

VERMON RAVIKOULU

Asiakastyytyväisyys ja palvelukonseptin kehittäminen



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Mustiala, hevostalouden koulutus

Kevät 2018

Hanna Lepistö

Hevostalouden Agrologi
Mustiala

Tekijä	Hanna Lepistö	Vuosi 2018
Työn nimi	Vermon ravikoulu - asiakastyytyväisyys ja palvelukonseptin kehittäminen	
Työn ohjaaja /t	Terhi Thuneberg	

TIIVISTELMÄ

Raviurheilu on Suomen toiseksi seuratuin urheilulaji, ja hevosharrastus kuuluu Suomen kymmenen suosituimman harrastuksen joukkoon. Erilaisia ratsastuskoulutoimintaan keskittyneitä toimijoita Suomessa on noin 500, ja poniravieharrastusta tarjoaa yhdeksän tallia. Ensimmäinen myös aikuisille ravieharrastusta tarjoava ravikoulu avattiin Vermoon loppuvuodesta 2016.

Tässä kyselytutkimuksessa selvitettiin Vermon ravikoulun asiakastyytyväisyyttä sekä palvelukonseptin kehittämismahdollisuuksia. Toimeksiantajana tutkimuksella on Ypäjän Hevosopisto, jonka alaisuudessa Vermon ravikoulu toimii. Tapaustutkimuksen aineisto kerättiin internetpohjaisella kyselyllä keväällä 2018. Kyselyyn vastasi 29 ravikoulun asiakasta, joista valtaosa oli täysikäisiä naisia. Tätä tutkimusta voi käyttää pohjana myös mahdollisen uuden myös aikuisille suunnatun ravikoulun toiminnan kehittämiseksi.

Kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat ravikouluun tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Myös kehittämiskohteita ravikoulun kurssitarjonnasta löydettiin, kuten esimerkiksi keskittyminen parempaan kommunikaatioon. Tutkimus toi esille myös kiinnostuksen mahdollisiin uusiin palveluihin, kuten Green Care-toiminta, yhdessä ravikoulun asiakkaiden kanssa Vermon raveihin osallistuminen ja tutustuminen, sekä lisäkurssit tai ”demot” jossa puhujina on vierailevia asiantuntijoita.

Avainsanat hevonen, ravihevonen, raviurheilu, ravikoulu, harrastus

Sivut 26 sivua, joista liitteitä 4 sivua

Degree programme in equine industries
Mustiala

Author	Hanna Lepistö	Year 2018
Subject	Vermo Trotting school- customer satisfaction and service concept development	
Supervisors	Terhi Thuneberg	

ABSTRACT

Harness racing is the second most followed sport in Finland, and equestrianism overall is one of the top 10 hobbies in Finland. There are over 500 different stables in Finland that are providing riding school activities, and nine stables with pony trotting activities for children. Vermo trotting school was opened in 2016 and is the first trotting school in Finland that is providing activities also for adults.

The aim of this case study was to find out the level of customer satisfaction and possibilities of developing the service concept. The study was done for Ypäjä equine college since they own the Vermo trotting school. The data for this case study was collected by an internet based questionnaire in spring 2018. The questionnaire was answered by 29 trotting school customers who mainly were adult women. This case study can also provide guidelines for possible new trotting schools in Finland.

The customers that answered the questionnaire were satisfied or very satisfied with the trotting school activities. Also the questionnaire provided information on some areas that are in need of improvement such as communication. The case study revealed also customers' interest in new services such as 'green care'-services, watching races together with customers and also additional courses or "demos" with visiting lecturers.

Keywords horse, trotter, harness racing, trotting school, hobby

Pages 26 pages including appendices 4 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	RAVIURHEILU SUOMESSA	2
2.1	Poniraviurheilu sekä nuorisotoiminta	4
2.2	Aikuisille suunnattu raviharrastetoiminta Suomessa.....	5
3	HEVOSHARRASTUS SUOMESSA.....	6
3.1	Ravi- ja ratsastusharrastuksen eroja ja samankaltaisuuksia	6
3.2	Green care.....	9
4	VERMON RAVIKOULU.....	11
5	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET	15
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	15
7	TULOKSET	17
7.1	Asiakkaiden tyytyväisyys.....	19
7.2	Kehitysideat tulevaisuudelle	22
8	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	23
	LÄHTEET	27

Liitteet

Liite 1 Vermon ravikoulun asiakastyytyväisyyskysely

1 JOHDANTO

Raviurheilu on Suomen toiseksi seuratuin urheilulaji, ja hevosharrastus ylipäätään on mukana suomalaisten kymmenen suosituimman harrastuksen joukossa. Ratsastuskouluja Suomessa on lukuisia, ja ratsastusharrastuksen aloittaminen on kelle tahansa helposti toteutettavissa. Raviharrastukseen on sen sijaan vaikeampaa löytää kosketuspintaa, ja vaikka poniravikouluja löytyykin Suomesta, on aikuisille ollut vaikeampaa päästä tutustumaan ravihevosiin. Aikuisille suunnattu ravikoulu voisi tuoda uusia asiakkaita ravien pariin, ja tarjota raviurheilulle ja ravipelaamiselle niiden kauan kaipaamaa nostetta. Vuonna 2014 Jatta Virolainen teki opinnäytetyössään tutkimuksen erityisesti aikuisille suunnatun ravikoulun kannattavuudesta Suomessa, ja tutkimuksen tuloksien pohjalta ravikoululle pääteltiin olevan kysyntää.

Vuonna 2016 loppuvuodesta Vermon ravikoulu aloitti toimintansa Helsingissä, ja on ollut toiminnassa tähän hetkeen mennessä noin puolitoista vuotta. Tässä opinnäytetyössä kartoitetaan Vermon ravikoulun asiakkaiden tyytyväisyyttä ravikoulun toimintaan, sekä tarkastellaan mahdollisuuksia uudistaa ja kehittää tarjottuja palveluita. Tutkimuksessa käydään läpi myös mahdollisuudet kehittää yhteistyötä Vermon raviradan kanssa.

Tässä opinnäytetyössä pohditaan myös yhteistä kosketuspintaa ravikoulun ja vallalla olevan Green Care-ajattelun välillä. Green Care tarkoittaa luonnon tai eläinten avulla tapahtuvaa ihmisten hyvinvoinnin parantamista ja ylläpitoa. Erityisesti eläinten avulla tarjottavaa Green Care – toimintaa on tutkittu paljon, ja tutkimuksissa sen on huomattu vaikuttavan positiivisesti ihmisten fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen.

Tutkimuksen tuloksia on mahdollista käyttää hyväksi Vermon ravikoulun kehittämisessä, sekä luoda esimerkkiä mahdollisille uusille ravikouluille Suomessa.

2 RAVIURHEILU SUOMESSA

Vuonna 1817 järjestettiin ensimmäiset ravit Suomessa Aurajoen jäällä (Suomen Hippos, n.d.) , ja siitä lähtien raviurheilu on ollut keskeinen urheilulaji Suomessa. Nykypäivänä ravitapahtumissa käy noin 650 000 katsojaa vuosittain, ja aktiivisia harrastajia on noin 230 000 (Hevostalous lukuina, 2017, 7). Ravit ovat toiseksi seuratuin laji Suomessa (Hollmen & Laitinen, 2012 14).

Raveja järjestetään Suomessa jokaisena päivänä paitsi jouluaattona ja joulupäivänä. Yhteensä ravitapahtumia järjestetään vuosittain yli 650, ja yksittäisiä kilpailusuorituksia on noin 79 000 vuodessa. Ammattivalmentajalisenssillä valmentaa noin 160 henkilöä, ja harrastajalisenssillä yli 7000 henkilöä. (Hollmen & Laitinen, 2012, 7). Yhteensä kaikista hevosalan työntekijöistä 9 % toimii päätoimisesti ravivalmentajana. (Hevostalous lukuina, 2017, 7.)

Aktiivisena raveja järjestäviä raviratoja Suomessa on yhteensä 43 kappaletta. Näiden lisäksi harjoitusraviratoja on arviolta 120 kappaletta (Ravi maailma, 2016). Harjoitusraviradat ja niiden kunnossapito ovat erityisen tärkeitä harrastelijoille, joilla ei välttämättä ole mahdollisuutta järjestää oman kotitallinsa ympäristössä kunnollisia valmennusolosuhteita.

Kuvaan 1 on koottu Suomessa aktiivisena toimivat raviradat. Kartassa vihreällä on Suomen keskusravirata Vermo, sinisellä on merkattu maakuntaradat, ja oranssina on pelkästään kesäisin toiminnassa olevat raviradat.



Kuva 1. Kuva 1. Suomen raviradat. (Ravimailma, 2016.)

Keskeisiä toimijoita raviurheilun parissa ovat Suomen Hippos sekä Veikkaus. Ravipelaaminen siirtyi Veikkaukselle Suomen Hippoksen omistamalta Fintoto Oy:ltä vuoden 2017 alussa. Suomen Hippos vastaa laajalaisesti Suomen raviurheilusta sekä hevoskasvatuksesta. Lisäksi yhteensä noin 130 järjestöä toimii Suomen Hippoksen alaisuudessa, esimerkiksi lukuisia hevosjalostusliittoja, raviratoja, sekä ravivalmentajien ja muiden toimijoiden järjestöjä. (Suomen Hippos ry, 2018.)

Suomi kuuluu Euroopan suurimpien ravimaiden joukkoon (Kansainvälinen kilpailutoiminta, n.d.), ja erityisesti suomalaiset hevosenhoitajat ovat saavuttaneet suuren arvostuksen työntekijöinä ulkomailla. Raviurheilu ja ravipelaaminen ovat miesvoittoisia lajeja, ja uusia harrastajia sekä naisjäseniä kaivataan lisää, jotta laji pysyisi elinvoimaisena.

