. Ikäryhmien välisinä eroina todettiin nuorten suhtautuneen harrastukseen rennommin kasvattaen sosiaalisia kontakteja ystäväpiiriään golfharrastuksessa, sekä pelanneen enemmän ryhmissä. Vanhemmat, osin riskiryhmiin kuuluneet vastaajat vastasivat päinvastaisesti, vähentäen sosiaalisia kontakteja ja ystäväpiiriään golfin parissa. Yleisesti todettiin, että taustatiedoissa havaittu kierrosmäärien kasvu vahvistui tutkimuksessa, kun harrastuskierroksissa ja rangeharjoittelussa todettiin kasvua vastaajienkin osalta.

Golfin lisääntymiseen vaikuttavina tekijöinä löydettiin muiden harrastusmahdollisuuksien heikentyminen ja tätä kautta ajan vapautuminen turvallisiksi koettuun golfharrastukseen. Tärkeimpinä muutoksina golfharrastuksessa pandemian aikana löydettiin kenttien ruuhkautuminen, ravintolapalveluiden käytön väheneminen sekä hygienian ja turvallisuuden korostaminen pelattaessa.

Tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää toimeksiantajan toiminnan kehittämiseen edelleen golf-alan kehittämiseen.

Avainsanat (asiasanat)

Asiakaskäyttämisenä, Koronavirus, Urheiluorganisaatiot, Urheiluseurat, Määrällinen tutkimus

Tuukka Taulu

The impacts of coronavirus on sports organizations customer behavior, Jyväs-Golf Ry

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, May 2021, 44 pages.

Bachelor of Business Administration, Degree Programme in Business Administration, Sport Business and Management, Bachelor's thesis

Permission for web publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

The purpose of the research was to find the possible impacts of coronavirus on golf clubs members customer behavior. The research problem was based on a successful season 2020 for the assigner, and to the need to research the reasons behind the possible changes on customer behavior.

The research was conducted as a quantitative research, with the population being all the members of Jyväs-Golf. In total the participation was 155 members of Jyväs-Golf. The data was collected through a Webropol-questionnaire, which was sent to 729 members of Jyväs Golf Ry via e-mail.

The theoretical framework consists of customer behavior, corona-pandemic and its impacts on economy and sports organizations.

The results revealed that the negative impacts of coronavirus were relatively low for Jyväs Golf Ry's members. For the majority, golf continued normally as a hobby, excluding the restaurant services which usage decreased during the pandemic. Between the different age groups, the research revealed that younger people approached the hobby more relaxed, by increasing social contacts and peer groups within golf. In general, the increase in rounds played noticed in background data was strengthened in the research, as there was an increase in hobby rounds and range practice within the respondents.

The major reasons were that other hobby opportunities were decreasing and opening time for golf, which was experienced as a safe hobby during the pandemic. The most important changes that were found included the overcrowding of the courses, decreasing usage of restaurant services and highlighting the safety and hygiene during golf.

The results can be used to develop the assigner's operations and further to develop the whole golf-industry.

Keywords/tags (subjects)

Customer behavior, coronavirus, sports organizations, quantitative research

Sisältö

1	Johdanto	3
1.1	Jyvä-Golf Ry.....	4
2	Tutkimusasetelma	4
2.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	4
2.2	Tutkimusmenetelmä	5
2.3	Tutkimuksen luotettavuus	6
2.4	Aineistonkeruu, - ja analysointimenetelmät.....	7
2.5	Tutkimuksen toteutus	8
3	Koronavirus	8
3.1	Black swan- teoria	12
4	Asiakaskäyttäytyminen	12
4.1	Tarpeet ja motiivit	13
4.2	Asiakaskäyttäytyminen golfissa	14
5	Jyvä-Golf Ry:n kausi 2020	16
6	Tutkimustulokset	19
6.1	Koronapandemian aiheuttamat muutokset harrastamiseen	23
7	Johtopäätökset	31
8	Pohdinta	32
8.1	Kehitysehdotukset ja jatkotutkimuskohteet.....	33
8.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	33
8.3	Opinnäytetyöprosessin arviointi	34
	Lähteet	36
	Liitteet	39
	Liite 1. Tutkimuksen kyselylomake	39
	Liite 2. Kyselylomakkeen saatekirje	44

Kuviot

Kuvio 1	Opinnäytetyön metarunko.....	6
Kuvio 2	Tutkimuksen luotettavuuden rakenne.....	6
Kuvio 3	Liikkumista ja liikuntaa koskevat keskeiset koronarajoitukset ja niiden purkutoimenpiteet Suomessa keväällä 2020	9
Kuvio 4	Arvio koronarajoitusten vaikutuksista kaikkien ry-seurojen tuloihin ja menoihin	11

Kuvio 5 Tilasto pelatuista golfkierroksista Yhdysvalloissa 2019 vs. 2020	16
Kuvio 6 Jyvä- Golf Ry:n tulojakauma vuonna 2020	17
Kuvio 7 Jyvä Golfissa pelatut kierrokset 2017-2020.....	17
Kuvio 8 Jyvä- Golfiin liittyneet uudet jäsenet 2017-2020	18
Kuvio 9 Seuran jäsenten ikäjakauma (n=909).....	19
Kuvio 10 Vastaajien ammatillinen asema (n=155).....	20
Kuvio 11 Vastaajien liittymisvuosi Jyvä-Golf Ry:n jäseneksi (n=154)	21
Kuvio 12 Vastaajien suhtautuminen golfin pelaamiseen (n= 155)	22
Kuvio 13 Vastaajien ajankäytön muutokset eri osa-alueilla (n=155)	23
Kuvio 14 Rahankäytön muutokset eri osa-alueilla Jyvä-Golfilla (n=155)	25
Kuvio 15 Rahankäytön muutokset eri osa-alueilla golfharrastuksessa yleisesti (n=155)	26
Kuvio 16 Vastaajien kokemia muutoksia golfharrastuksessa vuonna 2020 (n=153).....	28
Kuvio 17 Vastaajien vapaamuotoisista vastauksista löydetyt muutokset golfharrastuksessa (n=176)	31

Taulukot

Taulukko 1 Vastaajien ikäjakauma (n=155)	20
Taulukko 2 Vastaajien golfharrastuksen kesto (n=153).....	22
Taulukko 3 Eri ikäryhmien erot ajankäytössä rangeharjoitteluun (n=152)	24
Taulukko 4 Eri ikäryhmien erot ajankäytössä ravintolapalveluihin (n= 153).....	24
Taulukko 5 Eri ikäryhmien rahankäytön muutokset ravintolapalveluissa (n=153)	26
Taulukko 6 Ystäväpiirin muutokset golfharrastuksessa koronapandemian aikana (n=153)	29
Taulukko 7 Sosiaalisten kontaktien muutokset golfharrastuksessa koronapandemian aikana (n=153)	29
Taulukko 8 Pelaaminen yksin- pelaaminen ryhmissä (n=153).....	30
Taulukko 9 Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus: otos-populaatio.....	34

1 Johdanto

Vuosi 2020 tullaan muistamaan koronaviruksen leviämisvuotena. Sen vaikutukset näkyivät suuresti monen arjessa ja työelämässä maailmanlaajuisesti. Mediassa aihe on ollut esillä päivittäin jo yli vuoden ajan ja yhteiskunta joutui muutoksen eteen, myös talouden yllä olivat synkät näkymät. Etenkin tapahtuma-ala, matkailuala, ja ravitsemusala kokivat pandemian vaikutuksia valtavasti, mm. monet urheiluseurat kärsivät otteluiden peruuttamisesta ja yleisön puuttumisesta katso-moista. Kuitenkin osa urheiluliiketoiminnan toimijoista selviytyi pandemiasta paremmin kuin muut. Yksi näistä oli golf-ala. Suomalaisten golfseurojen jäsenmääriä seuraamalla voidaan todeta, että golfalalla jäsenmäärät ovat olleet nousussa kahden edellisvuoden aikana. Vuonna 2017 suo-malaisten golfseurojen jäsenmäärä oli 142372. 2018 jäsenmäärässä koettiin lievää laskua jäsen-määrän ollessa 138955. Vuodesta 2018 vuoteen 2019 jäsenmäärä nousi hieman 140228 jäseneseen. Vuoden 2020 elokuun lopussa Suomen golfliiton jäsenseurojen kokonaisjäsenmääräksi on ilmoi-tettu 148190. (Suomen golfliitto 2020). Oleellista on siis huomata, että vuodesta 2019 vuoteen 2020 golfseurojen jäsenten määrä koko Suomessa nousi siis 5,7 %. Ilmiö ei rajoitu vain Suomeen, sillä esimerkiksi Yhdysvalloissa muutoksia edellisvuosiin on ollut samankaltaisesti. National Golf Foundationin tilastojen mukaan verrattaessa vuosia 2019 ja 2020, heinäkuussa pelattujen kierros-ten määrä nousi 19.7 % vuonna 2020. (Datatech. 2020.)

Tutkimustyön aihe valikoitui pohjautuen siihen, että vuosi 2020 oli toimeksiantajalle menestykse-käs. Esimerkiksi kentän käyttöaste oli ennätysellisen suuri edellisvuosiin verrattaessa ja pelattuja kierroksia mitattaessa tehtiin ennätys. Oli siis tarpeellista selvittää, mistä asiakaskäyttäjymisen muutos johtui. Lisäksi osallisena tekijänä oli tutkijan työtausta organisaatiossa sekä henkilökohtai-nen mielenkiinto tämänhetkiseen poikkeavaan maailmantilanteeseen ja sen vaikutuksiin yhteis-kunnassa ja urheiluliiketoiminnassa. Tutkimustyön tarkoituksena on selvittää koronavirus-pande-mian aiheuttamia vaikutuksia toimeksiantajan, Jyväskentän Golf Ry:n toimintaan, keskittyen tutkimaan asiakaskäyttäjymistä. Asiakaskäyttäjymisen muutoksien ymmärtämisen avulla voidaan vastata paremmin asiakkaiden tarpeisiin, ja saavuttaa paras mahdollinen palvelu vastaamaan näitä tar-peita. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toimeksiantajan sekä muiden golfseurojen mah-dollisuuksia varautua jatkuvaan vallitsevaan poikkeustilaan ja tulevaisuudessa mahdollisiin saman-kaltaisiin tilanteisiin. Lisäksi tavoitteena on löytää trendejä asiakaskäyttäjymisessä, joiden avulla toimeksiantaja voi edelleen kehittää toimintaansa tulevaisuudessa.

1.1 Jyvä-Golf Ry

Toimeksiantaja, Jyvä-Golf Ry on vuonna 1978 perustettu yhdistys, jonka tarkoituksena on edistää, ylläpitää ja kehittää golfin harrastusmahdollisuuksia. Yhdistyksen säännöissä kuvataan, että edellä mainitun tavoitteen toteuttamiseksi yhdistys rakentaa ja ylläpitää golf-kenttiä sekä järjestää jäsenistölleen harjoittelu- ja peli- sekä koulutus-, valmennus- ja kilpailutoimintaa (Jyvä-Golf Ry, 2012). Jyvä-Golfin 9- väyläinen golfkenttä sijaitsee Jyväskylässä, Sippulanniemen alueella. Kentän yhteydessä on erilaisia harjoittelualueita, kuten range ja puttiviheriö. Lisäksi klubirakennuksessa toimii ravintola Bar Fore, joka on edellisvuosien aikana joko ulkoistettu yrittäjälle tai ollut seuran hallinnoimana. Klubirakennuksessa toimii myös golfvälineiden myyntiä ja huoltoa tarjoava Sippula Pro Shop, joka toimii omana yrityksenään. Jyvä-Golfin tarjontaan kuuluu myös golfopetus, joka on ulkoistettu Toivo Golf Oy:lle. Kentällä voi suorittaa mm. Green card-kurssin, sekä saada yksilö-, - ja ryhmäopetusta golfin eri osa-alueilta (Jyvä-Golf, 2021)

Jyvä-Golf Ry työllistää vakituisesti 3 työntekijää ja lisäksi kesäkaudella vaihdellen 8–12 kausityöntekijää. Seuran liikevaihto on vuosina 2017–2020 ollut 400000–700000 euron välillä. Jyvä-Golf Ry:n toiminnanjohtaja on Tapani Gadd, joka toimi samalla tämän opinnäytetyön toimeksiantajan edustajana.

2 Tutkimusasetelma

2.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Golfkenttien käyttöasteessa nähtiin selkeää nousua kesän 2020 aikana, josta syntyi tarve selvittää syitä muutoksen taustalla. Suomen Golfliiton (2020) tilastojen perusteella koronapandemian aikana, vuonna 2020 Suomessa pelattiin yli 4,1 miljoonaa golfkierrosta, mikä tarkoittaa edellisvuoteen 2019 verrattaessa yli 40 % kasvua. Keski-Suomen alueella lähes kaikki golfkentät kertoivat kesän olleen ennätysellinen lähtömääriä tarkasteltaessa (Pänkäläinen, 2020.). Koronaviruksen vaikutukset myös yhteiskuntaan olivat valtavat, joten oli loogista ryhtyä selvittämään, oliko pandemia vaikuttanut golf-asiakkaiden käyttäytymiseen, ja jos oli, niin millä osa-alueilla vaikutukset korostuivat eniten. Tutkimusongelmana on selvittää koronaviruksen aiheuttamia mahdollisia muutoksia Jyvä-Golf Ry:n asiakkaiden käyttäytymiseen. Tämän selvittämiseksi johdettiin seuraavat tutkimuskysymykset:

Vaikuttiko koronavirus organisaation asiakaskäyttäytymiseen? Jos vaikutti, niin millä tavalla?

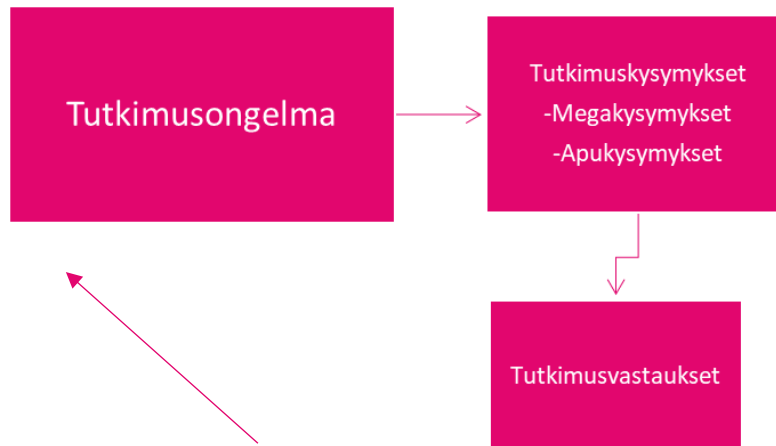
2.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Menetelmän avulla pyrittiin saamaan tarkin vastaus tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin laajemman otannan avulla. Kvantitatiivinen tutkimus määritellään perustuvan tiedon tarkastelemiseen numeerisesti. Sen tavoitteena on vastata kysymyksiin: kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. Tulokset esitetään numeroina, esimerkiksi tunnuslukujen avulla. Määrällisessä tutkimuksessa tämä numeerinen tieto tulkitaan ja selitetään sanallisesti (Vilkkä 2007, 14.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään yleistämään. Tutkimusongelmaan liittyviä kysymyksiä kysytään pieneltä joukolta eli otannalta. Tämä otanta edustaa koko joukkoa eli perusjoukkoa, joten tutkimustulokset edustavat koko joukkoa. (Kananen. 2008. 10.). Tutkimuksen perusjoukkoa edusti tässä tapauksessa Jyvä-Golf Ry:n jäsenistö, joka tavoitettiin jäsenrekisterin avulla. Tutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena, jossa pyrittiin mittaamaan kaikki perusjoukon tilastoyksiköt. (Kananen 2011, 65.) Kyseinen kokonaistutkimustapa valittiin, jotta jokaisella jäsenellä olisi tasa-arvoinen mahdollisuus osallistua tutkimukseen ja seuran toiminnan kehittämiseen, sekä potentiaalisten vastausmäärien kasvamisen vuoksi.

