

---

## PUNKIN TALLIN ASIAKASKYSELY



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö  
Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma  
Mustiala, työn hyväksymispäivä

*Anna Lehto*

Anna Lehto



MUSTIALA

Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma  
Hevostalouden suuntautumisvaihtoehto

---

<b>Tekijä</b>	Anna Lehto	<b>Vuosi</b> 2012
<b>Työn nimi</b>	Punkin tallin asiakaskysely	

---

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää Punkin tallin asiakkaiden tyytyväisyyttä tallin nykyiseen toimintaan ja saada uusia ideoita tulevaan toimintaan. Opinnäytetyö on tehty Punkin tallin toimeksiannon pohjalta. Työ toteutettiin asiakaskyselynä maaliskuussa 2012 ja toteutustapana käytettiin asiakkaille henkilökohtaisesti jaettua paperilla tulostettua kyselyä. Kohderyhmä, joka kyselyyn vastasi, koostui Punkin tallin ratsastustunneilla ja ponikerhoissa käyvistä asiakkaista. Nuorimmat miniponikerhoasiakkaat jäivät tämän kyselyn ulkopuolelle.

Tutkimuksella saatujen tulosten perusteella tallin asiakkaat ovat melko tyytyväisiä tallin toimintaan, henkilökuntaan, hevosiin sekä opetukseen ja ponikerhojen sisältöön. Vähemmän tyytyväisiä oltiin tuntien ja kerhojen hintaan, kentän kuntoon talvella sekä maastoihin. Maneesi nähtiin melko tarpeelliseksi ja siihen oli moni ratsastustunneilla käyvä asiakas valmis panostamaan taloudellisesti myös tuntihintojen noston myötä.

Tulosten valossa Punkin tallin nykyinen toiminta on kiitettävällä tasolla ja osa tallin kehittämideoista sai paljon kannatusta asiakkaiden joukossa. Kyselyn tuloksia kannattaakin hyödyntää tallin toimintaa kehittäessä ja uusia toimintasuunnitelmia tehdessä.

Työni teoriaosassa käsittelem ratsastusta Suomessa harrastuksena, Suomen Ratsastajainliiton toimintaa lyhyesti sekä palveluyrityksen asiakastyytyväisyyttä. Esittelen myös Punkin tallin sekä tallilla toimivan ratsastusseuran, Loimaan ratsastajien, toimintaa.

**Avainsanat** asiakastyytyväisyys, asiakaskysely, ratsastus, hevostallit, hevonen

**Sivut** 42 s. + liitteet 8 s.

Mustiala  
Degree Programme in Agricultural and Rural Industries  
Equine Option

---

<b>Author</b>	Anna Lehto	<b>Year</b> 2012
<b>Subject of Bachelor's thesis</b>	Customer questionnaire of Punkki stable	

---

## ABSTRACT

The purpose of my thesis was to find out how contented the customers of Punkki stable are with the current activities in the stable and to get some new ideas for the future. The thesis is based on an assignment of Punkki stable. The research was realized from March to April 2012 and the method of implementation was a paper questionnaire handed out personally to customers. The target group, which answered the questionnaire, was customers in Punkki stable using riding lessons and pony clubs for children. The youngest mini pony club customers were left outside this questionnaire.

According to the survey, the customers are quite satisfied with the stable's activities, personnel, horses, teaching and content of the pony club. Less satisfied they were with the prices of riding lessons and pony club, the condition of the riding field on winter times and terrain. Indoor school was seen quite necessary and many customers, taking riding lessons, were also ready to pay more for their lessons if needed.

According to the survey the current activities of Punkki stable are on excellent level and some of the new ideas got a lot of support among customers. The results of the survey are useful in developing the stable's activities and planning new development ideas.

The theory part of this thesis includes riding as a hobby in Finland, introducing briefly The Equestrian Federation of Finland and customer contentment of service enterprises. I also introduce the activities of Punkki stable and Loimaa riders, which is riding society focused on Punkki stable.

**Keywords** customer contentment, customer questionnaire, riding, stables, horse

**Pages** 42 p. + appendices 8 p.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	RATSASTUS SUOMESSA.....	1
2.1	Ratsastus harrastuksena.....	2
2.2	Suomen Ratsastajainliitto.....	3
2.2.1	Tallit.....	3
2.2.2	Seurat.....	3
2.3	Palveluyrityksen asiakastyytyväisyys.....	4
2.3.1	Punkin tallin asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus.....	4
3	PUNKIN TALLI.....	4
3.1	Tallin toiminta.....	5
3.2	Nuoriso- ja lapsitoiminta.....	6
3.3	Loimaan ratsastajat ry.....	7
4	KYSELYN TULOKSET.....	7
4.1	Perustietoja.....	8
4.1.1	Ikäjakauma.....	8
4.1.2	Harrastuksen kesto.....	8
4.1.3	Asiakassuhteen kesto.....	9
4.1.4	Toiminta tallilla.....	10
4.1.5	Käyntitiheys Punkin tallilla.....	10
4.1.6	Harrastuksen suuntautuminen.....	11
4.1.7	Ratsastusharrastus muilla talleilla.....	11
4.1.8	Suomen Ratsastajainliiton hyväksynnän merkitys.....	12
4.2	Ratsastustunneilla käyvien asiakkaiden mielipiteitä.....	13
4.3	Ponikerhossa käyvien asiakkaiden mielipiteitä.....	23
4.4	Puitteet ja tiedotus.....	28
4.5	Tallin toiminta ja uutuudet.....	31
4.5.1	Kommentteja.....	33
5	TULOSTEN TULKINTAA.....	33
5.1	Ratsastustunneilla kävijät.....	35
5.2	Ponikerhossa kävijät.....	38
5.3	Tallin tilat ja tiedotus.....	38
5.4	Tallin toiminta ja uutuudet.....	39
6	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	39
	LÄHTEET.....	42

Liite 1 Kyselylomake

Liite 2 Saatekirje

## 1 JOHDANTO

Ratsastus on todella merkittävä tyttöjen ja naisten harrastus Suomessa. Ratsastuksen harrastajamäärät ovat olleet kasvussa. Ratsastuksen sesonkiaikana, joka on kesällä, harrastajia arvioidaan olevan 160 000. Yhteiskunta panostaa myös ratsastukseen. Ratsastusyriytysten sijoittaminen kaavoituksessa taajamien tuntumaan lasten ja nuorten saataville on ensiarvoisen tärkeää. Ratsastus elävöittää samalla maaseudun tyhjeneviä tiloja ja on kasvava työllistäjä. Ratsastus harrastuksena on merkittävä nuorten ja aikuisten liikuntamuoto. (Suomen Ratsastajainliitto n.d.c.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakastytyväisyyttä Punkin tallin asiakkaiden keskuudessa. Kyselyn avulla toteutettu asiakastytyväisyysmittaus keskittyy tallin nykyiseen toimintaan ja sen parantamiseen. Asiakaskunnan kartoitus ja asiakkaiden toiveet ovat keskeisessä osassa tätä tutkimusta. Asiakastytyväisyyskyselyn avulla halutaan saada uusia kehitysideoita tallin toiminnan parantamiseksi entisestään. Yrityksen ja sen tarjonnan kehittäminen asiakkaiden toiveiden pohjalta lisää asiakastytyväisyyttä ja keskittää hevostallin toiminnan haluttuun suuntaan. Työssä käsitellään yleisesti ratsastusta harrastuksena Suomessa, Suomen ratsastajainliiton toimintaa sekä asiakastytyväisyyttä palvelualan yrityksessä. Asiakastytyväisyyskyselyn kohteena olevasta Punkin tallista ja sen toiminnasta kerrotaan lisäksi perustietoja.

## 2 RATSASTUS SUOMESSA

Ratsastus on melko voimakkaasti kasvava harrastus Suomessa. Useamman tutkimuksen mukaan ratsastus on kasvattanut jatkuvasti harrastajamääriään kymmenen vuoden sisällä. Lajista on tullut varsinkin tyttöjen ja naisten keskuudessa suosittu urheilumuoto. Suomessa ratsastusta harrastaa noin 160.000 henkilöä. Ratsastuksen suosion syyn taustalla nähdään olevan lajin fyysistä ja henkistä keskittymiskykyä vaativa erikoispiirre. Ratsastus on monipuolinen ja luonnonläheinen harrastus, joka soveltuu monelle henkilölle ikään, kokoon ja sukupuoleen katsomatta. (Suomen Ratsastajainliitto n.d.c.)

Tallien tyttökulttuuri on muihin lajeihin verrattuna melko harvinaista. Poikia talleille ei juurikaan saada isommissa määrin houkutelua. Ratsastus- ja raviat ovat yrittäneet mieltä syitä poikien puuttumiseen, mutta ainakaan vielä ei tarkkoja syitä tiedetä. Tallilla vietetään paljon toiminnallista aikaa, ei pelkästään käydä ratsastamassa. Talliympäristö on monelle nuorelle pysyvä ja vapauttava paikka. Samat rutiinit pyörivät tallilla päivästä toiseen ja ulkonäköpaineet lieventyvät talliympäristössä. Hoitohevoset ovat tärkeä asia monelle nuorelle tytölle. He haluavat luoda läheisen suhteen hevoseen

ja saada samalla paljonkin vastuuta hevosten kanssa ollessaan. (Haapamatti 2012, Kantri 15.4, 19.)

## 2.1 Ratsastus harrastuksena

Harrastuksena ratsastus on mahdollista aloittaa milloin ja missä iässä vaan. Kalliimpia välinehankintoja ei tarvitse tehdä heti alussa, sillä useimmilta talleilta saa lainaan kypärän. Ratsastukseen kelpaavat hyvin joustavat vaatteet, korolliset kengät ja käsineet. Taloudellinen panostus lajiin välineiden osalta ei ole pakollista harrastusta aloittaessa. Ratsastuksen katsotaan olevan melko edullinen harrastus. Tuntihinnat tosin vaihtelevat laajalla asteikolla 15–35 euroon. Kaupunkien kasvukeskuksista löytyvät yleensä kalleimmat tuntihinnat. (Suomen Ratsastajainliitto n.d.c.)

Ratsastus kehittää oman kehon hallintaa ja tasapainoa. Ratsastuksessa hevosen liikkeisiin sopeutuminen helpottuu rentouden ja kehonhallinnan kautta. Ratsastajan on kyettävä samaan aikaan olemaan sekä rento että jännetävä. Omat kehon hallintataidot ja hyvä fyysinen kunto tekevät ratsastuksesta turvallisemman harrastuksen. Hevosmiestaitojen opettelu on olennainen osa ratsastusharrastusta, sillä laji vaatii hevosen ja ihmisen välisen yhteistyön sujuvuutta. Henkinen mielenhallinta korostuu ratsastuksessa toimittaessa isojen eläinten kanssa. (Suomen Ratsastajainliitto n.d.c.)

Harrastajamäärien jatkuvasti kasvaessa ratsastus tarjoaa lisääntyvässä määrin työmahdollisuuksia ja uusille yrityksille merkittäviä asiakasryhmiä. Maaseudun elävöittämisessä ratsastuksella on oma paikkansa, sillä monet tilat ovat muunnettavissa hevosten elinpaikoiksi. Maaseudun tilat saavat näin uuden käyttötarkoituksen ja uutta elämää. (Suomen Ratsastajainliitto n.d.c.)

Kaupunkien taajamissakin sijaitsevat hevosityritykset tuovat oman panoksensa maaseudun virkistämiseen. Monet tallit ruokkivat hevosensa ostorehuilla, jotka tuotetaan maalla, ja käyttävät esimerkiksi kuivikemateriaaleina sahan oheistuotteita tai olkea suoraan maaseudulta. Maaseudulla kasvatetaan iso osa nykypäivän hevosista, sillä maalta löytyy enemmän tilaa kasvatustoiminnalle ja esimerkiksi tarvittavat laidunalat ovat käytössä, eikä rakentaminen vie hevosten elintilaa, kuten kasvavissa kaupungeissa.

Ratsastus sopii monipuolisuudessaan erityisryhmille. Se onkin kasvattanut suosiotaan terapiamuotona. Erilaisten hevostaitojen opettelu ohella ratsastus voi olla mielen virkistystä sekä fyysisen liikkuvuuden ja kunnan kohentamista. Ratsastuksessa jokainen voi asettaa itselleen omat tavoitteensa. Ratsastus voi olla kilpaurheiluun tähtäävää valmentautumista, kuntoliikuntaa tai arjesta irtautumista hevosharrastuksen parissa. (Suomen Ratsastajainliitto n.d.c.)

## 2.2 Suomen Ratsastajainliitto

Suomen ratsastusurheilun keskusjärjestönä toimii Suomen Ratsastajainliitto ry eli SRL. Liitto on perustettu vuonna 1920. Liiton tarkoituksena on kehittää ratsastuksenopetusta, edistää ratsastusharrastusta sekä järjestää kilpailutoimintaa. Ratsastajainliiton tavoitteena on ennen kaikkea hevosen hyvinvoinnin turvaaminen niin kilpaurheilussa kuin harrastustoiminnassa. Ratsastajainliitto on kansainvälisen hevosjärjestön FEI:n eli Fédération Equestre Internationalen, Suomen Liikunta ja Urheilu ry:n sekä Nuori Suomi ry:n jäsen. (Suomen Ratsastajainliitto n.d.e.)

### 2.2.1 Tallit

Suomen Ratsastajainliitto ry:n hyväksymät tallit jaetaan kolmeen ryhmään, jotka ovat ratsastuskoulut, harrastetallit ja yksityistallit. Nämä tallit tarkastetaan säännöllisesti. Jäseneksi pääseminen edellyttää henkilökunnan olevan osaavaa ja ensiaputaitoista. Muiltakin osin tallien on läpäistävä tietyt kriteerit saadakseen Suomen Ratsastajainliiton jäsenyyden. Yksityistallit tarjoavat asiakkailleen täysihoitopaikkoja. Ratsastuskoulut ja harrastetallit tarjoavat ratsastusopetusta. Erona se, että harrastetallissa opetuksesta vastaa harrasteohjaaja ja ratsastuskoulussa ratsastuksenopettaja tai ratsastuksenohjaaja. Liitto tarjoaa vastineeksi jäsentälleen yrittäjäkoulutusta, neuvontaa, markkinointiapua sekä erilaisia tallimateriaaleja. Jäsentallit puolestaan tarjoavat asiakkailleen osaavan ja turvallisen paikan harrastaa ratsastusta. Tallit saavat jäsenenä käyttöönsä Suomen ratsastajainliiton laadusta ja hevosystävällisyydestä viestivän imagon. (Suomen Ratsastajainliitto n.d.b.)

### 2.2.2 Seurat

Suomen Ratsastajainliittoon kuuluu jäsentalliensa lisäksi ratsastusseuroja. Tällä hetkellä liittoon kuuluu noin 450 seuraa, joilla on noin 45 000 jäsentä. Ratsastusseurojen tarkoituksena on edistää paikallisesti ratsastustoimintaa. Seurat voivat järjestää kilpailuja, valmennuksia, kerhotoimintaa ja koulutuksia. (Harjula 2006.)

Ratsastusseurat toimivat yleensä jonkin ratsastustallin yhteydessä. Suomi on jaettu maantieteellisesti alueittain kahdeksaan osaan. Jokainen jäsenseura kuuluu johonkin näistä kahdeksasta alueesta. Ratsastuksen harrastajat kuuluvat Suomen Ratsastajainliittoon liittymällä johonkin ratsastusseuraan. Jäsenetuihin kuuluu kattava tapaturmavakuutus, liiton julkaisema Hippos-lehti, jäsenalennukset tietyistä yhteistyöliikkeistä sekä oikeus kilpailla ja suorittaa ratsastus- ja hevostaitomerkkejä. (Suomen Ratsastajainliitto n.d.d.)

### 2.3 Palveluyrityksen asiakastyytyväisyys

Ratsastustuntien tarjoamisen ja täysihoitopaikkojen vuokraamisen katsotaan kuuluvan palvelutoimintaan yrityksessä. (Hakala 1999). Asiakastyytyväisyys ennustaa voimakkaasti yrityksen nykyistä ja tulevaakin menestystä. Ratsastusyrityksen palveluita tullaan todennäköisesti käyttämään uudestaan, jos niihin on oltu tyytyväisiä aiemmin. Tyytymätön asiakas yleensä vaihtaa toiseen palveluntarjoajaan. Olemassa olevan asiakassuhteen ylläpito vaatii myös vähemmän resursseja kuin kokonaan uuden asiakkaan hankkiminen. (Valve 2007.)

Mielipiteitä asiakastyytyväisyydestä voi saada monella tapaa. Arjen asiakas kohtaaminen on yksi tilanne, missä palautteen voi saada heti suoraan asiakkaalta. Ne ovat arvokkaita ja rehellisiä mielipiteitä. Usein nämä tilanteet eivät silti päädy tukemaan yrityksen kehitystä. Muita keinoja ovat erilaiset palautelomakkeet, puhelintiedustelut tai internetin avustuksella toteutetut kyselyt. (Mäkelä 2007.)

Tärkeää kaikissa asiakaspalautteissa on niiden perusteellinen läpikäyminen, jonka pohjalta voi tehdä tarvittavia muutoksia yrityksen toimintaan. Asiakas kiinnostuu luultavasti enemmän yrityksestä, kun hänen mielipiteellään on merkitystä. Menetettyjen asiakkaiden mielipiteet ovat yhtä tärkeitä kuin nykyisten asiakkaiden. Heiltä saa tietoa syistä, jotka ovat johtaneet asiakassuhteen katkeamiseen. (Valve 2007.)

## 3 PUNKIN TALLI

Yrittäjäpariskunta on aloittanut hevostoiminnan Punkin tilalla vuonna 2007. Molemmat ovat agrologeja koulutukseltaan. Riika Räisänen on lisäksi suorittanut harrasteohjaajan pätevyyden Ypäjällä. Punkin talli sijaitsee Loimaan Kojonkulmalla ja on osa Punkin tilaa. Tilalla on keskitytty maanviljelyyn, sikatalouteen ja metsänhoitoon. Hevostalouden osuus tilan toiminnasta kasvaa koko ajan. Punkin tila on kehittyvä ja virkeä maatalousyritys, jossa monialaisuus on tärkeässä osassa. Monipuolisuus on myös keskeistä Punkin tallin toiminnassa. Talli tarjoaa täysihoitopaikkoja, ratsastustunteja, ponikerhoja sekä kasvatustoimintaa. Täysihoitopaikkoja löytyy niin karsinatallista kuin virikepihatosta, jossa ovat käytössä Schauerin automaattiset ruokintalaitteet. Ratsastustunteja järjestetään kaикentasoisille ratsastajille ja pienille lapsille löytyy niin talutusratsastusta kuin ponikerhoja. Hevosia ja poneja tallilla on tällä hetkellä 30, suurin osa tuntikäytössä. Osa on yksityisten omistamia, osa nuoria hevosia ja siitostammoja. Punkin talli on hyväksytty Suomen Ratsastajainliiton harrastetalliksi pari vuotta sitten. (Punkin tila 2012.)

Kilpailevia talliyrityksiä, jotka tarjoavat ratsastuspalveluita, löytyy Loimaalta kaksi merkittävämpää: Loimihaka ja Miukun talli. Loimihaka on toiminut jo monia vuosia, kun taas Miukun talli on melko tuore yritys tallimarkkinoilla. Molemmat sijaitsevat alle 20 kilometrin päässä Punkin tallista. Ponikerhotoimintaa, ainakin aiemmin, tarjosi Kurpan tila. Sekin sijaitsee alle 20 kilometrin päässä Punkin tallista. Muita alle tunnin ajomat-



kan päässä olevia ratsastustuntitoimintaa tarjoavia yrityksiä ovat muun muassa Ypäjän Hevosopiston ratsastuskoulu sekä Koskella sijaitsevat Chevalux ja Merjan talli. Uusia ratsastajia asiakkaiksi on kuitenkin riittänyt ja varsinkin lapsille suunnatut ponikerhot ovat olleet hyvin suosittuja. Pienille lapsille suunnattua hevostoimintaa ei ole tarjolla lähialueen talleilla tai se on hyvin pienimuotoista.

