

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Lahden kansainvälinen koiranäyttely 28.- 29.4.2007

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma
Luonto- ja elämysmatkailu
Opinnäytetyö
31.12.2008
Tuija Mastokangas

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

MASTOKANGAS TUIJA

Asiakastyytyväisyystutkimus
Lahden kansainvälinen koiranäyttely
28.-29.4.2007

Luonto- ja elämysmatkailun suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö, 43 sivua, 13 liitesivua

Syksy 2008

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee Lahden kansainvälisen koiranäyttelyn näytteilleasettajien asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä mieltä näytteilleasettajat ovat Lahden kansainvälisestä koiranäyttelystä ja sen tarjoamista palveluista sekä selvittää, miten näyttelyä voitaisiin heidän näkökulmastaan tulevaisuudessa kehittää. Lukijalle avataan työn perustana toimivaa asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua koskevaa teoriaa ja koiranäyttelyyn sekä sen kulkuun liittyviä käsitteitä.

Tehty asiakastyytyväisyystutkimus perustuu kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään, jossa on myös kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Tutkimus suoritettiin lomakekyselynä Lahden kansainvälisessä koiranäyttelyssä 28.-29.4.2007. Lomakkeen avulla tiedusteltiin näytteilleasettajien mielipiteitä näyttelyn kulusta, henkilökunnasta, näyttelytiloista ja näyttelyssä tarjolla olevista palveluista. Kyselyyn tuli yhteensä 194 vastausta. Vastaajista 85 prosenttia oli naisia.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen perusteella näytteilleasettajat olivat melko tyytyväisiä Lahden kansainväliseen koiranäyttelyyn. Erityisen tyytyväisiä he olivat pysäköintimaksun ja näyttelyluettelon sisältymiseen ilmoittautumismaksuun sekä rokotusten tarkastuksen sujuvuuteen. Tyytymättöimpiä vastaajat olivat ravintola- ja kahvilapalveluihin sekä näyttelykehiin. Tyypillinen näytteilleasettaja oli nuori, aktiivisesti näyttelyitä kiertävä nainen. Näyttelyn kehittämisessä kannattaa tulevaisuudessa keskittyä erityisesti näyttelykehien parantamiseen (kehien tarkoituksenmukainen matoittaminen), sekä tilojen organisointiin (kehät ja häkkikehät).

Avainsanat: Asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, koiranäyttely

Lahti University of Applied Sciences
The Degree Programme in Tourism Management

TUIJA MASTOKANGAS

Customer Satisfaction Survey
Lahti International Dog Show
28.-29.4.2007

Bachelor's Thesis on Nature and Soft Adventure Tourism, 43 pages, 13 attached pages

Fall 2008

ABSTRACT

This thesis refers to customer satisfaction of exhibitors in Lahti International Dog Show. The aim of the customer satisfaction inquiry, which was carried out as a part of this process, is to find out what exhibitors think about Lahti International Dog Show and how they would like to develop it in the future. As a foundation to this examination, theories about customer satisfaction and service quality, as well as concepts of a dog show are introduced to reader.

This customer satisfaction survey is based on quantitative method with some features of qualitative method. Survey was carried out as a formed inquiry in Lahti International Dog Show on April 28th and 29th in 2007. Inquiry included questions considering venues, personnel, services offered and course of the show. The number of forms received was 194. Eighty five percent of exhibitors were women.

Based on inquiry, the exhibitors were quite satisfied on Lahti International Dog Show. Especially they appreciated the fact that entering fee included parking fee and catalogue, and they were also satisfied in fluency of vaccination checking. Typical exhibitor was a young woman, who frequently visits in dog shows. Least satisfied exhibitors were in restaurant- and cafeteria services, and the show rings. Developing this dog show should be concentrated in improving show rings (putting mats on the floor on the right way) and organizing venues (show rings and cage rings).

Keywords: Customer satisfaction, service quality, dog show

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
	1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus	2
	1.2 Toimeksiantajan esittely	2
2	PERUSTIETOA KOIRANÄYTTELYISTÄ	4
3	ONNISTUNEEN KOIRANÄYTTELYTAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN	8
	3.1 Näyttelytilat ja kehät	8
	3.2 Näyttelyalueelle saapuminen	9
	3.3 Henkilökunta	10
	3.4 Oheispalvelut	11
	3.5 Muut näyttelytapahtumaan liittyvät seikat	12
4	PALVELUN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS	12
	4.1 Palvelun laatu	13
	4.2 Asiakastyytyväisyys	15
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS LAHDEN KANSAINVÄLISEN KOIRANÄYTTELYN NÄYTTEILLEASETTAJILLE	17
	5.1 Tutkimuksen taustat	17
	5.1.1 Tutkimusmenetelmät	18
	5.1.2 Tutkimusaineisto ja sen hankinta	19
	5.1.3 Lomakkeen laadinta	20
	5.2 Keskeiset tulokset	22
	5.2.1 Vastaajien taustatiedot	24
	5.2.2 Tilat ja kehät	25
	5.2.3 Näyttelyalueelle saapuminen	26
	5.2.4 Henkilökunta ja tuomarit	27
	5.2.5 Oheispalvelut ja palkinnot	28
	5.2.6 Näyttelyn yleisarvosana	29
	5.2.7 Ilmoittautumismaksu, arvostelun alkamisaika ja koiran menestys	29
	5.2.8 Kehitysehdotukset ja tulevaisuudessa toivotut palvelut	30

5.2.9	Näyttelyn onnistumisen kannalta tärkeimmät asiat	32
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	34
6.1	Kehittämisehdotukset	34
6.2	Tutkimuksen arviointia	36
6.3	Johtopäätökset ja yhteenveto	40
	LÄHTEET	43
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Koiranäyttelyissä käyminen on suosittu harrastus maassamme. Siihen nähden koiranäyttelyvieraiden tai näytteilleasettajien asiakastyytyväisyyttä on tutkittu vähän. Onnistuneen koiranäyttelyn järjestäminen, näyttelyn kehittäminen ja sen vetovoiman säilyttäminen edellyttävät asiakkaiden tuntemista ja heidän mielipiteidensä huomioimista. Koiranäyttelyvieraista huomattavan suuri osa on näytteilleasettajia, ja siksi juuri heidän tyytyväisyytensä tapahtumaan on ratkaisevan tärkeää.

Koiranäyttelyt poikkeavat perinteisistä näyttelyistä ja messuista siinä suhteessa, että koko tapahtuman keskipisteenä ovat elävät eläimet, koirat. Koiranäyttely järjestetäänkin paitsi ihmisten myös koirien ehdoilla ja niiden hyvinvoinnista huolehtien. Koiranäyttelyiden päätarkoitus on palvella koirien jalostustoimintaa. Näyttelyt toimivat myös koiraihmissen tapaamispaikkana.

Päädyin opinnäytetyöni aiheeseen harrastukseni kautta, sillä olen itse aktiivinen, joskin aloitteleva koiranäyttelyharrastaja. Ollessani näytteilleasettajana eri koiranäyttelyssä olen kuullut näytteilleasettajien valituksia mitä erilaisimmista syistä. Tämä herätti kiinnostuksen tutkia, kuinka koiranäyttelyjärjestelyt Suomessa ja Lahdessa toimivat näytteilleasettajien näkökulmasta, sillä aihetta koskevia aiempia tutkimuksia en etsinnästä huolimatta löytänyt. Opinnäytetyöni sisältää eri lähteistä kootun tiedon lisäksi omaa pohdintaa johtuen koiranäyttelyn järjestämiseen keskityvän kirjallisuuden vähäisyydestä.

Vaikka olen opinnoissani suuntautunut luonto- ja elämysmatkailuun, ovat tapahtumat ja niiden järjestäminen kiinnostaneet minua, ja olenkin osallistunut aiheita käsitteleville opintojaksoille. Itse koen, että tapahtumat voivat olla niihin osallistuville eräänlaisia elämyksiä, ja näin ollen ne ovat myös osa elämysmatkailua.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Tavoitteenani on tutkia näytteilleasettajien asiakastyytyväisyyttä Lahden kansainvälisessä koiranäyttelyssä. Opinnäytetyössäni näytteilleasettaja tarkoittaa henkilöä, joka tuo koiran koiranäyttelyyn. Näytteilleasettaja voi olla esimerkiksi koiran omistaja tai kasvattaja, mutta mahdollisesti myös muu henkilö. Näytteilleasettaja ei opinnäytetyössäni kuitenkaan viittaa koiranäyttelyn myyntikojun omistajaan tai näyttelyä katsomaan tulevaan yleisöön.

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää, mitä mieltä näytteilleasettajat ovat Lahden kansainvälisestä koiranäyttelystä. Kysymyksillä halutaan kartoittaa näytteilleasettajien mielipiteitä näyttelyn eri osa-alueista, joita ovat näyttelyalueelle saapuminen, näyttelytilat, näyttelyn kulku ja aikataulu, henkilökunta sekä oheispalvelut myyntikojuja lukuunottamatta. Asiakastyytyväisyyden selvittämisen lisäksi tutkimuksen avulla pyritään saamaan perustietoa näytteilleasettajista sekä selvittämään, miten näyttelyä voisi heidän näkökulmastaan tulevaisuudessa kehittää.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Salpausselän kennelpiiri, joka järjestää vuosittain Lahden kansainvälisen koiranäyttelyn. Kennelpiiriin kuuluu tällä hetkellä 59 jäsenyhdistystä, jotka järjestävät näyttelyiden lisäksi erilaisia koulutuksia ja kursseja niin koirille kuin koiraharrastajille. Kennelpiiri järjestää esimerkiksi kasvattajakursseja aloitteleville tai jo aloittaneille koirankasvattajille. Sen jäsenyhdistysten järjestämään toimintaan kuuluvat vaikkapa tottelevaisuus- ja agilitykoulutus. (Salpausselän kennelpiiri 2008.) Opinnäytetyöhöni liittyen Salpausselän kennelpiirin yhteishenkilönä toimi kennelpiirin hallituksen puheenjohtaja ja koirien ulkomuototuomari Paula Heikkinen-Lehkonen.

Salpausselän kennelpiiri toimii Suomen kennelliiton alaisuudessa ja sen toimintaperiaatteita ja arvoja noudattaen. Suomen kennelliiton kotisivujen (2008) mukaan kennelliiton tarkoituksena on ”*edistää puhdasrotuisten koirien kasvattamista ja*

käyttöä sekä parantaa yleistä koiranpitoa Suomessa. Liitto toimii puhdasrotuisten koirien kasvattajien ja harrastajien yhdysseuran ja keskusjärjestönä sekä koira-harrastuksen etujärjestönä.”

2 PERUSTIETOA KOIRANÄYTTELYISTÄ

Suomessa koiraharrastusyhdistysten katto-organisaationa toimii Suomen Kennelliitto, joka alan asiantuntijana jakaa tietoa koira-asioissa. Se pitää aktiivisesti yhteyttä alan sidosryhmiin sekä seuraa lainsäädäntöä ja ajaa koirien etuja niin kansallisesti kuin kansainvälisesti. Kennelliiton tavoitteena on edistää puhdasrotuisten koirien kasvatusta niin luonteen, terveyden, käyttöominaisuuksien kuin ulkomuodon osalta. Kennelliiton toimintaa ohjaavista laeista ja asetuksista voidaan mainita eläinsuojelulaki, erityisesti kahdeksas pykälä, ja eläinsuojeluasetus, erityisesti pykälä 24, jotka käsittelevät eläinjalostusta ja geeniteknikkaa. Toimintaa ohjaa myös maa- ja metsätalousministeriön laatima lemmikkieläinten jalostusta koskeva päätöslauselma. (Suomen kennelliitto 2008.)

Suomessa ovat voimassa Suomen kennelliiton valtuuston hyväksymät ja vuoden 2003 alusta voimaan tulleet koiranäyttelysäännöt, jotka ovat helpoimmin luettavissa kennelliiton internetsivuilla. Kennelliiton ohjeiden mukaan näyttelyyn voivat järjestää kennelliiton lisäksi kennelpiirit, kennelliiton jäsenyhdistykset, jotka ovat olleet kennelliiton jäseninä vähintään vuoden, rotujärjestöt sekä rotua harrastavat yhdistykset. Kennelliitolla on lisäksi hyväksytyt näyttelyiden järjestämisohteet, jotka ohjaavat virallisten näyttelyiden järjestämistä Suomessa. (Suomen kennelliitto 2008.)

Suomessa järjestetään vuosittain lähes kolmesataa koiranäyttelyä, joissa käy noin 400 000 ihmistä (Suomen kennelliitto 2007). Koiranäyttelyiden pääasiallisena tarkoituksena ei ole kerätä rahaa näyttelyyn järjestäjälle, vaan koiranäyttelyt palvelevat ensisijaisesti koirien jalostusta. Koiranäyttelyssä koiranomistaja saa koirastaan puolueettoman arvostelulausunnon, koiran kasvattaja saa tietoa kasvatustyönsä onnistumisesta ja rotujärjestöt saavat tietoa jalostustoiminnan ohjaukseen. (Vuorinen 1999, 33; Suomen kennelliitto 2008).

Näyttelyssä koirat arvostellaan roduittain ja luokittain. Ensin koira arvioidaan laatuarvostelussa suhteessa kyseisen rodun rotumääritelmään ja koira saa laatumaininnan sekä kirjallisen arvostelun. Tämän jälkeen koirat kilpailevat arvostelu- luokittain keskenään kilpailuluokissa. Luokissaan sijoittuneet ja laatumaininnan erinomainen saaneet koirat kilpailevat paras narttu- ja paras uros -luokissa. Paras uros ja narttu kilpailevat vielä rotunsa parhaan ja vastakkaisen sukupuolen parhaan koiran tittleistä. Rotunsa parhaat koirat kilpailevat roturyhmänsä voitosta, ja roturyhmien voittajat taas osallistuvat koko näyttelyn parhaan koiran, Best In Show' n, valintaan. Roturyhmät esimerkkirotuineen esitellään taulukossa 1. (Suomen kennelliitto 2008.)

Taulukko 1. Roturyhmät esimerkkirotuineen (Suomen kennelliitto 2008.)

Roturyhmän numero	Roturyhmän nimi	Esimerkkirotuja
1	Lammas- ja karjakoirat	colliet, belgianpaimenkoirat
2	Pinserit, snautserit, molossit, sveitsiläiset karjakoirat	kääpiöpinserit, snautserit, mastiffit, bernhardinkoirat
3	Terrierit	kettuterrierit, cairnterrierit
4	Mäyräkoirat	karkeakarvainen mäyräkoira
5	Pystykorvat ja alkukantaiset tyypit	suomenpystykorva, siperianhusky
6	Ajavat ja jäljestävät koirat	suomenajokoira, dalmatiankoira
7	Kanakoirat	saksanseisojat, irlanninsetterit
8	Vesikoirat ja noutajat	kultainen noutaja, cockerspanieli
9	Seurakoirat ja kääpiökoirat	villakoirat, chihuahuat
10	Vinttikoirat	whippet, afgaaninvinttikoirat

Näytteilleasettajan näkökulmasta koiranäyttelyyn osallistuminen käsittää suuremman kokonaisuuden toimintoja kuin varsinaisen koiranäyttelykehän kulkuun liittyvät asiat, joita edellisessä alaluvussa kuvattiin. Seuraavaksi tuon esille omia, koke-

muksiini perustuvia näkemyksiäni sekä Rainer Vuorisen (1999) koiranäyttelykirjassaan esille tuomia seikkoja.

Näyttelyyn ilmoittautuminen tapahtuu kansainvälisen näyttelyn ollessa kyseessä yleensä viimeistään noin kuukausi ennen näyttelyä. Näytteilleasettaja täyttää jokaisesta koirasta erillisen ilmoittautumislomakkeen ja lähettää ne sekä kuitin maksettusta näyttelymaksusta näyttelyn järjestäjän ilmoittaman osoitteeseen. Viimeistään näyttelyä edeltävällä viikolla näytteilleasettajalle lähetetään näyttelykirje, joka sisältää koirien numerolaput, näyttelyn aikataulun, ajo-ohjeet näyttelypaikalle sekä mahdollisesti muuta näytteilleasettajalle tärkeää tietoa.

Näyttelypäivänä koirien arvostelut kehissä alkavat aamulla, yleisimmin kello yhdeksältä tai kymmeneltä. Koiran viimeistely näyttelyä varten on rodusta riippuen aloitettava mahdollisesti jo edellisenä iltana, etenkin jos koiria on useita. Jos matka näyttelypaikalle on pitkä eikä näytteilleasettaja halua saada tai onnistu löytämään majoitusta näyttelypaikalta, on matkaan lähdettävä jo aamuyöllä. Joidenkin rotujen kohdalla koirien valmisteleminen arvostelua varten on paras tehdä vasta näyttelypaikalla juuri ennen kehään menoa. Joissain näyttelyissä on koirien trimmaus näyttelypaikalla kielletty tai trimmaamiselle on varattu oma, rajattu tila.

