

Ilona Kauppinen

# HIETASAAREN PONIPIHAN ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Liiketalouden koulutusohjelma

2013

## HIETASAAREN PONIPIHAN ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Kauppinen, Ilona  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Kesäkuu 2013  
Ohjaaja: Niskanen, Harry  
Sivumäärä: 63  
Liitteitä: 7

Asiasanat: hevostallit, palveluelinkeinot, asiakastyytyväisyys, kyselytutkimus

---

Tämän opinnäytetyön aiheena oli Oulussa sijaitsevan Hietasaaren Ponipihan asiakastyytyväisyys. Kohdeyritys Äimäraution Ratsastuscentrum Oy siirsi ratsastuskoulutoiminnan uuteen toimipaikkaan vuoden 2012 elokuussa. Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää asiakkaiden ajatuksia tallin toiminnasta ja kerätä asiakkailta yrittäjää hyödyttävää tietoa.

Yrityksen toimintaa on ratsastustuntien järjestäminen kaikenlaisille ratsastajille aloittelijoista edistyneisiin. Ratsastuskäytössä olevia hevosia tallilla on 17.

Asiakaskysely toteutettiin paperilomakekyselynä ja verkkokyselynä yrityksen www-sivulla helmikuussa 2013. Kyselyn yhteydessä arvottiin palkintoja kaikkien vastaajien kesken. Vastauksia tuli vastausajan puitteissa yhteensä 65 kappaletta.

Saadut vastaukset käsiteltiin tilastollisin menetelmin ja niistä laadittiin raporttiin havainnollistavat graafiset esitykset. Tutkimustuloksia analysoimalla pystyttiin havaitsemaan selvät parannuskohteet, sekä saamaan paljon ideoita toiminnan kehitys- ja parannusmahdollisuuksista. Tutkimus antoi tietoa vastaajien kiinnostuksesta seura- ja harrastustoimintaa kohtaan, sekä selvitti ajatuksia ratsastustunneista, opetuksesta ja tuntihevosista.

Tutkimustulokset osoittivat, että asiakkaat ovat keskimäärin tyytyväisiä tallin ympäristöön, tiloihin, hevosiin ja ratsastustunteihin. Parannusehdotuksia tuli myös runsaasti. Tärkeimpinä parannuskohteina erottuvat vanhan tallin remontti, vakituinen ratsastuksenopettaja, enemmän vaihtelua ratsastustunneille ja ryhmäkokojen pysyminen maltillisena.

## HIETASAAREN PONIPIHA: CUSTOMER SATISFACTION RESEARCH

Kauppinen, Ilona  
Satakunta University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Administration  
June 2013  
Supervisor: Niskanen, Harry  
Number of pages: 63  
Appendices: 7

Keywords: horse stables, service trade, customer satisfaction, survey

---

The purpose of this Bachelor's thesis was to study the customer satisfaction of Hietasaaren Ponipiha. The company in target is a limited liability company Äimärautio Riding Centrum located in Oulu, Finland. The company relocated its riding school in August 2012. The aim of the study was to find out the customers' ideas about the company and collect information that could be useful to the entrepreneur.

The company operates on riding school business and it offers horse-back riding lessons from beginners to advanced riders. There are 17 horses to be used by the customers for riding lessons.

The survey was put into practice in February 2013. The customers were asked to participate in the survey by filling in either a paper questionnaire or a form on the company's web site. There were also prizes for the luckiest participants. A total of 65 answers were returned during the validity period of the questionnaire.

Statistical methods were used to process the answers. Also graphics were created for the report to demonstrate the results. Analysing the results helped to notice some necessary targets of improvement. Results also revealed new ideas and possibilities to develop the company. The entrepreneur got information on the answerers' ideas about the riding lessons and horses. It was also found out if the customers had interest in forming an association.

The results revealed that customers are mainly satisfied with the company's surroundings, premises, horses and riding lessons. Customers also mentioned some targets of improvement. Those include renovation of "the old stable", permanent teachers for riding lessons, varying riding lessons and enough small groups.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	ÄIMÄRAUTION RATSASTUSCENTRUM.....	6
2.1	Perustiedot yritystoiminnasta.....	6
2.2	Hevosyrittäjät palveluntarjoajina.....	7
2.3	“Ratsastuksen Ykköspaikka” Oulun Hietasaarella.....	9
2.4	Yrityksen yhteistyö ratsastusseura Win Win: n kanssa.....	10
3	NÄKÖKULMIA ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN.....	11
3.1	Asiakastyytyväisyyden edellytykset.....	11
3.2	Palveluyrityksen keinot onnistua.....	13
3.3	Asiakastyytyväisyys ja yrityksen taloudellinen hyöty.....	16
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS.....	17
4.1	Tutkimuksen hyödyt yritystoiminnalle.....	17
4.2	Ennakkoarviot tutkimuksella saavutettavista tuloksista.....	17
4.3	Virhemahdollisuuksien minimoiminen.....	18
4.4	Kyselylomakkeen laatiminen.....	19
4.5	Kyselyn toteuttaminen verkko- ja paperilomakekyselynä.....	20
5	TUTKIMUSTULOKSET.....	21
5.1	Vastausten määrä ja perustiedot vastaajista.....	21
5.2	Asiakaskäytössä olevat tilat.....	23
5.3	Ratsastustuntien ympäristöt, tunnit ja ratsut.....	27
5.4	Lainattavat varusteet.....	43
5.5	Kiinnostus hevosiin liittyvään harrastustoimintaan.....	46
5.6	Sopivat tuntiajat.....	51
5.7	Kiinnostus maksusitoumukseen.....	52
5.8	Parhaat viestintäkanavat.....	54
6	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	58
6.1	Tutkimuksen luotettavuus.....	58
6.2	Parannusmahdollisuudet ja kehityskohteet.....	58
	LÄHTEET.....	63
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe on Hietasaaren ponipihan asiakastyytyväisyys. Asiakslähtöiseen yritystoimintaan painottuva tutkimus on oppimisen alana kiinnostava ja hyödyllinen, koska työelämässä monilla aloilla painotetaan entistä enemmän asiakslähtöistä työskentelytapaa ja yritteliästä asennetta. Olen käynyt ratsastustunneilla opinnäytetyön kohteena olevalla tallilla noin vuoden ajan. Toimialaan liittyvästä tieto-aidosta ja henkilökohtaisesta kiinnostuksesta alaan on hyötyä tämän opinnäytetyön toteutuksessa.

Kesällä 2012 Äimäraution Ratsastuscentrum Oy:n toimipaikka oli vielä Äimäraution kaupunginosassa sijaitsevassa hevosurheilukeskuksessa Oulussa. Saman vuoden syksyllä talli hevosineen muutti Hietasaareen uusiin toimitiloihin. Talli toimii nykyään Hietasaaren Ponipihalla Oulussa. Myös uusi nimi on toimipaikanvaihdon myötä harkinnassa. Hietasaaren Ponipiha on Hietasaareen sijaitsevan tilan nimi, jonka Äimäraution Ratsastuscentrum vuokrasi käyttöönsä.

Yrittäjät Jaana Tuppurainen ja Krista Sumén olivat mukana ajatuksessa mitä tulee asiakaskyselyn toteuttamiseen Hietasaaren ponipihalla ammattikorkeakoulun liiketalouden opinnäytetyönä. Keskusteluissa tuli esille, että he olivat jo pohtineetkin tietojen keräämistä asiakkailta. Yrittäjillä siis oli mielessä asioita mistä halusivat saada palautetta asiakkailta kehittääkseen liiketoimintaa. Opinnäytetyön toteutuksen aikana viimeksi mainittu yrittäjä jättäytyi pois yritystoiminnasta terveydellisistä syistä.

Tutkimuksen lähtötilanne on yrittäjältä saatu tieto, että suurin osa asiakkaista ei anna palautetta ja kehitysehdotuksia, jos ei siihen tarjota erikseen mahdollisuutta. Asiakkailta saattaa olla ajatuksia, millaista harrastustoimintaa tai uusia toimintamuotoja he haluaisivat yrityksen järjestävän, mutta ajatukset eivät tule palveluntarjoajan tietoon. Tutkimuksen yksi tavoite on valottaa uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Jopa pienillä muutoksilla entiseen voidaan joskus parantaa asiakastyytyväisyyttä ilman merkittäviä investointeja.

Yksi tärkeä tavoite on myös viestinnällisten asioiden toimivuuden selvittäminen. Kysymällä tunneista ja hevosista saadaan tietoa, mikä ei välttämättä tule yrittäjän tietoon, vaikka asiakkaat puhuisivat keskenään epäkohdista ja ilon aiheista. Juoruilu ja väärän tiedon levittäminen lisäävät epävarmuuden ilmapiiriä ristiriitatilanteissa, mutta hyvin organisoitu toiminta antaa vähän aihetta valittamiseen. Vaikuttamalla asiakkaiden mainitsemaan epäkohtiin viestintäilmapiiri paranee ja tyytyväisyys lisääntyy.

Kysely päätettiin toteuttaa e-lomakekyselynä yrityksen verkkosivuilla ja perinteisenä paperilomakekyselynä tallilla. Tavoitteena on kehittää yritystoimintaa ja edesauttaa yrittäjän ja asiakkaiden kohtaamista, elävöittää ilmapiiriä tuomalla esiin uusia ideoita, sekä tutkia yrityksen viestinnän tehokkuutta ja tavoitavuutta.

## 2 ÄIMÄRAUTION RATSASTUSCENTRUM

### 2.1 Perustiedot yritystoiminnasta

Äimäraution Ratsastuscentum Oy on rekisteröity Kaupparekisteriin 4.1.2011. Yritysmuoto on osakeyhtiö ja kotipaikka Oulu. Y-tunnus on 2380569-6. Posti- ja käyntiosoite on Vaaskiventie 12, 90500 Oulu. Yrityksen toimintaan kuuluu ratsastuskoulutoiminta, hevosten koulutus, myynti, vuokraus ja osto, hevosiin liittyvä konsultointi, hevospeljetuspalvelut, hevosten täysihoito/puolihoito sekä hevostarvikkeiden ja rehujen myynti. (Patentti- ja rekisterihallituksen www-sivut 2013.)

Äimäraution Ratsastuscentrum Oy on Suomen Ratsastajainliiton (SRL) hyväksymä ratsastuskoulu. Se tarkoittaa, että yhdistys tarkastaa yrityksen toiminnan joka vuosi. Ratsastuksen opettajien täytyy olla koulutettuja (ratsastuksenohjaajia tai -opettajia) ja ensiaputaitoisia. Kaikkien tallilla ratsastavien on oltava vakuutettuja. (Suomen Ratsastajainliitto Ry:n www-sivut 2013.)

Yritys tarjoaa asiakkailleen talutusratsastuksia ja ratsastustunteja vasta-alkajista edistyneisiin. Maneesi eli ratsastushalli mahdollistaa ratsastustunnit sääolosuhteista huolimatta. Hietasaarella on ratsastuskenttä ja maastoreittejä metsässä ja meren rannalla. Kesällä on mahdollista uittaa hevosia. Kesäaikaan järjestetään myös ratsastusleirejä. Ratsastustuntikäytössä olevia hevosia ja poneja on tallilla yhteensä 17. (Äimäraution Ratsastuscentrum Oy:n www-sivut 2013.)

## 2.2 Hevosyrittäjät palveluntarjoajina

Pienyritystoiminta on tärkeää työllisyyden kannalta ja hevosalan yritykset työllistävätkin usein yrittäjän lisäksi myös muita henkilöitä. Hevosalan yrittäjän on oltava alansa rautainen ammattilainen, mutta lisäksi luonteeltaan yrittäjäksi sopiva ja tunnettava yritystoiminnan kannalta tärkeät perusasiat. Hevosalalla on mahdollisuuksia monenlaiseen yritystoimintaan, kuten valmennus- tai yksityistallin pitoon, ratsastuskoulutoimintaan, hevosten kasvatukseen, hevosmyyntiin, lomituspalveluun ja lisäksi välillisiin palveluihin, kuten rehu- ja varustekauppaan. Yritystä perustettaessa on harkittava liikeidean toimivuutta ja alueellista kysyntää. Hevosalan yrityksen ollessa kyseessä kannattaa pohtia omia mahdollisuuksia tarjota palveluita, mitä alueella ei vielä ole. Erikoistuminen kannattaa ja yritykset pystyvät usein kilpailemaan paremmin laadulla, kuin hinnalla. Tärkeää on olla realistinen oman ammattitaidon suhteen ja suunnitella toimintamuodot sen perusteella. Esimerkiksi valmennus- tai koulutustallin pito vaatii todella korkean tason ammattitaitoa. Tallin rakentamiseen liittyviä asioita on syytä opiskella huolellisesti, koska EU asettaa monia ympäristövaatimuksia. Myös lantahuollosta on nykyään erittäin tarkat määräykset. (Lillkvist & Duncker 2005, 12 - 13, 17.)

Hevosyrittäjällä pitäisi siis olla ymmärrystä liiketoiminnan harjoittamisesta. Ongelmia voi tulla nopeasti, jos yrittäjällä on huonot tiedot yritystoiminnan perusasioista, kuten kirjanpidosta, yrityksen sopimuksista, ympäristöasioista ja yhteiskunnan tuista. Yrittäjän on oltava valmis laittamaan itsensä likoon ajan ja työpanoksen suhteen, kyettävä keksimään toimintaa kannattelevia ideoita, mutta myönnettävä itselleen myös virhearvioinnit mieluiten ajoissa. Lisäksi etua on kyvystä sopeutua muutoksiin markkinoilla ja mukauttaa yritystoimintaa kysyntää

vastaavaksi. Aivan kaikkea ei kuitenkaan tarvitse hallita itse. Esimerkiksi kirjanpidon ulkoistaminen maatalouskirjanpitoon erikoistuneelle asiantuntijalle on usein järkevää. Kirjanpitoon kuluneet eurot tulevat takaisin yrityksen kassaan, kun arvonnalisäveroton toiminta ja verovähennykset osataan ottaa huomioon. Yrittäjän on kuitenkin hyvä tuntea kirjanpidossa käytettävät termit (esimerkiksi poistot, varaukset), jolloin liiketoiminnan ohjaaminen helpottuu. (Lillkvist & Duncker 2005, 14 - 16.)

Tallityöntekijät katsotaan useimmiten kuuluvaksi maataloustyöntekijöiden työvoimasopimuksen piiriin ja sopimuksen hankkiminen on tallityönantajalle hyödyksi. Alan palkat ovat yleensä todella alhaiset ja joskus yrityksen kannattaa harkita pientä nostoa palveluiden hinnoissa palkkatasojen saamiseksi edes hieman korkeammalle tasolle. Tällöin työnteko on kannustavampaa ja työn laatu paranee. Myös työntekijöiden vakuutukset, oma palkka ja eläketurva tulisi huomioida palveluiden hinnoittelussa. Rakennusten ja irtaimiston vakuuttamista kannattaa harkita esimerkiksi palon tai varkauden varalta. Hevosvakuutukset ovat melko kalliita, mutta niihinkin kannattaa tutustua. (Lillkvist & Duncker 2005, 16 - 17.)

Aloittava hevosalan yritys voi saada yhteiskunnalta tukia. Liiketoiminnan alkuvaiheessa tuet voivat vaikuttaa tulokseen jopa ratkaisevasti, koska yrityksen perustaminen vaatii aina pääomaa. Hevospuolella ratkaisevia tukia ovat TE-keskusten yritystuet. Maaseudun elävöityminen on TE-keskusten tärkeä tavoite ja hevostalouden yritykset sopivat toteuttamaan tätä tavoitetta erinomaisesti. Tukien saaminen hevosalan yrityksen perustamiseen tai laajentamiseen on huomattavasti helpompaa TE-keskusten maaseutuosastoilta kuin varsinaisen pienyritystoiminnan puolelta. TE-keskuksen maaseutuosastolta saatu tuki kuitenkin edellyttää kolmen kriteerin täyttymistä. Yrityksellä on oltava käytössä vähintään kolme hehtaaria viljelykelpoista maata (voi olla vuokrattua). Yrityksen on myös oltava kannattava, eli omattava toimiva liikeidea ja perusteellinen toimintasuunnitelma sekä hyvät tulevaisuudennäkymät. Yritys ei saa olla liian suuri, eli se voi yrittäjän lisäksi työllistää enintään kolme henkilöä. Jos yritys todetaan tukikelpoiseksi, se voi saada useampaakin pienyritystukea, mitä ovat käynnistysavustus, investointituki, kehittämisavustus, kehittämishankkeet ja maataloustuet. (Lillkvist & Duncker 2005, 17 - 22.)



### 2.3 "Ratsastuksen ykköspaikka" Oulun Hietasaarella

Äimäraution Ratsastuscentrum Oy perustettiin alkuvuodesta 2011. Ensimmäinen toimipaikka oli Äimärautiolla Oulussa ja siitä juontaa juurensa yrityksen nimi. Yritys muutti Hietasaaren ponipihalle elokuussa 2012, mistä vuokrasi tilat käsittäen kolme tallia ja ratsastuskäyttöön ulkokentän ja maneesin. Hietasaarella on myös hyvät mahdollisuudet maastoratsastukseen. Nykyään Äimäraution tallilla toimii eri yritys, Äimäraution ratsastuskeskus Oy. Nimien samankaltaisuus aiheuttaa helposti sekaannuksen ja siksi yritys onkin muuttamassa käytössä olevan nimen muotoon ÄRC Hietasaaren ponipiha. Yrityksellä on ollut lennokkaita iskulauseita, kuten "ÄRC - parhautta ratsastuksen saralla" ja "Ratsastuksen ykköspaikka". Toimipaikan muutoksen myötä yritystoiminta säilyi entisellään, mutta yhteistyö ratsastusseura Oulun ratsastajien kanssa väheni, koska seuran keskeinen toimipaikka on Äimäraution hevosurheilukeskus. Yrityksen www-sivuilta saa tietoa harrastusmahdollisuuksista, hinnoista, ajankohtaisista tapahtumista ja tarjouksista.

Oulun alueella toimii myös useita muita ratsastustalleja. Ratsastusseurojakin on useampi. Kilpailua asiakkaista tallien välillä ei todennäköisesti ole huomattavasti johtuen melko suurista maantieteellisistä etäisyyksistä.

On oletettavaa, että asiakkaat hakeutuvat omaa asuinpaikkaa lähellä olevalle tallille. Kilpailuetua voisi kuitenkin saavuttaa uusasiakashankinnassa näkyvällä markkinoinnilla olettaen että usean yrityksen sijainti on potentiaaliselle asiakkaalle sopiva. Myös imagolla erottuminen auttaa tavoiteltuja asiakkaita löytämään yrityksen. (Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2009, 67.)

Osa yrityksen nykyisistä asiakkaista on ollut mukana toiminnassa perustamisesta lähtien. Kaverit, talliyhteisö, ajanvietto- ja harrastusmahdollisuudet sekä hevoset kiinnittävät erityisesti nuoria mukaan harrastustoimintaan. Ratsastus ja hevoset tuntuvat nykyäänkin olevan enimmäkseen tyttöjen harrastuksia. Nuoret tytöt haluavat hoitohevosia, tekevät töitä vapaaehtoisesti tai ratsastusta vastaan ja viettävät aikaa tallilla ollakseen lähellä hevosia. "Hevoshulluus" tai "heppahöperöys" voi aiheuttaa sen, että hevoset täyttävät suurimman osan elämästä ja kiinnostus kohdistuu lähes kaikkeen, mihin liittyy hevonen. Kokeneet aikuisharrastajat vaativat korkeaa tasoa

hevosilta ja ratsastuksen opetukselta. Heillä saattaa olla kiinnostusta valmennus- ja kilpailutoimintaan. On myös aikuisharrastajia, jotka ovat aloittaneet uudestaan vuosien jälkeen tai aloittaneet uuden harrastuksen alkeiskurssilla aikuisiällä. Vaikka laji on harrastajatasolla naisvaltainen, on mies- ja poikaharrastajiakin. Kaikkia harrastajia kuitenkin yhdistäneenä rakkaus eläimiin ja erityisesti hevosiin.

#### 2.4 Yrityksen yhteistyö Ratsastusseura Win Win: n kanssa

Kun Äimäraution Ratsastuscentrum Oy muutti pois Äimäraution talleilta, väheni yhteistyö ratsastusseura Oulun Ratsastajien kanssa merkittävästi. Kyseisen seuran toiminta keskittyy Äimäraution hevosurheilukeskukseen. ÄRC:n yrittäjä mainitsi, että yhteistyö Oulun alueella toimivan Ratsastusseura Win Win: n kanssa voi tulevaisuudessa lisääntyä. Vireät ratsastusseurat järjestävät junioritoimintaa, kilpailuja retkiä ynnä muuta harrastustoimintaa. Seurat usein julkaisevat myös omaa lehteä, minkä seuran jäsenet saavat kotiin Suomen Ratsastajainliiton Hippos lehden lisäksi.

Ratsastusseura Win Win on perustettu vuonna 2006 ja se on Suomen Ratsastajainliiton jäsenseura. Tällä hetkellä jäseniä on noin 80. Jäsenistöä on useilla talleilla Haukiputaan lähialueilla. (Haukipudas liittyi Oulun kaupunkiin vuoden 2013 alussa.) Seuratoimintaa pyritään kehittämään järjestämällä jatkossa harjoituskilpailuja, sekä alue- ja kansallisen tason kilpailuja koulu- ja esteratsastuksessa. Seuran pyrkimyksenä on huomioida vammaisratsastajat toiminnassaan ja yksi seurassa vaikuttavista talleista on ratsastusterapiaan erikoistunut TerapiaTalli Bonaza. Myös luentojen ja koulutusten järjestäminen hevosiin liittyvistä aiheista, sekä junioritoiminnan kehittäminen ovat seuran tavoitteita. (Win Win ratsastusseuran www-sivut 2013.)

