

---

**ISLANNINHEVOSTALLI FAGUR  
ASIAKASNÄKÖKULMASTA**



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma, hevostalouden suuntautumisvaihtoehto

Mustiala, kevät 2013

Janiina Arvinen



MUSTIALA  
Maaseutuelinkeinot  
Hevostalous

---

<b>Tekijä</b>	Janiina Arvinen	<b>Vuosi</b> 2013
<b>Työn nimi</b>	Asiakastyytyväisyyskysely Islanninhevostalli Fagurille	

---

## TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen toimeksiantajana oli Vantaalla sijaitseva Islanninhevostalli Fagur. Tallin palveluihin kuuluvat ratsastustunnit kentällä ja ohjatut maastoratsastukset. Tavoitteena oli selvittää kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat tallin tarjoamiin palveluihin ja toimintaan yleensä sekä kuinka näitä voitaisiin kehittää.

Teoriaosuudessa käsiteltiin islanninhevosen ominaisuuksia, jotka vaikuttavat sen käyttöön asiakashevosena joko positiivisella tai negatiivisella tavalla sekä palvelun laadun muodostumista ja sen vaikutusta asiakastyytyväisyyteen.

Tutkimus toteutettiin keväällä 2013 paperisella kyselykaavakkeella, joka oli jaossa tallilla. Kysely oli suunnattu niin tallin vakioasiakkaille kuin sattunnaisille kävijöille. Kysely sisälsi pääasiassa kysymyksiä ja väittämiä, joihin vastattiin asteikolla 1–5 sekä avoimia kysymyksiä. Kysymykset koskivat vastaajan perustietoja, tallin kotisivuja, palveluiden hintoja, asiakaspalvelua ja viihtyisyyttä, hevosia ja tallin tarjoamia eri palveluita.

Tulosten perusteella eniten kehittämisen varaa oli henkilökunnan tavoitettavuudessa, kentän kunnossa, kotisivujen päivityksessä ja tuntien vaatimustasossa. Näihin asioihin tulisi panostaa enemmän. Vahvuuksia olivat sijainti ja kulkuyhteydet, hevoset, vakiotuntien hinnat, ilmapiiri, henkilökunnan ystävällisyys, turvallisuus, opetus ja ammattitaitoiset maastojen vetäjät. Suurin osa oli tyytyväisiä tallin toimintaan kokonaisuutena. Pieni talli ja mukava ilmapiiri vetävät puoleensa ratsastajia, joille on tärkeämpää harrastaa hyvällä mielellä turvallisilla hevosilla kuin treenata verenmaku suussa.

**Avainsanat** Islanninhevonen, asiakastyytyväisyys, palvelut, ratsastus, maastoratsastus

**Sivut** 28 s. + liitteet 9 s.

MUSTIALA

Degree Programme in Agricultural and Rural Industries

Equine Option

---

<b>Author</b>	Janiina Arvinen	<b>Year</b> 2013
<b>Subject of Bachelor's thesis</b>	Customer satisfaction survey for Islanninhevostalli Fagur	

---

## ABSTRACT

The commissioner of this thesis was Icelandic Horse Stable Fagur which is located in Vantaa. The services offered by the stable include riding lessons in a riding arena and trail riding tours. The objectives of the thesis were to find out how satisfied customers are with the stable and the services it offers and which areas require improvement.

The theory part of the thesis discussed Icelandic horse's qualities which either positively or negatively affect the suitability of the breed for customer use and the development of service quality and its effects on customer satisfaction.

The research was conducted as written survey. Self-administered questionnaires were distributed to the customers at the stable. The survey's target group consisted of both regular and occasional customers. The questionnaire included mainly questions and claims which were answered on a scale of 1-5 and some open questions. The questions concerned the customer's basic data, stable's home page, prices of the services, customer service, horses and services.

Based on the results, the areas which most need improvement were availability of staff, condition of the riding arena, home page updating and difficulty level of the riding lessons. These things require bigger investments. The strengths of the stable were location and accessibility by public transport, horses, price of the regular lessons, atmosphere, friendliness of staff, safety, teaching and professional leaders of trail riding tours. Most of the customers were satisfied with the stable at large. A small stable and a pleasant atmosphere attract riders who simply want to enjoy riding with nice horses instead of training hard with the taste of blood in their mouth.

**Keywords** Icelandic horse, customer satisfaction, services, horse riding, trail riding

**Pages** 28 p. + appendices 9 p.



---

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	ISLANNINHEVOSEN SOVELTUVUUS ASIAKASHEVOSEKSI.....	2
2.1	Luonne ja käyttäytyminen.....	2
2.2	Askellajit.....	3
2.2.1	Käynti.....	3
2.2.2	Ravi.....	4
2.2.3	Laukka.....	4
2.2.4	Töltti.....	4
2.2.5	Liitopassi.....	5
2.3	Hevosen koko ja ratsastajan paino.....	5
2.4	Kesähottuma.....	6
2.5	Muita vaikuttavia tekijöitä.....	6
3	ISLANNINHEVOSPALVELUT UDELLAMAALLA.....	7
4	ISLANNINHEVOSTALLI FAGUR.....	7
4.1	Historia.....	7
4.2	Sijainti ja kulkuyhteydet.....	8
4.3	Puitteet.....	8
4.4	Henkilökunta.....	8
4.5	Hevoset.....	8
4.6	Palvelut.....	9
4.7	Asiakkaat.....	10
4.8	Hinnat.....	10
5	PALVELUN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	11
5.1	Palvelu.....	11
5.2	Palvelun laatu.....	12
5.3	Asiakaspalvelija.....	13
5.4	Asiakas.....	13
5.5	Asiakastyytyväisyys.....	14
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	15
6.1	Kyselyn toteutus.....	15
6.2	Aihealueet ja kysymykset.....	16
6.3	Tulosten käsittely.....	17
7	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	17
7.1	Kotisivut ja hinnat.....	18
7.2	Asiakaspalvelu ja viihtyisyys.....	18
7.3	Hevoset.....	19
7.4	Ratsastustunnit.....	20
7.5	Yksityistunnit.....	21
7.6	Maastoratsastus.....	21

---

7.7	Tutustuminen islanninhevoseen.....	22
7.8	Tulosten tarkastelu .....	22
8	YHTEENVETO .....	26
9	POHDINTA.....	26
	LÄHTEET .....	28

Liite 1	Asiakastyytyväisyyskyselylomake
Liite 2	Opinnäytetyössä esiintyvien sanojen selityksiä



## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena oli asiakastyytyväisyystutkimus. Tutkimus suoritettiin Vantaan Seutulassa sijaitsevalle Islanninhevostalli Fagurille. Työkenttelyn itse tallilla sekä tallityöntekijänä että ohjaajana. Omakohtainen kiinnostus tallin asiakkaiden tyytyväisyyteen löytyi sitä kautta. Tutkimuksen ulkopuolella palautetta tulee harvakseltaan, sillä asiakkaat eivät aina halua antaa palautetta omalla nimellään. Etenkään, jos palaute on negatiivista. Positiivinen palaute taas jää vähäiseksi, koska hyviä asioita pidetään usein itsestäänselvyytenä. Kyselykaavake oikeanlaisilla kysymyksillä helpottaa palautteen saamista.

Tallin toimintaan kuuluvat ratsastustunnit kentällä ja ohjaajien vetämät maastoratsastukset. Tallilla on myös muutamia yksityishevosia, mutta tutkimus rajattiin käsittämään vain ratsastuspalveluita käyttävät asiakkaat. Näitä palveluita ovat vakioratsastustunnit ja yksityistunnit kentällä, maastoratsastus sekä Tutustuminen islanninhevoseen –niminen paketti kokemattomille ratsastajille. Tavoitteena oli selvittää kuinka tyytyväisiä palveluiden käyttäjät ovat kuhunkin palveluun ja kuinka niitä mahdollisesti voitaisiin kehittää vielä paremmiksi. Samalla kysyttiin palveluiden käyttäjiltä heidän mielipiteitään tallista yleensä, sillä kaikki vaikuttaa kaikkeen. Kysely toteutettiin paperisella kyselykaavakkeella, jota jaettiin tallilla tuntien yhteydessä vakioasiakkaille sekä tutkimusentekoaikana maastoilla ja tutustumisissa käyville asiakkaille.

Teoriaosuus käsittelee islanninhevosen sopivuutta asiakashevoseksi, alan palveluita lähiseuduilla sekä palvelun laadun vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Tavallisista ratsastuskouluista poiketen islanninhevostalleilla on yleensä vain islanninhevosia. Islanninhevonen poikkeaa muista roduista askellajiensa ja jonkin verran muiden ominaisuuksiensa perusteella. Islanninhevosia pyritään pitämään ja ratsastamaan useimmiten jokseenkin samalla tavoin kuin Islannissa, joten ne ovat säilyttäneet erikoisuutensa. Juuri näiden erojen vuoksi moni valitsee islanninhevosen. Siksi rodun ominaisuudet ja vastaavan tyyppiset palvelut lähiseudulla ovat oleellista informaatiota mietittäessä miksi asiakas on valinnut juuri islanninhevostalli Fagurin.

Nykypäivänä lähes jokaisella asiakastallilla on omat Internet-sivut. Sivuilta löytyy tietoa niin tallin tarjoamista palveluista kuin asiakaskäytössä olevista hevosistakin. Suomen Islanninhevosityhdistyksen ja Suomen Hippoksen Internet-sivuilta löytyy paljon tietoa islanninhevosen rotuominaisuuksista ja jalostustavoitteista. Islanninhevosiin liittyvää kirjallisuutta on melko vähän. Sen sijaan palveluiden tarjoamisen ja asiakastyytyväisyyden teoriaan liittyvää kirjallisuutta on runsaasti tarjolla.

Liitteenä on kyselykaavake, jolla tutkimus toteutetaan sekä selitykset muutamille tekstissä ilmeneville sanoille. Tulosten ymmärtäminen on helpompaa, kun tietää millaisia kysymyksiä asiakkaille on esitetty. Joskus kysymyksen asettelulla voi olla merkitystä. Liian johdattelua kysymys tai

vastausvaihtoehto voi saada asiakkaan antamaan vastauksen, joka ei täysin kuvaa hänen todellista mielipidettään.

## 2 ISLANNINHEVOSEN SOVELTUVUUS ASIAKASHEVOSEKSI

Tuhat vuotta kotimaassaan puhtaana jalostettua rotua kutsutaan myös jumalten hevoseksi. Islanninhevonen voi olla lennokkaaliikkeinen ja vireä kilparatsu, mutta myös kiltti ja varmajalkainen maastoratsu, joka kantaa kokemattomankin ratsastajan kotiin turvallisesti ja pehmein liikkein. Monipuolisen islanninhevosen juuret ovat lähtöisin kaukaa Aasiasta. Etenkin mongolialaiset hevoset ovat tutkimusten mukaan sukua islanninhevoselle. Hevosia tuli aikoinaan Aasiasta Norjaan ja Iso-Britanniaan, mistä näiden jälkeläiset kulkeutuivat Islantiin uudisasukkaiden matkassa vuoden 850 tienoilla. Myös pohjoisnorjanponien ja shetlanninponien on todettu olevan läheisintä sukua islanninhevosille. Hevosten tuominen Islantiin kiellettiin vuonna 1882. Yleisesti ajatellaan lain olleen olemassa jo tuhat vuotta, mutta näin ei kuitenkaan ole. Hevosia ei kuitenkaan tiettävästi tuotu maahan uudisasukkaiden tulon jälkeen, sillä tarvetta ulkomaalaisille hevosille ei ollut ja liikenne muihin maihin oli hyvin vähäistä. Vielä nykyäänkään Islantiin ei saa viedä hevosia muualta eikä Islannista kerran poistunut hevonen saa enää palata takaisin. (Björnsson & Sveinsson 2006, 14–15, 20, 287.)

Islanninhevosen suosio maailmalla on suuri. Eniten hevosia on edelleen Islannissa, missä hevosia on 80 000. Saksassa islanninhevosia on jo 60 000. Suomessa määrä on vain 3 000 yksilöä, mutta rotu on vakiinnuttanut paikkansa kantakirjattavien rotujen joukossa. (Björnsson & Sveinsson 2006, 303; Suomen Hippos Ry. n.d.)

### 2.1 Luonne ja käyttäytyminen

Islannissa hevoset elävät puolivilleinä isoissa laumoissa, joissa nuoret hevoset opettelevat hevosenä olemista, sosiaalisuutta ja laumakäyttäytymistä. Tällöin hevosesta tulee yhteistyöhaluisempi ja ihmiselle mukavampi käsitellä. Suomessa ei ole yhtä paljon tilaa pitää hevosia, mutta mahdollisimman luonnonmukaisesti islanninhevosia pyritään täälläkin pitämään. Kotimaansa tavoin hevoset elävät täälläkin laumoissa, jotka koostuvat pääasiassa toisista islanninhevosista. Hyvin usein laumat asuvat pihatoissa, joissa on vapaa kulku sisään ja ulos. Tilaa vaeltaa ja laiduntaa on vähemmän kuin Islannissa, mutta nuoret hevoset saavat kuitenkin rauhassa opetella laumakäyttäytymistä ennen kuin niitä otetaan koulutukseen. Usein islanninhevoset elävät varsa- ja nuoruusvuotensa lauman kanssa melko vähällä käsittelyllä. Laumassa elävät hevoset ovat keskimäärin iloisempia ja yhteistyökykyisempiä. (Björnsson & Sveinsson 2006, 46; Viitanen 2009.)

Rotumääritelmän mukainen islanninhevonen on herkkä, rohkea, rauhallinen, kiltti, varma, selväpäinen, helppo käsitellä ja ratsastaa, yhteistyöhaluinen, iloinen, eteenpäinpyrkivä ja kevyt ratsastaa. Kuten kaikissa roduissa, on islanninhevosessakin paljon yksilöllisiä eroja, mutta keskimäärin is-

lanninhevonen on juuri tätä. Toiset yksilöt ovat vireämpiä ja herkempiä ja sopivat paremmin kilpahevosiksi kokeneille ratsastajille, mutta toiset ovat kuin tehtyjä kokemattomille ratsastajille turvalliseen harrastamiseen. Asiakashevosen ei tarvitse olla laiska. Se voi olla vireäkin, kun se on kiltti ja yhteistyöhaluinen. Rohkea ja selväpäinen hevonen on paras vaihtoehto maastoratsastukseen, sillä se ei pelkää turhia ja on näin turvallinen myös aralle ratsastajalle. (Viitanen 2009; Suomen Hippos Ry. n.d.)