Näyttelypaikkaa ei aina ole helppo löytää, varsinkaan, jos erillisiä näyttelyopasteita ei ole. Perille saavuttaessa ensimmäinen kontakti näyttelyn henkilökunnan kanssa tapahtuu pysäköitäessä. Seuraavan kerran henkilökuntaan törmää näyttelyalueen portilla, jossa tarkastetaan koirien rokotukset. Koska koiranäyttelyt ovat koko perheen harrastus, voi mukana olla myös monen ikäisiä lapsia. Saattaa kuitenkin olla, että auto on jätettävä usean sadan metrin päähän näyttelypaikan sisäänkäynnistä. Näyttelyissä on usein erillinen purkupaikka, johon tavarat voi jättää auton pysäköinnin ajaksi, mutta jos näytteilleasettaja on yksin matkassa, ei tavaroille ole vartijaa pysäköinnin aikana. (Vuorinen 1999, 41-51.)

Koira saattaa sotkea itsensä matkan aikana. Voi kuitenkin olla, että näyttelypaikan ovet aukeavat vasta tuntia ennen arvostelujen alkamista, jolloin näytteilleasettajalle tulee kiire. Näytteilleasettajalla saattaa olla mukanaan paitsi monta koiraa, myös

monen koiran varusteet. Käytännössä jokaiselle koiralle on varattava häkki tai vastaava oma tila, jossa se voi rauhoittua näyttelyn hälinässä. Lisäksi mukana on mahdollisesti trimmauspöytä, erilaisia turkinhoito- ja kunnostusvälineitä, juomastioita, koirien paperit ja näyttelykirjeet sekä mahdollisesti eväät itselle ja koirille. Koirien häkkeitä ja varusteita kapeilla käytävillä raahaten on etsittävä oikea koira-näyttelykehä ja häkkialue, mikäli häkkeitä ei saa pitää kehän reunalla.

Seuraavaksi on löydettävä WC, ja sen jälkeen on etsittävä koirien ulkoilutusalue. Sitten alkaa koiran tai koirien viimeistely näyttelyä varten, jos se on näyttelyalueella sallittu. Hyvällä onnella kehän alusta on liukumaton ja kehä tarpeeksi iso suhteessa koiran kokoon ja koiramäärään. Kehän alkaessa koiraakin jännittää, ja häätä voi yllättää kesken kaiken. Onneksi siivouspartio hoitaa tehtävänsä. (Vuorinen 1999, 42-43.)

Arvostelun nopeus ja sujuvuus riippuvat paljolti tuomarin perusteellisyydestä ja kehäsihteerin toiminnasta. Oman rodun arvostelun loputtua omistaja voi hakea koiransa kirjallisen arvostelun kehäsihteeriltä sekä mahdolliset palkinnot toimistosta tai muualta. Arvostelu saattaa olla vaikkapa saksaksi, jolloin käännöspalvelu kääntää sen tarvittaessa suomeksi. Tässä vaiheessa on yleensä aikaa istahtaa hetkeksi kahville tai ruokailemaan tai kierrellä myyntikojuja ennen kotiinlähtöä. Siksi aikaa koirat voi viedä dogsitterin hoitoon. Jos koira valitaan rotunsa parhaaksi tai rotunsa parhaaksi veteraaniksi tai jos koira oli mukana rotunsa parhaassa kasvattajaryhmässä, se osallistuu vielä päivän päätteeksi järjestettävään ryhmäkilpailuun ja mahdollisesti Best In Show -kilpailuun, jolloin omistaja saattaa joutua odottamaan näyttelyalueella useita tunteja ennen ryhmäkehien alkua.

3 ONNISTUNEEN KOIRANÄYTTELYTAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN

Onnistuneen koiranäyttelyn järjestämiseen pätevät pääosin samat seikat kuin minkä tahansa onnistuneen yleisötapahtuman järjestämiseen. On ensisijaisen tärkeää, että näyttelyn järjestäjät pystyvät näkemään tapahtuman asiakkaiden, tässä tapauksessa näytteilleasettajien, näkökulmasta. Seuraavassa avaan hieman koiranäyttelyn järjestämiseen liittyviä erityispiirteitä keskittyen siihen, kuinka näyttelyjärjestäjien tulee toimia taatakseen näytteilleasettajien viihtymisen näyttelyssä.

3.1 Näyttelytilat ja kehät

Ensimmäinen näyttelyorganisaation tehtävä on hankkia näyttelylle sopiva paikka (Vuorinen 1999, 45). Kesäisin koiranäyttely voidaan järjestää ulkona, mutta muina vuodenaikoina käytännössä ainoa vaihtoehto on järjestää näyttely sisätiloissa. Seuraavassa keskityn sisätiloissa järjestettävän näyttelyn tiloihin. Sopivan tilan vuokraaminen koiranäyttelyä varten ei aina ole yksinkertaista, sillä kaikki tilanomistajat eivät tahdo koiria tiloihinsa. Tilan tulee olla sopivan kokoinen, valaistuksen riittävä sekä koiranäyttelykehien pohjien koirien liikkumiseen sopivia.

Näyttelypaikassa on oltava riittävästi tilaa paitsi kehille myös erilaisille oheispalveluille. Sellaista ovat esimerkiksi koiratarvikkeiden myyntikojut, ravintola, kahvilat tai kanttiinit, infopiste, josta mahdollisesti haetaan myös palkinnot, trimmaustilat sekä koirien ulkoilutusalue. Myös kehien kulkua seuraava yleisö olisi hyvä huomioida näyttelyä järjestettäessä. Näyttelypaikan läheisyydessä tulisi olla riittävästi pysäköintitilaa. Wc-tilojen riittävyys asiakasmäärään nähden on myös tärkeää huomioida (Vuorinen 1999, 42.)

Kehiä suunnitellessa on huomioitava pohjan materiaali. Liukas lattia vaikeuttaa koiran rodunomaista liikkumista ja voi aiheuttaa turhia vaaratilanteita. Yleinen käy-

täntö on asettaa koirien kulkuväylille kehiin matot. Matot on kiinnitettävä lattiaan niin, etteivät ne pääse luistamaan tassujen tai kenkien alla. (Vuorinen 1999, 46.)

Kehiä sijoiteltaessa on otettava huomioon koirien rodut ja määrät. Kun kyseessä on suurikokoinen tai isoliikkeinen rotu, tarvitaan suuri kehä, jotta koirilla on riittävästi tilaa esittää liikkeitään. Suurta kehää tarvitaan myös silloin, kun koiria on paljon. Pienikokoisille koirille, joita on vähän, riittää pienempi kehä. Lisäksi on huomioitava, ettei pienten, lyhytkarvaisten rotujen kehiä sijoiteta aivan ulko-oven läheisyyteen talviaikaan. Trimmattavien rotujen kehät kannattaa pyrkiä sijoittamaan trimmaustilojen lähelle.

Kehien ympärille on jätävä tilaa katsojille, ja kehän laidalla on hyvä olla ainakin muutama penkki. Kulku kehään on järjestettävä vaivattomaksi. Jos näyttelyssä on käytössä erilliset häkkialueet, niitä täytyy olla riittävästi, niin että arvosteltavien koirien tuonti jokaiseen kehään on sujuvaa. Omistajat eivät myöskään tahdo jättää kalliita rotukoiria yksinään vartioimattomalle häkkialueelle, varsinkin jos se on kaukana kehästä.

3.2 Näyttelyalueelle saapuminen

Näyttelyn opasteiden tulee olla näkyviä ja erottuvia, ja niitä tulee olla riittävä määrä (Vuorinen 1999, 45). On ikävää, jos koira myöhästyy kehästä sen vuoksi, että sen esittäjä ei huonon opastuksen vuoksi löytänyt näyttelypaikalle. On tärkeää, että tien varteen todella pystytetään näyttelystä kertovia viittoja: ympäri Suomea tulevien näytteilleasettajien voi olla hankalaa muistaa, oliko näyttelypaikka jäähalli vai messukeskus, vaikka niiden luo olisikin selkeä viitoitus jo olemassa. Opasteet ovat näyttelyn käyntikortteja, ja usein ne ovat ensimmäinen asia, minkä perusteella näytteilleasettaja alkaa muodostaa käsitystään näyttelypäivästä ja järjestelyistä.

Hyvän näyttelypaikan läheisyydessä on riittävä määrä pysäköintipaikkoja, sillä näyttelyyn saapuu samanaikaisesti suuri määrä autoja ja ihmisiä. Pysäköinnin ohjaus on organisoitava hyvin, jotta liikenne sujuisi ruuhkankin keskellä, ja pysäköintiä

ohjaavan henkilökunnan on oltava ystävällistä. Pysäköintipaikkojen lisäksi sisäänkäynnin läheisyydessä on hyvä olla purkupaikka, johon koirat ja tavarat voi pysäköinnin ajaksi jättää, jos niitä on runsaasti. Näin vältetään tavaroiden ja eläinten turhaa kuljettamista pysäköintialueen halki. (Vuorinen 1999, 45-46.)

Myös liikuntarajoitteiset on huomioitava pysäköinnissä. Näytteilleasettajan on löydettävä oikea kehä näyttelypaikalla. Kehäopasteiden on sijaittava sisääntulopisteiden läheisyydessä niin, että ne on helppo huomata. Opasteista on lisäksi selvittävä eri palveluiden, kuten WC:n tai ravintolan sijainti näyttelyalueella.

3.3 Henkilökunta

Vastuu näyttelyn järjestämisestä kuuluu näyttelyä järjestävän organisaation johdolle (Iiskola-Kesonen 2004, 38). Koiranäyttelyä järjestävän organisaation näyttelytoimikunnassa olisi hyvä olla jäseniä, jotka itse käyvät aktiivisesti koiranäyttelyissä, sillä heillä on käytännön näkemystä siitä, mitä koiranäyttelyä järjestettäessä on huomioitava (Vuorinen 1999, 45).

Projektipäällikön, eli koiranäyttelyn kyseessä ollessa usein näyttelytoimikunnan puheenjohtajan, on hallittava tapahtuman kokonaisuus. Hänellä on oltava organisoitukykyä, sillä hänen tehtävänä on järjestää omat ja muiden työt. Hän on vastuussa niin ihmisten ja asioiden johtamisesta kuin viestinnästäkin. Vastuuta on toki myös jaettava, ja vastuuhenkilön onkin pystyttävä delegoimaan tehtäviä eteenpäin. Vastuu tapahtuman järjestämisestä voi olla myös koko näyttelytoimikunnalla, jolloin eri tehtävien vastuu on jaettu eri henkilöille. (Iiskola-Kesonen, 2004, 38.)

Koiranäyttelyissä, kuten useissa muissakin yleisötapahtumissa, suuri osa henkilökunnasta tekee työtänsä talkooperiaatteella. Talkoolaisten rekrytointiin on kiinnitettävä paljon huomiota, mutta erityisen tärkeää tämä on vastuuhenkilöitä etsittäessä. Talkoolaisten töiden tulee olla sellaisia, että niihin on helppo tulla. Työtehtävät pyritään organisoimaan niin, että mahdollisimman moni saa taitoja ja toiveitaan vastaavan tehtävän, jolloin työskenteleminen on mukavaa. Usein talkootyöläiset

ovat henkilöitä, jotka asiakkaan käytännössä kohtaavat. Tapahtuman ilmapiiri välittyy heidän kauttaan asiakkaalle. Rekrytoinnista vastaavan henkilön on kyettävä motivoimaan ja kannustamaan talkootyöläisiä ja saatava heidät omalta osaltaan kantamaan vastuuta. Ensiarvoisen tärkeää on perehdyttää työntekijät tehtäviinsä, sillä silloin he osaavat tehdä työnsä hyvin. Talkootyöläisiä on arvostettava, ja heitä on muistettava myös kiittää. (Iiskola-Kesonen 2004, 40.)

Näyttelyn järjestäjien velvollisuutena on hankkia näyttelyyn tuomarit ja kehäsihteerit. Joka rodulla on oltava rodun tunteva, puolueeton tuomari. Jos tuomari tulee maasta, jossa näyttelysäännöt ovat erilaiset kuin Suomessa, on häntä hyvä informoida kehän kulusta. Kehäsihteerin on hallittava tuomarin käyttämä kieli, jotta hän voi kirjoittaa arvostelun ylös. Kehäsihteeri on myös vastuussa kehän tapahtumien tiedottamisesta ja sujuvuudesta. Näyttelyn aikataulu on laadittava niin, että siinä voidaan pysyä; yhdellä tuomarilla ei saa olla arvosteltavanaan aikaan nähden liian suurta määrää koiria. Näin ryhmäkehät ja best in show -kehä päästään aloittamaan aikataulun mukaisesti. Perinteisesti arvostelut alkavat kehissä yhdeksältä tai kymmeneltä ja jatkuvat, kunnes kaikki rodut on arvosteltu.

3.4 Oheispalvelut

Koska näytteilleasettaja viipyy näyttelyssä useita tunteja, ehkä jopa koko päivän, tarvitaan näyttelyalueella erilaisia palveluita. Osa palveluista liittyy oleellisesti juuri koiranäyttelyyn, kun taas toiset palvelut ovat yleisiä missä tahansa tapahtumassa. Yhteistä näille palveluille on se, että ne helpottavat näytteilleasettajaa näyttelypaikalla ja edesauttavat hänen viihtymistään näyttelyssä.

Koiranäyttelyyn liittyviä oheispalveluita ovat esimerkiksi koiraparkki, käännöspalvelu, trimmaustilat sekä koirien ulkoilutusalue. Useimmille yleisötapahtumille ominaisia palveluita ovat ravintola- ja kahvilapalvelut sekä siivouspalvelut. Koiranäyttelyssä siivouksen merkitys korostuu, sillä koirille sattuu jännittävästä tilanteesta johtuen tämän tästä vahinkoja. On siis tärkeää, että paikalla on riittävästi siivoushenkilökuntaa, jotta vahingot saadaan siivottua mahdollisimman nopeasti. Ravinto-

la- ja kahvilapalveluiden järjestäminen voi näyttelypaikasta ja näyttelyjärjestäjistä riippuen olla joko tilojen vuokranantajan vastuulla tai näyttelyjärjestäjän vastuulla. Tarjottavien tuotteiden määrää ja laatua tulisi kummassakin tapauksessa miettiä tapahtuman luonteen pohjalta.

3.5 Muut näyttelytapahtumaan liittyvät seikat

Koiranäyttelyiden tarkoituksena on palvella koirien jalostusta sekä toimia koiraharrastajien kohtaamispaikkana. Näyttelyyn saapuvilla näytteilleasettajilla on erilaisia odotuksia näyttelyn suhteen. Osa näytteilleasettajista on koiraharrastajia, joille näyttelyssä on koiran saaman arvostelun lisäksi tärkeää muiden koiranomistajien tapaaminen. Heille koiran saama palkintopokaali on mukava muisto koiranäyttelystä. Osa näytteilleasettajista taas kasvattaa koiria lähes ammattimaisesti. Koirien näyttelymenestyksellä saattaa jopa olla vaikutusta heidän taloudelliseen tilanteeseensa. Heille tärkein palkinto on koiran saama titteli, ja pokaalia mieluummin he ehkä toivoisivat palkinnoksi kiinnityskortteja, joilla voi näyttelyn kojuista ostaa vaikkapa koiranruokaa.

Näyttelymaksun suuruus vaikuttaa eniten niihin, jotka ilmoittavat useita koiria näyttelyyn. Usein näyttelyjärjestäjä myöntääkin alennuksen näyttelymaksusta näytteilleasettajan ilmoittaessa useamman kuin kaksi koiraa. Joskus taas veteraanikäiset koirat voi ilmoittaa näyttelyyn maksutta. Myöntämällä näitä alennuksia näyttelyn järjestäjä voi antaa tärkeänä pitämälleen ryhmälle, koirankasvattajille, myönteisen kuvan näyttelystä.

4 PALVELUN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakas-käsite pitää sisällään ne asiakkaat, jotka ovat jo ostaneet tuotteen tai palvelun, asiakkaat, jotka ovat välillisessä kontaktissa yrityksen palveluihin, sekä po-

tentiaaliset asiakkaat, jotka ehkä kuuluvat yrityksen asiakassegmenttiin, mutta eivät vielä ole käyttäneet yrityksen palveluita (Rope & Pöllänen 1998, 27). Lahden kansainvälisessä koiranäyttelyssä 2007 tekemässäni asiakastytyväisyystutkimuksessa asiakkaiksi kelpuutettiin ne asiakkaat, jotka olivat jo ostaneet tuotteen tai palvelun, eli tässä tapauksessa olivat maksaneet ilmoittautumismaksun ja saapuneet kyseiseen näyttelyyn. Asiakkaita kyseisessä tutkimuksessa voivat olla myös henkilöt, jotka tuovat koiran näyttelyyn tai esittävät sen siellä, mutta eivät ole itse maksaneet näyttelymaksua. Asiakas on siis tässä tapauksessa koiranäyttelyn tarjoaman palvelun kuluttaja.

Palvelu–sanana merkitys vaihtelee henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Palvelut ovat aineettomia tekoja tai prosesseja, joiden ydinarvo syntyy ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa. Tuotanto ja kulutus tapahtuvat samanaikaisesti, ja asiakkaat osallistuvat tuotantoon. Palveluita ei voi varastoida, eikä niiden omistajuus siirry asiakkaalle. Juddia (1964) lainaten ”Markkinoitavat palvelut – yrityksen tai yrittäjän markkinatransaktio, jossa transaktion kohteena on muu kuin konkreettisen hyödykkeen omistajuuden siirto”. (Grönroos 1998, 49-53.)