Viime vuosina on raviurheilu käynyt läpi lukuisia ongelmia, kuten esimerkiksi pudonneet kävijämäärät raveissa, ravipelaamisen tuottojen väheneminen sekä negatiivinen uutisointi raviurheilusta. Kävijämäärien laskun syyksi on ajateltu esimerkiksi se, että ravipelaaminen siirtyi mahdolliseksi netissä (Partanen, 2009). Huolimatta ongelmista, on ravikilpailujen palkintotasoa saatu korotettua (Puikkonen, 2016).

Suomessa on yhteensä noin 10 oppilaitosta, jossa voi valmistua hevosenhoitajaksi. Näistä noin puolessa (Kaustisen raviopisto, Ypäjän hevosopisto, Koulutuskeskus Salpaus sekä Ruukin Maaseutuopisto) voi suorittaa erityisesti ravihevosen hoitoon liittyviä .

2.1 Poniraviurheilu sekä nuorisotoiminta

Ponilähtöjä järjestetään vuosittain Suomessa noin 600. Ohjastajia poniraveissa on reilu 400, ja valmentajia noin 450. Lisäksi raviurheilun nuorisotoiminnassa mukana on yli 4000 lasta ja nuorta, jotka osallistuvat raviratojen nuorisokerhojen toimintaan. Näiden kerhojen toimintaan kuuluu esimerkiksi erilaiset kurssit, harrastustoiminta sekä erilaiset poniravikoulut. (Hyvämäki-Mäenpää, 2018.)

Suomen Hippos vastaa kaikilta osin Suomen raviurheilun nuorisotoiminnasta, ja on myös Suomen Allianssin jäsenjärjestö. (Hyvämäki-Mäenpää, 2018). Suomen Allianssi on nuorisotyön edunvalvoja, jonka yhteistyökumppanina on yhteensä 125 erilaista jäsenjärjestöä (Suomen Allianssi, n.d.). Ravinuorien toiminta keskittyy raviradoille, ja raviradat ovat keskeisesti mukana ravinuorten toiminnan puitteiden järjestämisessä.

Nuorisotoiminnalla on merkittävä rooli tarjota lapsille ja nuorille urheilullinen ja toiminnallinen harrastus sekä elämäntapa, joka ehkäisee syrjäytymistä (Hyvämäki-Mäenpää, 2018). Hevosten ja ponien parissa lapsille ja nuorille kasvaa vastuuntuntoa ja yhteisöllisiä taitoja, ja siksi niitä käyte-

täänkin myös sosiaalisen kuntoutuksen välineenä (Hollmen & Laitinen, 2012,13).

Lisäksi nuorisotoiminta tuottaa lajille uusia jäseniä ja harrastajia, jotka mahdollisesti pysyvät lajin parissa koko aikuisiän. (Hyvämäki-Mäenpää, 2014). Esimerkiksi iso osa tämän hetken nuorista menestyvistä ravihevosoajastajista on aloittanut harrastuksensa ohjastamalla poniraveissa ennen siirtymistä hevosiin.

2.2 Aikuisille suunnattu raviharrastetoiminta Suomessa

Aikuisille suunnattu raviharrastetoiminta Suomessa pääsääntöisesti suuntautuu raviradoille. Enenevässä määrin Suomen suurimmat raviradat järjestävät esimerkiksi bussikuljetuksia kaupunkien keskustoista raveihin, tai erilaisia teemaraveja, joihin olisi matalampi kynnyks osallistua. Joillakin raviradoilla on halukkaiden ollut mahdollisuus aika-ajoin myös tutustua varikolla ratavalmentajien toimintaan, tai tapahtumien ohessa päästä tandemkärryjen kyytiin.

Uudempana toimintamuotona on yleistymässä erilaiset kimppehevosoimistamisen muodot, joissa esimerkiksi sadalla eurolla voi ostaa pienen palasen ravihevosta itselleen. Vuonna 2014 perustettiin ensimmäinen raviliiga, jossa huippuvalmentajat ostivat kimpalleen eli ”raviliigalleen” Ypäjän varsahuutokaupasta varsan, ja kimpपालaiset seurasivat sen kehitystä ravihevoseksi. (Ravimaailma, n.d..)

Oulun raviradalla on ollut oma eläkeläisravihevonen nimeltä liro, joka toimii raviradan maskottina. Oulun ”oma liro” on vierailut tapahtumissa, ja sillä on esimerkiksi ravien yhteydessä saanut käydä kokeilemassa tandemkärryillä raviohjastamista. liro on kiertänyt tapahtumissa ja ajelutukissa, ja liron mainostetaan olevan ”koko Oulun oma hevonen”. (Oulun ravirata, n.d.) Vaikka liro onkin mahdollisesti toiminut hyvänä mainostajana ja promoottorina raviurheilulle, on sen tarjoamat harrastusmahdollisuudet rajalliset kaikille Oulun seudun innokkaille raviharrastuksen aloittajille.

3 HEVOSHARRASTUS SUOMESSA

Hevosharrastus on merkittävä kuntoilumuoto etenkin naisten ja tyttöjen keskuudessa, ja tarjoaa tasa-arvoisen liikuntaharrastuksen kaikille. (Hippolis, n.d.). Hevosala työllistää Suomessa yhteensä yli 15 000 henkeä. Hevostalleja on Suomessa yli 16 000. (Hevostalous lukuina, 2017, 3). Raviurheilua harrastaa yhteensä aktiivisesti noin 225 000 henkilöä, ja ratsastusta 160 000 henkilöä. Nämä yhteenlaskettuna vastaavat jääkiekon tai tanssin harrastajamääriä Suomessa. (Hollmen & Laitinen, 2012, 2). Eniten kaikista hevosalan työntekijöistä työllistää matkailu- ja ratsastuspalveluiden tuottaminen (Hevostalous lukuina, 2017,11). Ikäryhmässä 7 - 29v ratsastus on kahdeksanneksi suosituin urheilulaji (Suomen Ratsastajainliitto, n.d.)

Ratsastusurheilun keskusjärjestö on Suomen Ratsastajainliitto (SRL), joka on perustettu vuonna 1920. SRL:n alaisuudessa toimii yhdeksän eri lajia; esteratsastus, kouluratsastus, kenttäratsastus, vammaisratsastus, valjakkoajo, lännenratsastus, matkaratsastus, vikellys, sekä islanninhevoisten askellajiratsastus. SRL vakuuttaa kaikki jäsenensä, ja huolehtii, että jäsentälleillä on asianmukainen hevostenhoito, ja että kaikki aktiivisesti ratsastavat jäsenet kuuluisivat vakuutuksen piiriin. (Suomen Ratsastajainliitto, n.d. .)

On arvioitu, että ratsastajista jopa 95 % olisi naisia, ja 63 % senioreita. (Suomen Ratsastajainliitto, n.d.). Sukupuolirakenne on siis täysin päinvastainen kun raviurheilussa, mutta sen sijaan ikärakenne on samankaltainen – juniorijäseniä on vähemmän.

Viimeisten 20 vuoden aikana hevosten määrä sekä hevosiin liittyvän yritystoiminnan määrä on lisääntynyt, ja tarvitsisi enemmän yhteiskunnan tukea, koska on kasvava maatalouden ja yritystoiminnan muoto. Esimerkiksi Ruotsissa hevosala saa enemmän tukea valtiolta kuin Suomessa. (Lith, 2006.)

3.1 Ravi- ja ratsastusharrastuksen eroja ja samankaltaisuuksia

Suomessa on hevosia yhteensä noin 75 500, joista lämminverisiä ravihevosia on noin kolmannes. Ratsuhevosia on noin 20 000, ja poneja 10 500 (Hevostalous lukuina, 2017,4). Suurin osa hevosista on ravihevosia (Lith, 2006). SRL arvioi, että Suomessa on noin 500 tallia, jotka tarjoavat ratsastuspalveluita (Suomen ratsastajainliitto, n.d.). Yhteensä Suomessa on noin 3000 hevosalan yritystä. (Hevostalous lukuina, 2017.) Lith (2006) arvioi, että vuosittain perustetaan noin 200-250 erilaista hevosalan yritystä. Näistä suurin osa keskittyy erilaisten palveluiden tuottamiseen, kuten esimerkiksi elämys -ja hyvinvointipalveluihin (Hollmen & Laitinen, 2012,4).

Ratsastusharrastuksen aloittaminen on verrattain helppoa suuren tallimäärän vuoksi. Pelkästään ratsastuskoulujen lisäksi on suuri määrä erilaisia talleja, jotka tarjoavat vaellusratsastuksia ja muita hevoselämyksiä.

Ravitallit keskittyvät joko valmennustoimintaan tai omaan harrasteviurheiluuun. Niiden kautta on huomattavasti vaikeampaa aloittaa harrastusta, sillä yleisesti ottaen ravitallit eivät tarjoa tutustumispalveluita. Joillakin raviradoilla, esimerkiksi Vermossa, on mahdollista käydä tallivierailuilla, ja esimerkiksi Teivon ravirata Tampereella on järjestänyt tandemkäräryajelutuksia. Kuitenkaan tällainen tutustuminen ei vastaa harrastuksen aloittamista tai harrastamista, vaikka se tarjoaakin kosketuspinnan tutustua ravimaailmaan. Esimerkiksi Virolaisen (2014) opinnäytetyössä huomioidaan, että ”kun ei ole yhteyksiä ravimaailmaan, lajiin on hankala päästä mukaan ulkopuolisena ilman kursseja.” (Virolainen, 2014).