### 3 NÄKÖKULMIA ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN

#### 3.1 Asiakastyytyväisyyden edellytykset

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan ostoa seuraava arvio tuotteesta tai palvelusta. Asiakkaalla on ennakko-odotuksia ennen ostoa ja odotusten täytyessä asiakas on tyytyväinen. Jos odotukset jäävät täyttymättä, seuraa tyytymättömyyttä. Odotusten ylittäminen vahvistaa asiakkaan mielikuvia tuotteesta positiiviseen suuntaan. Tyytyväisyys ja positiiviset kokemukset lisäävät uusintaostoja, kun taas odotusten täyttymättä jääminen vähentää uusintaostojen todennäköisyyttä. (Grönlund, Jacobs & Picard, 2000, 12 - 13.)

Palvelut ovat aineettomia tapahtumia, joissa palvelun tuotanto ja kulutus tapahtuvat samaan aikaan. Palvelun tarjoaja ja kuluttaja ovat vuorovaikutuksessa palvelun aikana ja palvelun toteutuksen tapahtumat vaikuttavat kokemukseen palvelun laadun tasosta. Toimivalla vuorovaikutuksella on suuri merkitys asiakkaan arvioidessa palvelun laatua. Usein onkin niin, että palvelut konkretisoituvat asiakkaan mielessä niihin ihmisiin, jotka palveluja suorittavat. Kaikki yrityksen työntekijät, jotka ovat vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vaikuttavat kokemukseen laadusta. Yrityksen huono imago voi vaikuttaa heikentävästi kokemukseen palvelun laadusta, kun taas hyvä imago voi vaikuttaa kokemukseen jo ennakoita positiivisesti.

Pesosen, Lehtosen & Toskalan (2002, 44 - 47) mainitseman 80-luvulla tunnetuksi tulleen teorian mukaan koettu laatu muodostuu kahdesta osatekijästä. Yksi osatekijä on tekninen laatu, eli se mitä asiakas saa palvelutilanteessa ja mitä hänelle jää palvelusta palvelutilanteen ollessa ohi. Toinen osatekijä on toiminnallinen laatu, mihin vaikuttavat muun muassa palvelun saavutettavuus, asiakaspalvelijoiden ulkoinen olemus, toimitilojen viihtyisyys ja muut asiakkaat. Asiakas on osaltaan vastuussa palveluilmapiirin pysymisestä miellyttävänä. Huonona päivänä voi tuntua, että mikään palvelu ei saisi asiakasta tyytyväiseksi. Ystävällinen asiakas saa todennäköisemmin ystävällistä palvelua. Toisaalta asiakaspalvelijan mieliala heijastuu asiakkaisiin. Töykeyttä on yleensä vaikea hyväksyä, koska asiakaspalvelutilanne on asiakkaalle ainutlaatuinen ja henkilökohtainen.

Asiakaspalvelijan pitäisi yrittää selviytyä huonoista hetkistä siten, että ne eivät vaikuta asiakaspalvelua heikentävästi. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 44 - 47, 50.)

Asiakkaat asettavat odotuksia ostamalleen tuotteelle ja palvelulle. Heillä on myös mielessään vaatimuksia tuotteen tai palvelun laadulle. Mitäänsanomaton laatu aiheuttaa tyytymättömyyttä, pakollinen laatu ei myöskään anna aiheetta olla erityisen tyytyväinen. Houkuttelevin laatu ja positiivinen yllätys tuottavat eniten asiakastyytyväisyyttä. Houkuttelevaa laatua ei yleensä pidetä oston kannalta tärkeänä, vaan odotuksen asetetaan tavallisesti peruslaatuominaisuuksien tasolle. Houkuttelevan laadun merkitys asiakastyytyväisyyden lisäämisessä on kuitenkin suuri. (Grönlund ym. 2000, 23 - 24.)

Palvelun laadusta on 2000-luvulla puhuttu paljon kuluttajien keskuudessa. Ilmiön taustalta voidaan löytää useita syitä. Palveluliiketoiminta on lisääntynyt valtavasti viime vuosikymmenien aikana. Palvelut ovat usein tuotteina joustavia ja muotoutuvat asiakkaan käyttämään muotoon vasta palvelun toteutumisen yhteydessä. Kuluttajat osaavat harvoin määritellä vaatimuksiaan täsmällisesti ostohetkellä ja laatukäsitys täsmentyy vasta palvelun käyttötilanteessa tai oston jälkeen. Kuluttajalainsäädäntö on tullut kuluttajien suojaksi markkinoille turvaamaan ostajan asemaa. Asiakkaan kokema laatu on vahvasti odotusten, tunteiden, mielikuvien ja tilannetekijöiden tulosta. (Rissanen 2005, 255 - 256.)

David Garvin loi 1980-luvulla tunnetun teorian laadun kahdeksasta kriittisestä ulottuvuudesta (liite 1). Nämä kahdeksan ulottuvuutta ovat: toimivuus (peruskäyttöominaisuudet), erikoispiirteet (päätoimintoa tukevat ominaisuudet), luotettavuus (rikkoutumisen tai epäkuntoon menemisen todennäköisyys), yhtäpitävyys (muotoilu ja käyttöominaisuudet yhdenmukaisia), kestävyys (käyttöikä), palvelukyky (palvelun nopeus, kohteliaisuus, ammattitaito), estetiikka (miltä tuote näyttää, tuntuu, kuulostaa), ja koettu laatu (syntyy suurilta osin tuotteen maineesta). Tuote tai palvelu voi saada hyvän arvosanan jonkin ominaisuuden kohdalla, mutta jäädä vajavaiseksi jollain osa-alueilla. (Grönlund ym. 2000, 26 – 27.) Edellä mainitut laadun ulottuvuudet ovat sovellettavissa myös palveluja tuottavien

yriytysten toimintaan ja kaikkiin osa-alueisiin kannattaa kiinnittää huomiota hyvän mielikuvan tuottamiseksi.

Asiakkaan arvostaminen yrityksen toimintaprosesseissa tuottaa molemmille osapuolille hyötyä. Tyytyväinen asiakas ostaa uudelleen, mikä mahdollistaa yrityksen toiminnan jatkuvuuden. Nykyään asiakaskeskeisyys ei ole enää yrityksen valinta, vaan selviytymisen edellytys. Koko yrityksen toiminnan läpäisevä asiakasajattelu on enenevässä määrin yritysten eilinehto. Muutospaineita yrityksille aiheuttaa asiakkaiden muuttuminen vaativammiksi. Informaatioyhteiskunnan kehityksen myötä asiakkaat ovat vaativampia, kriittisempiä ja uskottomampia kuin aikaisemmin. Asiakkaat voivat vaatia sekä laadukasta palvelua, että halpaa hintaa. Vaatimuksiin vastaaminen voi tuntua haasteelliselta yrityksen näkökulmasta, koska toiminnan jatkuvuus edellyttää voiton tuottamista. (Aarnikoivu 2005, 14 - 15.)

### 3.2 Palveluyrityksen keinot onnistua

Myynnin lisäämisessä ja kannattavuuden rakentamisessa myyntineuvottelulla on tärkeä osa. Myyjän ja asiakkaan ajatusmallit saavat suuren merkityksen erityisesti asiakassuhteen alussa, jolloin asiakas ja myyjä pyrkivät tutustumaan toisiinsa. Kanssakäyntiin vaikuttaa paljon tahaton viestintä, kuten luonteenpiirteet, puhetapa, pukeutuminen ja niin edelleen. Jos asiakas kokee myyjän ajatusmallien poikkeavan merkittävästi omistaan, voi tahaton vaikutus aiheuttaa häiriöitä myöhemmälle kanssakäymiselle. Jos tuotetta tai palvelua ei esimerkiksi esitellä asiakasta kiinnostavasta näkökulmasta, voi mielenkiinto vähentyä. Halu sosiaaliseen yhteenkuuluvuuteen asiakkaan osalta voi vaikuttaa niin, että myyjä hyväksytään ihmisenä, vaikka hän tuntuisikin ajattelevan eri tavalla kuin ostaja. (Havunen 2000, 201.)

Markkinoinnillisen liikeidean osa-alueita ovat kohderyhmät, tavoiteimago, tuotteet ja toimintatapa. Keskiössä on kohderyhmä: asiakkaat pitää tuntea, jotta heidät tavoitetaan ja heitä osataan puhutella oikein. Tavoiteimago tarkoittaa tavoiteltua mielikuvaa yrityksestä. Asiakkaiden samaan vaikutelmaan voidaan vaikuttaa viestinnän ja markkinoinnin keinoin. Tuotteita eli tarjoomaa suunniteltaessa

mietitään tarjottavat tuotteet (tavarat ja palvelut) ja markkinointipanostukset. Toimintatapa tarkoittaa esimerkiksi henkilöstöasioiden ja tuotannon järjestämistä, sekä viestinnän linjaa. (Pakkanen ym. 2009, 65.)

Markkinoijan on ymmärrettävä kuluttajan ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä tehdäkseen tehokkaita markkinointipäätöksiä. Ostopäätöksiin vaikuttavia tekijöitä ovat sisäiset tekijät (havainnointi ja oppiminen, tarpeet, motiivit, arvot ja asenteet, persoonallisuus, innovatiivisuus, ikä ja sukupuoli), ympäristötekijät (fyysinen ympäristö, käytettävissä oleva aika ja varat), sosiaaliset tekijät (perhe, jäsenryhmät, sosiaaliluokka, kulttuuri ja alakulttuuri) sekä markkinoinnin kilpailukeinot. (Pakkanen ym. 2009, 95.) Vakioasiakkaiden kohdalla yrityksen ei kannata panostaa ostokynnyksen ylittämiseen pyrkivään markkinointiin, vaan pyrkiä ylittämään asiakkaiden odotukset silloin tällöin positiivisilla yllätyksillä ja eduilla, jotka osoittavat kiitollisuutta uskollisesta asiakkuudesta. Uusille asiakkaille kohdennetussa markkinoinnissa pyritään riittävään houkuttelevuuteen ostokynnyksen ylittämiseksi. Markkinoinnissa pitäisi myös välttää tyhjiä lupauksia, koska niistä ostajat eivät pidä. Se mitä markkinoinnissa luvataan, pitää toteuttaa myös käytännössä. Jos markkinoinnin perusteella muodostetut ennako-odotukset eivät täyty oston seurauksena, seuraa tyytymättömyyttä ja asiakas voi tuntea itsensä petetyksi. Markkinoinnin perusteella muodostettujen mielikuvien ja asiakkaan kokemuksen tuotteesta tai palvelusta pitäisi olla yhteneviä. Markkinoinnissa siis kannattaa pyrkiä realismiin ja siihen mitä voidaan käytännössä toteuttaa luoden samalla positiivinen mielikuva yrityksestä ja sen palveluista. (Grönlund ym. 2000, 16 – 17, 24.)

Palvelun laatu vaikuttaa merkittävästi asiakastyytyväisyyteen. Asiakkaan odotusten suhteen puhutaan toleranssialueesta. Parasuramanin, Berryn ja Zeithamlin 1980-luvulla tunnetuksi tulleen teorian mukaan asiakkaiden palveluodotuksilla on kaksi tasoa: toivottu ja riittävä. Toivottu taso on palvelua, jota asiakas toivoo saavansa. Se muodostuu asiakkaan mielikuvista siitä, millaista palvelun pitäisi olla ja mitä se voisi olla. Riittävän tason palvelu on palvelua, mitä asiakas pitää hyväksyttävänä. Näiden kahden tason väliin jäävää aluetta kutsutaan toleranssialueeksi. Toleranssialue voi vaihdella eri asiakkaiden kohdalla. Kokeneet asiakkaat asettavat yleensä korkeampia palveluodotuksia ja valittavat todennäköisemmin ollessaan tyytymättömiä. (Grönlund, ym. 2000, 28 - 32.)

Toleranssivyyhykkeellä on myös yläraja, eli asiakas voi kokea saavansa liian hyvää palvelua. Liian hienolta tuntuva palvelu voi muuttua epämiellyttäväksi tai asiakas voi kokea, että ei sovi palveluympäristöön, esimerkiksi liian hienoon ravintolaan. (Pesonen ym. 2002, 47.) Palveluodotusten alittaminen saattaa johtaa mielenkiinnon vähenemiseen tai menettämiseen yritystä ja sen palveluita kohtaan. Merkittävät palvelun laadun tutkijat Parasuraman, Berry ja Zeithaml kehittivät vuonna 1985 SERVQUAL -nimisen välineen (liite 2), joka mittaa palvelun laatua asiakkaiden odotusten ja todellisen palvelusuorituksen välisellä kuiluanalyysimallilla. SERVQUAL -välineen reliabiliteetti ja validiteetti on todettu hyväksi. Alkuperäisen ja laajalti käytetyn määritelmän mukaan palvelulla on kymmenen ulottuvuutta: luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö. (Grönlund ym. 2000, 32 - 34.)

Maineen vaikutusta yrityksen menestykseen ei kannata väheksyä. Mainepääoman kasvattamiseksi kannattaa jopa tietoisesti ponnistella. Mainetta voidaan kuvata vetovoimaksi, joka kumpuaa yrityksen historiasta, suuntautuu tulevaisuuteen ja on aina suhteessa muihin yrityksiin. Käsitteet imago ja brändi liittyvät maineeseen. Brändi on tuotemerkkiin perustuva mielikuva tuotteesta ja se luodaan mainonnan ja markkinointiviestinnän keinoin. Imago eli yrityskuva perustuu visuaalisuuteen. Imago muodostuu mielikuvista ja uskomuksista. Yritys voi vaikuttaa imagon muodostumiseen markkinointiviestinnän keinoin ja yrittää luoda kuvaa, jonka toivoisi asiakkaiden muodostavan yrityksestä. Maine on sidosryhmien yrityksestä tekemä arviointi, joka perustuu mielikuviin ja kokemuksiin. Maine muodostuu useista osatekijöistä ja perustuu yrityksen todelliseen toimintaan. Maine ansaitaan vastuullisella toiminnalla. (Aarnikoivu 2005, 33 - 34.)

Jotta organisaatio pystyisi jatkuvaan uusiutumiseen pitkällä aikavälillä sekä tuotteiden ja palveluiden jatkuvaan parantamiseen, tarvitaan innovaatiotoimintaan liittyviä käytänteitä. Idearikkaus on suuri osa innovaatiotoimintaa, mutta ei vielä takaa menestystä. Ideointi liittyy kaikkien yrityksessä työskentelevien toimenkuviin. Innovatiivisuuteen kannustavaa organisaatiokulttuuria kannattaa viljellä arkisessa toiminnassa. Tiedon ja luovuuden jakaminen läpi organisaation turvaa tulevaisuuden

kasvua. Innovatiivisuutta lisäävät tehokkaat välineet informaation keräämiseen, arviointiin, jakamiseen ja vaihtamiseen. Vanhoja työtapoja voi olla vaikea muuttaa ja yritysjohdon rooli korostuu uusien toimintatapojen käyttöönotossa. Usein yrityksessä syntyy luovia ideoita, mutta haasteena on niiden vieminen käytäntöön arjen kiireessä ja kaaoksessa. Innovaatiotoiminta kannattaa nivouttaa arjen tekemiseen, koska sillä on suuri merkitys yrityksen uudistumiselle ja pitkäkestoiselle menestykselle. Innovatiivinen yritys on aina askeleen edellä kilpailijoitaan. Ideoiden käsittelyä varten kannattaa luoda järjestelmällinen prosessi, joka varmistaa potentiaalia sisältävien ideoiden esiin pääsemisen. Innovaatiot tulisi kerätä kaikki ideat sisältävään innovaatioportfolioon, mistä voidaan tarkastella innovaatiotoiminnan kokonaisuutta ja löytää toisiaan tukevia ideoita. (Mäntyneva 2012 125 – 127.)

### 3.3 Asiakastyytyväisyys ja yrityksen taloudellinen hyöty

Asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen on asiakkuudenhallinnan kannalta keskeistä. Asiakkuuden syvyyteen vaikuttaa sen vaihe elinkaarellaan. Uusi asiakkuus on herkempi, kuin vuosia kestänyt. Vanhat asiakkuudet ovat usein kuitenkin yritystoiminnan kannalta henkisesti kaikkein perustavimpia ja tärkeimpiä. Asiakkuuden hankintavaiheessa asiakkuus on aina katkolla ja aktivoimisen vaiheessa kannattaakin hyödyntää koko tuoteportfolion potentiaali. Asiakkuudenhallinnan näkökulmasta asiakkuuden elinkaari voidaan jakaa neljään vaiheeseen, joita ovat asiakkuuden hankinta, haltuunotto, kasvattaminen ja säilyttäminen. Mikäli yritys kykenee säilyttämään parhaiten tuottavat asiakkaansa ja lisäämään vähän tuottavien asiakkaiden määrää, sen kannattavuus paranee. (Mäntyneva 2003 13, 15 - 16.)

Asiakkuuksien ekonomia perustuu yrityksen asiakassuhteiden lukumäärään ja laatuun. Laatu ilmentää asiakkuuden nykyinen ja tuleva kannattavuus. Keskimääräistävä ajattelu asiakkuudenhallinnassa johtaa siihen, että keskimääräiselle asiakkaalle myydään tietty keskimäärä tietynä ajanjaksona. Asiakkuuksiin kohdistuva segmentointi eli ryhmittely ottaa huomioon asiakkuuksien arvon ja asiakkaan reagoitiherkkyuden tehtyihin tarjouksiin. Asenteet ja arvot, ostokäyttäytyminen ja saavutettavuus markkinointiviestinnällä ovat myös silmällä



pidettäviä asioita. Asiakkuudenhallinta ja sen hyödyntäminen kannattaa nähdä kiinteänä osana yrityksen liiketoimintaprosesseja. (Mäntyneva 2003, 34 - 35, 40.)

## 4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

### 4.1 Tutkimuksen hyödyt yritystoiminnalle

Parhaimmillaan asiakastyytyväisyystutkimus voi antaa yritykselle tietoa palveluiden kehitystarpeista ja ostajien toiveista. Asiakkaiden yritykselle tuomat rahavirrat ovat yritystoiminnan kannalta elintärkeitä, joten asiakastyytyväisyyteen kannattaa panostaa. (Grönlund ym. 2000, 11.) Jopa pienillä muutoksilla entiseen voidaan joskus parantaa asiakastyytyväisyyttä ilman merkittäviä investointeja.

Kilpailutilanne ja asiakkaiden kasvavat laatuodotukset ovat usein liikkeelle laittavia tekijöitä, kun yritykset selvittävät asiakastyytyväisyyttä. Kun asiakastyytyväisyyttä mitataan säännöllisesti, voidaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita ymmärtää paremmin. Tutkimusten tavoite on myös asiakastyytyväisyyden muodostumisen kannalta tärkeimpien tekijöiden selvittäminen. Asiakastyytyväisyys vaikuttaa asiakasuskollisuuteen ja niin ollen yrityksen taloudellisiin toimintaedellytyksiin ja toiminnan tulokseen. (Grönlund ym. 2000, 11.)

Yksi tärkeä tavoite on myös viestinnällisten asioiden toimivuuden selvittäminen. Kysymällä tunneista ja hevosista saadaan tietoa, mikä yleensä on ”hiljaista” ja lisää epävarmuuden ilmapiiriä ristiriitatilanteissa. Vaikuttamalla asiakkaiden mainitsemiin epäkohtiin viestintäilmapiiri paranee ja tyytyväisyys lisääntyy.

### 4.2 Ennakoarviot tutkimuksella saavutettavista tuloksista

Tutkimukseen vastaavien määräksi arvioitiin 150. Tämä oli yrittäjän arvio mahdollisten vastaajien määrästä, mutta luku oli pienempi, kuin yrityksen koko asiakaskunta. Arvio täytyi tehdä kyselylomakkeiden kopioimista varten. Kyselyn

toteuttamista varten kopioitiin 150 paperista kyselylomaketta (liite 3). Suuri osa vastaajista oli ennakoarvioiden mukaan junioreita (alle 18-vuotiaita). Ikärajaa kyselyyn vastaamiselle ei kuitenkaan haluttu asettaa, koska vastaajien iän mahdollisesti tuoman näkemyksen sijaan toteutuksessa pidettiin tärkeämpänä mahdollisimman suurta määrää vastauksia. Epävarmuus saatavista vastauksista puolsi ikäraajattomuutta, koska ikärajan asettamisen arvioitiin aiheuttavan vastaajamäärän jäämisen huomattavan pieneksi. Koska nuoret muodostavat suuren osan yrityksen asiakaskunnasta, oli tärkeää että heidän äänensä kuuluisi myös tutkimustuloksissa.

Edustavan otoksen edellytyksiä ovat vastaajien satunnaisuus (vastaajia ei ole valittu harkiten), vastaajien kuuluminen tutkittavaan perusjoukkoon sekä jokaisen perusjoukkoon kuuluvan mahdollisuus päästä otokseen (mahdollisuus vastata kyselyyn). (Heikkilä 2004, 41.)

Kyselyn toteutusaika oli kaksi viikkoa. Oletuksena oli, että kahden viikon aikana ehtii huomata kyselyn ja palauttaa vastauslomakkeen, jos haluaa osallistua. Kyselystä tehtiin tiedote tallin toimiston oveen ja linkki e-lomakkeelle jaettiin Facebookissa.

#### 4.3 Virhemahdollisuuksien minimoiminen

Virheiden mahdollisuus on pyritty saamaan pieneksi tekemällä kyselylomakkeesta mahdollisimman selkeä ja helposti ymmärrettävä. Toimeksiantajan ja koehenkilön arvioidessa lomaketta kriittisesti, he ilmoittivat kysymysten olevan helposti ymmärrettäviä.

Jokainen kysymys käsittelee vain yhtä asiaa, joten voidaan varmasti tietää mihin asiaan vastaus kohdistuu. Huonosti suunniteltu tai puutteellinen kyselylomake aiheuttaa virheitä vastauksissa ja voi pahimmassa tapauksessa pilata koko tutkimuksen. (Heikkilä, 2004, 47.)