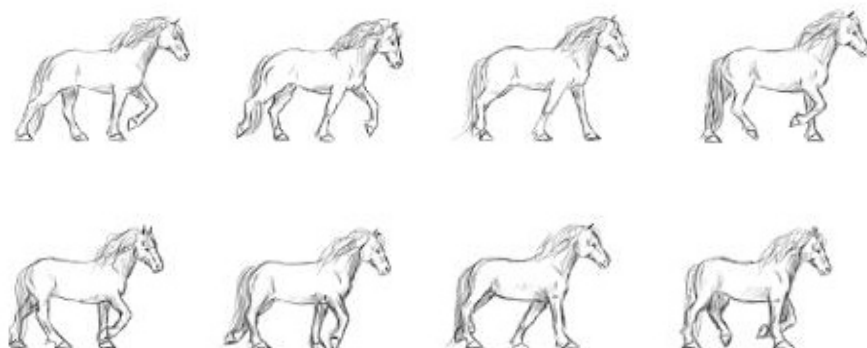
## 2.2 Askellajit

Islanninhevosen suurin erikoisuus ja yksi syy sen suureen suosioon ovat sen erikoisaskellajit töltti ja passi. Näitä askellajeja osaa muutama muukin rotu, mutta suurimmalla osalla roduista on vain kolme perusaskellajia. 3-käyntiset hevoset osaavat vain nämä perusaskellajit eli käynnin, ravin ja laukan. Tällaiset islanninhevokset eivät ole toivottuja ja niitä pyritään jalostuksella karsimaan. Joitakin yksilöitä kuitenkin on. 4-käyntiset hevoset osaavat perusaskellajien lisäksi töltin ja 5-käyntiset vielä lisäksi passin. Liikkeiden pehmeys on yksilöllistä, mutta karkeasti voidaan sanoa, että 5-käyntisten hevosten liikkeet ovat usein pehmeämpiä kuin 4-käyntisten. (Björnsson & Sveinsson 2006, 137, 142.)

Islanninhevosen askellajit ovat keskimäärin muita hevosrotuja helpommat olla kyydissä, mutta toisaalta niiden kaikkien ratsastaminen ei aina ole niin helppoa. Juuri askellajien määrä tekee niistä haastavia. Askellajit sekoittuvat helpommin, kun niitä on enemmän, ja hevoset vaativat enemmän läpi-ratsastusta säilyttääkseen askellajinsa puhtaina.

### 2.2.1 Käynti

Käynti on nelitahtinen askellaji, jossa ei ole liitovaihetta (kuva 1). Se on vasta-alkajallekin mukava keinuva askellaji, jossa on helppo olla kyydissä ja ohjata hevosta. Käynti on käytetyin askellaji myös ratsastusterapiassa. Toisaalta se on askellaji, joka on helppo pilata ja vaikea korjata. (Björnsson & Sveinsson 2006, 142.)

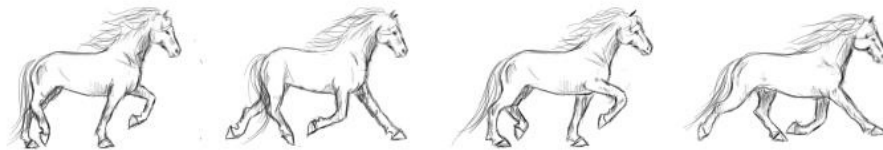


Kuva 1. Käynnin askeljärjestys (Kuva: Elisa Räsänen)



### 2.2.2 Ravi

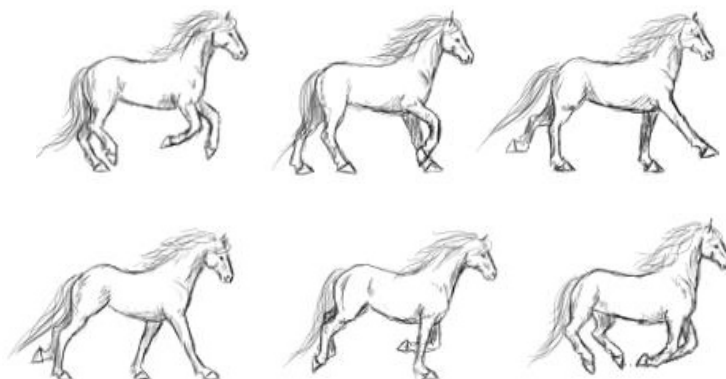
Ravi on kaksitahtinen askellaji, jossa on liitovaihe. Diagonaalinen jalkapari liikkuu yhtä aikaa (kuva 2). Joillakin hevosilla ravi on pehmeää kun taas toisilla liikkeet ovat isommat ja ratsastajan on vaikeampi päästä mukaan ravin tahtiin, jolloin hän pomppii satulassa. Islanninhevosilla ravia ratsastetaan usein löysällä ohjastuntumalla ja melko reippaassa tempossa, mikä voi osaltaan tehdä askellajista kokemattomalle ratsastajalle vaikeaa. Osalle hevosista ravissa liikkuminen ratsastajan kanssa voi olla vaikeaa. Varsinkin vahvapassisilla hevosilla ongelmat ovat yleisiä. Luonnontölttärät valitsevat helposti töltin ratsastajan kanssa, vaikka vapaana ollessaan ravaisivatkin. (Björnsson & Sveinsson 2006, 145.)



Kuva 2. Ravin askeljärjestys (Kuva: Elisa Räsänen)

### 2.2.3 Laukka

Laukka on kolmitahtinen askellaji, jossa on liitovaihe (kuva 3). Liikettä johtavasta etujalasta riippuu onko laukka oikeaa vai vasenta laukkaa. Laukan liike on mukavan keinuva, mutta vauhtia on enemmän ja vauhti tuo tullessaan enemmän haasteita ratsastajalle hevosen ja oman kehon hallintaan. Islanninhevosien laukka jää useimmiten muiden askellajien varjoon. Varsinkin passivahvoilla hevosilla laukka on usein passitahtista ja etupainoista. Laukka ei pysy hyvin yllä eikä hevosen tasapaino riitä ympärällä laukkaamiseen. Tämä on miinuspuoli ratsastuksenopetuksessa. (Kurki 2009, 34-39.)

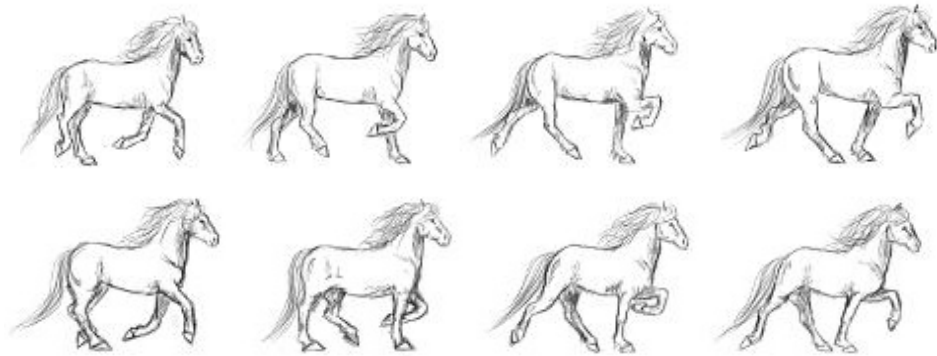


Kuva 3. Laukan askeljärjestys (Kuva: Elisa Räsänen)

### 2.2.4 Töltti

Töltti on nelitahtinen koottu askellaji, jossa ei ole liitovaihetta. Askeljärjestys on sama kuin käynnissä (kuva 4). Tölttiä voidaan ratsastaa eri tempoissa aina lähes käyntivauhtisesta reippaan laukan vauhtiin asti. Nopea

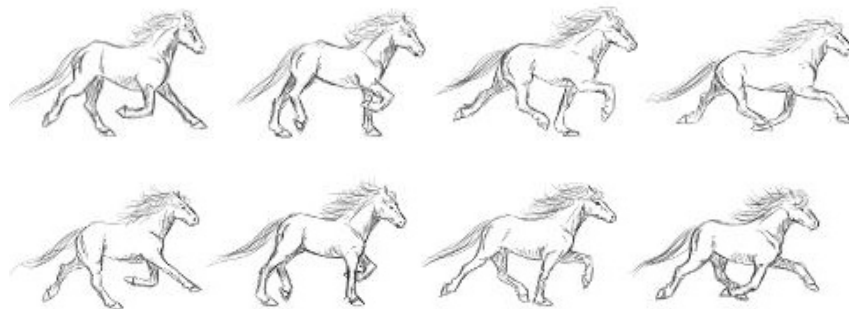
töltti vaatii sekä hevoselta että ratsastajalta jo enemmän taitoa. Töltti on pehmeä tasainen askellaji, jossa kokemattomankin ratsastajan on helppo olla kyydissä pidempiäkin matkoja. Ravivahvoilla nelikäyntihevosilla töltin tahti lähestyy helposti ravia kun taas passivahvoilla passia. Iso ongelma on myös passupassiksi kutsuttu virheaskellaji, jossa hevosen saman puolen jalat tulevat maahan samanaikaisesti eikä parilta toiselle vaihdettaessa ole liitovaihetta. Näin kulkeva hevonen on jäykkä. (Björnsson & Sveinsson 2006, 146.)



Kuva 4. Töltin askeljärjestys (Kuva: Elisa Räsänen)

### 2.2.5 Liitopassi

Liitopassi on kaksitahtinen nopea askellaji, jossa saman puolen jalat tulevat maahan lähes yhtä aikaa ja välissä on liitovaihe (kuva 5). Passia ratsastetaan vain lyhyillä matkoilla ja niin lujaa kuin hevonen kulkee. Askellaji soveltuu vain kokeneille hevosille ja ratsastajille. Sitä ei tavallisilla asiakastalleilla harjoiteta. (Björnsson & Sveinsson 2006, 152.)



Kuva 5. Passin askeljärjestys (Kuva: Elisa Räsänen)

### 2.3 Hevosen koko ja ratsastajan paino

Pieni hevonen on kantanut kaikenkokoiset islantilaiset läpi Islannin historian. Aina 1900-luvulle asti ratsuhevonen oli ainoa kulkuväline Islannissa, koska kunnan teitä ei ollut. Hevoset kantoivat selässään myös kaikki kuljetettavat tavarat. 1900-1940 käytössä olivat erilaiset hevosvetoiset kärryt ja maatalouskoneet. Vielä autojen yleistyttyäkin hevonen on ollut tärkeä kulkuväline Islannissa. (Björnsson & Sveinsson 2006, 104, 107.)

Islanninhevosten keskikorkeus on kasvanut koko ajan, mutta edelleen on kyse ponikokoisesta hevosesta. Pienimmät hevoset ovat hädin tuskin 120 cm kun taas suurimmat ovat yli 150 cm eli ihan hevosen kokoisia. Toivoisin säkäkorkeus on 130-140 cm. Keskikorkeus onkin nykyään 135 cm. (Björnsson & Sveinsson 2006, 12; Viitanen 2009.)

Pieni koko luo turvallisuuden tunnetta ja moni sanookin valinneensa islanninhevosen juuri sen pienen koon vuoksi. Islanninhevonen on pienestä koostaan huolimatta vahva ja jaksaa kantaa aikuisenkin ratsastajan. Yleinen painoraja ratsastajalle on 90 kg, mutta suurimmat islanninhevoset jaksavat kantaa 100-120 kg. Ratsastajan kokemuksellakin on merkitystä painon lisäksi. Vähän painavampi kokenut ratsastaja on kevyempi taakka hevoselle kuin kevyempi kokematon ratsastaja, jolla on huono kehonhallinta. (Islanninhevoset.com n.d.)

### 2.4 Kesäihottuma

Kesäihottuma johtuu polttiaisyliherkkyydestä ja auringonvalo sekä ruoho voivat altistaa sairastumaan. Kesäihottuma on periytyvä sairaus, johon Islannista tuodut hevoset sairastuvat helpoiten. Ihottumaa ilmenee myös Suomessa syntyneillä. Oireet ajoittuvat touko-lokakuulle ja voivat olla pahimmillaan elo-lokakuussa. (Tuomola 2009.)

Kesäihottuman oireita ovat hillitön kutina, apaattisuus ja levottomuus. Hevonen hankaa etenkin häntää ja harjaa, potkii ja huitoo hännällään sekä piehtaroi usein. Joskus kutina on niin sietämätön, että hevonen voi yrittää piehtaroida vaikka ratsastaja olisi selässä. Pahoissa tapauksissa iho menee rikki ja jouhet lähtevät pois osittain tai jopa kokonaan. (Tuomola 2009.)

Tärkein hoito on ihottumaloimi, joka peittää hevosen lähes kokonaan. Loimen pito tulisi aloittaa jo huhtikuussa ennen oireiden alkua ja jatkaa aina lokakuun loppuun asti. Hevonen tulee pestä aina kun se hikoaa ja hankauskohtia on hyvä rasvata tarkoitukseen sopivalla rasvalla. Myös hyönteiskarkotteita on hyvä käyttää. (Tuomola 2009.)

Kesäihottuma voi tehdä rauhallisimmastakin luottohevosesta hermostuneen ja arvaamattoman pahimpaan ihottuma-aikaan. Pahasta ihottumasta kärsivät hevoset voivat usein hoidoista huolimatta näyttää laiminlyödyiltä asiakkaiden silmissä.

### 2.5 Muita vaikuttavia tekijöitä

Islanninhevonen on hyvä rehunkäyttäjä ja rotuna helppohoitoinen. Se kasvaa paksun talviturkin ja pärjää ulkona lähes säällä kuin säällä. Rotu on perusterve, vaikka kesäihottumaa ja kinnerpattia esiintyykin melko yleisesti. (Viitanen 2009.) Alkuperäisrotuna se on pitkäikäinen eläen usein 30-vuotiaaksi. Tietävästi vanhin islanninhevonen on ollut tanskalainen Tulle, joka oli kuollessaan 57-vuotias. (Björnsson & Sveinsson 2006, 58.)

### 3 ISLANNINHEVOSPALVELUT UUDELLAMAALLA

Suomessa oli viime vuonna 74 100 rekisteröityä hevosta (Suomen Hippos Ry. 2012). Suomen Ratsastajainliiton mukaan hevosia on yhteensä arviolta 80 000 (Suomen Ratsastajainliitto Ry. n.d.). Näistä hevosista alle 3 000 on islanninhevosta (Viitanen 2009). Suomen Hippokseen rekisteröityjä näistä on vain 900 (Suomen Hippos Ry. n.d.)

Suomessa on noin 60 islanninhevostallia (Viitanen 2009). Uudeltamaalta löytyy Fagurin lisäksi kymmenen islanninhevospalveluita tarjoavaa yritystä. Näistä kahdeksalla pääpaino on tallin hevosilla tarjotuissa ratsastuspalveluissa. Muut kaksi tarjoavat lähinnä täysihoitopaikkoja yksityisille islanninhevosille sekä valmennusta omilla hevosilla. Ratsastustunteja kentällä tarjoaa viisi tallia ja maastoratsastusta seitsemän tallia. Yksi talli markkinoi ratsastusterapiaa ja vammaisratsastusta. Karsinapaikkoja yksityisille hevosille tarjoaa seitsemän tallia ja valmennusta kaksi tallia. Yksi järjestää kilpailuja ja erilaisia tapahtumia. Kasvatustoimintaa on kolmella tallilla ja yhdellä koulutetaan nuoria hevosia. Maahantuontia ja hevosten myyntiä tarjoaa ainakin yksi talleista.