Tällä hetkellä Suomessa on ainoastaan yhdeksän tallia, jotka järjestävät poniravitunteja; Vermon Ravikoulu Helsingissä, Tampereen poniravikoulu, Seinäjoen poniravikoulu, Fäbodantien talli Pietarsaassa, Ponitaivas Nastolassa, Leppämäki Farm Lohjalla, Köylin poniravikoulu, Kouvolan poniravikoulu sekä Poni-Ilola Konnevedellä. Ainoastaan Vermon Ravikoulu Helsingissä järjestää myös aikuisille ravitunteja, jotka ovat verrattavissa ratsastustunteihin. Lisäksi Ypäjän hevosopisto Ypäjällä järjestää lomavikoina ravileirejä, joissa myös aikuiset saavat opetella raviurheilua.

Ylipäättään hevosen rooli harrastuskumppanina on merkittävä, ja hevonen tarjoaa tilaisuuden irrottautua arjesta ja rauhoittua. (Hollmen & Laitinen, 2012, 13). Suomalaiset suhtautuvat positiivisesti hevoseen, mikä tulee ilmi Uudistuva hevostalous-hankkeen toteuttamassa kyselyssä vuodelta 2017, jossa kohderyhmänä oli myös ihmiset, joilla ei ole minkäänlaista kosketuspintaa hevosurheiluun tai hevosharrastukseen (Hevostalous lukuina, 2017). Alla olevassa Taulukossa 1 on esitelty ihmisten erilaisia mielikuvia, kuinka suuri osa vastaajista piti mitäkin hevosharrastukseen liittyvää osa-aluetta tärkeänä ja mielenkiintoisena. On huomion arvoista, että 61 % on kiinnostunut hevosten tuomasta henkisestä hyvinvoinnista, ja 62 % arvostaa kiireettömyyttä ja stressitöntä ajanvietettä. Myös hevosten hoitoa ja ajanviettoa kaipasi 52 %. Ainoastaan 25 % kyselyyn vastanneista oli kiinnostunut vedonlyönnistä hevospelikohteissa, mikä kertoo siitä, että olisi potentiaalisesti mahdollista saada uusiakin jäseniä raviurheilun piiriin pelkästään raviharrastuksen kautta, eikä ravipelaamisen.

Taulukko 1. Ihmisten mielikuvia hevosista ja hevosharrastuksesta. (Hevostalous lukuina, 2017.)

Hevosissa ja/tai hevosharrastamisessakiehtoo ja kiinnostaa	%
Hevonen eläimenä	74 %
Uuden oppiminen ja elämykset	72 %
Kuntoilu ja liikunta	65 %
Hevonen tuo henkistä hyvinvointia	61 %
On rentouttavaa ja stressitöntä ajanvietettä	62 %
Kehittyminen ja jatkuva oppiminen	58 %
Estetiikka kiehtoo	56 %
Kilpailujen seuraaminen	52 %
Hevosten hoito ja ajanvietto	52 %
Huippuammattilaisten seuraaminen	52 %
Vauhti ja jännitys	45 %
Yhteisöllisyys ja ryhmään kuuluminen	39 %
Vedonlyönti hevospelikohteisiin	25 %

Pussisen (2017) tekemän kyselyn mukaan hevosurheilun aloittaminen kiinnostaisi 11% kyselyyn vastanneista, mutta ihmiset pitävät harrastuksen aloittamista hankalana. Kaikkia ei raviurheilun aloittaminen kuitenkaan välttämättä kiinnosta, sillä jokseenkin negatiivisena taikka erittäin negatiivisena raviurheilua piti yhteensä 28 % kyselyyn vastanneista. Pussisen & Lehtosen (2018) artikkelissa pohdittiin, että onko raviurheilu tarpeeksi trendikästä ja nykyaikaista, ja koetaanko se lajiksi, johon ihmiset

haluavat samaistua. Hevosurheilun aloittaminen koettiin vaikeaksi Pussisen (2017) työssä, ja Pussinen & Saarinen (2018) ehdottavatkin, että erityisesti maksuton käyntikerta ja hevoseen tutustuminen ohjatusti lisäävät ihmisten mielenkiintoa aloittaa mahdollisesti uusi harrastus.

3.2 Green care

Green Carella tarkoitetaan erilaisia luontoavusteisia palveluita, joiden aktiivisesti tavoitellaan parantavan ja edistävän ihmisten hyvinvointia ja sekä henkistä että fyysistä terveyttä. Hevosavusteinen sosiaalipedagoginen toiminta sekä ratsastusterapia ovat Green Caren piirissä, ja niitä on tutkittu paljon. On todettu, että eläin - ja etenkin hevosavusteinen terapia tuottavat myönteisiä vaikutuksia käyttäjien piirissä. (Soini, Ilmarinen, Yli-Viikari & Kirveenummi, 2011.)

Green Carea on tutkittu jo pitkään, ja etenkin 1970-luvulla se oli suosiossa. Vakiintuneena terminä aikaisemmin on toiminut ekopsykologia, luontoterapia tai ekoterapia, mutta viimeisimpänä terminä on vakiintunut käyttöön Green Care, Suomessa välillä vihreä hoiva. (Suomi & Juusola, 2016, 7–33)

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta tarkoittaa sosiaalisen kuntoutuksen toimintamuotoa, jossa talliyhteisö ja tallityöt ovat ennaltaehkäisevää tai korjaavaa kuntoutusta. (Green Care Finland, n.d) Suomessa esimerkiksi Ravuri Oy eli Kiikun talli Hollolassa käyttää ravihevosiä kuntouttavassa päivätoiminnassaan, ja he saivatkin vuonna 2017 Green Care Finland luontohoiva -laatumerkin. Suomessa on mahdollista tarjota sosiaalipedagogisen hevostoiminnan palveluita, vaikka ei olisi minkäänlaista koulutusta alalle. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta ry (SPHT) koettaakin toiminnassaan ottaa huomioon, että mahdollisimman monella toimijalla olisi riittävä koulutus tarjotessaan kyseisiä palveluita. (Sosiaalipedagoginen hevostoiminta ry, n.d..)

Green care voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen, vihreään hoivaan ja vihreään voimaan. Vihreä hoiva kattaa sen, mitä yleensä green carella tarkoitetaan eli luontoavusteisen terapian ja hoivatyön sekä kuntoutuksen. Vihreä voima on green caren itsehoitomenetelmä, jota voidaan käyttää myös nuorisotyöhön, tai yksinkertaisesti ihmisen voimavarojen lisäämiseen. (Suomi & Juusola, 2016, 7–23). Kun vihreän hoivatyön vaatimuksena on riittävä ammattitaito, on vihreä voima-toiminta vähemmän valvottua, eikä palveluntuottajilla ole koulutusvaatimuksia. Vihreä voimatoiminnassa keskeistä on harrastaminen, oppiminen, kokeminen, virkistys ja ihmisten ja eläinten hyvinvointi (Green care työkirja, 2014).

Green caren ja vihreän voiman etuja katsotaan olevan empatian ja vastuuntunnon lisääntyminen, keskittymiskyvyn ja läsnäolon paraneminen,

vuorovaikutustaitojen lisääntyminen ja lisäksi on todistettu että verenpaine ja stressihormonitaso laskee. (Suomi & Juusola, 2016, 19–23)

Hevonen on erityisen hyväksi todettu ja tutkittu eläin eläinavusteiseen green careen. Hevonen vaistoa erittäin hyvin ihmisen mielialaa, ja usein hevoset vaativat ihmiseltä läsnäoloa. Hevosavusteinen toiminta piristää asiakkaiden mieltä, ja lisää mielihyvähormonien tuotantoa sekä hyvää oloa. (Suomi & Juusola, 2016, 133–148.)

Tutkittaessa ihmisten toiveita Taulukosta 1., josta näkee, että erityisen tärkeää on hevosten tuoma henkinen hyvinvointi ja kiireetön ja stressitön ajankäyttö, sopii green care-ajattelu ja erityisesti vihreä voima erittäin hyvin myös ravi- ja hevosharrastukseen. Esimerkiksi Vermon ravikoululla vietetään valtaosa kurssiajasta hevosen kanssa pelkäästään valjastaen ja hoitaen hevosta, minkä voi ajatella tuovan samoja hyötyjä kuin Green Care toiminta - parantavat tai edistävät ihmisten hyvinvointia ja henkistä sekä mahdollisesti fyysistä terveyttä.

Yksi Green Caren osa-alueista on maatilalla Green Care -käyttö, jossa asiakkaat osallistuvat maatilalla toimiin, ja saavat siitä Green Caren hyötyjä. (Soini, Ilmarinen, Yliviikari & Kirveennummi, 2011.)

Virolaisen (2014) tutkimuksessa kartoitettiin, mikä kiinnostaisi mahdollisessa ravikoulutoiminnassa potentiaalisia asiakkaita eniten. Kiinnostavimpia osa-alueita vastaajien mielestä olivat ajaminen 67 % mielestä, valjastaminen 65 % mielestä, sekä hevosen hoito 58 % mielestä. Virolaisen (2014) tutkimuksestakin käy siis ilmi, että läsnäolo hevosen kanssa koetaan tärkeäksi.

4 VERMON RAVIKOULU

Vermon ravikoulu perustettiin vuoden 2016 marraskuussa. Ravikoulu toimii Ypäjän hevosopiston alaisuudessa (Vermon ravikoulu, n.d). Maaliskuun 2017 alusta ovat työntekijöinä toimineet Hanna Lepistö sekä Sanna Kekko. Lepistö ja Kekko ovat molemmat valmistuneet hevostenhoitajiksi, Lepistö Kaustisen raviopistolta, ja Kekko Ypäjän hevosopistolta. Lisäksi heillä on molemmilla kokemusta ammattiravitalleilta. Lepistön ja Kekon lisäksi ravikoululla on töissä muutama tarvittaessa töihin kutsuttava extraaja, jotka auttavat tuurauksissa.