E-lomakkeen osalta heräsi ajatus, että kyselyyn voi vastata, vaikka ei olisi asiakaskaan. Sellaisten vastausten mahdollisuus on toki olemassa, mutta ennakkoon

ajatellen määrällisesti tuskin on kyse merkittävästä osuudesta. Onhan epätodennäköistä, että juuri sinä aikana kun kysely toteutetaan, sivuille sattuisi suuri määrä satunnaisia surffaajia, jotka vastaisivat kyselyyn, vaikka eivät sen kohderyhmään kuuluisikaan (palkintojen toivossa). Salasanallinen lomake kuitenkin vaikuttaisi negatiivisesti vastaajien kokonaismäärään. Riski kohderyhmään kuulumattomien vastauksista siis on olemassa, mutta se arvioitiin pieneksi.

#### 4.4 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomakkeen muotoilussa on otettava huomioon selkeä asettelu ja luettavuus, sillä kyselyyn vastaaja päättää paljolti lomakkeen ulkomuodon perusteella, aikooko vastata kyselyyn, vai ei. Hyvät kysymykset ovat ehdottoman tärkeä asia tutkimuksen onnistumisen kannalta. Lomakkeen tulee alkaa helpoilla kysymyksillä ja olla houkuttelevan näköinen. Väljä asettelu, selkeät kysymykset, numerointi ja sopiva pituus ovat myös huomioitavia asioita. (Heikkilä, 2004, 48 - 49.) Lomaketta suunniteltaessa toimeksiantaja mainitsi muutamia asioita, joista haluaa saada tietoa asiakkailta. Näitä olivat tuntiajat sekä maksutavat. Toimeksiantaja halusi tietää, onko asiakkailta kiinnostusta maksusitoumukseen; sitoutumalla asiakkuuteen kuudeksi kuukaudeksi voisi tunneilla käydä kertamaksua edullisempaan hintaan. Samanlainen maksusitoumus on tuttu muun muassa kuntokeskuksien asiakkaille.

Lomakkeen muotoilu piti olla selkeä, jotta vastaajat viitsivät tarttua siihen ja ehtivät täyttää sen ennen ratsastustuntia tai tunnin jälkeen. Aluksi lomakkeesta suunniteltiin 2-sivuista, mutta melko pian selvisi, että kaksisivuisella lomakkeella ei saisi kovin paljoa kysytyksi. Lomakkeesta tuli lopulta 4-sivuinen, eikä papereita monistettu molemmille puolille, koska koehenkilön mielestä neljän paperin nippu olisi vastaajalle helpompi käsitellä, kuin kahden paperin molemmin puolin monistettuna.

Kysymyksissä panostettiin asiakkaille tärkeisiin asioihin, eli heidän ostamansa palvelun sisältöön. Taulukkomuotoinen esitys on selkeä ja mahdollistaa suurempien asiakokonaisuuksien esittämisen lyhyessä ja ytimekkäässä muodossa. Lisäksi tilaa haluttiin antaa kehitysajatuksille ja ideoille uusien toimintamuotojen osalta. Vapaan palautteen antamista varten kyselylomakkeessa on ”kommentteja” -kenttiä.

Avoimet kysymykset ovat helppoja laatia, mutta niiden käsittely on työläämpää. Usein ne jäävät myös vastaajalta tyhjiksi. Hyviä puolia ovat uusien ideoiden esiin saaminen ja huomiotta jääneiden asioiden paljastuminen. (Heikkilä 2004, 49.) Vapaa palaute myös puhuu paremmin vastaajan äänellä ja on persoonallisemmassa muodossa kuin valintavaihtoehdot.

#### 4.5 Kyselyn toteuttaminen verkko- ja paperilomakekyselynä

Nettikyselyn kyselylomake laadittiin SAMK: n e-lomakeohjelmalla. Kysymyksissä on käytetty pudotusvalikkoa, valintaruuturyhmää ja ”radionappeja”. Edellä mainitut ovat erilaisia muotoiluja e-lomakkeella. Pudotusvalikko tarkoittaa kysymystä, missä voi nuolta napsautettaessa avautuvasta valikosta valita oikean vaihtoehdon. Valintaruuturyhmässä merkitään oikeat ruudut sopivien vaihtoehtojen kohdalta ja radionapeissa oikeat ympyrät. Lisäksi lomakkeessa on vapaan vastauksen tekstikenttiä.

Verkkokysely soveltuu käytettäväksi silloin, kun edustavan otoksen saaminen on mahdollista ja kaikille perusjoukon jäsenille kulkee tieto kyselyn sijainnista verkossa. Internet-kyselyn hyviä puolia ovat nopeus, vastausten tallentuminen tietokantaan ja käsittelyn helppous. (Heikkilä 2004, 69.)

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen analyysi perustuu jo saavutettuun tietoon ja määritelmiin. Kysymysten muotoilu tehdään tavalla, joka on jokaiselle vastaajalle eli havaintoyksikölle sama. Määrällisessä tutkimuksessa pyritään hyödyntämään määriä, eli keräämään tietoa mahdollisimman suurelta vastaajajoukolta, jolloin sattumanvaraisuus karsiutuu. Määrällisten tutkimusten tuloksien käsittely on pitkälle teknistettyä. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 18 - 19.)

E-lomake sopii hyvin käytettäväksi tämän tutkimuksen yhteydessä kysymysten muotoiluun, vastaajien ennakkotietoihin ja ymmärrykseen perustuen.

Kyselyn toteutusaika kaksi viikkoa merkittiin lomakkeisiin ja molemmat lomakkeet laitettiin saataville samaan aikaan. E-lomakkeen verkkosivuille lisääminen oli vaivatonta, koska yrityksen kotisivuilla on toimiva pohja, mihin saattoi helposti lisätä uusia elementtejä.

Paperilomake laadittiin tekstinkäsittelyohjelmalla e-lomaketta vastaavaksi. Paperilomakkeesta jäi pois yksi kysymys, mikä oli suunniteltu kysyttäväksi. Lomakkeet oli jo kopioitu, kun sen puuttuminen huomattiin. Kysymys ”Mistä tietolähteistä haluat saada harrastukseen liittyvää tiedonantoa?” kuitenkin lisättiin e-lomakkeeseen ennen kyselyn toteuttamista. Paperilomakkeesta otettiin 150 kopiota ja lomakkeet laitettiin saataville kynien ja vastauslaatikon kanssa yrityksen toimitiloihin.

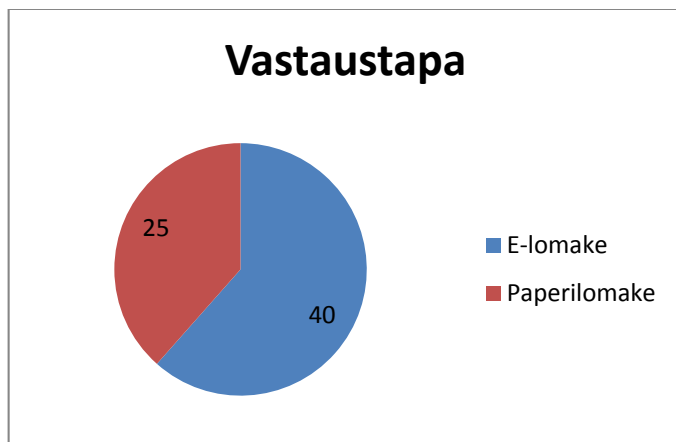
## 5 TUTKIMUSTULOKSET

### 5.1 Vastausten määrä ja perustiedot vastaajista

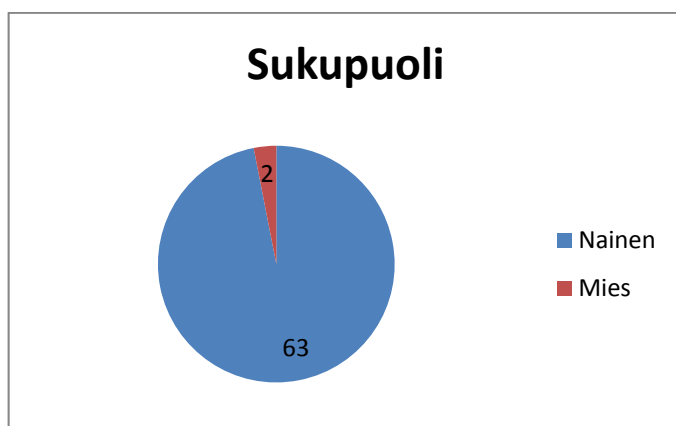
Vastauksia kyselyyn tuli vastausajan puitteissa verkkolomakkeelle 40 kappaletta. Koska määrä ei vaikuttanut kovin suurelta suhteutettuna potentiaalisten vastaajien määrään ja paperilomakkeita oli vielä iso pino käyttämättä, päätettiin kyselyä vielä jatkaa viikon verran paperilomakekyselyn osalta. Verkkokysely kesti kaksi viikkoa ja paperilomakekysely kolme viikkoa. Vastauksia tuli yhteensä 65 kappaletta, joista 40 e-lomakkeelle ja 25 paperilomakkeina. Suurempaan määrään vastauksia olisi varmasti tarvittu tehokkaampaa tiedottamista, jopa ”mainostamista”. Jos asiakkaita olisi henkilökohtaisesti pyydetty vastaamaan kyselyyn esimerkiksi tuntimaksun yhteydessä tai ratsastustunnin alussa, olisi luultavasti saatu enemmän vastauksia. Yllättävää on, että edes houkuttelevat palkinnot kuten ratsastustunnit, lahjakortit ja T-paidat eivät innostaneet suurempaa joukkoa.

Vastaajista 63 oli naisia ja 2 miehiä, mikä kertoo jotain lajin harrastajakunnasta. Nuorin vastaaja oli 8-vuotias ja vanhin vuonna 61-vuotias. Ratsastustunneilla käyviä vastaajia oli 56 ja lapsensa puolesta vastasi 9. Ratsastusharrastuksen kesto vaihteli

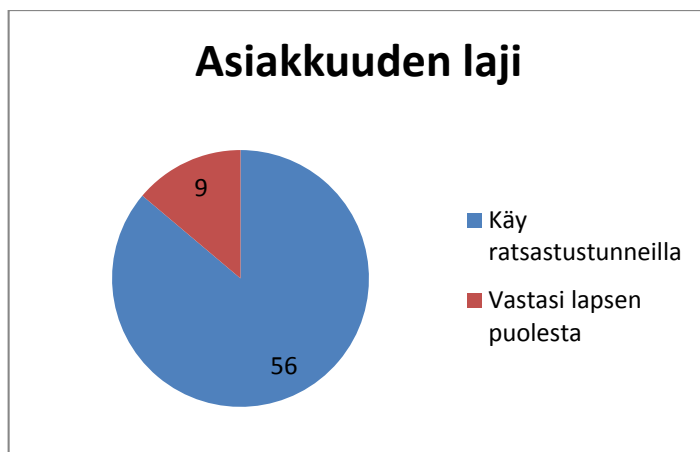
muutamasta kuukaudesta 14 vuotta kestäneeseen harrastukseen. Muutamat vastaajat olivat käyneet tallilla ja tunneilla Äimäraution Ratsastuscentrumin perustamisesta lähtien (vuoden 2011 alusta), jotkut olivat aloittaneet harrastuksen tänä vuonna.



Kuvio 1. Vastaustapa (n=65)



Kuvio 2. Sukupuoli (n=65)



Kuvio 3. Asiakkuuden laji (n=65)

## 5.2 Asiakaskäytössä olevat tilat

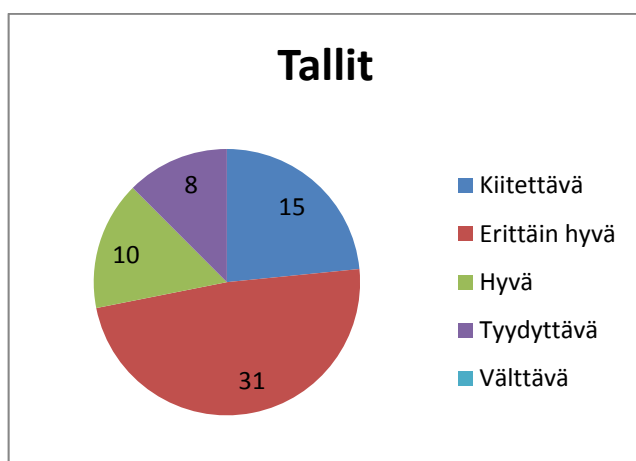
Asiakaskäytössä olevia tiloja tallilla ovat tallit, parkkipaikat, WC: t ja taukotupa. Kyselylomakkeessa pyydettiin arvioimaan näitä tiloja arvosana-asteikolla 1-5 (1 =välttävä, 2 =tydyttävä, 3 =hyvä, 4 =erittäin hyvä 5 =kiitettävä). Asiakaskäytössä olevia tiloja koskeva palaute on liitteessä (4).

Talleja alueella on kolme. Isoin niistä on ”Tapio-talli”, jonka yhteydessä on myös toimisto ja tuntimaksujen kerääminen. Kaksi muuta tallia ”vanha talli” ja ”ponitalli” ovat kooltaan pienempiä. Tallit saivat arvosanoja seuraavasti: arvosana välttävä 0, tyydyttävä 8, hyvä 10, erittäin hyvä 31 ja kiitettävä 15 vastausta. Vastaamatta jätti 1.

Tapio-tallin lämmitystä, tiloja ja viihtyisyyttä kiiteltiin. Tapio-talli todellakin on miellyttävän lämmin myös talvella, kunhan ovet pidetään kiinni. Karsinat ovat tilavat ja käytävällä mahtuu kulkemaan. Hoitovälineet ja varusteet löytyvät omilta paikoiltaan. Vanha talli sai kritiikkiä huonosta ilmasta, homeesta, kylmyydestä ja käyttöveden puuttumisesta. Vanhaa tallia ehdotettiin remontoitavaksi vuotavan katon takia. Karsinoiden toimivuudella saatettiin tarkoittaa ovien kiinnitysmekanismeja. Jotkut ovet aukeavat häiritsevästi keskikäytävälle kulkuesteeksi, jos ovi ei ole lukossa. Vaarana on myös hevosen karkaaminen karsinasta oven ollessa auki. Jos hevosta on hoitamassa karsinassa, ovea ei ylety lukitsemaan ulkopuolelta, eikä ole turvallisuuden takia suositeltavaakaan lukita itseään karsinaan. Riimunnaruilla ovet saa kiinnitettyä väliaikaisesti karsinassa työskenneltäessä, mutta naruja ei aina ole

ollut saatavilla. Myös valaistukseen ja karsinoiden toimivuuteen ehdotettiin parannusta, mutta tämän palautteen kohdalla ei tarkennettu, mitä tallia parannusehdotus koskee. Ainakin ponitallissa karsinat ovat melko heikosti valaistuja.

Kyselyn toteuttamisen jälkeen havaittiin, että olisi kannattanut kysyä jokaisen tallin arvosanaa erikseen, koska tuli selvästi ilmi, että tallit ovat tasoltaan erilaisia. Tapio-talli sai hyviä mainintoja, mutta vanha talli negatiivista palautetta.

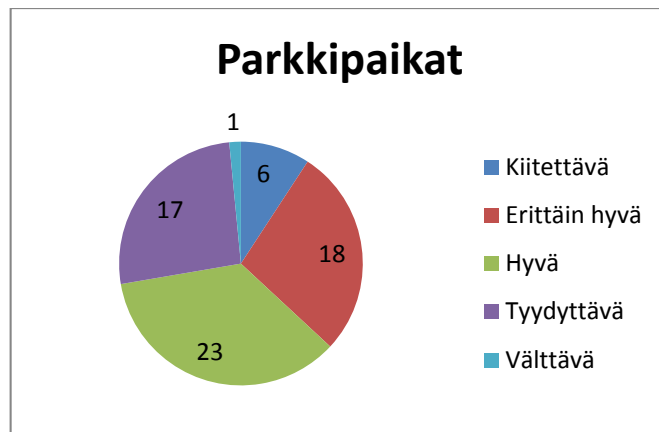


Kuvio 4. Tallit (n=64)

Parkkipaikka sijaitsee tallin pihaan ajettaessa vasemmalla. Autoja parkkipaikalle mahtuu noin 10. Tilan puuttuessa on mahdollista pysäköidä tien reunaan pihan ulkopuolelle. Parkkipaikan yhteydessä on myös käytössä paikka polkupyörille ja mopoille. Parkkipaikkojen saamat arvosanat ovat: välttävä (1) 1, tyydyttävä (2) 17, hyvä (3) 23, erittäin hyvä (4) 18 ja kiitettävä (5) 6 kappaletta.

Suurin osa vastaajista näki että parkkipaikka on pieni ja erityisesti iltaisin ahdas. Jotkut kokivat parkkipaikalla ajamisen vaikeaksi ja valaistuksen liian heikoksi. Pienuudesta huolimatta tilaa parkkipaikalta on kuin ihmeen kaupalla kuitenkin löytynyt tarvittaessa. Kaikki asiakkaat eivät suinkaan saavu tallille itse autolla, nuoret eivät ole ajokortti-ikäisiä ja käyttävät pyöriä tai muita kulkuvälineitä. Pyörille ja mopoille toivottiin kunnan pysäköintipaikkaa.

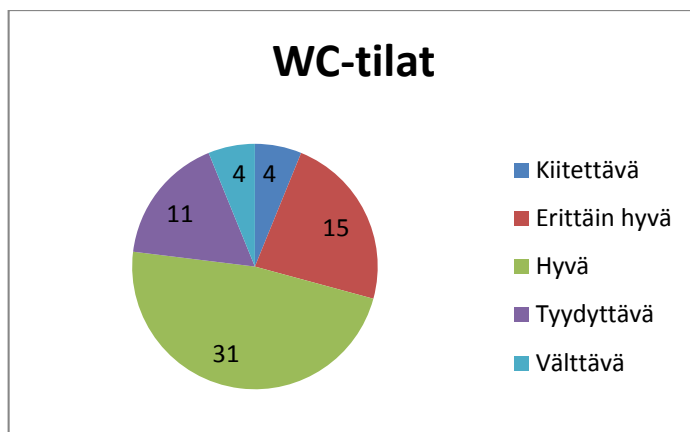




Kuvio 5. Parkkipaikat (n=65)

Asiakaskäytössä olevia vessoja tallilla on kaksi. Toinen sijaitsee taukotuvassa ja on käytössä, jos taukotuvan ovi ei ole lukossa. Wc on lämmitetty sisävessa. Toinen wc on Tapio-tallissa toimiston vieressä. Myös Tapio-tallin wc on sisävessa, missä on käsiensuullas. WC-tilat saivat arvosanoja seuraavasti: välttävä (1) 4, tyydyttävä (2) 11, hyvä (3) 31, erittäin hyvä (4) 15 ja kiitettävä (5) 4 kappaletta.

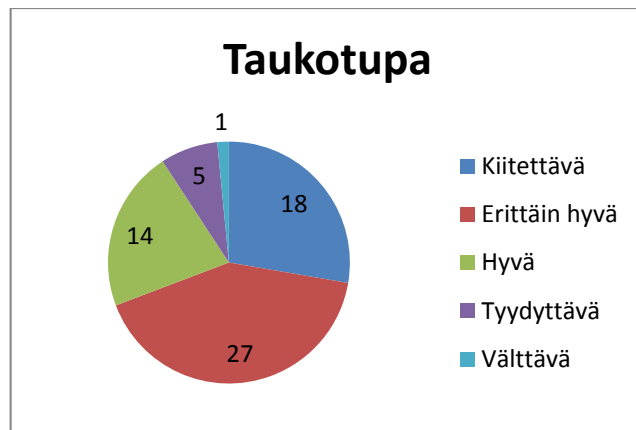
Wc-paperi todettiin monessa palautteessa puuttuneen joskus tarvittaessa. Myös käsipyyhettä toivottiin, eli se on ilmeisesti joskus puuttunut tai ollut märkä. Joissain kommentteissa vessoja kiiteltiin siisteiksi, mutta toisaalta osan mielestä wc:t olivat usein sotkuiset. On ymmärrettävää, että ulkona ja karsinoissa kuljettaessa kenkiin tarttuu paljon roskaa, mikä likaa lattiat. Myös käsiensuullaat likaantuvat nopeasti pölystä. Roskikset ovat joskus olleet kauan tyhjentämättä. Vessoja pidettiin myös hyvinä ottaen huomioon talliolosuhteet. Tämä on toki totta, koska monilla ratsastustalleilla ei ole sisätiloissa vessaa, vaan korkeintaan ulkoahuussi.



Kuvio 6. WC-tilat (n=65)

Tallilla on tuntien aikaan avoinna lämmitetty taukotupa, missä voi odotella tunnin alkua tai kyytiä kotiin, syödä eväitä ja höpötellä. Joskus taukotilan ovi on ollut lukossa. Tallien taukotilat ovat yleensä etenkin nuorempien tallilla kävijöiden sosiaalisia keskuksia, missä vietetään aikaa kavereiden kanssa ja kuullaan uusimmat jutut. Monilla talleilla on taukotiloissa hevosaiheisia lehtiä, tallipäiväkirjoja ja hoitopäiväkirjoja. Usean kirjoittajan talli- ja hoitopäiväkirjat ovat yleensä viihdyttävää lukemista myös myöhemmin tapahtumia muisteltaessa. Niistä on käytännössä hyötyä esimerkiksi tehtävien jakamisessa. Ponipihan lämmitetty taukotila on mukava olemassaan, koska siellä on ruokapöytä, jääkaappi ja kahvinkeitto mahdollisuus. Taukotupaa arvioitiin arvosanoin seuraavasti: välttävä 1 (1), tyydyttävä (2) 5, hyvä (3) 14, erittäin hyvä (4) 27 ja kiitettävä (5) 18 vastausta.