Määrällisessä tutkimuksessa tiedonkeruun instrumentti koostuu strukturoiduista tai avoimista kysymyksistä, joiden tarkoituksena on löytää ilmiöön liittyvien asioiden frekvenssejä eli esiintymistiheyksiä. Tutkimusprosessin lähtökohtana on tutkimusongelma, joka pyritään ratkaisemaan. Kun tutkimusongelman ratkaisemiseksi vaadittava tieto on määritelty, täytyy selvittää mistä tieto hankitaan ja kuinka sen kerääminen toteutetaan. Prosessin eri vaiheet vaikuttavat seuraaviin vaiheisiin, esimerkiksi kysymysten asetteluun vaikuttaa valittu tiedonkeruumenetelmä. (Kananen 2008, 11.) Nämä kysymykset, apukysymykset, ovat mittareita, joilla selvitetään tutkimuskohteen ilmiötä. Kananen (2011, 21), korostaa kysymysten asettelun tärkeyttä. Samaa asiaa voidaan kysyä monella tapaa, joten on tärkeää harkita kysymystekstit tarkasti, jotta virhetulkinnoilta vältytään (Kananen 2011, 21.)

Kanasen (2011, 43.), mukaan Lotti (2001) määrittelee hyvien kysymysten periaatteet seuraavasti: Ne eivät johdattele, ovat lyhyitä, yksinkertaisia, selkeitä ja yksiselitteisiä. Kysymykset ovat yleis-kieltä ja sisältävät vain yhden kysymyksen, eivätkä sisällä sivistystermejä tai outoja sanoja (Kananen 2011, 43.)

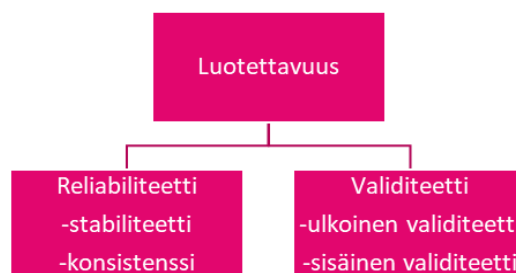
Opinnäytetyö siis koostuu tutkimusongelmasta, tutkimuskysymyksistä, tutkimusvastauksista ja tutkimustuloksista, joilla pyritään ratkaisemaan tutkimusongelma. Nämä muodostavat opinnäytetyön metarunon. (Kananen, 2011. 24.)



Kuvio 1 Opinnäytetyön metarunko (Kananen, 2011. 24.)

2.3 Tutkimuksen luotettavuus

Kun arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta, käytetään käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa on tutkittu tutkimusongelman kannalta oikeita asioita. Reliabiliteetilla puolestaan tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä. Erityisesti kvantitatiivisessa opinnäytetyössä täytyy arvioida työn luotettavuutta, kiinnittämällä huomiota reliabiliteetti, - ja validiteettikysymyksiin (Kananen 2011, 79.).



Kuvio 2 Tutkimuksen luotettavuuden rakenne (Mukaillen Kananen. 2011, 79)

Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että mikäli tutkimus toistettaisiin, olisivat tulokset samoja eli tulokset eivät johdu sattumasta. Reliabiliteetti voidaan jakaa kahteen osatekijään, stabiliteettiin ja konsistenssiin. Stabiliteettikysymykseen opinnäytetyössä ei kuitenkaan voida taloudellisista syistä kiinnittää huomiota. Konsistenssi eli yhtenäisyys, perustuu siihen, että mittarin osatekijät mittaavat samaa asiaa. Reliabiliteetti ei kuitenkaan takaa validiteettia (Kananen 2011, 80–89). Kananen (2011, 81.) kuvailee mittarin olevan validi, jos se vastaa mitattavaa asiaa. Tämä voidaan varmistaa käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää, mittaria ja mittaamalla oikeita asioita. Validiteetti koostuu mm. seuraavista alalajeista: **sisäinen validiteetti** eli syy-seuraus-suhde, **ulkoinen validiteetti** eli yleistettävyyden, **sisältövaliditeetti**, jossa pyritään siihen, että tutkimustulokset ovat tulleet seurauksena käytetyistä muuttujista, ja mittarit on johdettu oikein teoriasta.

2.4 Aineistonkeruu, - ja analysointimenetelmät

Kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruussa käytetään kyselylomaketta, joka koostuu erilaisista kysymyksistä. Kysymykset voivat olla muodoltaan strukturoituja tai avoimia. Avoimien kysymysten analysointi on työläämpää, mutta niiden avulla voidaan saada avoimempaa tietoa kuin strukturoiduilla kysymyksillä, sillä avoin kysymys ei sulje pois eri vastausvaihtoehtoja (Kananen 2011, 30–31). Strukturoidussa kysymyksissä vaihtoehdot ovat valittu etukäteen, joista vastaajan tulee valita sopiva vaihtoehto. Näiden kysymysten käsittely on helppoa avoimiin kysymyksiin verrattaessa, sillä vaihtoehdot ovat valmiiksi koodattuja numeroin. (Kananen 2011, 31.) Saatekirje on kyselyn toinen osa, jonka tarkoituksena on korostaa tutkimuksen tärkeyttä ja luottamuksellisuutta ja osaltaan pyritään motivoimaan vastaajaa. (Kananen 2011, 46.)

Analyysimenetelmät valitaan käytettyjen mitta-asteikkojen pohjalta. Tulosten yleistäminen on yksi analyysimenetelmä, jolla tutkimuksen otannasta saadut tulokset voidaan esittää taulukoina prosentteina, jolloin oletetaan tämän tuloksen vastaavan ilmiötä myös koko populaatiossa (Kananen 2011, 85–86.) Ristiintaulukoinnilla voidaan tulkita eri taustamuuttujien vaikuttavia eroja, eli riippuvuuksia vastauksissa. Toisin sanoen tarkoituksena on analysoida mahdolliset erot vastaajaryhmien välillä (Kananen 2011, 87.)

2.5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena, jossa aineistonkeruun kyselylomake toteutettiin Webropol- ohjelman avulla. Tarkoituksena oli lähettää kysely kaikille Jyvä-Golf Ry:n jäsenille, joita oli jäsenrekisterissä 909. Tästä määrästä vähennettiin ne jäsenet, joiden sähköpostiosoitetta ei ollut rekisterissä tai jotka olivat kieltäneet sähköpostien lähettämisen. Lisäksi määrää vähensivät sähköpostiosoitteiden kaksoiskappaleet tilanteessa, joissa usealla jäsenellä oli sama sähköpostiosoite. Näiden toimenpiteiden jälkeen kysely lähetettiin seuran 729 jäsenelle sähköpostitse. Kysely oli avoimena 7.4.2021 -11.4.2021, jonka aikana vastauksia kyselyyn saatiin 155 kappaletta, täten vastausprosentiksi muodostui 21 %. Jotta mahdollisimman moni jäsen vastaisi kyselyyn, arvottiin motivaattorina vastaajien kesken toimeksiantajan toimittamat kaksi kappaletta 20 kerran polettikorttia rangepalloihin.

Tutkimustulokset analysoitiin käyttäen Webropol ja Excel-ohjelmia. Analysoinnissa on käytetty suoria jakaumia, keskiarvoja ja ristiintaulukointeja.

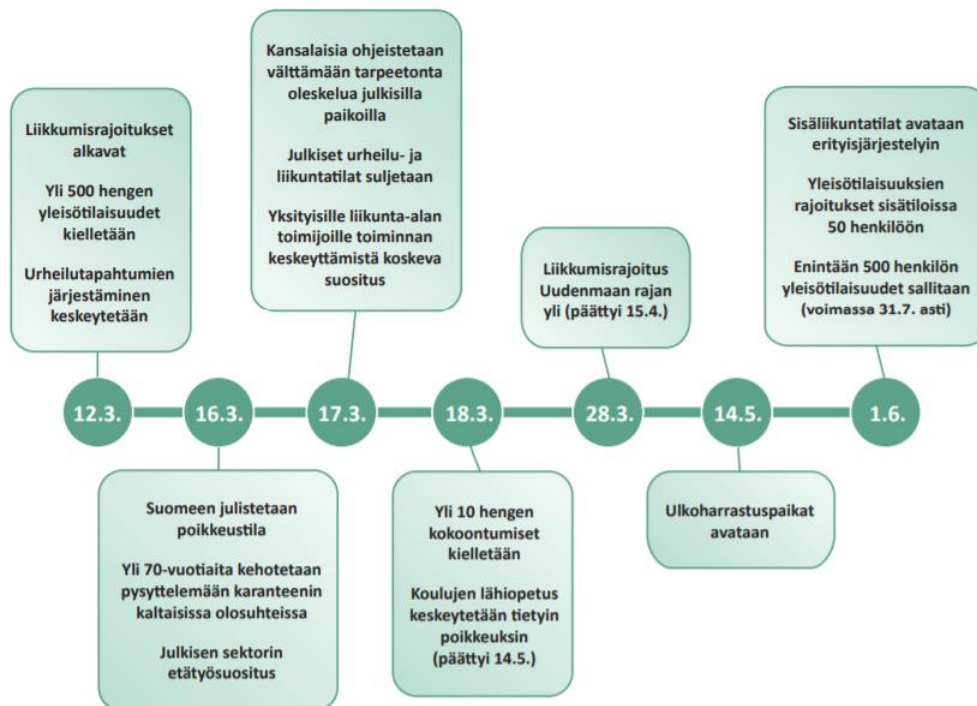
3 Koronavirus

Ensimmäiset havainnot vielä tuntemattomasta viruksesta tehtiin WHO:n toimesta 31.9.2019, kun WHO:n maatoimisto kiinnitti huomioon Wuhanissa, Kiinassa leviävästä virusperäisestä keuhkokuumeesta. 9. tammikuuta 2020 WHO tiedotti Kiinan viranomaislähteiden selvittäneen, että taudin aiheuttaa uudenlainen koronavirus (WHO 2021). Koronavirustaudin oireiksi kuvattiin mm. päänsärkyä, haju, - ja makuuistuin häiriöitä, yskää, hengenhädistystä, kuumetta ja lihaskipuja. Taudin kerrottiin olevan hengenvaarallinen etenkin riskiryhmään kuuluvilla. (THL 2021).

Koronavirus eli COVID-19, julistettiin pandemiaksi maaliskuussa 2020 maailman terveysjärjestö WHO:n toimesta (European Centre for Disease Prevention and Control 2021.) Miljoonan tapauksen raja rikkoutui huhtikuussa 2020, ja tapauksen määrä kymmenkertaistui alle kuukauden aikavälillä. Tammikuun lopussa 2021 ylitettiin 100 miljoonan tapauksen määrä (WHO 2021). Suomessa kokonaistartuntojen määrä huhtikuun 2021 lopussa oli n. 86 000 tartuntaa, ja koronavirukseen liittyvien kuolemien määrä n. 900. (THL, 2021).

Maailmanlaajuinen pandemia saavutti Suomen laajalti maaliskuussa 2020. 12.3. astuivat voimaan liikkumisrajoitukset, jotka sisälsivät kiellot yli 500 hengen yleisötilaisuuksille ja urheilutapahtumien järjestämiselle. 18.3. astui voimaan hallituksen asettama yli 10 hengen kokoontumisrajoitus, joka vaikutti suurelta osin yhteiskuntaan, sisältäen mm. koulujen osittaisen etäopetukseen siirtymisen (Valtion liikuntaneuvosto 2020, 11.).

Kuviossa 2 kuvataan aikajanan muodossa Suomessa tehtyjä toimenpiteitä liikunta-alalla koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi. Ajallisesti rajoitusten alkamiset ajoittuivat juuri useiden golfkenttien kauden avaamisen kynnykselle kevään aikana.



Kuvio 3 Liikkumista ja liikuntaa koskevat keskeiset koronarajoitukset ja niiden purkutoimenpiteet Suomessa keväällä 2020 (Valtion liikuntaneuvosto 2020, 11.)

Nämä rajoitteet aiheuttivat monille muille urheilualan toimijoille vaikeita tilanteita, mutta golfalaan vaikutti lähinnä yli 10 hengen kokoontumisrajoitus. Kesäkuun alussa rajoituksia kevennettiin, mikä mahdollisti myös laajemmat kokoontumiset.

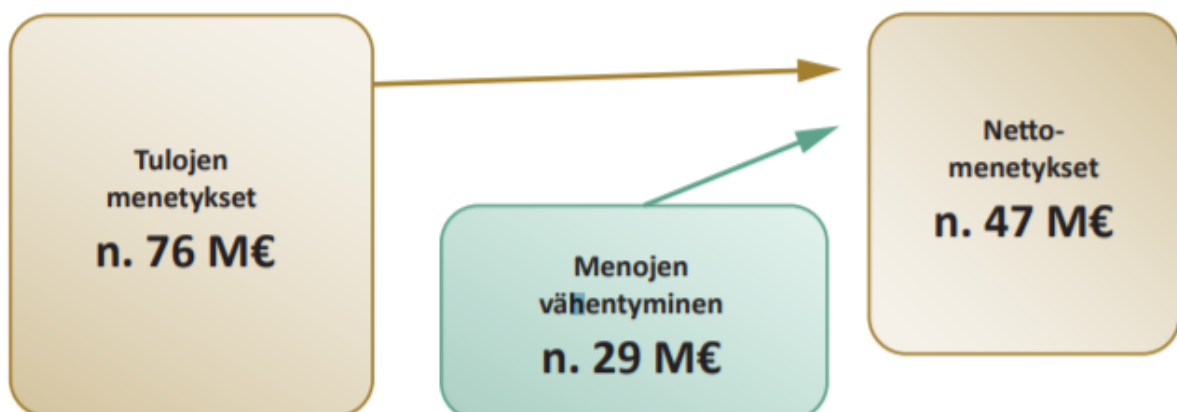
Valtion liikuntaneuvoston liikunta- ja urheiluseuroille teettämän tutkimuksen mukaan 58 % osallistuneista urheiluseuroista ilmoitti että liikunta- ja urheilutoiminta oli kevään 2020 maaliskuu-, huhti- ja toukokuussa pääosin keskeytettyä. Vain 4 % kertoi toiminnan jatkuneen normaalisti (Valtion liikuntaneuvosto. (2020, 25.)