### 3.1 Tallin toiminta

Punkin talli tarjoaa laadukkaita pienryhmätunteja asiakkailleen. Ryhmäkokona tunneilla on enintään 4 ratsastajaa, lastenryhmissä 6 ratsastajaa. Ratsastustunneille voi osallistua rennosti harrastusmielessä tai tavoitteellisen valmentautumisen takia. Tunnit suunnitellaan jokaisen ryhmän tarpeiden ja toiveiden mukaan. Punkin tallilla on käytössään valaistu ratsastuskenttä, jonka mitat ovat 30 x 60m, monipuolinen estekalusto sekä lähialueen hiekkatiet maastoratsastusta varten. Ratsastustunneille saavat osallistua kaikki vähintään 6-vuotiaat. Tätä nuoremmille harrastajille on tarjolla talutusratsastusta sekä miniponikerho, jossa opetellaan perushevosmiestaitoja. Miniponikerho on tarkoitettu 3-6-vuotiaille lapsille. Tallilla pyörii myös ponikerhoryhmiä, jotka on tarkoitettu 7-13-vuotiaille lapsille. Kerhossa opetellaan hevosenhoitoa ja ratsastusta. Ponikerhossa opetellaan osittain samoja asioita kuin ratsastuksen alkeiskurssilla. Punkin tallin toimintaan kuuluu myös päiväleirejä, kurseja sekä hevosen vuokrausta ja itsenäistä ratsastusta. Punkin tallin opetushevosiin kuuluu niin pieniä poneja lapsia varten kuin osaavia hevosia ja poneja koulu- ja esteratsastuksen saajia opettamaan. (Punkin tila 2012.)

Punkin tallin tarjontaan kuuluvat laidunpaikat sekä täysihoitopalvelut. Laidunhevoset jaetaan tulijoiden mukaan sopiviin ryhmiin. Tarvittavat laidunalat ja keskenään toimeentulevat laidunhevoset takaavat koko lauman viihtyvyyden. Laidunnurmet on suunniteltu ja viljelty hevosten parasta ajatellen. Tarjolla on lisäksi raikasta vettä, suolaa ja kivennäisiä. Laitumet ja hevoset tarkistetaan aamuin ja illoin ja tarvittaessa on mahdollisuus päästä karsinapaikalle myös kesällä. Täysihoitopaikkoja on karsinatallissa ja virikepihatossa. Karsinatallissa on 11 karsinapaikkaa. Näiden lisäksi tallin vieressä on kolmen hevosen ulkotalli. Pihattoon mahtuu laumasta riippuen reilu 15 hevosta enimmillään. Molemmissa on tarjolla laadukkaat rehut jokaisen hevosen yksilöllisen tarpeen mukaan. Virikepihatto tarjoaa aktiivista liikuntaa ja yksilöllistä ruokintaa automaattisten ruokintalaitteiden kautta. Laitteet on suunniteltu ja sijoitettu niin, että hevoset liikkuvat luontaisesti paljon. Pihattolaumaan kuuluu eri-ikäisiä yksilöitä aina varsoista aikuisiin harrastehevosiin asti. (Punkin tila 2012.)

Virikepihatto, tai toiselta nimeltään aktiivitalli, on osoittautunut toimivaksi ratkaisuksi kaikenlaisten hevosten elinympäristönä. Säännöstelty ja monta kertaa päivässä, jopa tunnissa, pienissä erissä saatava väkirehu- ja korsirehutarjonta antaa hevosille enemmän tekemistä perinteiseen karsinatalliin verrattuna. Hevosille, jotka sitä tarvitsevat, on tarjolla vapaa heinä-alue. Siellä säilöheinää saa syödäkseen suoraan isosta pyöröpaalista hevosen haluan ajan verran. Rehuasemien ja vesipisteen sijoittelu edesauttaa he-

vosten päivittäistä liikkumista. Ruokinnan tiheys, välimatkat rehupisteiden välillä ja laumassa eläminen ovat lieventäneet joidenkin hevosten häiriökäyttäytymistä, kuten ilman nielemistä. Nuorilla hevosilla ylienergisyyttä esimerkiksi hoitotilanteissa on tasoittunut pihattoelämisen myötä. Varsat ja nuoret hevoset ovat kasvaneet hyvin sosiaalisiksi ihmistä kohtaan pihattossa asuessaan, vaikka niitä ei joka päivä taluteta ja hoidetakaan. Ne tottuvat ja luottavat ihmiseen kuitenkin hyvin monta kertaa päivässä tapahtuvien tarkastuskäyntien kautta.

Punkin tallilla tuntihevosiä asuu paljon virikepihatossa ja osa niistä on talvella klipattu. Hevoset voi loimittaa pihattoon yhtä hyvin kuin tarhaankin tarvittaessa. Talvella, jos on tarvetta loimittaa hikisiä hevosia tuntien jälkeen, on sekin onnistunut hyvin. Muita hevosia kiinnostaa melko vähän toisten hevosten loimet, joten ne ovat säilyneet enimmäkseen ehjänä. Seuraavana päivänä ylimääräiset loimet otetaan pois hieken ratsastetuilta hevosilta ja loimituksen tarvetta tarkkaillaan muutenkin säätilojen mukaan. Hevosen rotu, lyhyt karva tai klippaus ei siis ole mikään este hevosen virikepihatossa elämiseen. Lauman hierarkiasta ja pihatton koosta riippuen siellä voi hyvin asustaa reilu 10 hevosta. Nuoret hevoset, tuntiratsut, eläkeläiset ja yksityisten hevoset pärjäävät hyvin keskenään pihattossa. Talvella hevoset käyttävät myös hokkeja. Sekään ei ole ongelma, varsinkin jos hevosten välit laumassa on jo selvitetty eikä uusia tulokkaita juuri ole tulossa. Hevosia on helppo hakea esimerkiksi tunneille pihatosta, vaikka kaksi kerrallaan. Ne antavat helposti kiinni pihatosta ja pihatton aidan sisäpuolella kulkeminen ei aiheuta ongelmia, kunhan tilaa on tarpeeksi ja tuntee hevoset. Tietysti on otettava huomioon hevosten keskinäiset suhteet. Turhaan esimerkiksi taluttaa toisen hevosen liian läheltä jotain hevosta, joka luultavasti yrittää komennella narussa kulkevaa.

### 3.2 Nuoriso- ja lapsitoiminta

Suomen Ratsastajainliitto antaa talleille yhdessä Nuori Suomi ry:n kanssa toteuttamismalleja tallien nuoriso- ja lapsitoimintaa varten tarkoitetuille kerhoille. Liitto huolehtii tiedottamisesta ja materiaalien tuotannosta kerho-ohjaajia varten. Monissa ratsastusseuroissa on valittuna nuorisovastava, joka järjestää resurssien mukaan toimintaa lapsille ja junioreille. (Suomen Ratsastajainliitto n.d.a.)

Ponikerhot ovat oiva tapa aloittaa hevosharrastus hevosiemiäntaitojen opettelulla ja ratsastuksen saloihin perehtymällä. Pienten lasten, 3-6-vuotiaiden, miniponikerho on saanut sekin paljon innokkaita kerholaisia mukaan lauantain aamupäiviin Punkin tallille. Lapset ovat innokas harrastajaryhmä ja heille mielekkään tekemisen ja samalla uuden opettelu yhdistäminen tuo omia haasteita. Lapsikerhotoiminta hevospuolella on kasvava toimintamuoto, mutta vaatii ohjaajilta ja kerhon sisällöltä vielä enemmän kuin normaalit ratsastustunnit.

### 3.3 Loimaan Ratsastajat ry

Punkin tallin yhteydessä toimii Suomen Ratsastajainliiton jäsen seura Loimaan ratsastajat ry. Seura on perustettu vuonna 1990. Loimaan ratsastajat on painottunut varsinkin lasten ja nuorten hevosharrastusta tukemaan. Seura järjestää yhteistyössä tallin kanssa ratsastustunteja ja kerhotoimintaa. Seuraan kuuluvat saavat Punkin tallin hinnoista jäsenalennuksia. Seura järjestää retkiä, kilpailuja ja valmennuksia. Seuraan voi liittyä jokainen seuran toiminnasta ja ratsastusharrastuksesta kiinnostunut. Loimaan ratsastajiin kuuluu tällä hetkellä noin 60 jäsentä. (Loira 2012.)

## 4 KYSELYN TOTEUTUS

Punkin tallille tehty asiakastytyväisyyskysely (Liite 1) lähti liikkeelle tallin omistajan Riika Räisäsen toimesta. Kyselyllä haluttiin saada asiakkaiden mielipiteet ja toivomukset paremmin selvitettyä. Tallin toimintaan haluttiin panostaa asiakkaita kuunnellen. Nykyisestä toiminnasta toivottiin mielipiteitä. Samalla haluttiin saada uusia ideoita ja toiveita tallin toiminnan kehityksen suunnasta. Asiakastytyväisyyskysely toteutettiin asiakkaille jaetulla paperiversiolla, jonka he palauttivat määräaikaan mennessä. Kyselyn mukana jaettiin saatelappu (Liite 2), jossa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta ja taustatiedoista. Vastausaika oli yhteensä reilu kaksi viikkoa. Asiakkailta tiedusteltiin taustatietoja, mielipiteitä ratsastustunti- ja ponikerhotoiminnasta sekä arvioita tallin mahdollisista uusista palveluista. Kyselyssä oli paljon tilaa myös vapaalle sanalle. Kyselyyn sai vastata nimettömästi. Kiinnostusta kyselyn täyttämiseksi nostettiin erillisellä arvonnalla, jossa palkintona oli kymppikortti Punkin tallin ratsastustunneille.

Asiakastytyväisyyskyselyitä jaettiin Punkin tallin asiakkaille ratsastustuntien ja ponikerhojen aikana. Kyselyitä jaettiin koko annetun vastausajan loppuun saakka. Näin yritettiin saada kysely jaettua jokaiselle mahdolliselle tavoitetulle asiakkaalle. Punkin tallilla käy kesäaikaan asiakkaina noin reilu 60 henkilöä viikoittain. Talvella asiakasmäärät hieman pienenevät. Kyselyitä tulostettiin asiakkaita varten 45 kpl valmiiksi. Tämän luvun ajateltiin olevan melko lähellä viikoittaista asiakasmäärää talvella. Asiakastytyväisyyskyselyitä meni määräaikaan mennessä jakoon 32 kappaletta. Kaikki jaetut 32 kappaletta tulivat myös takaisin. Näin ollen kyselyn vastausprosentiksi tuli 100. Pieni osa kyselyistä tuli takaisin melko vaillinaisesti täytettynä.

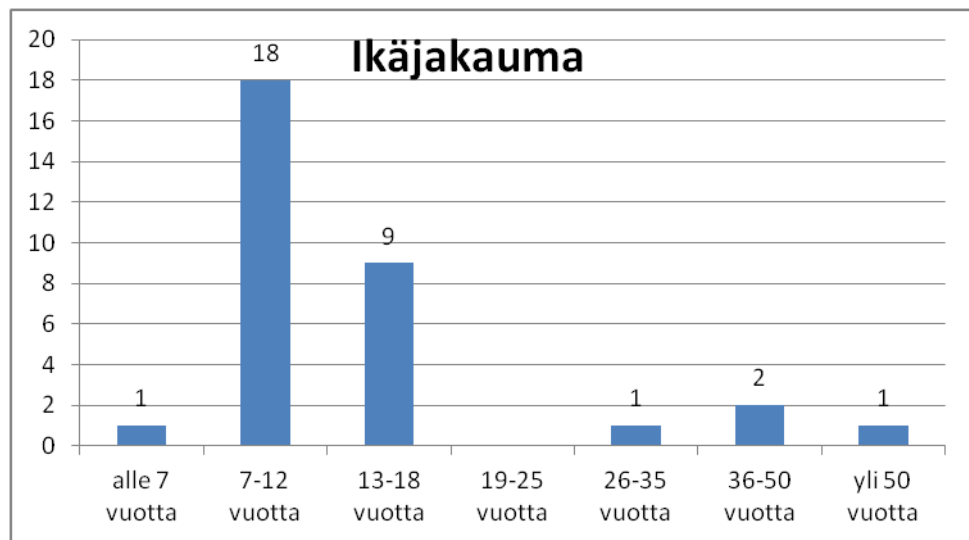
Kyselyn tulokset syötettiin Microsoftin Office Excel-ohjelmaan, jossa vastauksia oli helppo analysoida. Kaaviot tehtiin kaikista kohdista, joissa oli enemmän kuin kaksi vastausvaihtoehtoa selventämään vastausten hajontaa. Kyselyn vastauksia analysoitiin sanallisesti ja taulukoiden muodossa. Asiakkaiden sanallisia terveisiä liitettiin kyselyn kohtiin lisätiedoiksi.

### 4.1 Perustietoja

Kyselyn kohdat 1-8 käsittelivät asiakkaiden perustietoja kuten ikää, ratsastusvuosien määrää ja tietämystä esimerkiksi Suomen Ratsastajainliiton jäsentalleista. Näillä kysymyksillä saatiin selville asiakaskunnan rakennetta ja mielipiteitä ratsastuspaikan valinnasta.

#### 4.1.1 Ikäjakauma

Kyselyyn vastasi 32 ihmistä. Heistä 56 % kuului ikäryhmään 7-12 vuotta (Kuvio 1). Toiseksi suurin ryhmä oli 13–18-vuotiaat. Kyselyyn ei pyydetty vastauksia ollenkaan tallin pienimmiltä miniponikerhossa käyville asiakkailla, jotka edustavat ikäryhmää 3-6 vuotta. He siis puuttuvat kokonaan tämän kyselyn ikäjakauman otannasta ja kuvion 1. tuloksista. Kyselyyn ei saatu vastauksia ollenkaan ikäryhmään 19–25 vuotta kuuluvilta. Heitä ei tällä hetkellä aktiivisesti käykään tallin asiakkaina. Alle 7-vuotiaita vastaajia oli yksi. Samoin yksi vastaaja edusti 26–35-vuotiaita ja yksi vastaaja yli 50-vuotiaita. Ikäryhmään 36–50 vuotta kuului 2 vastaajaa.

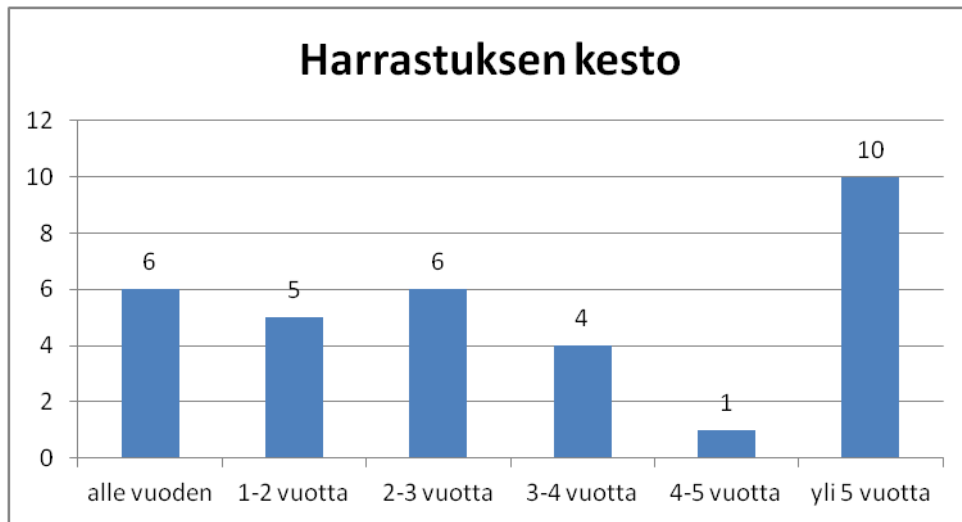


Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma

#### 4.1.2 Harrastuksen kesto

Kuviosta 2 näkee, että kyselyyn vastanneet asiakkaat ovat harrastaneet ratsastusta eripituisia aikoja. 10 henkilöä, eli 31 % vastanneista, kertoi ratsastusvuosien määräksi yli 5 vuotta. Alle vuoden (6 vastaajaa), 1-2 vuotta (5 vastaajaa) ja 2-3 vuotta (6 vastaajaa) ratsastaneita löytyi yli 5 vuotta rat-

sastaneiden jälkeen eniten. 4 henkilöä kertoi harrastaneensa ratsastusta 3-4 vuotta ja 1 henkilö 4-5 vuotta.



Kuvio 2. Vastaajien ilmoittama ratsastusharrastuksen kesto vuosina

#### 4.1.3 Asiakassuhteen kesto

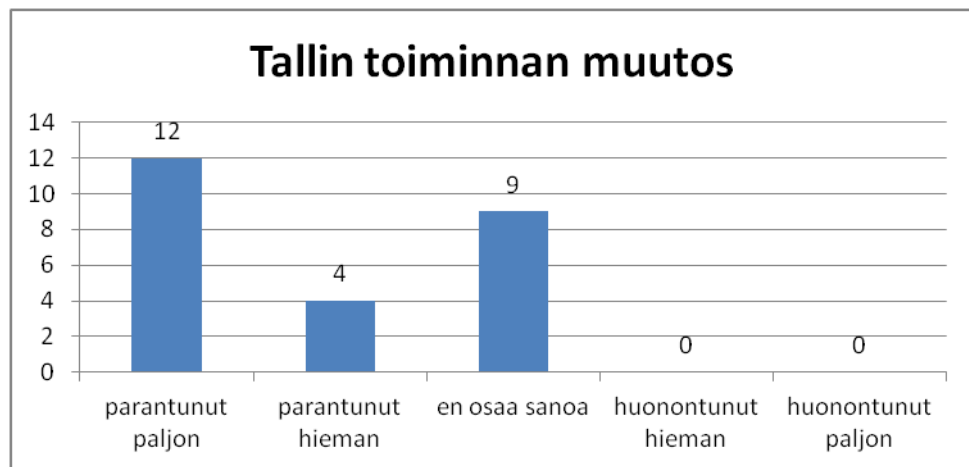
Kuviosta 3 näkee vuosina ilmoitettuna sen kuinka kauan kyselyyn vastanneet asiakkaat ovat käyneet Punkin tallilla ratsastamassa tai ponikerhossa. Yli 4 vuotta käyneitä löytyi 2 kappaletta. Suurin osa, 44 % vastaajista, oli käynyt 1-2 vuotta. Alle vuoden käyneitä löytyi 8 kappaletta. 2-3 vuotta sekä 3-4 vuotta Punkin tallilla käyneitä löytyi kumpiakin 4 henkilöä.



Kuvio 3. Asiakassuhteen kesto Punkin tallin kanssa

#### 4.1.4 Toiminta tallilla

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kyseltiin asiakkailta, jotka ovat käyneet Punkin tallilla kauemmin kuin vuoden, heidän mielipidettään tallin toiminnan paranemisesta tai huononemisesta (Kuvio 4). 7 henkilöä ei vastannut tähän kysymykseen. Kukaan kyselyyn vastanneista ei ilmoittanut tallin toiminnan huonontuneen paljon tai huonontuneen hieman. En osaa sanoa ilmoitti vastaukseksi 9 henkilöä. Tähän kyselyn kohtaan vastanneista 48 %, eli 12 vastaajaa, ilmoitti tallin toiminnan mielestään parantuneen paljon. 4 vastaajaa ilmoitti tallin toiminnan parantuneen hieman.