4.1 Palvelun laatu

Palvelu koetaan subjektiivisesti. Vaikka palvelut usein sisältävät myös konkreettisia aineksia (esimerkiksi ravintolassa tarjottavan ruoan), niissä on kuitenkin olennaisinta ilmiön aineettomuus. Siksi asiakkaan on usein vaikeaa arvioida palvelua. Asiakas on lisäksi paitsi palvelun kuluttaja myös tuotantoresurssi. Kun palveluun vaikuttavat sekä henkilökunta että asiakas itse, on selvää, ettei yhden asiakkaan saama palvelu koskaan ole täysin sama kuin toisen asiakkaan. Koska palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, tulisi myös laadunvalvonnan tapahtua samassa yhteydessä. (Grönroos 1998, 53-55.)

Palvelu voidaan käsittää myös tuotteena, jota voi kehittää, tuottaa, toimittaa, markkinoida ja kuluttaa. Palvelupaketista puhuttaessa tarkoitetaan erilaisista konkreettisista tai aineettomista palveluista koostuvaa kokonaistuotetta. Tällöin voidaan

usein erottaa toisistaan ydin-, tuki- ja avustavat palvelut. Ydinpalvelu on se syy, miksi yritys on markkinoilla. Avustava palvelu on palvelupaketin kannalta välttämätön, kun taas tukipalveluita käytetään kilpailukeinoina. (Grönroos 1998, 115-120.)

Koiranäyttelyn ollessa kyseessä ydinpalveluna voidaan pitää koiranäyttelytuomarin suorittamaa koiran arvostelua. Avustavana palveluna toimii esimerkiksi näyttelyilmoittautumisten vastaanotto ennen näyttelyä. Koiranäyttelyissä tukipalveluita voivat olla vaikkapa kahvilapalvelut; asiakas ei pelkän kahvilan takia tule näyttelyyn, mutta hyvä kahvila tietyssä näyttelypaikassa voi vaikuttaa siihen, kuinka vetovoimainen kyseinen näyttely kokonaisuudessaan on suhteessa muihin näyttelyihin.

Tuotteen laatu mielletään usein palvelun tai tavaran teknisten ominaisuuksien summana. Asiakkaat kuitenkin kokevat palvelun laadun usein laajemmin, ja lisäksi laatukokemus perustuu pitkälti muihin kuin teknisiin seikkoihin. Palvelun tarjoajan onkin hyvä käsittää, että laatu on tärkeää sellaisena kuin asiakas sen kokee. Asiakkaan ja palvelun tarjoajan välisissä vuorovaikutustilanteissa tapahtuvat prosessit ja niihin liittyvät totuuden hetket vaikuttavat olennaisesti koettuun laatuun. Totuuden hetkellä tarkoitetaan vuorovaikutustilanteita, joissa palvelun tarjoajalla on mahdollisuus osoittaa asiakkaalle palvelujensa laatu. Asiakkaan kokema palvelun laatu voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen: tekniseen eli lopputulosulottuvuuteen ja toiminnalliseen eli prosessiulottuvuuteen. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa siis paitsi se, mitä palveluita hän saa, myös se, miten palvelu toteutetaan. Palveluiden ollessa kyseessä myös imagolla on suuri merkitys asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta. Kun asiakkaalla on yrityksestä myönteinen mielikuva, pienet virheetkin annetaan anteeksi. Jos taas imago on kielteinen, virheellä on suhteessa suurempi vaikutus. Imago toimii eräänlaisena laadun kokemisen suodattimena. (Grönroos 1998, 62-68.)

4.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat asiakkaan odotukset tuotteesta tai palvelusta ja toisaalta tuotekontaktin kautta tai palvelutilanteessa syntyneet kokemukset. Odotustaso muodostaa vertailuperustan kokemuksille. Asiakkaan tuotteisiin tai palveluihin kohdistuvat odotukset voivat kuitenkin vaihdella suuresti. Esimerkiksi viiden tähden hotelliin kohdistuu suurempia odotuksia kuin kahden tähden hotelliin. Samantasoinen palvelu saattaa kahden tähden hotellissa ylittää asiakkaan odotukset, mutta aiheuttaa suuren pettymyksen viiden tähden hotellissa. (Rope & Pöllänen 1998, 29-30.)

Asiakkaan tyytyväisyys- tai tyytymättömyysaste syntyy hänen kokemuksistaan suhteutettuna odotuksiin. Tyytyväisyysaste voidaan karkeasti jakaa kolmeen luokkaan: ali-odotustilanteeseen, jossa kokemukset ylittävät odotukset ja kokemus on myönteinen, tasapainotilanteeseen, jossa kokemukset vastaavat odotuksia, sekä yliodotustilanteeseen, jossa odotukset ovat suurempia kuin kokemukset, ja kokemus on kielteinen. (Rope & Pöllänen 1998, 38-39.)

Asiakkaiden ajatusten keräämisen syynä on toiminnan kehittäminen. Asiakkailta voi olla näkemyksiä mahdollisista uusista palveluista. Heitä kuuntelemalla voidaan myös saada selville syyt juuri kyseisen palvelun valintaan sekä kartoittaa tarpeita ja odotuksia. Myös asiakkaiden valitukset voivat toimia kehityksen lähtökohtana. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 1999, 85-86.)

Koiranäyttelyssä näytteilleasettajien asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat monenlaiset seikat. Näytteilleasettajalla on todennäköisesti ennako-odotuksia koiransa menestyksen suhteen. Näyttelyjärjestäjä ei luonnollisesti voi vaikuttaa tuomarin koirasta antamaan arvioon ja kilpailutulokseen, mutta koiran menestys tai menestymättömyys saattaa silti vaikuttaa näytteilleasettajan arvioon näyttelystä tapahtumana. Oletuksenani on, että näytteilleasettajat, joiden koiran menestys ylittää heidän odotuksensa, antavat keskimäärin positiivisempia arvioita kuin ne, jotka ovat koiransa näyttelymenestykseen pettyneitä. Koiran menestymiselle asetettuihin odotuksiin voi vaikuttaa koiran aiempi menestys tai menestymättömyys näyttelyssä. Näyttelyta-

pahtumasta muodostettaviin ennakko-odotuksiin taas voivat vaikuttaa asiakkaan aikaisemmat kokemukset Lahden kansainvälisestä koiranäyttelystä tai muista koiranäyttelyistä.

Näyttelyn järjestäjä voi monella osa-alueella vaikuttaa näytteilleasettajan viihtymiseen. Esimerkiksi tilojen toimivuus ja viihtyisyys ja liikkumisen sujuvuus edesauttavat näytteilleasettajan viihtymistä, kuten myös erilaisten lisäpalveluiden tarjoaminen. Lisäksi henkilökunnalla, eli sillä, miten palveluita tuotetaan, on oletettavasti vaikutusta näytteilleasettajan kokemaan laatuun. Asiakkaan tuotteesta tai palvelusta saama ensivaikutelma on usein hyvin tärkeä, ja siksi erityishuomiota tulee kiinnittää näytteilleasettajan saapumiseen näyttelypaikalle: opasteisiin, pysäköintiin ja rokotusten tarkastukseen. Koska koiranäyttelyssä pääroolissa ovat koirat ja niiden esiintyminen, voidaan kuitenkin olettaa, että näytteilleasettajien suurin huomio kiinnittyy näyttelykehään ja sen tapahtumiin.

Ollessani itse näytteilleasettajana koiranäyttelyssä ja keskustellessani muiden näytteilleasettajien kanssa olen havainnut tyytymättömyyden kohdistuvan erityisesti muutamaan asiaan. Tekemieni havaintojen perusteella ennakko-oletuksenani on, että tekemässäni asiakastyytyväisyyskyselyssä nämä seikat tulevat ilmi. Olen huomannut näytteilleasettajien usein olevan tyytymättömiä kehän kokoon ja pohjamateriaaliin. Lattia on liukas ja päällystämätön, joten koirat liukastelevat liikkeessään, tai isojen koirien liikkeet eivät liian pienessä kehässä pääse oikeuksiinsa. Toinen tyytymättömyyttä aiheuttava tekijä on tuomari. Olen havainnut näytteilleasettajien kritisoivan tuomareiden arvosteluperiaatteita silloinkin, kun heidän omat koiransa ovat menestyneet näyttelyssä.

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS LAHDEN KANSAINVÄLISEN KOIRANÄYTTELYN NÄYTTEILLEASETTAJILLE

5.1 Tutkimuksen taustat

Ennen asiakastyytyväisyystutkimuksen tekemistä pohdin koiranäyttelyä tapahtumana sekä omien että muiden koiraharrastajien kokemusten pohjalta. Tein kartoittavaa tutkimusta käymällä keskusteluja omien koirieni kasvattajan kanssa, jonka yli kymmenen vuoden koiranäyttelykokemukseen luotan. Tutustuin koiranäyttelyitä, tapahtuman järjestämistä sekä asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua käsittelevään kirjallisuuteen. Koiranäyttelyä koskevaa kirjallisuutta löysin vain yhden teoksen, koiranäyttelytuomari Rainer Vuorisen kirjoittaman koiranäyttelykirjan. Muita ongelmia kirjallisuuden etsinnässä ei tullut eteen.

Tutustuttuani aiheeseen päätin suunnata asiakastyytyväisyyskyselyn näytteilleasettajille. Päätin kyselyn avulla kartoittaa heidän asiakastyytyväisyyttään pääasiassa näyttelypäivän tapahtumien osalta. Kyselystä rajasin pois tämän vuoksi näyttelypäivää edeltäviä prosesseja koskevat kysymykset ilmoittautumismaksua lukuun ottamatta. Kyselyn ulkopuolelle rajasin lisäksi näyttelyn myyntikojuja koskevat kysymykset, sillä näyttelyn järjestäjien mukaan he olivat aiemmin suorittaneet oman asiakastyytyväisyystutkimuksen. Uskon että ilman näitä rajoituksia kyselystä olisi muodostunut liian pitkä.

Koiranäyttelyssä avainasemassa asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa ovat näytteilleasettajat; ihmiset, jotka ilmoittavat koiransa näyttelyyn ja maksavat ilmoittautumismaksun. Ilman heitä ei olisi koiranäyttelyitäkään. Vaikka koiranäyttelyssä käy myös katsojia ilman koiria, ei heidän roolinsa näyttelyssä ole yhtä merkittävä kuin näytteilleasettajien. Siksi päädyin tutkimaan juuri näytteilleasettajien asiakastyytyväisyyttä.

Päädyin kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen, sillä tahdoin saada mahdollisimman edustavan kuvan näytteilleasettajista ja heidän asiakastyytyväisyydestään. Lomakkeen avulla suoritettavaan kyselytutkimukseen päädyin, koska koin sen olevan ihmisille tuttu ja helppo vastata. Lisäksi vaakakupissa painoi strukturoidun lomakkeen vastausten helppo käsittely tulosten analysointivaiheessa. Koska tahdoin lisäksi saada tietoa siitä, miten näytteilleasettajat tahtoisivat koiranäyttelyä kehitettävän, päädyin käyttämään kyselyssä laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen keinoja avoimien kysymyksien muodossa. Tavoitteenani oli saada yleisluontoinen kuva siitä, mitä mieltä näytteilleasettajat ovat Lahden kansainvälisestä koiranäyttelystä. Toimeksiantajan toiveena oli selvittää, keitä näytteilleasettajat ovat, ja kartoittaa heidän perustietojaan. Taustatietojen perusteella vastauksia voisi myöhemmin myös luokitella ja vertailla.

5.1.1 Tutkimusmenetelmät

Kvantitatiivisen eli määrällisen tai tilastollisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä asioita. Tuloksia kuvataan numeerisin suurin, ja niitä voidaan havainnollistaa taulukoiden tai kuvioiden avulla. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan selvittää asioiden riippuvuussuhteita. Tuloksien pohjalta pyritään yleistämään havaintoyksiköistä saatu tieto laajempaan joukkoon tilastollisen päättelyn avulla. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pystytään kartoittamaan olemassa oleva tilanne, mutta syy- ja seuraussuhteet voivat jäädä hämärän peittoon. (Heikkilä 2004, 16.)

Tilastollisessa tutkimuksessa apuvälineenä käytetään usein kysely- ja haastattelututkimusta. Kysely voi olla sähköisessä muodossa tai paperilla olevalla lomakkeella. Taustatietojen selvittämiseen ja lomakkeen laatimiseen on kiinnitettävä suurta huomiota, jotta tutkimuksen avulla sekä kysyttäisiin oikeita asioita että saataisiin vastauksia kysytyyn asiaan. Vastaamisen ja vastausten käsittelemisen helpottamiseksi käytetään lomakkeissa usein suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä. Niissä vastausvaihtoehdot ovat valmiina. Tätä kysymystyyppiä voidaan käyttää silloin, kun selvästi rajatut vastausvaihtoehdot tiedetään etukäteen. Vaihtoehdoista täytyy

löytyä kaikille vastaajille sopiva vaihtoehto, ja niiden tulee olla mielekkäitä ja järkeviä. Strukturoitujen kysymysten heikkoutena on se, että ne mahdollistavat vastaajan harkitsemattoman vastaamisen. Vastaajaa voi houkutella ”en osaa sanoa” - vastausten antaminen. Lisäksi vastausvaihtoehtoja laadittaessa luokittelussa tehdään helposti virheitä, ja joku vastausvaihtoehto voi unohtua. Vaihtoehdot tai niiden esittämisjärjestys voivat johdatella vastaajaa. Kysymykset voivat olla myös sekamuotoisia, jolloin osa vastausvaihtoehdoista on annettu, mutta mukana on myös avoimia, tai yleisimmin yksi avoin vastausvaihtoehto. Tätä kysymystyyppiä on hyvä käyttää silloin, kun on epävarma siitä, keksiikö kysymystä laadittaessa kaikki vastausvaihtoehdot. (Heikkilä 2004, 47-52.)

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla yritetään ymmärtää tutkimuskohdetta ja selittää sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Laadullisessa tutkimuksessa rajoitutaan usein pieneen määrään tapauksia, joita pyritään analysoimaan tarkasti. Tämäntyyppinen tutkimus sopii esimerkiksi kuluttajien valintaperusteiden selvittämiseen tai toiminnan kehittämiseen. Kerätty aineisto on usein tekstimuotoista. Aineistoa voidaan kerätä esimerkiksi avoimilla, keskustelunomaisilla haastatteluilla, tiettyyn aihealueeseen keskittyvien teemahaastatteluiden tai usean henkilön ryhmäkeskusteluiden avulla. Aineistoa on myös mahdollista kerätä tekemällä havaintoja ja osallistumalla tutkittavan yhteisön toimintaan. (Heikkilä 2004, 16-17.)

5.1.2 Tutkimusaineisto ja sen hankinta

Lahden kansainväliseen koiranäyttelyyn ilmoitettuja koiria oli yhteensä 3759. Moni omistaja oli ilmoittanut useamman kuin yhden koiran, joten näytteilleasettajien määrä oli jonkin verran pienempi. Kyse on kuitenkin niin suuresta perusjoukosta, että koko joukon asiakastyytyväisyyttä olisi mahdotonta tutkia yhden ihmisen voimin tai opinnäytetyön puitteissa. Siksi päädyin otantatutkimukseen, jossa otoksena olisivat satunnaisesti valikoidut henkilöt.

Toivoin, että asiakkaat voisivat vastata asiakastyytyväisyyskyselyyn, kun koetut asiat ovat vielä tuoreina muistissa. Suoritin asiakastyytyväisyyskyselyn näyttelyn

aikana 28. -29.4.2007 kiertämällä näytteilleasettajien joukossa ja jakamalla lomakkeita. Samalla pystyin tarvittaessa opastamaan lomakkeen täytössä. Jakamalla lomakkeet ja keräämällä ne varmistin myös, että saisin riittävästi vastauksia ja että vastaajat kuuluivat valitsemaani perusjoukkoon eli näytteilleasettajiin. Tavoitteena oli kerätä niin suuri määrä vastauksia kuin aikataulun puitteissa oli ilman apuvoimia mahdollista.

Näyttelypaikalla oli lomakkeiden palautuslaatikot koirien ulkoilutusalueen ovella, ja lomakkeita jaettiin näyttelyn toimistossa ja dogsitter-pisteessä. Ulkoilutusalueen ovella oli myös lomakkeita vapaasti saatavilla. Suurimman osan lomakkeista asiakkaat täyttivät odotellessani, ja sain ne heiltä suoraan takaisin. Koska oletin, että osa ihmisistä ei näyttelypäivän kiireen keskellä halunnut vastata kyselyyn, lisäsin lomakkeeseen palautusosoitteen, johon kysely oli mahdollista postittaa jälkikäteen. Tätä kautta sain muutamia vastauksia. Eri päivinä näyttelyssä olivat eri roturyhmät, joten asiakkaat suurelta osalta vaihtuivat välissä. Koska halusin vertailla eri päivien vastauksia keskenään, jaoin erivärisiä lomakkeita lauantaina ja sunnuntaina. Jakamalla lomakkeita itse pystyin hieman vaikuttamaan vastaajien heterogeenisyyteen. Pyrin keräämään vastauksia kaikkiin roturyhmiin kuuluvien koirien omistajilta, jotta saisin kattavasti vastauksia hyvinkin erilaisten koirien näytteilleasettajilta.