Tutkimuksesta selviää, että golfkentistä yli puolet eli 64 % kertoi koronan heikentäneen tilannetta vain jonkin verran, loput 36 % kertoivat vaikutuksen olleen melko suuri. Muilla liikuntatoimialoilla kuten kuntosaleilla, vaikutuksia koettiin olleen erittäin paljon. (Valtion liikuntaneuvosto. 2020, 42)

Syitä golfalan parempaan selviämiseen pandemiasta eriteltiin Valtioneuvoston (2020) tutkimuksessa. Tärkeimpinä syinä mainittiin golfyritysten vuotuiset kausipelimaksut ja vastikkeet, joista yritykset saivat tuloja jo ennen korona-aikaa. Vuonna 2020 aikainen kevät mahdollisti golfkenttien avaamisen poikkeuksellisen aikaisin, ja kentät olivat pääosin auki koronarajoitusten ajanakin. Lisäksi monet golfkentät keräsivät paljon asiakkaita pandemian aikana.

Yleisesti, 85 % kaikista kyselyyn vastanneista liikunta-alan yrityksistä kertoi myynnin vähentymisestä, ja 80 % asiakkaiden vähenemisestä. (Valtion liikuntaneuvosto 2020, 43) Sen sijaan 86 % golfkenttäyrittäjistä kertoi myynnin pysyneen ennallaan (Valtion liikuntaneuvosto 2020, 47.)

Samassa tutkimuksessa arvioitiin myös koronapandemian taloudellisia vaikutuksia ry-seuroille. Maalis-Toukokuun aikana tulojen menetyksiä arvioitiin tulevan n. 76 miljoonaa euroa, mutta samassa tilanteessa menojen vähentyvän n. 29 miljoonaa euroa, nettomenetyksiksi muodostuen n. 47 miljoonaa euroa kaikilla ry-seuroilla. (kts. Kuvio 4.)



Kuvio 4 Arvio koronarajoitusten vaikutuksista kaikkien ry-seurojen tuloihin ja menoihin (Valtion liikuntaneuvosto 2020, 29.)

Koronaviruksen vaikutukset talouteen ovat selkeät. Korhonen ja Virolainen kuvaavat huhtikuussa 2020 julkaistussa artikkelissa, eli koronaviruksen leviämisen alkuvaiheessa, maailmantalouden ajautuvan syvään taantumaan poikkeuksellisten ehkäisevien toimenpiteiden vuoksi.

Koronashokki vaikuttaa talouteen useita kanavia pitkin sekä kysyntää että tarjontaa supistamalla. Viruksen leviämisen hillitsemiseksi ja terveydenhuollon kantokyvyn tukemiseksi useissa maissa on otettu käyttöön poikkeuksellisen voimakkaita toimenpiteitä, joilla rajoitetaan ihmisten liikkumista ja liiketoiminnan harjoittamista. Nämä välttämättömät toimet ovat pysäyttäneet huomattavan osan taloudellisesta aktiiviteetista ympäri maailman. Rajoittavien toimenpiteiden suorat vaikutukset kohdistuvat erityisesti ihmiskontakteihin perustuviin palvelualoihin. (Korhonen & Virolainen 2020.)

Korhosen ja Virolaisen artikkelin mukaan työttömyyden, lomautusten ja irtisanomisten uhka tai toteutuminen aiheuttaa kuluttajapuolella kotitalouksien kulutuksen laskua. Toisin sanoen taloudellinen aktiviteetti Suomessa tulee supistumaan ennennäkemättömän nopeasti kuluttajien varovaisuuden ja muiden ehkäisevien toimenpiteiden vuoksi (Korhonen & Virolainen 2020).

Kun tilannetta kuitenkin tarkastellaan Eurostatin (2020) marraskuussa julkaistun tilaston pohjalta, on Suomi selvinnyt tilanteesta muita EU-maita paremmin. Vuoteen 2019 verrattaessa Suomen talouden bruttokansantuote supistui vuoden 2020 ensimmäisellä neljänneksellä 1,3 %, toisella neljänneksellä 6,5 % ja kolmannella neljänneksellä 3,9 %. Verrattaessa esimerkiksi Espanjaan, joka on kärsinyt koronakriisistä EU-maissa valtavasti, sen vastaavat luvut ovat ensimmäisellä neljänneksellä -4,2 %, toisella neljänneksellä -21,5 % ja kolmannella neljänneksellä -8,7 % (Eurostat 2020).

3.1 Black swan- teoria

Black swan- teoriaan kuuluvat tapahtumat, joiden vaikutus on suuri ja ennustettavuus heikko. Näihin kuuluvat erilaiset luonnonkatastrofit, terrorismi ja pandemiat. Higginsin (2014) mukaan Taleb (2009) määrittelee black swan- tapausten sisältävän kolme pääelementtiä. Ensimmäisenä, ne ovat poikkeamia, jotka eivät sisälly säännöllisiin odottamiin. Toisena, tapauksilla on äärimmäisiä vaikutuksia. Viimeisenä, selitykset näille tapahtumille oivalletaan jälkikäteen, mikä tekee niistä ymmärrettäviä ja selitettäviä (Higgins 2014, 243.).

Higgins (2014) referoi tekstissään (OECD:ta 2011), jonka mukaan tapauksien vaarallisia piirteitä ovat lisääntyneet tapahtumat, niiden matala ennustettavuus ja suuret vaikutukset, tästä syystä yhteiskunnan on otettava nämä huomioon. Black swan- tapauksilla voi olla vakavia vaikutuksia mm. poliittiseen vakauteen, talouden toimintoihin ja ihmisten sosiaaliseen koheesioon (Higgins 2014, 243.). Black Swan tapaukset jaetaan karkeasti kahteen ryhmään, luonnollisiin ja ihmisten aiheuttamiin katastrofeihin. Lisäksi niiden ympärillä on kolme alaryhmää: tunnetut, tiedetyt mutta tuntemattomat, sekä tuntemattomat. Tunnettu- ryhmä sisältää sellaisia tapahtumia, joiden esiintymistiheys on verrattain yleinen, niistä on saatavilla dataa ja mallinnuksia. Higgins käyttää esimerkkinä nälänhätää. Tiedetyt tuntemattomat ovat sellaisia, joista saatavilla mallinnuksia, kuten maanjäristykset tai finanssikriisit. Tuntemattomat, joihin Black swan tapaukset kuuluvat, ovat sellaisia olettamia, joista ei ole mallia eikä dataa saatavilla. Tähän luokkaan mainitaan kuuluvan esimerkiksi biologinen sodankäynti ja asteroidien hyökkäykset (Higgins 2014, 248.).

4 Asiakaskäyttäytyminen

Kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä on monia. Sitä ohjaavat etenkin henkilön elinpiiri, yhteiskunta, maailman tilanne, sekä markkinoivien yritysten toimet. Ostokyvyn ja ostohalun ohjaavina tekijöinä ovat myös henkilökohtaiset ominaisuudet, jotka ilmenevät ostajan lopullisissa valinnoissa (Bergström & Leppänen 2015, 82.). Ostajien demografiset, eli väestötekijät vaikuttavat myös ostoprosessiin, ollen niin kutsuttuja ”kovia tietoja”. Bergström ja Leppänen mainitsevat tärkeimmiksi väestötekijöiksi mm. kuluttajan iän ja ikärakenteen, sukupuolen, siviilisäädyn, asuinpaikan ja asuinmuodon, perheen elinvaiheen ja koon, liikkuvuuden maan sisällä, maahan, -ja maastamuuton, tulot, ammatin ja koulutuksen. Nämä tekijät selittävät osittain kuluttajien motiiveja ja

tarpeita hankintoihin, mutta on tärkeää muistaa, että lopullista tuotteen valintapäätöstä ne eivät selitä (Bergström & Leppänen 2015, 82–83.)

Solomon, jne. kuvaavat, että asiakaskäyttäymistä tulee katsoa prosessina, joka koostuu seikoista, jotka vaikuttavat kuluttajaan ennen ostamista, sen aikana ja ostotapahtuman jälkeen. (Solomon, Askegaard, Hogg, Bamossy. 2019, 6.). Asiakkaan näkökulmasta katsottuna ennen ostotapahtumaa tapahtuvia ongelmia ovat ne, kuinka asiakas päättää tarpeen tuotteelle, sekä se miten asiakas löytää tietoa eri vaihtoehdoista. Ostotapahtumaan vaikuttavia seikkoja ovat ne, kuinka asiakas kokee tapahtuman. Onko kokemus miellyttävä vai stressaava ja mitä osto kertoo asiakkaasta. Ostotapahtuman jälkeisiä ongelmia ovat mm. ne, kuinka asiakas kokee tuotteen täyttävän sen tarkoituksen tai miellyttäväkö se. Tähän luokkaan lisätään myös, miten tuote sen käyttöiän loppuksi hävitetään ja tuottaako se ympäristövaikutuksia (Solomon, Askegaard, Hogg & Bamossy 2019, 7.)

4.1 Tarpeet ja motiivit

Bergström ja Leppänen määrittelevät kuluttajan tarpeet puutostilaksi tai epätasapainoksi, joka on mahdollista poistaa. Kuluttajan tarpeet voidaan jakaa useaan eri luokkaan. **Perustarpeet** ovat niitä välttämättömiä tarpeita, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä. Näihin luetaan mm. syöminen ja juominen. **Lisä- eli johdetut tarpeet** ovat puolestaan niitä tarpeita, mitkä tekevät elämästä mukavamman, kuten virkistäytyminen, seikkailut ja onnistumiset. **Käyttö ja välinetarpeet** määritellään lähtevän tarkoituksesta, johon tuote hankitaan. Esimerkiksi auto hankitaan usein tyydyttämään tarvetta työmatkaliikkumiseen tai tavaroiden kuljettamiseen. **Tiedostetut** tarpeet ovat niitä tarpeita, joiden olemassaolo ymmärretään, kun **tiedostamattomat** tarpeet ovat puolestaan haasteellisempia markkinoijalle (Bergström & Leppänen 2015, 83.)

Kuluttajien tarpeet muuttuvat nopeasti, joten yrittäjän on mahdollista löytää uusia markkinarakoja, jos kyetään näkemään yleisimpien tarpeiden taakse ja vaihtoehtoisesti löytämään markkinaa pienempien ryhmien tarpeista (Bergström & Leppänen 2015, 84.).

Asiakaskäyttäytymisestä puhuttaessa esiin nousevat myös motiivit ostopäätöksessä. Tarpeet saavat ihmisen aktiiviseksi, mutta motiivit ovat niitä tekijöitä, jotka saavat kuluttajan suuntaamaan

käyttäytymistään tiettyyn suuntaan. **Ostomotiivi** on se selittävä tekijä, miksi hyödykkeitä hankitaan. Siihen vaikuttavat mm. tarpeet, kuluttajan käytössä olevat varat, persoonallisuus ja yritysten markkinointi. Nämä motiivit vaikuttavat esimerkiksi tuote-, ja merkivalintoihin. Myös motiiveja voidaan luokitella. Bergström ja Leppänen nostavat oleellisimpana luokittelukeinona **järki-, ja tunneperäiset** ostomotiivit. Markkinoijalle tärkeää tietoa on se, että järkiperäiset eli rationaaliset ostomotiivit ovat ostajalle tärkeitä, sillä niiden avulla he voivat perustella ostopäätöksen itselleen ja muille. Näitä motiiveja ovat esimerkiksi tuotteen hinta, tehokkuus ja helppokäyttöisyys. Lopulta nämä muodostavat asiakkaan **ostoperustelun**. Emotionaaliset ostomotiivit ovat vastedes niitä, jotka edustavat ostajalle tunnetta, kuten yksilöllisyys tai muodikkaus. **Ostoperuste** on lopullinen emotionaalinen tekijä, jonka avulla lopullinen päätös tehdään (Bergström & Leppänen. 2015, 85.)

Ihmisen tarpeiden tärkeysjärjestystä kuvastava Maslow:n tarvehierarkia pohjautuu siihen, että ihmiset täyttävät ensin välttämättömimmät tarpeensa, jonka jälkeen keskittyvät muihin, vähemmän tarpeellisiin. Fysiologiset tarpeet ovat kaikista välttämättömimmät tarpeet, jotka sisältävät mm. ruoan ja unen. Turvallisuuden tarpeet pitävät sisällään esimerkiksi ovien turvalukot. Seuraavana hierarkiassa ovat sosiaaliset tarpeet, kuten yhteiset matkat muiden ihmisten kanssa. Neljäntenä hierarkiassa on mainittu mm. uudet työpaikat, jotka kuuluvat arvostuksen tarpeisiin. Viimeisenä Maslow:n hierarkiassa ovat itsensä kehittämisen tarpeet, kuten koulutus. (Bergström & Leppänen 2015, 83.)

4.2 Asiakaskäyttäytyminen golfissa

Tämä kappale käsittelee asiakaskäyttäytymistä golfin ja urheilun näkökulmista.

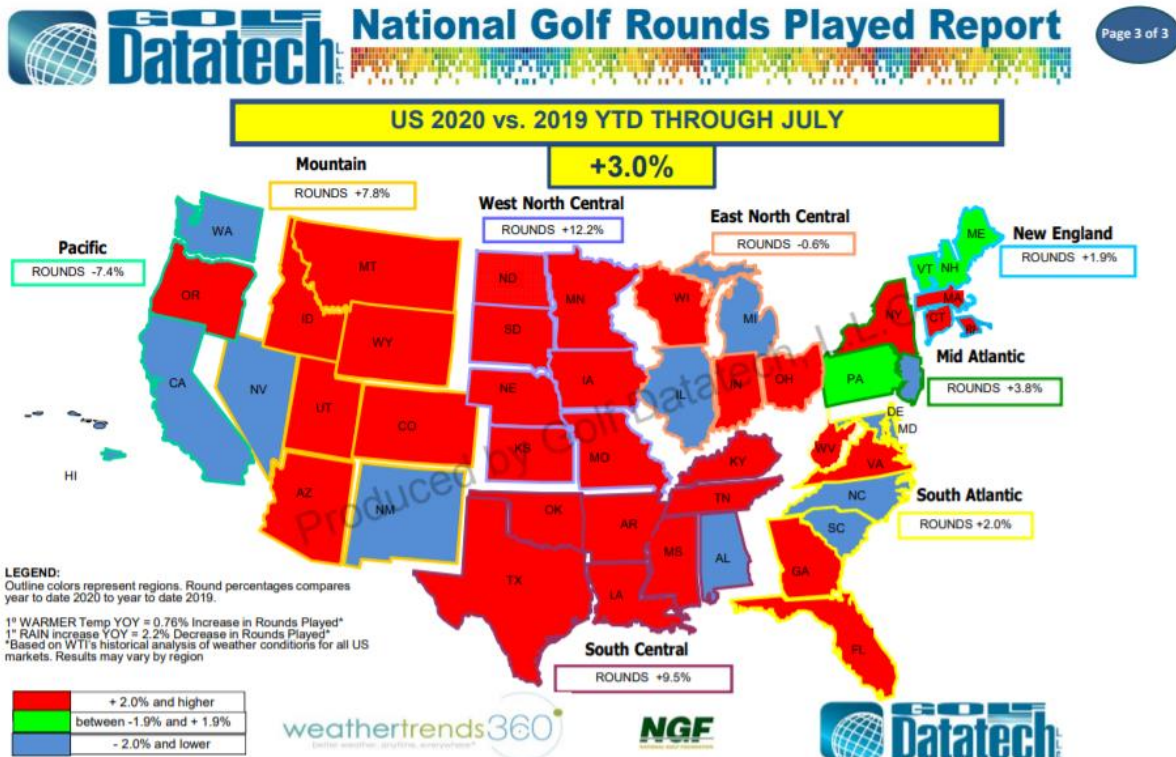
Sport and event consumer behaviour (SECB) is the process involved when individuals select, purchase, use, and dispose of sport and sport event related products and services to satisfy needs and receive benefits. (Funk, Alexandris, & McDonald. 2008. 6.)