Talleista kuusi sijaitsee 30-40 kilometrin päässä Islanninhevostalli Fagurista. Näistä talleista kaksi toimii Espoossa, kaksi Nurmijärvellä, yksi Siipossa ja vielä yksi Kirkkonummella. Ratsastustunteja tarjoaa kolme tallia ja maastoratsastusta viisi tallia. Seutuliikenteen piirissä olevat tallit eivät tarjoa ratsastustunteja kentällä.

### 4 ISLANNINHEVOSTALLI FAGUR

Islanninhevostalli Fagur on Vantaan Seutulassa toimiva islanninhevosiin erikoistunut ratsastuskoulutyypinen pihattotalli, jonka tärkeimmät palvelut ovat vakioratsastustunnit kentällä arkisin ja kahden tunnin maastoratsastukset viikonloppuisin. Talli kuuluu Suomen Vaellustallien liittoon. Hevosia tallilla on 21, joista 5 on yksityisomistuksessa. Hevosista 16 on islanninhevosta, kolme isoja poneja ja kaksi shetlanninponeja.

#### 4.1 Historia

Yritys perustettiin alun perin omistajien Hanna Eschnerin ja Marko Pitkon kotitallille Voutilaan vuonna 2009. Tallirakennus on peräisin 1900-luvun alusta ja siellä on asunut kanoja, lehmiä ja hevosia aina 1960-luvulle asti. Rakennus oli tyhjillään vuosikymmenten ajan, kunnes uudet omistajat toivat sinne ensimmäiset kaksi islanninhevostaan. Tila on kulttuurihistoriallisesti arvokas suojelukohde. (Eschner n.d.)

Aluksi tallissa oli vain kaksi omaa hevosta, mutta pian hevosten määrä alkoi vähitellen kasvaa ja sen myötä yritystoiminta tuli kuvaan mukaan. Vuonna 2010 aloitettiin uuden tallin suunnittelu Seutulaan. Syksyllä 2011 aloitettiin rakennustyöt tontilla, jolla silloin vielä kasvoi metsää. Voutilaan jäi joitakin yksityishevosia, mutta kaikki muu toiminta siirtyi Seutulaan. (Eschner n.d.)

#### 4.2 Sijainti ja kulkuyhteydet

Islanninhevostalli Fagur sijaitsee Vantaan Seutulassa osoitteessa Katriinantie 50b. Välimatka Helsingin keskustaan ja Espoon keskukseen on noin 25 kilometriä ja Tikkurilaan on matkaa noin 15 kilometriä lyhyintä reittiä. Autolla pääsee tallille helposti Hämeenlinnanväylältä ja Kehä III:elta. Aivan tallin edessä pysähtyy bussi, joka ajaa Tikkurilasta Katriinan sairaalalle. Sairaalalla on myös Helsingin keskustasta tulevien bussien päätepysäkki. Sairaalta on tallille matkaa 2 kilometriä. Talli on Katriinantien eteläpuolella. (Eschner n.d.; Google Maps 2013.)

#### 4.3 Puitteet

Tallilla on pihattorakennus, jonka yhteydessä on lämmin satulahuone. Satulahuoneessa on pöytä ja tuolit sekä kahvin- ja vedenkeitin. Hevosilla on vapaa pääsy ulos tarhaan ja sisälle pihattoon. Kesällä hevoset päästetään päiväksi erilliselle laitumelle ja otetaan taas yöksi pihattotarhaan. Laitumina on kaksi tilavaa lohkoa. Pihassa on myös toinen tarha ja siinä pieni pihatto, jossa osa tallin ruunista asuu. Muita pihapiirin rakennuksia ovat huussi, varasto ja ulkorakennus, jossa lakisääteinen sairaskarsina ja lämmin oleskelutila. Laitumien vieressä on valaistu ratsastuskenttä, jonka mitat ovat 20 m x 60 m (Eschner n.d.).

#### 4.4 Henkilökunta

Tallilla työskentelee omistajien lisäksi tällä hetkellä kuusi ihmistä. Kaikki työntekijät tekevät tarvittaessa tallitöitä ja vetävät maastoratsastuksia. Viidellä ohjaajalla on myös ovat vakiokenttätunnit, joilla he opettavat. Suurimmalla osalla ohjaajista ei ole koulutusta hevosalalle, mutta he ovat harrastaneet hevosia lähes koko ikänsä ja kokemusta löytyy sitä kautta. (Eschner n.d.)

#### 4.5 Hevoset

Tallilla on tällä hetkellä 21 hevosta. Suurin osa niistä on opetuskäytössä. Hevosista viisi on yksityisiä, mutta niistäkin kaksi on vakituisesti opetuskäytössä. Osa hevosista on asiakaskäytössä vain kenttätunneilla. Tällaisia ovat esimerkiksi muut kuin islanninhevoset. Taulukosta 1 näkyvät tarkemmin hevosten tiedot ja käyttö palveluissa. Taulukosta selviävät myös islanninhevosten nimien merkitykset. Nimet ovat islantia ja perinteisesti kuvaavat hevosen luonnetta tai ulkonäköä. Nimet koostuvat varsinaisesta nimestä, frá-liitteestä sekä syntymäpaikan nimestä.

Taulukko 1. Tallin hevoset

Nimi	Nimi suomeksi	Rotu	Sukupuoli	Ikä 2013	Asiakaskäytössä	Yksityinen
Bylgja frá Egilsstadabae	Aalto	Islanninhevonen	Tamma	15	Kentällä	
Emarta	-	Eestinhevonen	Tamma		Kentällä	
Gamli Brunn frá Gyggjarhóli	Vanha kulomusta	Islanninhevonen	Ruuna		Kentällä/maastossa	
Glaumur frá Berjanesi	Hilpeys	Islanninhevonen	Ruuna	17	Kentällä/maastossa	
Herkúles frá Ólafsvík	Herkules	Islanninhevonen	Ruuna	10	Kentällä/maastossa	
Hylling	Uskollisuus	Islanninhevonen	Tamma	12		x
Jokimäen Ficaro	-	Shetlanninponi	Ruuna	3		
Kari	Miehen nimi	Islanninhevonen	Ruuna		Kentällä/maastossa	x
Muska frá Hólum	Sumu	Islanninhevonen	Tamma	12	Kentällä/maastossa	
Mynta frá Darhult	Minttu	Islanninhevonen	Tamma	15		x
Ofsadis frá Köldukinn	Naisen nimi	Islanninhevonen	Tamma		Kentällä/maastossa	
Ósp Von Der Waydbrink	Poppeli	Islanninhevonen	Tamma	13	Kentällä/maastossa	
Perla frá Efri-Skálateigi	Helmi	Islanninhevonen	Tamma		Kentällä/maastossa	
Pila frá Svignaskardi	Nuoli	Islanninhevonen	Tamma	9	Kentällä/maastossa	
Sara frá Tunguhalsi	Naisen nimi	Islanninhevonen	Tamma	10		x
Silva	-	Zemaituka	Tamma	6		
Sunna frá Grenstanga	Aurinko	Islanninhevonen	Tamma	19	Kentällä/maastossa	
Syrpa frá Flugumyri	Peikkotyttö	Islanninhevonen	Tamma	21	Kentällä/maastossa	
T.P. Fiona	-	Shetlanninponi	Tamma	9	Kentällä	
Tango	-	Poniristeytys	Tamma	8	Kentällä	
Tindra	Säihkyvä	Islanninhevonen	Tamma		Kentällä/maastossa	x

#### 4.6 Palvelut

Islanninhevostalli Fagurin tarjoamiin palveluihin kuuluvat kenttätunnit, yksityistunnit, maastoratsastukset, tutustuminen islanninhevoseen ja talustrastastus. Muutama yksityishevonenkin tallilta löytyy, mutta varsinaista täysihoitopalvelua ei kummallakaan tallilla tällä hetkellä ole. Tämän hetkiset yksityiset ovat joko henkilökunnan tai heidän tuttaviensa hevosia tai sitten opetuskäytössä olevia yksityisiä.

Ratsastuskoulutyypiset vakiotunnit kentällä pidetään kaikkina arki-iltoina kello 17.00 alkaen. Tunnin pituus on 50 minuuttia ja tunteja on illassa kolme tai neljä. Tuntien välissä on 10 minuutin vaihtoaika. Tunneilla on enintään kahdeksan ratsukkoa kerrallaan. Tunneilla harjoitellaan pääasiassa koulu- ja askellajiratsastusta, mutta muutaman kerran kaudessa myös hypätään ja käydään maastossa. Ryhmät pyritään jakamaan iän ja tason mukaan.

Yksityistunneilla on yhdestä kahteen ratsukkoa kerallaan. Tunnit ovat yleensä päivisin ja ne varataan aina erikseen. Yksityistunnit ovat yleensä koulu- ja askellajitunteja, mutta myös yksityismaastoihin ja –estetunteihin on mahdollisuus.

Tutustuminen islanninhevoseen on paketti, joka on tarkoitettu aloitteleville ratsastajille, jotka hakevat valmiutta lähteä rauhalliseen maastoon islanninhevoseella. Ohjelman kesto on kaksi tuntia ja ratsastajia on enintään kahdeksan. Ensimmäinen tunti harjoitellaan hevosen harjausta ja varustamista. Ohjaaja näyttää kaikki vaiheet ja jokainen osallistuja pääsee itse kokeilemaan varustamista ohjatusti. Toinen tunti ratsastetaan kentällä.

Harjoitellaan pysähtymistä, liikkeellelähtöä, käynnissä kääntymistä ja ohjaamista yleensä sekä töltetään pienissä pätissä. Tunnin jälkeen ratsastajat saavat vielä hoitaa hevosensa pois tunnilta.

Maastoratsastusta on tarjolla vuoden ympäri. Maastojen pituudet vaihtelevat tunnista kahteen tuntiin, mutta kaksi tuntia on yleisin. Maastoillakin kahdeksan on enimmäismäärä. Rauhalliset maastot on tarkoitettu vain vähän kokemusta omaaville tai aroille ratsastajille. Mukana on välillä ihan vasta-alkajiakin. Reitti valitaan ratsastajien mukaan. Osaamattomien ratsastajien kanssa ei mennä vaikeakulkuisimpiin maastoihin ja vauhti pidetään riittävän hitaana. Rauhallisillakin maastoilla voidaan laukata pätkiä, jos kaikki ratsastajat haluavat ja ohjaaja kokee heidän pystyvän siihen. Perusmaastot taas on tarkoitettu kaikille ratsastajille, jotka hallitsevat hevosensa kaikissa askellajeissa ja erilaisissa maastoissa. Näilläkin retkillä edetään ratsastajien tason mukaan. Reippaat maastot on tarkoitettu vauhtia kaipaaville. Näillä maastoilla laukataan ja töltetään pidempiä matkoja ja vauhtia on enemmän.

Talutusratsastus on suunnattu lapsille, mutta soveltuu myös aikuisille, jotka haluavat kokeilla selässä olemista esimerkiksi pelosta huolimatta. Talutusratsastuksen kesto on puoli tuntia ja se toteutetaan yleensä kentällä.

Kaikessa ratsastuksessa pakkasraja on -20 astetta ja helleraja +25 astetta. Painoraja ratsastajille on tapauskohtaisesti 90 kiloa. Pienimmille hevosille pyritään ottamaan vain pienempiä ratsastajia. (Eschner n.d.)

#### 4.7 Asiakkaat

Islanninhevostalli Fagurilla on vakiotunnit arki-iltaisoin. Tunteja on maanantaisin ja keskiviikkoisin neljä illassa sekä tiistaisin, torstaisin ja perjantaisin kolme illassa. Jokaisessa ryhmässä on 6-8 ratsastajaa. Viikonloppuisin on maastoja kaksi kumpanakin päivänä ja kullekin maastolle otetaan enintään 8 ratsastajaa. Näin ollen kun maastot ovat täynnä, viikossa on noin 150 ratsastajaa. Suurin osa ratsastajista on naisia tai tyttöjä, mutta joitakin miehiä ja poikiakin on. Vakiotunneilla ratsastaa eniten junioreita eli alle 18-vuotiaita, mutta maastoissa käy eniten senioreja eli yli 18-vuotiaita.

#### 4.8 Hinnat

Vakiotunnit junioreille eli alle 18-vuotiaille ratsastajille ovat kaksi euroa halvemmat kuin vastaavat tunnintuntit senioreille eli yli 18-vuotiaille. Muissa palveluissa hintaeroja ikäryhmien välillä ei ole. Tarkemmin hinnat ja palveluiden kestot näkyvät taulukosta 2.

Taulukko 2. Palveluiden hinnat

Palvelu	Kesto	Hinta
Vakiotunti, juniorit	50 min	27 €
Vakiotunti, seniorit	50 min	29 €
Irtotunti	50 min	34 €
Yksityistunti	1 h	60 €
Tutustuminen islanninhevoseen	2 h	65 €
1 h maasto	1 h	34 €
1,5 h maasto	1,5 h	48 €
2 h maasto	2 h	60 €
Talutusratsastus	30 min	18 €

## 5 PALVELUN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Yritykset tarvitsevat aina asiakkaita toimiakseen. Toiminnan perustana ovat tarjotut tuotteet tai palvelut, joiden avulla asiakkaiden tarpeet voidaan tyydyttää tai heidän ongelmansa ratkaista. Ilman näitä perusedellytyksiä menestystä ei ole. (Lehmus & Korkala 1997, 9.)

### 5.1 Palvelu

Sanalle palvelu on useita toisistaan jonkin verran poikkeavia määritelmiä. Palvelua voidaan myydä siinä missä tuotettakin, mutta se ei ole käsinkosketeltava. Palvelu on aineeton. Se on teko tai tekojen sarja. Palvelu tuotetaan ja kulutetaan jossain määrin samanaikaisesti ja asiakas osallistuu aina tuotantoprosessiin jollain tapaa. (Grönroos 1998, 53.)

Palvelu on sosiaalinen tapahtuma, jonka asiakas itse määrittelee mielessään hyväksi tai huonoksi. Jokainen palvelutilanne on ”totuuden hetki”, jolloin asiakas saa joko positiivisen tai negatiivisen palvelukokemuksen. Yritys ei voi tuottaa parempaa palvelua kuin sen sisäinen yhteistyö. Palvelutilanne on aina samalla yrityksen markkinointia. Tutkimukset ovat osoittaneet ihmisten kertovan saamastaan huonosta kohtelusta keskimäärin 13 henkilölle kun taas positiivisista kokemuksista kerrotaan vain kahdelle tai kolmelle. (Lehmus & Korkala 1997, 12-13, 15.)