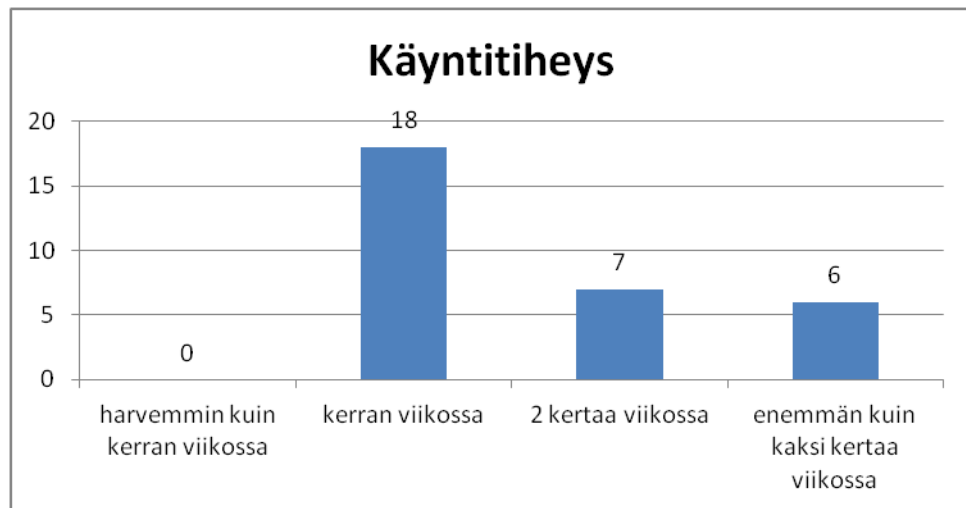
Kuvio 4. Punkin tallin toiminta ja sen muutokset lähivuosien aikana

Asiakkaiden terveisiä kyselyn kohdasta 4, onko toiminta mielestäsi a. parantunut paljon, b. parantunut hieman, c. en osaa sanoa, d. huonontunut hieman tai e. huonontunut paljon:

1. *Hevoset ovat kiltimpiä (b. parantunut hieman).*
2. *On tullut erilaisia kursseja, leirejä ja valmennuksia (a. parantunut paljon).*
3. *Isompia hevosia on tullut enemmän ja toiminta on monipuolistunut (a. parantunut paljon).*
4. *Henkilökuntavaihdokset ovat hieman parantaneet toimintaa (b. parantunut hieman).*

#### 4.1.5 Käyntitiheys Punkin tallilla

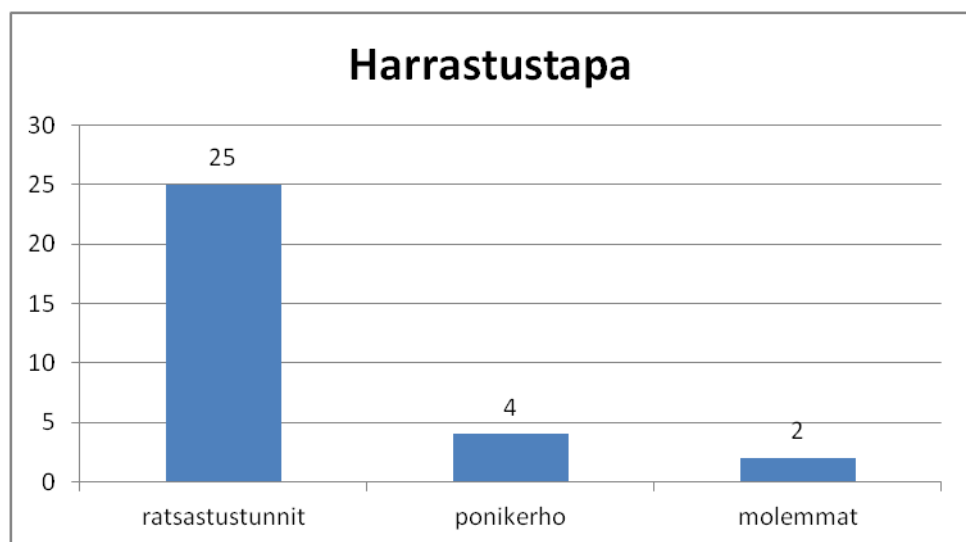
Vastaajista 18 kappaletta ilmoitti käyvän tallilla kerran viikossa (Kuvio 5). Kaksi kertaa viikossa käyviä löytyi 7 kappaletta. 6 henkilöä ilmoitti käyvän useammin kuin kaksi kertaa viikossa. Heistä, jotka käyvät useammin kuin kaksi kertaa viikossa, lähes kaikki käyvät sekä ratsastustunneilla että auttamassa tallin töissä ylimääräisinä päivinä.



Kuvio 5. Kuinka usein asiakkaat käyvät Punkin tallilla

#### 4.1.6 Harrastuksen suuntautuminen

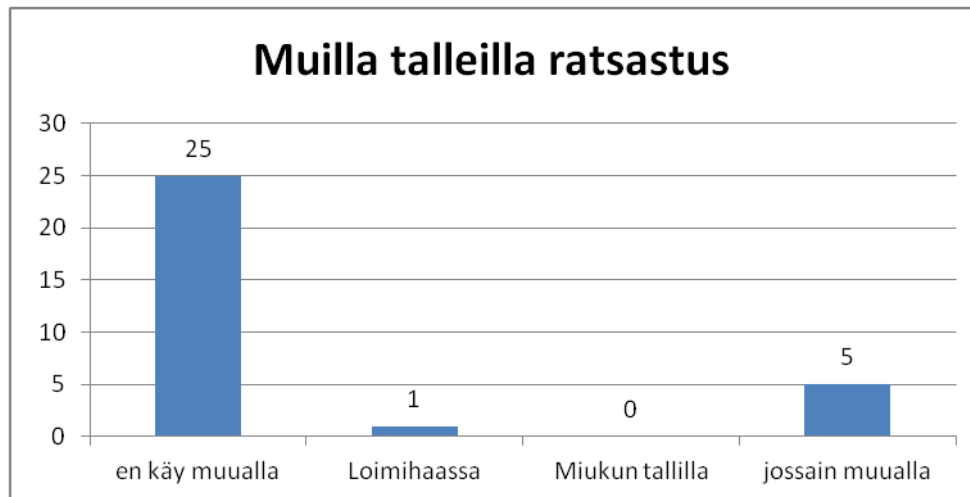
Kuvio 6. ilmoittaa vastaajien harrastustavan eli käyvätkö he ratsastustunneilla, ponikerhossa vai molemmissa. Kyselyyn vastaajista 1 henkilö ei valinnut tässä kysymyksessä mitään vaihtoehtoa. Suurin osa 25 kappaletta käy pelkästään ratsastustunneilla. Se edustaa 78 % kyselyyn vastaajista. 4 henkilöä käy vain ponikerhossa ja 2 henkilöä molemmissa, sekä ponikerhossa että ratsastustunneilla.



Kuvio 6. Harrastustapa Punkin tallilla

#### 4.1.7 Ratsastusharrastus muilla talleilla

Kyselyn vastaajilta haluttiin tiedustella käyvätkö he muilla talleilla kuin Punkin tallilla ratsastamassa (Kuvio 7). Vastaajista 25 ilmoitti, että ei käy muualla. Loimihassa käy 1 henkilö. Jossain muualla käy 5 henkilöä.



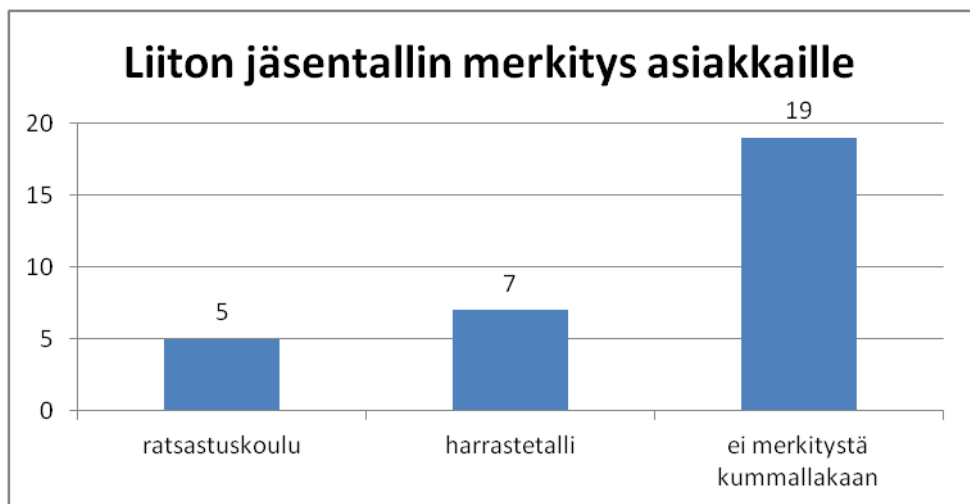
Kuvio 7. Asiakkaiden ratsastusharrastus muilla talleilla

Asiakkaista 19 % käy myös muilla talleilla ratsastamassa. Saman kysymyksen yhteydessä vastaajilta kysyttiin syytä siihen, miksi he käyvät ratsastamassa tai ponikerhossa muualla kuin Punkin tallilla. Siihen asiakkaat vastasivat näin:

1. *Koulun takia.*
2. *Käyn ratsastamassa ponia omistajan pyynnöstä.*
3. *Käyn silloin tällöin pidemmällä maastovaelluksilla issikoilla.*
4. *Koska siellä (Virossa) on kivaa ratsastamassa ja kerhoissa.*

#### 4.1.8 Suomen Ratsastajainliiton hyväksynnän merkitys

Asiakkailta kysyttiin vaikuttaako SRL:n (Suomen Ratsastajainliiton) hyväksyntä ratsastuspaikan valintaan. Vastaajista 15 kappaletta ilmoitti vastaukseen kyllä, vaikuttaa ratsastuspaikan valintaan. 14 henkilöä ilmoitti, että ei vaikuta. Kyselyyn vastanneista 3 henkilöä ei vastannut tähän kohtaan ollenkaan.

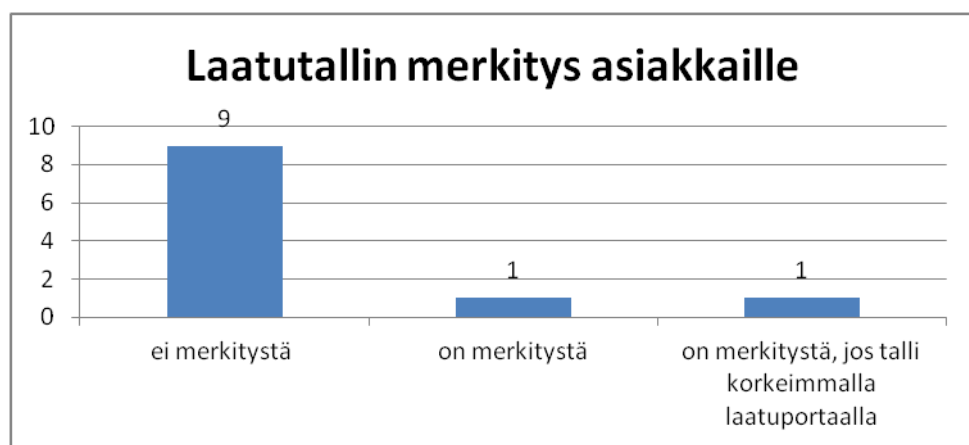




Kuvio 8. SRL:n hyväksymän ratsastuskoulun tai harrastetallin vaikutus

Vastaajilta kysyttiin tarkemmin, onko SRL:n hyväksymällä ratsastuskoululla tai harrastetallilla vaikutusta ratsastuspaikan valinnassa (Kuvio 8). Vastaajista 19 kappaletta, 59 %, ilmoitti, että kummallakaan jäsentällityksellä ei ole merkitystä. 2 henkilöä ilmoitti, että molemmat hyväksynyt vaikuttavat ratsastuspaikan valintaan. Viiden ihmisen mielestä harrastetalli-hyväksyntä merkitsee ratsastuspaikkaa valitessa ja kolmelle ihmiselle ratsastuskoulu on merkitsevä asia harrastuspaikkaa valitessa.

Samassa yhteydessä asiakkailta kysyttiin tietävätkö he mitä Laatutallin kriteerit tarkoittavat. Vastaajista 12 ilmoitti tietävänsä mitä Laatutallin kriteereillä tarkoitetaan. 19 henkilöä ei ollut kuullut kriteereistä.



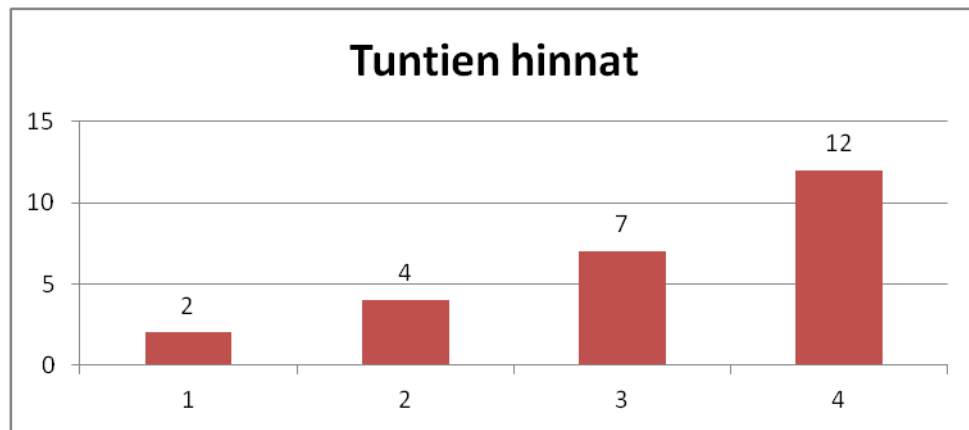
Kuvio 9. Laatutallikriteereiden vaikutus ratsastuspaikkaa valitessa

Kuviosta 9. selviää Laatutallin kriteereiden täyttämisen vaikutus ratsastuspaikan valintaan. 9 vastaajaa ilmoitti, että heille ei ole merkitystä täyttääkö talli laatutallin kriteerit. Ainoastaan 1 vastaaja ilmoitti, että on merkitystä ja 1 vastaaja ilmoitti, että on merkitystä, jos talli on korkeimmalla laatuportaalla. Korkeimmalla tasolla laatuportailla voi olla esimerkiksi asiakaspalvelussa tai hevosten hyvinvoinnissa.

#### 4.2 Ratsastustunneilla käyvien asiakkaiden mielipiteitä

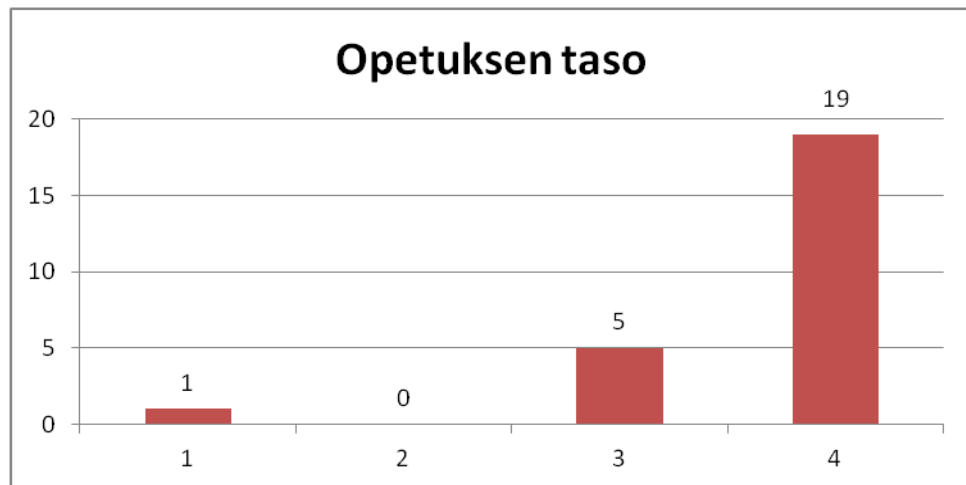
Punkin tallin asiakastyytyväisyyskyselyssä oli omat väittämät sekä ratsastustunneilla käyville asiakkaille että ponikerholaisille. Mielipiteitä tiedusteltiin osittain samoista asioista, kuten hintatasosta. Lisäksi molemmilta asiakasryhmiltä tiedusteltiin mielipiteitä oman harrastusmuodon erikoispiirteistä.

Mielipidekohdassa esitettiin väittämiä, joista vastaajat valitsivat lähimpänä heidän mielipidettään olevan. Vastausvaihtoehdot olivat täysin eri mieltä (1), osittain eri mieltä (2), lähes samaa mieltä (3) ja täysin samaa mieltä (4).



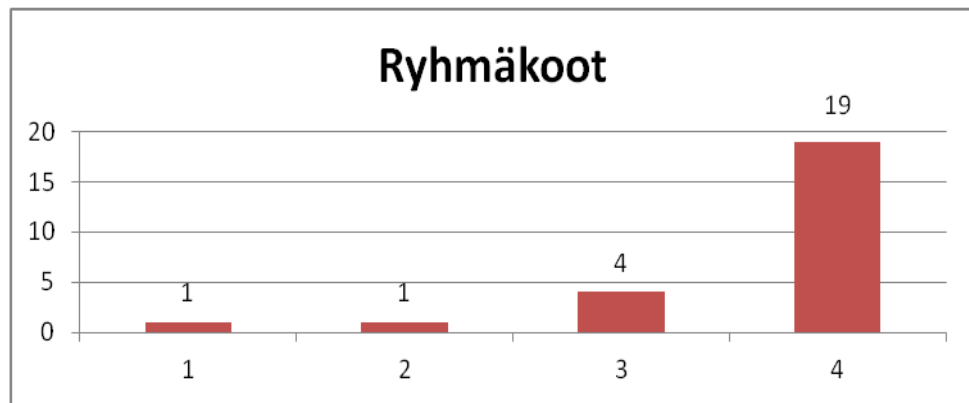
Kuvio 10. Ratsastustuntien hinnat

Vastaajista 25 ilmoitti käyvänsä vain ratsastustunneilla Punkin tallilla. He ovat siis vastanneet ratsastustunteja koskeviin väittämiin. Ratsastustuntien hintatasosta kysyttäessä (Kuvio 10) 12 henkilöä, 48 % vastaajista, ilmoitti hintojen olevan sopivat. 7 vastaajaa oli lähes samaa mieltä väittämästä. 2 vastaajaa oli täysin eri mieltä ja 4 vastaajaa osittain eri mieltä.



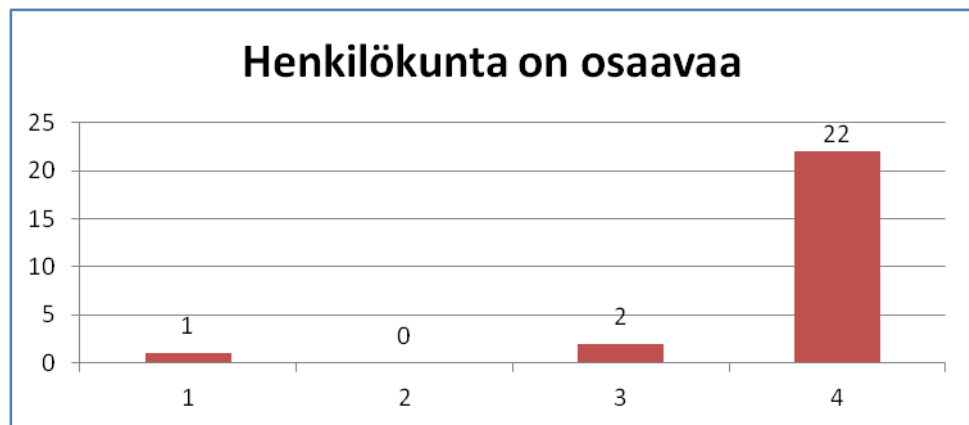
Kuvio 11. Opetuksen taso

Vastaajista 76 % eli 19 henkilöä oli täysin samaa mieltä väittämästä: opetuksen taso on laadukasta (Kuvio 11). 5 vastaajaa ilmoitti olevansa lähes samaa mieltä. 1 henkilö oli opetuksen tasosta täysin eri mieltä.