5.1.3 Lomakkeen laadinta

Lomakkeen laadinta alkoi rakenteen suunnittelulla. Lomake alkoi vastaamaan houkuttelevalla saatteella. Vastaajan taustatietoja halusin kysyä lomakkeen alussa, sillä niihin vastaajan on yleensä helppo vastata. Seuraavaksi tulivat strukturoidut monivalintakysymykset, joiden avulla oli tarkoitus kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä niin näyttelytiloihin, tapahtumien kulkuun, palveluihin kuin henkilökuntaan. Lomakkeen loppupuolella olivat avoimet kysymykset. Sen jälkeen lomakkeessa oli vielä kiitokset, lomakkeen palautusosoite, mikäli sen halusi palauttaa postitse, sekä markkinointimielessä lisätty tieto seuraavasta Salpausselän kennelpiirin Lahdessa järjestämästä näyttelystä.

Vastaajan taustatiedoista kartoitin sukupuolen, ikäryhmän, ja sen, mistä näyttelyyn saavuttiin. Lisäksi halusin selvittää, kuinka monta koiraa vastaaja omistaa ja mihin roturyhmiin ne kuuluvat. Roturyhmää kysyin, koska olettamuksenani oli, että eri roturyhmiin kuuluvien koirien omistajien asiakastyytyväisyyteen saattaisivat vaikuttaa eri seikat. Selvittämällä näytteilleasettajien näyttelykäyntien määrää vuoden aikana pyrin selvittämään, keitä koiranäyttelyiden avainasiakkaat ovat.

Monivalintakysymyksien vastausvaihtoehdot määrittelin kysyttävän asian mukaan. Näyttelyn ilmoittautumismaksua ja arvostelun alkamisajankohdan sopivuutta koskevilla kysymyksissä vastausvaihtoehtoja oli kolme ja koiran näyttelymenestystä koskevassa kysymyksessä neljä. Muissa monivalintakysymyksissä vastausvaihtoehtoja oli kuusi. Tällä epäjohdonmukaisuudella pyrin siihen, että kysymysten vastausvaihtoehdot olisivat järkeviä ja kattavia. Kysymällä näytteilleasettajan koirien näyttelymenestystä on tarkoitus selvittää, vaikuttaako se annettuihin vastauksiin.

Aluksi yritin hyödyntää monivalintakysymysten vastausvaihtoehdoissa koirien arvioinnissa käytössä olevaa asteikkoa. Asteikko painottui kuitenkin hieman liikaa positiivisiin vaihtoehtoihin, joten lomakkeen lopullisessa versiossa asiakastyytyväisyyttä kartoittavan osan monivalintakysymyksissä päädyin asiakastyytyväisyyskyselyissä yleisesti käytettävään asteikkoon. Vastausvaihtoehtoja oli kuusi (erittäin hyvä=5, melko hyvä=4, tyydyttävä=3, melko huono=2, huono=1 ja ei kokemusta=X).

Lomakkeen lopussa päädyin sijoittamaan koiranäyttelyn kehittämiskohtia sekä näytteilleasettajien asiakastyytyväisyyden kannalta tärkeimpiä osa-alueita kartoittavat avoimet kysymykset. Niiden avulla pyrin selvittämään, mitä palveluita näytteilleasettajat toivoisivat näyttelyssä olevan tarjolla ja miten näyttelyä voitaisiin kehittää. Tarkoituksena oli myös selvittää, onko kyselyssä tutkittu oikeita asioita.

En testannut lomaketta todellisessa koiranäyttelytilanteessa. Annoin kuitenkin lomakkeen täytettäväksi muutamille koiranäyttelyitä harrastaville ystävilleni, ja heiltä sain arvokasta palautetta, joka koski kysymysten muotoilua ja selkeyttä sekä vastausvaihtoehtoja. Lisäksi esittelin lomakkeen raakaversión näyttelytoimikunnan ko-

kouksessa, mistä sain myös muutaman vinkin lomakkeen kehittämiseksi. Saamani palautteen perusteella tein lomakkeeseen tarvittavat muutokset, ja lopullinen lomake oli valmis (katso LIITE 1).

5.2 Keskeiset tulokset

Palautettuja lomakkeita oli yhteensä 194, joista 101 oli lauantaina jaossa olleita lomakkeita ja 93 sunnuntaina jaettuja lomakkeita. Kaikki vastaajat eivät vastanneet kaikkiin kysymyksiin, ja joidenkin kysymysten osalta suurin osa vastauksista oli ”ei kokemusta”. Vähiten vastauksia tuli koiran näyttelymenestystä koskevaan kysymykseen, jossa vastausten määrä oli 158. Vastaamatta jättämisen syynä saattoi olla se, ettei vastaajan koira vielä ollut ehtinyt osallistua näyttelyyn. Tätä kysymystä lukuun ottamatta kysymyksiin tuli poikkeuksetta yli 180 vastausta. Eniten ”ei kokemusta” -vastauksia saivat koiraparkkia, käännöspalvelua ja trimmaustiloja koskevat kysymykset.

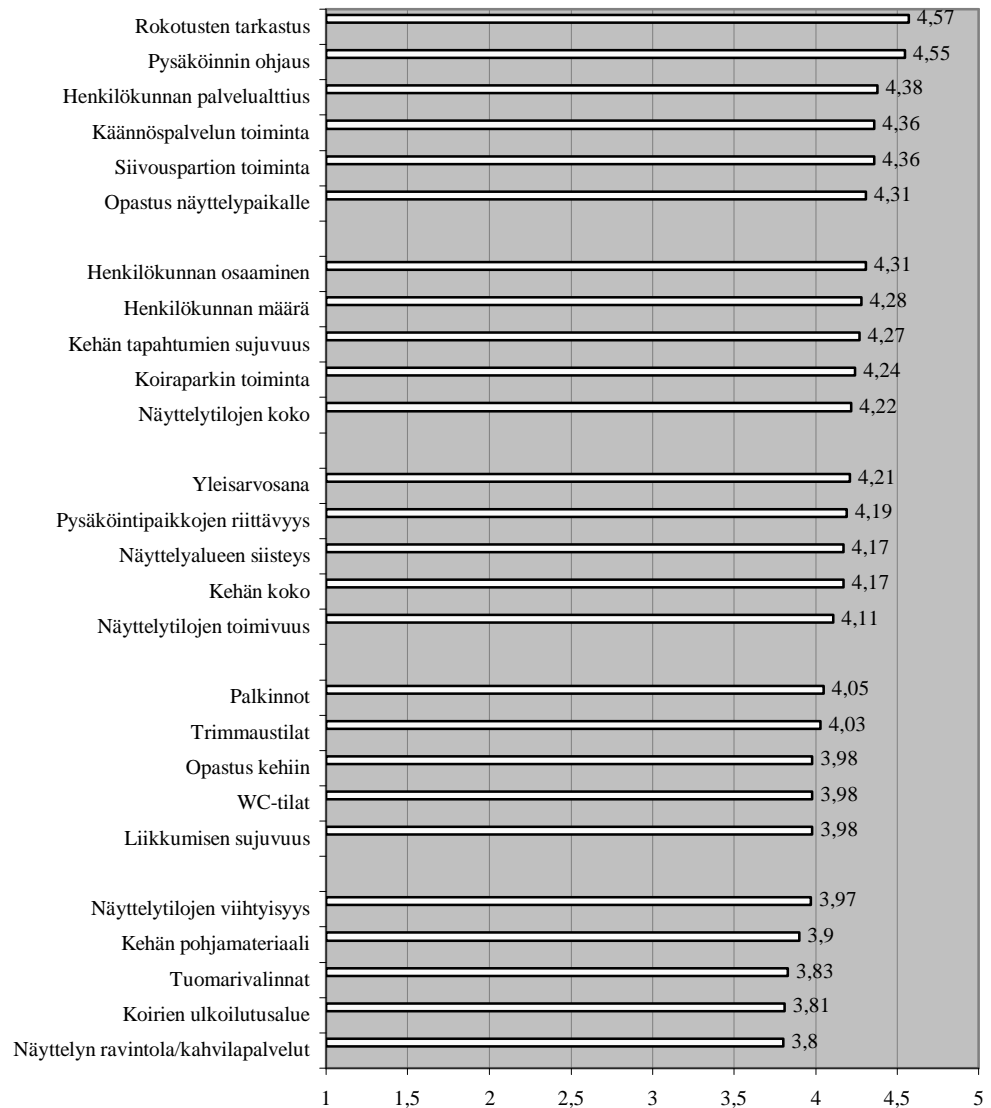
Vastaajia pyydettiin arvioimaan erilaisia näyttelyyn liittyviä tekijöitä monivalintakysymysten avulla. Kysymyksiin oli kuusi vastausvaihtoehtoa: erittäin hyvä=5, melko hyvä=4, tyydyttävä=3, melko huono=2, huono=1 ja ei kokemusta=X. Avoimia kysymyksiä analysoin luokittelemalla vastaukset mahdollisuuksien mukaan aihepiireittäin. Näin sain selville, mitkä seikat saivat eniten mainintoja.

Kuviossa 1 esitetään monivalintakysymysten vastausten keskiarvot. Keskiarvoissa on mukana molempien päivien vastaukset, mutta niissä ei ole huomioitu ”ei kokemusta” -vastauksia. Kaikissa vastauksissa positiivisia arvioita oli enemmän kuin negatiivisia. Jakauman vinous oli yhtä monivalintakysymystä (käännöspalvelusta) lukuun ottamatta negatiivinen, eli jakauma on vasemmalle vino lähes jokaisen kysymyksen osalta. Vinous vaihteli välillä -1,86 (rokotusten tarkastuksen sujuvuus) ja 0,07 (käännöspalvelun toiminta). Muutaman kysymyksen kohdalla mainintoja ”huono” tai ”melko huono” ei ollut lainkaan. Nämä koskivat tyypillisesti tukipalveluita: koiraparkin ja käännöspalvelun toimintaa sekä henkilökunnan määrää. Keski-

hajonta vaihteli monivalintakysymyksissä välillä 0,53 (käännöspalvelu) ja 1,14 (kehän koko).

Sunnuntain vastausten keskiarvot olivat yhteensä 26 esitetystä kysymyksestä 20 kysymyksen osalta korkeammat kuin lauantain vastausten keskiarvot. Niiden perusteella sunnuntain vastaajat olivat siis keskimäärin tyytyväisempiä kuin lauantain vastaajat. Koska vastausten keskiarvojen erot olivat hyvin pieniä ja osa vastauksista sai lauantaina korkeamman keskiarvon kuin sunnuntaina, ei vastausten perusteella voi havaita suuria eroja kahden näyttelypäivän välillä. Tämän vuoksi en nähnyt tarpeellisenä analysoida eri päivien vastauksia erikseen tai tehdä vertailuja lauantain ja sunnuntain tulosten välillä.

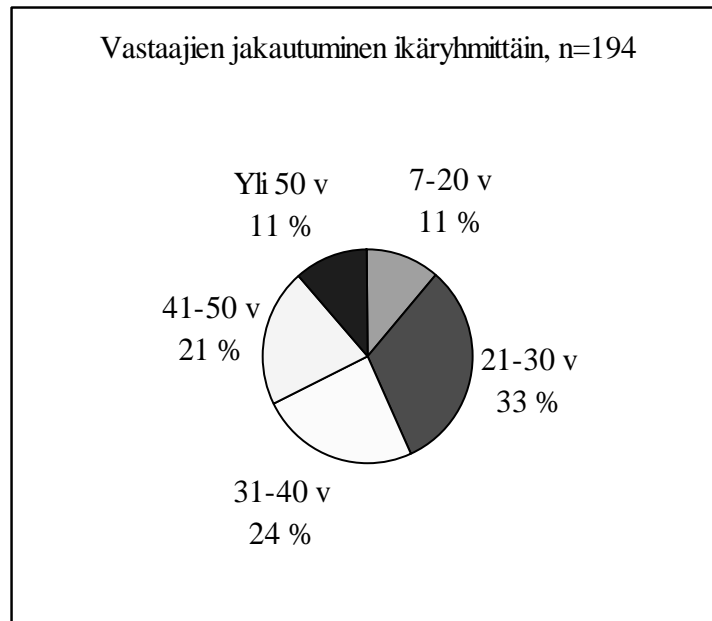
Monivalintakysymysten vastausten keskiarvot kysymyksittäin



Kuvio 1. Monivalintakysymysten vastausten keskiarvot

5.2.1 Vastaajien taustatiedot

Taustatietoja tiedustelin strukturoiduilla kysymyksillä, ja vastausvaihtoehdot sekä niiden määrän pyrin saamaan kunkin kysymyksen osalta järkeväksi. Sukupuolensa ilmoittaneista vastaajista 160 (noin 85 %) oli naisia ja 28 (noin 15 %) miehiä. Ikäryhmistä tavallisin oli 21-30-vuotiaat, joita ikänsä ilmoittaneista oli kolmannes (33 %). Vastaajien jakautuminen eri ikäryhmiin selviää tarkemmin kuviosta 2.



Kuvio 2. Vastaajien jakautuminen ikäryhmittäin

Yli puolet (57 %) vastaajista omisti yhden tai kaksi koira, ja kolmesta viiteen koira omisti reilu viidennes (21 %) vastaajista. Vastaajien omistamia koiria kuului kaikkiin kymmeneen roturyhmään. Eniten oli ryhmän 2 pinsereitä, snautsereita, molosseja ja sveitsiläisiä karjakoiria (23 %). Seuraavaksi eniten oli ryhmän 9 seuraaja kääpiökoiria (14 %). Vastaajista lähes puolet (48 %) ilmoitti käyvänsä koiranäyttelyssä yli kymmenen kertaa vuodessa. Neljä prosenttia vastaajista oli koiranäyttelyssä ensimmäistä kertaa. Yllättävän pieni osuus vastaajista (12 %) saapui näyttelyyn Lahdesta tai muualta Päijät-Hämeestä. Selvä enemmistö, 87 prosenttia näytteliasettajista, oli saapunut muualta Suomesta.

5.2.2 Tilat ja kehät

Tiloja koskevien kysymysten avulla kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä tilojen koosta ja toimivuudesta sekä siisteydestä ja viihtyisyydestä. Vastaajien mielipidettä WC-tiloista sekä näyttelyalueella liikkumisesta tiedusteltiin kumpaakin yhdellä kysymyksellä. Vastaajista 41 prosenttia antoi näyttelytilojen koolle arvosanan erittäin

hyvä, ja samoin 41 prosenttia piti tilojen kokoa melko hyvänä. Kun näytteilleasettajilta kysyttiin mielipidettä näyttelytilojen viihtyisyydestä, antoi 46 prosenttia vastaajista arvosanan melko hyvä. Erittäin hyvänä näyttelytilojen viihtyisyyttä piti 27 prosenttia vastaajista ja tyydyttävänä puolestaan 21 prosenttia. Lähes puolet vastaajista (49 %) piti näyttelytilojen toimivuutta melko hyvänä ja melkein kolmannes (31 %) erittäin hyvänä. Näyttelyalueen siisteyttä piti melko hyvänä yli puolet (53 %) vastaajista. WC-tiloista kysyttäessä 13 prosenttia vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen tai heillä ei ollut kokemusta näyttelyn WC-tiloista. Lähes puolet (47 %) piti WC-tiloja melko hyvinä. Tiloihin liittyviin kysymyksiin tuli kaikkiin vähän (alle 5 %) vastauksia, joissa arvosanaksi annettiin huono tai melko huono. Edellä käsitellyistä aiheista näytteilleasettajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä tilojen kokoon, kun taas tilojen viihtyisyyttä arvostettiin vähiten.

Näytteilleasettajilta kysyttiin mielipidettä kehän tapahtumien sujuvuudesta, kehän koosta ja sen pohjamateriaalista. Keskimäärin parhaaksi arvioitiin kehän tapahtumien sujuvuus (vastausten keskiarvo 4,27). Kehän pohjamateriaali arvioitiin keskimäärin huonommaksi kuin kehän koko. Jopa 40 prosenttia vastaajista piti kehän tapahtumien sujuvuutta erittäin hyvänä ja 43 prosenttia melko hyvänä. Puolet vastaajista piti kehän kokoa erittäin hyvänä, mutta huonona tai erittäin huonona sen sijaan 9 prosenttia vastaajista. Kehän pohjamateriaali jakoi mielipiteitä: 35 prosenttia vastaajista piti pohjamateriaalia erittäin hyvänä ja yhtä suuri osuus melko hyvänä. Huonoksi kehän pohjamateriaalin arvioi 5 prosenttia vastaajista ja melko huonoksi 9 prosenttia.

5.2.3 Näyttelyalueelle saapuminen

Pysäköintipaikkojen riittävyttä piti erinomaisena 41 prosenttia vastaajista ja huonona vain 2 prosenttia. Valtaosa (60 %) vastaajista piti pysäköinnin ohjauksen sujuvuutta erittäin hyvänä. Näytteilleasettajat olivat keskimäärin tyytyväisempiä pysäköinnin ohjaukseen kuin pysäköintipaikkojen riittävyteen. Rokotusten tarkastuksen sujuvuus sai monivalintakysymyksistä keskiarvoltaan koko kyselyn parhaan

arvosanan (4,57 asteikolla 1-5). Sen arvioikin erittäin hyväksi 64 prosenttia vastaajista.