Nykyään palveluita usein tuotteistetaan. Tämä tarkoittaa palvelun ominaisuuksien ja käyttötarkoituksen määrittelyä. Palveluita voidaan myös pake-toida määrittämällä paketin sisältö, hinta ja käyttöehdot. Valmiille pake-teille on nykyään kysyntää kasvavassa määrin. Tällaisia paketteja ovat esimerkiksi ratsastusleirit, jotka sisältävät ratsastuksen, majoituksen, ruo-kailun ja muita mahdollisia palveluita. (Karlström & Kivinen & Ropo 2005, 12.)



## 5.2 Palvelun laatu

Suomen Standardisoimisliiton mukaan laatu on tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletetut tarpeet.

Henkilökohtainen laatu on kaiken laadun perusta. Organisaation koko tulos muodostuu työntekijöiden henkilökohtaisista tuloksista. Jokainen palvelutilanne on totuuden hetki. Yrityskuva on totuuden hetkien summa. Jos asiakkaalla on myönteinen kuva yrityksestä, hän on ymmärtäväisempi ja joustavampi pienten vastoinkäymisten kohdalla. Jos taas kuva yrityksestä on negatiivinen, jokainen pienikin asia ärsyttää asiakasta. Tärkein mielikuvan luoja on koetut palvelutilanteet, mutta siihen vaikuttavat muutkin tekijät kuten puitteet ja muut ulkoiset tekijät. Tällaisia ovat hevosityritysten tapauksessa esimerkiksi työssään viihtyvät hevoset, tarhat, laitumet, lantolat, yleinen siisteys, kenttä, sosiaalililat, paikoitusalueet, ammattitaitoiset opettajat, henkilökunnan pukeutuminen sekä viestintä kuten Internet-sivut. Laadun tarkkailu ja valvonta on vaikeaa, koska laadun tason kukin asiakas määrittää itse vertaamalla odotuksiaan ja kokemuksiaan. Selviä mittareita ei ole. (Lehmus & Korkala 1997, 11, 14, 16; Karlström ym. 2005, 5.)

Asiakkaan palveluun kohdistamaan odotusarvoon vaikuttavat hänen tarpeidensa lisäksi yrityksen markkinointi ja asiakkaan saama muu informaatio kuten muiden ihmisten kertomat kokemukset. Asiakas vertaa odotuksiinsa saamansa palvelun sisältöön ja toteutukseen muodostaen näin käsityksensä palvelun laadusta. Palvelu on laadukasta, jos odotukset ylittyvät. Vaikka palvelu ei olisikaan huonoa, se näyttää huonolta asiakkaan silmissä, jos se alittaa odotetun tason. Yrityksen tulisi pystyä täyttämään tai ylittämään asiakkaan odotukset, jotta palvelu olisi laadukasta. Tämän vuoksi mainonta ei saisi antaa käsitystä paremmasta kuin mihin resurssit riittävät. Odotusarvot perustuvat mielikuviin. Jos mielikuvat on asetettu liian korkealle, yrityksen on vaikea ylittää niihin. Jos taas mielikuvat ovat liian alhaiset, ei se herätä asiakkaan mielenkiintoa. Markkinoinnissa pitäisi löytää taso, joka vielä pystytään ylittämään, mutta joka herättää silti asiakkaan mielenkiinnon. (Lecklin 2006, 91-94.)

Laatu voidaan jakaa kahteen ryhmään. Tekninen laatu tarkoittaa koulutusta, työvälineitä, laitteita ja tietoa. Sitä on helpompi ja nopeampi muuttaa ja helpompi mitata. Muuttaminen vaatii kuitenkin usein rahaa. Toiminnallinen laatu käsittää arvot, vuorovaikutuksen, käyttäytymisen, saavutettavuuden ja sisäisen ilmapiirin. Näitä on usein vaikeampi muuttaa, vaikka muutos ei olekaan kustannuskysymys. (Lehmus & Korkala 1997, 17-18.)

Tyytymättömyystekijöitä ovat pettymykset sovituisissa asioissa, imago-odotusten alle jäävä toiminta, valitusten käsittelemättä jättäminen ja reagoimattomuus asiakkaiden yhteydenottoihin. Laatuongelmia voivat olla tiedon ja motivaation puute, suorituskyvyn ja laatustandardien puute, kunnollisten laitteiden ja välineiden puute tai sisäisen toimintatavan ja asiakaspalvelutilanteiden vaatimusten ristiriidat. Odotusten mukainen palvelu ei ole tyytyväisyyden tuottaja, vaan odotustekijä, jonka uskotaan toteutuvan automaattisesti. Tyytyväisyyttä tuottavat asiat, joiden asiakas on kokenut tuottavan positiivisen yllätyksen. Tällaisia ovat esimerkiksi poikke-

uksellisen hyvä henkilökohtainen asiakaspalvelu tai yllättävän positiivisen ekstras antaminen. Tyytyväisyyttä voidaan parantaa minimoimalla tyytymättömyystekijät ja ylittämällä asiakkaiden odotukset positiivisesti. (Lehmus & Korkala 1997, 73-79.)

### 5.3 Asiakaspalvelija

Asiakaspalvelija tekee sosiaalista työtä. Hänen työnsä koostuu jatkuvista totuuden hetkistä. Siksi häneltä vaaditaan teknistä osaamista, taitoa kohdata asiakas sekä vuorovaikutustaitoja omassa organisaatiossa. Tekninen osaaminen perustuu perus- ja ammattikoulutukseen. Alan kokemus vahvistaa näitä taitoja. Työntekijältä edellytetään, että hän seuraa alansa kehitystä ja hankkii halukkaasti aina uusinta tietoa. Asiakkaan kohtaaminen on inhimillistä vuorovaikutusta, joka perustuu asiakaspalvelijan asenteisiin. Hyvillä asiakkaan kohtaamistaidoilla voidaan jossain määrin korvata puutteellista teknistä osaamista. Vuorovaikutustaidot omassa organisaatiossa ovat tärkeitä työyhteisön ilmapiirin ja yhteistyön kannalta. Molemmat heijastuvat yksittäisiin asiakaspalvelutilanteisiin. Jos työpaikalla eivät asiat ole hyvin, käy asiakaspalvelu haasteelliseksi. Sujuva yhteistyö takaa joustavan palvelun. (Lehmus & Korkala 1997, 19.)

### 5.4 Asiakas

Asiakkaat ovat lähtökohta kaikelle yritystoiminnalle. Jos asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun, yrityksen toiminta on laadukasta. Siksi on tunnettava asiakkaiden tarpeet.

Abraham Maslowin (1954) tarveportaikko kertoo inhimilliset tarpeet. Hallitseva tarve ohjaa ihmisen toimintaa. Jotta tarve pääsee hallitsevaksi, on edellisten portaiden tarpeet tyydytettävä ainakin osittain. Ensimmäisellä portaalla ovat fysiologiset perustarpeet kuten ravinto, hengitys, lämpö ja uni. Toisella portaalla ovat turvallisuuden tarpeet. Tämä käsittää sekä suoranaisen vaaran, että esimerkiksi taloudellisen turvallisuuden tarpeen. Kolmannella portaalla ovat ihmissuhteiden tarpeet. Tämä tarkoittaa tarvetta yhteenkuuluvuudesta. Neljännellä portaalla taas ovat arvostuksen tarpeet eli itsetunto, itseluottamus ja tunnustuksen saaminen. Viidentenä ja viimeisenä ovat itsensä toteuttamisen tarpeet. Nämä pitävät sisällään halun opetella uutta, tiedon janon sekä luovan toiminnan.

Tarveportaikkoa voidaan soveltaa vaikka ratsastustuntiin palveluna. Jotta tunnille kannattaa edes tulla, on ratsastajan hyvä syödä ja käydä WC:ssä. Vaatteita tulee talvella olla päällä riittävästi ja unta on pitänyt saada riittävästi. Väsyneenä, nälkäisenä, kylmissään tai vessahädästä kärsivänä tunnille tuleva oppilas ei pysty keskittymään juuri muuhun eikä silloin kykene oppimaan. Jos nämä tarpeet on tyydytetty, mutta asiakas esimerkiksi pelkää hevostaan tai vaikka vain laukkaamista, on hänen taas mahdotonta oppia, koska pelko estää keskittymisen ja lamaannuttaa osan toimintakyvystä. Jos pelkoakaan ei ole, on ratsastusryhmässä helppo toteuttaa yhteenkuuluvuutta yhdessä opettelemalla joka viikko samassa porukassa. Tallilla käyminen onkin monille tärkeää juuri ihmissuhteiden vuoksi. Seu-

raavalla portaalla opettajan rooli korostuu. Oppilas on saatava luottamaan itseensä pienillä onnistumisen kokemuksilla ja niistä annetuilla kehuilla. Näin päästään viidennelle portaalle, jossa ratsastaja löytää oman halunsa oppia uutta.

Moni talliyrittäjä Suomessa on saanut alkunsa yrittäjän hevosharrastuksen pohjalta ja toiminnan on ollut tarkoitus rahoittaa harrastusta. Nykyään on kuitenkin yhä enemmän alettu oppia, että palveluita tulee tuottaa asiakkaille ja näin suhtautuminen asiakkaisiin on muuttunut. Palvelun laadun mittaa lopulta asiakas tekemällä ostopäätöksen. (Karlström ym. 2005, 8.)

Asiakkaan kannalta tärkeitä laaduntekijöitä ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tukeminen sekä fyysinen ympäristö. Yrityksen tulee tehdä palvelu oikein ja ajallaan heti ensimmäisellä kerralla ja herättää näin luottamusta asiakkaassa. Tärkeää on työntekijöiden halu ja valmius palvella asiakasta sekä heidän tietonsa ja taitonsa. Yhteydenoton yritykseen tulee olla helppoa ja sijainnin sopiva. Asiakaspalvelijan tulee olla ystävällinen ja kuunnella asiakasta. Asiakkaalle pitää tulla turvallinen ja luottavainen olo. Palvelun pitää olla rehellistä ja riskitöntä. Vakioasiakas tulee tuntea ja kaikki asiakkaat pitää palvella yksilöllisesti. Kaiken tämän lisäksi fyysisen ympäristön tulee olla kunnossa. Tallin ollessa kyseessä satulahuoneen, kentän, oleskelutilojen, tallin, maastojen, varusteiden ja välineiden tulee olla tarkoitukseen sopivat ja huolletut. (Lehmus & Korhola 1997, 89-91.)

On tärkeää, että yhteydenotto yritykseen on tehty mahdollisimman helpoksi. Kynnys ottaa yhteyttä voi joskus olla asiakkaalle korkea ja jos yhteydenotto ei onnistu helposti, yrittäjä menettää potentiaalisen asiakkaan. Sähköpostin käyttö yhteydenotoissa on yleistynyt ja vastausta odotetaan jo saman päivän aikana. Yrityksen kannalta on tärkeää vastata sähköposteihin mahdollisimman pian. Puhelimeen ja vastaajan viesteihin vastaaminen on myös tärkeää. Talleilla on usein puhelinajat, jolloin asiakkaiden toivotaan pääasiassa soittavan. Joillakin talleilla varaukset voi tehdä tekstiviestilläkin. (Karlström ym. 2005, 17.)

Nykypäivänä kotisivut ovat yksi tärkeimmistä mainontakeinoista. Potentiaaliset asiakkaat vähän kauempanakin löytävät tallin helpommin ja saavat siitä heti paljon oleellista tietoa. Tärkeintä on, että sivuilta löytyvät tallin yhteystiedot, palvelut ja hinnat sekä henkilökunnan ja hevosten esittelyt. Jos sivulla on ajankohtaisia asioita, tulisi ne pitää ajan tasalla ja vanhentuneet tiedot poistaa. (Karlström ym. 2005, 16.)

## 5.5 Asiakastyytyväisyys

Kuten jo monesti on sanottu, tyytyväiset asiakkaat ovat yrityksen perusta. On tärkeää selvittää asiakkaiden tyytyväisyyden taso säännöllisesti. Useimmiten kyselyissä keskitytään vain tuotteen tai palvelun ominaisuuksien arviointiin. Olisi kuitenkin syytä kysyä myös tuotteen käytöstä tai palvelusta aiheutuvia tuntemuksia ja asiakkaan halua suositella tuotetta tai palvelua muille. Liian suuri kysymysmäärä syö vastaushalua ja voi hävit-

tää punaisen langan. Tämän vuoksi on tärkeää miettiä yrityksen menestyksen kannalta tärkeät kysymykset. On hyvä käyttää myös avoimia kysymyksiä. Ne ovat luotettavampia kuin pelkät rasti ruutuun -kysymykset. Numeroarvioinnilla vastattavat kysymykset ovat kvantitatiivista tutkimusta. Kvantitatiivisia tutkimuksia voidaan hyvin täydentää avoimilla kysymyksillä. (Lecklin 2006, 105-107.)

Perinteisesti käytetyin asiakastyytyväisyyskysely on kirjekysely. Tällaisissa kyselyissä tieto on luotettavaa, mutta vastausprosentti usein alhainen. Kysely on myös hidas verrattuna esimerkiksi puhelinkyselyyn, joka taas on nopea, mutta tavoitettavuus usein huono. Palautelomakkeita on useissa yrityksissä koko ajan tarjolla. Tällöin asiakkaan on mahdollista antaa palautetta heti saatuaan palvelua. Yleensä palautelomakkeita kuitenkin täyttävät vain todella pettyneet tai todella iloisesti yllättyneet. Näin tieto ei ole laajemmassa mittakaavassa luotettavaa. (Lecklin 2006, 107-109.) Pienissä yrityksissä, joita hevosalan yritykset usein ovat, kannattaa teettää kirjallisia ja nimettömiä kyselyitä, jotta asiakas uskaltaa antaa rehellistä palautetta (Karlström ym. 2005, 20.).

Yleisin tyytyväisyyttä mittaava asteikko on 5-portainen asteikko, jossa 1 on erittäin tyytymätön, 2 on tyytymätön, 3 neutraali, 4 tyytyväinen ja 5 erittäin tyytyväinen. Muitakin asteikoita voidaan käyttää. Isolla asteikolla asiakkaiden voi olla vaikea valita oikeaa vaihtoehtoa ja samalla lailla ajattelevilla ihmisillä voi olla vähän eri vastaukset. Tuloksista voidaan laskea painotettuja keskiarvoja ja näin saadaan erilaisia asiakastyytyväisyysindeksejä. (Lecklin 2006, 109.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Islanninhevostalli Fagur on toiminut nykyisellä paikallaan vasta noin puolitoista vuotta. Tallilla ei ole aikaisemmin tehty asiakastyytyväisyyskyselyä. Joskus asiakkaat lähettävät sähköpostilla palautetta, mutta tällaiset ovat yleensä palautteita erityisen huonosta tai erityisen hyvästä palvelusta. Valtaosan mielipide jää kuitenkin kuulematta. Jotkut asiakkaat eivät välttämättä halua näissäkään tilanteissa antaa palautetta omalla nimellään. Siksi asiakastyytyväisyyskyselyiden toteuttaminen aina silloin tällöin on tärkeää, jotta saadaan laajempi kuva tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä.