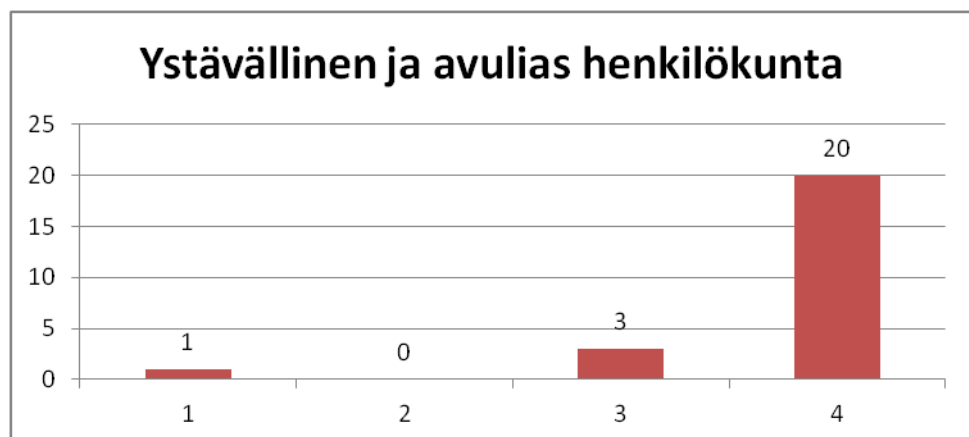
Kuvio 12. Ryhmäkoot ovat sopivat

Kuten kuvio 12. näkee, vastaajista 19 kappaletta oli täysin samaa mieltä sopivasta ryhmäkoosta ratsastustunneilla (enintään 4 henkeä, lastenryhmät enintään 6 henkeä ratsastustunneilla). 4 vastaajaa oli lähes samaa mieltä. 1 vastaaja oli osittain eri mieltä ryhmäkokojen sopivuudesta ja 1 vastaaja oli täysin eri mieltä tästä väittämästä.



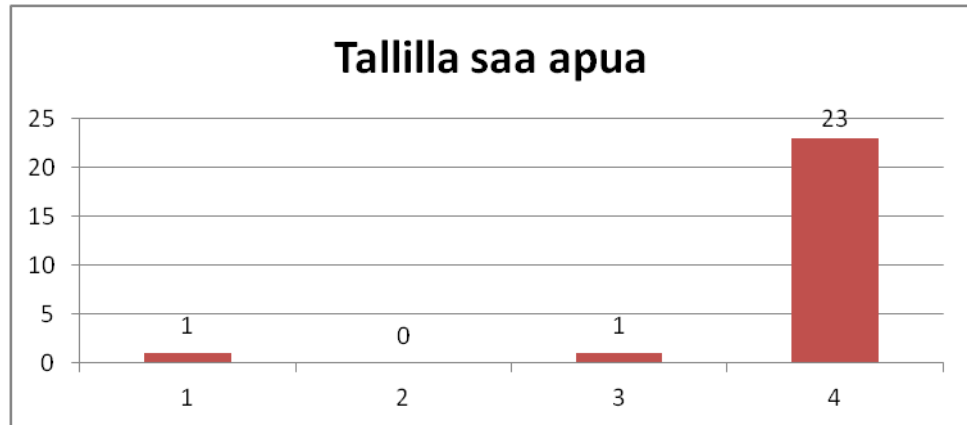
Kuvio 13. Henkilökunta on osaavaa

Henkilökunta on osaavaa –väittämästä täysin samaa mieltä oli 22 vastaajaa (Kuvio 13). 2 vastaajaa ilmoitti olevansa lähes samaa mieltä. Yksi vastaaja oli täysin eri mieltä väittämästä.



Kuvio 14. Henkilökunta on ystävällistä ja avuliasta

Yksi vastaaja oli täysin eri mieltä väittämästä: henkilökunta on ystävällistä ja avuliasta (Kuvio 14). 3 vastaajaa oli lähes samaa mieltä ja 20 vastaajaa oli täysin samaa mieltä tästä väittämästä.



Kuvio 15. Tallilla saa apua tarvittaessa

Kyselyn väittämässä 6 haluttiin tietää asiakkaiden mielipiteitä avun saannista tallilla (Kuvio 15). 23 vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että apua saa tallilla tarvittaessa. 1 vastaaja oli lähes samaa mieltä ja 1 vastaaja täysin eri mieltä.



Kuvio 16. Opetushevokset ovat osaavia ja soveltuvat tuntikäyttöön

Tuntihevosten osaavuus ja soveltuminen tuntikäyttöön aiheutti vastauksissa hieman hajontaa (Kuvio 16). 15 vastaajaa, eli 60 %, oli täysin samaa mieltä väittämästä. 8 vastaajaa oli lähes samaa mieltä. 1 vastaaja oli osittain eri mieltä ja samoin 1 vastaaja oli täysin eri mieltä.



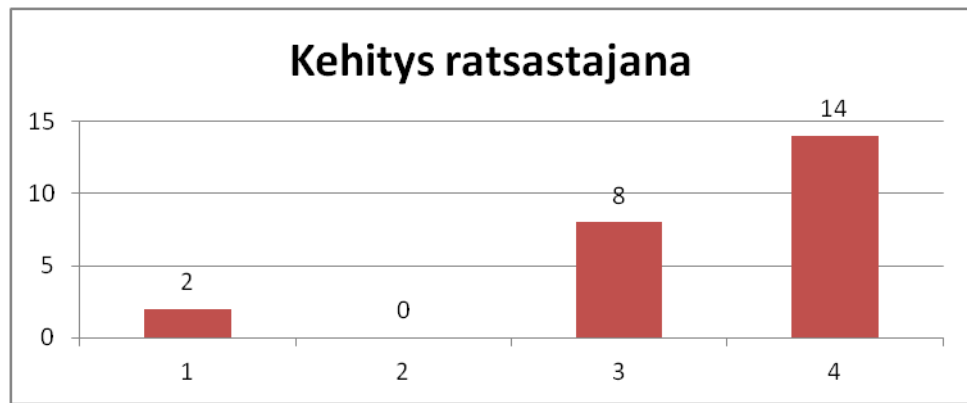
Kuvio 17. Ratsastustuntien sisältö on mielekästä

Ratsastustuntien sisällön mielekkyydestä (Kuvio 17) täysin samaa mieltä oli 18 vastaajaa. 5 vastaajaa ilmoitti mielipiteekseen lähes samaa mieltä. 1 henkilö oli osittain eri mieltä ja 1 henkilö täysin eri mieltä.



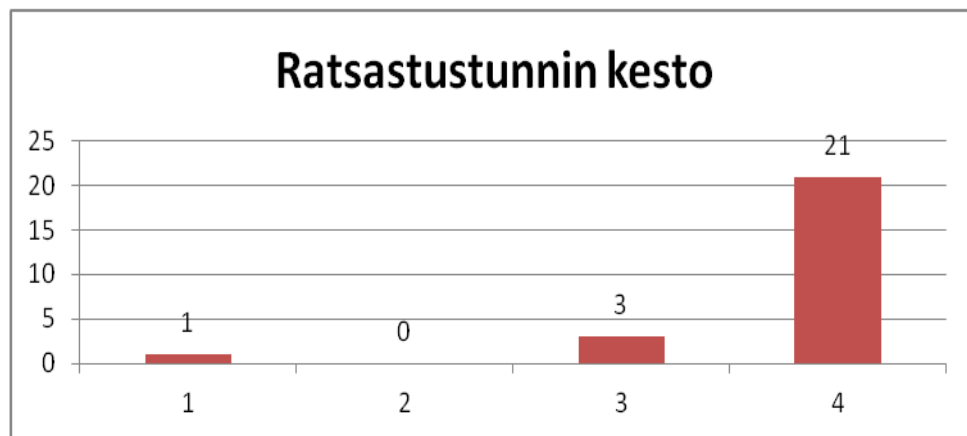
Kuvio 18. Poni- ja hevostunnit pitäisi olla erikseen

Kyselyssä haluttiin asiakkailta mielipide poni- ja hevostuntien erikseen pitämisestä (Kuvio 18). 2 vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että poni- ja hevostunnit pitäisi olla erikseen. 3 vastaajaa oli lähes samaa mieltä. 12 vastaajaa ilmoitti olevansa väittämästä täysin eri mieltä ja 8 vastaajaa osittain eri mieltä.



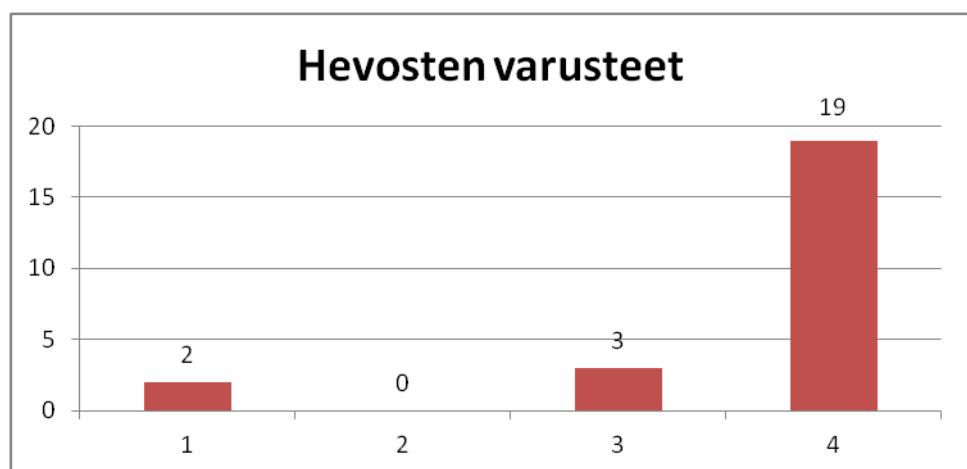
Kuvio 19. Tunnen kehittyväni ratsastajana

Kyselyyn vastaajista 14 oli sitä mieltä, että kehittyi ratsastajana (Kuvio 19). 8 ilmoitti olevansa lähes samaa mieltä tästä väittämästä. 2 vastaajaa oli täysin eri mieltä asiasta.



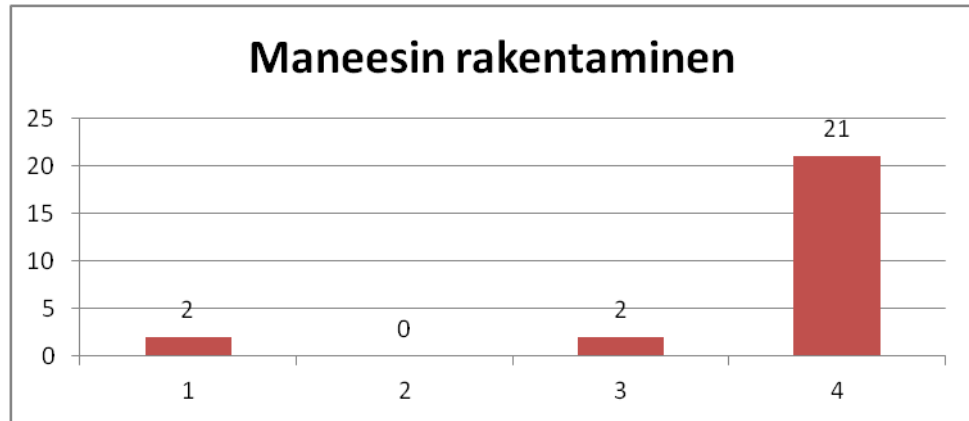
Kuvio 20. Ratsastustuntien kesto on hyvä (60 minuuttia alku- ja loppuverryttelyineen)

Ratsastustunti kestää alku- ja loppuverryttelyineen 60 minuuttia. 21 vastaajaa oli sitä mieltä, että tunnin kesto on hyvä (Kuvio 20). 3 vastaajaa oli lähes samaa mieltä. 1 vastaaja oli väittämästä täysin eri mieltä.



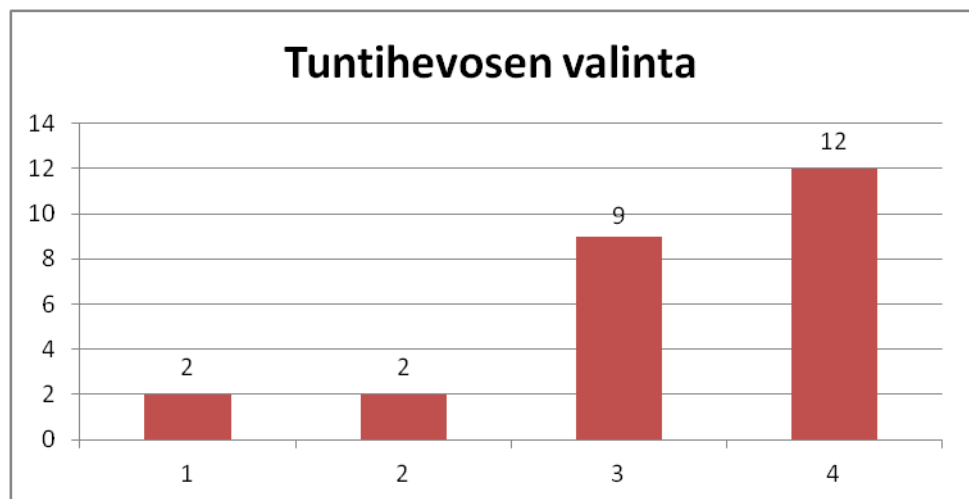
Kuvio 21. Hevosten varusteet

Hevosten varusteiden toimivuudesta ja mukavuudesta täysin samaa mieltä oli 19 vastaajaa eli 76 % vastaajista (Kuvio 21). 3 vastaajaa ilmoitti olevansa lähes samaa mieltä. Kahden vastaajan mielipide väittämästä oli täysin eri mieltä.



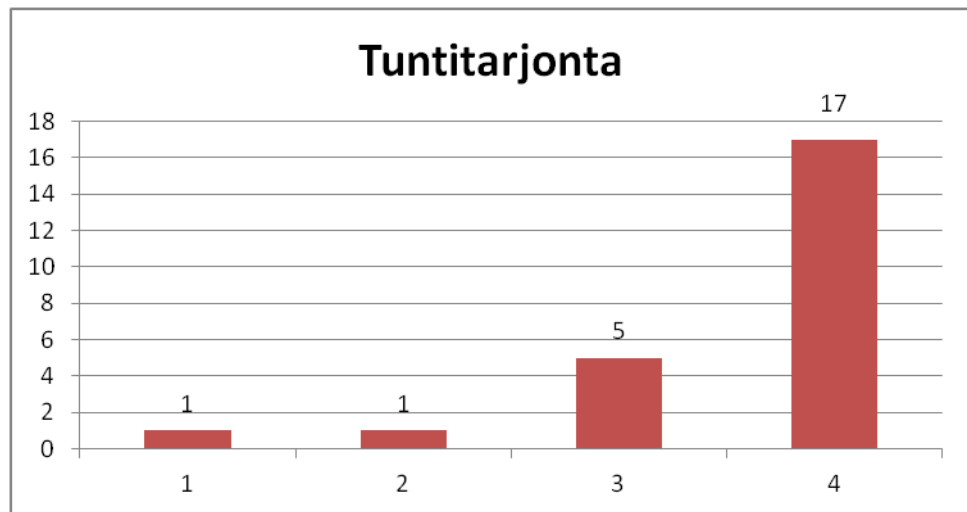
Kuvio 22. Maneesin rakentaminen auttaisi ratsastustunneilla käymisen jatkuvuuteen läpi talven

Maneesin rakentaminen olisi 21 vastaajalle talvella ratsastusharrastuksen jatkumisen apukeino (Kuvio 22). 2 vastaajaa oli lähes samaa mieltä maneesin rakentamisesta. 2 vastaajaa puolestaan oli sitä mieltä, että maneesin rakentaminen ei auttaisi ratsastustunneilla käymiseen.



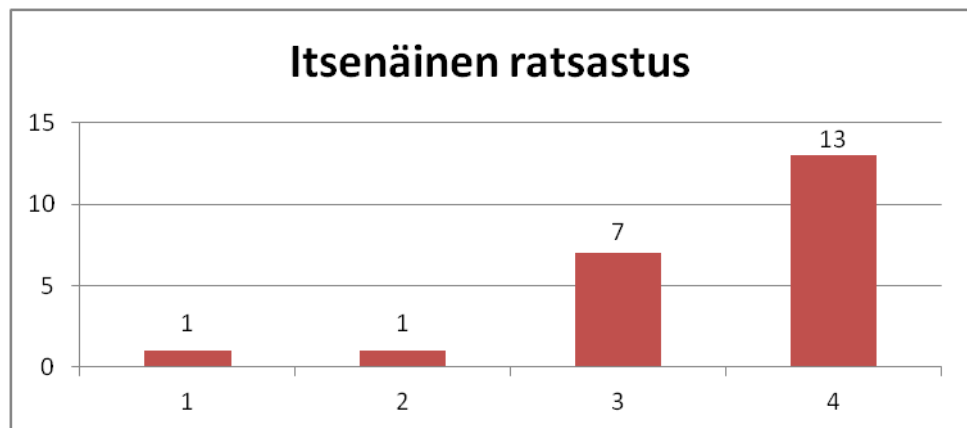
Kuvio 23. Pääsen vaikuttamaan riittävästi ratsuni valintaan

Vastaajista 12 oli täysin samaa mieltä väittämästä: pääsen vaikuttamaan riittävästi ratsuni valintaan (Kuvio 23). 9 vastaajaa oli lähes samaa mieltä. 2 vastaajaa ilmoitti olevansa osittain eri mieltä väittämästä. 2 vastaajaa ei mielestään päässyt vaikuttamaan tarpeeksi tuntiratsunsa valintaan.



Kuvio 24. Tuntitarjonnasta löytyy helposti minulle sopiva ryhmä tasoltaan ja ajankohdaltaan

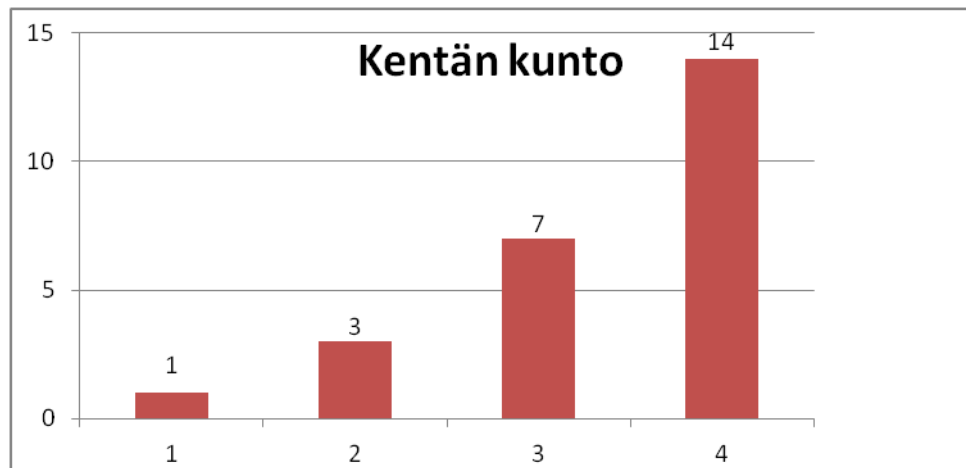
Väittämästä 15 täysin samaa mieltä oli 17 vastaajaa (Kuvio 24). 5 vastaajaa oli lähes samaa mieltä. 1 vastaaja ilmoitti olevansa osittain eri mieltä. 1 vastaaja koki, että tuntitarjonnasta ei löydy helposti sopivaa ryhmää.