Käytössä olevia taukotiloja pidettiin hyvänä asiana. Siisteydestä ja liiasta tavarasta taukotiloissa tosin annettiin palautetta. Taukotilaan on joskus kerääntynyt hevosten ja ratsastajien varusteita istumapaikoille. Osa ei tiennyt taukotiloista tai ei ollut viettänyt aikaa siellä. Kaikki eivät ehkä ole tietoisia lämmitetystä taukotilasta. Ainakin talvella henkilökunta voisi vinkata taukotilasta tunnille ajoissa saapuneille ratsastajille, joiden hevonen on jo valmiiksi edellisellä tunnilla. Taukotilat katsottiin nuorten ajanviettopaikaksi ja myös meluisaksi paikaksi.



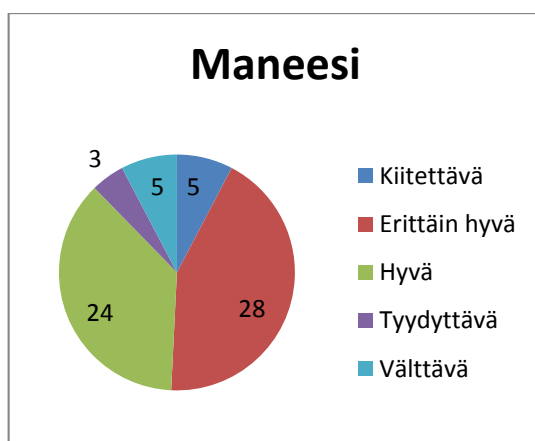
Kuvio 7. Taukotupa (n=65)

### 5.3 Ratsastustuntien ympäristöt, tunnit ja ratsut

Ratsastustuntien ympäristöjä eli kenttää, maneesia ja maastoja pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5 (1 =välttävä, 2 =tyydyttävä, 3 =hyvä, 4 =erittäin hyvä 5 =kiitettävä). Ratsastustunteja ja ratsuja koskevissa kysymyksissä arviointi on erilainen: väittämiin pyydettiin vastaamaan merkitsemällä oikea vaihtoehto (täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, en osaa sanoa, jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä). Ratsastustuntien ympäristöjä koskeva palaute on liitteessä (5).

Hietasaaren maneesi eli ratsastushalli on kooltaan n. 60\*26 m. Vaikka maneesi ei ole lämmitetty, mahdollistaa se mukavat ratsastustunnit myös sateella, tuulisella säällä ja auringon paahtaessa. Maneesissa on tiivis maapohja, mikä ei upota eikä pölyä häiritsevästi. Yläosassa on pienet ikkunat ja maneesissa on kattovalaisimet. Ovi on liukuovi. Maneesissa on peilejä, mistä ratsastaja voi katsoa, että istuu satulassa oikein ja ryhdikkäästi. Myös hevosen asennosta ja liikkeistä, mihin ratsastaja pyrkii vaikuttamaan saa käsityksen peiliin katsomalla sen ohi ratsastaessa. Estekalustoa säilytetään maneesissa, joten estetunnit pidetään usein maneesissa. Puomeja voidaan käyttää muillakin tunneilla tehtävissä ja merkkikartioita apuna teiden merkitsemisessä. Katsomo on reunalla erotettu tila hallin yhdellä pitkällä sivulla. Katsomossa on penkki. Maneesia arvioitiin arvosanoin näin: välttävä (1) 5, tyydyttävä (2) 3, hyvä (3) 24, erittäin hyvä (4) 28 ja kiitettävä (5) 5 vastausta.

Monessa palautteessa toivottiin lämpimämpiä olosuhteita talvisaikaan. Tähän voi olla vaikea vaikuttaa, koska eristämättömän tilan pitäminen lämpimänä talvisaikaan on mahdotonta. Maneesin rakennusvaiheessa käyttötarkoituksena on varmastikin ollut sateelta ja tuulelta suojaava halli. Talvisaikaan ratsastajien täytyy pukeutua sääolosuhteiden mukaan riittävän lämpimästi ja pakkasrajan olleessa – 20 C, ei tunteja järjestetä kireällä pakkasella hevosten terveyttäkin ajatellen. Maneesin kokoa arvioitiin suhteessa tunnilla olevien ratsukoiden määrään (liian pieni kahdeksalle ratsukolle). Tallin ilmoittama enimmäismäärä on nykyään yhdeksän ratsukkoa tunnilla. Katsomoa pidettiin ahtaana ja sen katsottiin olevan liian lähellä ohi ratsastavia hevosia, mikä voi häiritä esimerkiksi kilpailutilanteessa suoritusta. Usein katsomossa olijat roikkuvat reunan ylitse nähdäkseen hevoset ja silloin hevoset ohittavat katsojat todella läheltä. Maneesin valaistukseen toivottiin lisätehoa. Pimeään vuodenaikaan maneesi on tuntunut hämärältä.

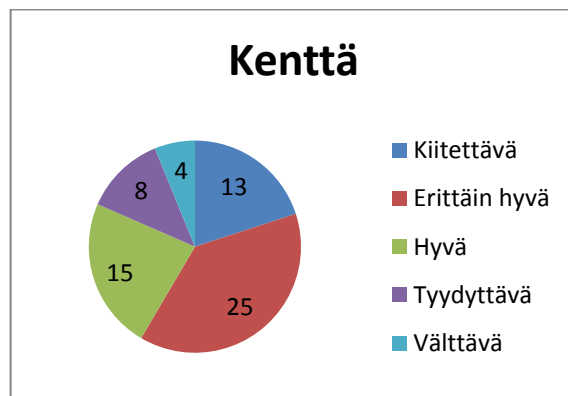


Kuvio 8. Maneesi (n=65)

Hiekkapohjainen ja aidattu ratsastuskenttä sai arvosanat: välttävä (1) 4, tyydyttävä (2) 8, hyvä (3) 15, erittäin hyvä (4) 25 ja kiitettävä (5) 13 kappaletta.

Kentän koosta oltiin kahta mieltä, eli jotkut pitivät sitä hyvän kokoisena, osa liian pienenä. Päinvastaisten näkemysten syynä saattaa olla vaihtelevan kokoiset ratsastusryhmät. Yhdeksälle ratsukolle kenttä saattaa tuntua ahtaalta, mutta kolmelle ratsukolle mukavan tilavalta. Monella ei toistaiseksi ollut kokemusta kentällä pidetyistä tunneista. Usein naperopuolituntisia ja talutusratsastuksia on pidetty kentällä. Vaikka sää olisi periaatteessa hyvä, jo kevytkin tuuli voi aiheuttaa opettajan

ohjeiden kuulemisen vaikeutumisen ja siksi on käytännöllisempää pitää tunnit maneesissa, missä ei tuule. Estekalustoa säilytetään maneesissa, joten estetunnit pidetään helppoudenkin vuoksi usein maneesissa. Osa mainitsi kentän olevan hyvä. Kentän katsottiin olevan talvisin ja runsaiden sateiden aikaan huonossa kunnossa ratsastusta ajatellen.

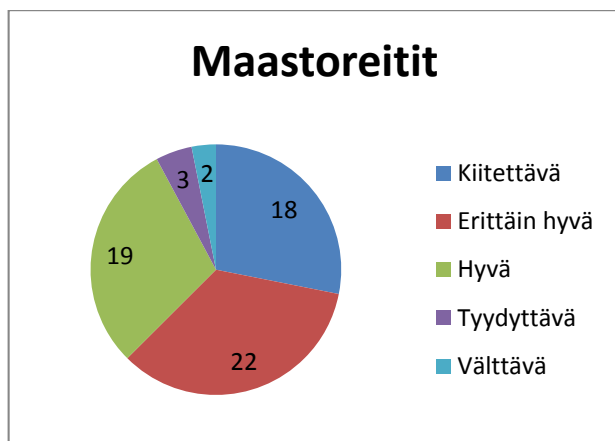


Kuvio 9. Kenttä (n=65)

Ratsastustunneilla käytettävät maastoreitit ovat Hietasaaren teitä, ulkoilureittejä ja metsäpolkuja. Reittejä kulkee kauniissa merenrantaympäristössä, missä liikkuu myös muita ulkoilijoita. Aloittelevat ratsastajat voivat kulkea maastossa taluttajien kanssa, mutta muutoin ratsastus aidattujen alueiden ulkopuolella ja liikennöidyillä alueilla vaatii hyviä ratsastustaitoja. Yhteisen turvallisuuden takia ratsastajien tulee maastossa ehdottomasti noudattaa sovittuja sääntöjä. Ratsastajan tulee hallita ratsunsa ja ymmärtää hevosten laumakäyttäytyminen esimerkiksi tilanteessa, kun hevoset säikkyvät tai meinaavat villiintyä. Kesällä on mahdollista uittaa hevosia meressä, mikä helpottaa oloa hellepäivinä ja on hauskaa ratsastajille ja hevosille. Maastoreittien saamat arvosanat olivat: välttävä (1) 2, tyydyttävä (2) 3, hyvä (3) 19, erittäin hyvä (4) 22 ja kiitettävä (5) 18 kappaletta. Vastaamatta jätti 1.

Monella vastaajalla ei toistaiseksi ollut kokemusta maastoratsastustunneista, mikä voi johtua esimerkiksi riittävän osaamistason puutteesta. Tallilla kuitenkin järjestetään myös talutusmaastotunteja (hevosen hoitaja pitää kiinni ohjista ja kävelee hevosen ja ratsastajan vieressä). Useat kehuivat maastoreittejä ja ihastelivat meren läheisyyttä. Maastoesteitä kaivattiin. Kauniilla säällä ja eri vuodenaikoina maastossa liikkuminen hevosten kanssa tuntuu olevan monen mielestä parhaita ratsastuksen

tarjoamia elämyksiä. Maastoilu on usein piristävää vaihtelua myös hevosille ja innostuneet hevoset saavat myös ratsastajat hyvälle mielille. Negatiivista palautetta maastoreiteistä ei tullut juuri ollenkaan, vaan päinvastoin maastoratsastus herätti hyviä ajatuksia.



Kuvio 10. Maastoreitit (n=64)

ÄRC: n ratsastajat on jaettu tasoryhmiin osaamistason mukaan. Tasoryhmiä on viisi ja ne ovat alkeistaso, jatko 1, jatko 2, jatko 3 ja valmennustunnit. Alkeistunnilla mennään käyntiä ja ravia sekä harjoitellaan hevosen hallintaa. Jatko 1 tulee alkeiskurssin jälkeen ja sen sisältöön kuuluu laukkaa, puomeja, pieniä esteitä (40 - 50 cm). Jatko 2 tunneille voi siirtyä, kun on saavuttanut riittävän osaamistason. Jatko 2 tunneilla mukaan tulee haastavampia kouluratsastustehtäviä ja korkeampia esteitä (60 cm). Jatko 3 tunneilla kouluratsastustehtävien vaativuus lisääntyy ja esteet voivat olla 70 - 80 cm korkeita. Valmennusryhmään voi siirtyä, kun ratsastaja on tasoltaan ja kyvyiltään opettajan mielestä valmis. Valmennukset on jaettu koulu ja estevalmennuksiin, mutta kouluvalmennuksissa voidaan joskus hypätä esteitä ja estevalmennuksissa ratsastaa koulua. Valmennuksissa esteet voivat olla yli 80 cm korkeita. (Äimäraution Ratsastuscentrumin [www-sivut](http://www.sivut).)

Tunteja järjestetään kaikkina viikoppäivinä klo 9-21. Yhden ratsastustunnin kesto on 60 minuuttia ja tallin ilmoittama ratsukkojen enimmäismäärä tunnilla on yhdeksän. Ratsastustunteja pitää kaksi ratsastuksen ohjaajaa ja yrittäjä, mutta myös vaihtuvia sijaisia on ollut. Ratsastuksenopettajat vaihtuivat yrityksen toimipaikan vaihtuessa,

yrittäjä kuitenkin pitää edelleen tunteja, kuten on pitänyt ennenkin. Ratsastustunteja käsitteleviin väittämiin tuli vastauksia seuraavasti:

Väittämä ”Ratsastuksen opetus on asiantuntevaa.”: täysin eri mieltä 0, jokseenkin eri mieltä 2, en osaa sanoa 3, jokseenkin samaa mieltä 24 ja täysin samaa mieltä 36. Ratsastustunteja käsittelevä palaute on liitteessä (6).

Vastaukset ilmentävät, että vastaajat pitävät ratsastuksen opettajia ammattitaitoisina. Kaikki tallilla tunteja pitävät opettajat ovatkin koulutukseltaan ratsastuksenohjaajia tai alan opiskelijoita. Jokseenkin eri mieltä olevat vastaukset saattavat palautteen perusteella johtua siitä, että tunteja ovat pitäneet myös sijaiset, jolloin ratsastajien nimet, osaaminen ja edellisten tuntien ohjelma ei ole opettajilla tiedossa. Koko ajan vaihtuva opettaja koettiin haitalliseksi asioissa etenemisen kannalta ja toivottiin vähemmän vaihtuvuutta. Myös tuntien opettajien ilmoittamista lukujärjestyksessä toivottiin, koska osa ratsastajista haluaisi valita itse kenen opettajan tunnille osallistuvat.

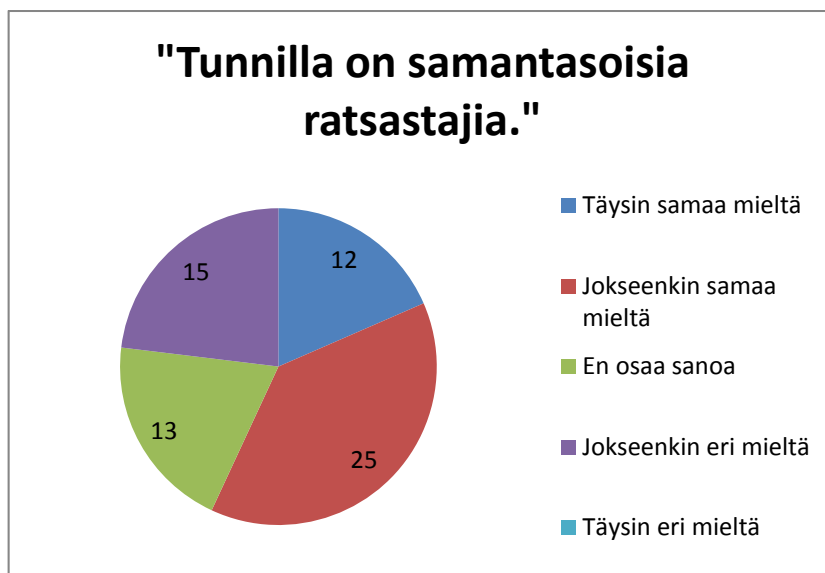


Kuvio 11. Ratsastuksen opetus (n=65)

Väittämä ”Tunnilla on samantasoisia ratsastajia.”: täysin eri mieltä 0, jokseenkin eri mieltä 15, en osaa sanoa 13, jokseenkin samaa mieltä 25 ja täysin samaa mieltä 12.

Vastauksista on pääteltävissä, että suurin osa on samaa mieltä siitä, että tunnilla on yhtäläisen osaamisen omaavia ratsastajia. Tämä on toteutuessaan hyvä asia, koska silloin ryhmän kaikki ratsastajat pystyvät suoriutumaan samoista tehtävistä. Aikaa ei tarvitse käyttää sellaisten asioiden opettamiseen, mitkä osa jo hallitsee hyvin. Kentälle ei synny ruuhkia, kun kaikki tekevät samaa tehtävää, eikä kenenkään tarvitse olla toimettona. Osa vastaajista kuitenkin oli jokseenkin eri mieltä oman ryhmän ratsastajien osaamisen tason yhtenäisyydestä. Syynä saattaa olla yrityksen taloudellinen ajattelu, eli kahden ryhmän yhdistäminen yhdeksi isommaksi ryhmäksi, jolloin ratsastajien taustassa ja osaamisessa saattaa olla vaihtelua. Ratsastajilla kuitenkin on mahdollisuus vaihtaa toiseen ryhmään, jos paikkoja on vapaana ja myös opettaja on samaa mieltä riittävästä osaamisesta. Osaamisen tason vaihtelun ei kuitenkaan ilmeisesti koettu häiritsevän tunteja merkittävästi, koska kukaan ei ollut täysin eri mieltä.

Opettajilta toivottiin avarakatseisuutta tilanteissa, missä hevosen ja ratsastaja yhteistyö ei toimi, tunteiden kysymistä ratsastajalta ja aloittelijoiden mahdollisen epävarmuuden ymmärtämistä.

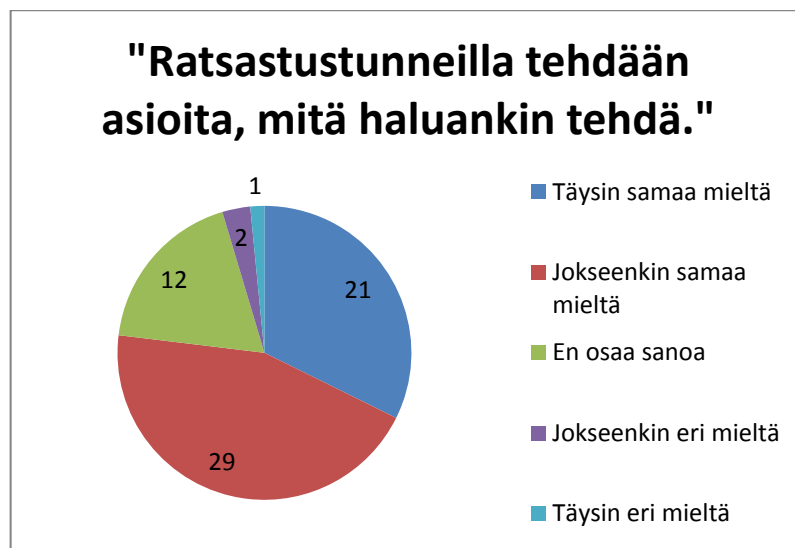


Kuvio 12. Tasoryhmät (n=65)

Väittämä ”Ratsastustunneilla tehdään asioita mitä haluankin tehdä.”: täysin eri mieltä 1, jokseenkin eri mieltä 2, en osaa sanoa 12, jokseenkin samaa mieltä 29 ja täysin samaa mieltä 21.



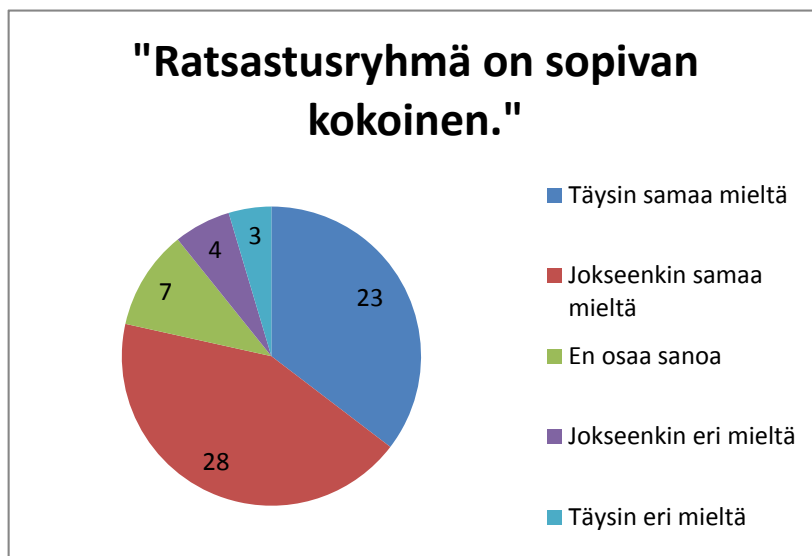
Tuntien sisältöön oltiin enimmäkseen tyytyväisiä. Palautteessa selvisi, että tunteihin toivotaan enemmänkin vaihtelua, kuten puomeja, esteitä ja maastoratsastusta. Melko moni vastaaja ei osannut kertoa kantaansa tähän kysymykseen Tämä saattaa johtua esimerkiksi vertailukohtien puuttumisesta: ratsastaja on aloittanut harrastuksen ÄRC:n alkeiskurssilla, eikä ole käynyt muilla talleilla ja täten ei osaa esittää vaatimuksia tuntien sisällölle. Jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä oli muutama vastaaja. Syyksi voi epäillä esimerkiksi sitä, että ratsasta ei hyväksy etenemistä ryhmän tason vaatimusten mukaan osaamisen karttumiseen perustuen. Jos vastaaja itse haluaisi edetä nopeasti vaativampiin tehtäviin ja niin ei ole käynyt, hän on antanut negatiivisen palautteen. Pääsääntöisesti ratsastuskoulutoimintaan kuitenkin kuuluu kouluratsastuksen ja esteratsastuksen tekniikoiden opettelu. Kouluratsastus on urheilua ja siinä tulee hiki, jos ratsastaja keskittyy suorittamaan tehtävät mahdollisimman oikein, mikä on tunneilla tavoitteena. Hevosen selässä voi istua ja körötellä eteenpäin jo suhteellisen vähällä osaamisella. Jos ratsastaja haluaa vain maastoilla kauniissa maisemissa, hänen kannattaa hakeutua ratsastusvaelluksia järjestäville talleille tai osallistua ÄRC:n ajoittain järjestämille erillisille maastotunneille.



Kuvio 13. Ratsastustuntien sisältö (n=65)

Väittämä ”Ratsastusryhmä on sopivan kokoinen.”: täysin eri mieltä 3, jokseenkin eri mieltä 4, en osaa sanoa 7, jokseenkin samaa mieltä 28 ja täysin samaa mieltä 23.