Kuten yllä kuvattiin, on urheilun kuluttajan asiakaskäyttäytyminen verrattavissa edellisissä kappaleissa käsiteltyyn ”normaaliin asiakaskäyttäytymiseen. Sen sijaan tutkimuksessa *Determinants of sport-related expenditure of golf players and differences between light and heavy spenders* käsiteltiin erityisesti golfia harrastavien kulutuskäyttäytymistä. Tämän tutkimuksen tuloksissa mai-

nitaan, että keskimääräinen golfin harrastaja on 47-vuotias, hyvin koulutettu mies. Vastaajien keskimääräinen kuukausiansio oli melko korkea, 3001–3500 euron välillä (Hallman & Wicker 2015, 130.) Tutkimuksessa esitettiin tärkeimmiksi tekijöiksi golfin harrastamiseen rentoutuminen, luonto ja haastavuus. Vähiten harrastamiseen vaikutti imago. (Hallman & Wicker 2015, 133.) Nämä ryhmät olivat valmiita käyttämään harrastukseen vuosittain keskimäärin yhden kuukauden tulonsa (Hallman & Wicker 2015. 135.)

Golfia harrastavien asiakaskäyttäytymistä tutkivassa tutkimuksessa asiakkaat jaettiin kahteen ryhmään, joiden eroja pyrittiin selvittämään. Nämä ryhmät jakautuivat paljon rahaa golfiin käyttäviin ja vähän rahaa käyttäviin. Paljon kuluttavilla oli usein korkeampi tulotaso käytössään, ja heidän ta-
soituksensa oli parempi, verrattaessa vähän kuluttaviin. Lisäksi tämä ryhmä käytti enemmän aikaa harjoitteluun ja oli harrastanut golfia pidempään. Paljon kuluttavien golfaajien kulutusmotiveissa korostuivat sosiaalisuus, kuntoilu ja rentoutuminen. Päätelmänä tutkimuksessa oli se, että paljon kuluttavat ottavat lajin enemmän tosissaan kuin vähän kuluttavat (Hallman & Wicker 2015, 133–134.)

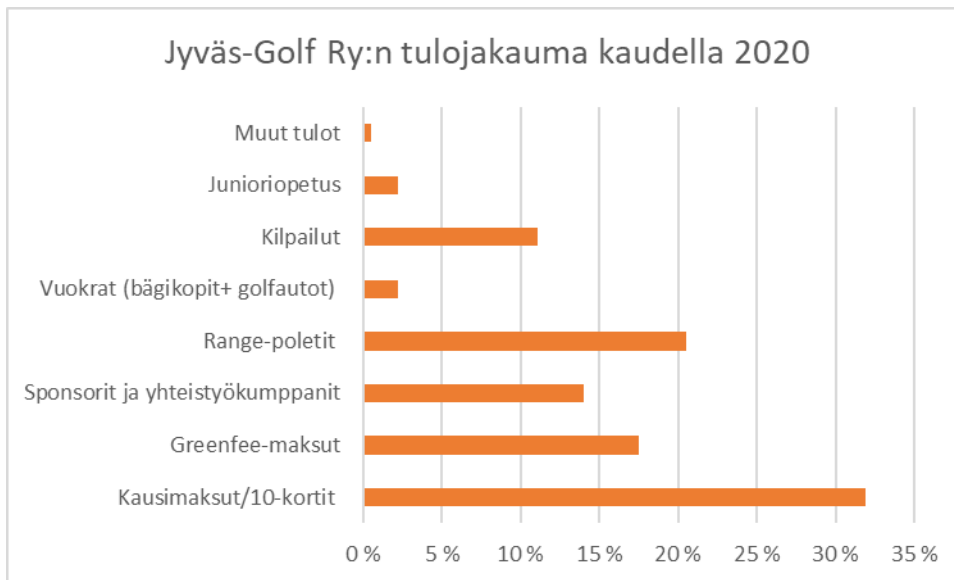
Tutkittaessa koronapandemian aikaisia muutoksia golfiin, huomataan että muutos ei rajoitu vain Suomeen. Golf Datatechin tilastojen mukaan verrattaessa vuosien 2019 ja 2020 pelattujen kierrosten määrää Yhdysvalloissa, on esimerkiksi heinäkuussa pelattujen kierrosten määrässä tapahtunut nousua 32 osavaltiossa. Kun tarkastellaan pandemian aiheuttamia muutoksia golfalaan Yhdysvalloissa, golfalaa tutkivan National Golf Foundationin tilastojen mukaan yli puolet Yhdysvaltojen golfkentistä oli väliaikaisesti suljettuna kevään 2020 aikana. Kuitenkin kesäkuussa 2020 n. 98 % kentistä oli avattu, ja vuoteen 2019 verrattaessa koko maassa pelattiin yli 75 miljoonaa kierrosta enemmän 7 kuukauden tarkastelujakson ja koronapandemian aikana (National Golf Foundation, 2021.) Alla olevassa havainnekuvassa verrataan tilastoa edellisvuoteen, jolloin koko maan keskiarvo on noussut 3 %. Yhdysvaltojen keskiosissa koettiin jopa 12,2 % nousua pelattujen kierrosten määrässä (Golf Datatech 2020.).



Kuvio 5 Tilasto pelatuista golfkierroksista Yhdysvalloissa 2019 vs. 2020 (Golf Datatech, 2020.)

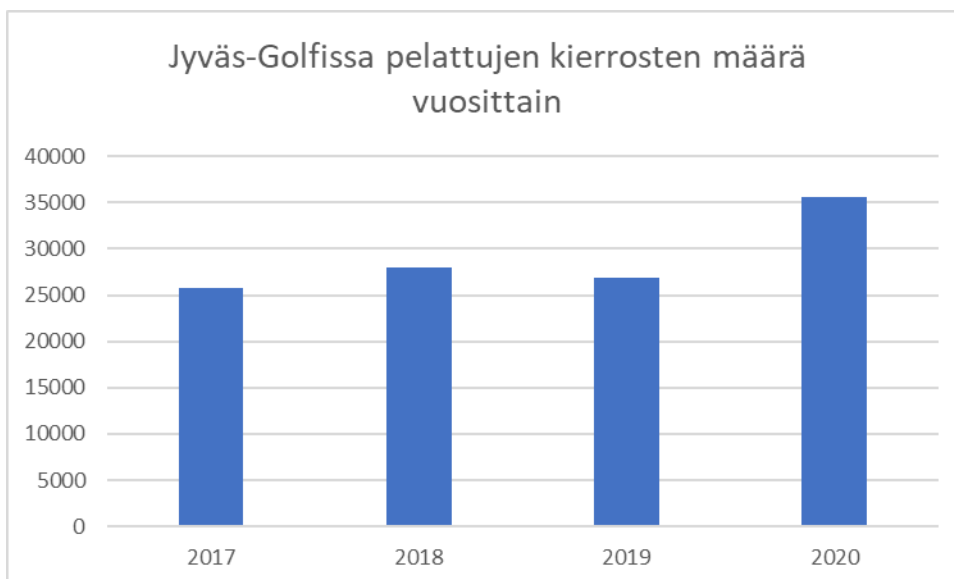
5 Jyvä-Golf Ry:n kausi 2020

Jyvä-Golf Ry:n toiminta keskittyy kesäkaudelle, kentän ollessa yleensä auki toukokuusta loka-marraskuuhun. Kaudella 2020 seuran tulot jakautuivat seuraavasti: Kausimaksut ja sarjakortit muodostivat suurimman, 32 % osuuden seuran tuloista. Lyöntiharjoittelun alueen, eli rangen pallomyynti muodosti 20 % ja greenfeet, eli kenttämaksut 18 % tuloista. Mainittavina osuuksina vuonna 2020 olivat myös 14 % sponsori-, ja yhteistyökumppaneiden osuus, sekä seuran järjestämät kilpailutuotot 11 % osuudella (Gadd 2021. Sähköpostiviesti).



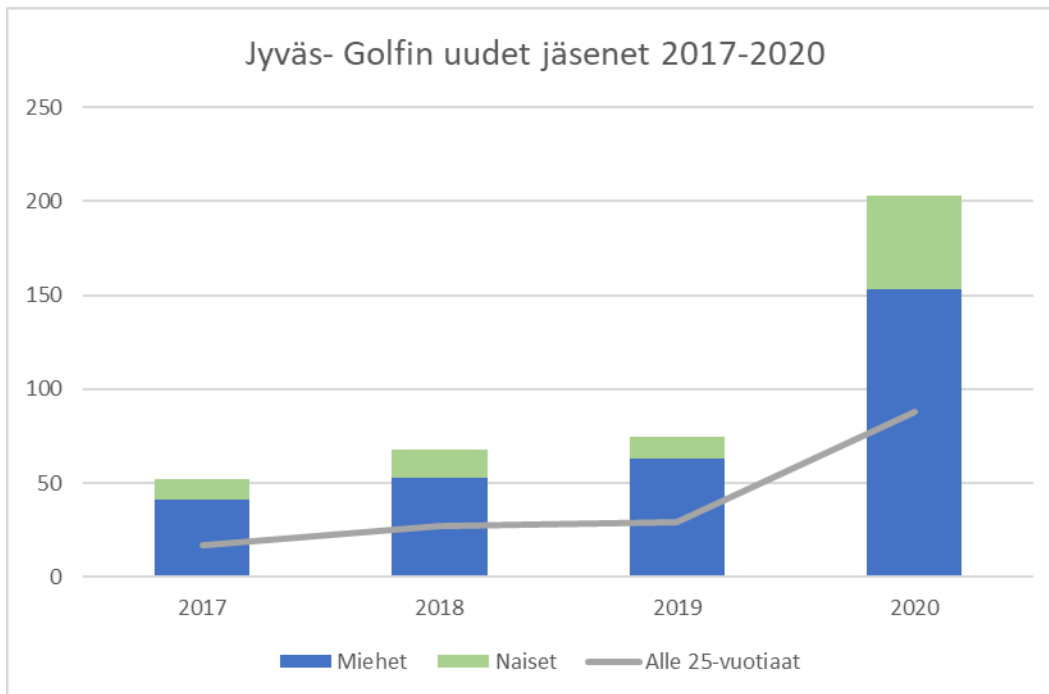
Kuvio 6 Jyvä-Golf Ry:n tulojakauma vuonna 2020

Jyvä-Golf on kasvattanut suosiotaan myös pelattuja kierroksia verrattaessa. Kts. taulukko. Vuonna 2017 kentällä pelattiin 25802 kierrosta, seuraavana vuonna 2018 kierroksia pelattiin 27960 kappaletta, 2019 26819 kierrosta ja vuonna 2020 nousua edellisvuoteen koettiin n. 33 % kun kierroksia pelattiin ennätyselliset 35625 (Gadd, 2021).



Kuvio 7 Jyvä-Golfissa pelatut kierrokset 2017-2020

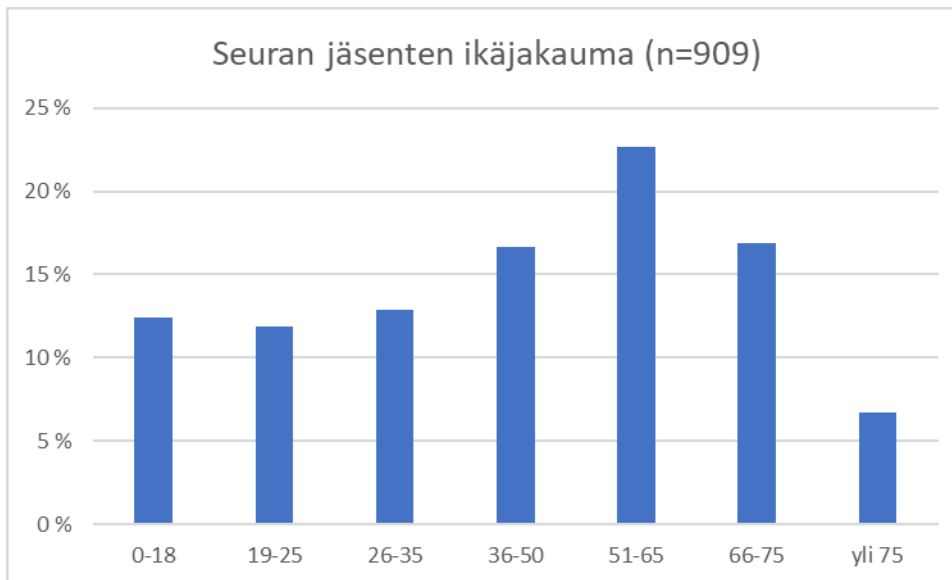
Seuraavassa kaaviossa kuvataan seuraan liittyneiden uusien jäsenten määrää.



Kuvio 8 Jyväs- Golfiin liittyneet uudet jäsenet 2017-2020

Vuonna 2017, seuraan liittyi 52 uutta jäsentä, joista miehiä oli 41 ja naisia 11. Alle 25-vuotiaiden osuus 17 uutta jäsentä. Seuraavana vuonna, 2018 uusia jäseniä liittyi 68, joista miehiä oli 53 ja naisia 15. Alle 25-vuotiaita oli 27. Muutos edellisvuoteen verrattaessa: 30 %. 2019-vuoden uusien jäsenten määrä jakautui seuraavasti: 75 uutta jäsentä, joista miehiä 63 ja naisia 12. Alle 25-vuotiaiden osuus 29. Edellisvuoteen verrattaessa kasvua oli 10 %. Vuonna 2020, eli koronapandemian aikana, Jyväs-Golfin jäsenmäärä kasvoi 203:lla, joista miehiä oli 153, ja naisia 50. Näistä alle 25-vuotiaiden osuus oli 88 uutta jäsentä. (Nexgolf 2021.)

Yhteenvetona seuran jäsenistön ikäjakauma on tutkimushetkellä seuraavanlainen: Alle 18-vuotiaita on yhteensä 12 % jäsenistä, 19–25-vuotiaita samoin 12 %. 26–35-vuotiaita 13 % ja 36–50-vuotiaita 17 %. Ikäluokat 51–65 muodostavat suurimman osuuden 23 %, muiden jakautuessa tasaisesti. 66–75-vuotiaiden osuus on 17 %. Yli 75-vuotiaat muodostavat jäsenrekisterin mukaan 7 % osuuden.