### 6.1 Kyselyn toteutus

Asiakastyytyväisyyskysely Islanninhevostalli Fagurille toteutettiin paperisella kyselykaavakkeella aikavälillä 20.3.-5.4. Kysely oli tarkoitettu kaikille tallin asiakkaille vakiotuntilaisista satunnaisiin maastoilijoihin ja irtotuntilaisiin. Aikaa kyselyn täyttämiseen oli siis 17 päivää. Kyselykaavake oli koko ajan jaossa tallin satulahuoneessa, joka toimii samalla oleskelutilana. Kaavakkeiden vieressä oli laatikko, johon kaavakkeet palautettiin tekstipuoli alaspäin.

Kyselyn alkaessa kaikille vakioasiakkaille lähetettiin sähköpostilla tieto tutkimuksesta ja sen taustoista. Lisäksi ratsastuksenopettajat mainostivat kyselyä oppilailleen tuntien yhteydessä ja maastojen vetäjät asiakkailleen maastojen jälkeen. Myös tallihenkilökunta saattoi muistutella kyselystä. Kyselykaavakkeen sai ottaa kotiin mukaan, kunhan palautti sen määräaikaan mennessä. Pienimpiä lapsia neuvottiin täyttämään kysely yhdessä vanhempien kanssa.

## 6.2 Aihealueet ja kysymykset

Kyselykaavakkeen alussa kerrottiin lyhyesti kyselystä ja kohdehenkilöistä sekä esiteltiin vastausvaihtoehtoina olevien numeroiden selitykset. Pääasiassa käytettiin kysymyksiä tai väittämiä, joihin vastattiin numeroarvosanoin, mutta myös avoimia kysymyksiä oli useita. Vastaajan perustietoina kysyttiin ikää, sukupuolta, asuinpaikkaa ja ratsastuskokemusta sekä asiakassuhdetta Islanninhevostalli Faguriin. Asiakassuhdetta selvitettiin kysymällä mitä palveluita asiakas käyttää ja kuinka usein. Avoimena kysymyksenä tiedusteltiin miksi asiakas alun perin valitsi Islanninhevostalli Fagurin.

Varsinainen kysely alkoi yleisillä kysymyksillä, jotka käsittelevät tallin Internet-sivuja sekä yleisimpien palveluiden hintoja. Avoimena kysymyksenä kysyttiin kuinka sivuja voitaisiin parantaa. Myös hintakysymyksen yhteydessä oli muutama rivi vapaata tilaa, mutta varsinaista kysymystä ei ollut.

Asiakaspalveluun ja viihtyisyyteen liittyvät kysymykset olivat numeroin arvioitavia kysymyksiä, mutta lopussa oli vapaata tilaa vastaajien mielipiteille. Kysymykset käsittelevät henkilökuntaa, ilmapiiriä ja siisteyttä.

Hevosistakin oli kysymyksiä omana aihealueenaan. Kysymykset olivat pääasiassa väittämiä, joihin vastattiin numeroilla sen mukaan kuinka samaa mieltä väittämistä oli. Varusteista kysyttiin arvosana-asteikolla. Rasti ruutuun –kysymyksenä kysyttiin syytä miksi juuri islanninhevonen.

Palveluita käsittelevät kysymykset jaettiin ryhmiin käsittelemään joko ratsastustunteja, yksityistunteja, maastoja tai tutustumista. Sekä vakio- että yksityistuntien kysymykset alkoivat numeroarvosanoin arvioitavista kokonaisuuksista kuten opetus ja turvallisuus. Jatkona oli opetukseen liittyviä väittämiä, joihin vastattiin numerolla sen mukaan kuinka samaa mieltä on. Lopussa oli vielä avoin kysymys parannusehdotuksista. Maastoja koskevassa osiossa kysyttiin taas alkuun numeroin arvioitavia kokonaisuuksia maastoihin ja vetäjiin liittyen. Rasti ruutuun –kysymykset koskivat eri vetäjien maastojen mahdollisia eroavaisuuksia. Jatkona oli jälleen väittämiä ja avoin kysymys. Tutustuminen islanninhevoseen –palvelupakettia koskevat kysymykset olivat numeroin arvosteltavia kysymyksiä sekä hoitettua ratsastusosiota. Avoimella kysymyksellä kysyttiin parannusehdotuksia ja rasti ruutuun –kysymyksenä suosittelisiko asiakas palvelua ratsastuskokemusta vailla olevalle ystävälleen.

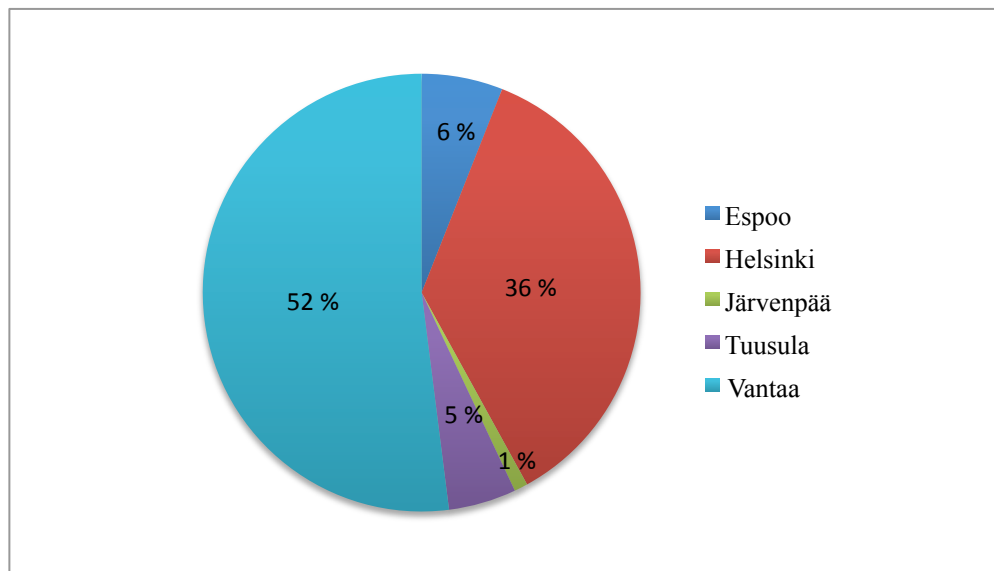
Viimeisellä sivulla oli vielä avoin kysymys yleisesti koko tallista ja sen toiminnasta. Vastaustilaa oli lähes koko sivun verran. Kyselyn kokonaispi- tuus oli 9 sivua väljällä asettelulla.

### 6.3 Tulosten käsittely

Täytettyinä palautetut kyselykaavakkeet numeroitiin ja tulokset kerättiin aihealueittain Excel-taulukoihin siten, että kunkin vastaajan vastaukset löytyivät hänelle annetun numeron kohdalla. Vastauksista laskettiin kysy- myskohtaisia keskiarvoja sekä eri vastausvaihtoehtojen prosenttiosuuksia ja jakaumia.

## 7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyyn vastasi 73 asiakasta, mikä on noin puolet viikoittaisesta asia- kasmäärästä. Vastaajista 59 ratsastaa vakituisesti Islanninhevostalli Fagu- rilla. Vakioratsastajien viikonpäiväjakauma oli maanantai 7, tiistai 6, kes- kiviikko 19, torstai 15 ja perjantai 10 vastaajaa. Alle 18-vuotiaita vastaajia oli 33 ja 18-vuotiaita tai yli oli 37. Kolme vastaajaa ei ilmoittanut ikäänsä. Ratsastuskokemus vaihteli ensimmäisestä kokeilusta 30 vuoden kokemuk- seen. Eniten oli yhden vuoden ratsastaneita. Vastaajat olivat kaikki naisia, vaikka tallilla ratsastaa myös joitakin miehiä. Kuten kuviosta 1 näkyy, suurin osa kyselyyn vastanneista ja todennäköisesti kaikista tallin ratsasta- jista asuu Vantaalla, mutta myös Helsingistä tulee paljon ratsastajia.



Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden asuinpaikkajakauma

Tallille on hyvät kulkuyhteydet, joten vähän kauempaakin on helppo tulla. Valtaosa vastaajista kertookin valinneensa Islanninhevostalli Fagurin alun perin juuri sen sijainnin ja kulkuyhteyksien vuoksi. Tämä ilmeni 40 kaa- vakkeesta. Toiseksi yleisin syy olivat islanninhevoseet 33 vastauksella. Moni oli vastannut nämä molemmat. 16 vastasi tavalla tai toisella pääty- neensä tallille ystävän kautta. Vähemmistövastauksia olivat kotisivut, hin-

ta, tallin koko, maastoratsastus ja Smartum-setelien käyminen maksuväliseenä. Sijainti ja islanninhevokset ovat selvästi tallin valttikortit.

## 7.1 Kotisivut ja hinnat

Yhtä lukuun ottamatta kaikki kyselyyn vastanneet olivat käyneet Islanninhevostalli Fagurin kotisivuilla. Kaksi muutakin jätti kuitenkin vastaamatta kotisivuja koskeviin kysymyksiin. Kohdat arvioitiin asteikolla yhdestä viiteen. Kuten taulukosta 3 näkyy, ulkoasu oli asiakkaiden mieleen, mutta ajankohtaisuuteen toivottiin panostettavan enemmän. Myös avoimista kysymyksistä ilmenee, että päivityksiä toivottaisiin enemmän ja useammin. Päivitykset mainittiin tavalla tai toisella 22:ssä paperissa. Kannatusta saivat myös tarkemmat tiedot hevosista, enemmän kuvia varsinkin hevosista sekä selkeämpi jaottelu sivuille. Toiveita olivat myös karttakuva ajo-ohjeisiin ja mahdollisuus varata maastoratsastuksia kotisivujen kautta.

Taulukko 3. Kotisivuja koskevat tulokset

	Keskiarvo-pisteet	Erittäin huono	Huono	Keskin-kertainen	Hyvä	Erittäin hyvä
Ulkoasu	4,4	-	-	6 %	49 %	41 %
Selkeys	4,0	-	-	22 %	55 %	21 %
Kattavuus	3,9	-	3 %	22 %	63 %	16 %
Ajankohtaisuus	3,5	3 %	11 %	27 %	42 %	12 %

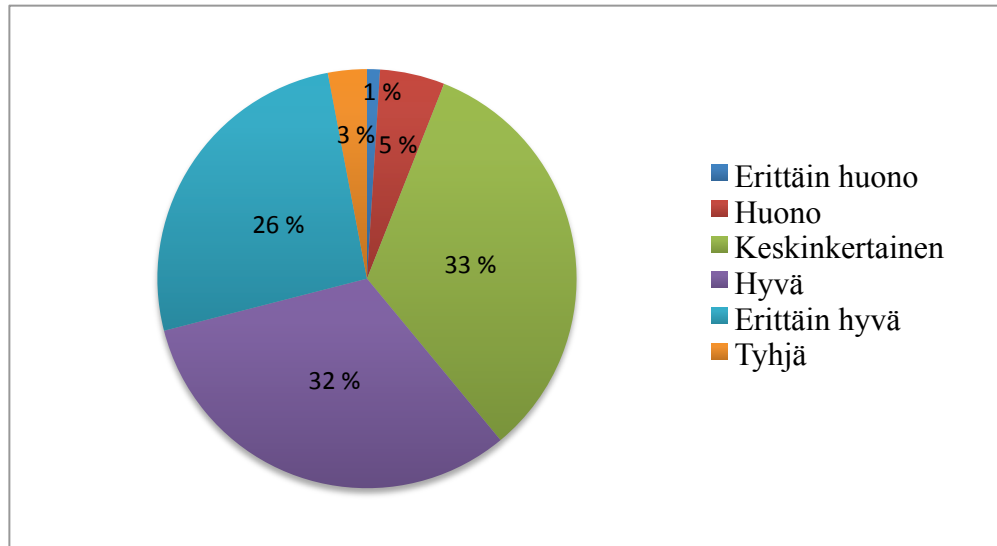
Viisi jätti vastaamatta hintoja koskeviin kysymyksiin. Kaksi kommentoi vain vakiotuntien hintaa. Vakiotunnit koettiin kohtuullisen hintaisiksi (taulukko 4). Muita palveluita monet pitivät turhan hintavina.

Taulukko 4. Hintoja koskevat tulokset

	Keskiarvo-pisteet	Erittäin huono	Huono	Keskin-kertainen	Hyvä	Erittäin hyvä
Vakiotunnit	4,0	1 %	3 %	16 %	52 %	25 %
Yksityistunnit	3,4	3 %	8 %	38 %	36 %	8 %
1,5 h maasto	3,7	-	5 %	29 %	48 %	11 %
2h maasto	3,7	1 %	7 %	21 %	52 %	12 %
Tutustuminen islanninhevoseen	3,4	1 %	14 %	40 %	25 %	14 %

## 7.2 Asiakaspalvelu ja viihtyisyys

Vastausten perusteella asiakkaat pitävät henkilökuntaa ystävällisenä ja asiantuntevana. Vapaan sanan riveillä kuitenkin muutama mainitsee henkilökunnasta löytyvän myös vähemmän ystävällisiä ja asiantuntevia työntekijöitä. Keskimäärin asiakkaat kuitenkin ovat tyytyväisiä. Henkilökunnan tavoitettavuus sen sijaan jakaa mielipiteitä enemmän. 40 % vastaajista kokee tavoitettavuuden huonoksi tai keskinkertaiseksi. Tarkempi jaottelu näkyy kuviossa 2.



Kuvio 2. Henkilökunnan tavoitettavuus

Kommenteissa mainitaan hankaluus tavoittaa puhelimella ja hidas vastaus sähköposteihin. Myös varauksissa tapahtuvat sekaannukset mainitaan muutamassa paperissa.

Asiakkaat kokevat yleisen ilmapiirin tallilla ja omassa ryhmässään hyväksi. Suurin osa pitää ympäristöä viihtyisänä. Vain kahden mielestä ympäristö on alle keskinkertaisen. Tähän voi suuresti vaikuttaa myös vastausajan kohdan vuodenaika, jos asiakkaat eivät ole pitkäaikaisempia. Ympäristön ja sisätilojen siisteydessä on enemmän hajontaa. 27 % pitää sisätiloja epäsiistinä tai keskinkertaisena. Tässäkin voi olla osansa vuodenaikalla tai mahdollisilla vertauskohteilla. Valtaosa kuitenkin pitää sekä ympäristöä että sisätiloja siisteinä. Kommenttien mukaan lattiat ovat välillä likaiset. Osassa kommentteista mainitaankin sen siistinä pitämisen olevan talliloissa vaikeaa. Tallitytöt toivovat lisää istumapaikkoja oleskelutiloihin. Tila kuitenkin jonkin verran rajoittaa tämän toiveen toteuttamista.