Kysyttäessä mielipidettä näyttelypaikalle ohjaavista opasteista 45 prosenttia vastaajista antoi arvosanan erittäin hyvä. Kuudella prosentilla vastaajista ei ollut kokemusta opastuksesta. Kehiin opastus näyttelypaikalla jakoi hieman mielipiteitä: reilu kolmannes (36 %) vastaajista piti sitä melko hyvänä, vajaa kolmannes (31 %) erittäin hyvänä ja viidennes (20 %) tyydyttävänä. Vastaajat antoivat keskimäärin paremman arvosanan näyttelypaikalle ohjaavalle opastukselle kuin kehiin opastukselle näyttelypaikalla, jonka keskiarvo oli tämän osion heikoin (vastausten keskiarvo 3,98).

5.2.4 Henkilökunta ja tuomarit

Vastaajilta tiedusteltiin mielipidettä näyttelyhenkilökunnan palvelualltiudesta, osaamisesta ja määrästä. Kaikkien kolmen kysymyksen vastausten keskiarvot ylittivät arvon neljä (melko hyvä). Henkilökunnan palvelualltius arvioitiin henkilökuntaa koskevista seikoista parhaimmaksi (vastausten keskiarvo 4,38). Lisäksi näyttelyleasettajilta tiedusteltiin mielipidettä tuomarivalinnoista. Vastausten keskiarvoksi tuli 3,83. Tuomarivalintojen osalta vastaukset hajosivat hieman: reilu kolmannes vastaajista (37 %) piti tuomarivalintoja melko hyvänä, ja reilu neljännes (27 %) erittäin hyvänä. 16 prosenttia vastaajista antoi tuomarivalinnoille arvosanan tyydyttävä. Huonoksi tai melko huonoksi tuomarivalinnat arvioi 11 prosenttia vastaajista.

Henkilökunnan määrää piti melko hyvänä 46 prosenttia vastaajista. Vastaajista 8 prosenttia joko jätti vastaamatta tai heillä ei mielestään ollut kokemusta henkilökunnan määrästä. Henkilökunnan osaamista koskevan kysymyksen kohdalla vastaava prosentti oli 13. Vastaajista lähes yhtä suuri osuus piti henkilökunnan osuutta melko hyvänä (39 %) kuin erittäin hyvänä (38 %). Henkilökunnan palvelualltiutta piti erittäin hyvänä 43 prosenttia vastaajista. Huomioitavaa on, että verrattaessa vaikkapa tiloja ja kehiä koskeviin kysymyksiin oli henkilökuntaa koskevissa kysy-

myksissä vastaamatta jättäneitä sekä ei kokemusta -vastauksen antaneita hieman enemmän.

5.2.5 Oheispalvelut ja palkinnot

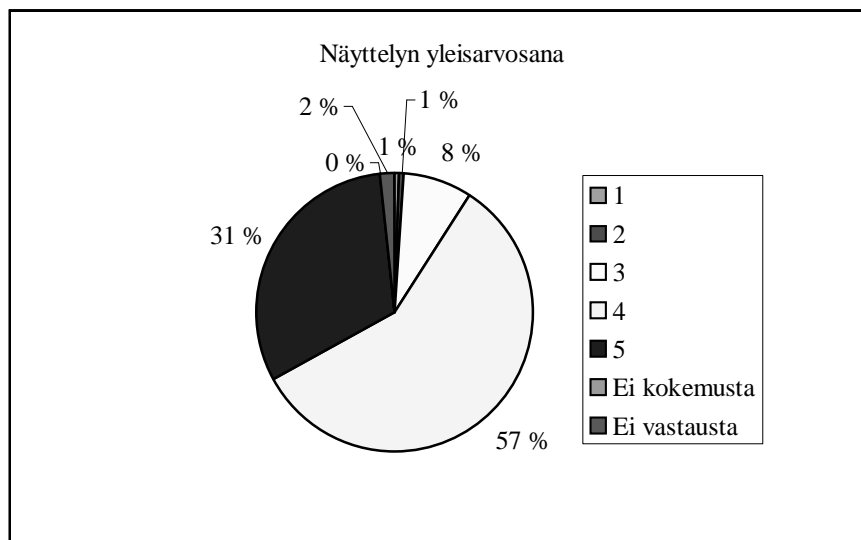
Näyttelyn oheispalveluihin kuuluvat koirien ulkoilutusalue, trimmaustilat, käännöspalvelu, koiraparkki, siivouspartio sekä ravintola- ja kahvilapalvelut. Näistä vastaajat arvioivat keskimäärin parhaaksi käännöspalvelun sekä siivouspartion toiminnan (molempien vastausten keskiarvo 4,36). Oheispalveluista heikomman keskiarvon saivat näyttelyn ravintola- ja kahvilapalvelut, josta annettujen vastausten keskiarvo (3,8) oli samalla kaikkien monivalintakysymysten heikoin. Näyttelyn palkinnoille vastaajat antoivat keskiarvon 4,05. Oheispalveluita ja palkintoja koskevien kysymysten vastauksia tulkittaessa on muistettava, että monilla vastaajilla ei ollut kokemusta kyseisistä palveluista, joten siksi keskiarvot perustuvat pienempään määrään vastauksia kuin useimpien muiden kysymysten kohdalla. Esimerkiksi koirien ulkoilutusaluetta koskevan kysymyksen vastauksista neljäsosa (25 %) oli ”ei kokemusta” -vastauksia. Lisäksi on mahdotonta tietää, ovatko varsinaisen arvosanan antaneet vastaajat todella käyttäneet kyseistä palvelua. Osa vastaajista on saattanut esimerkiksi pitää melko hyvänä sitä, että vaikkapa koiraparkki ylipäätään on olemassa.

Näytteilleasettajien mielipiteet koirien ulkoilutusalueesta vaihtelivat. Vastaajista 30 prosentin mielestä ulkoilutusalue oli melko hyvä ja 30 prosentin mielestä erittäin hyvä. Sen sijaan 14 prosenttia vastaajista piti ulkoilutusaluetta tyydyttävänä ja yhteensä 8 prosenttia melko huonona tai huonona. Suurimmalla osalla vastaajista (62 %) ei ollut kokemusta trimmaustiloista. Vastaajista 16 prosenttia piti tiloja melko hyvinä. Käännöspalvelusta ei ollut kokemusta lähes kolmella neljäsosalla (73 %) vastaajista. Heistä 12 prosenttia piti kuitenkin käännöspalvelua melko hyvänä. Koiraparkkia koskevaan kysymykseen antoi ”ei kokemusta” -vastauksen 71 prosenttia vastaajista. Neljätosista prosenttia arvioi koiraparkin melko hyväksi. Siivouspartion toiminnan arvioi erittäin hyväksi 37 prosenttia vastaajista, ja 34 prosenttia piti toimintaa melko hyvänä. Ravintola- ja kahvilapalveluista ei ollut kokemusta noin kol-

manneksella (34 %) vastaajista. Suunnilleen yhtä moni vastaaja (33 %) koki ravintola- ja kahvilapalvelut melko hyviksi. Tyydyttävänä näitä palveluita piti 18 prosenttia vastaajista.

5.2.6 Näyttelyn yleisarvosana

Näyttelyn yleisarvosanojen keskiarvo oli 4,21. Vastaajista valtaosa antoi näyttelylle yleisarvosanan ”melko hyvä” eli 4. Kysymykseen tuli 191 vastausta. Ainoastaan yksi vastaaja antoi yleisarvosanaksi huonon ja yksi melko huonon. Vastaukset jakautuivat kuvion 3 mukaisesti: näytteilleasettajien näyttelylle antamien yleisarvosanojen keskiarvo asettuu sanallisesti arvioiden ”erittäin hyvän” ja ”melko hyvän” välille.

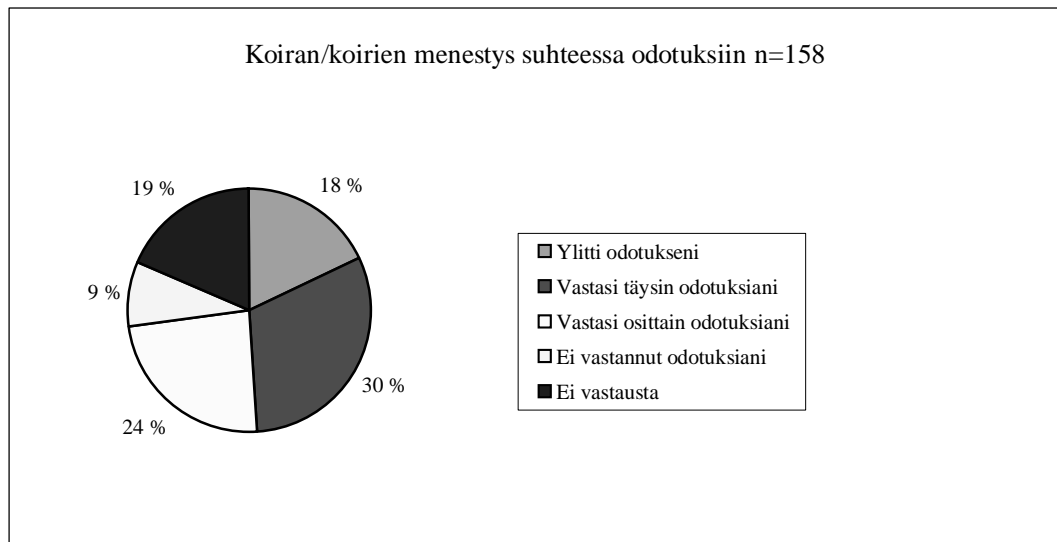


Kuvio 3. Näyttelyn yleisarvosanat

5.2.7 Ilmoittautumismaksu, arvostelun alkamisaika ja koiran menestys

Vastaajista enemmistö (63 %) piti ilmoittautumismaksua kohtuullisena. Myös arvostelun alkamisajankohtaa pidettiin valtaosin sopivana (90 % vastaajista). Näyt-

teilleasettajilta kysyttiin myös, vastasiko koiran tai koirien menestys heidän odotuksiin. Kysymykseen jätti vastaamatta huomattava osa (19 %) vastaajista. Tähän vaikutti todennäköisesti se, että vastaajan koira ei vielä ollut osallistunut näyttelyyn. Vastaukset jakautuivat seuraavan kuvion 4 mukaisesti.



Kuvio 4. Koiran menestys näyttelyssä suhteessa näytteilleasettajan odotuksiin

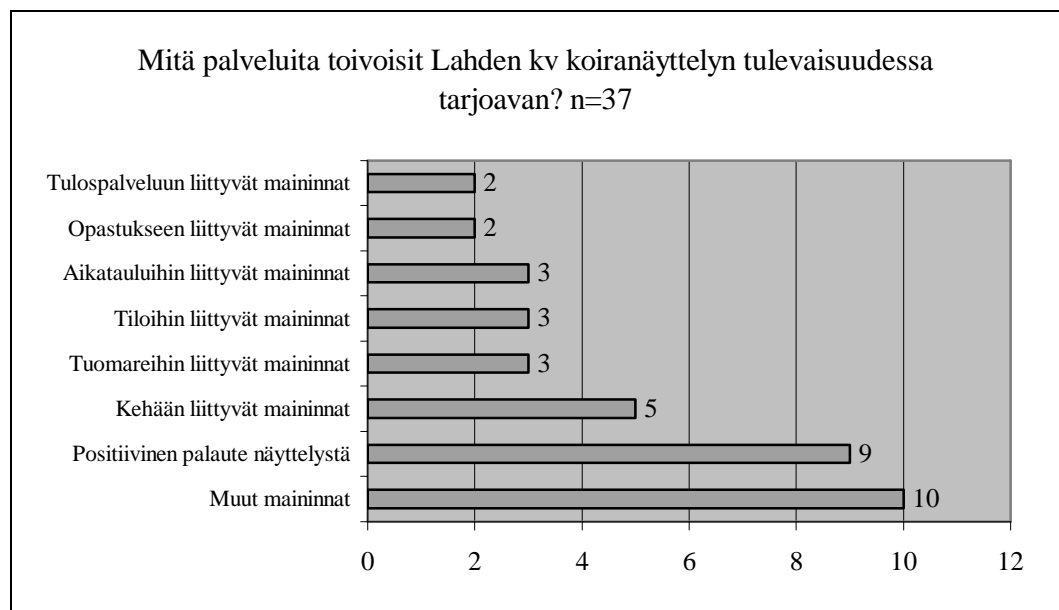
5.2.8 Kehitysehdotukset ja tulevaisuudessa toivotut palvelut

Tulevaisuudessa toivottavia palveluita, avoimia kommentteja ja kehitysehdotuksia selvitin avoimilla kysymyksillä (katso LIITE 2, avointen kysymysten vastaukset). Kysymykseen tulevaisuudessa toivotuista palveluista tuli 37 vastausta. Kommentteja tai kehitysehdotuksia antoi yhteensä 49 vastaajaa. Koska vastauksissa oli mahdollista mainita useampia asioita kuin yksi, saattoi luokiteltuja mainintoja eri aiheista olla luonnollisesti enemmän kuin varsinaisia vastauksia.

Suuri osa näytteilleasettajien mainitsemista palveluista, joita he toivoivat näyttelyn tulevaisuudessa tarjoavan, oli yksittäisiä mainintoja. Osa sisälsi hyviä oivalluksia. Vastauksista iso osa sisälsi positiivista palautetta näyttelyjärjestäjälle. Useammin kuin kerran toistuvista maininnoista eniten oli näyttelykehää koskevia mainintoja,

tosin niitäkin oli vain viisi. Kehien toivottiin olevan suurempia, ja lattian mattoihin toivottiin parannusta. Muut useammin kuin kerran mainintoja saaneet asiat olivat tuomareihin, tiloihin, aikatauluihin, opastukseen ja tulospalveluun liittyvät maininnat. Kuvio 5 selventää luokiteltujen vastausten jakautumista. Vastausten sisältöä valaistakseni listasin seuraavaksi joitakin vastauksia:

Mattojen sijoittelua kehässä voisi parantaa, nyt olivat liian reunalla
Mielenkiintoisia tuomareita
Paremmat (=enempi) opastuskyltit KATUOSOITE GPS:ää varten
Parempi ja nopeampi tulospalvelu
Isommat häkkialueet, tilaa oli kuitenkin muualla. Iloisempi ilme häkkialuevastaavalle
Oheisohjelmaa, paremmat vesipisteet
ROP –koirien valokuvaus
Kahvilapalvelut, lämmintä ruokaa (esim. keittoja)
Etukäteen mainokset paikalla olevista kauppiaista



Kuvio 5. Näytteilleasettajien tulevaisuudessa toivomat palvelut

Kommentteja ja kehitysehdotuksia kartoittaneen kysymyksen vastauksista luokittelin kommentteiksi 34 ja kehitysehdotuksiksi 24 mainintaa. Kommenteista positiivisia oli 24 ja negatiivisia 10. Positiivisten kommenttien mukaan näytteilleasettajat ar-

vostivat erityisesti näyttelyluettelon ja pysäköintimaksun sisällyttämistä ilmoittautumismaksuun. Negatiivisista kommenteista puolet koski kehiä, ja loput olivat yksittäisiä mainintoja eri asioista. Kehien parantaminen tuli hyvin esiin myös kehitysehdotuksista. Niissä toivottiin isompia kehiä ja parannusta mattoihin. Aikatauluja vastaajat toivoivat muutettaviksi niin, että kasvattajaluokkien loppukilpailut esitettäisiin ennen yksilökilpailuja. Koirien ulkoilutusalueelle vastaajat toivoivat pääsevänsä jatkossa ilman koiran numerolappua. Häkkialueitakin olisi heidän mielestään kehitettävä. Seuraavaksi muutamia esimerkkejä kommenteista ja kehitysehdotuksista:

Lähdimme kotiin Lahden näyttelystä erittäin tyytyväisinä!! Tulemme varmasti toistekin!!

Olimme erittäin positiivisesti yllättyneitä ilmaisesta luettelosta ja parkituksesta! KIITOS!