Kuvio 9 Seuran jäsenten ikäjakauma (n=909)

Jyvä-Golf Ry seurasi Suomen golfliiton ohjeistusta koko kauden 2020 ajan, noudattaen sieltä saatuja yhteisiä ohjeistuksia. Kentän arjessa jouduttiin kevään aikana tekemään toimenpiteitä pandemian ja tartuntojen leviämisen ehkäisemiseksi. Keväällä pelaajiin vaikuttavia toimia oli runsaasti, mutta niiden vaikutukset kävijämääriin ja tuloksiin pelattaessa jäivät pieniksi. Kentällä kokeiltiin järjestelyä, jossa pelaajien oli mahdollista varata varausjärjestelmän kautta lähtöönsä kuvitteellisia täytepelaajia ”Salli ja Sakke Sippula”, joka mahdollisti pelaamisen ilman ulkopuolisia pelaajia. Range- alueella oli ohjeistus omien korien tai pallopussien käytöstä, kentän omat korit olivat poissa käytöstä kevään aikana. Bunkkeriharavat poistettiin bunkkereista käsikontaktien minimoimiseksi. Lisäksi kentän lainagolfkärriä desin fioitiin päivän aikana. Lisäksi kentän lippuihin asennettiin renkaat, jotta pallo oli mahdollista poistaa reiästä koskematta lippuun. Yleistilanteen parannuttua kesä-heinäkuussa, kentän toiminta lähes normalisoitui ja pelaajien omaa vastuuta korostettiin hygienian ja turvavälien osalta.

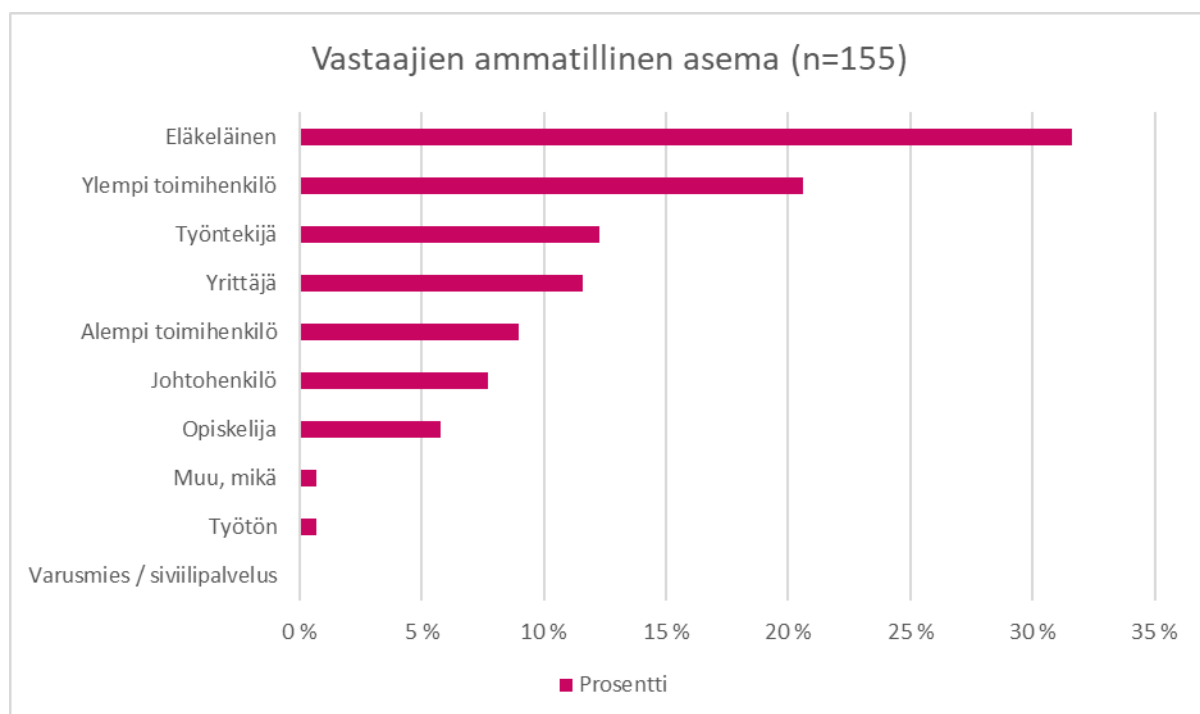
6 Tutkimustulokset

Kyselyssä vastaajien taustatietoja tutkittiin kysymällä ikää, sukupuolta, sekä ammatillista asemaa. Lisäksi varmistettiin vastaajien olevan Jyvä-Golf Ry:n jäseniä ja tarkasteltiin henkilöiden taustaa golfharrastuksen parissa.

Taulukko 1 Vastaajien ikäjakauma (n=155)

	n	%
0-18	2	1 %
19-25	9	6 %
26-35	14	9 %
36-50	25	16 %
51-65	63	41 %
66-75	35	23 %
Yli 75	7	5 %
Yht.	155	100 %

Vastaajien suurin ikäryhmä oli selkeästi 51–65-vuotiaat 41 % osuudella. Kaikista ikäryhmistä saatiin vastauksia, mutta tulosten runko muodostui selkeästi 51–75-vuotiaiden vastauksista. Tämä ikäluokka muodosti 64 % koko kyselyn vastauksista. Naisten ja miesten osuudet vastausten kokonaismäärässä jakautuivat reilusti, sillä naisten osuudeksi muodostui 28 % ja miesten 72 %.

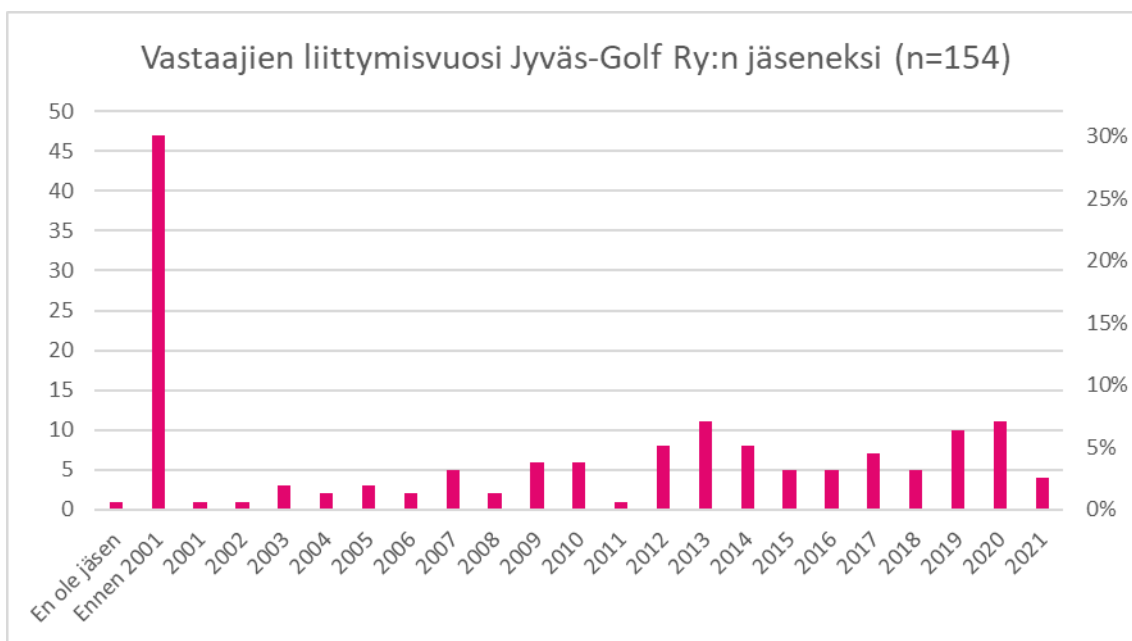


Kuvio 10 Vastaajien ammatillinen asema (n=155)

Vastaajien ammatillista asemaa kysyttäessä noin kolmasosa (31 %) vastaajista ilmoitti olevansa eläkeläisiä, muodostaen suurimman joukon. Toiseksi suurin, 21 % osuus muodostui ylemmistä toi-

mihenkilöistä. Muiden vaihtoehtojen osalta vastaukset jakautuivat tasaisemmin, esimerkiksi yrittäjien ja työntekijöiden 12 % osuudet, sekä johtohenkilöt (9 % vastaajista) ja alemmat toimihenkilöt (8 % vastaajista). Opiskelijoiden osuus vastaajista oli 6 %.

Kysely kohdistettiin Jyvä-Golf Ry:n jäsenille asiakasrekisterin perusteella, ja jäsenyys varmistettiin edelleen kysymyksellä myös kyselylomakkeessa. 99 % vastaajista vahvisti olevansa jäsen, vain kaksi vastaajaa valitsi ei-vaihtoehdon. Lisäksi kyselylomakkeessa haluttiin tutkia, oliko koronavuosi 2020 vaikuttanut uusien jäsenten liittymiseen.



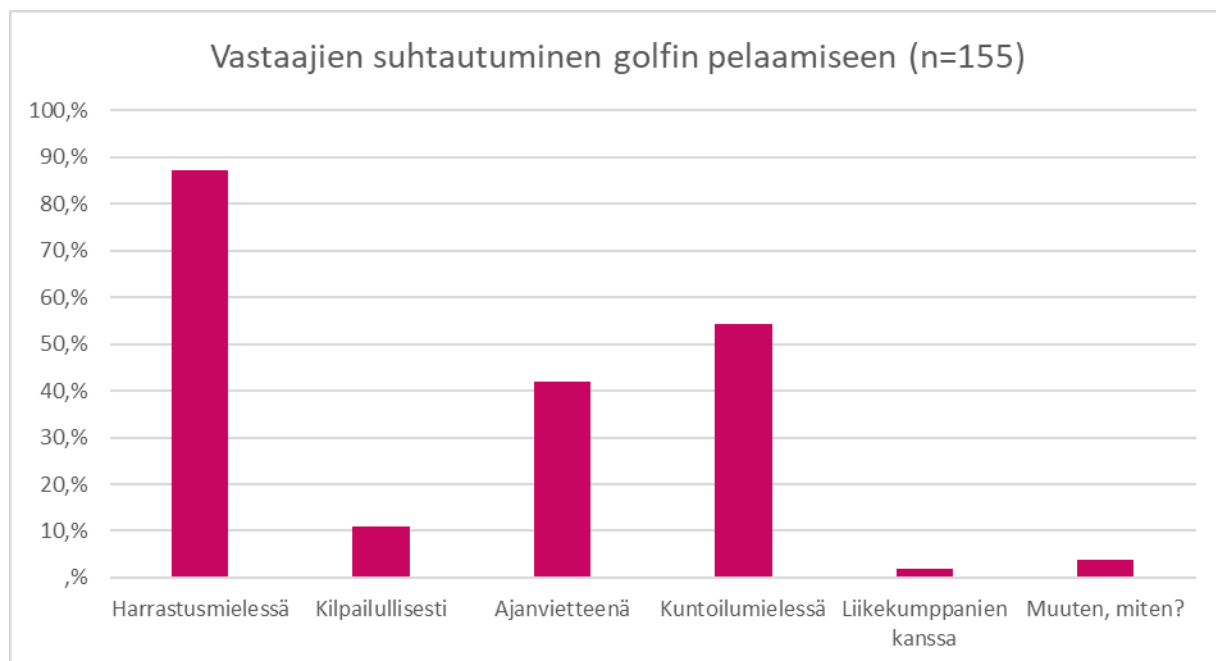
Kuvio 11 Vastaajien liittymisvuosi Jyvä-Golf Ry:n jäseneksi (n=154)

Tuloksista voidaan todeta, että suurin osa vastaajista (31 %) on seuran pitkäaikaisia jäseniä, liittymisvuoden ollen ennen vuotta 2001. Tuloksista muista vuosista erottuvat vuodet 2013 (7 % vastaajista), 2019 (6 % vastaajista) ja 2020 (7 % vastaajista), vaikka vastausmäärät ovatkin melko alhaisia. Tutkimuksen kannalta oleellisin tarkasteltava vuosi on 2020, jonka aikana 11 vastaajaa ilmoitti liittyneensä seuran jäseneksi. Seuran liittymisvuoden lisäksi kysyttiin kysymys, ”Kuinka kauan olet harrastanut golfia?”. Vastaajista 57 % kertoi harrastaneensa lajia yli 10 vuotta.

Taulukko 2 Vastaajien golfharrastuksen kesto (n=153)

	n	%
Alle vuoden	5	3,3%
1-2 vuotta	9	5,9%
3-5 vuotta	18	11,7%
6-10 vuotta	33	21,6%
yli 10 vuotta	88	57,5%
yhteensä	153	100 %

Vastaajien motivaattoreita ja suhtautumista golfharrastukseen tutkittiin monivalintakysymyksellä. Vastaajalla oli mahdollisuus valita omaa harrastamistaan kaksi parhaiten kuvaavaa vaihtoehtoa etukäteen laadituista vaihtoehdoista. Lisäksi vastaajille annettiin avoin mahdollisuus valita oma, vapaavalintainen vaihtoehto tekstikentän avulla.

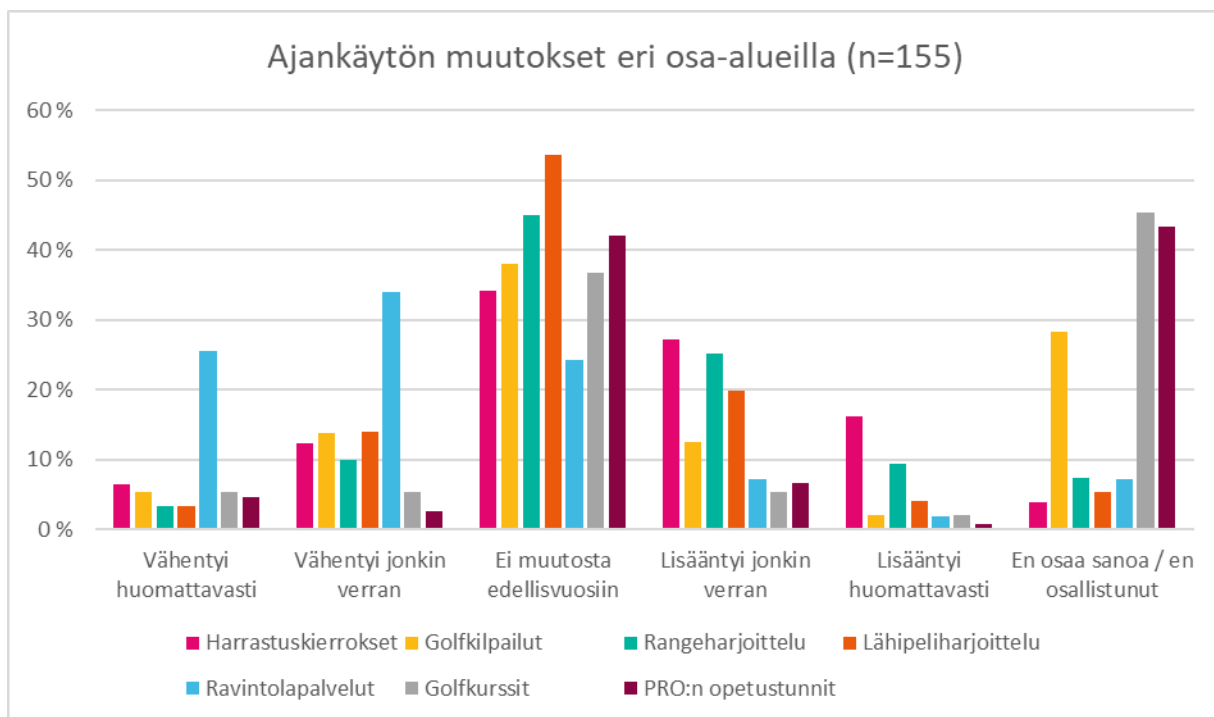


Kuvio 12 Vastaajien suhtautuminen golfin pelaamiseen (n= 155)

Valtaosa vastaajista ilmoitti suhtautuvansa lajiin harrastusmielessä (87 %), kuntoilumielessä (54 %) tai ajanvietteenä (42 %). Kilpailullisesti lajiin suhtautui 11 % vastaajista. Avoimeen tekstikenttään tulleissa vastauksissa mainittiin mm. perheen ja ystävien kanssa harrastaminen, sekä golfin sosiaalisuusaspekti.