### 7.3 Hevoset

Kaikki vastaajat pitävät hevosia asiakaskäyttöön soveltuvina ja hyvin hoidettuina. Yhdessä paperissa hevosten turvallisuus ja koulutus käyttötarkoitukseensa oli merkitty kakkoseksi, mutta kaikki muut olivat eri mieltä. Keskimäärin hevosista tykättiin paljon ja jokaiselle uskotaan löytyvän sopiva ratsu. Hevoset sopivat alkeisopetukseen, mutta tarjoavat haasteita kokeneille ratsastajille. 10 prosenttia vastaajista kokee hevosia olevan liian vähän.

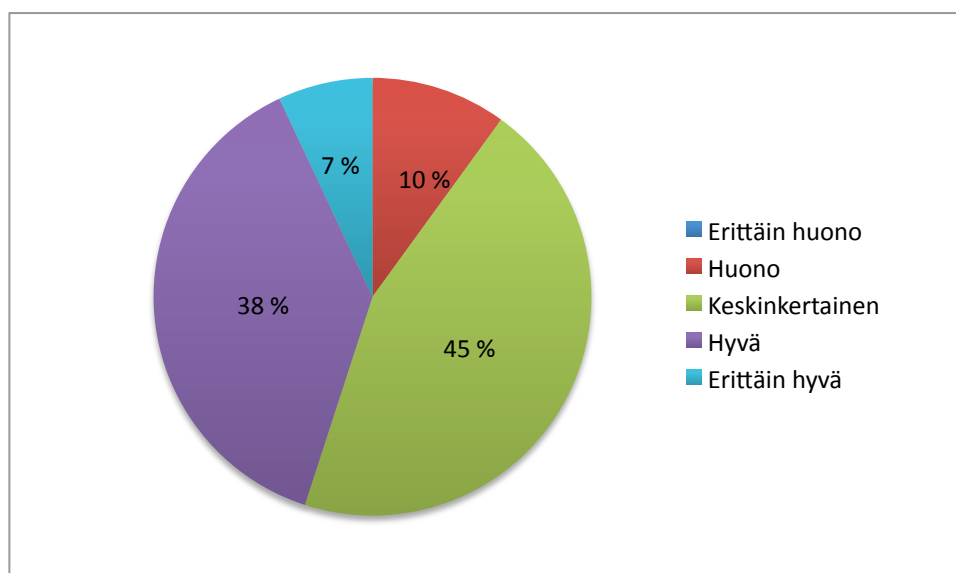
Varusteiden kuntoa ja turvallisuutta pidetään hyvänä, mutta 29 prosenttia vastaajista uskoo varusteiden sopivuuden huonoksi tai keskinkertaiseksi. Tähän varmasti vaikuttaa se, ettei kaikilla hevosilla ole omia satuloita.



Luonne ja askellajit osoittautuivat tärkeimmiksi syiksi valita juuri islanninhevon. 58:ssa paperissa oli valittu luonne ja 49:ssä askellajit. 36 vastaajaa valitsi islanninhevosen sen pienen koon vuoksi.

### 7.4 Ratsastustunnit

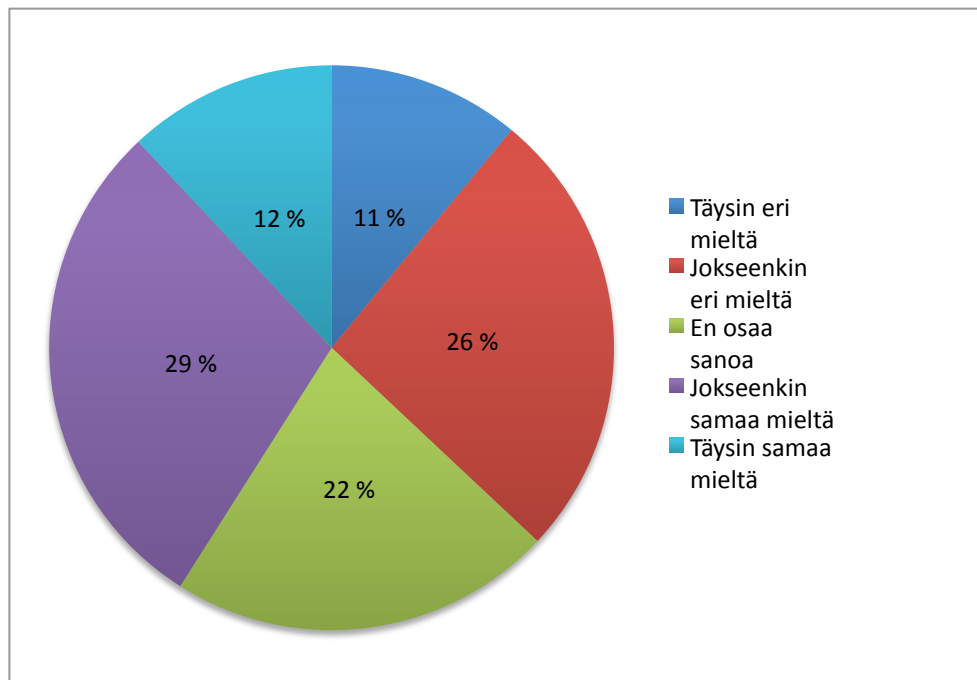
Vakiokenttätunteja koskeviin kysymyksiin vastasi 58 asiakasta. Yksi 59:stä kyselyyn vastanneesta vakiokävijästä ratsastaa maastopainotteisessa ryhmässä ja oli vastannut vain maasto-osuuden kysymyksiin. 83 prosenttia vastanneista vakioratsastajista piti opetusta hyvänä tai erittäin hyvänä. 81 prosenttia oli samaa mieltä tunneilla tehtävistä harjoituksista. Turvallisuuden kaikki arvioivat hyväksi. Ryhmäkoon koki liian suureksi 22 prosenttia vastaajista. Neljä vastaajaa mainitsi avoimissa kysymyksissä ryhmäkoon liian suureksi. 55 % koki ratsastuskentän huonoksi tai keskinkertaiseksi. Tarkempi jaottelu näkyy kuvioista 3.



Kuvio 3. Ratsastuskenttä

Tallilla ei ole maneesia, joten kentällä ratsastetaan ympäri vuoden kaikenlaisilla säillä. Sääolosuhteet tekevät usein kentän pohjasta huonon. Sateella ja lumien sulaessa se on märkä, pakkasella usein kova ja liukas. Kentän toisella pitkällä sivulla on myös pari kuoppaa, jotka kaipaavat täyttöä. Liian pieneksi kentän koki vain 22 % vastanneista. Avoimissa kysymyksissä neljä mainitsi kentän liian pieneksi ja 5 kommentoi kentän kuntoa.

Ratsastajista 81 % on oppinut uutta ja 79 % on kehittynyt paremmaksi asioissa, jotka jo osasi ennestään. 9 % piti harjoituksia itselleen liian vaikeina ja 19 % vastaavasti liian helpoina. 41 prosenttia toivoi opettajan vaativan enemmän (kuvio 4), mutta kukaan ei kokenut opettajan vaativan liikaa. Mitä pidempi kokemus lajista asiakkaalla oli, sitä vähemmän he kokivat oppineensa uutta tai kehittyneensä vanhoissa asioissa ja sitä enemmän he toivoivat vaadittavan lisää.



Kuvio 4. Opettaja saisi vaatia enemmän

Selkeänä opetusta piti 90 % ja 72 % koki saavansa opettajalta kommentteja jokaisella tunnilla. Kaikki kokivat saavansa aina apua kun hevosen kanssa on ongelmia. 72 prosentin mielestä opettaja selittää miksi asiat pitää tehdä tietyllä tavalla. Tämä on oppimisen kannalta oleellinen asia.

Avoimissa kysymyksissä ratsastajat esittivät toiveita tuntien suhteen. Varsinkin lapset toivoivat enemmän maastoratsastusta vakiotunneilla sekä enemmän este- ja leikkitunteja. Aikuiset toivoivat enemmän vaatimustasoa. Yhteisenä toiveena olivat uudet asiat ja vaihtelu. Yksi toivoi myös hevosille läpiratsastusta.

## 7.5 Yksityistunnit

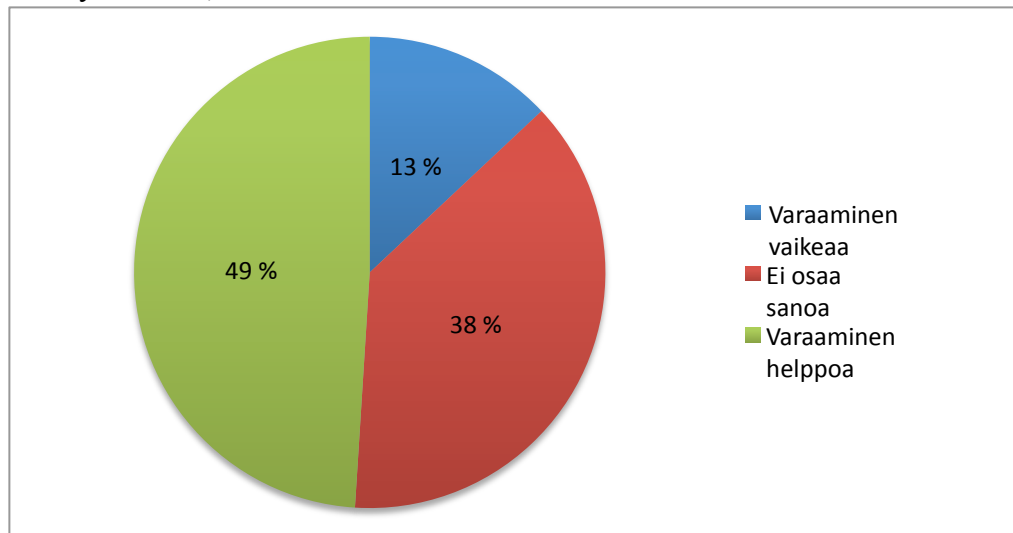
Vastaajista 8 oli käynyt yksityistunneilla. Ratkaisevaa eroa suhtautumisessa kentän kokoon ei ollut, mutta yksityistunneilla käyvät kokivat kentän muutoin hieman paremmaksi kuin ryhmätunneilla käyvät. Tämä ehkä siksi, että huonommat kohdat on helpompi välttää kun tilaa on enemmän. Opetus ja harjoitukset koettiin hyväksi ja ratsastajat kokivat sekä oppineensa uutta että kehittyneensä paremmiksi ennestään osaamisissaan asioissa. 25 prosenttia vastaajista toivoi myös yksityistunneilla vaadittavan hieman enemmän. Kaikki vastaajat kokivat yksityistunnit ryhmätunteja hyödyllisemmiksi.

## 7.6 Maastoratsastus

Maastoratsastusta koskeviin kysymyksiin vastasi 45 asiakasta. 80 prosenttia heistä piti reittejä hyvinä ja turvallisina. Maisemat miellyttivät 89 prosenttia vastaajista. 40 % koki kuitenkin maastojen pohjat huonoiksi. Sääolosuhteet vaikuttavat pohjien kuntoon huomattavasti. Vetäjät koettiin

ammattitaitoisiksi ja he huomioivat asiakkaat ja turvallisuuden maaston aikana. Vastaajista 15 oli ollut vain yhden vetäjän maastoilla. Kahden tai useamman vetäjän maastoilla käyneistä 30:stä ratsastajasta 27 vastasi eri vetäjien maastoissa olleen pieniä eroja. Kolmen muun mukaan erot olivat ratkaisevia.

Maaston varaamisen vaikeaksi koki 13 % ja 49 % helpoksi (kuvio 5). Kolmosen vastasi 38 prosenttia, mikä tarkoittaa en osaa sanoa. On kuitenkin mahdollista, että osa ei huomannut tätä ja vastasi tavallaan väärin, sillä useissa kommentteissa koettiin yhteyden ottaminen vaikeaksi ja toivottiin helpotusta juuri maastojen varaamiseen. Myös muuta kautta tullut palaute antaa ymmärtää, että enemmänkin olisi vaikeuksia varausten tekemisessä.



Kuvio 5. Maastoratsastuksen varaaminen

Sopivan ryhmän valinta koettiin helpoksi ja hevosia pidettiin tarkoitukseen sopivina. Pituus ja vauhti sopivat lähes kaikille ja lähes kaikki kokivat olonsa turvalliseksi maaston aikana. Enemmän reippaita maastoja toivoi kuitenkin 50 prosenttia vastaajista. Avoimissa kysymyksissä toivottiin myös pienempiä ryhmiä ja uusia reittejä. 91 % suosittelisi Fagurin maastaja ystävälleen.

### 7.7 Tutustuminen islanninhevoseen

Palvelupaketin oli ostanut 19 kokematon ratsastajaa, joista osa on jäänyt vakiotunneille. 89 % piti hoito-osiota tarpeellisena. Sen opetusta, kestoja ja turvallisuutta pidettiin hyvänä. Ratsastusosion opetusta, harjoituksia ja opettajaa piti hyvinä yli 80 prosenttia vastaajista. Hevoset ja turvallisuus koettiin myös hyväksi. Ainoastaan yksi vastaaja ei suosittelisi pakettia ystävälleen, jolla ei ole aikaisempaa ratsastuskokemusta.

### 7.8 Tulosten tarkastelu

Islanninhevostalli Fagurin valtteina ovat sijainti ja islanninhevokset. Suurin osa kyselyyn vastanneista halusi ratsastaa nimenomaan islanninhevosilla ja Islanninhevostalli Fagurin he valitsivat sijainnin ja kulkuyhteyksien

vuoksi. Muut lähimmät islanninhevostallit sijaitsevat 30 kilometrin päässä ja ne tallit, jotka tarjoavat ratsastuksen opetusta kentällä, ovat kaikki seutuliikenteen ulottumattomissa, jolloin matkustaminen tulee hankalammaksi ja kalliimmaksi ilman omaa autoa. Maastoratsastusta tarjoavia kilpailijoita löytyy myös seutuliikenteen piiristä.

Vastaajista 80 prosenttia valitsi islanninhevosen sen luonteen vuoksi. Islanninhevon on kiltti, yhteistyöhaluinen ja rohkea. Laumassa kasvaneet hevoset ovat oppineet tavoille ja reagoimaan herkästi. Niin sanottu vihainen islanninhevon on harvinaisuus. Islanninhevon on turvallinen ensituttavuus myös hieman hevosiä pelkäävälle ratsastajanalulle. Ratsuina islanninhevosistakin löytyy erilaisia, mutta paljon löytyy asiakaskäyttöön hyvin soveltuvia hevosiä, jotka ovat sopivasti eteenpäinpyrkiviä, mutta samaan aikaan rauhallisia eivätkä pelkää juuri mitään.