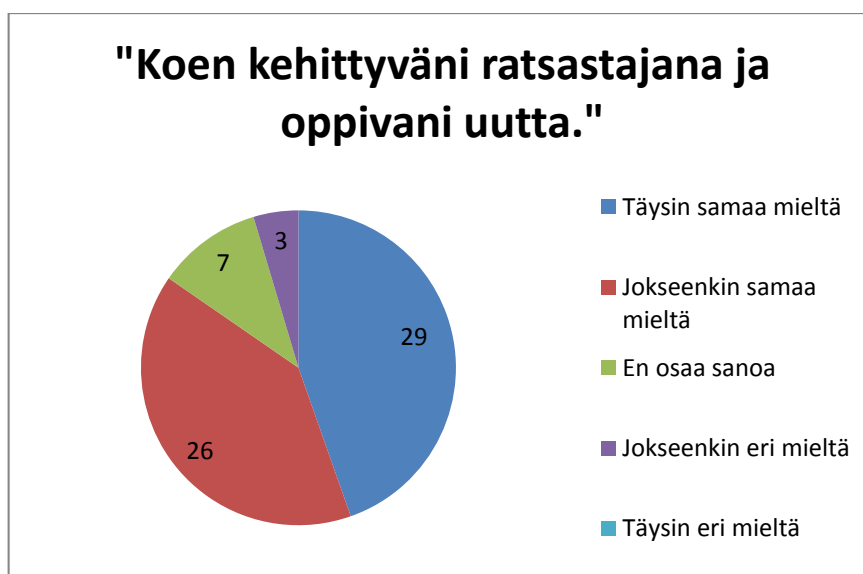
Ratsastusryhmiä pidettiin enimmäkseen sopivan kokoisina, mikä johtunee siitä, että yritys on ilmoittanut ratsukkojen enimmäismääräksi yhdeksän ja asia on asiakkaiden tiedossa. Erimielisyyttäkin kuitenkin oli ja palautteessa mainittiin, että 8-9 ratsukkoa on liian suuri määrä. Liian monta ratsukkoa kentällä aiheuttaa eniten harmia isojen tai reippaiden hevosten ratsastajille, koska pitkän askeleen omaavat ja reippaat hevoset saavat muut kierroksella kiinni ja joutuvat väistelemään toisia. Myös opetuksen kohdentuminen yksittäiselle ratsastajalle jää vähemmälle, kun ryhmäkoko on suuri. Kaikki ratsastajat voivat kuitenkin oppia kuuntelemalla opetusta, vaikka neuvot olisi kohdistettu toiselle ratsastajalle, eikä juuri itselle. Tämän tärkeys korostuu suurissa ryhmissä. Itsellä saattaa olla parantamista samassa asiassa, minkä opettaja huomioi toisen ratsastajan osalta. Jotkut eivät osanneet vastata tähän kysymykseen. Epävarma vastaus voi johtua siitä, että ryhmäkoko vaihtelee viikoittain. Palautteessa toivottiin moneen otteeseen ryhmäkokojen pysyvän maltillisina.



Kuvio 14. Ratsastusryhmän koko (n=65)

Väittämä ”Koen kehittyväni ratsastajana ja oppivani uutta.”: täysin eri mieltä 0, jokseenkin eri mieltä 3, en osaa sanoa 7, jokseenkin samaa mieltä 26 ja täysin samaa mieltä 29.

Suurin osa ratsastajista koki kehittyvänsä harrastuksessaan ja hyötyvänsä ratsastuksen opetuksesta. Tämä on tavoitteena opetuksessa ja tasoryhmät on suunniteltu perustuen ratsastajien osaamisen karttumiseen. Taitojen lisääntyessä jotkut asiat automatisoituvat ratsastajan toiminnassa ja mahdollistavat uusien asioiden oppimisen hyvältä perustalta. Jotkut vastaajat olivat epävarmoja oman osaamisensa karttumisesta. Epävarmat ratsastajat kaipaisivat ehkä opettajalta enemmän onnistumisten huomioimista ja palautetta siitä, missä asioissa taidot ovat lisääntyneet. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan, mutta jos ratsastaja on jokseenkin eri mieltä osaamisensa karttumisesta tuntien myötä, kaipaa hän opettajalta rohkaisua ja palautetta. Jos kyseessä on ratsastaja, joka ei ole kiinnostunut oppimaan uutta, saattaa hän olla valinnut väärän lajin ja haitata myös muiden edistymistä tunnilla.



Kuvio 15. Ratsastajien osaamisen kasvu (n=65)

Väittämä ”Tuntilaisten toivomuksia otetaan huomioon.”: täysin eri mieltä: 1, jokseenkin eri mieltä 4, en osaa sanoa 13, jokseenkin samaa mieltä 24 ja täysin samaa mieltä 23.

Suurin osa vastaajista oli samaa mieltä siitä, että opettajille voi mainita toivomuksia koskien tuntien sisältöä ja toivomuksia otetaan myös jollain tavalla huomioon. Useimmat toivomukset tuntuvat vastausten perusteella liittyvän este- ja

maastoratsastukseen sekä ylipäättänsä vaihteleviin tunteihin. Yrittäjän ja ratsastuksenopettajien kanssa voi myös keskustella omasta erityistilanteesta ja toiveista. Esimerkiksi pelot, terveydelliset ongelmat tai raskaus saattavat rajoittaa halukkuutta osallistua kaikkiin tehtäviin tunnilla tai ratsastaa kaikilla tallin hevosilla.

Ratsastukseen liittyvistä peloista kannattaa aina puhua opettajan kanssa, koska hevoset aistivat ihmisen tunnetiloja herkästi. Pelot voi voittaa vain kohtaamalla ne ja työstämällä niitä aktiivisesti. Jos ratsastajaa pelottaa jokin tehtävä tai vaikka ratsastaminen jollain tietyllä hevosella, ei hänen kannata hävetä sen sanomista. Ketään ei pakoteta mihinkään, mutta pelkoja ei kehoteta myöskään pakoilemaan. Esimerkiksi satulaan nouseminen putoamisen jälkeen on kuitenkin ehdoton edellytys ikävän kokemuksen voittamiseksi ja kääntämiseksi ratsastajan voimavaraksi.

Monet eivät halua luopua ratsastusharrastuksesta raskauden aikana. Ratsastukseen liittyy raskauden kannalta riskejä: satulasta putoaminen voi vaarantaa raskauden. Tämän takia vauvaa odottavien on syytä vältellä vilttejä ja epävarmoja ratsuja, jos kuitenkin haluavat ratsastaa. Omia tuntemuksia kannattaa kuunnella. Kukaan ei kiellä ratsastamasta raskaana, mutta toisaalta on ymmärrettävää, jos jonkun mielestä on parempi pitää taukoa ratsastuksesta, kaiken varalta. Lunastettujen tuntikorttien voimassaolosta voi neuvotella yrittäjän kanssa raskauden tai terveydellisten syiden ollessa esteenä tunneille osallistumiselle.

Yksi vastaaja oli täysin eri mieltä tuntilaisten toiveiden huomioimisesta. Syynä saattaa olla esimerkiksi se, että ratsastaja on usein esittänyt hevostoiveita, mutta ei ole saanut tunnille haluamaansa ratsua. Tallilla on ollut käytössä hevostoivelista, mihin voi laittaa oman tunnin päivämäärän ja hevostoiveen. Kaikki palaute ratsastustunneista liitteessä (6).



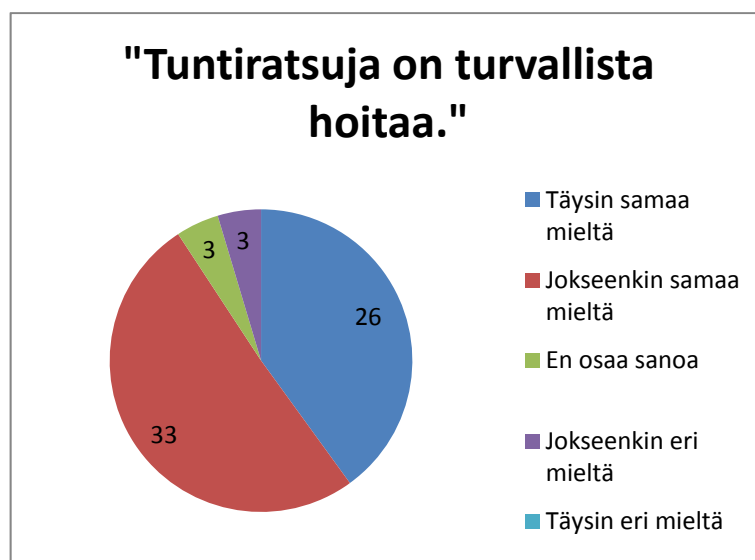
Kuvio 16. Tuntilaisten toivomusten huomioiminen (n=65)

Ratsastuskoululla on käytössä 17 tuntiratsua, joista 13 on hevosia ja 4 poneja. Hevosissa ja poneissa on aloittelijoille sopivia rauhallisia ja luotettavia yksilöitä, mutta myös ratsastajalta enemmän taitoa vaativia, vauhdikkaita menijöitä. Myös hevosten koulutustaso vaihtelee ollen kuitenkin kaikilla harrastajille sopiva. Ratsastuskoulukäytössä olevien hevosten on oltava luonteeltaan ja käytökseltään monen tasoisille ratsastajille hyviä ja turvallisia käsitellä. Ratsastajien on ymmärrettävä, että ratsastuskoulussa hevosia käsittelevät monet ihmiset päivittäin ja hevosten oma rauhallinen aika saattaa jäädä vähälle. Myös hevosilla on huonoja päiviä, jolloin ne voivat käyttäytyä ilkeästi, vaikka ovatkin perusluonteeltaan lauhkeita. Hevosten pitäisi antaa olla rauhassa karsinassa silloin kun niitä ei tarvitse laittaa kuntoon tuntia varten ja etenkin ruoka-aikoina. Hevosia tuntevat ihmiset osaavat lukea hevosten elekieltä ja ymmärtävät milloin ne haluavat olla rauhassa ja milloin tarkkailevat uteliaana ympäristöään. Hevonen viestii näkyvästi korvillaan ja korvien asennosta voi päätellä monia tunnetiloja.

Väittämään ”Tuntiratsuja on turvallista hoitaa.” vastattiin seuraavasti: täysin eri mieltä 0, jokseenkin eri mieltä 3, en osaa sanoa 3, jokseenkin samaa mieltä 33 ja täysin samaa mieltä 26.

Suurin osa vastaajista ilmoitti tuntevansa, että tuntiratsujen käsittely on turvallista. Suurin osa tallin hevosista ja poneista käyttäytyvätkin mallikelpoisesti harjattaessa ja

varusteita laitettaessa, eivätkä potki tai pure. Muutama poikkeus kuitenkin mainittiin palautteissa, mistä todennäköisesti johtuvat muutamat epävarmat ja eriävät mielipiteet. Nämä mainitut hevoset olivat Luke ja Namu, jotka saattavat joskus vaikuttaa ilkeiltä hoidettaessa karsinassa, vaikka eivät pahaluonteisia olekaan. Hevosta hoidettaessa on aina järkevää noudattaa turvallisia toimintatapoja, mutta potkivan tai purevan hevosen kanssa on oltava erityisen määrätietoinen ja sopivan varovainen. Aloitteleville tai hevosia tuntemattomille ratsastajille pitäisi olla apua saatavilla tarvittaessa.

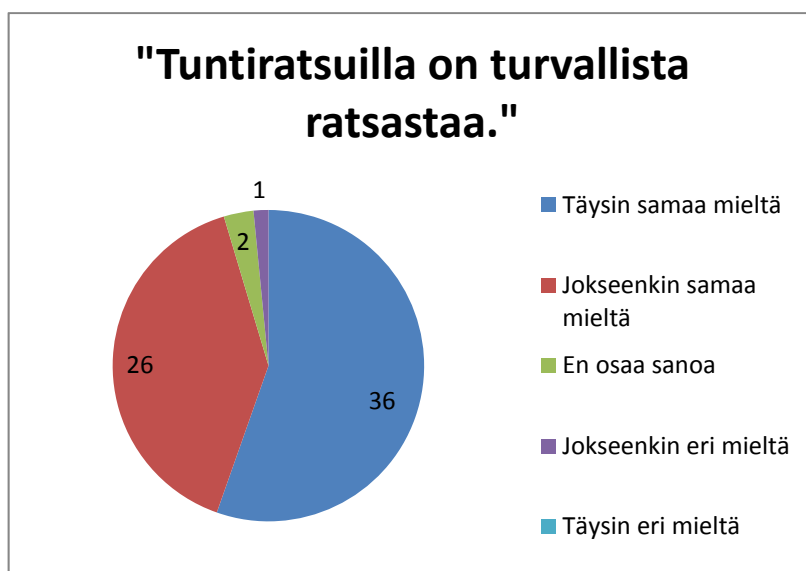


Kuvio 17. Hevosten hoitamisen turvallisuus (n=65)

Väittämä ”Tuntiratsuilla on turvallista ratsastaa.”: täysin eri mieltä 0, jokseenkin eri mieltä 1, en osaa sanoa 2, jokseenkin samaa mieltä 26 ja täysin samaa mieltä 36. Tuntiratsuja käsittelevä palaute on liitteessä (7).

Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että ÄRC:n tuntiratsuilla on turvallista ratsastaa. Suurin osa hevosista onkin kuuliaisista ratsastajan antamille käskyille, toimivat luotettavasti ja porhaltavat eteenpäin useimmiten hyväntuulisena. Nämä hevoset ovat yleensä tallin pidetyimpiä. Muutamat ÄRC:n hevoset ovat ominaisuuksiltaan todella reippaita menijöitä ja jotkut saattavat potkia toisen ratsastaessa liian lähelle, mistä saattaa johtua muutama epävarma ja eriävä vastaus ratsastuksen turvallisuuden arvioinnissa. Osa hevosista on laiskanpuoleisia ja vaativat ratsastajalta enemmän aktiivisuutta, mutta järjestävät harvoin yllätyksiä ja

ovat siis aloittelijoillekin hyviä ratsuja. Jos hevonen on useita vuosia tai jopa vuosikymmeniä ratsastuskäytössä, se voi kyllästyä samojen asioiden toistamiseen, kentän kiertämiseen ja vaihtelevien ratsastajien selässä pomppimiseen ja ohjista vetämiseen. Onkin tärkeää tunnistaa myös hevosen henkisen kunnon ja vireystason vaihtelut ja yrittää tarjota hevoselle vaihtelevia virikkeitä mahdollisuuksien mukaan. Myös eläimet voivat masentua sopivien virikkeiden puuttuessa tai jos niillä ei ole sopivaa seuraa lajitovereista. Myös ihmisten välinpitämätön kohtelu vaikuttaa negatiivisesti eläinten hyvinvointiin.



Kuvio 18. Ratsastamisen turvallisuus (n=65)

Väittämä ”Arvostan mahdollisuutta ratsastaa erilaisilla hevosilla.”: täysin eri mieltä 0/65, jokseenkin eri mieltä 1, en osaa sanoa 3, jokseenkin samaa mieltä 21 ja täysin samaa mieltä 40.

Suurin osa vastaajista näyttäsi ymmärtävän sen, että ratsastaminen monen kokoisilla ja ominaisuuksiltaan erilaisilla hevosilla kehittää taitoja monipuolisesti ja opettaa toimimaan myös vaativampien hevosten kanssa. Vastaajat siis antavat arvoa näille asioille. Jotkut tuntiratsut ovat kuuliaisimpia ja lähes aina helppoja ratsastaa eteenpäin, mutta toiset vaativat ratsastajilta määrätietoisempia otteita ja enemmän työtä. Voi riippua ratsastajasta, että antaako arvoa ”työlämpien” hevosten selässä hikoilemiselle, vai keskittykö mieluummin omien taitojen hiomiseen hevosen suorittaessa kuuliaisesti. Erimielinen tai epävarma vastaus saattaa perustua siihen,

että vastaaja ratsastaisi mieluiten vain niillä hevosilla, joista itse pitää. Palautteessa toivottiin muutamaa hevosen kokoista tuntiratsua lisää sekä vähemmän ”työläitä” ratsuja lisää.

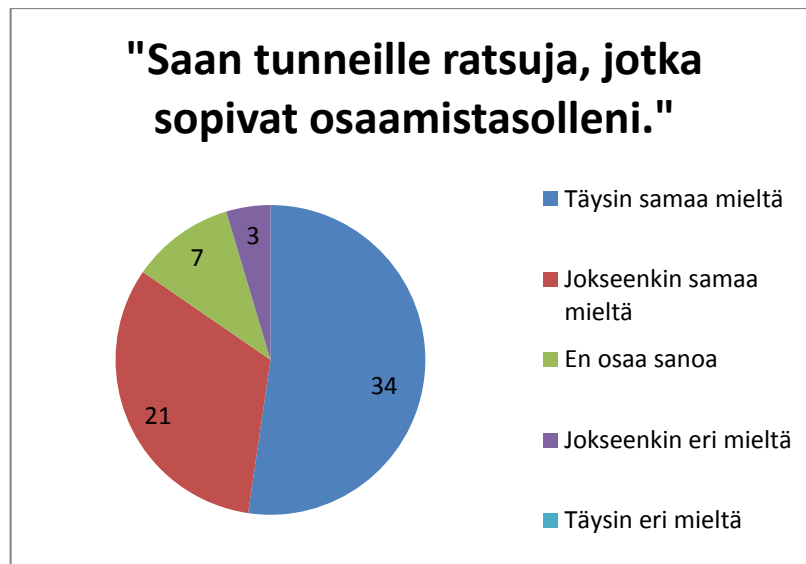


Kuvio 19. Ominaisuuksiltaan erilaiset hevoset (n=65)

”Saan tunneille ratsuja, jotka sopivat osaamistasolleni.”: täysin eri mieltä 0, jokseenkin eri mieltä 3, en osaa sanoa 7, jokseenkin samaa mieltä 21 ja täysin samaa mieltä 34.

Suurin osa vastaajista pitää ÄRC:n tuntihevosiä ja poneja sopivina suhteessa omaan osaamistasoon. Tallilta löytyykin hienoja, osaavia ratsuja, jotka liikkuvat upeasti ratsastajan toimiessa oikein. Kysymyksen perustana on selvittää, että kokevatko ratsastajat saavansa liian vaikeita hevosia, tai kokevatko omien taitojen olevan riittämättömät hevosen kanssa. Toisaalta erittäin hyvä ratsastaja voi ajatella, että hevosen koulutustaso ei vastaa hänen omaa osaamistaan. Muutama vastaajista oli epävarma ratsujen sopimisesta omalle osaamistasolle. Epävarmuutta saattaa aiheuttaa tunne siitä, että hevonen osaisi suorittaa paremminkin, jos ratsastaja osaisi vaatia oikein. Muutama vastaaja oli tämän kysymyksen kohdalla eri mieltä, mikä saattaa johtua esimerkiksi kokemuksesta, että ei pärjää hevoselle tai ei pysty hallitsemaan hevosta. Tällaisista asioista kannattaa mainita opettajalle ja selittää ongelma, jolloin siihen voidaan yrittää löytää oikeat ratkaisut.





Kuvio 20. Ratsujen sopivuus ratsastajan osaamistasolle (n=65)

”On mukavaa, jos joskus saa toivoa hevosta ratsastustunnille.”: Täysin eri mieltä 0, jokseenkin eri mieltä 0, en osaa sanoa 0, jokseenkin samaa mieltä 5 ja täysin samaa mieltä 60.

Ei ole suuri yllätys, että melkein kaikki vastaajat ovat täysin samaa mieltä siitä, että on mukavaa, jos joskus saa ratsastaa toivomallaan hevosella. Melkein kaikilla on se oma lempihevonen, jolla on aina kiva ratsastaa ja jonka kanssa on mukava puuhastella tallissa, koska se on vaan niin ihana ja kiva. Hevosten ja ratsastajien kannalta on hyvä, että se kivoin hevonen ei ole kaikilla ratsastajilla sama, mutta suuntaviivoja suosituimmuudessa on silti havaittavissa. Näyttäisi siltä, että hyvä luonne, kiltteys, positiivinen suhtautuminen hoitotapahtumiin ja ratsastukseen, sopiva virkeys ja kuuliaisuus ovat ominaisuuksia, mitkä useimmiten saavat ratsastajat pitämään jostain tietystä hevosesta tai ponista. Mitä useampi edellä mainituista ominaisuuksista pätee, sitä suuremmalla todennäköisyydellä kyseessä on monen ”unelmahevonen”.

Vapaassa palautteessa tuntiratsuja keuhuttiin kivoiksi, mukaviksi, ihaniksi ja omia suosikkeja mainittiin. Lempihevoskyselyssä harva pystyi nimeämään vain yhden suosikin. Eniten mainintoja sai suomenhevosruuna Ilopotku ”Ilo” (11). Toiseksi tykätyn on tamma Vecktra, ”Pimu” (9 mainintaa) ja kolmanneksi tamma Alina (8 mainintaa). Ilopotku sai palkinnoksi porkkanapussin tunnustuksena luotettavasta

toiminnasta ratsastuskoulun vahvana voimavarana. Kaikki tuntiratsuja koskeva palaute on liitteessä (7).



Kuvio 21. Hevostoiveet (n=65)

Vapaassa palautteessa tuntiratsuja kehuittiin kivoiksi, mukaviksi, ihaniksi ja omia suosikkeja mainittiin. Hevosia pidettiin yleensä turvallisina hoitaa ja ratsastaa, mutta muutamia poikkeuksiaikin asiassa mainittiin tai omat kyvyt koettiin riittämättömäksi hevosen kanssa. Monen kokoisia ratsuja on käytettävissä ja sitä pidettiin hyvänä asiana. Suurin osa arvosti ratsujen vaihtelevuutta, mutta myös epävarmuutta oman osaamistason ja ratsuiksi saatujen hevosten suhteen on havaittavissa. Arvatenkin lähes kaikki ovat iloisia, jos saavat joskus toivomansa hevosen tunnille. Kaikki tuntiratsuja koskeva palaute on liitteessä (7).

Lempihevoskyselyssä harva pystyi nimeämään vain yhden suosikin. Eniten mainintoja sai suomenhevosruuna Ilo-Potku (11). Toiseksi tykätyin on tamma Vecktra, ”Pimu” (9 mainintaa) ja kolmanneksi tamma Alina (8 mainintaa).