6.1 Koronapandemian aiheuttamat muutokset harrastamiseen

Tutkimusongelmasta pohjautuvat tutkimuskysymykset pyrkivät selvittämään mahdollisia muutoksia, joita koronapandemia on aiheuttanut asiakkaiden käyttäytymiseen. Kysyttäessä vastaajien tuntemuksia koronapandemian aiheuttamista muutoksista golfharrastukseen, käytettiin 5-portaista asteikkoa kuvaamaan tuntemuksia välillä ei lainkaan vaikutusta- erittäin paljon vaikutusta. Vastaajista 47 % eli lähes puolet vastasivat, että koronapandemialla ei ollut lainkaan vaikutusta golfharrastukseen. Sitä vastoin vain 2 % vastaajista kertoivat, että koronapandemialla vaikutti harrastukseen erittäin paljon. Tähän kysymykseen pyrittiin löytämään selityksiä jakamalla sitä pienempiin osiin seuraavissa kysymyksissä, pureutuen harrastuksen eri osa-alueisiin. Pääteemoina näissä kysymyksissä tutkittiin ajankäyttöä sekä rahankäyttöä koronavuoden aikana, vertaillen mahdollisia muutoksia aiempiin vuosiin harrastuksen parissa.



Kuvio 13 Vastaajien ajankäytön muutokset eri osa-alueilla (n=155)

Tutkittaessa erilaisia ajankäytön muotoja golfkentällä, valtaosa vastaajista valitsi jokaisessa osa-alueessa vaihtoehdon ”ei muutosta edellisvuosiin”, lukuun ottamatta ravintolapalvelujen käyttöä.

Huomattavia poikkeamia havaittiin ravintolapalvelujen käytössä. 25 % kertoi ravintolapalveluiden käytön vähentyneen koronapandemian aikana huomattavasti aiempiin vuosiin verrattaessa, lisäksi 34 % vastaajista kertoi tämän vähentyneen jonkin verran. Ravintolapalvelujen käytön lisääntymisestä jonkin verran tai huomattavasti kertoi yhteensä vain 9 % vastaajista. Muiden osa-alueiden osalta ajankäytön vähentyminen oli lievempää, sillä 14 % vastaajista kertoi golfskilpailuiden ja lähipeliharjoittelun vähentyneen jonkin verran. Harrastuskierroksissa havaittiin kasvua, sillä 27 % vastasi niiden lisääntyneen jonkin verran ja 16 % kertoi huomattavasta lisääntymisestä.

Taulukko 3 Eri ikäryhmien erot ajankäytössä rangeharjoitteluun (n=152)

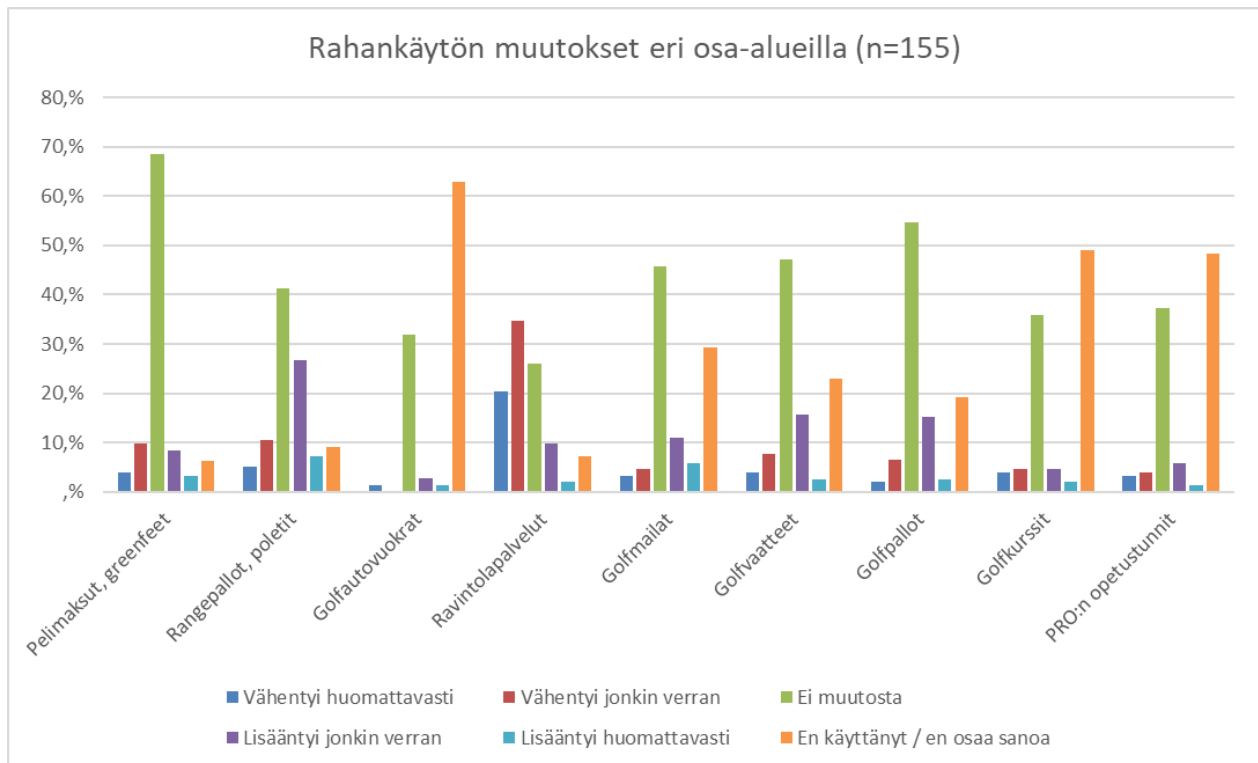
Ikä	Alle 26v (n=11)	26-50 (n=38)	51-65 (n=61)	Yli 66 (n=41)
En osaa sanoa / en osallistunut	0 %	3 %	8 %	12 %
Vähentyi huomattavasti	0 %	5 %	3 %	3 %
Vähentyi jonkin verran	9 %	21 %	8 %	2 %
Ei muutosta edellisvuosiin	27 %	24 %	49 %	63 %
Lisääntyi jonkin verran	36 %	34 %	23 %	17 %
Lisääntyi huomattavasti	27 %	13 %	8 %	2 %
Kaikki yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %

Ajankäyttöön liittyviä vastauksia analysoitiin tarkemmin eri ikäryhmien välillä käyttäen ristiintaulukointia, jonka avulla saatiin selville eroja näiden välillä. Taulukosta 7 voidaan havaita, että alle 26-vuotiaiden vastaajien käytös oli muuttunut rajummin kuin muiden ikäryhmien. Rangeharjoittelun lisääntymisestä kertoi yhteensä 63 % alle 26 vuotiaista. Tästä ryhmästä vain 9 % kertoi harjoittelun vähentymisestä. Verrattaessa esimerkiksi 51–65 vuotiaisiin, tästä ryhmästä 31 % kertoi rangeharjoittelun lisääntymisestä.

Taulukko 4 Eri ikäryhmien erot ajankäytössä ravintolapalveluihin (n= 153)

Ikä	Alle 26v (n=11)	26-50 (n=38)	51-65 (n=62)	Yli 66 (n=42)
En osaa sanoa / en osallistunut	18 %	10 %	8 %	0 %
Vähentyi huomattavasti	27 %	13 %	32 %	26 %
Vähentyi jonkin verran	27 %	24 %	37 %	41 %
Ei muutosta edellisvuosiin	18 %	34 %	16 %	28 %
Lisääntyi jonkin verran	0 %	16 %	6 %	2 %
Lisääntyi huomattavasti	9 %	3 %	0 %	2 %
Kaikki yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %

Tarkempaan tarkasteluun nostettiin ravintolapalvelut, sillä suorasta jakaumasta todettiin yhteensä 59 % vastaajista vastanneen käytön vähentyneen. Taulukosta 8 voidaan jälleen havaita ristiintaulukoinnilla selkeitä eroja ikäryhmien välillä ravintolapalvelujen käytössä. Huomionarvoista on se, että ikäryhmät 51–65 ja yli 66-vuotiaat olivat selkeästi vähentäneet ravintolapalvelujen käyttöä muita ryhmiä enemmän. Sen sijaan 26–50-vuotiailla väheneminen oli lievempää vain, ja vastoin tässä ikäryhmässä 19 % kertoi lisänneensä ravintolapalveluiden käyttöä.



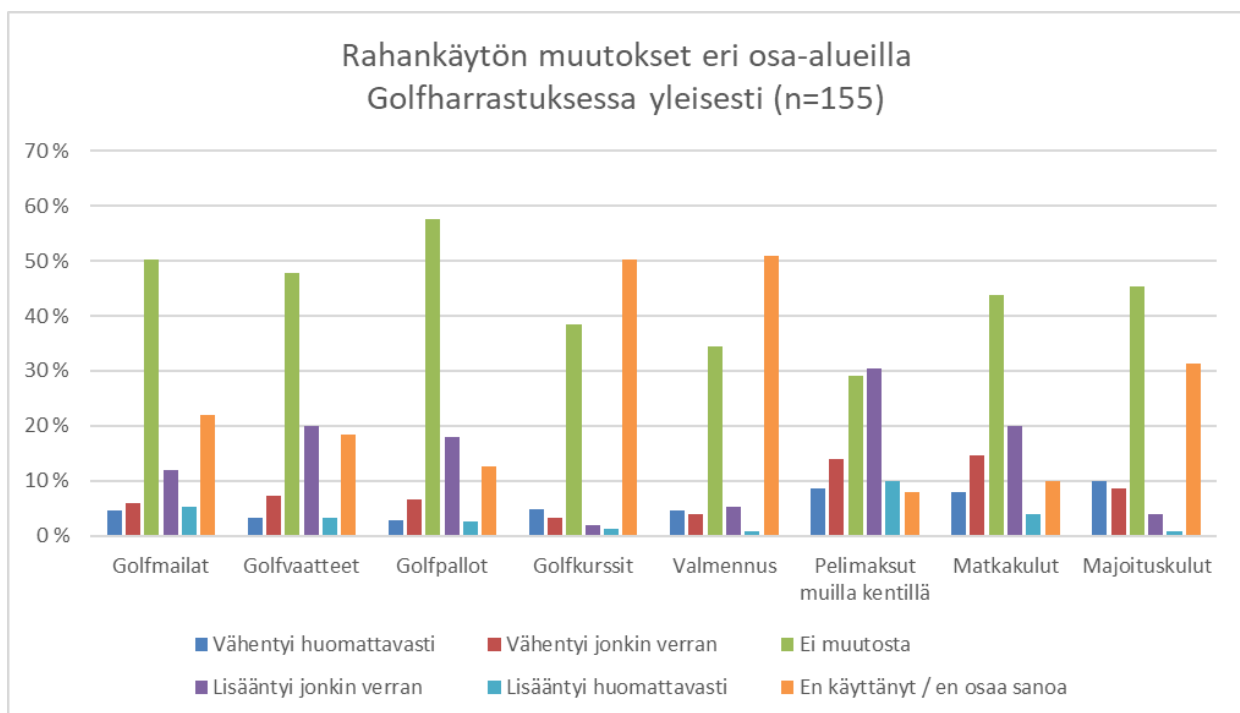
Kuvio 14 Rahankäytön muutokset eri osa-alueilla Jyväs-Golfilla (n=155)

Tutkittaessa vastauksia liittyen rahankäytön muutoksiin Jyväs-Golfilla, voidaan havaita, että lähes jokaisella osa-alueella vastaajista valtaosa kertoi, ettei muutosta ole lainkaan. Pelimaksujen (68 %) osalta tämä selittyy osittain kausimaksujen kautta, sillä suuri osa vastaajista kertoi olleensa jäsen jo aiempina vuosina (kts. kuvio 11). ja täten kausimaksujen olleen vastaavat edellisvuosiin verrattuna. Poikkeamia havaittiin jälleen ravintolapalvelujen rahankäytössä, johon 35 % vastaajista vastasi vähentyneen jonkin verran ja 20 % vähentyneen huomattavasti. Lievää kasvua havaittiin rangepallojen ja polettien rahankäytössä, jossa 27 % vastaajista kertoi rahankäytön lisääntyneen jonkin verran.

Taulukko 5 Eri ikäryhmien rahankäytön muutokset ravintolapalveluissa (n=153)

Ikä	Alle 26v (n=11)	26-50 (n=39)	51-65 (n=62)	Yli 66 (n=41)
En käyttänyt / en osaa sanoa	9 %	8 %	10 %	2 %
Vähentyi huomattavasti	27 %	10 %	24 %	22 %
Vähentyi jonkin verran	18 %	26 %	42 %	37 %
Ei muutosta	18 %	38 %	15 %	34 %
Lisääntyi jonkin verran	9 %	15 %	10 %	5 %
Lisääntyi huomattavasti	18 %	3 %	0 %	0 %
Kaikki yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %

Eroja rahankäytössä ikäryhmien välillä tutkittiin ristiintaulukoinnilla. Esiin nostettiin ravintolapalvelut, jossa myös ajankäytön muutos oli huomattavin. Samat, vanhemmat ikäryhmät olivat vähentäneet myös rahankäyttöä eniten. Taulukossa 5 nähdään, että 51–65-vuotiaista 66 % kertoi rahankäytön vähentyneen ravintolapalveluissa. Tässä ikäluokassa vain 5 % vastaajista kertoi rahankäytön lisääntyneen ravintolapalveluissa jonkin verran. Yli 66-vuotiaiden vastaava luku oli 59 %. Sen sijaan on huomionarvoista, että ikäluokassa 26–50 rahankäytön vähentymisestä kertoi 36 % vastaajista, ja lisääntymisestä 18 %. Alle 26-vuotiaissa jakautuminen oli suurempaa, sillä 45 % kertoi ravintolapalveluiden rahankäytön vähentyneen, ja 27 % lisääntyneen.