Askellajit vaikuttivat 67 prosentin valintaan. Islanninhevosten askellajit ovat usein pehmeämpiä ja sitä kautta helpompia olla kyydissä kuin useimpien isompien hevosten tai samankokoisten ratsuponien. Toisaalta monien opetuskäytössä olevien islanninhevosten laukka on kentällä vaikeampi ratsastaa kuin useimpien muiden rotujen edustajien. Islanninhevosjalostuksessa on kiinnitetty erityisesti huomiota töltin ja passin parantamiseen ja laukka on jäänyt vähemmälle huomiolle. Opetushevosten laukka on usein treenaamatonta ja tasapaino laukassa huono. Tölttiä sen sijaan pidetään islanninhevosen vahvuutena. Se on tasainen askellaji, jossa ratsastajan on helppo olla kyydissä vähemmälläkin kokemuksella. Islanninhevon usein onkin monen ensikertalaisen valinta maastoratsastukseen. Töltin ratsastaminen ei kuitenkaan ole yhtä helppoa kuin liikkeessä istuminen. Tämän vuoksi useimpien asiakashevosten töltti on passitahtista. Saman puolen jalkojen maahan osuminen siis lähenee toisiaan. Pahimmillaan jalat osuvat maahan yhtä aikaa, jolloin on kyse possupassista. Kaikkien askellajien puhtaampana pysyminen vaatisi säännöllistä ammattilaisen läpiratsastusta.

Islanninhevosen pieni koko miellytti 49 prosenttia vastaajista. Pieni koko tuo usein turvallisuuden tunteen, kun matka maahan on lyhyempi kuin isommalla hevosella. Pienestä koostaan huolimatta islanninhevon jaksaa hyvin kantaa isommankin ratsastajan. Tavallista onkin nähdä pienen hevosen selässä pitkäjäkkinen mies, jonka pohkeet roikkuvat pitkällä hevosen kylkien alapuolella.

Moni vastaaja toivoi kotisivuille tiuhempaa päivitystä. Nykypäivänä kotisivujen merkitys on niin suuri, että niihin kannattaa panostaa. Kuten luvussa 5.4 mainittiin, tiedot tulee pitää ajan tasalla ja välttää vanhentuneen tiedon jäämistä sivuille. Virheelliset tiedot tulisi myös korjata heti kun ne huomataan. Useampi vastaaja toivoi enemmän tietoa hevosista ja kuvat jokaiselle. Ratsastajat ovat kiinnostuneita hevosten tiedoista jo tullessaan ensimmäistä kertaa tallille, mutta varsinkin kun ratsastavat tallilla vakituisesti. Oleellisia tietoja ovat ainakin hevosten viralliset koko nimet, iät, rodot ja sukupuolet. Etenkin uusia ratsastajia kiinnostavat luonnekuvaukset ja ajan tasalla olevat tiedot hevosten käytöstä. Vastaajat pitivät tärkeänä myös ajankohtaista tietoa etenkin vapaista maastoista. Sivujen jatkuva päivittäminen voi olla vaikeaa ja hidasta varsinkin, jos päivitysten toteu-

tuksen hoitaa joku ulkopuolinen. Tilanteeseen voisi löytyä ratkaisu sivujen ulkopuolisesta kalenterista, jonka päivitys onnistuisi kalenterin tarjoajan sivuilta ja kalenteri näkyisi reaaliajassa tallin kotisivuilla. Näin välttyttäisiin samalla turhilta kyselyiltä jo täysien maastojen kohdalla.

Henkilökunnan tavoitettavuudessa koettiin olevan puutteita. Tämä on ongelmana useilla talleilla. Luvussa 5.4 kerrottiin kuinka tärkeää yhteydenoton helppous on, sillä asiakkaalla on usein korkeakin kynnys ottaa yhteyttä yritykseen. Jos yhteydenotto on vaikeaa, voidaan potentiaalinen asiakas menettää. Henkilökunnan tulisi pitää puhelinta aina mukana, jotta vastaaminen olisi helpompaa. Puhelinajallakin saattaa olla esimerkiksi yksityistunteja, jolloin vastaaminen ei ole mahdollista. Tällöin asiakkaille tulisi soittaa takaisin heti, kun aikaa on paremmin. Myös sähköposteihin vastaaminen on tärkeää. Asiakkaan tulisi saada vastaus viimeistään parin päivän sisällä, mielellään mahdollisimman pian. Sähköpostia lähettäessä ei voi varmaksi tietää edes onko viesti mennyt perille. Vastaamatta ei saisi jättää silloinkaan kun vastaus on kielteinen. Viesteihin vastaaminen on osa asiakaspalvelua ja reagoimattomuus asiakkaiden yhteydenottoihin on yksi tyytymättömyystekijöistä (luku 5.2). Kaikki varaukset tulee merkitä muistiin pikimmiten, jotta sekaannuksilta vältytään. Myös pettymykset sovitussa asioissa kuuluvat tyytymättömyystekijöihin. Pällekkäisyyksistä ja muista sekaannuksista oli avointen kysymysten vastauksissa joitakin mainintoja.

Luvussa 5.4 kerrottiin ympäristön merkityksestä asiakaspalveluun. Jonkin verran avointen kysymysten vastauksissa kommentoitiin satulahuoneen lattian puhtautta. Lattiat eivät päivittäisestä siivouksesta huolimatta pysy puhtaina ollessaan käytössä, vaan likaantuvat uudestaan illan mittaan. Pihaton puolelta kulkeutuu jatkuvasti kuiviketta sisään ihmisten kenkien mukana. Näihin vastauksiin vaikuttavat jonkin verran myös vertauskohteet. Tilassa, jossa liikutaan ulkokengillä, on aina vähemmän siistiä kuin tiloissa, joissa kengät riisutaan sisälle tultaessa. Toisaalta esimerkiksi yksityistalleilla, joissa on isot tilat verrattuna kävijämäärään, saatetaan tilojen siisteyteen kiinnittää erityishuomiota. Pienissä tiloissa isolla asiakasmäärällä jokainen vaikuttaa omalta osaltaan yhteisten tilojen siisteyteen. Myös sekaisin olevat tavarat pienessä tilassa luovat helposti epäsiistin vaikutelman. Tärkeää olisikin siis pitää tavarat siististi paikoillaan, kun ne eivät ole käytössä. Pienissä tiloissa tavaroiden omien paikkojen tärkeys korostuu ja turhat tavarat on parempi säilyttää muualla kuin asiakastiloissa. Kyselyyn vastanneet asiakkaatkin toivoivat selkeästi merkittyjä varusteita, joilla olisi jokaisella oma paikkansa. Näin varusteiden löytäminen olisi helpompaa myös uusille asiakkaille. Pienet tilat valitettavasti rajoittavat myös varusteiden säilytykseen käytettävissä olevaa tilaa. Toiveissa olivat myös omat satulat kaikille hevosille.

Osa toivoi pienempiä ratsastusryhmiä. Kahdeksan on tavallisin ryhmä koko ratsastuskouluilla ja usein myös harrastetalleilla. Pienemmillä ryhmillä tuntihinnat nousisivat suuremmiksi tai toiminta kävisi kannattamattomaksi. Osa ehdotti toisena vaihtoehtona kentän suurentamista. Tämä onkin ollut suunnitelmissa ja tarkoitus toteuttaa kesällä 2013. Muutenkin kentän kuntoon tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Kentän kokoa enemmän

huomautuksia tuli kentän kunnosta, joka ajoittain säiden armoilla on huono. Tärkeitä toimenpiteitä olisivat säännöllinen lanaus ja kuoppien täyttö uudella hiekalla. Kuopat syntyvät sade- ja sulamisvesien jäämisestä kentälle. Vesiä voisi yrittää ohjata pois kentältä tai kentän vedenläpäisykykyä voisi yrittää parantaa laajennuksen yhteydessä. Syksyllä ennen lumien sulamista tulisi huolehtia kenttä kuntoon, jossa sen toivotaan talvehtivan. Tasainen kenttä jäätyy ja lumi sataa siihen päälle. Näin pohja on käyttökelpoinen myös talvella. Liikaa lumen auraamista tulisi välttää, jotta pohja pysyy pehmeämpänä ja vähemmän liukkaana. Hevoset polkevat lumen, jolloin pohja ei kauaa ole liian pehmeä. Tilsakumit estävät liukastelun lumessa.

Iso osa vastaajista toivoi kenttätunneille lisää vaatimustasoa ja monipuolisuutta. Voidaan olettaa, että luvussa 5.4 esitelty tarveasteikko toteutuu opetuksessa hyvin, sillä asiakkaat pitivät tunteja ja hevosia turvallisina, ryhmähenkeä hyvänä ja olivat päässeet asteikon ylimmälle portaalle eli itsensä toteuttamiseen, joka pitää sisällään halun itsensä kehittämiseen. Opettajien tulisi kiinnittää huomiota ratsastajien tasapuoliseen kommentointiin ja pureutua jokaisen kanssa heidän henkilökohtaisiin ongelmakohhtiinsa. Isossa ryhmässä tämä on tietenkin vaikeampaa kuin pienessä. Itse ohjeiden lisäksi on tärkeää selittää ratsastajille miksi pitää tehdä niin kuin ohjeistetaan. Tällöin ratsastajan on helpompi ymmärtää ja korjata virheensä. Monipuolisten kouluratsastusharjoitusten lisäksi toivottiin este-, leikki- ja maastotunteja vakiorryhmille. Estekalustolle pitäisi saada säilytyspaikka, jolloin se ei jäisi makaamaan veteen tai hautautuisi talvella lumen alle. Näin päästäisiin talvellakin hyppäämään kentän ollessa kunnossa.

Vastauksista löytyi muutama maininta tasoryhmistä. Ajatus onkin ollut jakaa ratsastajat ryhmiin iän ja ratsastuskokemuksen mukaan. Aina ratsastetut vuodet eivät kuitenkaan suoraan kerro ratsastajan tasoa. Ihmiset kehittyvät ja oppivat eri tahtiin. Siksi ratsastajia pitäisikin siirtää kokeneempien ryhmiin vasta kun heillä todella on edellytykset pärjätä ja oppia näissä ryhmissä. Toisaalta taas nopeammin kehittynyt ratsastaja on syytäkin siirtää harjoittelemaan vaikeampia tehtäviä. Oppimisen kannalta oman tasoinen ryhmä on tärkeä. Liian vaikeita tehtäviä on mahdotonta oppia ennen kuin helpommat ovat riittävän hyvin hallussa ja jatkuva epäonnistuminen vie halun yrittää. Liian helppojen tehtävien tekeminen taas turhauttaa ja haasteiden puuttuminen estää kehitystä. On kaikkien edun mukaista, että jokainen ratsastaja on omansa tasoisessaan ryhmässä.

Eräs vastaaja mainitsi hevosten läpiratsastuksen ja riittävän levon. Joka-päiväisen toiminnan puitteissa olemassa olevalla hevosmäärällä läpiratsastuksen toteuttaminen on vaikeaa jo hevosten työmääränkin vuoksi. Läpiratsastus olisi kuitenkin tärkeää opetushevosille, jotta oppilailla olisi mahdollisimman hyvät edellytykset oppia niiden kanssa. Askellajit pysyisivät selkeämpinä ja hevoset yhteistyöhaluisempina. Samasta syystä myös lepo on tärkeää. Pitkien työrupeamien välissä tarvitaan riittäviä palautumisaikoja. Ihannetilanteessa jokaisella hevosella olisi yksi vapaapäivä viikossa.

Moni vakiomaastoilija toivoi uusia ratsastusreittejä. Paikat, joissa saa yrittötoiminnan puitteissa ratsastaa, ovat kuitenkin valitettavan vähissä Van-

taalla. Sijaintiin nähden maastot ovat hyvät, joskaan eivät kovin monipuoliset. Pohjia pidettiin maastojen heikkoutena. Metsäosuudet kuivuvat saateen jälkeen huonosti ja keväällä lumien sulaessa pohjat saattavat pettää. Parhaita pohjat ovat talvella, kun lunta on runsaasti ja pakkasta sopivasti, sekä kesällä pidemmän kuivan jakson jälkeen. Hyvien pohjien aikaan voitaisiin asiakkaiden toiveesta järjestää enemmän reippaita maastoja. Ne ovat hevosille fyysisesti vähän rankempia, mutta muuten hevosillekin mieleen ja reipas laukka auttaa avaamaan muun muassa lapojen jumeja. Asiakkailta tulisi aina maaston varaamisen yhteydessä kysyä kokemusta, jotta välttyään vääriä ryhmävalinnoilta. Erään vastaajan esimerkkien mukaan rauhallisissa maastoissa on ollut ratsastajia, jotka toivoivat koko ajan enemmän laukkaa ja perusmaastoissa on ollut laukkapelosta kärsiviä ratsastajia. Ensikertalaiset olisi hyvä ohjata aloittamaan Tutustuminen islanninhevoseen –paketilla. Osa kyselyyn vastaajista koki tutustumispaketin kalliiksi sisältöön verrattuna.

Erityisesti kiitosta vastaajat antoivat hyvästä ilmapiiristä ja rennosta tunnelmasta. Henkilökuntaa pidettiin mukavana ja palvelua ystävällisenä, mikä osaltaan kertoo siitä, että työyhteisössä asiat ovat kunnossa (luku 5.3). Hevosia keuhuttiin todella paljon ja arvostettiin ratsastajien hevostoiveiden huomiointia. Plussaa olivat myös vakiotuntien hinta ja liikuntaseteleiden käyminen maksuvälineenä. Hyvät julkisen liikenteen yhteydet, hoitotoiminta ja maisemat mainittiin myös. Yrityksen teknistä laatua pyritään koko ajan kehittämään.

## 8 YHTEENVETO

Islanninhevostalli Fagurin sijainti on erinomainen ja asiakkaita miellyttää erityisesti islanninhevonen sen luonteen, askellajien ja pienen koon vuoksi. Tallin ilmapiiri on hyvä ja asiakkaat viihtyvät. Mukava henkilökunta ja turvalliset hevoset ovat asiakkaiden mieleen.

Tärkeimpiä yhteisiä kehittämiskohteita olisivat tavoitettavuus, kotisivujen päivittäminen ja kentän kunto. Lisäksi pienten tilojen siisteyteen ja järjestykseen tulisi kiinnittää riittävästi huomiota. Jokaisen opettajan tulisi omalla kohdallaan suunnitella tuntiensa taso ja monipuolisuus vastaamaan oppilaiden toiveita, ikää ja kokemusta.

## 9 POHDINTA

Tutkimus onnistui ja tavoite saavutettiin eli saatiin selville asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin ja tallin toimintaan yleensä sekä tietoa siitä kuinka toimintaa tulisi asiakkaiden mielestä kehittää. Alkuun hieman epäilytti lähtisivätkö asiakkaat vastaamaan myös avoimiin kysymyksiin, mutta huoli oli turha. Suurin osa vastasi ainakin johonkin avoimeen kysymykseen. Lähes kaikki vastasivat kysymykseen tallin valinnan kriteereistä ja ilahduttavan moni myös lopussa olevaan kysymykseen, jossa toivottiin palautetta kaikesta talliin liittyvästä. Monet käyttivät lähes koko sivun mittaisen tilan vastaamiseen.