#### 5.4 Lainattavat varusteet

Yrityksellä on ratsastajien käytössä lainattavia varusteita. Lainata voi kypärän, raipan ja turvaliivin. Kypärän käyttö on kaikille ÄRC: n ratsastajille pakollista. Lainaamismahdollisuudesta huolimatta on suositeltavaa, että harrastuksen aloittava hankkisi oman kypärän mahdollisimman pian, sillä ehjä ja sopivan kokoinen sekä mallinen kypärä on ehdoton turvavaruste. Kypärä voi putoamistilanteessa vaurioitua siten että vikaa ei välttämättä huomaa päältäpäin ja silloin sen turvallisuusominaisuudet heikkenevät. Tätä asiaa ei voi tietää lainakypärästä. (Äimäraution ratsastuscentrum Oy:n www-sivut, 2013).

Kyselyssä kypärää ilmoitti lainaavansa 7 vastaajaa. Suurin osa kyselyyn vastaajista on siis hankkinut oman kypärän ja käyttää sitä, mikä onkin suositeltavaa. Kypärän lainaajista 4 oli sitä mieltä, että kypäriä on saatavilla riittävästi. 2 ilmoitti, että lainattavia kypäriä ei ole riittävästi ja 1 ei osannut sanoa. 5 piti lainakypäriä hyväkuntoisina ja turvallisina käyttää, 2 oli eri mieltä asiasta. Palautteessa mainittiin, että kokoja on liian vähän ja soljet puuttuvat monesta kypärästä. Joku oli havainnut kypärän ”helisevän”, mikä sai epäilemään sen turvallisuutta. Rikkinäisistä lainakypäristä pitäisi ilmoittaa tallin henkilökunnalle, että ne voidaan poistaa käytöstä ajoissa. Myös täitarkastusta lainakypäriille toivottiin.



Kuvio 22. Kypärän lainaaminen (n=65)

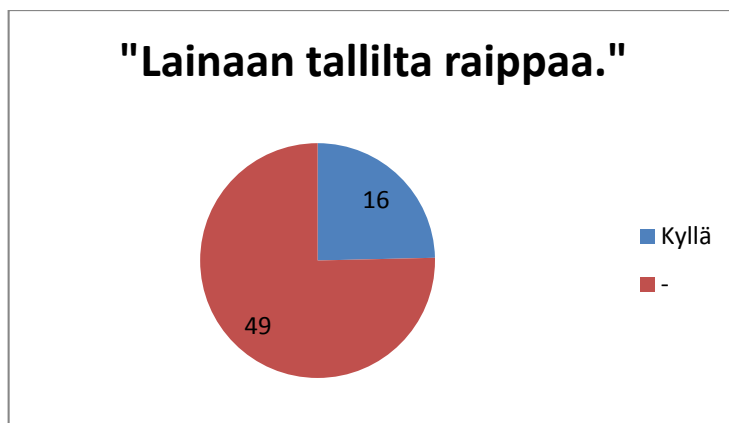


Kuvio 23. Lainattavien kypärien riittävyys (n=7)



Kuvio 24. Lainattavien kypärien kunto ja turvallisuus (n=7)

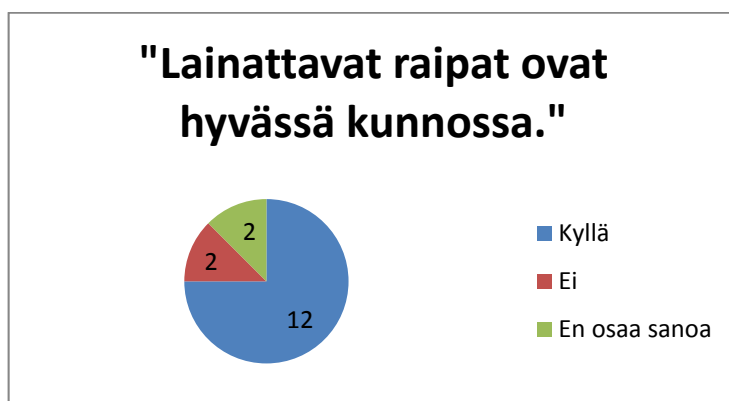
Raippaa lainaa 16. Lainaajista 5 arvioi että varustetta on riittävästi saatavilla. 5 toivoi enemmän lainattavia raippoja. 6 ei osannut arvioida riittävyyttä. 12 piti lainattavia raippoja hyväkuntoisina, 2 oli eri mieltä ja 2 ei osannut arvioida lainaraippojen kuntotaso. Kommenteissa toivottiin enimmäkseen parempaa saatavuutta, eli raippoja ei ole löytynyt tallista silloin kun tarvitsisi lainata sellaista tunnille. Tutkimuksen ollessa kesken raipoille on laitettu teline seinään tallissa ja se on hyvä parannus. Kaikki käytettävissä olevat raipat ovat helposti löydettävissä ja palautettavissa takaisin oikealle paikalle. Uusia raippoja on annettu lainauskäyttöön ja niitä on ollut riittävästi saatavilla.



Kuvio 25. Raipposien lainaaminen (n=65)



Kuvio 26. Lainattavien raipposien riittävyys (n=16)



Kuvio 27. Lainattavien raipposien kunto (n=16)

Turvaliiviä ilmoitti lainaavansa 1 vastaajaa. Turvaliivin lainaaja piti saatavuutta riittävänä ja lainattavia varusteita hyväkuntoisina ja turvallisina. Mahdollisuutta lainata turvaliiviä pidettiin edistyneenä. 45 ilmoitti, että ei lainaa lainkaan

varusteita. Monet ymmärtävät, että oman kypärän hankkiminen on järkevä investointi oman turvallisuuden kannalta. Osa ratsastajista ei ehkä halua lainata varusteita hygieniasyistä: kypärissä voi olla täitä ja toisten käyttämät hikiset varusteet ovat epämiellyttäviä. Kommentit lainattavista varusteista liitteessä (8).



Kuvio 28. Turvaliivin lainaaminen (n=65)



Kuvio 29. Ei lainaa varusteita lainkaan (n=65)

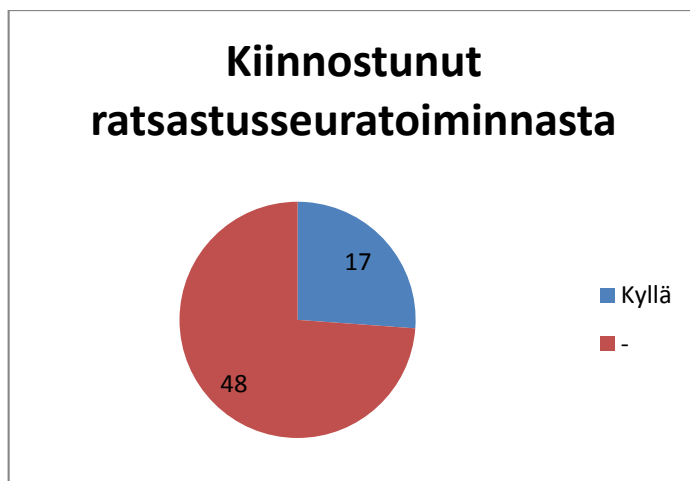
### 5.5 Kiinnostus hevosiin liittyvään harrastustoimintaan

Suomen ratsastajainliittoon (SRL) kuulutaan jäsenseurojen kautta. Suomi on jaettu kahdeksaan ratsastuksen alueeseen ja jokainen SRL: n jäsenseura kuuluu johonkin alueeseen. Oulu kuuluu Pohjois-Suomen alueeseen. Suomen ratsastajainliitossa on tällä hetkellä noin 470 jäsenseuraa ja ratsastusseuroissa jäseniä noin 45 000. Vireät seurat järjestävät jäsenilleen monenlaista toimintaa, kuten valmennuksia, kilpailuja,

koulutusta ja kerhotoimintaa. (Suomen ratsastajainliiton www-sivut 2013.) Monilla ratsastuskouluilla on ratsastusseuratoimintaa tai seura voi muodostua alueellisena yhteistyönä siten että siihen kuuluu useamman maantieteellisesti lähekkäin olevan tallin ratsastajia. Ratsastusseurojen jäsenet voivat saada SRL: n myöntämiä ratsastus- ja hevosiestaitomerkkejä virallisiin vaatimuksiin perustuvien suoritusten perusteella.

Kyselyssä tiedusteltiin ÄRC: n asiakkaiden kiinnostusta hevosiin liittyvään harrastustoimintaan. 17 vastaajaa ilmoitti olevansa kiinnostunut ratsastusseuratoiminnasta. 26 haluaisi mahdollisesti suorittaa taitomerkkejä. Ratsastuskilpailut kiinnostivat 37 vastaajaa. Hoitokursseille voisi osallistua 20 ja hevoskerhoihin 19. Jonkin muun kiinnostavan harrastusmuodon mainitsi 17 vastaajaa. Muita kiinnostavia harrastusmuotoja ovat muun muassa hoitohevoset ja -ponit, leirit, vikellys, hevosjalkapallo, luonnossa liikkuminen, valmennukset ja kurssit.

Kiinnostusta ratsastusseuratoimintaan on vastaajien keskuudessa jonkin verran, alle kolmannes ilmoitti olevansa kiinnostunut seuratoiminnasta. Yleensä seuratoiminnassa tiiviisti mukana olevat henkilöt ovat melko sitoutuneita harrastukseensa. Heillä saattaa olla kilpailutavoitteita tai halua kehittää alueensa harrastus- ja kilpailutoimintaa. Seuraan kuulumisen ja seuratuskuntien käyttö tuo yhtenäisyyttä harrastajien välille ja auttaa toimimaan yhteisten tavoitteiden edistämiseksi. Kiinnostus ratsastusseuratoimintaan tarkoittaa siis kiinnostusta organisoituun harrastustoimintaan ja yhteisöllisyyteen muiden harrastajien kanssa.



Kuvio 30. Ratsastusseuratoiminta (n=65)

Merkkisuorituksia saavat järjestää SRL: n jäsenseurat ja SRL: n hyväksymät ratsastuskoulut. Merkkien tarkoituksena on parantaa määrätietoisesti hevosten ja harrastajien ratsastus- ja hevostaitoja, luoda tavoitteellisuutta ratsastuksenopetukseen ja hevostaitojen harjoitteluun sekä olla todisteena saavutetuista taidoista. Ratsastusmerkkejä ovat perusmerkki, ratsastajamerkki erityisryhmille, C-merkki, aikuisratsastusmerkki, B-merkki, A-merkki ja taitomerkki. Lisäksi kilpailutulosten perusteella voi anoa pronssi-, hopea- ja kultamerkkejä. Erittäin ansioituneille kilparatsastajille voi SRL: n hallitus myöntää mestariratsastajamerkin. Hevostaitomerkkejä ovat minimerkki, perushoitomerkki, hoito I -merkki, hoito II -merkki, lääkintämerkki ja ruokintamerkki. (Suomen Ratsastajainliiton www-sivut 2013.)

Taitomerkkien suorittamisesta on kiinnostunut yli kolmannes vastaajista. Kiinnostus taitomerkkien suorittamiseen tarkoittaa kiinnostusta parantaa omia taitoja määrätietoisesti ratsastuksessa ja hevosen hoidossa. Se tarkoittaa myös halukkuutta oppia uusia asioita hevosista ja ratsastuksesta ja halukkuutta osallistua taitojen testaamiseen. Hyväksytyt suoritus oikeuttaa hankkimaan suoritukseen liittyvän merkin.





Kuvio 31. Taitomerkit (n=65)

Äimäraution Ratsastuscentrum järjestää aika-ajoin ratsastuskilpailuja, joihin voivat osallistua ratsastajat tallin hevosilla tai omilla hevosillaan. Seurat voivat järjestää harjoitus- seura- alueellisia ja kansallisenkin tason kilpailuja.

Ratsastuskilpailuista on kiinnostunut yli puolet kyselyyn vastanneista. Kysely ei tarkenna sitä, että ovatko vastaajat kiinnostuneita itse kilpailemaan vai osallistumaan kilpailutapahtumaan katsojana. Joka tapauksessa vastauksista on pääteltävissä, että useammalla kuin joka toisella vastaajalla on kiinnostusta ÄRC:n kilpailutoimintaan. Kilpailutapahtumat ovat yleensä tunnelmaltaan virittyneitä, silloin nähdään parasta osaamista ja todellista keskittymistä virheettömän suorituksen tekemiseen. Se varmasti kiinnostaa monia katsojinakin.

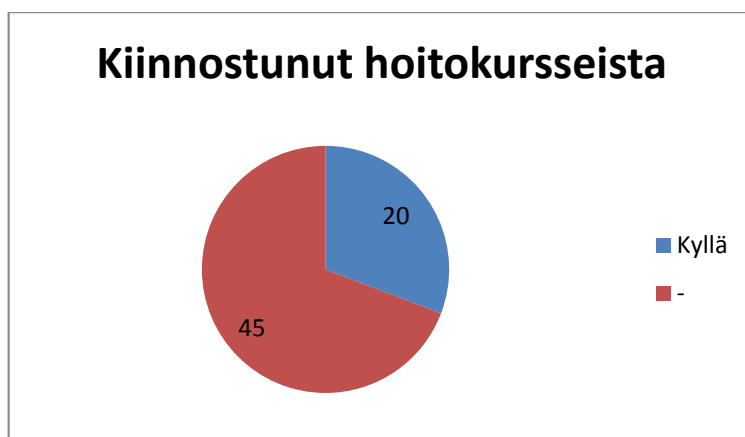


Kuvio 32. Ratsastuskilpailut (n=65)

Kuvio 33. Kiinnostus ratsastuskilpailuja kohtaan (n=65)

Hoitokursseilla opetellaan hevosen hoitoa ja huolenpitoa. Hoitokurssin käyneillä on oikeus saada hoitohevonen tallilta. Yhdellä hevosella voi olla useampi hoitaja ja he sopivat keskenään hoitopäivistä, jolloin sitoutuvat käymään tallilla. Hoitohevonen opettaa nuorille vastuun ottamista ja sen myötä voi vapaaehtoisesti olla mukana tallin toiminnassa ja saada työkokemusta. Hoitajat harjaavat ja laittavat hevosia kuntoon tunneille tarvittaessa, auttavat ratsastajia, huolehtivat hevosen varusteista, siivoavat karsinoita, taluttavat hevosia alkeistunneilla ja ovat apuna milloin missäkin.

Hoitokursseista ilmoitti olevansa kiinnostunut hieman alle kolmannes vastaajista. Kiinnostus hoitokursseille osallistumiseen tarkoittaa kiinnostusta oppia uusia asioita hevosen hoidosta. Se saattaa myös tarkoittaa halukkuutta saada hoitohevonen tallilta.



Kuvio 34. Hoitokurssit (n=65)

Hevoskerhot ovat yleensä junioriharrastajien yhteistoimintaa. Hevoskerhoissa voidaan opetella uusia asioita hevosista ja ratsastuksesta, ulkoilla, tehdä talkootöitä, tehdä retkiä ja niin edespäin. Kerhoissa harrastajat kokoontuvat ja tekevät jotain mukavaa yhdessä. Kerhon vetäjä suunnittelee kokoontumispäivien ohjelman ja johtaa ryhmää.

Hevoskerhoista ilmoitti olevansa kiinnostunut hieman alle kolmannes vastaajista. Nämä vastaajat ovat kiinnostuneita tallin järjestämästä hevosiin liittyvästä kerhoilusta ja yhdessäolosta.



Kuvio 35. Hevoskerhot (n=65)

## 5.6 Sopivat tuntiajat

Tämän kysymyksen kohdalla tuloksissa ilmeni vaikeus saada järkevästi yleistettävää koontia vastauksista. Yksittäiset asiakkaat ilmoittivat useita sopivia tuntiaikoja ja päiviä. Koska kyselyssä ei selvinnyt kyseisen ratsastajan tasoryhmä, on vastausten perusteella vaikea tehdä yleistyksiä esimerkiksi ryhmän muodostamiseksi. Lisäksi kyselyssä ilmoitettiin, että vastaajien antamat yhteystiedot käsitellään luotettavasti, eikä niitä luovuteta eteenpäin. Yrittäjää varten ei siis voinut laatia listaa, missä olisi asiakkaan nimi ja hänen ilmoittamansa parhaiten sopiva tuntiaika ja päivä.

Kyselystä kuitenkin selvisi, että parhaiten sopivat tuntiajat ovat arkisin ilta-aikoja klo 17.00 - 20.00. Arki-illat näyttäisivät sopivan monelle. Viikonloppukävijöillä ajalla ei ole niin selvästi merkitystä, vaan aamu- tai ilta-aika näyttäisi sopivan monelle.

### 5.7 Kiinnostus maksusitoumukseen

Kyselylomakkeessa oli seuraava teksti selitteenä maksusitoumusta koskevassa kysymysoosassa: ”Äimäraution ratsastuscentrum harkitsee tarjoavansa mahdollisuutta käydä tunneilla edullisemmin hintaan 104 €kk (4 ratsastustuntia kuukaudessa). Tunneilla käyminen kertamaksua edullisempaan hintaan (yhden tunnin hinnaksi tulee 26 €) kuitenkin edellyttäisi 6 kuukauden sitoutumista asiakkuuteen.”

Kymmenen kerran ratsastustuntikortin hinta on 260 € (tunnin hinta 26 €) ja irtotunnin hinta 29 €. Lisäksi mahdollisuus on pienryhmätunteihin ja yksityistunteihin, mitkä ovat hinnaltaan kalliimpia.

Maksusitoumus kiinnosti 41 vastaajaa. 17 ei ollut kiinnostunut uudesta maksuvaihtoehdosta ja 7 jätti vastaamatta kysymykseen. Tähän asti tuntinsa maksuun oli käyttänyt ratsastustuntikorttia 35, pankkikorttia 25 ja pankkisiirtoa 14 vastaajaa. Lisäksi 3 ilmoitti maksavansa ratsastustuntinsa yrityksessä tekemillään töillä.

Ratsastustuntikortin hankkiminen kannattaa silloin, kun käy tunneilla säännöllisesti ja haluaa säästää kokonaishinnassa. Yli puolet vastanneista näyttäisikin maksavan tuntinsa ratsastustuntikortilla.

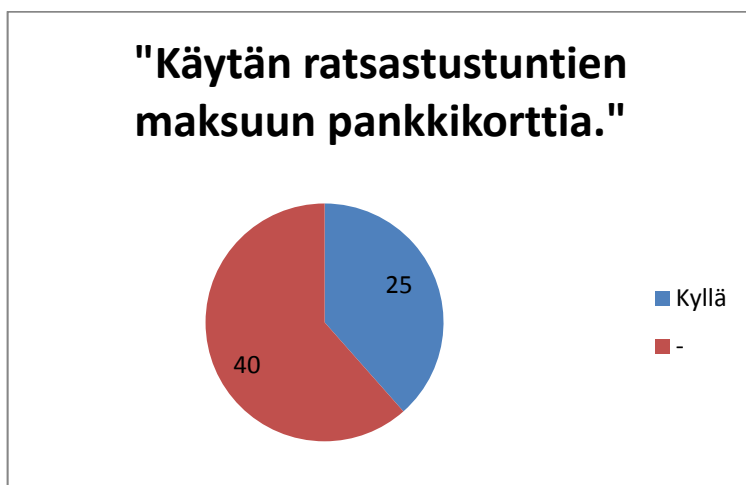
Ratsastustuntikortti voi olla kallis kertaostos esimerkiksi opiskelijoille, työttömille, ja eläkeläisille. Todennäköisesti siksi osa vakituisistakin asiakkaista käyttää pankkikorttia tai pankkisiirtoa ja maksaa yhden tunnin kerrallaan, vaikka hinta on silloin kalliimpi. Syynä voi olla myös epäsäännöllinen käyminen tunneilla, jolloin asiakas ei halua sitoutua ratsastustuntikortin voimassaoloaikaan. Maksusitoumus kuitenkin näyttäisi kiinnostavan monia maksuvaihtoehtona kertamaksun ja tuntikortin välimuotona.



Kuvio 36. Maksusitoumus (n=58)



Kuvio 37. Tuntimaksu ratsastustuntikortilla (n=65)



Kuvio 38. Tuntimaksu pankkikortilla (n=65)



Kuvio 39. Tuntimaksu pankkisiirrolla (n=65)

### 5.8 Parhaat viestintäkanavat

Kysymys parhaista viestintäkanavista jäi pois kyselylomakkeen paperiversiosta, koska lomakkeet oli jo ehditty monistaa, kun sen puuttuminen huomattiin. Kysymys lisättiin kuitenkin e-lomakkeelle. Yrityksellä on toimivat verkkosivut ja yhteisö Facebookissa. Tallilla ilmoituksia ajankohtaisista asioista on toimiston ovesa. Lisäksi tieto kulkee puskaradion välityksellä ja henkilökunnalta asiakkaille.

30 verkkokyselyyn vastanneista ilmoitti haluavansa lukea ÄRC:n tiedotteita ja uutisia yrityksen kotisivuilta. 25 ilmoitti, että Facebook on sopiva viestintäkanava. Yli puolet kysymykseen vastanneista siis seuraa ÄRC:n viestintää Internetissä. ÄRC:n kannattaa siis jatkossakin hyödyntää kotisivuja tiedottamisessa ja laittaa sivuille kaikki oleellinen tieto tulevista tapahtumista, uutisista, tuntien peruuntumisesta ja niin edespäin.