Kuvio 15 Rahankäytön muutokset eri osa-alueilla golfharrastuksessa yleisesti (n=155)

Tutkimuksessa haluttiin selvittää myös Jyvä-Golf Ry:n jäsenten asiakaskäyttäytymistä kotikentän ulkopuolella ja golfharrastuksessa yleisesti. Muutoksia havaittiin kasvussa muiden kenttien pelimaksuissa, johon 31 % vastaajista kertoi lisääntyneen jonkin verran vuonna 2020. 29 % kertoi rahankäytön pysyneen samana edellisvuosiin verrattuna. Toisaalta 14 % vastasi tämän vähentyneen jonkin verran. Rahankäyttö golfvälineisiin, mailoihin, vaatteisiin ja palloihin pysyi valtaosalla samana edellisvuosiin verrattaessa.

Tutkittaessa vastaajien mielipiteitä golfharrastuksesta koronapandemian aikana, käytettiin kysymyksen asettelussa semanttista differentiaalia eli adjektiivipareja. Vastaajien tuli valita 5-portaisella asteikolla millaisia muutoksia koronapandemia oli tuonut golfharrastukseen. Kysymyksissä kartoitettiin golfharrastusta yleisesti sekä muita siihen liittyviä asioita. 56 % vastaajista kertoi muiden harrastusmahdollisuuksien heikentyneen koronapandemian vuoksi. 64 % vastaajista kertoi golfkenttien muuttuneen ruuhkaisemmiksi, ja 34 % vastaajista kertoi vähentäneensä golfmatkailua Suomessa koronapandemian vuoksi. Kysyttäessä golfharrastuksen saavutettavuudesta ja golfin mukavuudesta, vastaukset jakautuivat erittäin tasaisesti. Selkeä enemmistö (yli 60 % vastaajista) valitsi kysymyksissä keskimmäisen, neutraalin vaihtoehdon, jolloin keskiarvot asettuivat tasan 3,00 kohdalle. 26 % vastaajista kertoi lisänneensä pelaamista lähialueen golfkentillä, puolestaan 23 % kertoi vähentäneensä tätä. 51 % vastaajista valitsi neutraalin vaihtoehdon. Muita poikkeamia havaittiin rahankäytön muutoksessa. 24 % vastaajista kertoi mahdollisuuksien käyttää rahaa golfiin lisääntyneen koronapandemian aikana. 28 % vastaajista totesi golfkenttien kunnon parantuneen ja golfharrastuksen ystäväpiiriin kasvaneen pandemian aikana. Tärkeimpinä huomioina löydettiin myös se, että yli puolet (52 %) vastaajista kertoi golfharrastukselle olevan enemmän aikaa pandemian aikana. Enemmistö (63 %) kertoi tuntevansa golfharrastuksen olevan turvallinen myös koronapandemian aikana.



Kuvio 16 Vastaajien kokemia muutoksia golfharrastuksessa vuonna 2020 (n=153)

Vastaväittämiin annettuja vastauksia tarkasteltiin ikäryhmittäin ristiintaulukoimalla, josta löydettiin eroavaisuuksia. 5 portaisella- asteikolla vaihtoehto 1 kuvastaa ystäväpiirin pienentymistä, ja vaihtoehto 5 ystäväpiirin laajentumista golfharrastuksessa koronapandemian aikana. Huomattavaa eroa löydetään alle 26-vuotiaissa vastaajissa, jossa pääosa vastaajista painottuu ystäväpiirin laajentumisen puolelle, muodostaen vastausten keskiarvoksi 4,4. Verrattaessa esimerkiksi 51–65-vuotiaisiin, joiden vastaajien keskiarvoksi muodostui 3,1.

Taulukko 6 Ystäväpiirin muutokset golfharrastuksessa koronapandemian aikana (n=153)

	Alle 26 (n=11)	26-50 (n=38)	51-65 (n=62)	Yli 66 (n=42)
1 Ystäväpiirini pienentyi golfharrastuksessa	0 %	3 %	3 %	2 %
2	0 %	5 %	13 %	5 %
3	18 %	63 %	63 %	67 %
4	27 %	18 %	16 %	19 %
5 Ystäväpiirini kasvoi golfharrastuksessa	55 %	10 %	5 %	7 %
Kaikki yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %

Taulukossa 7 kuvataan ikäryhmien välisiä eroja sosiaalisissa kontakteissa. Kysymyksessä 1 vastaa sosiaalisten kontaktien vähentymistä ja 5 sosiaalisten kontaktien lisääntymistä. Taulukossa on havaittavissa alle 26- vuotiaiden kokeneen sosiaalisten kontaktien lisääntymistä muita ikäryhmiä enemmän, vastauskeskiarvon muodostuessa 3,5:een. Prosentuaalisesti lähes puolet (45 %), kertoi sosiaalisten kontaktien lisääntyneen Vertailukohteena käytetyn 51–65- vuotiaiden ikäryhmän keskiarvoksi muodostui 2,9, jossa vaihtoehdon 5 valitsi vain 7 % vastaajista.

Taulukko 7 Sosiaalisten kontaktien muutokset golfharrastuksessa koronapandemian aikana (n=153)

	Alle 26 (n=11)	26-50 (n=39)	51-65 (n=61)	Yli 66 (n=42)
1 Sosiaaliset kontaktini vähenivät	9 %	5 %	7 %	2 %
2	18 %	15 %	16 %	17 %
3	27 %	46 %	61 %	62 %
4	0 %	18 %	10 %	12 %
5 Sosiaaliset kontaktini lisääntyivät	45 %	15 %	7 %	7 %
Kaikki yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %

Taulukko 8 kuvaa vastaajien pelaamista yksin ja ryhmissä. Vastausvaihtoehto 1 on ”pelasin enemmän yksin”, ja vaihtoehto 5: ”pelasin enemmän ryhmissä”. Ikäryhmät jakautuivat tässä kysymyksessä kahtia. Alle 26- vuotiaat ja 26–50- vuotiaat muodostivat ryhmän, joka kertoi pelanneensa enemmän ryhmissä. Vaihtoehdon 4 tai 5 valitsi molemmissa ikäryhmissä 36 % vastaajista. Vanhemmissa ikäluokissa, 51–65 – vuotiaissa vaihtoehdon 4 tai 5 valitsi vain 10 % vastaajista ja yli 66- vuotiaissa 24 % vastaajista.

Taulukko 8 Pelaaminen yksin- pelaaminen ryhmissä (n=153)

	Alle 26 (n=11)	26-50 (n=39)	51-65 (n=61)	Yli 66 (n=42)
1 Pelasin enemmän yksin	9 %	5 %	6 %	5 %
2	18 %	3 %	12 %	7 %
3	36 %	56 %	72 %	64 %
4	9 %	18 %	3 %	19 %
5 Pelasin enemmän ryhmissä	27 %	18 %	7 %	5 %
Kaikki yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %

Viimeisessä kysymyksessä käytettiin avointa kenttää, johon vastaajilla oli mahdollista kertoa vapaamuotoisesti 1–2 asiaa golfharrastuksessa, joihin koronapandemia oli vaikuttanut. Yhteensä vastauksia saatiin 176 kappaletta, jotka analysoitiin Webropol- ohjelman Word Mining- työkalua käyttäen. Vastaukset luokiteltiin ryhmiin, joiden avulla löydettiin trendejä avoimista vastauksista. Ryhmissä nousi esiin 5 päätrendiä (ks. kuvio 17.). Muutoksia koettiin etenkin kenttien ruuhkaisuudessa ja vapaiden peliaikojen löytämisessä (30 vastausta), ravintolapalveluiden käytössä (30 vastausta), turvallisuuden ja hygienian huomioimisessa (25 vastausta), peliseurun muuttumisessa (18 vastausta), sekä matkailukäyttäytymisen muutoksissa (21 vastausta). Muut vastaukset sisälsivät muun muassa seuraavia muutoksia:

-talviharjoittelu golfiin tuli osaksi, kun muita lajeja jäänyt valitettavasti sivuun

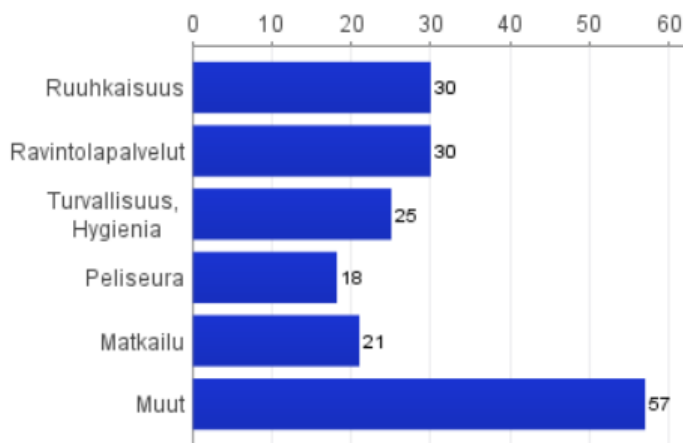
-rajoitukset eivät vaikuttaneet golfin pelaamiseen / harjoitteluun juurikaan verrattuna muihin liikuntaharrastuksiini

-aloitin golfin harrastamisen koronapandemian aikana keväällä 2020, kun tuli lisää vapaa-aikaa

-golfaaminen on tuntunut turvallisemmalta kuin joku muu harrastus

-innostus golfaamiseen lisääntynyt, kun harrastaminen on ollut mahdollista koronan aikana

Vastausten määrä: 176



Kuvio 17 Vastaajien vapaamuotoisista vastauksista löydetyt muutokset golfharrastuksessa (n=176)

7 Johtopäätökset

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää koronaviruksen aiheuttamia mahdollisia muutoksia organisaation asiakaskäyttäytymisessä. Tutkimustulokset tukeutuvat taustadataan, jonka perusteella koronapandemian negatiiviset vaikutukset golf-alaan olivat pienemmät tai olemattomat. Jyvä-Golf Ry:n tapauksessa positiiviset taustadatan luvut esimerkiksi pelattujen kierrosten ja uusien jäsenten liittymisen osalta vahvistuivat niillä tiedoilla, että eri osa-alueista ainoastaan ravintolapalveluiden käyttö vähentyi merkittävästi koronavuoden aikana. Tähän on osittain vaikuttanut ravintoloiden sulkeminen pandemian aikana, ja ihmisten halukkuus välttää tiiviitä ihmisryhmiä. Tärkeimpänä huomiona on pidettävä se, että valtaosalle vastaajista koronapandemia ei vaikuttanut negatiivisesti golfharrastuksen ajankäyttöön tai rahankäyttöön juuri lainkaan. Lisäksi on kuvaavaa, että lähes puolet vastaajista vastasi, että koronapandemia ei vaikuttanut harrastukseen lainkaan. Tutkittaessa eri osa-alueita, löytyi vastauksien avulla kuitenkin muutoksia verrattaessa normaaliin tilanteeseen. Harrastuskierrosten lisääntyminen ja rangeharjoittelun lisääntyminen vahvistivat taustadatan, eli ennätysmäärää pelattuja kierroksia Jyvä-Golf Ry:n kentällä. Kentän avaamiseen keväällä vaikuttaa merkittävästi vallitsevat sääolosuhteet, mutta kentän avaamispäivämäärien välillä ei ollut merkittävää eroa edellisvuosiin verrattaessa.

Vapaista vastauksista poimittuja yleisimpiä muutoksia kokonaisuutena golfharrastukseen oli vastaajien kesken nostettu esiin kenttien ruuhkaisuus, muutokset ravintolapalveluissa, turvallisuudessa ja hygieniassa, peliseurassa ja matkailussa.

Ikäryhmien välisiä eroja analysoitaessa vastaajat jaettiin neljään ikäryhmään. Alle 26- vuotiaisiin, jotka edustavat oletetusti opiskelijoita, 26–50- vuotiaisiin, jotka edustavat nuorempaa työelämän ikäryhmää, 51–65- vuotiaisiin vanhempaan työelämän ikäryhmään, sekä yli 66- vuotiaisiin lähtökohtaisesti eläkeläisiin. Näitä ikäryhmiä vertaillessa löydettiin alle 26- vuotiaiden vapaampi suhtautuminen pandemiaan, sillä tässä ikäryhmässä sosiaaliset kontaktit golfin parissa lisääntyivät, ystäväpiiri kasvoi, sekä pelaaminen ryhmissä oli suurempaa muihin ikäryhmiin verrattaessa.

Eläkeläisten ikäryhmässä korostuivat sosiaalisten kontaktien väheneminen, sekä ystäväpiirin pientyminen golfharrastuksessa. Alle 26- vuotiaat suhtautuivat golfaamiseen ja koronapandemian leviämisen ehkäisyyn rennommin, kun taas vanhemmat, osin riskiryhmään kuuluvat vastaajat osoittivat selvästi enemmän varovaisuuden merkkejä.

Tutkimuksen avulla löydettiin syitä sille, miksi koronapandemian negatiiviset vaikutukset Jyväskylän Golfin asiakkaisiin jäivät pieniksi. Asiakkaat kokivat golfin olevan turvallinen harrastus koronapandemian aikana, ja muiden harrastusmahdollisuuksien vähenemisen myötä golfille on vapautunut enemmän aikaa. Nämä syyt ovat myös yleistettävissä koko golftoimialaan. Koronapandemia on hyödyttänyt golfalan kasvua ja tuonut uusia mahdollisuuksia seuroille.

8 Pohdinta

Tutkimusprosessissa noudatettiin eettistä tutkimuskäytäntöä, alkaen lähteiden käytöstä, jossa pyrittiin painottamaan akateemisia ja virallisia lähteitä. Työssä on käytetty myös artikkelimuotoisia lähteitä, mutta niiden osuus on jätetty tietoisesti pieneksi. Aineistonkeruusuunnitelman ja aineistönhallintasuunnitelman noudattamisesta pidettiin kiinni koko prosessin ajan. Tietojenkäsittelyssä korostettiin tietoturvaa ja turvallisia varmuuskopioita, yhteystietojen keräämisen prioriteettina oli henkilöiden yksityisyys. Työ toi ratkaisuja tutkimuskysymyksiin ja sitä kautta myös tutkimusongelmaan ja näin työtä voidaan pitää onnistuneena. Teoreettisen viitekehyksen laajuutta olisi toisaalta voinut kasvattaa eri osa-alueilla, ja painottaa enemmän tutkimuksen kannalta oleellisia sektoreita.

8.1 Kehitysehdotukset ja jatkotutkimuskohteet

Tutkimus antoi kuvan koronaviruksen vaikutuksista asiakaskäyttäytymiseen, jatkotutkimuskohteina olisi mahdollista tutkia esimerkiksi tästä aiheutuneita pysyviä vaikutuksia koronapandemian jälkeen. Tutkimusta olisi mahdollista syventää kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla haastatteleamalla asiakkaita jokaisesta ikäryhmästä, jolloin olisi mahdollista syventyä eri asiakasryhmien eroihin. Jatkotutkimuskohteena olisi mahdollista tutkia myös jäsenten asiakastytyvääsyyttä koronapandemian aikana, sillä tässä kyselyssä ei siihen otettu kantaa. Edellinen opinnäytetyötasoinen asiakastytyvääsyysskysely organisaatiolle on tehty vuonna 2008, joten päivittämiselle olisi mahdollisesti tarvetta.