Ravikoululla on asiakaskäytössä yhteensä kuusi hevosta, sekä kuusi ponia. Hevoset ovat rodultaan lämminverisiä ravihevosia, ja valikoituneet käytötarkoitukseen kiltin ja rauhallisen luonteen vuoksi. Osalla on kokemusta ravikilpailuista, osa on ollut esimerkiksi Ypäjän hevosopistolla oppilaiden opetushevosina. Poneista kolme on rodultaan Gotlannin russeja, ja kolme shetlanninponeja. Ponit ovat myös valikoituneet opetuskäyttöön kiltin luonteensa vuoksi. Näistä poneista myös osalla on kokemusta ravikilpailemisesta.

Tunteja järjestetään arki-iltoina sekä viikonloppuisin. Kaikki kurssit koostuvat teoriaosuudesta, ajotunnista, sekä hevosen tai ponin varustamisesta ja purkamisesta ajon jälkeen. Yksi kerta kestää kaksi tuntia, ja pääsääntöisesti yksi kurssi koostuu viidestä kurssikerrasta. Poikkeuksena on starttikurssi, joka järjestetään kaksi kertaa, ja yhden kerran kesto on 1,5 tuntia. Starttikurssin hinta on 49€, jolloin yhdelle kerralle tulee hintaa 24,5€. Muutoin kurssit maksavat 250€-300€, jolloin yhdelle kerralle tulee hintaa 50-60 €. Ottaen huomioon ratsastustuntien hinnat pääkaupunkiseudulla, ja sen, että ravikoulun kurssit kestävät 2 tuntia kerrallaan, ovat hinnat maltillisia. Eniten ravikoulun kurseista ovat kiinnostuneet aikuiset. Aikuisille järjestettävät kurssit ovat koottu seuraavaan Taulukkoon 2.

Vermon ravikoulun kurssit aikuisille (Vermon ravikoulu, 2018).

Kurssi	Sisältö ja tavoitteet
Alkeiskurssi	Sopii aloittelijalle, sisältää raviharrastuksen alkeet
Jatkokurssi	Osa ajaa vakaalla tempolla 1000metriä, huoltaa hevonen ajon jälkeen ja tunnistaa ravivarusteita
Perusajokurssi	Turvallinen ravihevosen ajaminen ja käsittely
Valmennuskurssi	Tutustutaan ravihevosen valmennukseen ja opetellaan turvallista hiittaamista kelloa apuna käyttäen
Monté-kurssi	Raviratsastuksen perusteet sellaiselle jolla jo ratsastustaitoa on, esimerkiksi ratsastuskoulusta
Ajotunnit	Ajamista porukassa irtotunteina

Lapsille ja nuorille, iältään 7-16v, suunnattuja kursseja on Alkeiskurssi I & II, Jatkokurssi I & II, perusajokurssi, valmennuskurssi ja kilpakurssi. Ponikurssien hinta on pääsääntöisesti 215€, jolloin yhden kerran hinnaksi tulee 43€. Kuvassa 2 on ponikurssin tunnelmaa.



Kuva 2. Ponikurssilla. © Hanna Lepistö

Lisäksi Vermon ravikoulu järjestää ajokokeiluita ryhmille, polttariajelutuksia, poni- ja kepparisyntäreitä sekä leikkimielisiä trotting race -lähtöjä. Kuvassa kolme on keväältä 2017 trotting race -lähdön osallistujia, jossa ammattilaisraviohjastajat ajoivat työpaikkaporukan kanssa leikkimielisen ravilähdön.



Kuva 3. Leikkimielinen trotting race -lähtö © Hanna Lepistö

Kesällä 2018 järjestetään Vermossa lapsille päiväleirejä, ja Ypäjän Hevosopiston tiloissa ravikoulun hevosilla yhteistyössä Vermon ravikoulun kanssa erilaisia raviaiheisia leirejä.

Pääosin Vermon ravikoulun kursseilla asiakkaat ovat olleet aikuisia, mutta myös lapsia on osallistunut kursseille. Lapsiasiakkaiden määrää lisää erityisesti ponisynttärät, joiden asiakaskunta pääsääntöisesti koostuu alle 12-vuotiaista lapsista. Kevästä 2018 alkaen on ravikoulun tiloissa toiminut myös Vermon ravinuorten toiminta keskiviikkoisin ravien aikaan.

5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Vermon ravikoulun asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä, ja pohtia minkälaisia tulevaisuudennäkymiä ja kehittymismahdollisuuksia Vermon ravikoululla on. Toimeksiantaja opinnäytetyöllä on Ypäjän Hevosopisto, sillä Vermon ravikoulu toimii Ypäjän hevosopiston alaisuudessa. Ypäjän hevosopisto Oy on sekä hevosalan suurin oppilaitos Suomessa, että kaiken hevosurheilun valtakunnallinen keskus. Sen omistaa Suomen valtio, Suomen ratsastajainliitto, Suomen Hippos, sekä kolme eri lähikuntaa; Ypäjä, Forssa ja Jokioinen (Ypäjän hevosopisto n.d.).

Tästä tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan käyttää Vermon ravikoulun palvelukonseptin kehittämiseen, ja tarvittavia muita muutoksia tehdä asiakasviihtyvyyden parantamiseksi. Lisäksi tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää hyödyksi suunniteltaessa mahdollisen uuden ravikoulun perustamista Suomeen.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä on käytetty tapaustutkimusta, jonka aineisto on kerätty asiakastyytyväisyyskyselyllä. Osa käytetystä aineistosta pystyttiin analysoimaan määrällisesti, kun taas osa haastattelun vastauksista käsiteltiin laadullisena aineistona. (Yin, 1994.) Asiakastyytyväisyyskysely luotiin sähköisesti Googlen Forms-pohjalla, ja laitettiin Vermon ravikoulun Facebook-ryhmään Vermon ravikoulun asiakkaiden vastattavaksi. Kyselyn kohderyhmä oli Vermon ravikoulun vakituiset aikuisasiakkaat, joita Vermon ravikoulun vetäjä arvioi olevan noin 100-150. Vakituksella asiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, joka on käynyt vähintään yhden viiden kerran kurssin. Vastanneiden kesken arvottiin yksi ajokerta ravikoululla, jotta mahdollisesti vastausprosentti nousisi. Haastattelu oli auki viikon ajan aikavälillä 16.05.2018-22.05.2018. Tulokset analysoitiin Googlen Forms-työkalun avulla.

Kysymykset asiakkaille muotoiltiin siten, että niihin pystyi vastaamaan joko monivalinnalla valiten yhden tai useamman vaihtoehdon, tai vaihtoehdoisesti lineaarisella asteikolla yhdestä viiteen. Kysymykset löytyvät tämän opinnäytetyön liiteluettelosta (Liite 1). Erityisesti tyytyväisyyttä mitattiin viisiportaisella lineaarisella Likert-asteikolla. Taulukossa 3 esitellään lineaarisen asteikon tunnistet.

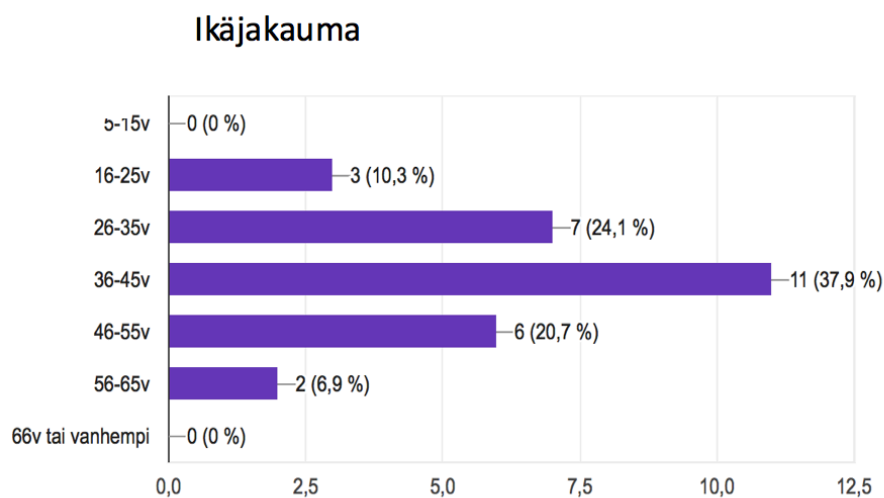
Taulukko 2. Asiakastyytyväisyyskyselyssä käytetyn lineaarisen asteikon tunnistet

Numero	tunniste
1	En lainkaan tyytyväinen/erittäin huono
2	Tyytymätön/huono
3	”ok”
4	Tyytyväinen/ hyvä
5	Erittäin tyytyväinen/erittäin hyvä

7 TULOKSET

Kyselyyn vastasi yhteensä 29 ravikoulun asiakasta, joista 24,1 % oli ollut asiakkaana satunnaisesti tai osallistunut ravikoulun järjestämiin tapahtumiin. 65,5 % vastaajista oli käynyt kaksi kurssia tai enemmän. 93,1 prosentilla vastaajista oli vähintäänkin alkeellista hevoskokemusta taustalla.

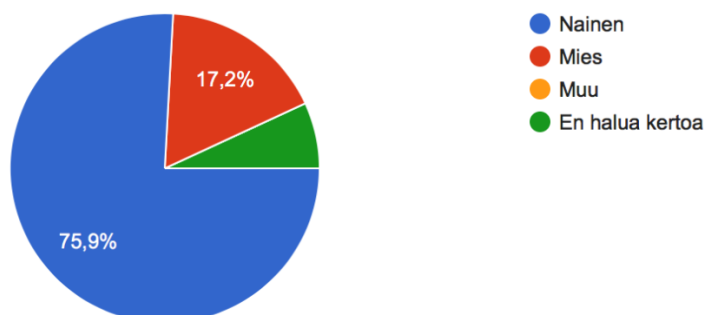
Pääosa (89,6 %) kyselyyn vastanneista kuului ikäryhmään 26 v tai vanhempi. Kuvassa 4 esitellään kyselyyn vastanneiden ikäjakaumaa.