Matot laitettu kehässä väärin, esittäjä mahtuu matolle muttei koira. Eli matot liian lähellä tuoleja

Meillä sattui olemaan pieni kehä ja oli isoja koiria. Liikkeissä pääsi juuri vauhtiin, kun laita tuli vastaan

Parkkialueita isoille autoille, ettei ängettä pienten autojen väliin

Paremmat matot kehiin

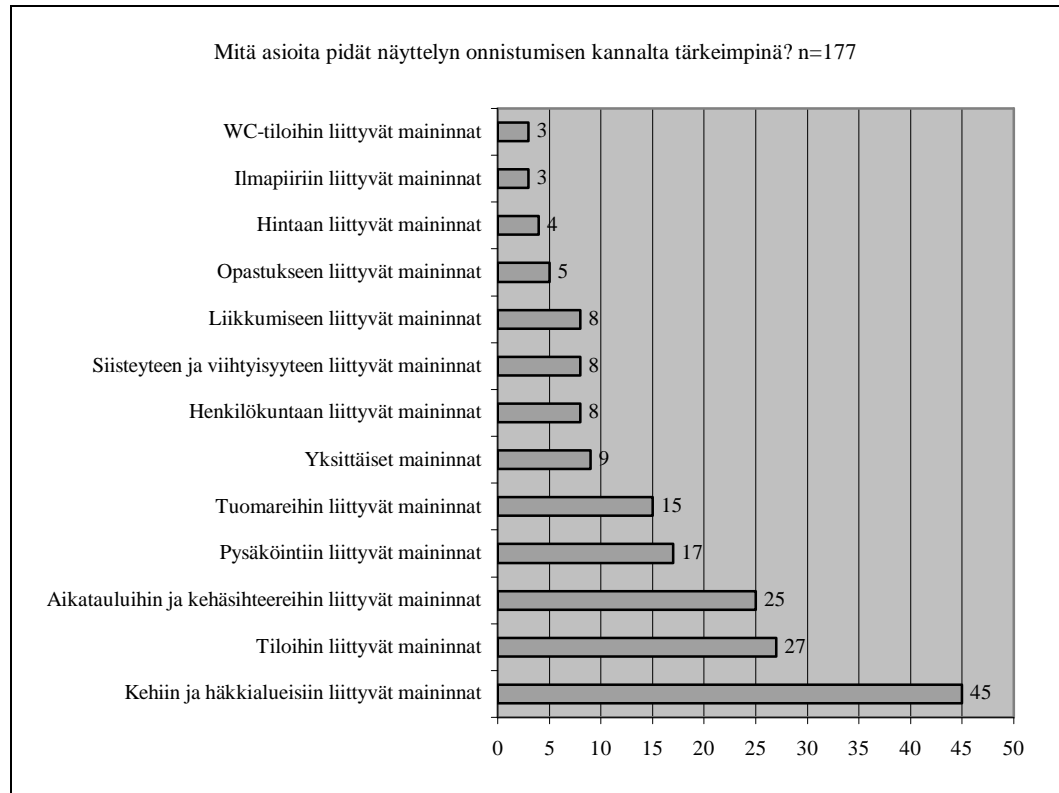
Katalogin pysyttävä koossa, nyt irtoaa sivut

Häkkialueet voisi olla hajautetummin kehien lähellä. Nyt järjestely oli vaivalloinen ja sekava

5.2.9 Näyttelyn onnistumisen kannalta tärkeimmät asiat

Kysymykseen koiranäyttelyn onnistumisen kannalta tärkeimmistä asioista tuli vastauksia yhteensä 90, mikä oli selkeästi suurempi määrä vastauksia kuin muissa avoimissa kysymyksissä. Ehkä vastaajat kokivat helpompana kertoa mielipiteensä heidän tärkeinä pitämistään asioista kuin kehitysehdotusten keksimisen tai uusien palveluiden pohtimisen. Luokitelluista vastauksista suurimman ryhmän muodostivat kehiin ja häkkialueisiin liittyvät maininnat. Niitä oli yhteensä 45. Seuraavaksi eniten vastauksissa ilmeni aikatauluja tai kehäsihteerin toimintaa koskevia mainintoja. Mainintojen jakautuminen selviää tarkemmin kuvioista 6.

*Riittävän isot kehät sisänäyttelyissä. Kehän koko huomioitava rodun mukaan (isompi koira, isompi kehä)
 Kehien sujuvuus, aikataulussa pysyminen
 Ystävälliset, osaavat kehäsihteerit, jotka kuuluttavat kovalla äänellä, milloin kenenkin täytyy mennä kehään
 Asiantuntevat tuomarit
 Tarpeeksi tilaa ihmisille ja koirille
 Parkkipaikkojen läheisyys*



Kuvio 6. Näytteilleasettajien mainitsemat tärkeimmät asiat koiranäyttelyn onnistumisen kannalta

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Kehittämisehdotukset

Vastausten perusteella keskittyisin Lahden kansainvälisen koiranäyttelyn kehittämisessä ensisijaisesti niihin seikkoihin, joita näytteilleasettajat pitivät koiranäyttelyn onnistumisen kannalta tärkeimpinä, mutta jotka arvioitiin kyselyssä heikoimmiksi suhteessa muihin kysytyihin asioihin.

Vaikka keskiarvon mukaan näytteilleasettajat ovatkin lähinnä melko tyytyväisiä kehän pohjamateriaaliin, tulee näyttelyn järjestäjien tulevaisuudessa mahdollisuuksien mukaan pyrkiä kiinnittämään asiaan enemmän huomiota. Tämä siksi, että juuri näyttelykehällä on näytteilleasettajien kannalta suuri merkitys näyttelyn onnistumiseen. Avointen vastausten perusteella näyttelyjärjestäjien tulee myös keskittyä näyttelytilojen ja erityisesti kehien suunnitteluun ja sijoitteluun, jotta jokaisella ro-dulla olisi näyttelykehässään optimaaliset olosuhteet esiintyä edukseen, sekä häkki-alueiden sijoitteluun ja kokoon, jotta liikkuminen arvostelukehien ja häkkikehien välillä olisi joustavaa. Yhtenä kehityskohteena ovat tuomarivalinnat, sillä vastausten keskiarvon perusteella näytteilleasettajat arvioivat sen kysytyistä asioista yhdeksi heikoimmista. Tuomarivalintojen tärkeys taas tuli ilmi avoimista kysymyksistä. Myös näytteilleasettajien antamia kehitysehdotuksia ja tulevaisuudessa toivottuja palveluita kannattaisi mahdollisuuksien mukaan toteuttaa.

Kehien kokoon näyttelyn järjestäjät voisivat pyrkiä vaikuttamaan entistä paremmalla tilojen ja kehien organisoinnilla eli käytännössä varaamalla enemmän tilaa paitsi suurikokoisten rotujen kehiin myös niihin kehiin, joissa rotukohtaiset koiramäärät ovat suuria. Kehien pohjalle tulisi jatkossa, mikäli mahdollista, laittaa kokomatot tai ainakin sijoittaa matot niin, että mieluummin koira kuin omistaja mahtuu matolle juoksemaan. Lisäksi järjestäjien tulee tarkistaa, ettei kehien lattioilla ole ylimääräisiä, koirien liikkumista häiritseviä tekijöitä, kuten kaivonkansia.

Tuomareiden valitseminen ja hankkiminen koiranäyttelyyn on varmasti haasteellista, eivätkä valinnat voi miellyttää jokaista näytteilleasettajaa. On hankalaa keksiä, kuinka näyttelyn järjestäjät voisivat toimia taatakseen jokaisen rodun saavan asian-tuntevan, puolueettoman ja arvostusta herättävän tuomarin. Tuomareita on maailmanlaajuisestikin rajoitettu määrä, eivätkä kaikki ole valmiita matkustamaan Suomeen. Kustannuksetkin on otettava huomioon. Se, mitä näyttelyn järjestävät ehkä voisivat tehdä, on kiinnittää huomiota ulkomaisten tuomareiden perehdyttämiseen Suomessa käytettäviin näyttelysääntöihin ja toimintatapoihin. Jotta tuomareilla olisi mahdollisuus paneutua koirien arvosteluun riittävän hyvin, ei yhden tuomarin arvostelema koiramäärä saa myöskään olla liian suuri. Tähän taas voidaan vaikuttaa aikataulun huolellisella laatimisella, ja siirtämällä tarvittaessa osa koirista muiden tuomareiden arvosteltavaksi.

Näytteilleasettajilta sain joitakin konkreettisia ja toteuttamiskelpoisia kehitysehdotuksia. Hyvänä esimerkkinä helposti toteutettavasta parannusehdotuksesta on näyttelypaikan katuosoitteen lisääminen näyttelykirjeeseen ja Internet-sivuille navigaattorin käyttöä varten.

Näyttelyyn toivottiin oheisohjelmaa sekä antidoping-tiedotusta. Uskoisin, että molempia olisi mahdollista järjestää. Antidoping-tiedottamisen lisäksi koiranäyttely voisi muutenkin toimia hyvänä foorumina tuoda esiin erilaisten koiria ja koiraharrastusta koskevia lakeja ja sääntöjä. Kasvattajaluokkia toivottiin esitettäväksi ryhmä- ja best in show -kehissä ennen yksilökilpailuja. Jos tämä on sääntöjen puitteissa mahdollista, voisi sen toteuttaminen olla järkevää. Joissakin näytteilleasettajissa aiheutti närää se, että koira pääsi ulkoilutusalueelle vain numerolapun kanssa. Koska numerolappu voi näyttelyssä helposti hukkua, voisi ratkaisuna tähän ongelmaan olla erään vastaajan ehdottama leimasysteemi (näytteilleasettaja saisi käteen leiman, jota näyttämällä pääsisi takaisin näyttelyalueelle), jollei ulkoilutusaluetta haluta aidata. Myös näyttelyn palkintoina olevien kiinnityskorttien kehittämistä kannattaa harkita. Mikäli resurssien puitteissa olisi mahdollista, voisi koiranäyttelyn tulokset julkaista internet-sivuilla kokonaisuudessaan tai ainakin rotunsa paras- ja vastakaisen sukupuolen paras -luokissa sijoittuneiden osalta.

6.2 Tutkimuksen arviointia

Lahden kansainvälisessä koiranäyttelyssä suorittamani asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena oli tutkia näytteilleasettajien mielipiteitä näyttelystä, ottaa selvää, miten näyttelyä voisi heidän näkökulmastaan kehittää sekä selvittää hieman näytteilleasettajien taustatietoja.

Tässä luvussa tavoitteenani on saada selville, kuinka luotettavina saamiani tutkimustuloksia voidaan pitää eli selvittää tutkimuksen reliabiliteettiä. Tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä, kun sillä saadaan ei-sattumanvaraisia tuloksia (Valli 2001, 92). Otan myös kantaa siihen, mittasiko tutkimus juuri niitä seikkoja, mitä oli tarkoituskin mitata, eli pohdin tutkimuksen validiteettiä. Käytännössä validiteetilla tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin kysymykset on laadittu: ymmärtävätkö tutkimuksen tekijä ja vastaaja kysymyksen samalla tavalla ja saadaanko kysymysten avulla vastauksia tutkittavaan asiaan. (Vilka 2007, 150-151.)

Otoksen suuruutta suhteessa näytteilleasettajien perusjoukkoon on vaikea arvioida, sillä näytteilleasettajien tarkkaa määrää ei tunneta. Näyttelyyn ilmoitettujen koirien määrä kuitenkin tunnetaan. Saatujen vastausten määrä on noin viisi prosenttia näyttelyyn ilmoitettujen koirien määrästä. Näytteilleasettajien määrä on oletettavasti pienempi kuin näyttelyyn ilmoitettujen koirien määrä, sillä näytteilleasettaja on voinut ilmoittaa näyttelyyn useamman kuin yhden koiran. Oletettavasti otoksen osuus on tästä johtuen suurempi kuin viisi prosenttia perusjoukosta.

Tutkimusta tehdessä virheitä voi tapahtua monessa eri vaiheessa. Kyselylomakkeen kysymykset tai vastausvaihtoehdot saattavat johdatella vastaajaa, tai ne saatetaan muotoilla niin, että vastaaja käsittää kysymyksen väärin. Kyselylomakkeesta voi puuttua tutkimuksen kannalta tärkeitä kysymyksiä. Tekemäni asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksia analysoidessani huomasin tehneeni joitakin virheitä. Kysymyksessä, joka koski koiran näyttelymenestystä odotuksiin nähden, olin muotoillut vastausvaihtoehdot huonosti. Olin alun perin suunnitellut kerääväni vastauksia ainoastaan jo kilpailleiden koirien omistajilta. Siksi vastausvaihtoehdoissa ei ollut kohtaa ”koirani ei ole vielä osallistunut”. Käytännössä vastaajien rajaaminen pel-

kästään jo osallistuneiden koirien omistajiin osoittautui mahdottomaksi, sillä vastaajien määrä olisi jäänyt tällä tavalla tutkimuksen kannalta liian vähäiseksi. Se, että kyselyyn vastasi myös näytteilleasettajia, joiden koira ei vielä ollut käynyt kehässä, saattoi myös vaikuttaa tulosten luotettavuuteen. On mahdollista, että heidän mieliteensä esimerkiksi kehän pohjamateriaalista perustui muiden näytteilleasettajien kokemuksiin. Lisäksi vastaaja saattoi käsittää vaihtoehdon ”menestys ei vastannut odotuksiani” tarkoittavan ennako-odotusten alittamisen sijaan myös odotusten ylittymistä siinä tapauksessa, kun ennako-odotukset menestymiselle olivat heikot. On toki mahdollista, että vastaajat, joiden koirien menestys alitti odotukset (ei vastannut odotuksia), olivat keskimäärin tyytyväisempiä näyttelyyn kuin ne, joiden koirien menestys ylitti odotukset. En kuitenkaan pidä tätä kovin todennäköisenä, vaan uskon tässä suhteessa saatujen tulosten johtuvan juuri kysymyksen harhaanjohtavasta muotoilusta. Kysymyksen epäonnistunut muotoilu johti siihen, etten voinut luotettavasti tutkia, vaikuttiko koiran näyttelymenestys vastaajan mielipiteisiin kysytyistä asioista.

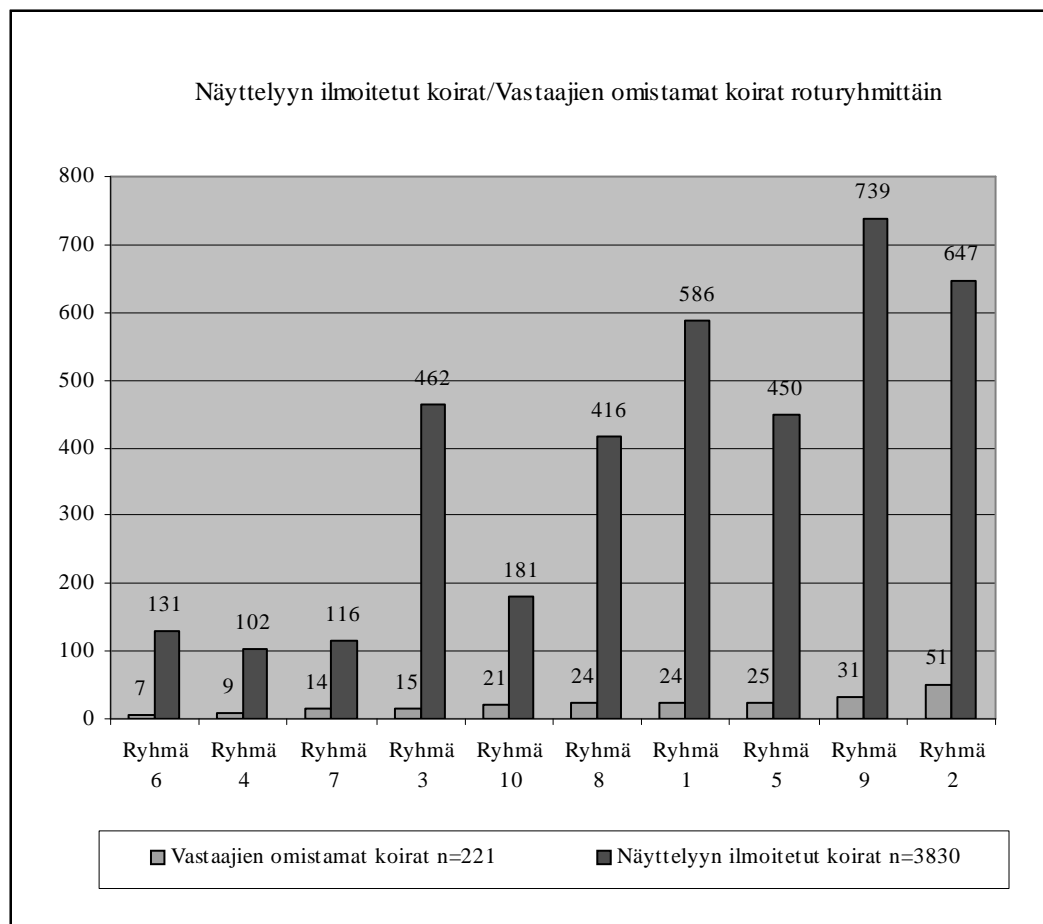
Vastausten loogisuutta analysoin vertaamalla näytteilleasettajien näyttelyalueen siisteydestä antamia arvosanoja heidän antamiinsa arvosanoihin siivouspartion toiminnasta. Korrelaatiokertoimeksi sain noin 0,60, mikä voidaan tulkita positiiviseksi korrelaatioksi. Vaikuttaa siis siltä, että vastaajat ovat vastanneet kysymyksiin melko loogisesti; kun näyttelytilojen siisteys on vastaajan mielestä ollut melko hyvä, on hän useimmiten pitänyt myös siivouspartion toimintaa melko hyvänä. Tutkimuksen toistettavuudesta taas kertoo jotain se, että lauantain ja sunnuntain vastaukset eivät merkittävästi poikenneet toisistaan. Tutkimuksen onnistumista, jos se toteutettaisiin eri henkilöiden toimesta, ei kuitenkaan tämän perusteella voi arvioida, sillä suoritin kyselyn ja vastausten analysoinnin molempien päivien osalta itse.