Tutkimuksen kyselylomakkeessa olisi voinut tehdä muutoksia kysymysten järjestykseen, esimerkiksi kysymällä avoimen kysymyksen ennen strukturoituja kysymyksiä, jotta vastaajat olisivat joutuneet miettimään asiaa enemmän aiempien pohdittujen vaihtoehtojen ulkopuolelta. Nyt vastauksista nousi esiin pääosin edellisissä kysymyksissä käsitellyjä vaihtoehtoja. Nuoria vastaajia tavoitettiin huomattavasti vähemmän muihin ikäryhmiin verrattaessa, joten vaihtoehtoisia tapoja tavoittaa eri ikäryhmiä tulisi pohtia jatkotutkimuksissa. Esimerkiksi sosiaalisen median kautta kyettäisiin tavoittamaan nuorempaa sukupolvea, jos kyselyssä käytettäisiin todennusta esimerkiksi jäsennumeron avulla siitä, että vastaajat ovat todellisia seuran jäseniä.

8.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen luotettavuus koostuu useista eri tekijöistä. Tämän työn vahvuutena voidaan pitää tarkkaa dokumentointia ja populaation ja otoksen vastaavuutta toisiinsa. Taulukkoa 13 voidaan käyttää kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa vertaamalla tutkimuksen otosta eli vastaajia koko populaatioon eli kaikkiin seuran jäseniin.

Taulukko 9 Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus: otos-populaatio

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus: otos-populaatio		
	Otos	Populaatio
N	155	909
Sukupuoli		
mies	72 %	74 %
nainen	28 %	26 %
en halua vastata	<1%	
Ikä		
0-18	1 %	12 %
19-25	6 %	12 %
26-35	9 %	13 %
36-50	16 %	17 %
51-65	41 %	23 %
66-75	23 %	17 %
Yli 75	5 %	7 %

Otos- populaatio taulukkoa tarkastellessa löydetään poikkeamina alle 26- vuotiaiden vastaajien vähäinen määrä, sekä ikäryhmän 51–65 lievä ylliedustus. Tämä vaikuttaa tutkimuksen ulkoiseen validiteettiin heikentävästi. Vastaajista vain 7 % oli alle 26-vuotiaita, kun pelkästään 51–65-vuotiaiden ikäryhmä muodosti 41 % kaikista vastauksista. Lukujen perusteella tutkimuksen otos vastaa koko populaatioita, lukuun ottamatta alle 26- vuotiaita vastaajia, joiden vastausmäärät jäivät alhaisiksi verrattaessa jäsenmääriin.

8.3 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyöprosessi loi tekijälle selkeän käsityksen maailmanlaajuisen pandemian vaikutuksista urheiluorganisaatioihin, tutkittavan seuran jäsenistä, sekä asiakaskäyttäytymisestä. Tekijän osaminen vahvistui tieteellisen tutkimuksen vaiheiden itsenäisen toteuttamisen osalta, analyttisellä vastausten tulkinnalla ja tiedonkeruun kokonaisuuden järjestämisellä. Haasteita koettiin ajoittain Webropol- ohjelman käytössä, sillä suodatustoiminto aiheutti ajoittain koko ohjelman jumitumisen. Teknisen tuen avulla nämä ongelmat saatiin lopulta kierrettyä. Työstä jäi haltuun paljon mielenkiintoista ja hyödyllistä tietoa asiakaskäyttäytymisestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä, sekä urheiluorganisaation erityispiirteistä. Opinnäytetyöprosessin aikana tekijä oppi paljon itsestään

henkilökohtaisen aikatauluttamisen ja etenkin tehokkaan ajankäytön osalta. Työn valmiiksi saattaminen onnistui omien päivittäisten rutiinien luomisen avulla ja laajan kokonaisuuden hallitseminen helpottui huomattavasti jakamalla se pienempiin osiin ja keskittymällä tiettyihin asioihin kerrallaan.

Lähteet

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita.

European Centre for Disease Prevention and Control Viitattu 28.4.2021. <https://www.ecdc.europa.eu/en/geographical-distribution-2019-ncov-cases>

European Centre for Disease Prevention and Control. 2021. COVID-19 situation update worldwide, as of week 4, updated 4 February 2021. Viitattu 10.2.2021 <https://www.ecdc.europa.eu/en/geographical-distribution-2019-ncov-cases>

European Centre for Disease Prevention and Control. COVID-19 situation update worldwide. 2020. Viitattu 26.1.2021. <https://www.ecdc.europa.eu/en/geographical-distribution-2019-ncov-cases>

Eurostat. 2020. GDP and employment flash estimates for the third quarter of 2020. Viitattu 12.3.2021. <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/10662173/2-13112020-AP-EN.pdf/0ac3f053-f601-091d-ea21-db1ecaca7e8c>

Funk, D. Alexandris, K. & McDonald, H. 2008. Consumer Behaviour in Sport and Events: Vol. 1st ed. Routledge.

Gadd, T. 2021. Sähköpostiviesti 16.4.2019. Vastaanottaja T. Taulu. Taustatietoa Jyvä-Golf Ry:n kierrosmääristä ja taloudesta

Golf Datatech. 2019. National golf rounds played report July 2019. Viitattu 15.3.2021. https://www.ngf.org/site/wp-content/uploads/2019/08/July_National_Rounds_Played_Report_2019.pdf

Golf Datatech. 2020. National golf rounds played report July 2020. Viitattu 15.3.2021. <https://www.thengfq.com/2020/09/july-2020-national-rounds-played/>

Hallmann, K. & Wicker, P. 2015. Determinants of sport-related expenditure of golf players and differences between light and heavy spender. Sport, Business and Management, Vol. 5 No. 2, pp. 121-138. <https://doi-org.ezproxy.jamk.fi:2443/10.1108/SBM-09-2012-0038>

Higgins, D. 2014. Fires, floods and financial meltdowns: black swan events and property asset management. Emerald Group Publishing Limited

Jyvä-Golf Ry. 2012. Yhdistyksen säännöt. https://www.jyvasgolf.fi/yhdistyksen_saannot_74 Viitattu 13.1.2021

Jyvä-Golf. 2021. Jyvä-Golf Ry:n verkkosivut. Viitattu 10.2.2021 <https://www.jyvasgolf.fi/>

Kananen, J. 2008. Kvantti- kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kananen, J. 2011. Kvantti- Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Korhonen, I. & Virolainen, K. 2020. Koronavirus aiheutti maailmantalouden äkkipysähdyksen. Artikkelit Suomen Pankin euro ja talous verkkosivulla 22.4.2020. Viitattu 25.1.2021. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2020/1/maailmantalouden-akkipysahdys/>.

National golf foundation. 2021. Golf industry facts. Viitattu 15.3. 2021. <https://www.ngf.org/golf-industry-research/#rounds-played>

National Golf Foundation. 2021. Tracking the impacts of covid-19 on the golf business. Viitattu 24.3.2021. <https://www.thengfq.com/covid-19/>

Pänkäläinen, S. 2020. Koronakesä siivitti ennätyksiin. Keskisuomalainen. 27.11.2020. Viitattu 18.1.2021

Suomen Golfliitto. 2018. Golfliiton jäsen eurojen jäsenmäärä 2017. Viitattu 4.2.2021 <https://golf.fi/wp-content/uploads/2018/04/Seurojen-j%C3%A4senm%C3%A4%C3%A4r%C3%A4t-2017.pdf>

Suomen Golfliitto. 2018. Golfliiton jäsen eurojen jäsenmäärä 2018. Viitattu 4.2.2021 <https://golf.fi/wp-content/uploads/2018/10/Golfliiton-j%C3%A4senseurojen-j%C3%A4senm%C3%A4%C3%A4r%C3%A4-2018.pdf>

Suomen Golfliitto. 2018. Jäsenmäärä 2017. Viitattu 4.2.2021 <https://golf.fi/wp-content/uploads/2018/04/Seurojen-j%C3%A4senm%C3%A4%C3%A4r%C3%A4t-2017.pdf>

Suomen Golfliitto. 2019. Golfliiton jäsen eurojen jäsenmäärä 2019. Viitattu 4.2.2021 <https://golf.fi/wp-content/uploads/2019/09/Golfliiton-j%C3%A4senseurojen-j%C3%A4senm%C3%A4%C3%A4r%C3%A4-2019.pdf>

Suomen Golfliitto. 2020. Golfliiton jäsen eurojen jäsenmäärä 2020. Viitattu 4.2.2021 <https://golf.fi/wp-content/uploads/2020/09/Suomen-Golfliiton-jasenmaara-2020.pdf>

THL. 2021. Tilannekatsaus koronaviruksesta. Viitattu 28.4.2021 <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tilannekatsaus-koronaviruksesta>

Tilastokeskus. 2020. Talouden tilannekuva. Viitattu 12.3.2021. <http://www.stat.fi/ajk/koronavirus/koronavirus-ajankohtaista-tilastotietoa/miten-vaikutukset-nakyvat-tilastoissa/talouden-tilannekuva#yriykset>

Valtioneuvosto. 2020. Koronapandemian akuutit vaikutukset liikuntatoimialaan. Viitattu 15.1.2020. <https://www.liikuntaneuvosto.fi/lausunnot-ja-julkaisut/koronapandemian-akuutit-vaikutukset-liikuntatoimialaan/>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 20.2.2021. Tammi. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0099-9>.

WHO. 2020. Situation Report – 51. Coronavirus disease 2019 (COVID-19). 11.3.2020 Viitattu 26.1.2021 https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200311-sitrep-51-covid-19.pdf?sfvrsn=1ba62e57_10

WHO. 2020. Listings of WHO's response to COVID-19. Viitattu 26.1.2021 <https://www.who.int/news/item/29-06-2020-covid-timeline>

Liitteet

Liite 1. Tutkimuksen kyselylomake

Kysely Jyvä-Golf Ry:n jäsenille koronapandemian vaikutuksista golfharrastukseen

1. Ikäsi?

- 0-18
- 19-25
- 26-35
- 36-50
- 51-65
- 66-75
- Yli 75

2. Sukupuoli?

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua vastata

3. Ammatillinen asema

- Johtohenkilö
- Ylempi toimihenkilö
- Alempi toimihenkilö
- Työntekijä
- Yrittäjä
- Opiskelija
- Työtön
- Eläkeläinen
- Varusmies / siviilipalvelus
- Muu, mikä

4. Oletko Jyvä-Golf ry:n jäsen?

- Kyllä
- Ei

5. Milloin olet liittynyt Jyvä-Golf Ry:n jäseneksi

- En ole jäsen
- 2021
- 2020
- 2019
- 2018
- 2017
- 2016
- 2015
- 2014
- 2013
- 2012
- 2011
- 2010
- 2009
- 2008
- 2007
- 2006
- 2005
- 2004
- 2003
- 2002
- 2001

6. Kuinka kauan olet pelannut golfia?

- Alle vuoden
- 1-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- yli 10 vuotta

7. Pelaa golfia... (valitse kaksi eniten kuvaavaa vaihtoehtoa)

- Harrastusmielessä
- Kilpailullisesti
- Ajanvietteenä
- Kuntoilumielessä
- Liikekumppanien kanssa
- Muuten, miten?

11. Kuvaile seuraavien vastaväittämien avulla millaisia muutoksia koronapandemia on tuonut golfharrastukseesi Vertaa muutoksia aiempiin vuosiin.

	1	2	3	4	5	
Ystäväpiirini on golfharrastuksessa on pienentynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ystäväpiirini golfharrastuksessa on kasvanut
Golfin harrastaminen on muuttunut vaikeammaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Golfin harrastaminen on muuttunut helpommaksi
Golfin harrastaminen tuntuu turvattomalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Golfin harrastus tuntuu turvalliselta
Golfin harrastamiselle on vähemmän aikaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Golfin harrastamiselle on enemmän aikaa
Sosiaaliset kontaktini golfin kautta ovat vähentyneet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sosiaaliset kontaktini golfin kautta ovat lisääntyneet
Mahdollisuuteni käyttää rahaa golfiin on pienentynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mahdollisuuteni käyttää rahaa golfiin on lisääntynyt
Golfin harrastaminen ei ole niin mukavaa kuin ennen pandemiaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Golfin harrastaminen on mukavampaa kuin ennen pandemiaa
Olen vähentänyt pelaamistani muilla lähialueen kentillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Olen lisännyt pelaamistani muilla lähialueen kentillä
Olen pelannut enemmän yksin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Olen pelannut enemmän ryhmissä
Muut harrastusmahdollisuuteni ovat heikentyneet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muut harrastusmahdollisuuteni ovat parantuneet
Golfkenttien kunto on heikentynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Golfkenttien kunto on parantunut
Golfkentät ovat ruuhkaisempia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Golfkentät ovat väljempiä
Golfmatkailuni Suomessa on vähentynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Golfmatkailuni Suomessa on lisääntynyt

12. Mainitse 1-2 seikkaa golfharrastuksessasi, joihin koronapandemia on vaikuttanut

1.
2.

13. Jos haluat osallistua vapaaehtoiseen lahjakorttiarvontaan, jätä yhteystietosi alle. Jyvä-Golf Ry arpoo yhteystietonsa jättäneiden vastaajien kesken 2 kpl 20 kerran rangepolettikorttia.

Nimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>

14. Tietosuojaseloste

Hyväksyn tietojeni käsittelyn yllämainittuun tarkoitukseen

Käsittelyperuste:

Rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten

Käsittelyn tarkoitus:

Arvontaa varten yhteystietojen kerääminen

Käsittelijä/vastaanottajat:

Tuukka Taulu

Yhteyshenkilö:

Tuukka Taulu

Säilytysaika ja -peruste:

Kunnes arvonta on suoritettu.

Katso kattavammat tiedot: www.jamk.fi/fi/Tietoa-JAMKista/tietosuoja/

Liite 2. Kyselylomakkeen saatekirje

Hei!

Opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa tradenomiksi, ja erikoistun urheiluliiketoimintaan. Olen myös toiminut JG:n kenttätöntekijänä usean vuoden ajan. Teen opinnäytetyötäni Jyvä-Golf Ry:lle liittyen koronaviruksen vaikutuksiin urheiluseuran asiakaskäyttäytymisessä. Kyselyssä verrataan vuotta 2020 aiempiin vuosiin. Vastaamalla kyselyyn tuotat arvokasta tietoa, jota käytetään Jyvä-Golf Ry:n toiminnan kehittämiseen.

Linkki kyselyyn: <https://link.webpolsurveys.com/S/718519EE601F2C05>

Kysely on lähetetty Jyvä-Golf Ry:n jäsenille sähköpostitse. Vastaukset käsitellään luottamuksella, eivätkä yksittäisen henkilön vastaukset ilmene tuloksista. Kyselyyn vastaaminen vie n. 5 minuuttia. Vastaathan kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin 11.4.2021 mennessä.

Kaikkien kyselyyn osallistuneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan 2 kpl 20 kerran rangepolettikorttia. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti kyselyn päättyttyä.

Kiitos vastauksistanne!

Tuukka Taulu



Jyväskylän ammattikorkeakoulu