Kuva 4. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

Enimmäkseen kyselyyn vastasi naispuoleiset asiakkaat. Kuva 5 esittää kyselyyn vastanneiden sukupuolijakaumaa.

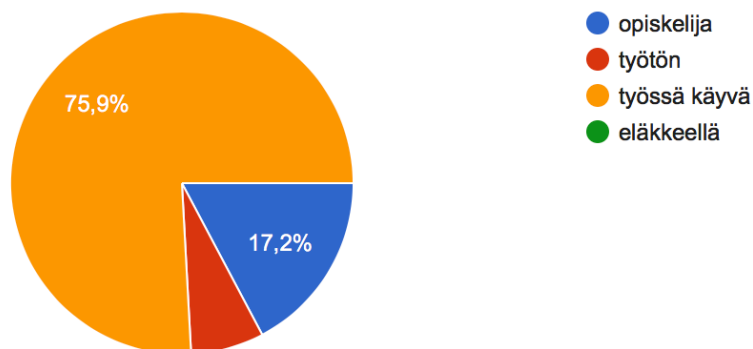
Sukupuoli



Kuva 5. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma

Suurin osa vastaajista (75,9 %) kävi töissä. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden perusteella tyypillinen ravikoulun asiakas on työssäkäyvä 36 - 45 -vuotias nainen. Myös Virolaisen (2014) työstä käy ilmi, että erityistä mielenkiintoa raviharrastuksen aloittamiselle osoittivat keski-ikäiset, työssäkäyvät naiset. Kuva 6 kuvaa kyselyyn vastanneiden asiakkaiden pääasiallista toimintaa.

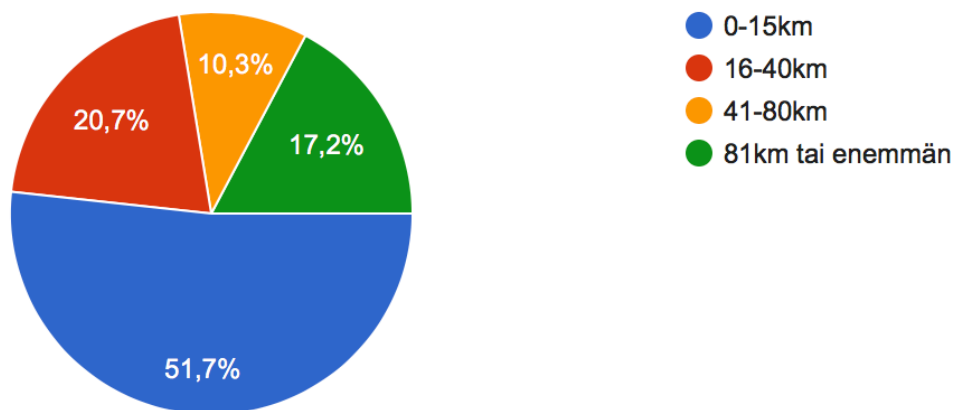
Pääasiallinen toiminta



Kuva 6. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden pääasiallinen toiminta

Pääosin (51,7 %) kyselyyn vastanneet asiakkaat asuivat alle 15 kilometrin päässä ravikoululta. On kuitenkin huomioitavaa, että 27,5 % vastanneista asiakkaista tuli ravikoululle yli 40 kilometrin päästä. Kuva 7 esittää asiakkaiden etäisyydet ravikoululta.

Etäisyys ravikoululta



Kuva 7. Kyselyyn vastanneiden etäisyys ravikoululta

Asiakastyytyväisyyskyselyssä tiedusteltiin myös, ovatko ravikoulun kurssien hinnat sopivat. Hinnan sopivuutta pystyi arvioimaan asteikolla ”olisi voinut olla kalliimpikin” – ”liian kallis”. Tämän kyselyn tuloksista käy ilmi, että noin puolet asiakkaista ovat tyytyväisiä hintoihin (46,4 % vastanneista), yksi vastannut olisi jopa ollut valmis maksamaan hieman enemmänkin. 50 % mielestä vastanneista hinta kuitenkin oli kalliimpi kuin olisi toivonut kurssilta.

Sopiva hinta Virolaisen (2014) kyselyyn vastanneiden mielestä yhdelle ravikoulun tunnille olisi 20 - 30€ (52 % vastanneista tätä mieltä). Ainoastaan 5 % vastanneista olisi valmis maksamaan tunnista yli 41€. (Virolainen, 2014). Kuitenkaan tässä kyselyssä ei otettu huomioon, että yksi kerta on kestoltaan kaksi tuntia, eikä pelkästään yksi. Virolaisen (2014) tutkimuksessa kuitenkin todetaan, että potentiaaliset asiakkaat mieluiten toivoivat kurssin kestoksi juuri kaksi tuntia kerrallaan.

7.1 Asiakkaiden tyytyväisyys

Pääsääntöisesti tämän asiakaskyselyn perusteella voidaan todeta asiakkaiden olevan tyytyväisiä ravikoulun toimintaan. Asiakaskyselyyn vastanneista 86,2 % aikoivat jatkaa vielä ravikoulun asiakkaina. Ne 13,8 % jotka eivät aikoneet jatkaa enää, valitsivat syiksi joko sen, että heillä ei ole enää aikaa, tai että kurssi on liian kallis. Kukaan ei valinnut syyksi lopettamiseen tyytymättömyyttä ravikouluun tai sen kursseihin.

Virolaisen (2014) työssä nousivat esille erityisesti tärkeimpinä opetushevosten turvallisuus sekä ohjaajien osaaminen. Tämän tutkimuksen asiakaskyselyyn vastanneista 96,4 % oli hyvin tyytyväisiä opetushevosiiin sekä

poneihin, ja opettajiin 82,1 % vastanneista oli erittäin tyytyväisiä, ja 17,9 % tyytyväisiä. Erityisesti kyselyn kommenttiboksissa ylistettiin opettajia ja vastaajien suosikkihevosiä. Eräs palaute kuuluu näin *"Parhaimpia kokemuksia elämässäni! Ihana, iloinen opettaja, suloinen reipas hevonen. Olen niin onnellinen, että tällainen ravikoulu on olemassa!"*. Tässä toinen esimerkki palautteesta: *"Mahtavaa että ravikoulu tuli Vermoon! Ajotunti on viikon kohokohta. Kiltit hevoset odottamassa, ja ohjaajat neuvovat ystävällisesti. Aina on voinut kysyä, jos jokin on epäselvää. Paljon olen oppinut ravihevosista vajaassa vuodessa."*

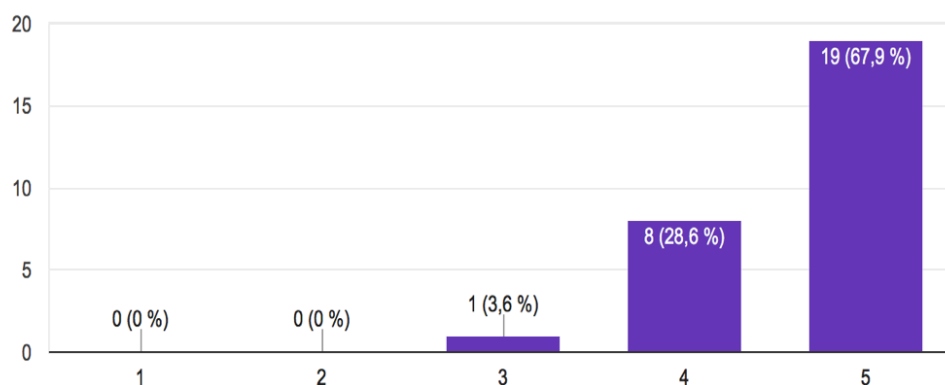
92,6 % kyselyyn vastaajista olivat tyytyväisiä siihen, että ravikoulun aika-tiloissa joustetaan, ja että väliin jääneiden kurssikertojen korvaukset ovat helppoja järjestää. Henkilökuntaa kiiteltiin kyselyssä ystävällisyydestä. Kuitenkin jonkin verran kyselyyn tuli kommentteja, että välillä viestinvaihto ravikoulun kanssa takkuilee, esimerkiksi: *"Viestintä takkuilee joskus, esim. perutun tunnin korvaustunnin sopimiseksi vastausta on joutunut odottamaan. Aina ovat asiat kuitenkin järjestyneet."*

Yhteishenki ravikoululla oli "hyvä" tai "erittäin hyvä" yhteensä 96,4% kyselyyn vastanneiden mielestä. Tässä palaute aiheesta: *"Ravikoululla on todella kivaa. Opettajat ovat ystävällisiä ja osaavia. Ryhmähenki on loistava."*

Asiakaskyselyyn vastanneista ravikoulun ajotunteihin oltiin pääosin tyytyväisiä. 67,9 % vastanneista olivat erittäin tyytyväisiä ajotunteihin, eli antoivat arvosanan 5. Keskiarvo asiakkaiden tyytyväisyydelle oli 4,6. Kuvassa 8 on esitelty kyselyyn vastanneiden tyytyväisyyttä ajotunteihin. Lineaarisen asteikon tunnistheet löytyvät Taulukosta 3. Kyselyn palautteeseen tuli jonkin verran kommentteja, että olisi parempi jos ajotunneilla olisi paremmin tasojen mukaan jaettu ryhmät, esimerkiksi koska *"Koko ikänsä hevosten kanssa tekemisissä olleena kaipaisi vähän nopeampaa etenemistä"* ja että *"Välillä tunnit on tuntuneet vähän liian "sunnuntaikörötelyltä"*. Myös lisää metsässä tai *"maastossa"* ajamista toivottiin paljon, mikä on Vermon puitteissa hieman haastavaa, mutta toki mahdollista osaavimmille kurssilaisille.