Kuvio 25. Itsenäinen ratsastus

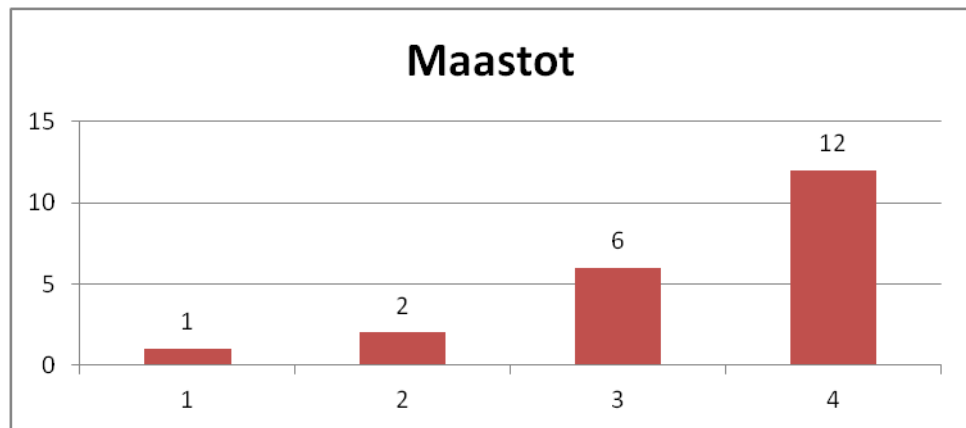
Itsenäistä, mutta valvottua ratsastusta oli 13 vastaajan mielestä sopivan usein (Kuvio 25). 7 vastaajaa oli asiasta lähes samaa mieltä. 1 vastaaja ilmoitti olevansa osittain eri mieltä ja 1 vastaaja täysin eri mieltä.





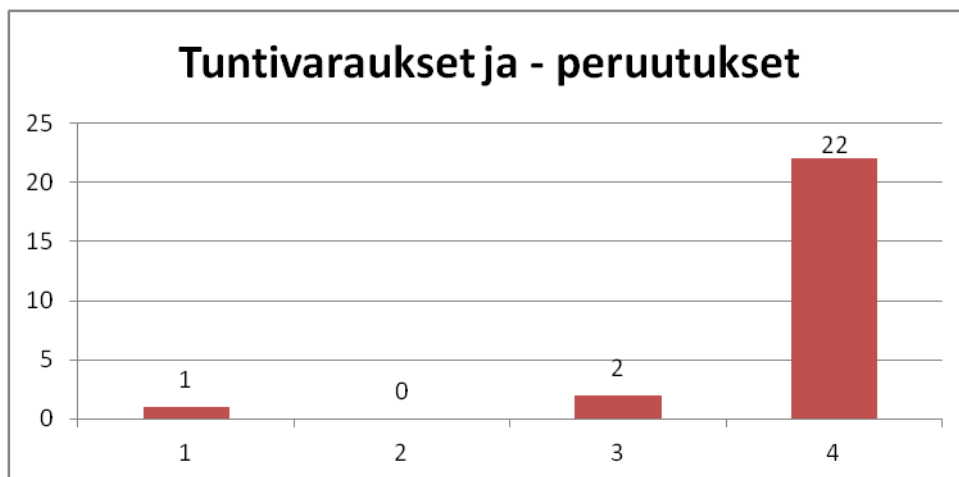
Kuvio 26. Ratsastuskentän kunto on hyvä

14 vastaajaa oli sitä mieltä, että ratsastuskentän kunto on hyvä (Kuvio 26). Lähes samaa mieltä väittämästä oli 7 vastaajaa. 3 henkilöä oli osittain eri mieltä ja 1 vastaaja täysin eri mieltä.



Kuvio 27. Maastot ovat sopivia

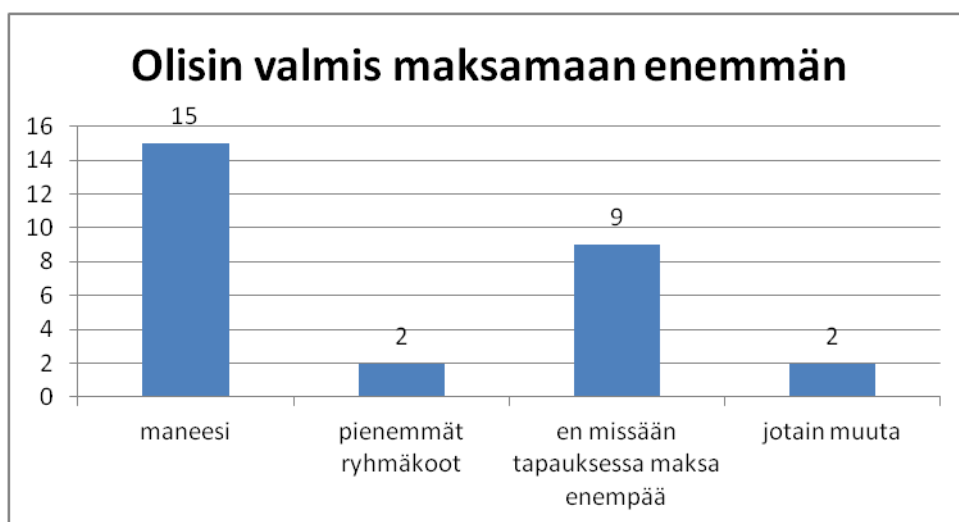
Maastojen sopivuudesta kysyttäessä 12 vastaajaa oli sitä mieltä, että maastot ovat sopivia ratsastukseen (Kuvio 27). 6 vastaajaa ilmoitti olevansa lähes samaa mieltä. Kaksi vastaajaa kertoi olevansa osittain eri mieltä ja yksi vastaaja täysin eri mieltä.



Kuvio 28. Tuntivaraukset ja - peruutukset onnistuvat helposti

22 vastaajaa oli sitä mieltä, että tuntien peruuttaminen ja varaaminen onnistuu helposti (Kuvio 28). 2 vastaajaa oli osittain samaa mieltä. 1 vastaaja ilmoitti olevansa täysin eri mieltä väittämästä.

Ratsastustunneilla käyville asiakkaille suunnattujen väittämien lisäksi kyselyn avulla haluttiin selvittää, ovatko asiakkaat valmiita maksamaan ratsastustunnistaan nykyistä enemmän. Vaihtoehtoina olivat: en missään tapauksessa ole valmis maksamaan enempää, maksaisin maneesissa ratsastamisesta enemmän, maksaisin pienemmästä ryhmäkoosta enemmän tai maksaisin jostain muusta enemmän.



Kuvio 29. Olisin valmis maksamaan tunnistani enemmän, jos tallille saataisiin..

Vastaajista 15 olisi valmis maksamaan tunnistaan enemmän, jos tallille rakennettaisiin maneesi (Kuvio 29). Pienemmästä ryhmäkoosta enemmän maksaisi 2 vastaajaa. 9 on sitä mieltä, että ei missään tapauksessa olisi valmis maksamaan tunnistaan nykyistä enemmän. Jostain muusta olisi valmis maksamaan enemmän 2 vastaajaa. Jotain muuta - vastausvaihtoehdon valinneet maksaisivat tunnistaan enemmän:

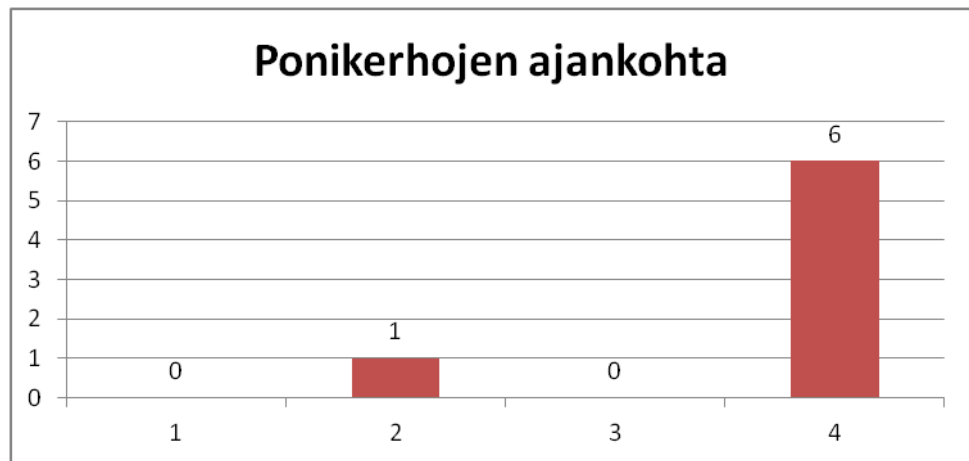
1. *Jos olisi erikseen jotain tehotunteja.*
2. *En osaa sanoa.*

Samassa yhteydessä niiltä asiakkailta, jotka eivät käy Punkin tallilla vakio-tunneilla, tiedusteltiin syytä tähän. Vastajaista 2 ilmoitti, että eivät käy va-kiotunneilla. Syyksi vastaajat ilmoittivat:

1. *Ei ole aikaa, eikä ole sopivaa ryhmää.*
2. *Koulun takia.*

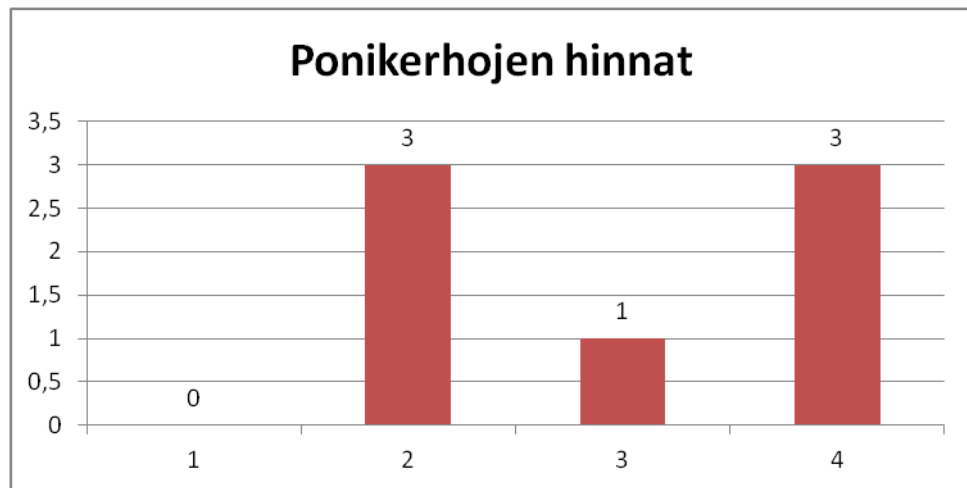
#### 4.3 Ponikerhossa käyvien asiakkaiden mielipiteitä

Samoin kuin vain ratsastustunneilla käyville asiakkaille esitettiin omat väittämät, myös ponikerhossa käyville lapsille oli tehty kyselyyn omat väittämät, joista haluttiin mielipiteitä. Vastausvaihtoehdot olivat samat kuin ratsastustunneilla käyville: täysin eri mieltä (1), osittain eri mieltä (2), lähes samaa mieltä (3) ja täysin samaa mieltä (4). Ponikerhoa koskeviin väittämiin oli vastannut 7 henkilöä.



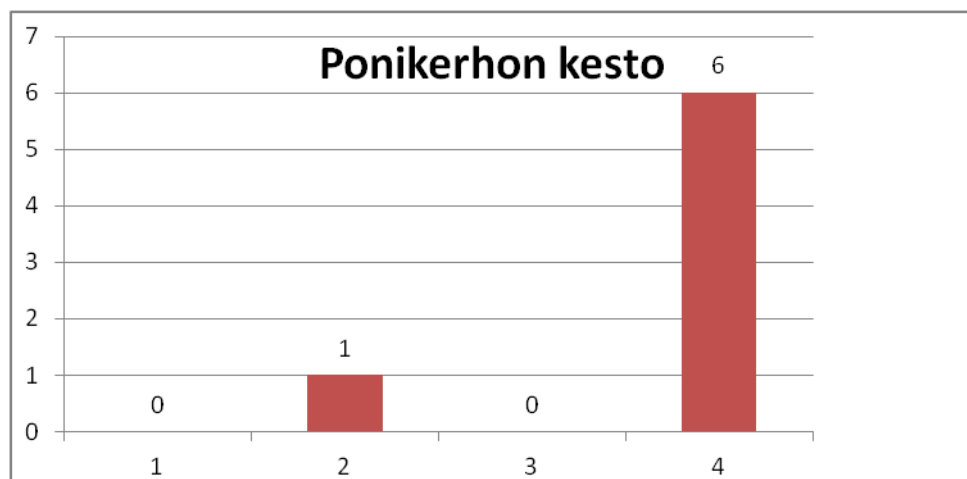
Kuvio 30. Ponikerhojen ajankohta on hyvä

Kuviosta 30 näkee vastaajien mielipiteet ponikerhojen ajankohdasta. 6 vastaajan mielestä ponikerhojen ajankohta on hyvä. 1 vastaaja oli väittä-mästä osittain eri mieltä.



Kuvio 31. Ponikerhojen hinnat ovat sopivat

Ponikerhojen hintaa piti sopivana 3 vastaaja eli 43 % tähän osioon vastanneista (Kuvio 31). 1 vastaaja oli asiasta lähes samaa mieltä ja 3 vastaajaa osittain eri mieltä.



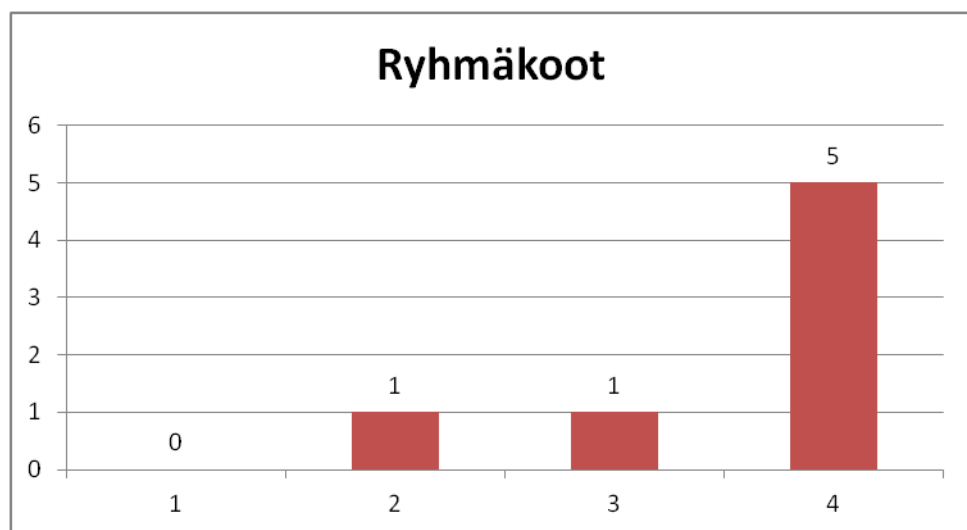
Kuvio 32. Ponikerhon kesto on hyvä

Vastaajista 6 ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä ponikerhon kestoista ja siitä, että nykyinen kahden tunnin kerhoaika on hyvä (Kuvio 32). 1 vastaaja oli väittämästä osittain eri mieltä.



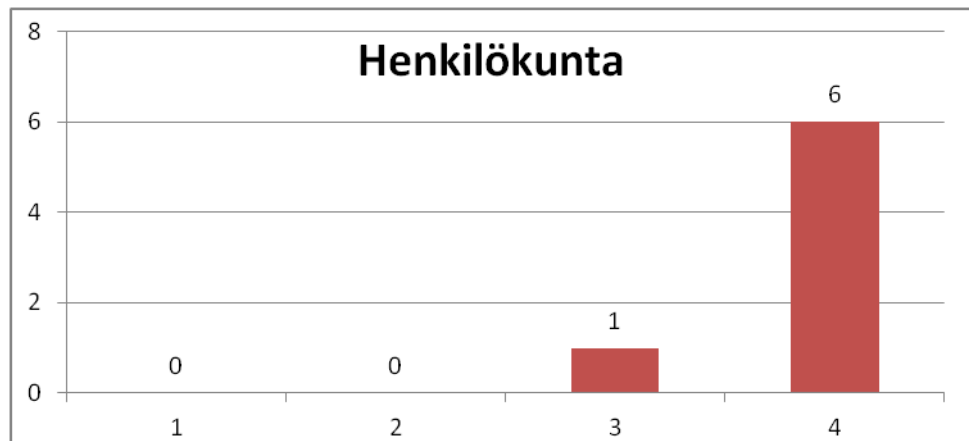
Kuvio 33. Kerhojen sisältö on sopivaa ja mielekästä

Ponikerhojen sisällön sopivuudesta ja mielekkyydestä täysin samaa mieltä oli 6 vastaajaa (Kuvio 33). Yksi vastaaja ilmoitti olevansa lähes samaa mieltä.



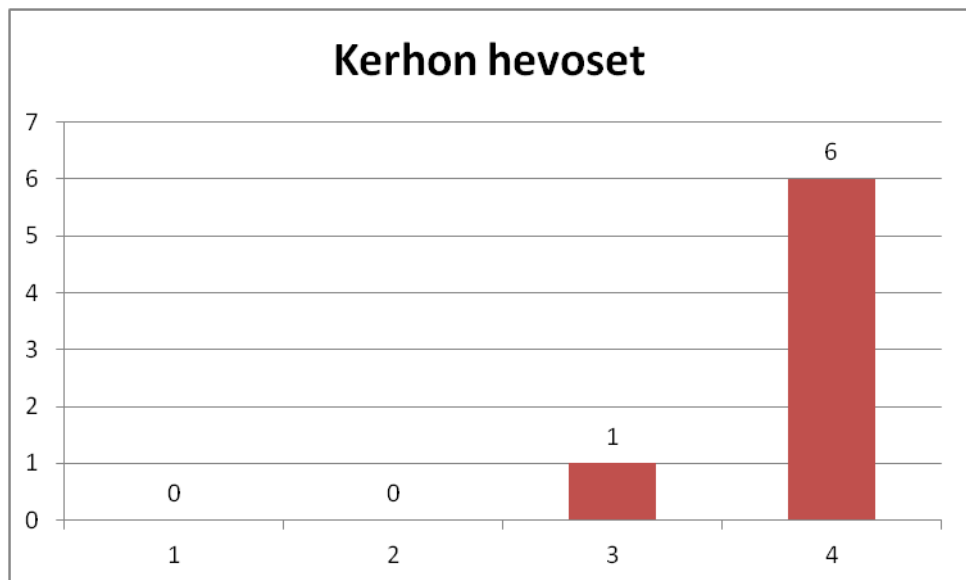
Kuvio 34. Ryhmäkoot ovat sopivat

Kuviosta 34 näkee vastaajien mielipiteet ponikerhojen ryhmäkoosta, joka on enintään 8 lasta/kerho. 5 vastaajaa piti ryhmäkoko sopivana. Lähes samaa mieltä ja osittain eri mieltä oli kumpaakin 1 vastaaja.