Kuvio 40. Tiedottaminen kotisivuilla (n=40)



Kuvio 41. Tiedottaminen Facebookissa (n=40)

24 ilmoitti lukevansa tiedotteet tallin toimiston ovesta. Moni ehkä lukee tiedotteet tunnilla käydessään ja huomaa siitä tärkeät uutiset. Nämä henkilöt eivät ehkä vieraile tallin kotisivuilla säännöllisesti ja näin ollen siellä ilmoitetut asiat saattavat jäädä heiltä huomaamatta. Talliin siis toivotaan jatkossakin paperimuodossa olevia tiedotteita tärkeistä asioista. On ymmärrettävää, että toimiston oveen ei mahdu yhtä paljon tietoa, kuin verkkosivuille. Asiakkaiden kannalta tärkeimmät asiat kuitenkin kannattaa tallilla edelleen ilmoittaa seinälle laitettavilla tiedotteilla. Ehkä talliin voisi tuoda ilmoitustaulun, missä olisi aina ajankohtaiset tiedotteet.



Kuvio 42. Tiedotteet tallilla (n=40)

20 toivoi ajankohtaisten ja tärkeiden asioiden tiedottamista opettajalta ja 16 tallin henkilökunnalta.

Asiat menevät hyvin perille, kun opettaja ilmoittaa niistä kaikille yhteisesti vaikka tunnin päätteeksi hevosten ollessa pysähdyksissä kaarrossa. Yli puolet vastanneista toivoo tiedottamista henkilökunnalta. Tämän kysymyksen kohdalla vastaajat saattavat tarkoittaa myös henkilökunnan antamaa opastusta tallin asioissa. He ehkä toivovat että ei tarvitsisi itse mennä etsimään henkilöä jolta kysyä, vaan että joku kertoisi tarvittavat asiat (esimerkiksi mistä hevosen varusteet löytyvät) ennen ensimmäistä ratsastuskertaa.





Kuvio 43. Ratsastuksenopettaja tiedottajana (n=40)



Kuvio 44. Tallin henkilökunta tiedottajina (n=40)

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Sanalla reliabiliteetti tarkoitetaan tutkimuksen tulosten tarkkuutta. Tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia ja vain kyseessä olevalla tutkimuksella saavutettavia. Jos suoritettaisiin toinen tutkimus toisen tutkijan toimesta jossa tiedusteltaisiin samoja asioita, pitäisi myös saatujen vastausten olla samansuuntaisia molemmissa tutkimuksissa. Tutkimustulokset kuitenkin liittyvät tiettyyn aikaan ja yhteisöön, joten tulokset eivät ole vertailukelpoisia myöhemmin eri paikassa tehdyn tutkimuksen tulosten kanssa. Tutkijan on oltava tarkka ja kriittinen tiedon keruussa, tulosten käsittelyssä ja tulkitsemisessä. Tutkimustulokset ovat sattumanvaraisia, jos otoskoko jää pieneksi suhteessa kohderyhmään. On myös tutkittava koko perusjoukkoa, eikä valittava sen sisältä jotain ryhmiä, jos halutaan koko perusjoukon kattava tutkimus. (Heikkilä 2004, 30.)

Tämän tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa pitää huomata, että kohderyhmänä oli koko perusjoukko, eli yrityksen asiakkaat. Ikärajaa tai mitään muuta seulaa ei ollut rajoittamassa tutkimukseen osallistumista. Otos ei kata koko perusjoukkoa, mutta on riittävän suuri tiettyjen toistuvuuksien havaitsemiseen. Tällaisia usein mainittuja asioita olivat esimerkiksi vanhan tallin remontoinnin tarve, ratsastusryhmien koko suhteessa kenttään ja maneesiin, toivomukset vaihtelevista tunteista ja niin edespäin.

Tutkimusten käsittelyssä on noudatettu huolellisuutta virheiden välttämiseksi, sekä tulkittu tuloksia oman tiedon ja asiakaskokemuksen perusteella. Täten tutkijan oma näkemys voi tulla esiin joissakin tulkinnoissa.

### 6.2 Parannusmahdollisuudet ja kehityskohteet

Tutkimuksessa tuli esiin muutamia asioita, mihin toivottiin parannusta useammassakin palautteessa. Asiakaskäytössä olevien tilojen osalta moni oli pannut merkille ”vanhan tallin” huonon kunnon ja puutteet lämmityksessä ja vedensaannissa. Joillain parannuksilla tallin voisi saada hieman parempaan kuntoon,

esimerkiksi huolehtimalla ikkunoiden ja ovien tiiviyydestä talvisaikaan ja pitämällä huolta, että puhdasta vettä kuolainten pesuun on saatavilla. Homevauriot ja vuotava katto ovat asioita, mitkä vaativat suurempia rahallisia panostuksia, mutta toisaalta voivat aiheuttaa terveysongelmia, esimerkiksi hengitysoireita. Myös Tapio-tallin juoma-automaattien ääni herätti ihmetystä ja kannattaisi ehkä tarkistaa, voiko asiaan tehdä korjauksia helposti. Valaistuksen toimivuuteen kannattaisi kiinnittää huomiota pimeään vuodenaikaan ja lisätä valaistusta tarvittaessa pimeissä paikoissa. Karsinoiden toimivuuden osalta voisi auttaa, jos oville olisi hyvä kiinnitysmekanismi ja hoidettaessa hevosta karsinassa ovi ei pääsisi aukeamaan, mutta hoitaja pääsisi helposti kulkemaan.

Varsinaisen parkkitilan vähyden vuoksi kannattaisi asiakkaille ilmoittaa, miten voi pysäköidä pihan ulkopuolella, jos parkkipaikka on täynnä. Valaistus pimeään vuodenaikaan on hyvä huomioida, ettei parkkipaikalla pääse syntymään kolareita. Hyvä auraus ja liukkaiden paikkojen hiekoitus talvisaikaan helpottaa parkkipaikalla ajamista. Pyörien ja mopojen pysäköintipaikka kannattaisi ehkä merkitä ja pyörätelineitä toivottiin.

Vessojen osalta normaalista siisteydestä huolehtiminen päivittäin sekä saippuan, käsipyyhkeen ja wc-paperin saatavuuden varmistaminen riittänevät. Taukutiloilla tuntuisi olevan käyttäjiä ja varmasti käyttäjät toivovat, että jatkossakin tallilla on lämmitetty oleskelutila, missä voi odotella tunnin alkua ja syödä eväitä. Palautteessa toivottiin, että taukotilasta ei tehdä hevosten ja ratsastajien varusteiden säilytystilaa.

Ratsastustuntien ympäristöjen osalta kentälle ja maneesille ehdotetut parannuskohteet ovat ehkä osin isompia projekteja toteuttaa. Maneesin lisävalaistusta ja katsomon parannusta voi miettiä. Katsomon penkkejä voisi ehkä pehmustaa ja maalata mikä tekisi katsomosta mukavamman ja viihtyisemmän näköisen. Penkkejä voisi ehkä tarvittaessa korottaa, että istuenkin näkee hyvin kentälle. Nykyistä puun väristä ja pelkistettyä katsomoa pidettiin ehkä ”karuna”. Keväinen lumien lähtö muistutti myös siitä, että maneesin katolta kannattaa pudottaa lumet ennen kuin ne putoavat ryminällä tunnin aikana (tämän seurauksena saattavat pudota myös ratsastajat hevosten selästä) tai maneesiin kuljettaessa. Kentälle on sateisena vuodenaikana kertynyt isoja lammikoita. Veden pääsystä pois kentältä ja

lammikoitumisen estämisestä on huolehdittava, jos kenttä halutaan pitää käyttökuntoisena kaikkina aikoina. Talvella kentälle on ilmeisesti muodostunut syviä uria lumen runsauden takia. Mitä tulee kentän ja maneesin kokoon, paras keino vähentää ahtauden tuntua on ratsastusryhmien pitäminen tarpeeksi pieninä (8 ratsukkoa mainittiin olevan liian suuri ryhmäkoko).

Tunneille toivottiin monipuolisuutta ja monet tuntuvat toivovan perustunnilleen vaihtelua, kuten puomeja ja esteitä tai maastoratsastusta. Maastoesteitä toivottiin ja pieni maastoesterata voisikin olla monelle uusi elämys. Uusina harrastusmuotoina toivottiin vikellystä ja hevosjalkapalloa. Myös ratsastusta ilman jalustimia ja ilman satulaa toivottiin. Asiakkaille kannattaisi antaa tietoa siitä, kuinka usein tunneilla ja ryhmissä on mahdollista vaikka hypätä esteitä tai mennä maastoon, tai onko siihen mahdollisuutta yleensäkin, ettei olisi turhia odotuksia. Siis asiakkaille kannattaa hieman valottaa, että mitä tuntien ohjelmaan kuuluu ja kuinka usein. Jos kyseessä on alkeisryhmä, eikä vielä ole edetty esteiden hyppäämiseen, kannattaa se mainita. Myös ratsastajien tunteiden kysyminen ja kuunteleminen on tärkeää sekä epävarmuutta aiheuttavista tilanteista puhuminen.

Ratsastajat tuntuvat olevan tyytyväisiä tuntiratsuihin ja pitävät niitä kiltteinä ja turvallisina hoitaa ja ratsastaa. Poikkeuksina mainittiin Luke ja Namu. Ongelmia voisi ratkaista siten, että uusia asiakkaita opastettaisiin hevosten kanssa. Mainittaisiin jos on asioita, mitä hevosesta pitäisi tietää kun menee karsinaan hoitamaan tai ennen kun nousee ratsaille. Uusi asiakas voi yllättyä, jos hevonen luimistelee vihaisen näköisenä, kun menee karsinaan hoitamaan hevosta. Pari henkilökunnalta saatua neuvoa oikeasta toiminnasta voisi auttaa tilanteessa, kun ratsastaja yllättyy hevosen käytöksestä. Hevosten kuntoon laittamisessa toivottiin olevan apua saatavilla. Ongelmia on ollut esimerkiksi lyhyillä henkilöillä varusteiden laittamisessa hevoselle. Mahdollisuus valita ratsu tunnille silloin tällöin ilahduttaa lähes kaikkia.

Lainattavien varusteiden osalta on tehty parannuksia tämän tutkimuksen ollessa kesken. Uusia lainattavia raippoja on annettu asiakkaiden käyttöön riittävä määrä ja niille on asennettu telineet talliin ja maneesiin. Nyt ne ovatkin siististi omalla paikallaan, mistä voi lainata ja palauttaa samaan paikkaan. Lainakypärien kuntoa kannattaisi tarkkailla ja pyytää asiakkaita ilmoittamaan puutteista tai rikkinäisistä

varusteista. Oman kypärän hankkimiseen kannattaa toki edelleen kannustaa, koska vain siten käyttäjällä voi olla käsitys kypärän todellisista turvallisuusominaisuuksista.

Jos talli aloittaa yhteistyön Ratsastusseura Win Win: n kanssa, kannattaa asiakkaille kertoa ratsastusseuraan kuulumisen hyödyistä. Osa asiakkaista ehkä mieltää seuratoiminnan kilpailuihin ja valmennuksiin keskittyneeksi, vaikka se ei sitä kaikilla seuroilla olekaan. Seura on vireä, kun siinä on paljon jäseniä ja innokkaita vapaaehtoisia mukana toiminnassa. Seura voisi järjestää tallikisoja, mihin asiakkaat saisivat osallistua tallin hevosilla. Kisojen yhteydessä voisi olla mahdollisuus suorittaa ratsastusmerkkejä, kun ratoja ja tehtäviä on ensin harjoiteltu tunnilla. Myös hevosiemaitomerkkien vaatimaa koulutusta voisi seura järjestää. Merkkisuoritusten myötä harrastajien hevosiem- ja ratsastustaidot parantuvat päämäärätietoisesti. Hoitokursseja ja hevosiemhoja toivotaan järjestettävän tallilla. Näiden kohdalla kynnyskysymyksenä voi usein olla vapaaehtoisen vetäjän löytyminen. Vapaaehtoisen hevosiemhoon vetäjän voisi ehkä puolivuositain palkita jollain tavoin. Voisi myös kirjoittaa todistuksen hevosiemhoon vetäjänä toimimisesta, mikä voi hyödyttää esimerkiksi opiskeluun liittyvissä pyrkimyksissä. Siten joku voisi olla kiinnostunut sitoutumaan hevosiemhoon pitämiseen vaikka juuri puoleksi vuodeksi kerrallaan.

Asiakkaille parhaiten sopivista tuntiajoista ei tämän tutkimuksen salassapitovelvollisuuden takia saatu yrittäjää hyödyttävää tietoa. Yrittäjän kannattaa kerätä tieto suoraan asiakailta ja laatia lista kullekin sopivista tuntiajoista ja päivistä.

Maksusitoumusta kohtaan näytti löytyvän asiakkaiden keskuudessa kiinnostusta. Maksuvaihtoehto kannattaisi luultavasti ottaa käyttöön, koska sillä tavoin pystyisi ehkä aktivoimaan epäsäännöllisesti käyviä asiakkaita tai usein tuntinsa peruvia säännöllisempään käymiseen tunneilla. Vanhat maksuvaihtoehdot pankkikortti ja pankkisiirto kannattaa kuitenkin pitää mukana, koska osa asiakkaista haluaa edelleen maksaa yhden tunnin kerrallaan tai heillä eivät halua tehdä kallista kertaostosta.

Ratsastustuntien alussa tai lopussa opettaja voi tiedottaa tulevista tapahtumista, kilpailuista, muutoksista tuntiajoissa ja niin edespäin. Sillä tavalla saadaan tietoa välitettyä asiakkaille tehokkaasti ja väärinkäsitykset vähenevät. Asiakkaita voi myös

aktivoida osallistumaan tallin järjestämille leireille, erikoistunneille ja tapahtumiin. Tämän tyylinen tiedottaminen sopii ratsastustunneille: ”Jouluaattona ei ole tavallisia tunteja, vaan silloin järjestetään maastoratsastus, mihin on vielä vapaita paikkoja. Joten ilmoittautukaa nopeasti jos haluatte mukaan!” Myös tallin henkilökunta voi opastaa asiakkaita, jos näyttää siltä että heiltä on jäänyt jotain huomaamatta. Uusia asiakkaita kannattaa neuvoa ainakin varusteiden ja hoitovälineiden säilytyspaikoista, tunnin alkamisesta, lainavarusteista, mahdollisesta loimitustarpeesta ratsastuksen jälkeen, herkkujen antamisesta ynnä muusta tärkeästä. Kaikki eivät välttämättä ymmärrä itse kysyä, vaikka jokin kysymys mielessä olisikin ja henkilökunnan ollessa tavoitettavissa voi mieleen tulla kysymyksiä. Yritys hyötyy, kun kaikki noudattavat yhteisiä toimintatapoja.

## LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Grönlund, M., Jacobs, R. & Picard R. 2000. Asiakastyytyväisyyden osatekijät ja edellytykset: painoviestintäyritysten asiakkaiden odotuksia ja arvioita. Turun kauppakorkeakoulu: Yritystoiminnan tutkimus- ja koulutuskeskus.

Havunen, R. 2000. Uusi näkökulma asiakkaaseen -oivaltamisen kautta tuloksiin. Helsinki: Edita.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Lillkvist, A. & Duncker, L. 2005. Tiedolla tuloksiin: Kooste ”Tieto lisää ammattitaitoa” -hankkeen koulutustapahtumista. Parainen: Hevosfakta Oy.

Mäntyneva, M. 2003. Asiakkuudenhallinta. Helsinki: WSOY.

Mäntyneva, M. 2012. Kasvua innovaatioista. Helsinki: Kauppakamari.

Pakkanen, R., Korkeamäki, A. & Kiiras, H. 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki: WSOY.

Patentti- ja rekisterihallituksen www-sivut. Viitattu 16.2.2013. [www.prh.fi](http://www.prh.fi).

Pesonen, H-L., Lehtonen, J & Toskala A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ratsastusseura Win Win'n www-sivut. Viitattu 2.5.2013. [winwin.sporttisaitti.com](http://winwin.sporttisaitti.com).

Rissanen, T. 2005. Yrittäjän käsikirja 2005 - Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Kuopio: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Ronkainen S., & Karjalainen, A. (toim.) 2008. Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Suomen Ratsastajainliitto Ry:n www-sivut. Viitattu 15.4.2013. [www.ratsastus.fi](http://www.ratsastus.fi).

Äimäraution Ratsastuscentrum Oy:n www-sivut. 2013. Viitattu 1.4.2013. [www.aimarautionratsastuskeskus.fi](http://www.aimarautionratsastuskeskus.fi).

## LIITE 1

DAVID GARVIN, 1987:

LAADUN KAHDEKSAN KRIITTISTÄ ULOTTUVUUTTA

Tuoteperusteinen <ul style="list-style-type: none"><li>- Suorituskyky</li><li>- Erityisominaisuudet</li></ul>	Arvoperusteinen <ul style="list-style-type: none"><li>- Kestävyys</li><li>- Huollettavuus</li></ul>
Tuotantoperusteinen <ul style="list-style-type: none"><li>- Luotettavuus</li><li>- Yhdenmukaisuus</li></ul>	Käyttäjäperusteinen <ul style="list-style-type: none"><li>- Koettu laatu</li><li>- Esteettisyys</li></ul>



## LIITE 2

## PARASURAMAN, BERRY &amp; ZEITHAML, 1985: SERVQUAL

1.	Luotettavuus. Suorituksen johdonmukaisuus ja luotettavuus. - Yritys tekee asiat oikein ensimmäisellä kerralla - Laskutus on täsmällistä - Arkistointi on moitteetonta - Palvelu toimitetaan sovittuun aikaan
2.	Reagointialttius. Työntekijöiden halu ja alttius palvella. - Palvelu tapahtuu ajallaan. - Tarpeelliset asiakirjat lähetetään heti. - Asiakkaaseen otetaan yhteyttä viivytyksettä - Palvelu on nopeaa
3.	Pätevyys. Tarvittavien tietojen ja taitojen hallinta. - Yhteyshenkilöiden tiedot ja taidot - Tukihenkilöstön tiedot ja taidot - Organisaation tutkimuskyky
4.	Saavutettavuus. Yhteydenotonmahdollisuus ja helppous. - Palvelu on helposti saatavissa puhelimitse - Palvelun odotusaika ei ole liian pitkä - Sopivat aukioloajat - Palvelupiste sijaitsee helpossa paikassa
5.	Kohteliaisuus. Yhteyshenkilöiden käyttäytyminen, kunnioittava asenne, huomaavaisuus ja ystävällisyys. - Hienotunteisuus asiakkaan omaisuutta kohtaan. - Asiakaspalvelut ulkoisilta ominaisuuksiltaan moitteettomia ja siistejä.
6.	Viestintä. Asiakkaille puhutaan kieltä, jota he ymmärtävät ja heitä kuunnellaan. - Palvelun selostaminen - Palvelun hinnan kertominen - Asiakkaiden vakuuttaminen siitä, että ongelmat hoidetaan
7.	Uskottavuus. Luotettavuus, rehellisyys, asiakkaiden etujen ajaminen. - Yrityksen nimi - Yrityksen maine - Yhteyshenkilöstön persoonallisuus
8.	Turvallisuus. Vaaroja, riskejä tai epäilyksiä ei ole. - Yrityksen nimi - Yrityksen maine - Yhteyshenkilöstön persoonallisuus
9.	Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen. Aito pyrkimys asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen. - Asiakkaan erityisvaatimusten selvittäminen - Asiakasta kohdellaan yksilöllisesti - Vakioasiakas tunnetaan
10.	Fyysinen ympäristö. Palvelun fyysiset tekijät. - Toimitilat - Henkilöstön ulkoinen olemus - Palvelussa käytettävät apuvälineet tai koneet - Palvelun fyysiset merkit (esim. kortit)

## LIITE 3

**Ohje:** Vastaa tähän kyselyyn vain kerran ja ole rehellinen vastauksissasi sekä myönteisen, että kielteisen palautteen osalta. Käytä hetki aikaa pohtiessasi vastauksia, että saamme vastauksistasi hyödyllistä tietoa.

**HUOM!** Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan **palkintoja:**

1 tavallinen ratsastustunti, 1 yksityistunti, 5 kpl lahjakortteja Oulun ratsumestareille à 10€ 3 kpl Satakunnan ammattikorkeakoulun T-paitoja.

## HIETASAAREN PONIPIHAN ASIAKASTYYTYVÄISYYS 2013

Tämä on asiakaskysely, jonka kohteena ovat Äimäraution Ratsastuscentrum Oy:n asiakkaat. Tieto asiakkaiden ajatuksista, toiveista ja kehitysehdotuksista on tärkeää tulevaa toimintaa suunniteltaessa.

Kyselyn toteuttaa Ilona Kauppinen yhteistyössä Äimäraution Ratsastuscentrumin kanssa Satakunnan ammattikorkeakoulun liiketalouden alan opinnäytetyönä.

Vastaukset käsittelee kyselyn toteuttaja luottamuksellisesti. Yhteystietosi tarvitaan, jos haluat olla mukana arvonnassa. Yhteystietoja ei luovuteta eteenpäin ja niitä käytetään vain palkintojen toimittamiseen voittajille.

**Voit vastata kyselyyn myös ratsastustunneilla käyvän lapsesi puolesta, mikäli hän on liian nuori vastaamaan itse.**

**Noudata kysymyksiä vastaohjeita. Kommentteja -osiot ovat vapaaehtoisia. Sama kysely löytyy netistä osoitteesta [www.aimarautionratsastuscentrum.fi](http://www.aimarautionratsastuscentrum.fi).**

### 1. Perustiedot

Merkitse oikea vaihtoehto (X).

	Nainen	Mies
Sukupuoli		

Vastaa kysymyksiin.

Syntymävuosi	
Kauanko olet harrastanut ratsastusta?	
Kauanko olet ollut Äimäraution ratsastuscentrumin asiakas?	

Merkitse oikea vaihtoehto (X).

Käyn ratsastustunneilla	
Vastaan ratsastustunneilla käyvän lapseni puolesta	

## 2. Asiakaskäytössä olevat tilat

Anna arvosana 1-5.

1=välttävä, 2=tydyttävä, 3=hyvä, 4=erittäin hyvä, 5=kiitettävä

Kommentteja -sarakkeeseen voit kirjoittaa palautteesi ja kehitysehdotuksia.

Merkitse oikea vaihtoehto (X).