Lisäksi kommenttiosiossa ajotunneilta toivottiin paljon lisää henkilökohtaista palautetta, ja ajotunnin läpikäyntiä sen jälkeen, kun hevoset on hoidettu. Eräs kommentoi esimerkiksi näin: *"Tunnin jälkeen (kun hepat ja kamat paikoilla) voisi olla aina yhteinen lyhyt hetki, jossa käydään läpi opituksi tarkoitetut asiat ja ajokokemukset. Aloittelijoille tämä voisi tukea opitun oppimista."*

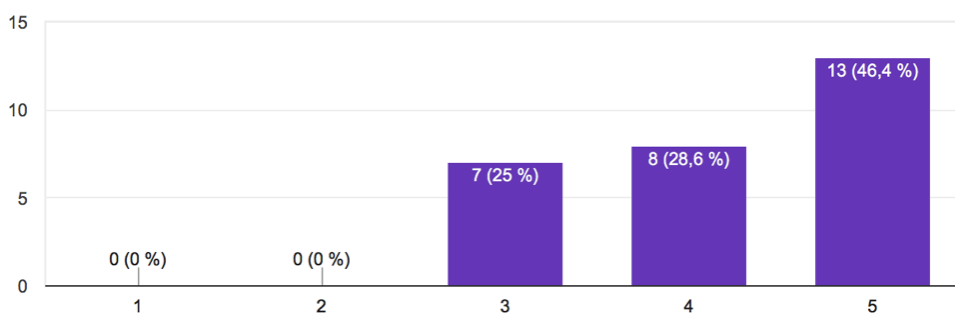
Asiakkaiden tyytyväisyys ajotunteihin



Kuva 8. Kyselyyn vastanneiden tyytyväisyys ajotunteihin

Kyselyyn vastanneet olivat tyytyväisiä myös teoriatunteihin, kuten Kuvas-
ta 9 voi päätellä. Kuitenkin asiakkaat olivat jonkin verran tyytyväisempiä
ajotunteihin kuin teoriaosuuksiin kyselyyn vastanneiden perusteella.
Teoriaosuuksien keskiarvo oli 4.2.

Asiakkaiden tyytyväisyys teoriaosuuksiin



Kuva 9. Kyselyyn vastanneiden tyytyväisyys teoriaosuuksiin

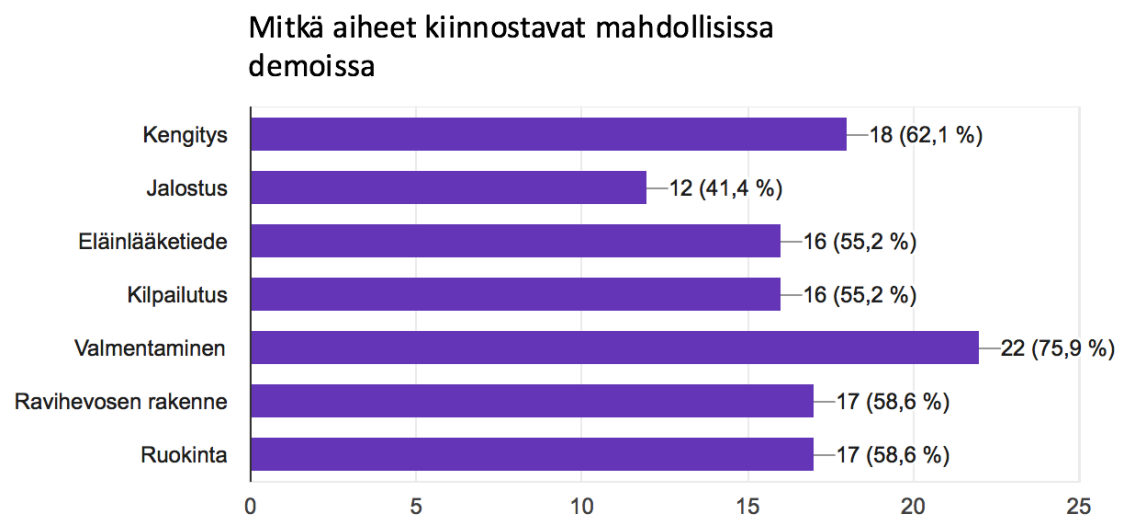
Viiden kerran kurssi oli kyselyn vastausten perusteella sopiva 89,3 % mie-
lestä, ja 7,1 % mielestä vähän liian sitova. Kuitenkin kyselyyn tuli paljon
palautetta siitä että toivotaan kurssien olevien pidempiä, esimerkiksi että
"voisi valita esim. syys- ja kevätkauden, kuten ratsutalleilla usein on."

Yksittäisiä kommentteja tuli kyselyyn vastanneiden keskuudesta, että
kahden tunnin kurssin kesto on liian lyhyt, koska siinä tulee kiire valjastaa
ja hoitaa hevonen ajotunnin jälkeen. Valjastuksen mielekkyys kävi ilmi
hyvin kyselyn kommenttiosuudesta, sillä juuri siitä tuli paljon kiittelyitä.
65 % kokivat myös Virolaisen (2014) tutkimuksessa valjastuksen erittäin
mielekkääksi osa-alueeksi.

Erityisesti kyselyyn vastanneet kaipaivat lisää hevosenhoitoa, ja positiivisesta palautteesta suurimmassa osassa kiiteltiin sitä, kuinka saa itse tehdä kaiken, osallistua, valjastaa ja hoitaa hevosta.

7.2 Kehitysideat tulevaisuudelle

Asiakaskyselyssä kysyttiin, olisivatko asiakkaat mahdollisesti kiinnostuneita osallistumaan vierailevan asiantuntijan johdolla tietoiskuihin tai demoihin. Kyselyyn vastanneista 86,2 % olivat kiinnostuneita, ja 13,8 % vastasivat ”ehkä”. Kukaan vastanneista ei vastannut, ettei mahdolliset tietoiskut kiinnosta lainkaan. Kuvassa 10 esitellään mahdollisia eniten kiinnostavia aiheita tietoiskuille. Tässä kysymyksessä kyselyyn vastanneilla oli mahdollisuus valita useampi kuin yksi vaihtoehto joka kiinnostaa. Eniten (75,9 %) vastaajista oli kiinnostunut kuulemaan lisää hevosen valmentamisesta.

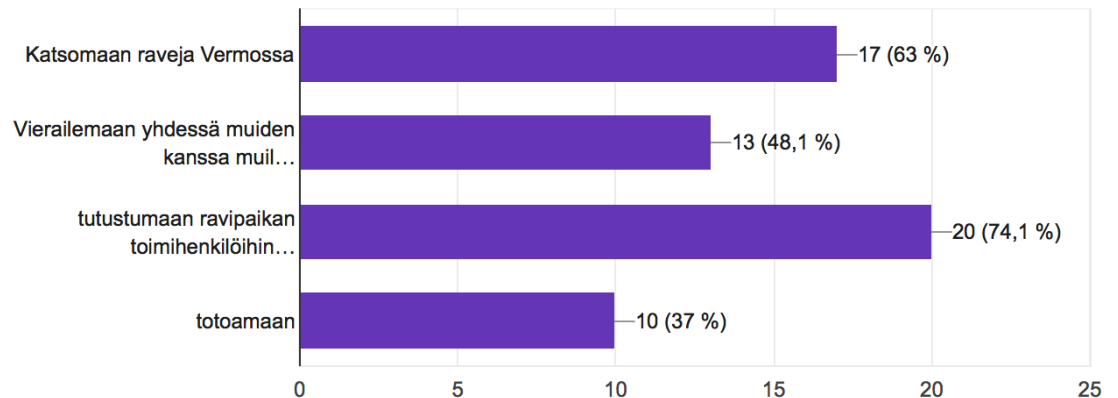


Kuva 10. Kyselyyn vastanneiden mielenkiinto mahdollisiin tietoiskuihin

Ravinuoret kokoontuvat keskiviikkoisin ravien yhteydessä ponikerhon merkeissä ravikoulun tallille. Tässä kyselyssä selvitettiin myös muiden ikäryhmien kiinnostusta osallistua muuhun kuin kurssitoimintaan. Kyselyyn vastanneista suuri osa olisi kiinnostunut osallistumaan ravikoululaisten toimintaan myös kurssien ulkopuolella. Esimerkiksi 74,1 % olisi kiinnostunut tutustumaan ravien toimihenkilöihin, ja 63 % kyselyyn vastanneista haluaisi katsoa raveja Vermossa yhdessä. 48,1 % vastanneista olisi myös kiinnostunut vierailemaan muilla raviradoilla katsomassa raveja yhdessä ravikoululaisten kanssa. Kuvasta 11 selviää, mihin eniten oli kyselyyn vastanneilla mielenkiintoa osallistua yhdessä ravikoululaisten kanssa. Kyselyyn vastanneet ehdottelivat myös esimerkiksi hevoshieronnan viikonloppukurssia yhteiseksi tekemiseksi.

Yhdessä ravikoululaisten kanssa, olisitko kiinnostunut..

27 vastausta



Kuva 11. Mielenkiinto osallistumaan ravikoululaisten kanssa muuhun kuin kurssitoimintaan.

8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyyn vastasi juuri oikea kohderyhmä, sillä valtaosa vastaajista oli vakiokävijöitä Vermon ravikoululla. Lisäksi valtaosa kävijöistä kuului ikäryhmään 36 - 45 -vuotias, ja oli sukupuoleltaan nainen. Virolaisen (2014) tutkimuksen perusteella tämä oli erityisesti mahdollisen ravikoulun kohderyhmää. Kyselystä käy ilmi, että vastanneet asiakkaat ovat tyytyväisiä ravikouluun ja sen toimintaan kaikin puolin.