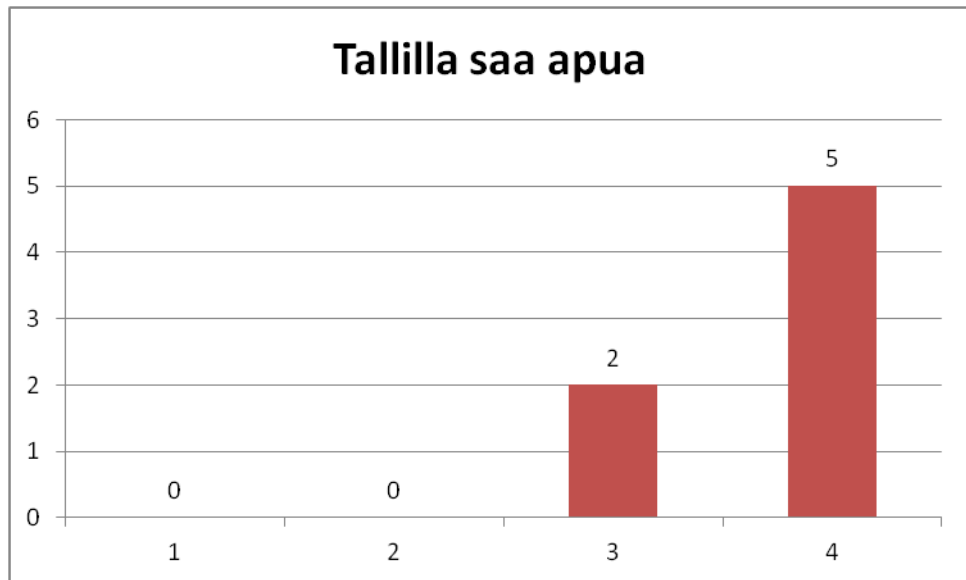
Kuvio 35. Henkilökunta on osaavaa ja ystävällistä

Kuviosta 35. selviävät vastaajien mielipiteet henkilökunnan osaavuudesta ja ystävällisyydestä. 6 vastaajan mielestä henkilökunta on osaavaa ja ystävällistä. 1 vastaaja ilmoitti olevansa asiasta lähes samaa mieltä.



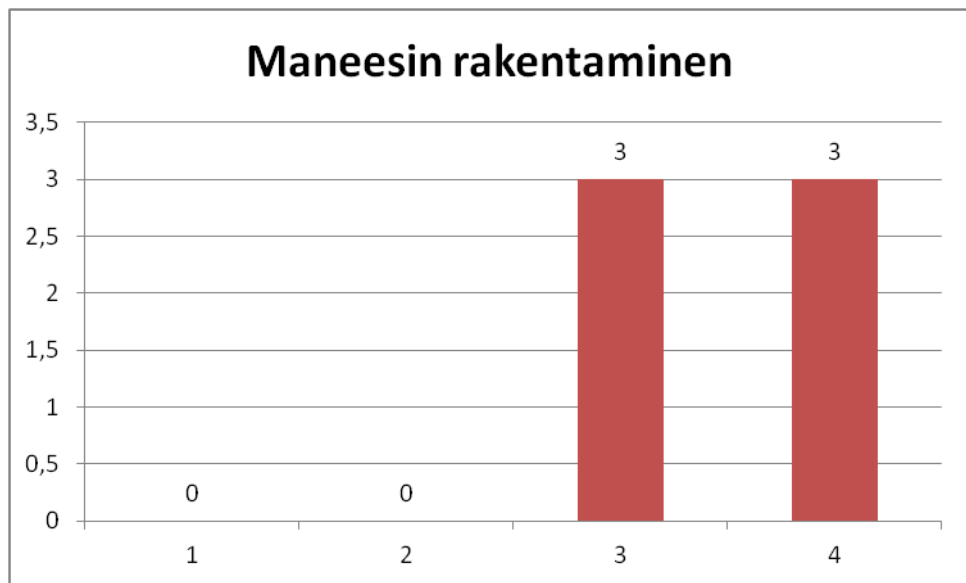
Kuvio 36. Kerhoissa käytettävät hevoset ovat sopivia tarkoitukseensa

86 % vastaajista eli 6 henkilöä oli sitä mieltä, että ponikerhossa käytettävät hevoset ovat sopivia tarkoitukseensa (Kuvio 36). 1 vastaaja oli väittämästä lähes samaa mieltä.



Kuvio 37. Tallilla saa apua tarvittaessa

Tallilla saa apua tarvittaessa – väittämästä täysin samaa mieltä oli 6 vastaajaa (Kuvio 37). 1 vastaaja oli lähes samaa mieltä avunsaannista tallilla.



Kuvio 38. Maneesin rakentaminen lisäisi kerhossa käyntiä huonolla säällä

Maneesin rakentaminen lisäisi ponikerhossa käyntiä huonolla säällä 3 vastaajan mielestä (Kuvio 38). 3 vastaajaa oli asiasta lähes samaa mieltä. 1 vastaaja jätti vastaamatta tähän ponikerhoa koskevaan väittämään.

Ponikerholaisilta tiedusteltiin myös olisivatko he valmiita maksamaan ponikerhostaan enemmän, jos tallilla olisi a) maneesi, b) pienemmät ryhmäkoot tai c) jotain muuta. Tähän kysymykseen vastasi ainoastaan yksi (1) ponikerholainen. Hänen vastauksensa oli a) maneesi.

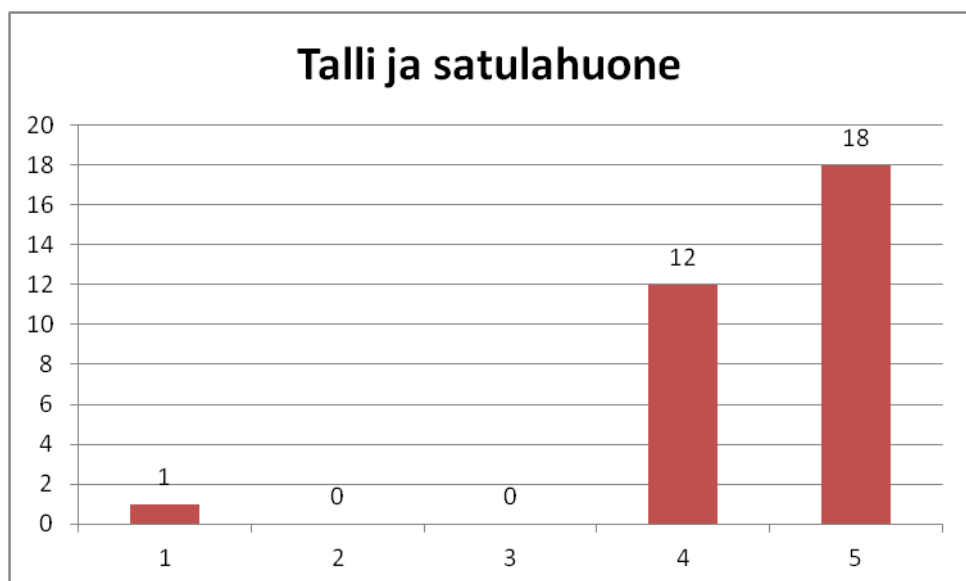
4.4 Puitteet ja tiedotus

Kyselyn avulla haluttiin selvittää asiakkaiden mielipiteitä tallin tiloista ja tiedotuksesta sekä ratsastusseuran toiminnasta. Tähän kyselyyn osioon saivat vastata kaikki asiakkaat. Vastausvaihtoehdot olivat erittäin huono (1), huono (2), en osaa sanoa (3), hyvä (4) ja erittäin hyvä (5).



Kuvio 39. Tallin pihapiiri ja siisteys

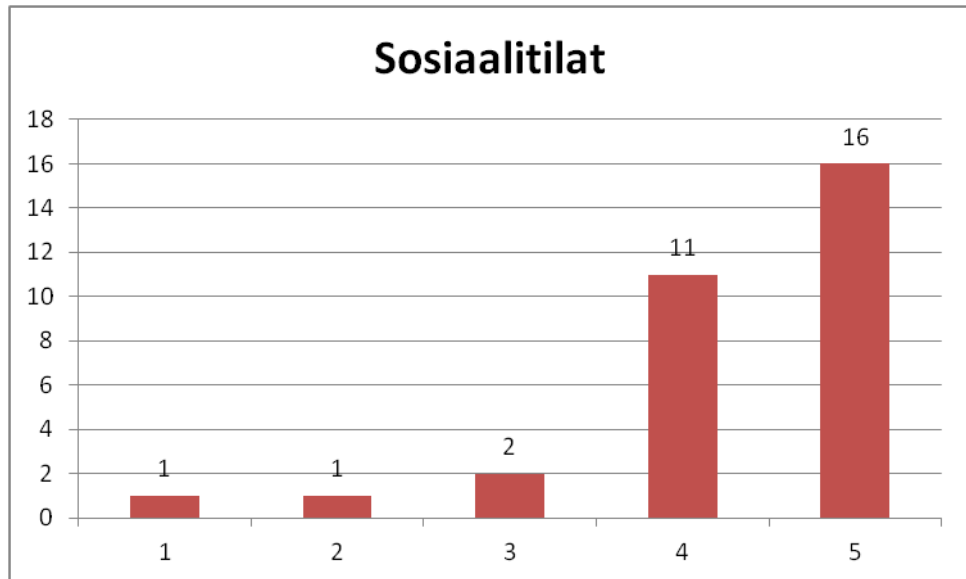
Kuviosta 39. näkee vastaajien mielipiteet tallin pihapiiristä ja yleisestä siisteydestä. 59 % vastaajista oli sitä mieltä, että tallin pihapiiri ja siisteys on erittäin hyvää. 8 vastaajaa ilmoitti siisteyden olevan hyvää. 2 henkilöä ei osannut sanoa mielipidettään. 1 vastaaja ilmoitti siisteyden olevan huonoa ja 1 vastaaja ilmoitti sen olevan erittäin huonoa.



Kuvio 40. Talli ja satulahuone

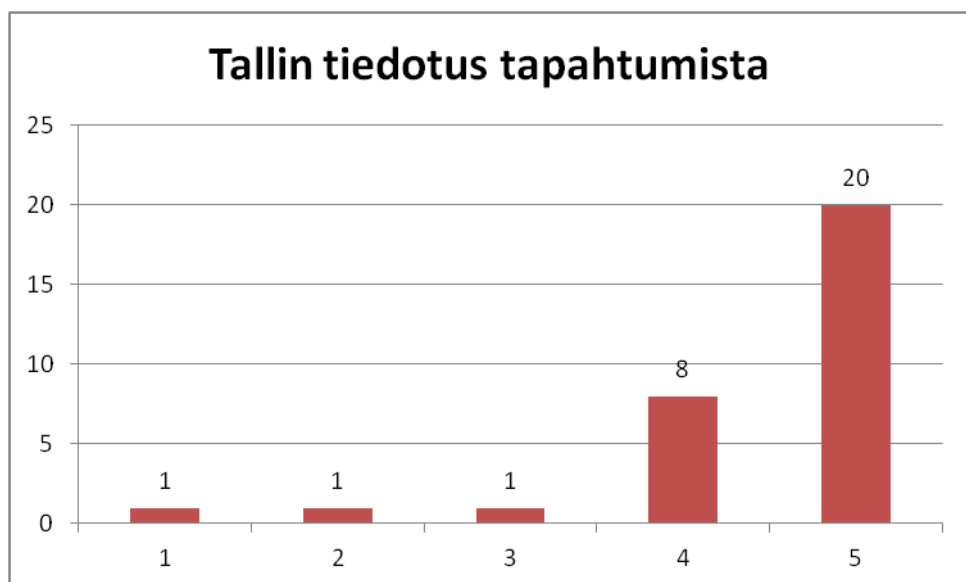


Asiakkailta haluttiin saada myös mielipide erikseen tallista ja satulahuoneesta. 18 vastaajaa ilmoitti niiden olevan erittäin hyvät (Kuvio 40). 12 vastaajan mielestä ne olivat hyvät ja 1 vastaaja ilmoitti niiden olevan erittäin huonot.



Kuvio 41. Sosiaalitilat

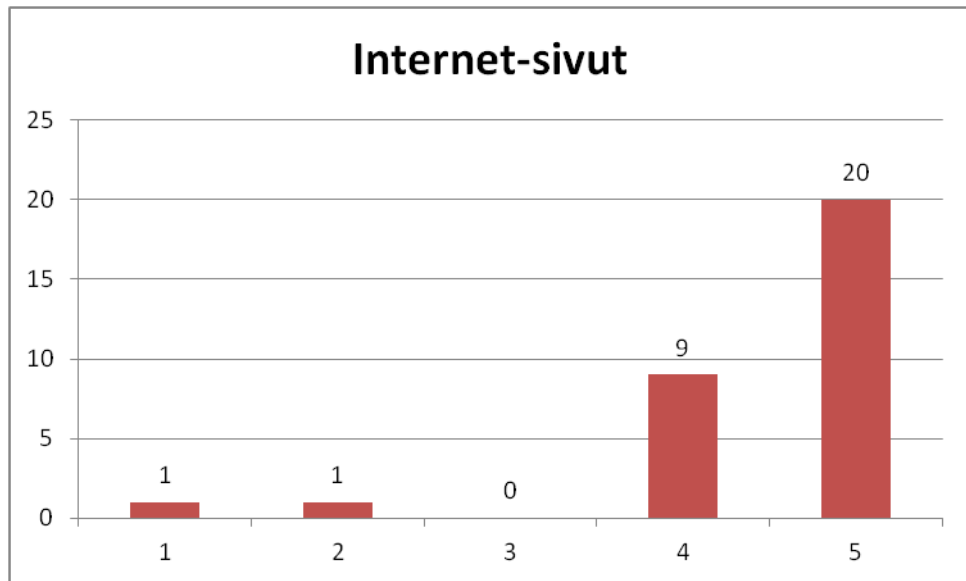
Tallin sosiaalituloja piti erittäin hyvänä 16 vastaajaa (Kuvio 41). 11 vastaajan mielestä ne olivat hyvät. 2 vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään. 1 vastaaja ilmoitti sosiaalitulojen olevan huonot ja 1 vastaaja ilmoitti niiden olevan erittäin huonot.



Kuvio 42. Tallin tiedotus tapahtumista

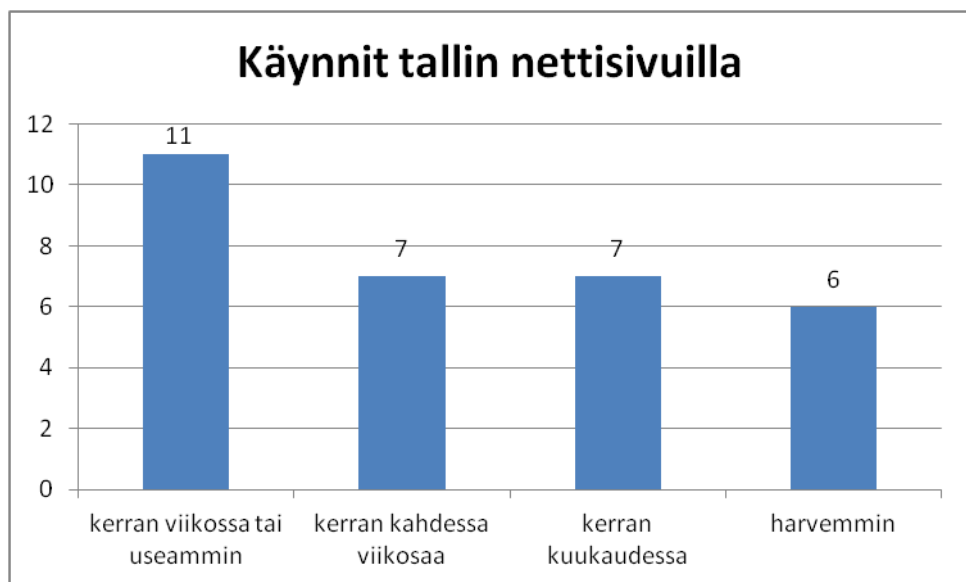
Tallin tiedotusta tapahtumista piti erittäin hyvänä 20 vastaajaa (Kuvio 42). 8 vastaajaa ilmoitti tiedotuksen olevan hyvää. En osaa sanoa oli yhden

vastaajan mielipide. 1 vastaaja piti tiedotusta huonona ja 1 vastaaja erittäin huonona.



Kuvio 43. Tallin Internet-sivut

20 vastaajan mielestä tallin Internet-sivut olivat erittäin hyvät ja 9 vastaajan mielestä hyvät (Kuvio 43). 1 vastaaja piti sivuja huonoina ja 1 vastaaja erittäin huonoina.



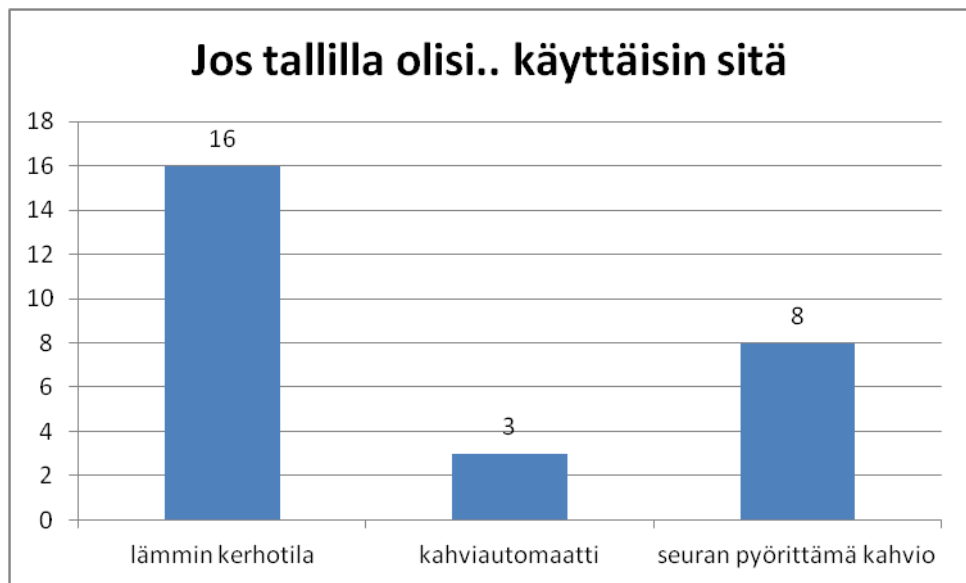
Kuvio 44. Kuinka usein käyn tallin www-sivuilla

Kuvion 44. perusteella 11 vastaajaa käy tallin www-sivuilla kerran viikossa tai useammin. 7 vastaajaa ilmoitti käyvänsä kerran kahdessa viikossa ja samoin 7 vastaajaa ilmoitti käyvänsä kerran kuukaudessa. Harvemmin kuin kerran kuussa käy 6 vastaajaa.