Jos suorittaisin kyselyn uudelleen, tekisin lomakkeeseen muutaman muutoksen. Korvaisin aiemmin mainitsemani ”menestys ei vastannut odotuksiani” vastausvaihtoehdon vaihtoehdolla ”menestys alitti odotukseni”. Koska avoimissa palautteissa oli useita kehäsihteereihin liittyviä mainintoja, lisäisin kyselyyn heitä arvioivan kysymyksen. Nykyisessä kyselyssä vastaajat voivat arvioida ainoastaan kehän tapahtumien sujuvuutta ja sitä kautta kehäsihteerin toimintaa. Häkkialueita koskevia

mainintoja oli myös useita, joten tulevaisuudessa kyselylomakkeessa olisi hyvä olla niitä koskeva kysymys. Lisäisin myös kysymyksen näyttelyn ilmapiirin kartoittamiseksi, sillä se kartoittaisi näyttelyn onnistumista yleisluontoisesti ja mittaisi tietyllä tavalla näyttelyn eri osa-alueiden summaa. Kyselystä voisi sen sijaan harkita pois jätettäväksi näyttelyn ravintola- ja kahvilapalveluita sekä WC-tiloja koskevan kysymyksen, sillä en usko näyttelyn järjestäjän pystyvän kyseisiin palveluihin juuri vaikuttamaan. Samasta syystä mieltäisin myös pysäköintipaikkojen riittävyyttä ja tilojen viihtyisyyttä koskevien kysymysten poistamista. Toisaalta ne kuitenkin vaikuttavat asiakkaan näyttelystä muodostamaan kokonaiskuvaan. Muilta osin koin kysymysten ja vastausvaihtoehtojen muotoilun onnistuneeksi, ja mielestäni onnistuin niiden avulla mittaamaan näytteilleasettajien asiakastyytyväisyyttä Lahden kansainvälisessä koiranäyttelyssä. Sama kysely on mahdollista toteuttaa lähes sellaisenaan myöhemminkin sekä pienin muutoksin myös muissa sisätiloissa järjestettävissä näyttelyissä.

Kun kyseessä on otantatutkimus, on vaarana se, että vastaajiksi ei valikoidu perusjoukkoa edustava otos. Koska toteutin kyselyn jakamalla lomakkeita näyttelyssä, on mahdollista, että tiedostamattani vaikutin siihen, ketkä kyselyyn vastasivat. Pyrin kuitenkin tietoisesti välttämään sitä, että jakaisin lomakkeita pelkästään itselleni helpoimmin lähestyttävälle ihmisille, kuten itseni ikäisille henkilöille. Pyrin jakamaan lomakkeita sattumanvaraisesti, mutta kiinnittäen huomiota esimerkiksi siihen, että sain vastauksia kaikkiin kymmeneen roturyhmään kuuluvien koirien omistajilta. Otoksen edustavuutta tutkin selvittämällä näyttelyyn ilmoitettujen koirien lukumäärät roturyhmittäin ja vertailemalla niitä kyselyn vastaajien omistamien koirien vastaaviin lukumääriin (kuvio 7). Näiden kahden muuttujan väliseksi korrelaatiokerrotimeksi sain 0,77, mikä tarkoittaa positiivista korrelaatiota. Koirien roturyhmien suhteen vastaajat muodostivat siis varsin edustavan otoksen perusjoukosta. On kuitenkin mahdotonta selvittää, ovatko vastaajat jakautuneet esimerkiksi sukupuolen osalta perusjoukon mukaisesti. Jakaessani lomakkeita itse pystyin varmistamaan, että kyselyyn vastaajat todella olivat näytteilleasettajia. Tämän näen valitsemani keräilytavan vahvuutena. Kyselylomakkeita oli näyttelyssä myös vapaasti vastaajien saatavilla, mutta koska sain valtaosa vastauksista itse keräämällä, pidän otosta tässä suhteessa edustavana. Oma läsnäoloni vastaustilanteessa on saattanut

vaikuttaa näytteilleasettajien vastauksiin, vaikken lomakkeen varsinaiseen täyttämiseen osallistunutkaan.



Kuvio 7. Vastausten määrät vastaajien omistamien koirien roturyhmien mukaan sekä näyttelyyn ilmoitettujen koirien määrät roturyhmittäin

Tutkimus suoritettiin lomakekyselynä, ja vastaukset oli analysoimista varten ensin siirrettävä lomakkeelta tietokoneelle. On mahdollista, että vastausten käsittelyssä on tapahtunut virheitä. Pyrin kuitenkin olemaan huolellinen, ja tarkastin vielä lopuksi satunnaisten lomakkeiden vastaavuuden tietokoneelle siirrettyihin tietoihin, enkä havainnut virheitä. Tämän perusteella uskon, että vaikka virheitä voi löytyä,

on niiden määrä koko vastausmäärään nähden niin pieni, ettei sillä ole merkittävää vaikutusta tuloksiin.

Monivalintakysymysten keskiarvojen luottamusväli vaihteli kahden desimaalin tarkkuudella 0,20:n ja 0,09:n välillä. Pienimmillään keskiarvon luottamusväli oli 95 prosentin todennäköisyydellä näyttelyn yleisarvosanan kohdalla $4,21 \pm 0,09$. Suurimmillaan keskiarvon luottamusväli oli 95 prosentin todennäköisyydellä palkintojen kohdalla $4,05 \pm 0,20$. Tämä tarkoittaa, että nykyisellä otoskoolla todellinen perusjoukon vastausten keskiarvo 95 prosentin todennäköisyydellä eroaa enintään 0,20 yksikköä otoksen perusteella lasketusta keskiarvosta.

6.3 Johtopäätökset ja yhteenveto

Saatujen vastausten perusteella Lahden kansainvälisen koiranäyttelyn tyypillisin näytteilleasettaja oli 21-30-vuotias nainen, joka omistaa yhden tai kaksi koiraa. Hän käy koiranäyttelyssä yli kymmenen kertaa vuodessa. Lahden näyttelyyn hän saapui Suomesta, mutta Päijät-Hämeen ulkopuolelta. Kuten luvusta 5.2.1 kävi ilmi, näyttelyssä käy kaikenikäisiä ihmisiä. Vastaajissa oli kaikkiin roturyhmiin kuuluvien koirien omistajia, mutta vastaajamäärissä koirien roturyhmien suhteen oli suuria eroja.

Suurin osa vastaajista piti ilmoittautumismaksua kohtuullisena. Tämä kävi monivalintakysymyksen lisäksi selväksi myös avoimista vastauksista, joissa arvostettiin näyttelyluettelon ja parkkimaksun sisältymistä ilmoittautumismaksuun. Myös arvostelun alkamisajankohta koettiin sopivana. Kyselyn strukturoidut kysymykset eivät tuoneet ilmi yksittäisiä, selkeästi muista vastauksista poikkeavia kehityskohteita. Monivalintapatteriston vastauksista parhaan keskiarvon sai rokotusten tarkastuksen sujuvuus. Huonoin keskiarvoista koski näyttelyn ravintola- ja kahvilapalveluja. Vaikka näytteilleasettajat arvioivat ravintola- ja kahvilapalvelut osa-alueista keskimäärin heikoimmiksi, he eivät pitäneet niitä näyttelyn onnistumisen kannalta tärkeinä. Vain kahdeksassa kysymyksessä 26: sta vastausten keskiarvo jäi alle neljän. Näitä olivat ravintola- ja kahvilapalvelujen lisäksi kehiin opastus, tuomarivalin-

nat, kehien pohjamateriaali, liikkumisen sujuvuus, tilojen viihtyisyys, WC-tilat ja koirien ulkoilutusalue. Keskiarvot sijoittuivat välille 3,80 -4,57. Näyttelyn yleisarvosana oli keskiarvoltaan 4,21. Kun tyydyttävää arvosanaa vastasi numeroina kolme, melko hyvää neljä ja erittäin hyvää viisi, voidaan todeta, että näytteilleasettajat olivat pääpiirteittäin melko tyytyväisiä Lahden kansainväliseen koiranäyttelyyn ja sen tarjoamiin palveluihin. Tätä johtopäätöstä tukee myös avointen kysymysten ja kommenttien sisältämä runsas positiivinen palaute.

Näyttelyn onnistumisen kannalta tärkeimpinä seikkoina näytteilleasettajat mainitsivat yleisimmin näyttelykehää ja häkkialueita koskevia seikkoja. Häkkialueilla tarkoitetaan näyttelyalueella olevia koirahäkkien ja koirien säilytystä varten varattuja kehiä. Osassa näyttelyistä häkkialueita ei ole, vaan näytteilleasettajat sijoittavat häkit arvostelukehien laiduille. Koska Lahden kansainvälisessä koiranäyttelyssä ei aiemmin ollut käytetty häkkialueita, en osannut ottaa kyselyyn mukaan erikseen häkkialueita koskevia kysymyksiä. Näyttelykehää koskevat vastaukset saivat kehän koon osalta keskiarvon 4,17 ja kehän pohjamateriaalin osalta 3,90.

Seuraavaksi eniten vastauksissa oli mainintoja kehän kulkuun vaikuttavista tuomareista ja kehäsihteereistä. Kehäsihteeri vastaa kehän tapahtumien organisoinnista; hän kertoo näytteilleasettajille, mikä luokka milloinkin on vuorossa ja pyytää luokkaan kuuluvat koirat kehään. Hän myös kirjaa ylös tuomarin koirasta saneleman arvostelun. Lomakkeesta puuttui kehäsihteerin toimintaa koskeva kysymys. Lähinnä tätä kysymystä voisi pitää kysymystä kehän tapahtumien sujuvuudesta, jonka vastausten keskiarvo sai lukeman 4,27, jota voidaan pitää melko hyvänä. Tuomari-valinnat saivat keskiarvoksi 3,83. Vaikka lukema on sanalliselta arvioltaan lähempänä melko hyvää kuin tyydyttävää, on se alhainen suhteutettuna muiden vastausten keskiarvoihin. Näiden perusteiden valossa voin todeta, että oletukseni tuomari-valintojen saamasta kritiikistä piti paikkansa, vaikkakin oletin arvosanojen olevan annettuja heikompia.

Koiran menestyksen vaikutusta vastauksiin tutkin lajittelemalla lomakkeet koiran menestystä koskevan kysymyksen vastausvaihtoehtojen mukaisesti, laskemalla jokaista luokkaa vastaavien monivalintakysymysten vastauksille keskiarvon ja lopuksi

vertailemalla näitä keskiarvoja toisiinsa. Luokkia oli neljä: vastaukset, joissa koiran tai koirien menestys ylitti odotukset, vastasi täysin odotuksia, vastasi osittain odotuksia tai ei vastannut odotuksia. Oletuksenani oli, että vastaajat, joiden koiran tai koirien menestys ylitti odotukset, antaisivat keskimäärin positiivisempia arvosanoja kuin ne, joiden koiran tai koirien menestys ei vastannut odotuksia. Vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että positiivisimpia arvioita antoivat ne vastaajat, joiden koiran tai koirien menestys ei vastannut odotuksia. Toiseksi parhaita arvosanoja antoivat ne vastaajat, joiden koirien menestys ylitti odotukset, kolmanneksi parhaita ne, joiden koirien menestys vastasi täysin odotuksia ja heikoimpia arvosanoja ne, joiden koirien menestys vastasi odotuksia osittain. Yhdeksi syyksi tähän yllättäväänkin tulokseen arvelen sitä, että vastaajat eivät ole täysin ymmärtäneet kysymystä; vaikka lomaketta laatiessa tarkoitin kohdalla ”ei vastannut odotuksia” lähinnä odotusten alittamista, on osa vastaajista ehkä valinnut tämän vastausvaihtoehdon, kun koiran menestys on selkeästi ylittänyt odotukset.

Näytteilleasettajien mielestä näyttelyn onnistumisen kannalta tärkeimmät asiat liittyivät näyttelykehän tapahtumiin, toisin sanoen niihin seikkoihin, joiden vuoksi koiranäyttelyyn on tultu. Heidän näkökulmastaan on tärkeintä, että näyttelykehä on riittävän tilava ja sen pohjamateriaali koirien liikkumiseen sopiva. Kyselyn vastaukset tukivat ennakko-odotuksiani siten, että näytteilleasettajat kiinnittivät avoimissa vastauksissa eniten huomiota juuri niihin asioihin, joiden odotin saavan osakseen kritiikkiä. Kysymyksen puutteellisesta muotoilusta johtuen en onnistunut selvittämään, vaikuttiko vastaajien koirien menestys suhteessa ennakko-odotuksiin vastaajien näyttelystä antamiin arvioihin.

Tekemäni asiakastytyväisyystutkimus kartoitti näytteilleasettajien mielipiteitä kohtuullisen hyvin. Lahden kansainvälisen koiranäyttelyn asiakastytyväisyyttä ei aiemmin ollut tutkittu, ja tekemäni kysely tuo näyttelynjärjestäjille uutta tietoa, jonka perusteella näyttelyä on mahdollista kehittää. Tutkimuksen arvoa heikentää se, että tulosten analysointi ja raportointi on kestänyt kohtuuttoman pitkään. Tutkimuksen tuloksia pidän melko luotettavina, edellyttäen että vastauksia analysoidessa huomioidaan edellisessä luvussa esille tulleet seikat.

LÄHTEET

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Neljäs, uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Viides, uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Iiskola-Kesonen, H. 2004. Mitä, miksi, kuinka? : käsikirja tapahtumajärjestäjille. Helsinki: Suomen liikunta ja urheilu.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Neljäs painos. Juva: WSOY.

Salpausselän kennelpiiri 2008 [verkkodokumentti]. Salpausselän kennelpiiri [viitattu 16.11.2008]. Saatavissa: <http://www.saunalahti.fi/sskpiiri>

Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J. & Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva: WSOY.

Suomen Kennelliitto 2007 [verkkodokumentti]. Koiranäyttelyt ja –kokeet suosittuja [viitattu 2.5.2007]. Saatavissa: <http://www.kennelliitto.fi/FI/kennelliitto/etusivu.htm>

Suomen Kennelliitto 2008 [verkkodokumentti]. Toiminta [viitattu 16.11.2008]. Jalostus ja kasvatus [viitattu 16.11.2008]. Näyttelysäännöt [viitattu 16.11.2008]. Saatavissa: <http://www.kennelliitto.fi/fi>

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.



ARVOISA VASTAAJA,

LIITE 1

Nyt sinulla on mahdollisuus toimia tuomarina! Kädessäsi on Lahden kansainvälisen koiranäyttelyn asiakastytyväisyyskysely. Kyselyn avulla kartoitamme Näytteilleasettajien asiakastytyväisyyttä, ja vastausten pohjalta pyrimme kehittämään näyttelyämme. Mielipiteesi on meille tärkeä! Kyselyn toteuttaa opinnäytetyönään Lahden ammattikorkeakoulun matkailun laitoksen opiskelija yhteistyössä Salpausselän kennelpiirin kanssa. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Vastaa kysymyksiin rastittamalla mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto, tai kirjoittamalla vastaus sille varattuun tilaan. Rastita ainoastaan yksi vastausvaihtoehto, jollei toisin mainita.

VASTAAJAN PERUSTIEDOT

1. Sukupuoli

- Nainen Mies

2. Ikä

- 7-20 vuotta 21-30 vuotta 31-40 vuotta 41-50 vuotta yli 50 vuotta

3. Omistamieni koirien määrä (sijoituskoirat mukaan lukien)

- En omista koiria 1-2 3-5 6-10 yli 10

4. Koirani kuuluu/kuuluvat roturyhmään (Voit rastittaa useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon)

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Käyn koiranäyttelyissä

- 1-5 kertaa vuodessa 6-10 kertaa vuodessa yli 10 kertaa vuodessa Olen ensimmäistä kertaa näyttelyssä

6. Saavuin näyttelyyn

- Lahdesta Muualta Päijät-Hämeestä Muualta Suomesta Suomen ulkopuolelta

7. Ilmoittautumismaksu on mielestäni

- Edullinen Kohtuullinen Kallis

8. Arvostelun alkamisajankohta on

- Liian aikainen Sopiva Liian myöhäinen

9. Arvioi seuraavia tekijöitä rastittamalla mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto:

	Erittäin hyvä	Melko hyvä	Tyydyttävä	Melko huono	Huono	Ei kokemusta
A. Opastus näyttelypaikalle	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
B. Opastus kehiin näyttelypaikalla	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
C. Pysäköintipaikkojen riittävyys	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
D. Pysäköinnin ohjauksen sujuvuus	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
E. Rokotusten tarkastuksen sujuvuus	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
F. Tuomarivalinnat	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
G. Kehän koko	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
H. Kehän pohjamateriaali	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X

I.	Kehän tapahtumien sujuvuus	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
J.	Liikkumisen sujuvuus näyttelypaikalla	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
K.	Näyttelytilojen koko	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
L.	Näyttelytilojen viihtyisyys	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
M.	Näyttelytilojen toimivuus	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
N.	Näyttelyn ravintola/kahvilapalvelut	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
O.	Näyttelyalueen siisteys	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
P.	WC-tilat	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
Q.	Siivouspartion toiminta	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
R.	Koiraparkin toiminta	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
S.	Käännöspalvelun toiminta	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
T.	Trimmaustilat	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
U.	Koirien ulkoilutusalue	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
V.	Palkinnot	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
W.	Henkilökunnan määrä	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
X.	Henkilökunnan osaaminen	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
Y.	Henkilökunnan palvelualttius	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X
Z.	Yleisarvosana koko näyttelylle	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> X

10. Koirani/koirieni menestys Lahden kansainvälisessä koiranäyttelyssä

Ylitti odotukseni Vastasi täysin odotuksiani Vastasi osittain odotuksiani Ei ollut odotuksieni mukaista

11. Mitä palveluja toivoisit Lahden Kansainvälisen koiranäyttelyn tulevaisuudessa tarjoavan? (Tarvittaessa jatka kääntöpuolelle)

12. Mitä asioita pidät koiranäyttelyn onnistumisen kannalta tärkeimpinä? (Tarvittaessa jatka kääntöpuolelle)

13. Kommentteja/Kehitysehdotuksia (Tarvittaessa jatka kääntöpuolelle)

KIITOS VASTAUKSESTASI!