	1	2	3	4	5	Kommentteja
Tallit						
Parkkipaikat						
WC:t						
Taukotilat						

## 3. Ratsastustuntien ympäristöt

Anna arvosana 1-5.

1=välttävä, 2=tydyttävä, 3=hyvä, 4=erittäin hyvä, 5=kiitettävä

Kommentteja -sarakkeeseen voit kirjoittaa palautteesi ja kehitysehdotuksia.

Merkitse oikea vaihtoehto (X).

	1	2	3	4	5	Kommentteja
Maneesi						
Kenttä						
Maastot						

## 4. Lainattavat varusteet

Merkitse tallilta lainaamasi varusteet (X).

Kypärä	
Raippa	
Turvaliivi	
En lainaa varusteita	

Jos lainaat varusteita, vastaa myös seuraaviin kysymyksiin (X).

	kyllä	ei	En osaa sanoa	Kommentteja
Lainaamani varusteita on riittävästi saatavilla				
Lainaamani varusteet ovat turvallisia käyttää				

## 5. Tuntihevokset ja ponit

Merkitse oikea vaihtoehto (X).

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Kommentteja
Tuntiratsuja on turvallista hoitaa.						
Tuntiratsuilla on turvallista ratsastaa.						
Arvostan mahdollisuutta ratsastaa erilaisilla hevosilla.						
Saan tunneille ratsuja, jotka sopivat osaamistasolleni.						
On mukavaa, jos joskus saa toivoa hevosta ratsastustunnille.						

Lempihevoseni tallilla on (eniten ääniä saanut palkitaan porkkanapussilla)!!	
--	--

## 6. Ratsastustunnit

Merkitse oikea vaihtoehto (X).

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Kommentteja
Ratsastuksen opetus on asiantuntevaa.						
Tunnilla on samantasoisia ratsastajia.						

Ratsastustunneilla tehdään asioita, mitä haluankin tehdä.						
Ratsastusryhmä on sopivan kokoinen.						
Koen kehittyväni ratsastajana ja oppivani uutta.						
Tuntilaisten toivomuksia otetaan huomioon.						

## 7. Muu harrastustoiminta

Merkitse ne vaihtoehdot, mistä olet kiinnostunut (X).

Seuratoiminta	
Taitomerkkien suorittaminen	
Ratsastuskilpailut	
Hoitokurssit	
Hevoskerhot	
Jokin muu, mikä?	

## 8. Parhaiten sopivat tuntiajat

Itselleni parhaiten sopiva tuntiaika on:	
Itselleni parhaiten sopiva tuntipäivä on:	

Jos vastaat lapsesi puolesta, vastaa seuraaviin kysymyksiin:

Lapselleni parhaiten sopiva tuntiaika on:	
Lapselleni parhaiten sopiva tuntipäivä on:	

### 9. Edullisempi kokonaishinta 6 kk:n sitoutumisella

Äimäraution ratsastuscentrum harkitsee tarjoavansa mahdollisuutta käydä tunneilla edullisemmin hintaan 104 €/kk (4 ratsastustuntia kuukaudessa).

Tunneilla käyminen kertamaksua edullisempaan hintaan (yhden tunnin hinnaksi tulee 26 €) kuitenkin edellyttäisi 6 kuukauden sitoutumista asiakkuuteen.

Merkitse oikea vaihtoehto (X).

	Kyllä	En
Oletko kiinnostunut 6 kk:n sitoutumisesta asiakkuuteen edullisempaan kokonaishintaan?		

Merkitse oikea vaihtoehto (X).

	Ratsastustuntikortilla	Pankkikortilla	Pankkisiirrolla
Tähän asti olen maksanut tuntini			

### 10. Yhteystiedot

Täytä yhteystietosi ja T-paidan koko arvontaan osallistumista varten (ei pakollinen).

Nimi	
Osoite	
Puhelinnumero	
Sähköposti	
T-paidan koko (naisten/miesten)	

**KIITOS VASTAUKSISTASI JA ONNEA ARVONTAAN!** Toivomme että harrastuksestasi on sinulle paljon iloa nyt ja jatkossa.

## LIITE 4

## KOMMENTTEJA: ASIAKASKÄYTÖSSÄ OLEVAT TILAT

## Tallit kommentit

”Tallit ovat hyvässä kunnossa.”

”Vanhan tallin ilmanvaihto = home.”

”Remppaa vailla.”

”Erinomaiset.”

”Tapio-tallissa hyvät karsinat.”

”Erittäin hyvät.”

”Vanha talli kylmä, ponila ahdas, Tapio-talli hyvä.”

”Kylmät tallit.”

”Kylmiä.”

”Kivat tilat mutta epäsiistit, karsinoiden toimivuutta voisi parantaa.”

”Siistit tallit, puhtaat karsinat :-)”

”Kivat.”

”Lämpimät myös talvisin, pesari on aika pieni.”

”Vanhan tallin katosta tippuu vettä, Tapio-tallin vesiautomaateissa kauhea ääni.”

”Tallissa mukavan lämmintä työskennellä, hienoa kun hevoset näkevät toisensa.”

”Jossakin talleissa on hometta.”

”Ihanat idylliset tilat.”

”Vanha talli hieman jo huonossa hapessa, kylmää, valaistus huono, ei vettä saatavilla.”

”Osassa huono ilma, vanhassa tallissa hometta ja muutamassa ahtaat tilat.”

”Tallit siistejä ja varusteet yms. löytyvät tosi helposti.”

”Vanha talli tarvitsee remontin kattovaurion ja homeen vuoksi.”

## Parkkipaikat

”Sijaitsevat hyvällä paikalla.”

”Saisi aurata paremmin.”

”Hiukan ahdas mutta toimiva.”

”Välillä liian pienet.”  
”Voisi olla isommat.”  
”Hieman isompi voisi olla.”  
”Parkkipaikat voisivat olla ei niin möykkyisiä :D”  
”Mopo mahtuu.”  
”Pienet.”  
”Aika pieni parkkipaikka mutta kaipa sinne mahdutaan.”  
”Pieni.”  
”Aika pienet.”  
”Aika pienet mutta yleensä on tilaa.”  
”Ok.”  
”Liian vähän, iltaisin erittäin ahdasta.”  
”Liian ahdas ja vaikea ajaa paikoille.”  
”Voisi olla isommatkin.”  
”Huono valaistus.”  
”Joskus ahdas.”  
”Aina on ollut tilaa.”  
”Polkupyörille toivon lisää telineitä.”  
”Hiukan ahtaat.”  
”Aika vähän paikkoja,.”  
”En käytä.”  
”En käytä.”  
”Joskus tilaa vähän liian vähän.”  
”Aina on löytynyt tilaa vaikka onkin pieni p-alue.”  
”Vähänlaisesti.”

WC:t

”Tyylikkää.”  
”Vähän kylmät ja sotkuiset.”  
”Vois olla vähän siistimmät.”  
”Hyvät on vessat.”  
”Vähän siistimmät voisi olla.”  
”Ajoittain likaisia ja ei vessapaperia.”



- ”Likaiset vessat.”
- ”Epäsiisti.”
- ”Siistit vessat, paperi vaan välillä loppu.”
- ”Ei vielä kokemusta.”
- ”Siisteys?, vessapaperin riittävyys?, käsipyyhe?”
- ”Likaiset.”
- ”Talliolosuhteisiin hyvät.”
- ”Wc-paperi ollut lopussa.”
- ”Vessapaperi puuttuu usein.”
- ”Paperi tuntuu olevan aina lopussa.”
- ”Wc haisee homeelle.”
- ”Aiemmassa tallissa ei ollut aina vessapaperia nyt on.”
- ”Vähän kylmät mutta ihan hyvät.”
- ”En tiedä missä ovat.”
- ”Kaikki ok.”
- ”Hyvä yleisesti siihen nähden mitä eri talleilla olen nähnyt.”

#### Taukotilat

- ”Lämpimät.”
- ”Kylmä!”
- ”On hyvässä kunnossa.”
- ”Erittäin hyvä.”
- ”Liikaa meteliä.”
- ”Siisteys...”
- ”Nuoret täyttävät ne, ei tule paljon käytettyä.”
- ”En ole paljoa näitä tarvinnut.”
- ”Taukotupa oli hyvä silloin kun oli vielä käytössä.”
- ”Ei ole tietoa mahdollisesta taukotilasta tällä hetkellä.”
- ”En ole käyttänyt.”
- ”Taukotila usein hevosten varustetilana, epäjärjestys.”
- ”Hyvä että lapsille on lämmin paikka jossa syödä.”
- ”Joskus vähän sotkuiset mutta erittäin hyvät muuten.”
- ”Viihtyisät tilat.”

## LIITE 5

## KOMMENTTEJA: RATSASTUSTUNTIEN YMPÄRISTÖT

Maneesi

”Pieni, kylmä.”

”Lumi tulee sisälle, pieni.”

”Kylmä, ei ikkunoita.”

”Maneesissa tuulee.”

”Talvella lumi tulee sisään.”

”Kylmä, maneesin reunat kiipeää seinille, suht sopivan kokoinen.”

”Ikkunoihin voisi laittaa suojat, hieman heikko valaistus, ahdas katsomo.”

”Pelottavaa seurata niin läheltä tuntia.”

”Pienehkö mutta toimii, saisi tietenkin talvella olla lämmitetty, isommat katsomot vois olla.”

”Vähän pieni kahdeksalle ratsukolle..ovi jumittaa.”

”Maneesi tuntuu pieneltä.”

”Ratsastajamääriin nähden ahdas.”

”Jos tunnilla on 8-9 ratsastajaa ehd pieni.”

”Ihan hyvä.”

”Todella pimeä ja epätasainen pohja.”

”Plussaa peilit ja pohja.”

”Kylmä kun avoin yläosa.”

”Vetoinen, valaistus heikko.”

”Pimeä ja katsomo olisi kiva.”

”On vähän liian pieni.”

”Äimärautiolla parempi.”

”Ovet reistailevat joskus, huono valaistus.”

”Hyvän kokoinen mutta aika pimeä, tarvitsee lämmityksen.”

Kenttä

”Pölisee, huono pohja.”

”Talvella ei hyvä.”

”Talvella huono.”

”Kivan iso ja mukava ratsastaa.”

”Ei vielä koemusta, aika ahtaalta näyttää.”

”Ei olla vielä kentällä ratsastettu joten vaikea arvioida.”

”Ei paljon kokemusta, sateella näyttäisi lammikoituvan tehokkaahkosti, pieni?”

”En ole ratsastanut kentällä.”

”Tiettyinä vuodenaikoina tosi huonossa kunnossa.”

”Hiukan pieni.”

”Mukavan iso.”

”En ole käyttänyt, koko hyvä.”

”En ole käyttänyt vielä.”

”Sateella kenttä veden vallassa ja liejuinen.”

”En osaa sanoa.”

”Ulkokenttä on tosi pieni.”

”En ole käyttänyt mutta on tarpeeksi iso.”

”Äimärautiolla parempi.”

”Erinomainen!”

”Sopivan kokoinen ja hyvin pidetty.”

”Kentän hiekka oli ainakin viime kesänä kovin upottavaa.”

#### Maastot

”Ei oo maastoesteitä.”

”Kulukee paljon ihmisiä, meri on plussia.”

”En ole vielä käynyt maastossa.”

”Yksitoikkoiset, kesällä meri plussia.”

”Erittäin hyvät on!”

”Hyvät mutta kaipaisin maastoesteitä.”

”Maastot ovat kivat ja avoimet.”

”Ei vielä kokemusta, hyviltä vaikuttavat sen perusteella mitä on ehtinyt näkemään.”

”Ei tietoa.”

”En ole käynyt ratsastamassa Hietasaaren maastoissa mutta tiedän ne pyöräreitit.”

”En tiedä koska en ole päässyt käymään niissä ikinä.”

”Ei kokemusta maastoista, kuvien perusteella ok.#”

”En osaa sanoa.”

”Hienot reitit.”

”Maastossa polut kapeita laukata, muuten idyllinen, meri lähellä.”

”Erinomainen mutta en ainakaan ole nähnyt maastoesteitä!”

”Mahtavat maastoreitit!”

## LIITE 6

## KOMMENTTEJA: RATSASTUSTUNNIT

”Välillä opetus on asiantuntevaa.”

”Tuuraajat...”

”Erittäin hyvää opetusta.”

”Tuuraajilla ei koulutusta.”

”Opetus on parasta!”

”Tunnilla ei aina ole saman tasoisia ratsastajia.”

”Tunnilla on jokseenkin saman tasoisia ratsastajia.”

”Tunneilla ei aina tehdä haluamiani asioita.”

”Joskus tunninit ovat epämiellyttäviäkin mutta kuuluu asiaan.”

”Tunneilla tehdään joskus haluamiani asioita.”

”Haluaisin mennä enemmän esteitä.”

”Tuuraajat...”

”En tiedä tehdäänkö tunneilla haluamiani asioita, mutta on ne mukavia.”

”8 ratsukkoa on max tunneilla.”

”Samaa mieltä, että ryhmä on sopivan kokoinen!”

”Koen välillä oppivani uusia asioita.”

”Välillä tunneilla on vanhan kertausta mutta kuuluu asiaan.”

”Olen kehittynyt paljon ÄRC:lla.”

”Ei aina oteta toivomuksia huomioon.”

”Jotakuin otetaan huomioon toivomuksia.”

”En ole käynyt ohjatuilla tunneilla kuin yhdesti ja silloin tunnin piti joku sijainen. Menimme tunnilla tehtävää, jota hevosetkaan eivät kuulemma osanneet, joten se oli hieman haastavaa myös ratsastajalle saada hevonen menemään oikein.”

”Kyselin lapselta vastaukset ratsastustunteja koskeviin väittämiin, hän vastasi niihin itse. Tuntiryhmät ovat ajoittain olleet maneesin kokoon nähden liian suuret.”

”Opetus on minun mielestä laadukasta ja muutenkin hyvä.”

”Joskus ryhmät ovat yli-isot, mutta tätä tapahtuu harvoin.”

”Liian isoja ryhmiä, pienryhmät ok. Ratsastuksenopettaja on todella hyvä, tunteihin jää koukkuun!”

”Mielestäni 8 ratsastajaa on liikaa (5-6 olisi sopiva). Ryhmiä voisi muuttaa niin että ne olisivat tasaisempia. Koen että pystyn halutessani vaikuttamaan tuntini sisältöön, toistaiseksi olen ollut tyytyväinen.”

”Ryhmät liian suuria maneesin kokoon nähden, ratsastajien tasoerot liian suuret. Tuntien peruuntuminen pitäisi tietää ajoissa, esim. pakkasilla!! Vakituiset opettajat kannustavia, ystävällisiä.”

”Estetunteja on toivottu enemmän, mutta en tiedä onko käytäntö että hypätä haluavat menevät estetunnille erikseen?”

”Hevoset haettu ulkoa joskus juuri ennen tuntia ja hevonen alkaakin syömään siinä kauroja, vaikka olisi tunti alkamassa. Onko hevosilla oikeasti ruoka-aika juuri ennen tuntia? Tunnilla ollut vaaratilanteita, kun rakennetaan jo seuraavan tunnin esteitä, kun muut laukkaa tunnilla esteiden rakentajien päälle!? Haluaa ratsastaa tuntinsa loppuun ilman että täytyy varoa esteen laittajia ja sen että ope opettaa koko tunnin ja rahan edestä. Hinnoittelupolitiikka on monenkirjava, eikä tallitytöt sitä hallitse, kun aina kysyvät, että ”mitä laitetaan”... Maksun ottajan pitäisi se tietää. Ratsastustoiminta on aikalailla lapsiin ja nuoriin suunnattua. Opetukseen toivon tarkkuutta siihen että kerrotaan miten hevonen liikkuu ja miksi jotain tehdään niin kuin tehdään. Voisiko ottaa megafonin käyttöön, niin kuulisi ohjeet paremmin? Yhdellä tunnilla tehdään aika lailla yhtä tehtävää koko tunti ja voisi tehdä monipuolisempaa. Tallilla tuntuu, että lapset siellä leikkii ja viettää aikaansa. Ennen vanhaan tytöt otti enemmän vastuuta tallihommista.”

”Haluaisin enemmän maastoa ja esteitä.”

”Jos opettajat vaihtuvat usein, ei kehitystä tapahdu ratsastajalla.”

”Haluaisin hypätä enemmän esteitä, mutta tuntiopetus on oikein hyvää.”

”Pidän siitä että ope keksii aina uuta.”

”Olen aiemmin itse ratsastanut tallilla aikuisryhmässä ja vaihdoin tallia, koska opettaja haukkui minut laiskaksi. En silloin ymmärtänyt yhtään mitä avuja minun odotettiin antavan hevoselle. Tämä tapahtui ensimmäisellä tunnilla sen jälkeen, kun opettaja oli siirtänyt meidät vuoden harrastaneet vähintään kolme vuotta harrastaneiden ryhmään ratsastajakadon seurauksena. Äänestin jaloillani, kun en saanut edes tilaisuutta kertoa etten ymmärrä mitä minulta tahdotaan. Useammalla tallilla ratsastaneena koen, että ystävällisellä asiakaspalvelulla talli voi erottua edukseen. Suurin osa talleista vaikuttaa hyvin sisäänpäin lämpiäviltä, joissa uuden asiakkaan on vaikea päästä mukaan, ainakin kokemattoman aikuisharrastajan

näkökulmasta. Lapsethan eivät vielä osaa vaatia, mutta tuskin pahastuisivat ystävällisistä neuvoista ja avuntarjonnasta. Kiire kiire kiire tuntuu aina olevan, mutta voisiko ystävällisyys kuitenkin niin paljon aikaa?”

”Nettisivuilla voisi ilmoittaa eri ratsastusopettajien päivät, siinä on mahdollista että oppilaat ovat mieltyneet jonkun tietyn opettajan tyyliin. Tämän toteutuessa he voisivat varata tuntinsa suosikkiopettajansa päivältä.”

”Olisi kiva, jos olisi aina sama opettaja, Marika. Ja tunnit vaihtelisi, että olisi välillä koulua ja välillä esteitä. Ja estetunnit olisi monipuolisempia, eli välillä pääsisi hyppäämään korkeampaa. Tai sitten pääsisi kokeilemaan valmennuksiin ja siitä sitten kisaamaan.”

”Toivoisin Marika Karhua jatkossakin sunnuntain opettajaksi. Toistuvat opettajanvaihdokset ovat häiritseviä. Kiitos, kun kuuntelette hevostoiveita.”

”Perusryhmät aivan liian suuria tilan pienuuteen nähden. Pienryhmät ok, mutta hinta suolainen.”

”Hienoa kun ryhmäkoot pidetään kohtuullisina :-)”

”Lapseni toivoisi enemmän palautetta: sekä hyvät että huonot.. Ja että ope kyselisi tunteja, miltä lapsesta tuntuu.”

”Hyviä ja monipuolisia tunteja. Olisi kiva, jos sennuntunneillakin mentäisi joskus ilman satulaa.”

”Monipuolisuutta tunteihin enemmän: ollan menty samoja asioita monta kertaa. Myös puomeja/kavalletteja ja esteitäkin olisi kiva välillä hypätä.”

”Voisi sennutunneillakin mennä useammin ilman jalustimia/ satulaa. :3”

”Tunneilla tuntee oppivansa ja opettajien suhtautuminen oppilaisiin on hyvä.

”Ryhmässä on liikaa oppilaita (usein 9) maneesin kokoon nähden.”

”Vikellystä ja hevosjalkapalloa olisi kiva kokeilla.”

## LIITE 7

## KOMMENTTEJA: TUNTIRATSUT

- ”Kaikki ovat tosi kilttejä jos ei pelkää.”
- ”Osa hankalia laittaa mm. Luke.”
- ”Namu ja Luke äkäisiä.”
- ”Muutamaa poikkeusta lukuunottamatta turvallisia hoitaa.”
- ”Jotkut ei oo turvallisia hoitaa.”
- ”Tunneille saa mukavia heppoja.”
- ”Viivillä ei ole turvallista ratsastaa ja Namu potkii muita.”
- ”Viivillä ei oo turvallista ratsastaa.”
- ”Se on hieno homma, että saa ratsastaa erilaisilla hevosilla!”
- ”Ainaki välillä on kiva ratsastaa erilaisilla hevosilla.”
- ”Kiva homma kun saa toivoa hevosta tunnille.”
- ”Mahtavaa, kun saa itse valita hevosen!”
- ”Jee :) kun saa valita hevosen tunnille.”
- ”Paljon kivoja ja erilaisia ratsuja. Muutama hevoskokoinen osaava ratsu lisää?”
- ”Namu ja Ilo on tosi kivoja heppoja :)”
- ”Ihania ja hyvin koulutettuja ratsuja.”
- ”Osaavia, hyväkäyttöksisiä ja monipuolisia erikokoisia ratsuja.”
- ”Mukavia, osaavia, paljon erilaisia.”
- ”Sopivan erilaisia ratsuja.”
- ”Jotkut karsinassa hankalia ja tunnillakin tasooni nähden liian vaativia.”
- ”Mukava ja reipas (Helinä).”
- ”Toivon taitavampia ja kevyempiä ratsuja.”
- ”Hevoset on vaikea laittaa valmiiksi, kun olen niin lyhyt.”
- ”Toiveiden esitys mahdolliseksi.”
- ”Jotkut eivät ole hoitaessa niin kivoja, mutta kyllä suurimmat osat ovat.”
- ”On hienoa, että minulle kooltaan sopivia hevosia on useita tallilla.”



Lempihevostkyselyn tulokset:

- 1 Ilopotku (11 ääntä)
- 2 Pimu (9 ääntä)
- 3 Alina (8 ääntä)
- 4 Misty (7 ääntä)
- 5 Namu (6 ääntä)
- 6 Luke & Madde & Vikke (5 ääntä)
- 7 Valo & Helinä (3 ääntä)
- 8 Olli & Putte & Elli (1 ääni)