Samassa yhteydessä asiakkailta kysyttiin järjestääkö Punkin tallilla toimiva ratsastusseura Loimaan ratsastajat ry tarpeeksi mukavaa toimintaa tallin

tiloissa. 26 vastaaja oli sitä mieltä, että seura järjestää tarpeeksi mukavaa toimintaa tallilla. 4 vastaajaa oli puolestaan sitä mieltä, että seura ei järjestä tarpeeksi toimintaa. Tämän kysymyksen yhteydessä pyydettiin asiakailta toiveita ja terveisiä Loimaan ratsastajien hallitukselle. Kyselyyn vastaajat lähettivät tällaisia toiveita:

1. *Enemmän tapahtumia.*
2. *Kisoja taas.*
3. *Lisää ulkopuolisten valmennuksia.*
4. *Aikuisille suunnattu leiri kiinnostaisi.*
5. *Hevosopistolle järjestettäviä tapahtumia.*
6. *Jatkakaa samalla lailla.*

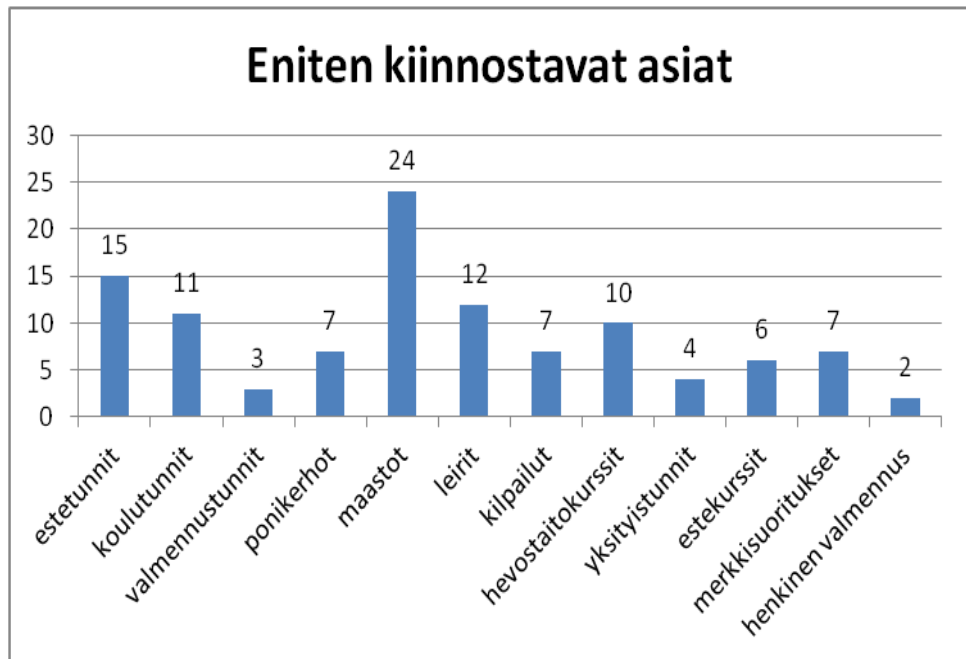


Kuvio 45. Jos tallilla olisi käytössään jokin näistä vaihtoehtoista, käyttäisin sitä

Asiakkailta kysyttiin olisiko heillä haluja käyttää joitain palveluja, jos tallilla sellaisia olisi. 16 vastaajaa ilmoitti käyttävänsä lämmintä kerhotilaa, jos tallilla olisi sellainen (Kuvio 45). 3 vastaajaa käyttäisi kahviautomaattia ja 8 vastaajaa seuran pyörittämää kahviota.

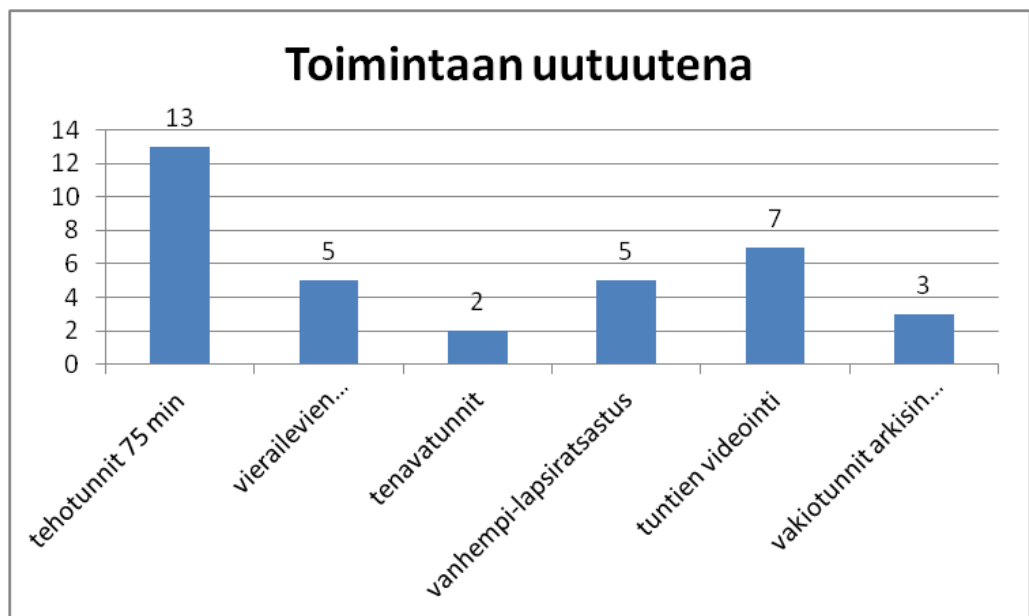
#### 4.5 Tallin toiminta ja uutuudet

Asiakkailta tiedusteltiin kyselyssä, mitkä asiat heitä eniten kiinnostavat ja mitä uusia juttuja he haluaisivat toimintaan. Näissä kyselyn kohdissa sai valita useamman kuin yhden kiinnostavan vaihtoehdon.



Kuvio 46. Eniten kiinnostavat asiat tallin toiminnassa

Kyselyn perusteella eniten asiakkaita kiinnostivat tallin toiminnassa maatot, joka sai 24 vastausta (Kuvio 46). Toiseksi eniten vastauksia saivat estetunnit, 15 vastaajaa, ja kolmanneksi eniten vastauksia sai leirit, jolle tuli 12 vastausta. 11 vastaajaa ilmoitti koulutunnit kiinnostaviksi ja 10 vastaajaa ilmoitti hevostaitokurssien kiinnostavan. Sekä ponikerhot että merkkisuoritukset saivat 7 vastaajaa kiinnostumaan. 6 vastaajaa piti estekursseja kiinnostavina. 4 vastaajaa kiinnosti yksityistunnit ja 3 vastaajaa kilpailuihin tähtäävät valmennustunnit. Kahta (2) kiinnosti henkinen valmennus.



Kuvio 47. Mitä haluaisit toimintaan uutuutena

Eniten vastauksia sai tehotunnit 75 minuuttia (Kuvio 47). 13 vastaajaa halusi tehotunteja toimintaan uutuutena. 7 vastaajaa halusi tuntien videoimisesta ja analysoimisesta yhdessä tunnin jälkeen. Sekä vanhempi-lapsiratsastus että mahdollisuus osallistua tallin hevosilla vierailevien valmentajien tunneille kiinnosti 5 vastaajaa. 3 vastaajaa halusi vakiotunteja arkisin muina kuin ilta-aikoina ja 2 vastaajaa halusi toimintaan tenavatunteja 4-7-vuotiaille lapsille.

#### 4.5.1 Kommentteja

Varsinaisten kysymysten jälkeen vastaajat saivat vapaasti kommentoida tallia ja sen toimintaa risuin ja ruusuin. 14 vastaajaa kirjoitti jotain kommenttia tähän osioon.

1. *Hiihtolomaleirin tapaisia leirejä lisää. Annan, Riikan ja Kaisan tunnit kivoja.*
2. *Punkin talli on kiva paikka!*
3. *Tunnit maksaa liikaa.*
4. *Ootte kivoja!*
5. *Henkilökunta on iloista, auttavaista sekä mukavaa ja osaavaa.*
6. *Kiitos hyvästä hengestä ja kannustavasta ja ”ymmärtäväisestä” opetuksesta.*
7. *Mielestäni estetunteja voisi olla enemmän esim. keväisin kun kenttä on sula ja hyvässä kunnossa.*
8. *Jatkakaa samalla lailla ja yrittäkää paremmin.*

## 5 TULOSTEN TULKINTAA

Asiakaskyselyn perusteella Punkin tallin suurimmaksi asiakasryhmäksi osoittautui 7-12-vuotiaiden ikäryhmä ja toiseksi eniten vastauksia saatiin 13-18-vuotiailta. Huomioon otettavaa oli se, että miniponikerholaiset eivät vastanneet kyselyyn, jolloin 3-6-vuotiaat jäivät pois kokonaan. Heitä on kuitenkin tallin asiakkaina hieman vaihdellen noin 15 lasta. Miniponikerholaiset päätettiin jättää kyselyn ulkopuolelle yhteisestä päätöksestä. Näin jälkikäteen ajatellen heidän, tai heidän vanhempiansa, mielipiteet olisivat olleet kiinnostavia, mutta vaatineet toisaalta oman osion kyselyyn. Miniponikerholaiset luultavasti tulevat jossain määrin olemaan tulevaisuuden ratsastustuntiasiakkaita ja tätä kautta heidän asiakassuhteensa saattaa olla hyvinkin pitkä Punkin tallin kanssa. Tallin suurimman asiakaskunnan muodostavat ehdottomasti lapset ja nuoret aina 18-vuotiaiksi asti. Nuoria aikuisia vastasi kyselyyn hyvin vähän ja aikuisia vain muutama. Tämä jakauma vastaa tallin todellista asiakaskuntaa melko tarkasti varsinkin talvisaikaan. Nuorten aikuisten olematon määrä oli tavallaan yllätys. Toisaalta täysi-ikäisyyden lähestyessä harrastukset saattavat vaihtua tai muuttua erilaiseksi esimerkiksi oman hevosen hankkimisen myötä. Punkin talli on onnistunut saamaan asiakkaikseen lapsia ja nuoria heille tarjotun toiminnan kautta. Vastaavaa toimintaa ei lähiseudun talleilta välttämättä

löydy samassa määrin, joten talli on onnistunut vastaamaan yhteen asiakkaiden tarpeeseen todella hyvin.

Ratsastusharrastuksen kestoksi 10 vastaajaa ilmoitti yli 5 vuotta. Muuten vastaajat olivat jakautuneet tasapuolisesti niin alle vuoden ratsastaneisiin kuin 1-2 vuotta, 2-3 vuotta ja 3-4 vuotta ratsastaneisiin. Vähemmän aikaa ratsastaneita löytyi runsaasti juuri suurimman asiakasryhmän, lasten ja nuorten, takia. Yli 5 vuotta ratsastaneiden suurehko määrä yllätti kyselyssä, sillä voisi olettaa että 7-12-vuotiaat eivät vielä ole kovin montaa vuotta ehtineet ratsastaa. Toisaalta juniori-ikäisiä mahtui tallin asiakaskuntaan lähemmäs 10 kappaletta, jolloin se selittää harrastuksen pitkän keston.

Asiakassuhteen kesto Punkin tallin kanssa paljasti sen, että talli on aloittanut toimintansa vuonna 2007. Kyselyn mukaan yli 4 vuotta Punkin tallilla käyneitä löytyi vain 2 henkilöä. Talli on koko ajan kehittänyt ja laajentanut toimintaansa, joten 1-2 vuotta asiakkaina olleita löytyi ehdottomasti eniten, 14 henkilöä. Se täsmää hyvin tallin toimintavuosiin ja toisaalta suurimpaan asiakasryhmään eli 7-12-vuotiaisiin. 2-4 vuotta asiakkaina olleita oli kyselyn mukaan yhteensä kahdeksan henkilöä. Se kertoo jo melko pitkästä asiakassuhteesta ja tyytyväisyydestä juuri tähän talliin.

Asiakailta, jotka olivat käyneet Punkin tallilla kauemmin kuin vuoden, kysyttiin mielipidettä yleisesti tallin toiminnasta. Suurimman osan mielestä tallin toiminta oli parantunut paljon heidän asiakkaina ollessaan. Toisaalta 9 henkilöä kertoi, että ei osaa sanoa onko toiminta parantunut vai ei. Kukaan ei vastannut tallin toiminnan huonontuneen. En osaa sanoa vastusten suuri määrä kertoo joko huonosta kysymyksen asetelusta tai siitä, että moni asiakkaista ei näe tallin toiminnassa varsinaisesti tapahtuneen mitään muutoksia suuntaan tai toiseen. En osaa sanoa olisi kannattanut korvata tai poistaa kysymyksestä. Riskinä on tietysti se, että jätetään kokonaan vastaamatta, jos ei ole sopivaa vaihtoehtoa. Toimintaa pidettiin parempana kiltimpien ja isompien hevosten tunneille saamisen myötä. Myös erilaisten tapahtumien järjestely sekä henkilökunnan vaihtuminen sai kiitosta. Tässä kyselyn kohdassa asiakkaat, jotka olivat käyneet jo kauan Punkin tallilla, ilmoittivat tallin toiminnan parantuneen paljon. Toinen isompi ryhmä, jonka mielestä tallin toiminta oli parantunut paljon, oli 1-2 vuotta käyneiden ryhmä. Heidän asiakkaina ollessaan onkin tapahtunut eniten muutoksia ja tallin toiminta laajentunut.

Suurin osa asiakkaista, 56 %, ilmoitti käyvänsä Punkin tallilla kerran viikossa. Tämä on todella yleinen käyntimäärä ratsastustunteja ajatellen. Enemmän kuin kaksi kertaa viikossa käyviä löytyi 6 henkilöä. Oletettavasti he käyvät tunneilla ja/tai ponikerhossa sekä muutenkin auttamassa ja viettämässä aikaa tallilla. Tämä kysymys paljastaa suoranaisten asiakaskäyntien lisäksi vapaa-ajan viettämisen määrän talliympäristössä. Kysymys olisi pitänyt asetella eri tavalla, jotta kaikki vastaajat olisivat ymmärtäneet kysymyksen samalla tavalla. Kerran viikossa käyvät ovat puhtaasti asiakkaina käydessään Punkin tallilla kun taas yli kaksi kertaa viikossa käyvät ovat ikään kuin välillä pelkästään asiakkaina ja välillä auttamassa tallilla.

Selkeä enemmistö kyselyn vastaajista käy ratsastustunneilla. Vain ponikerhossa käyviä vastaajia löytyi 4 henkilöä ja molemmissa käyviä löytyi 2 henkilöä. Kaikkia ponikerholaisia ei siis tavoitettu tai saatu vastaamaan kyselyyn määräaikaan mennessä. Kyselyn jakohetkellä ponikerhoryhmiä kuitenkin pyöri kaksi kappaletta, joissa mahtuu käymään 16 lasta yhteensä. Sisärukket saattoivat vastata yhteen kyselyyn samasta perheestä, mutta silti suurin kato kävi ponikerholaisten osalta, jos miettii kyselyyn vastanneiden kokonaismäärää.

Muilla talleilla kuin Punkin tallilla ratsastamassa käyviä löytyi melko vähän asiakkaiden joukosta. Kyselyyn vastasi 32 henkilöä, joista 25 ei käy muualla ratsastamassa. Muualla ratsastavat kävivät lähialueen talleilla, kuten Hevosopistolla, Loimihassa, Kuumen tallilla tai naapurin tallilla. Yksi vastaaja kävi ulkomailla ratsastamassa siellä lomaillessaan. Kyselyssä haluttiin tietää myös syitä miksi asiakkaat käyvät muualla ratsastamassa. Syinä olivat muun muassa koulu, hevosen omistajan pyyntö, vaihtelu normaaliin tuntitoimintaan ja lomailu.

Suomen Ratsastajainliiton hyväksymän jäsentallin merkitys ratsastuspaikkaa valitessa oli melko vähäinen. 19 vastaajaa ilmoitti, että ei ole merkitystä sillä onko talli hyväksytty ratsastuskouluksi tai harrastetalliksi. Eli ylipäätään sillä ei ollut merkitystä, että onko talli Suomen Ratsastajainliiton hyväksymä talli ollenkaan. Viisi ihmistä vastasi, että harrastetallilla on merkitystä ja kolme ihmistä kertoi ratsastuskouluhyväksynnän merkitsevän. Loimaalla ei tällä hetkellä ole yhtään hyväksyttyä ratsastuskoulua, joka voi selittää alhaisen merkitsevyydemäärän vastaajien joukossa. Harrastetalleja löytyy kaksi kappaletta, Punkin talli ja Loimihaka. Jäsentallit voivat olla outo käsite monelle vastaajalle tai sitten muut syyt painavat enemmän ratsastuspaikkaa valitessa kuin jäsenyys. Muita syitä voivat olla välimatkat, hinnat, kaverit tai muiden kokemukset tallista harrastuspaikkaa valitessa.

Suomen Ratsastajainliiton Laatulalli-käsite oli monelle vastaajalle luultavasti vieras, sillä kysymykseen vastasi ainoastaan 11 henkilöä. Ratsastuspaikkaa valitessa Laatulalli-kriteereillä ei ollut merkitystä 9 henkilölle. Vain yksi vastaaja ilmoitti sillä olevan merkitystä ja 1 vastaaja ilmoitti olevan merkitystä, mikäli talli on korkeimmalla laatuportaalla jollain osa-alueella. Osa-alueita voivat olla Laatulalli-järjestelmässä esimerkiksi hevosten hyvinvointi tai asiakaspalvelu. Järjestelmällä pyritään siihen, että tallit voivat saada itselleen kiitosta hyvästä työstä jollain alueella ja samalla saada hyvät tulokset asiakkaiden tietoon ja tätä kautta parantaa asemaansa tallimarkkinoilla.

### 5.1 Ratsastustunneilla kävijät

Ratsastustuntien hinnoista kysyttäessä vajaa puolet vastaajista eli 48 % oli sitä mieltä, että hinnat ovat nykyisellään sopivat. Irtotuntin hinta Punkin tallilla on 25 euroa. Saatavana on myös kymppikortteja sekä kausikortteja kevät- ja syyskaudelle, jolloin yhden ratsastustuntin hinnaksi tulee vähemmän kuin 25 euroa. Loimaan ratsastajiin kuuluvat jäsenet saavat lisäksi alennuksen korteista. Kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että tuntien hinnat ei-

vät ole sopivat. Loput kyselyyn vastaajat jakaantuivat osittain eri mieltä oleviin sekä lähes samaa mieltä oleviin.

Ratsastustunneilla käyville oli suunnattu omat kysymykset. Niihin vastasi 25 asiakasta. Opetuksen tasosta ja ryhmäkoosta tunneilla oltiin yhtä paljon täysin samaa mieltä. Kummassakin väittämässä 19 vastaajaa ilmoitti, että opetuksen taso on heidän mielestään laadukasta sekä ryhmäkoot ovat sopivat. Ryhmäkoot ovat nykyään enintään 4 ratsastajaa tunnilla ja lasten ryhmissä enintään 6 ratsastajaa samalla tunnilla. Kummassakin väittämässä 1 vastaaja oli asiasta täysin eri mieltä. Yhden asiakkaan vastaukset ovat systemaattisesti läpi väittämien aina täysin eri mieltä. Voi olla, että hän oikeasti on kaikista väittämistä eri mieltä ja tyytymätön tallin palveluihin. Vaihtoehtona on myös huolimaton kysymyksiin vastaaminen ja esimerkiksi vastausnumeroiden väärin ymmärtäminen. On mahdollista, että täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä ovat menneet sekaisin kyselyyn vastatessa. Tuollainen systemaattinen toistuvuus antaa aihetta kyselyn vastauksen luotettavuuteen ja siihen, onko kysely ymmärretty kaikissa kohdissa oikein.

Täysin samaa mieltä henkilökunnan osaavuudesta oli 22 asiakasta eli 88 % ratsastustunneilla käyvistä. Kahden vastaajan mielipide oli lähes samaa mieltä ja yksi vastaaja oli asiasta täysin eri mieltä. Ystävällinen ja avulias henkilökunta sai täyden kannatuksen puolestaan 20 vastaajalta. Kolme oli asiasta lähes samaa mieltä ja jälleen yksi vastaaja täysin eri mieltä. Osaava henkilökunta sai siis hieman enemmän kannatusta kuin ystävällinen ja avulias henkilökunta. Erot eivät ole suuria, mutta syytä tähän voi miettiä. Pitäisikö asiakkaita voida auttaa nykyistä enemmän vai aiheuttaako esimerkiksi kiire tai jokin muu syy vähemmän ystävällistä käytöstä ajoittain. Tavallaan samaan asiaan vastattiin, kun kysyttiin, saako tallilla apua tarvittaessa. Tästä asiasta 23 vastaajaa eli 92 % oli täysin samaa mieltä. Apua siis asiakkaiden mielestä saa tallilla hyvinkin. Yksi vastaaja oli asiasta lähes samaa mieltä ja jälleen yksi vastaaja täysin eri mieltä.