Alun perin laskettiin, että viikon aikana Islanninhevostalli Fagurilla voisi käydä noin 150 ratsastajaa, jos viikonlopun maastoryhmät ovat täynnä. Ehkä hieman yläkanttiin asetettu tavoite vastaajien määrästä oli 100 kappaletta. Vastauksia tuli 73, mikä oli erittäin hyvä tulos etenkin kun viikonloppumaastoja oli vastausaikana tavallista vähemmän, koska pääsiäinen osui vastausajankohtaan. Jonkin verran oli ratsastajia poissa myös vakio-tunneilta toisella kyselyviikolla, mikä saattoi osaltaan vaikuttaa vastausten määrään. Pääsiäismaanantain tunnit oli peruttu, joten maanantain ratsastajille jäi vain yksi maanantai aikaa vastata. Ajankohta kyselyn toteutukselle ei siis ollut paras mahdollinen. Parempi olisi ollut, jos kysely olisi ehditty toteuttaa ennen pääsiäistä. Tällöin ehkä maanantain vastausprosentti olisi ollut suurempi. Toisaalta vastausprosentti oli 50 luokkaa, mihin on kyllä syytä olla tyytyväinen. Aikataulun vuoksi kyselyä ei ollut mahdollista jatkaa pidempään. Kaikki vastaajat olivat naisia, mikä on hieman valitettavaa, sillä miehiäkin tallilla käy. Jollakin lailla olisi ehkä voinut enemmän innostaa heitäkin vastaamaan kyselyyn. Myös joissakin kyselyn kysymyksissä olisi vielä voinut olla hieman hiomisen varaa.

Teoriaosaa kirjoittaessani opin uusia asioita islanninhevosista. Vaikka olen aiemminkin lukenut rotuun liittyviä tekstejä, tuli niihin perehdyttyä paljon tarkemmin tässä yhteydessä. Erityisen mielenkiintoisia olivat historiaan liittyvät käsityksistä hieman poikkeavat tosiasiat. Palvelun laatuun ja asiakastytyväisyyteen liittyvä teoria oli minulle vierasta ja aineistoon tutustumisen herätti monia ajatuksia ja oivalluksia. Itse kyselytutkimuksen tekeminen oli myös opettavainen kokemus. Seuraavalla kerralla olisi helppompaa suunnitella kysymykset, kun sai hieman selville miten ihmiset ajattelevat erilaiset kysymykset. Kyselyn tulokset olivat kuitenkin itselleni hyödyllisintä oppia kun itse tallilla työskentelen. Vastaavanlaisia kyselyitä voisi olla hyödyllistä toteuttaa jatkossakin aina tietyin väliajoin.

Tulosten perusteella voidaan todeta valtaosan olevan tyytyväisiä talliin kokonaisuutena. Prosentuaalisesti negatiivista palautetta tuli vähän, jopa odotettua vähemmän. Vaikka tutkimustuloksissa eniten käytiinkin läpi kehittämiskohteita, oli suurin osa palautteesta kuitenkin positiivista. Pieni talli ja mukava ilmapiiri vetävät puoleensa ratsastajia, joille on tärkeämpää harrastaa hyvällä mielellä turvallisilla hevosilla kuin treenata verenmaku suussa. Tavoitteellisemmillekin asiakkaille on kuitenkin syytä tarjota heidän haluamaansa palvelua resurssien puitteissa.



## LÄHTEET

Björnsson, G. & Sveinsson, H. 2006. The Icelandic Horse. Reykjavík: Mál og menning.

Eschner, H. n.d. Vantaan Islanninhevostalli Fagur. Viitattu 18.3.2013.  
<http://www.fagur.fi>

Google Maps. 2013. Karttapalvelu. Viitattu 26.3.  
<https://maps.google.com>

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: WSOY.

Islanninhevoset.com. n.d. Painorajat. Viitattu 25.3.2013  
<http://www.islanninhevoset.com/30>

Karlström, T., Kivinen, M. & Ropo, P. 2005. Hevosalan yrityksen asiakkuuden hallinta. Hyvinkää.

Kurki, J. 2009. Laukkaharjoitukset ovat tarpeen askellajiratsukolle. Islanninhevonen3. 34-39.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Lehmus, P. & Korkola, T. 1996. Asiakaspalvelu ja laaduntekijät. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Suomen Hippos Ry. n.d. Islanninhevonen. Viitattu 19.3.2013.  
[http://www.hippos.fi/jalostus\\_ja\\_nayttelyt/yleista\\_jalostuksesta/kantakirjarodut/islanninhevonen](http://www.hippos.fi/jalostus_ja_nayttelyt/yleista_jalostuksesta/kantakirjarodut/islanninhevonen)

Suomen Ratsastajainliitto Ry. 2013. Tilastotietoa ratsastuksesta. Viitattu 19.3.2013 <http://www.ratsastus.fi/tilastotietoa>

Tuomola, K. 2009. Kesäihottuma. Viitattu 26.3.2013.  
<http://www.heppalaakari.fi/kesaihottuma.html>

Viitanen, J. 2009. Islanninhevonen. Viitattu 25.3.2013.  
<http://www.islanninhevonen.net/islanninhevosyhdistys/islanninhevonen>

Asiakastyytyväisyyskyselylomake

# ASIAKASTYTYTYVÄISYYSKYSELY

## ISLANNINHEVOSTALLI FAGUR

Asiakastyytyväisyyskysely on Janiina Arvisen opinnäytetyö osana hevosagrologi-opintoja. Kysely on tarkoitettu kaikille Islanninhevostalli Fagurin asiakkaille vakiotuntilaisista satunnaisille maastokävijöille.

Kyselyyn vastataan nimettömästi.

*Asteikot 1-5 kysymyksestä riippuen (ympyröi mieleisesi vaihtoehto)*

1 = Erittäin huono

2 = Huono

3 = Keskinertainen

4 = Hyvä

5 = Erittäin hyvä

1 = Täysin eri mieltä

2 = Jokseenkin eri mieltä

3 = En osaa sanoa

4 = Jokseenkin samaa mieltä

5 = Täysin samaa mieltä

### Vastaajan perustiedot

1. Ikä

\_\_\_\_\_ vuotta

2. Sukupuoli

Nainen

Mies

3. Asuinpaikka

\_\_\_\_\_

4. Ratsastuskokemus

\_\_\_\_\_ vuotta

5. Kuinka kauan olet ratsastanut islanninhevostalli Fagurilla?

\_\_\_\_\_ vuotta

6. Ratsastatko vakiotunneilla?

Kyllä

En

a. Jos ratsastat vakiotunneilla, minä päivänä ratsastat?

Maanantai

Tiistai

Keskiviikko

Torstai

Petjantai

b. Jos et ratsasta vakiotunneilla, mitä palveluita käytät ja kuinka usein käyt?

Maastoratsastus

Yksityistunti

Tutustuminen



- Useita kertoja viikossa   
1-2 kertaa viikossa   
3-4 kertaa kuussa   
1-2 kertaa kuussa   
Harvemmin   
Olin ensimmäistä kertaa

7. Millä perusteella alun perin valitsit juuri islanninhevostalli Fagurin?

---

---

---

## Yleistä

1. Oletko käynyt islanninhevostalli Fagurin nettisivuilla?

- Kyllä   
En

2. Mielipiteesi islanninhevostalli Fagurin nettisivujen osa-alueista

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| a. Ulkoasu        | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| b. Selkeys        | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| c. Kattavuus      | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| d. Ajankohtaisuus | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |

3. Miten nettisivuja voitaisiin parantaa?

---

---

---

4. Mielipiteesi palvelujen hinnoista

- |                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| a. Vakiotunnit (27€/29€) | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| b. Yksityistunnit (60€)  | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| c. 1,5h maasto (48€)     | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| d. 2h maasto (60€)       | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| e. Tutustuminen (65€)    | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |

---

---

## Asiakaspalvelu ja viihtyisyys

1. Mielipiteesi asiakaspalvelusta islanninhevostalli Fagurissa

- |                                 |                   |
|---------------------------------|-------------------|
| a. Henkilökunnan ystävällisyys  | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| b. Henkilökunnan tavoitettavuus | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| c. Henkilökunnan asiantuntevuus | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |



2. Mielipiteesi tallin ilmapiiristä ja viihtyisyydestä
- a. Yleinen ilmapiiri tallilla 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - b. Ilmapiiri omassa ryhmässäsi 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - c. Talliympäristön viihtyisyys 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - d. Ympäristön siisteys 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - e. Sisätilojen siisteys 1 – 2 – 3 – 4 – 5

---

---

---

## Hevoset

1. Mielipiteesi islanninhevostalli Fagurin hevosista
- a. Hevoset ovat turvallisia  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - b. Hevoset ovat asiakaskäyttöön hyvin soveltuvia  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - c. Hevoset ovat käyttötarkoitukseensa hyvin koulutettuja  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - d. Hevoset ovat hyvin hoidettuja  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - e. Jokaiselle ratsastajalle löytyy sopiva hevonen  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - f. Hevoset soveltuvat alkeisopetukseen  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - g. Hevoset tarjoavat haasteita kokeneille ratsastajille  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - h. Hevosia on riittävästi  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
2. Mielipiteesi hevosten varusteista
- a. Kunto 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - b. Sopivuus 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - c. Turvallisuus 1 – 2 – 3 – 4 – 5
3. Jos valitsit islanninhevostalli Fagurin islanninhevosten takia, miksi juuri islanninhevonen?
- a. Luonne
  - b. Askellajit
  - c. Pieni koko
  - d. Joku muu syy, mikä?  \_\_\_\_\_
  - e. En valinnut islanninhevosten takia



## Palvelut

Vastaa vain sellaisiin palveluihin liittyviin kysymyksiin, joita itse käytät.

### Ratsastustunnit kentällä

1. Mielipiteesi islanninhevostalli Fagurin ratsastustunneista
  - a. Ryhmäkoko 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - b. Opetus 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - c. Harjoitukset 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - d. Kenttä 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - e. Turvallisuus 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  
2. Mielipiteesi väittämistä
  - a. Olen oppinut tunneilla uutta  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - b. Olen kehittynyt paremmaksi asioissa, jotka jo osasin  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - c. Kenttä on riittävän suuri tuntien tarpeisiin  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - d. Tunneilla tehtävät harjoitukset ovat minulle liian vaikeita  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - e. Tunneilla tehtävät harjoitukset ovat minulle liian helppoja  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - f. Saan aina apua kun minulla on ongelmia hevoseni kanssa  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - g. Opetus on selkeää  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - h. Saan opettajalta kommenttia joka tunti  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - i. Opettaja selittää miksi neuvoessaan istuntaa ja apujenkäyttöä  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - j. Toivoisin opettajan vaativan enemmän  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - k. Koen, että minulta vaaditaan liikaa  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  
3. Sana on vapaa ratsastustunneista. Mitä hyvää? Kuinka voitaisiin parantaa?

---

---

---

---

---



## Yksityistunnit

1. Mielipiteesi yksityistunneista
  - a. Opetus 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - b. Harjoitukset 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - c. Kenttä 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - d. Turvallisuus 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  
2. Mielipiteesi väittämistä
  - a. Olen oppinut tunneilla uutta  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - b. Olen kehittynyt paremmaksi asioissa, jotka jo osasin  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - c. Kenttä on riittävän suuri tuntien tarpeisiin  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - d. Opetus on selkeää  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - e. Opettaja selittää miksi neuvoessaan istuntaa ja apujenkäyttöä  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - f. Toivoisin opettajan vaativan enemmän  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - g. Koen, että minulta vaaditaan liikaa  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - h. Yksityistunneista on minulle enemmän hyötyä kuin ryhmätunneista  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  
3. Sana on vapaa yksityistunneista. Mitä hyvää? Kuinka voitaisiin parantaa?

---

---

---

---

## Maastoratsastus

1. Mielipiteesi maastoista
  - a. Reitit 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - b. Reittien turvallisuus 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - c. Maisemat 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - d. Pohjat 1 – 2 – 3 – 4 – 5



2. Mielipiteesi maastojen vetäjistä
- a. Ammattitaito 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - b. Turvallisuuden huomiointi 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - c. Asiakkaiden huomiointi 1 – 2 – 3 – 4 – 5
3. Oletko ollut yhden vai useamman eri vetäjän maastoilla mukana?
- Yhden
- Kahden
- Useamman
4. Jos olet ollut useamman kuin yhden vetäjän maastolla, onko eri vetäjien maastoissa eroja?
- Ei ole eroja
- Pieniä eroja
- Ratkaisevia eroja
5. Mielipiteesi väittämistä
- a. Maaston varaaminen oli helppoa  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - b. Oli helppoa valita itselleni sopivan tasoinen maastoryhmä  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - c. Hevoset ovat maastoratsastukseen sopivia  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - d. Koen oloni turvalliseksi maastojen aikana  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - e. Vauhti maastoilla on minulle sopiva  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - f. Reippaita maastoja saisi olla enemmän  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - g. Maastot ovat sopivan pituisia  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - h. Suositteaisin Fagurin maastoja ystävälleni  
1 – 2 – 3 – 4 – 5
6. Sana on vapaa maastoista. Mitä hyvää? Kuinka voitaisiin parantaa?

---

---

---

---

---

---



## Tutustuminen

1. Mielipiteesi hoito-osiosta
  - a. Opetus 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - b. Kesto 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - c. Tarpeellisuus 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - d. Turvallisuus 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  
2. Mielipiteesi ratsastusosiosta
  - a. Opettaja 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - b. Opetus 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - c. Harjoitukset 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - d. Hevoset 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  - e. Turvallisuus 1 – 2 – 3 – 4 – 5
  
3. Suositteletko tutustumista ystävällesi, joka ei aikaisemmin ole ratsastanut?  
Kyllä   
En
  
4. Sana on vapaa tutustumisesta. Mitä hyvää? Kuinka voitaisiin parantaa?

---

---

---

---

---







Opinnäytetyössä esiintyvien sanojen selityksiä

Luonnontölttäri = islanninhevonen, joka tölttää luonnostaan ja valitsee töltrin ensisijaisesti

Läpiratsastus = ratsastetaan avut läpi, pidetään yllä hevosen koulutustasoa ja yhteistyökykyä

Tilsakumit = käytetään kavion ja kengän välissä, estää lumipaakun syntymistä kavion pohjaan

Maasto = paikka, jossa ratsastetaan tallialueen ulkopuolella tai palvelu, jossa mennään ratsastamaan tallialueen ulkopuolelle, ja joka ei sisällä ruokailua tai yöpymistä

Puolivilli = villinä elävä hevonen, jolla on omistaja

Pihatto = talliratkaisu, jossa hevonen pääsee vapaasti kulkemaan sisään ja ulos