Valitettavasti kyselyyn vastanneiden otanta jäi suppeaksi, sillä vastauksia tuli ainoastaan 29 kappaletta. Kuitenkin jo näistä vastauksista saatiin hyviä kehitysehdotuksia ja suuntaviivoja tulevalle. Etenkin asiakkaiden kommentteista tuli hyviä ajatuksia siitä, mihin suuntaan toimintaa tulisi kehittää.

Ravikoulun vetäjän mukaan vakiokävijöitä ravikoululla on noin 100 - 150. Kyselyyn vastasi siis vähintään viidesosan verran ravikoulun aktiivisista kävijöistä. Mahdollisia syitä kyselyn osallistujien vähäisestä määrästä on esimerkiksi se, että kysely oli suhteellisen lyhyen aikaa verkossa vastattavana. Vermon ravikoulun Facebook-sivua seuraa yli 1000 henkilöä, mutta mahdollisesti vakiokävijöistä suurin osa ei sivua kuitenkaan seuraa eivätkä löytäneet siksi kyselyä.

Yksi erityisesti kehitettävä asia on ravikoulun nettisivut, sillä niistä tuli huonoa palautetta, esimerkiksi: ”Vermon ravikoulun nettisivut pitäisi päi-

vittää ajantasalle tai poistaa valikkoja. Siellä on esim kulkuyhteyksissä HSL bussilinjoja, jotka on poistettu noin vuosi sitten käytöstä - myös hevosissa on poisnukkuneita.” Toinen asia, johon erityisesti tulisi kiinnittää huomiota, on ravikoulun markkinointi. Uusia asiakkaita on vaikeaa saada ilman markkinointia, ja kyselyyn vastanneista 33,3 % kuuli ravikoulusta kaverilta eikä markkinoinnin vuoksi. 29,6 % löysi ravikoulun, kun itse etsi tietoa netistä. Olisi ehdottoman tärkeää kehittää uusia tarjottavia palveluita, markkinoida niitä huolellisesti ja informoida palveluista ravikoulun nettisivuilla selkeästi.

Kyselystä nousi selvästi esille mielenkiinto hevosen hoitoon, kun taas esimerkiksi teoriaosuudet eivät saaneet niin hyviä arvioita kun ajotunnit. Yksi mahdollinen idea olisi vaihtaa teoriaosuuksia vielä lyhyemmiksi tietoisuuksiksi, ja enemmän keskittyä hevosen hoitamiseen ajoa ennen ja ajon jälkeen. Itse hevosten kanssa tekeminen oli ihmisten mielestä erityisen kiinnostavaa. Tämä havainto tukee myös Green Care-ajattelua, sillä erityisesti eläinavusteisessa vihreässä voimassa on kyse eläimen kanssa puuhailusta ja maatalan töihin osallistumisesta. Ravikoulun asiakkaat saavat kokea vihreän voiman hyödyt. Ehkä olisi mahdollista siirtää teoriaosuuksia myös esimerkiksi erillisille teoriakerroille, sillä kyselyyn vastanneilla selvästi oli mielenkiintoa osallistua erilaisille lisäkursseille tai demoihin, joissa vieraileva asiantuntija on puhumassa. Ajotunnit saivat arvosanaksi 4,6/5, mutta osa asiakkaista ei ollut tyytyväinen siihen, että välillä kokeneidenkin tunneilla menttiin aloittelijoiden tahtia. Vähäisten resurssien vuoksi tällainen on ehkä ollut välillä välttämätöntä, mutta kuitenkin ehdottomasti pitäisi ottaa huomioon, että jokaisella kerralla asiakkaat saisivat tasoistansa opetusta. Lisäksi opetukseen olisi hyvä ottaa mukaan enemmän kommentointia oppilaiden ajosuorituksista, koska sitä selvästi toivottiin.

Green Care - toimintaa, ja erityisesti vihreää voimaa olisi hyvä hyödyntää lisäpalveluna esimerkiksi työpaikkojen työhyvinvointiin. Green Care on kasvava ala, ja myös hevosialalla arvioidaan, että hevosiin liittyvät hyvinvointipalvelut tulevat kasvamaan eniten (Hollmen & Laitinen, 2012,4). Pelkkä hevosten kanssa läsnäolo, niiden hoito, tallitoimet sekä lyhyet ajokokeilut tai jopa mahdolliset työpaikkavierailut olisi hyvä mahdollisuuksien mukaan ottaa mukaan ravikoulun ohjelmatarjontaan. Kuitenkin olisi hyvä keskittyä erityisesti green caren vihreä voima -toimintaan, jossa ohjaajilta ei vaadita erityistä koulutusta, ja asiakkaat eivät ole erityisen hoidotuen piirissä. Green Caren ja vihreän voiman käytöstä ravihevosten parissa voisi suorittaa jatkotutkimuksia ja pohtia niiden mahdollisuuksia. Esimerkkinä vaikka työpaikan virkistystapahtumat, tai kaveriporukoille ”hevoshetki”- kokeilukerrat jotka eivät sido pidempiin kursseihin. Mahdollisuuksia on monia, ja olisi hyvä kartoittaa, mitkä olisivat parhaimmat vaihtoehdot. Lapsiasiakkaita kaivataan ravikoululle myös enemmän, ja olisi hyvä kartoittaa kuinka heitä saataisiin ravikoulun asiakaskuntaan lisää.

Kyselyyn vastanneet osoittivat myös mielenkiintoa samanlaiseen yhteistoimintaan, kun ravinuorilla jo on. Erityisesti oli kiinnostusta tutustua ravien toimihenkilöihin, ja katsoa raveja yhdessä ravikoululaisten kanssa. Ehkä olisi mahdollista järjestää vaikka kerran kuukaudessa ravikoululaisten totokerho, tai jotain muunlaista yhteistä toimintaa. Tätä toimintaa voisi myös kehittää yhteistyössä Vermon raviradan kanssa. Kehittämisen arvoista on myös kommunikaation lisääminen Vermon raviradan ja ravikoulun välillä. Sähköpostikirjeenvaihdossa Vermon raviradan toimitusjohtaja Pia Blom-Johansson (2018) toteaaakin, että raviradan ja ravikoulun kannattaa entistä enemmän tiivistää erityisesti viestintäyhteistyötä. Kommunikaatiota ravikoulun asiakkaiden ja henkilökunnan välillä on myös syytä hieman terästä, sillä negatiivisen palautteen joukossa oli kommentteja sen olevan välillä hieman vaikeaa.

Virolaisen (2014) tutkimuksessa käy ilmi, että myös viikonloppukursseille olisi mahdollisesti kysyntää. Myös tämän kyselyyn vastanneiden keskuudessa toivottiin viikonlopun tiiviskursseja. Niitä on kuitenkin vaikea järjestää, sillä ravikoulun normaalit kurssit painottuvat arki-iltoihin ja etenkin viikonloppuihin, jolloin hevoset ja opettajat ovat kiinni kursseissa. Myös tämän asiakaskyselyn kommentteissa oli toivomuksia viikonloppukursseista. Eräs vastaaja toivoi, että ravikoulu voisi käydä kiertämässä viikonloppuja myös muilla raviradoilla, koska muualla Suomessa ei ole vastaavaa toimintaa. Olisikin hyvä kartoittaa, olisiko muissa kaupungeissa Suomessa tarpeeksi asiakaskuntaa toiselle ravikoululle.

Pussisen (2017) tutkimuksesta käy ilmi, että on iso osa ihmisiä (28 % kyselyyn vastanneista) jotka pitävät raviurheilua suhteellisen negatiivisena alana. Pussinen (2017) ehdottaakin, että hevosalan yrittäjät koettaisivat yritystoiminnassaan panostaa erityisesti niihin osa-alueisiin, jotka tuovat ihmisille myönteisiä mielikuvia hevosista. Näitä osa-alueita olivat esimerkiksi *”hyvinvoivat ja kauniit hevoset sekä viihtyisät pihapiirit”*. Toinen painotus oli Pussisen (2017) ehdotuksissa se, että kerrotaan ravi- ja hevosurheilusta tietämättömille hevososten hyvinvoinnin huolehtimisesta sekä hevosvalmennuksen hevoslähtöisyydestä ja tarkkuudesta.

Ottaen huomioon sekä Virolaisen (2014), Pussisen (2017), Pussisen ja Lehtosen (2018) sekä Blom-Johanssonin (2018) ehdotukset, voisi osittain mieltä Vermon raviradan kanssa toiminnan lisäämistä. Esimerkiksi Vermon raviradan markkinointiin voisi ujuttaa myös mainoksia ravikouluun tutustumismahdollisuuksista, sekä lisätä yhteistyössä tarjottavien ravivaijokokemuksien sekä ravikouluun tutustumisten määrää. Olisi hyvä myös yhteistyössä pohtia, kuinka Vermon osalta raveja ja raviharrastusta saisi *”trendikkäämmiksi”*, jotta uudet asiakkaat kokisivat haluavansa samaistua raviurheiluun. Mahdollisia lähestymistapoja voisi olla virkistyminen, ulkoilu ja liikunta sekä erityisesti Green Care ja vihreä voima. Tällaisista kokeilukerroista ihmiset saavat hyvän ponnahtuslaudan ja tutustumismahdollisuuden raviurheilun maailmaan, ja se madaltaa kynnystä aloittaa raviharrastus esimerkiksi vaikka ravikoululla.

On hyvä nähdä, että asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ravikouluun, kun se on ollut toiminnassa ensimmäisen vuotensa. Nämä ehdotukset toivottavasti tulevat käyttöön, ja jatkossa ravikoululla on vielä enemmän ja tyytyväisempiä asiakkaita kuin ensimmäisenä toimintavuotenaan.