Lomakkeen palautuslaatikot sijaitsevat toimistossa ja koirien ulkoilutusalueen ovella. Voit myös palauttaa lomakkeen postitse osoitteeseen Nuolikatku 4 C 11, 15100 Lahti. Kuoreen merkintä "asiakastytyväisyyskysely".

Nähdään Lahden kansainvälisessä koiranäyttelyssä 27.-28.10.2007!

LIITE 2: AVOINTEN KYSYMYSTEN VASTAUKSET

Mitä palveluja toivoisit Lahden Kansainvälisen koiranäyttelyn tulevaisuudessa tarjoavan?

(Vastauksia yhteensä 37)

- Pyörätuolilla liikkuville parempi palvelu
- Etukäteen mainokset paikalla olevista kauppiaista
- Oheisohjelmaa, paremmat vesipisteet
- Antidoping -tiedotusta
- ROP –koirien valokuvaus
- Pentuluokkaa kaivataan kovasti
- Kahvilapalvelut, lämmintä ruokaa (esim. keittoja), koiraparkki
- Opiskelija-alennus lipuista
- Paljon näyttelyitä
- Trimmauspisteeseen jatkojohtoja kun norm. pistokkeita liian vähän

- Plussa näyttelyluettelo + parkkimaksu hinnassa
- Näyttely oli hyvä
- Juuri hyvä näin
- Jatkakaa samaa hyvää työtä
- Kohtuullisen hyvä tarjonta
- Voiko tästä parantaa ☺
- On nyt OK
- Nykyisellään aika hyvä
- Olen tyytyväinen nykyiseen

- Täysin matotetut kehät
- Isomman kehän
- Mattojen sijoittelua kehässä voisi parantaa, nyt olivat liian reunalla
- Kokomatot kehiin
- Myös kääpiökoirat voivat tarvita isomman kehän (suuri osanottajamäärä tai liikkeitä tarvitseva rotu). Varsinkin jos tuomari on (liike) tuomari niin arvostelu on onnenkauppaa kun vielä matkalle sattuu kaivonkansia

- Mielenkiintoisia tuomareita
- Rotukohtaisesti paremmat tuomarit, paljon tuomarivaihdoksia
- Rotumääritelmän osaavat tuomarit

- Häkkialue isommaksi
- Isommat häkkialueet, tilaa oli kuitenkin muualla. Iloisempi ilme häkkialuevastaavalle
- Pikkuisen suuremmat tilat

- Tiedotus kehien kulusta (esim. mikä rotu menossa)
- Tarkemmat aikataulut ☺
- Kasvattajaluokka (BIS) aiemmin! Hullua odottaa täällä niin pitkään

- Opasteita enemmän tien varteen
- Paremmat (=enempi) opastuskyltit KATUOSOITE GPS:ää varten

- Kaikkien tulokset nettiin?
- Parempi ja nopeampi tulospalvelu

Mitä asioita pidät koiranäyttelyn onnistumisen kannalta tärkeimpinä?
(Vastauksia yhteensä 90)

Kehät ja häkkialueet (45 mainintaa)

- Isot kehät & liukumaton alusta
- Tila häkeille, tilava kehä
- Esitystilat isot, pohjamateriaali ei liukas, häkkialueet riittävät
- Kehien riittävän iso koko + riittävät häkkialueet
- Riittävät häkkivilat kehien lähellä
- Riittävästi tilaa kehässä ja häkkialueella
- Kehien koko
- Hyvänkokoiset kehät
- Kehien koko, häkkien toimivuus
- Kehien koko, kehien pohjamateriaali
- Isot kehät

- Häkit kehän vieressä
- Hyvät tilat kehässä
- Isommat kehät isoille koirille
- Hyvät kehät
- Ei liian ahtaat kehät
- Riittävän isot kehät isoille koirille, riittävä tila häkeille
- Otettu rotu (newfoundlandinkoira) huomioon kehän koossa!
- Hyvän kokoiset kehät
- Riittävän isot kehät ja häkkialueet
- Riittävän iso kehä, matot kehässä (ei saa olla liukas)
- Isot kehät
- Hyvät tilat, isot kehät, niin kuin täällä tänään
- Riittävän isot kehät sisänäyttelyissä. Kehän koko huomioitava rodun mukaan (isompi koira, isompi kehä)
- Riittävän suuret kehät
- Tarpeeksi isot kehät isoille koirille
- Häkkipaikat
- Tilaa häkeille ja kulkemiselle
- Riittävät tilat kehissä ja kehien laidalla
- Hyvän kokoset kehät
- Matot kehissä
- Isot ja hyväpintaiset (liukumattomat kehät)
- Kehän koko, penkkityla, häkkitylat, kehän pohja ei liukas
- Iso kehä (ei liukas alusta)
- Iso kehä
- Iso kehä, tilaa tarpeeksi
- Tilavat tilat kehän laidalla ja kehässä
- Hyvä kehä
- Riittävän tilavat kehät
- Tilaa, ilmaa, isot häkkialueet
- Kehien koko & pohjamateriaali
- Kehien koko
- Toimiva kehän pohja
- Toimivuutta, kehien kokoa ja ympäristöä
- Riittävää tilaa häkeille ja omistajille

Tilat (27 mainintaa)

- Tarpeellista määrää tiloja (ei liian ahdasta)
- Tilojen väljyys
- Riittävät tilat kehien ympärillä
- Tilavuus
- Tilat
- Tarpeeksi tilaa ihmisille ja koirille
- Riittävät tilat, ei ahdasta
- Tilaa
- Tilat
- Riittävät tilat
- Riittävän suuret ja hyvät tilat
- Riittävästi tilaa
- Siistit isot tilat
- Tarpeeksi tilaa
- Asialliset tilat
- Tilat
- Riittävästi tilaa
- Riittävän väljä tila kehien ympärillä
- Väljät tilat, ettei pikkukoiran omistajan tarvitse koko ajan pelätä koiransa joutuvan tallotuksi/isomman koiran syötäväksi
- Tilojen riittävä koko
- Hyvät tilat
- Ei liian ahtaat tilat
- Kerrankin tilaa, ei tungettu liian ahtaalle, tilat ”ilmavat”
- Tilaa
- Tilavuus
- Riittävästi tilaa, ilmastointi
- Tilaa tarpeeksi, perusasiat kunnossa

Aikataulut ja kehäsihteerit (25 mainintaa)

- Aikataulujen pitävyyttä
- Kunhan ryhmät alkaa ajallaan
- Aikataulun sujuvuus

- Toiminnan sujuvuus
 - Toiminta, että sujuu
 - Kehien sujuvuus
 - Napakat kehäsihteerit
 - Kehien sujuvuus
 - Sujuva kehän kulku (kehäsihteerit)
 - Kehän nopeus
 - Järjestelyjen toimivuus, aikataulussa pysyminen
 - Sujuvuus
 - Arvostelu ajallaan
 - Osaava kehäsihteeri!! Siitä nämä huonot...kehä 29
 - Kehien sujuvuus, aikataulussa pysyminen
 - Sujuvuus
 - Aikataulut
 - Kehäsihteerit
 - Sujuva toiminta
 - Asiansa osaavat kehätoimitsijat
 - Sujuvuus
 - Arvostelun sujuvuus
 - Hyviä = asiantuntevia kehätoimitsijoita, EI virkaintoisia pikkuhitlereitä määräämään näytteilleasettajia, Kaikilla toimitsijoilla oltava asiakaspalveluhenkeä
 - Ystävälliset, osaavat kehäsihteerit, jotka kuuluttavat kovalla äänellä, milloin kenenkin täytyy mennä kehään
- Tieto missä kehä menee, kuuluvat kehäsihteerit

Pysäköinti (17 mainintaa)

- Ilmaista parkkia näytteilleasettajille
- Parkki lähellä yms.
- Parkkipaikkojen läheisyys
- Parkki
- Pysäköinnin sujuvuus
- Paikoitus
- Parkkipaikan riittävyys
- Riittävästi parkkipaikkoja

- Parkkipaikat lähemmäksi
- Riittävät parkkitilat
- Pysäköinti
- Ohjaus parkkeerauksessa
- Parkki, sisääntulo
- Tarpeeksi parkkipaikkoja
- Ohjattu pysäköinti
- Parkkitilat
- Toimiva parkkipaikka

Tuomarit (15 mainintaa)

- Tuomari
- Hyvät tuomarit
- Osaavat tuomarit
- Ei aina samat tuomarit
- Hyvät ulkomaiset tuomarit KV -näyttelyissä
- Hyvät tuomarit
- Tuomari
- Asiantuntevat tuomarit
- Tuomarivalinnat
- Hyvät tuomarit
- Enemmän anglotuomareita!!
- Tuomarivalinnat
- Hyvä tuomari
- Hyvä tuomari
- Mukava tuomari

Sekalaiset (9 mainintaa)

- Tulostaulut oli hyvä idea
- En osaa sanoa
- Ruokaa/juomaa
- Selkeät kuulutukset
- Suhteita kasvattajiin
- Ulkoilualue merkattu ja varusteltu
- Ulkoilutusalue

- Trimmausalueiden toimivuus
- Hyvin valaistu, tilava trimmaustila

Siisteys ja viihtyisyys (8 mainintaa)

- Toimivat siivouspartiot
- Siisteys
- Tilojen siisteys
- Viihtyvyys + siisteys
- Tilojen viihtyvyys ja mukavuus
- Siisteys

Henkilökunta (8 mainintaa)

- Iloinen ja positiivinen asenne näyttelyjärjestäjillä
- Osaava henkilökunta
- Henkilökunnan hyväntuulisuus on tärkeätä, Lahdessa ei valittamista
- Toimijoiden toiminta, palvelualttius
- Ystävälliset toimihenkilöt luovat mukavan tunnelman
- Palvelualtis hlökunta
- Ystävällinen hlökunta
- Asiantuntevuus

Liikkuminen (8 mainintaa)

- Liikkumisen sujuvuus alueella
- Tilavat käytävät (sujuva liikkuminen)
- Koirien kanssa sisääntulon helppous
- Selkeät kehäopasteet
- Tavaroiden ja koirien saapumisen vaivattomuus
- Sujuva liikkuminen
- Riittävän tilavat käytävät
- Että on tilaa liikkua näyttelypaikalla

Opastus (5 mainintaa)

- Opasteet
- Hyvät opasteet paikalle
- Opastus

- Opastus
- Opastus näyttelypaikalle

Hinta (4 mainintaa)

- Kohtuullisia ilm. hintoja
- Hinnat
- Hinta-laatu. Alennusta useasta koirasta enemmän!
- Yli 10v veteraanit ilmaiseksi

WC-tilat (3 mainintaa)

- WC helposti saatavilla
- Saniteettitilat
- Riittävä WC:tä, perusasiat kunnossa

Ilmapiiri (3 mainintaa)

- Ilmapiiri
- Terve yhteistyö (koirien ja ihmisten kesken)
- Koirien omistajilta toivoisin suvaitsevaisuutta toisia kohtaan... Ja henkilökunnan toivoisin puuttuvan asiaan, jos joku kohtelee koiriaan huonosti! Lahdessa en nähnyt koirien huonoa kohtelua, mutta eräässä toisessa näyttelyssä eräs kasvattaja heitti koiransa häkkiin ja retuutti sitä turkista, kun koira ei pärjännyt!!

Kommentteja/Kehitysehdotuksia

(Yhteensä 49 vastausta)

Positiiviset kommentit (24 mainintaa)

- Jatkakaa samaan malliin
- Hyvä näyttely
- Kiitos miellyttävästä näyttelystä!
- Erityiskiitokset trimmaushuoneen pöydistä! ++
- Erittäin ystävällistä henkilökuntaa, kiitos
- Erittäin hyvin onnistunut näyttely

- Hyvin järjestetty, ilmainen nly-luettelo iso plussa. Hyvät kehät. Ei valittamista
- Hyvä näyttely – KIITOS!
- Mukava näyttely!
- Olette onnistuneet ihan hyvin
- Lähdimme kotiin Lahden näyttelystä erittäin tyytyväisinä!! Tulemme varmasti toistekin!!

- Ilmoittautumismaksu kohtuullinen sisältäen luettelo & parkki
- Ilmainen luettelo hyvä, kiitos
- Se että luettelo ja parkki kuuluu hintaan. Ihanaa että ollaan myöhään kehässä
- Näyttelyluettelo
- Kiitos luettelosta ja Suurkiitos parkkimaksun poistosta.
- Olimme erittäin positiivisesti yllättyneitä ilmaisesta luettelosta ja parkituksesta! KIITOS!
- Luettelon kuuluminen hintaan ++!

- Paljon paremmin nyt toimi pysäköiminen kuin n. vuosi sitten
- Erytiskiitokset parkkikihenkilölle iloisesta palvelusta, erittäin hyvin järjestetyt
- Poikkeuksellisen erinomainen liikenteenohjaus
- Hyvin järjestetty INVA-pysäköinti, kiitos parkkipojalle!

- Koiraparkista iso plussa! Tällä kertaa emme tarvinneet ko. palvelua, mutta itse en uskalla jättää koiriani valvomatta.
- ROP:n palkintonalle on IHANA!! Kiva, että palkintona on muutakin kuin pokaaleja (mm. kiinnityskortit).

Negatiiviset kommentit (10 mainintaa)

- Ei kiitos Refet Hadzigin tuomaroinnille, tavat hieman omituiset
- Ryhmät 7 ja 8 USAssa ja Englannissa sama ryhmä. Suomessa aina eri päivinä. Rankkaa tulla molempina päivinä kauempaa
- Nettiaikataulut eivät auenneet firefoxilla
- Jos voittaa oman luokan EH:lla ei ruusuketta ei mitään?!! Kuitenkin osallistumismaksu korkea!!

- Häkkialue pieni
- Matot laitettu kehässä väärin, esittäjä mahtuu matolle muttei koira. Eli matot liian lähellä tuoleja
- Meillä sattui olemaan pieni kehä ja oli isoja koiria. Liikkeissä pääsi juuri vauhtiin, kun laita tuli vastaan
- Kaivon kansi kävelyväylällä kehässä tosi huono!
- Kehässä oleva kaivonkansi kolisi, kun siihen osui ja koirat pelästyivät paljon
- Kehien penkeille ei päässyt menemättä kehän poikki

Kehitysehdotukset (24 mainintaa)

- Jos millään saisi pennut mahtumaan
- WC:hen on saatava viedä koirat näyttelyssä
- Katalogin pysyttävä koossa, nyt irtoaa sivut
- Nettisivuilla tulisi olla enemmän tietoa juniorhandler –toimista, esim. että ilmoittautuminen tulee tehdä erillisellä kaavakkeella, kuten norm. ilm.ohjeessakin on. Junior handler SM-kisa ei vastannut odotuksia. Liian nopea liian ylimalkainen koiran esittely –vaihto vieraaseen olisi pitänyt olla mukana
- Näyttelykutsuun katuos. navigointia varten
- Rokotusten tarkastuksen luona olisi voinut olla esim. ISO kyltti, että tarkastuspisteitä on useampi, kuin se yksi (ensimmäinen), johon kaikki jonotti. Jälkimmäisistä tark. pisteistä olisivat voineet käydä sanomassa, että sinne voi mennä, niin rokotusten tarkastus olisi mennyt joustavammin.
- Enemmän ulkolaisia tuomareita
- 2x isommat kehät isoille roduille, matot pois juoksutusalueilta, seisotuspai- kassa voi olla matto
- Ryhmälle 8 katsottava suuremmat kehät
- Iso kehä vähän vielä suuremmaksi
- Kehämatot olivat hyvät mutta olisi parempi jos koko kehä olisi mattojen pei- tossa.

- Matot ei ihan kehän reunaan kiinni => handler mahtuu juoksemaan maton ulkopuolella ja koira matolla
- Ei kaivonkansia kehiin, leveämmät matot
- Paremmat matot kehiin

- Parkkipaikka opastus paremmaksi
- Parkkialueita isoille autoille, ettei ängetä pienten autojen väliin

- Häkkialueet voisi olla hajautetummin kehien lähellä. Nyt järjestely oli vaivalloinen ja sekava
- Enemmän häkkitilaa, leveämmät käytävät

- Kasvattajaluokkia ei saa laittaa viimeiseksi isoon kehään vaan ensimmäiseksi, on ikävä pyytää kasvatintomistajia jäämään
- Ok näyttely, mutta tosiaan ryhmien esittämiseen voisi käyttää järkeä & päättää kasvatit pois ajoissa

- Ulkoilualueella vasta ulosmentäessä selvisi, että numerolappu pitää olla mukana... oli jo pakattu syvälle, joten en voinut siinä hätäsen koiran kanssa kaivaa!!! Joku leimasysteemi please!
- Koirien ulkoilualue ei numerolapulliseksi, eli aidattu alue

- Kiinnityskorttijärjestelmän kehitys
- Myös excellentin saaneille ruusukkeet