LÄHTEET

Allianssi ry (n.d.) Allianssi edistää nuorten hyvinvointia. Haettu 30.05. 2018 osoitteesta <http://alli.fi/allianssi/mika+allianssi/>

Blom-Johansson, P. (2018). Kehitysideoita ravikoululle. Sähköpostiviesti tekijälle. 24.05.2018

Green care Finland,(n.d.), Mitä on Green care? Haettu 21.05.2018 osoitteesta <http://www.gcfinland.fi>

Hippolis, (n.d.), Hevosala. Haettu 30.05.2018 osoitteesta <http://www.hippolis.fi/hevosala/>

Hippolis, Suomen Hippos, Suomen Ratsastajainliitto, Luonnonvarakeskus Hevostalous, (2017), Hevostalous lukuina 2017.

Hollmen, M. & Laitinen, A., (2012), Mahdollisuuksien hevonen, hevosalan kehittämisohjelma. Saatavilla osoitteessa http://www.hippolis.fi/UserFiles/hippolis/File/Mahdollisuuksien_hevonen/Mahdollisuuksien%20hevonen_2012.PDF

Hyvämäki-Mäenpää, H., (2014), Nuorisotoiminnan strategia 2014-2016. Suomen Hippos ry. Saatavilla osoitteessa <http://www.hippos.fi/files/9787/Strategia14-16.pdf>

Hyvämäki-Mäenpää, H., (2018), Raviurheilun nuorisotoiminta 2018, Suomen Hippos ry. Saatavilla osoitteessa http://www.hippos.fi/nuoriso/ravinuorten_kaarre/raviurheilun_nuorisotoiminta_ja_tunnusluvut

Lith, P., (2006), Hevonen tulee takaisin. Tilastokeskus. Saatavilla osoitteessa http://www.stat.fi/tup/tietotrendit/tt_08_06_hevonen.html

MTT, THL ja Lapin AMK (2014). Green Care -työkirja. Saatavilla osoitteessa www.mtt/greencare

Oulun ravirata,(n.d.), Oulun oma liiro. Haettu 24.05.2018 osoitteesta <http://www.oulunravit.fi/iiro.html>

Partanen, M-M., (2009)., Ravit menettävät katsojia kotisohville. *Yle Uutiset* 9.7.2009. Saatavilla osoitteessa <https://yle.fi/uutiset/3-8808421>

Puikkonen, H., (2016)., Raviurheilun näivettyminen halutaan pysäyttää – Hippos ja Fin-toto aikovat korottaa palkintoja. *Yle Uutiset* 13.4.2016. Saatavilla osoitteessa <https://yle.fi/uutiset/3-8808421>

Pussinen, S., (2017), Hevosalan mielikuvat – kyselyn ennakkotulosten esittely ja johdatus keskusteluun. Hämeen ammattikorkeakoulu. Saatavilla osoitteessa http://hippolis.fi/UserFiles/hippolis/File/Uusihevostalous/Hevosalan_mielikuvat_Sirpa_12052017.pdf

Pussinen, S. & Lehtonen P., (2018), Mielikuvia ja tulevaisuudenkuvia raviurheilusta. HAMK Unlimited Journal 20.4.2018. Haettu 09.06.2018 osoitteesta <https://unlimited.hamk.fi/biotalous-ja-luonnonvara-ala/mielikuvia-raviurheilusta>

Ravimaailma, (2016). Raviratoja läpi Suomen. Haettu 9.6.2018 osoitteesta <http://ravimaailma.fi/raviradat/18/>

Ravimaailma, (n.d.) Raviliigat. Haettu 24.05.2018 osoitteesta <http://ravimaailma.fi/raviliiga/yleista-raviliigasta/72/>

Soini K., Ilmarinen K., Yli-Viikari A., Kirveenummi A., (2011), Green Care sosiaalisena innovaationa suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Terveiden ja Hyvinvoinnin Laitos. Saatavilla osoitteessa

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102903/soini.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaalipedagoginen hevostoimintayhdistys, (n.d.), Sosiaalipedagoginen hevostoiminta Haettu 19.05.2018 osoitteesta <https://www.hevostoiminta.net/1>

Suomen Hippos ry (n.d.), Kansainvälinen kilpailutoiminta. Haettu 30.05.2018 osoitteesta

http://www.hippos.fi/raviurheilu/kansainvalinen_raviurheilu/kansainvalinen_kilpailutoiminta

Suomen Hippos ry, (n.d.a), Suomen Raviurheilun Historiaa. Haettu 18.05.2018 osoitteesta http://www.hippos.fi/suomen_hippos_ry/historia

Suomen Hippos ry, (2018). Suomen Hippos ry. Haettu 16.05.2018 osoitteesta http://www.hippos.fi/suomen_hippos_ry/suomen_hippos_ry

Suomen ratsastajainliitto, (n.d.). Suomi ratsailla: Tietoa ja tilastoja. Haettu 21.05.2018 osoitteesta <http://www.ratsastus.fi/tilastotietoa>

Suomi, A., & Juusola, M., (2016), Vihreä hoiva ja voima. Artemia Kustannus.

Vermon ravikoulu (n.d.) Vermon ravikoulu – kavionkopsetta. Haettu 21.05.2018 osoitteesta <https://www.vermonravikoulu.fi>

Virolainen, J., (2014), UUSIA HARRASTAJIA RAVIURHEILUUN - Esiselvitys ravikurssitoiminnan kysynnästä ja kiinnostuksesta Suomessa, Hämeen ammattikorkeakoulun opinäytetyö. Saatavilla osoitteesta

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79745/Virolainen_Jatta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yin, R. (1994). Case study research: Design and methods. Beverly Hills. Saatavilla osoitteessa <http://www.madeira-edu.pt/LinkClick.aspx?fileticket=Fgm4GJVVTRs%3D&tabid=3004>

Ypäjän hevosopisto (n.d.), Hevosopisto. Haettu 09.06.2018 osoitteesta <http://www.hevosopisto.fi/hevosopisto/>

Liite 1
 Vermon ravikoulun asiakastyytyväisyyskysely 2018

Vermon ravikoulun asiakastyytyväisyyskysely 2018

Teen yhteistyössä Hämeen ammattikorkeakoulun kanssa tutkimusta Vermon ravikoulun asiakastyytyväisyydestä, ja mahdollisuuksista kehittää ravikoulun palvelukonseptia. Kaikkien kyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan yksi ajokerta Vermon ravikoululla. Yhteystietoja ei tulla yhdistämään vastaukseen.

***Pakollinen**

Top of Form

Ikäsi *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- 5-15v
- 16-25v
- 26-35v
- 36-45v
- 46-55v
- 56-65v
- 66v tai vanhempi

Oletko

Merkitse vain yksi soikio.

- opiskelija
- työtön
- työssä käyvä
- eläkkeellä

Sukupuoli

Merkitse vain yksi soikio.

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua kertoa

Top of Form

Kuinka kaukana asut ravikoululta *

Merkitse vain yksi soikio.

- 0-15km
- 16-40km
- 41-80km
- 81km tai enemmän

Aikaisempi hevoskokemus?

Merkitse vain yksi soikio.

- ei lainkaan
- alkeita
- olen harrastelija
- minulla on paljon kokemusta

Mistä kuulit ravikoulusta

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- kaverilta
- Facebook-mainoksesta

messuilta
etsin itse tietoa netistä
raveissa
joku muu

Kuinka kauan olet ollut ravikoululla asiakkaana

Merkitse vain yksi soikio.

Olen käynyt satunnaisesti tapahtumissa, tai esimerkiksi ponisynttäreillä
Olen käynyt starttikurssin
Olen käynyt yhden kurssin
Olen käynyt kaksi kurssia
Olen käynyt kolme kurssia
Olen käynyt neljä kurssia tai enemmän

Aiotko jatkaa ravikoulun asiakkaana

Merkitse vain yksi soikio.

Kyllä
Ei

Jos vastasit edelliseen kysymykseen (aiotko jatkaa ravikoulun asiakkaana) "ei" mitkä ovat syyt

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

Kurssi on liian kallis
En ollut tyytyväinen kurssiin
Minulla ei ole aikaa
Muu syy/ En halua kertoa

Bottom of Form

Top of Form

Kuinka tyytyväinen olet ravikoulun kurssien...

Asteikolla 1-5 siten että 1 on huonoin ja 5 paras arvosana

teoriaosuuksiin

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

ajotunteihin

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

opettajiin

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

hintaan

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

liian halpa

liian kallis

hevosiin ja poneihin

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

yhteishenkeen

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

Bottom of Form

Top of Form

Oletko tyytyväinen kurssien lukujärjestykseen?

Asteikko 1-5, jossa 1 on huonoin ja 5 on paras vaihtoehto

Koetko, että viiden kerran kurssi on liian sitova?

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

liian sitova

erittäin sopiva

Oletko löytänyt tasollesi sopivan kurssin helposti

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

en ole löytänyt

kurssi on löytynyt helposti

Koetko että aikatauluissa joustetaan riittävästi esim. kurssikertojen korvaukset

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

Ravikoulun toiminnan kehittäminen

Yhdessä ravikoululaisten kanssa, olisitko kiinnostunut..

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

Katsomaan raveja Vermossa

Vierailemaan yhdessä muiden kanssa muilla raviradoilla

tutustumaan ravipaikan toimihenkilöihin ja mahdollisesti valmentajiin

totoamaan

Olisitko kiinnostunut vierailevien asiantuntijan johdolla kuulemaan lisää raviurheilusta ja hevosista? (esimerkiksi ravikoulun tiloissa tapahtuva kengitysdemo)

Merkitse vain yksi soikio.

Kyllä

Ei

Ehkä

Mitkä osa-alueet kiinnostaisivat näissä demoissa?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

Kengitys

Jalostus

Eläinlääketiede
Kilpailutus
Valmentaminen
Ravihevosen rakenne
Ruokinta

Ehdotuksia ja kommentteja
Ruusut

Risut

Kehitysehdotuksia

Mikäli haluat osallistua ajotunnin arvontaan, jätä sähköpostisoitteesi tai puhelinnumerosi.