Kyselyssä haluttiin tietää mielipiteitä myös tuntihevosten osaavuudesta ja soveltuvuudesta tuntikäyttöön. Tämä väittäjä aiheutti jo enemmän hajontaa vastauksissa. 15 asiakasta oli sitä mieltä, että tuntihevokset ovat osaavia ja soveltuvia työhönsä. Lähes samaa mieltä oli 8 vastaajaa. Osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä oli yksi asiakas kummassakin vaihtoehdossa. Mielenkiintoista olisi ollut vielä selvittää, miksi tuntihevosista ja niiden osaavuudesta oltiin hieman eri mieltä. Itse ratsastustuntien sisältöön oltiin melko tyytyväisiä. Ratsastustuntien sisältöä piti mielekkäänä 72 % vastaajista. 20 % asiakkaista oli tuntien mielekkästä sisällöstä lähes samaa mieltä.

Nykyään tunneilla on sekä poneja että hevosia samaan aikaan. Kyselyn avulla haluttiin selvittää, onko tarvetta erillisille poni- ja hevostunneille. 48 % vastaajista ajatteli, että tarvetta erillisille tunneille ei ole. Hevoset ja ponit voivat edelleen jatkaa samoilla tunneilla. Kahden vastaajan mielestä tunnit voisivat olla erikseen. Kahdeksan vastaajan mielestä tarvetta erillisille tunneille ei suuresti ollut ja kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että tarvetta hevos- ja ponitunneille voisi jossain määrin olla. Asiakkailta haluttiin



myös tietää, tuntevatko he kehittyvänsä ratsastajina ratsastustunneilla käydessään. 14 vastaajaa ilmoitti kehittyvänsä ratsastajina. Kahden asiakkaan mielestä kehitystä ei tapahtunut ollenkaan ja kahdeksan asiakkaan mielestä kehitystä ratsastajana tapahtui jossain määrin. Ratsastustunnin keston oltiin puolestaan melko tyytyväisiä. Ratsastustunnin nykyinen 60 minuutin kesto alku- ja loppuverryttelyineen oli hyvä 21 asiakkaan mielestä. Yksi vastaaja ei pitänyt kestoja hyvänä ja kolme asiakasta oli asiasta lähes samaa mieltä.

Hevosten varusteisiin ja niiden toimivuuteen sekä mukavuuteen oli tyytyväinen 76 % vastaajista. Kahden mielestä varusteet eivät olleet toimivat tai mukavat. Kolme vastaajaa piti varusteita lähes toimivina ja mukavina.

Yksi olennainen osa kyselyä oli tarkoitus kartoittaa asiakkaiden tarvetta maneesille. 21 asiakasta vastasi kyselyssä, että heidän ratsastusharrastuksensa jatkuisi säännöllisemmin läpi talven ja huonompien olosuhteiden, jos tallilla olisi maneesi. Kahden vastaajan mielestä maneesia ei tarvita ja samoin kaksi vastaajaa oli lähes samaa mieltä maneesin tarpeellisuudesta ja siitä, että se auttaisi ratsastusharrastuksen säilymiseen läpi tavikauden. Asiakkailta kysyttiin olisivatko he valmiita maksamaan tunnistaan nykyistä enemmän, mikäli tallilla olisi maneesi, pienemmät ryhmäkoot tai jotain muuta. 9 asiakasta oli sitä mieltä, että ei missään tapauksessa olisi valmis maksamaan enempää ratsastustunnistaan. Maneesin takia 15 asiakasta ilmoitti olevansa valmis maksamaan enemmän ja pienempien ryhmäkokojen vuoksi 2 asiakasta. Jonkinlaisista tehotunneista oli puolestaan yksi asiakas halukas maksamaan enemmän.

Vastaajista 12 oli sitä mieltä, että he pääsevät vaikuttamaan riittävästi tuntihevosensa valintaan. 9 vastaajaa oli väittämistä lähes samaa mieltä. Kaksi asiakasta oli sitä mieltä kyselyn mukaan, että eivät pääse vaikuttamaan tarpeeksi ratsunsa valintaan. Samalla kysyttiin, löytyykö heille tuntitarjonnasta helposti sopiva ryhmä tasoltaan sekä ajankohdaltaan. 17 henkilöä vastasi, että löytyy helposti sopiva ryhmä. 5 vastaajaa ilmoitti olevansa asiasta lähes samaa mieltä. Yhden vastaajan mielestä tuntitarjonnasta ei löydy sopivaa ryhmää hänelle. Ratsastustunteihin liittyen haluttiin myös tietää, kokevatko asiakkaat saavansa tarpeeksi ratsastaa itsenäisesti, mutta valvotusti. 13 asiakasta oli sitä mieltä, että he saavat ratsastaa tarpeeksi itsenäisesti tuntien aikana. Yksi vastaaja oli jälleen asiasta eri mieltä ja yksi vastaaja osittain eri mieltä. Seitsemän henkilön mielestä he saavat lähes tarpeeksi ratsastaa itsenäisesti, mutta valvotusti.

Kentän kuntoon oltiin tyytyväisiä 14 vastaajan mielestä. 7 vastaajaa oli kentän hyvästä kunnosta lähes samaa mieltä. 3 oli kentän kunnosta osittain eri mieltä ja yksi vastaaja piti kentän kuntoa hyvänä. Kentän kuntoon tietysti vaikuttavat paljon vuodenajat sekä sademäärät. Pääosin kesäaikaan kentän kunto koettiin hyväksi ja talvella välillä huonoksi. Maastojen sopivuus aiheutti hajontaa vastauksissa. Osa vastaajista ei ollut päässyt vielä maastoon ratsastamaan Punkin tallilla, mikä vaikutti myös vastauksiin. 12 vastaajaa piti maastoja sopivina ratsastusta varten. 6 asiakasta oli sitä mieltä, että maastot olivat lähes sopivat. Kaksi henkilöä kertoi olevansa väittämistä osittain eri mieltä ja yksi henkilö täysin eri mieltä.

Tuntivarauksista ja –peruutuksista 22 asiakasta oli sitä mieltä, että ne onnistuvat tarvittaessa helposti nykyisellä periaatteella. Eli joko suoraan paikalla tallilla tai puhelimen avulla joko soittamalla tai tekstiviestillä. Kaksi vastaajaa oli asiasta lähes samaa mieltä ja yksi vastaaja täysin eri mieltä tuntivarausten ja –peruutusten helposta sujumuudesta. Yhtenä ajatuksena tuli esille myös nettisivujen käyttö tuntivarausten sekä -peruutusten tekoon.

## 5.2 Ponikerhossa kävijät

Ponikerholaisille suunnatut kysymykset tuottivat omia tuloksia. Ponikerholaisten kysymyksiin vastasi 7 henkilöä. Ponikerhojen ajankohtaa arki-iltoina piti hyvänä 6 vastaajaa eli 86 % ponikerholaisten kysymyksiin vastanneista. Yksi vastaaja oli asiasta osittain eri mieltä. Ponikerhon hinta puolestaan oli hyvä 3 henkilön mielestä. Ponikerhon hinta yksittäin maksettuna on 25 euroa ja kausikortilla kerhon hinta on hieman alhaisempi. Yksi vastaaja oli asiasta lähes samaa mieltä ja 3 vastaajaa osittain eri mieltä.

Ponikerho kestää 2 tuntia ja siihen oli 6 vastaajaa tyytyväisiä. Yksi asiakas oli ponikerhon hyvästä kestosta osittain eri mieltä. Samoin ponikerhojen sisältöä piti 6 vastaajaa sopivana ja mielekkäänä. Yksi vastaaja oli asiasta lähes samaa mieltä. Ponikerhojen ryhmäkoko on enintään 8 lasta ja sitä piti sopivana ryhmäkokona 5 vastaajaa. Yksi oli lähes samaa mieltä ryhmäkoosta ja yksi vastaaja osittain eri mieltä ryhmäkoosta sopivuudesta.

Henkilökunnan osaavuuteen ja ystävällisyyteen oli tyytyväinen kyselyn perusteella 6 vastaajaa seitsemästä mahdollisesta. Yksi vastaaja oli henkilökunnasta ja sen osaavuudesta sekä ystävällisyydestä lähes samaa mieltä. Henkilökuntaan liittyen kysyttiin, saako tallilla apua tarvittaessa. Viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että saa apua. Kaksi vastaajaa oli lähes samaa mieltä avun saamisesta tallilla. Kyselyssä haluttiin tietää myös kerholaisten mielipide kerhossa käytetyistä poneista ja hevosista. 6 vastaajaa oli tyytyväinen kerhossa käytettäviin hevosiin. Yksi vastaaja oli lähes tyytyväinen käytettyihin kerhohevosihin.

Myös ponikerholaisilta kysyttiin lisäksi maneesin rakentaminen kerhossa käymistä huonolla säällä. 3 vastaajaa oli sitä mieltä, että maneesi lisääisi kerhossa käyntiä ja 3 vastaajaa oli asiasta lähes samaa mieltä.

## 5.3 Tallin tilat ja tiedotus

Asiakastyytyväisyyskyselyn yksi osio sisälsi kysymyksiä tallin tiloista sekä tiedotuksesta. Näitä koskeviin kysymyksiin vastattiin vaihtoehdoilla: erittäin huono, huono, en osaa sanoa, hyvä ja erittäin hyvä. Tallin pihapiiriä ja siisteyttä piti erittäin hyvänä 19 vastaajaa eli 59 % vastaajista. Hyvänä sitä piti 8 vastaajaa ja 2 ilmoitti, että ei osaa sanoa. Yksi vastaaja piti tallin pihapiiriä ja siisteyttä huonona ja samoin yksi vastaaja erittäin huonona. Talli ja satulahuone puolestaan saivat erittäin hyvän maininnan 18

vastaajalta ja hyvänä niitä piti 12 vastaajaa. Yksi piti tallia ja satulahuonetta erittäin huonoina. Sosiaalitiloja piti erittäin hyvänä 16 vastaajaa. Hyvänä niitä piti 11 vastaajaa ja kaksi ei osannut sanoa mielipidettään sosiaalituloista. Yksi vastaaja piti sosiaalituloja huonoina ja yksi vastaaja erittäin huonoina.

Tallin tiedotusta tapahtumista piti erittäin hyvänä 63 % vastaajista eli 20 henkilöä. 8 henkilön mielestä tiedotus oli hyvää ja yksi ei osannut sanoa mielipidettään. Yksi vastaaja piti tiedotusta huonona ja yksi vastaaja erittäin huonona. Tallin nettisivuja puolestaan piti erittäin hyvänä 20 vastaajaa ja hyvänä 9 vastaajaa. Yksi vastaaja piti sivuja huonoina ja yksi vastaaja erittäin huonoina. Tallin nettisivuilla ilmoitti vierailevansa kerran viikossa tai useammin 11 henkilöä. Kerran kahdessa viikossa kävi puolestaan 7 vastaajaa ja kerran kuukaudessa myös 7 vastaajaa. Harvemmin kuin kerran kuukaudessa tallin nettisivuilla ilmoitti käyvänsä 6 henkilöä.

Kyselyssä selvitettiin erilaisten palvelujen käyttöhalukkuutta tallilla ja eniten vastauksia keräsi lämmin kerhotila. Jos tallilla olisi lämmin kerhotila, sitä käyttäisi 16 vastaajaa. 3 vastaajaa käyttäisi kahviautomaattia ja 8 vastaajaa seuran pyörittämää kahviota.

### 5.4 Tallin toiminta ja uutuudet

Tallin nykyisessä toiminnassa eniten kiinnostusta keräsi maastot, joka sai 24 mainintaa. Toiseksi eniten haluttiin estetunteja (15 mainintaa) ja kolmanneksi eniten leirejä (12 mainintaa). Koulutunnit saivat kiinnostuksen heräämään 11 henkilöllä ja hevostaitokurssit kiinnosti puolestaan 10 henkilöä. Näiden jälkeen mainintoja keräsivät merkkisuoritukset, ponikerhot, estekurssit ja kilpailut. Muutamia mainintoja saivat myös valmennustunnit, yksityistunnit sekä henkinen valmennus. Uutuutena toimintaan haluttiin eniten 75 minuutin mittaisia tehotunteja, jotka kiinnostivat 13 vastaajaa. Toiseksi eniten vastauksia sai tuntien videointi ja analysointi yhdessä tunnin jälkeen (7 mainintaa). 5 vastaajaa oli kiinnostunut vierailevien valmentajien tunteista tallin hevosilla ja samoin 5 vastaajaa ilmoitti kiinnostuksensa vanhempi-lapsiratsastusta kohtaan. Vakiotunteja arkisin muina aikoina kuin ilta-aikoina toivoi 3 vastaajaa ja 30 minuutin tenavatunteja toivoi 2 vastaajaa.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tallin suurimmaksi asiakasryhmäksi muodostuivat kyselyn perusteella odotetusti alle 18-vuotiaat lapset ja nuoret. Heille on tarjolla ratsastustunteja sekä ponikerhoja. Lapset ja nuoret ovat yleisesti ottaenkin iso ryhmä ratsastuksen harrastajamäärissä. Yllättävää oli ehkä se, että 19–25-vuotiaita ei kyselyyn saatu ollenkaan. Heitä ei tällä hetkellä ehkä olekaan tallilla aktiivisesti käyvissä asiakkaina. Asiakassuhteen kesto Punkin tallin kanssa oli kyselyn perusteella keskimäärin 1-3 vuoden luokkaa, joka täsmää hyvin tallin toimintavuosiin ja toisaalta toiminnassa tapahtuneeseen laajenemiseen parin viime vuoden sisällä.

Tallin toimintaa ja siinä tapahtuneita muutoksia pidettiin yleisesti ottaen hyvinä ja toiminnan todettiin parantuneen paljon tai parantuneen hieman. Kukaan ei maininnut tallin toiminnan huonontuneen. Toisaalta 9 asiakasta ei osannut sanoa, onko tallin toiminta ylipäätään muuttunut. He eivät ole ehkä huomanneet muutoksia tai ovat niin uusia asiakkaita, että isompia toiminnan muutoksia ei edes ole heidän aikanaan tapahtunut. Kiitosta eniten keräsivät isommat ja kiltimmät tuntihevokset sekä erilaisten kurssien, leirien ja valmennusten järjestäminen.

Suurin osa kyselyyn vastaajista oli ratsastustunneilla käyvät. Ponikerholaiset jäivät pienemmäksi ryhmäksi ja heitä ei kaikkia saatukaan kyselyyn mukaan. Kyselyä olisi voinut markkinoida paremmin vielä ponikerhoissa käyville lapsille sekä heidän vanhemmilleen. Kyselyn perusteella Suomen Ratsastajainliiton hyväksyntä ja sen jäsentallimerkinnot saivat yllättävän vähän painoarvoa ratsastuspaikkaa valitessa Punkin tallin asiakkaiden keskuudessa. Voi olla, että jäsentallit ovat hieman sekava käsite asiakkaille tai niitä enemmän merkitsevät muut asiat, kuten sijainti, kokemukset tai hinnat omaa harrastustallia valitessa.

Ratsastustunneilla kävijät olivat pääsääntöisesti melko tyytyväisiä tunteja koskeviin väittämiin. Huomattavasti vähemmän tuli täysin eri mieltä olevia vastauksia kuin täysin samaa mieltä olevia. Tuntien hinnat, tuntihevosten osaavuus, ratsastustuntien sisältö, kehitys ratsastajana, tuntitarjonta, itsenäinen ratsastus, maastot ja kentän kunto saivat vastaajissa eniten hajontaa aikaan. Tuntihevosen valintaan toivottiin myös hieman enemmän vaikutusmahdollisuuksia. Nämä kohdat kaipaavat eniten huomiota ja muutoksia tallin osalta, jos mahdollista. Tietysti esimerkiksi tuntien hintoja voi olla mahdotonta lähteä laskemaan, mutta sisältöön ja tuntitarjontaan pystyy vaikuttamaan asiakkaiden toiveiden pohjalta jossain määrin. Erikseen pidettävillä poni- ja hevostunneille ei suuressa määrin nähty tarvetta vastaajien keskuudessa. Vastaajat olivat tyytyväisiä kyselyn perusteella opetuksen tasoon, ryhmäkokoihin, henkilökuntaan, avunsaantiin tallilla, ratsastustuntien keston, hevosten varusteisiin sekä tuntivarausten ja –peruutusten onnistumiseen. Maneesin rakentaminen oli kyselyn perusteella tärkeä asia monelle vastaajalle ja siitä oli myös valmis maksamaan aika moni asiakas nykyistä enemmän tuntihintojen muodossa.

Ponikerholaiset olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä tallin toimintaan ja nykyiseen ponikerhomuotoon. Ponikerhojen hinnat aiheuttivat eniten vastauksissa mielipide-eroja. 3 vastaajaa ilmoitti olevansa tyytyväinen ponikerhon hintoihin, 3 vastaajaa oli osittain eri mieltä hintojen sopivuudesta. Ponikerholaisille ei myöskään maneesin rakentaminen tuntunut olevan niin tärkeä asia kuin ratsastustunneilla käyville. Vain yksi ponikerhossa käyvä ilmoitti olevansa valmis maksamaan enemmän kerhostaan, jos tallille saataisiin maneesi.

Punkin tallin tiloihin oltiin melko tyytyväisiä. Sosiaalitulat kaipaisivat kyselyn vastausten perusteella eniten parannettavaa. Lämmin kerhotila saikin kyselyssä kannatusta ja jossain määrin myös kahviotoiminta. Tallin tiedotukseen tapahtumista sekä nettisivuihin oltiin tyytyväisiä. Vastaajat toivoi-

vat lähinnä enemmän tapahtumia: valmennuksia, kisoja sekä leirejä. Kyselyn tulosten perusteella asiakkaita kiinnostaisivat eniten uutena toimintana tallilla 75 minuutin tehotunnit, vierailevien valmentajien tunnit tallin hevosilla sekä tuntien videoiminen ja analysoiminen yhdessä jälkikäteen. Nykyisessä toiminnassa jo olevista aktiviteeteista eniten kiinnostusta keräsivät maastot, este- ja koulutunnit, leirit sekä hevostaitokurssit. Maastotuntien osuutta vakiotuntilaisille kannattaakin lisätä, sillä maastot saivat ylivoimaisesti eniten kannatusta.

Kysely antoi lisätietoa asiakkaiden kiinnostuksen kohteista sekä nykyisessä toiminnassa että uusissa toimintamuodoissa. Kyselyyn vastaajien määrä jäi melko pieneksi, mutta sisältää luultavasti ison osan tallilla käyvien asiakkaiden ydinryhmää. Kyselyn tulokset antavat suuntaviivoja Punkin tallin hevostoiminnan kehittämiseksi ja positiivista palautetta nykyisestä toiminnasta. Kyselyn onnistuneisuus oli melko hyvä. Eniten korjattavaa mahdollisia tulevia kyselyjä varten antoi tyhjien vastausten suuri määrä joissain kysymyksissä. Tyhjäksi jätetyt kohdat myös heikentävät kyselytutkimuksen luotettavuutta jossain määrin. Kysymykset oli joko laadittu heikosti siinä vaiheessa tai osa vastaajista ei jaksanut paneutua koko kyselylomakkeeseen. Kysely olisi voinut olla hieman lyhyempi ja tiiviimpi juuri vastaajien mielenkiinnon säilyttämisen kannalta, varsinkin kun suuri osa vastaajista oli lapsia ja nuoria.

## LÄHTEET

- Haapamatti, K. 2012. Tallilla voi olla ihan tyttönä. Kantri 15.4, 9.
- Hakala, S. 1999. Ratsastuskoulujen asiakaspalvelu. Hämeen ammattikorkeakoulu. Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Harjula, M. 2006. Poni-Haka tuntiratsastajien silmin. Hämeen ammattikorkeakoulu. Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Loira. 2012. Viitattu 29.3.2012.  
<http://loira.seura.info>.
- Mäkelä, S. 2007. Asiakastyytyväisyys kilpailukeinona. Hämeen ammattikorkeakoulu. Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Punkin tila. 2012. Viitattu 29.3.2012.  
<http://www.punkintila.fi>
- Suomen Ratsastajainliitto. n.d.a. Lapset ja nuoret. Viitattu 26.4.2012.  
[http://www.ratsastus.fi/lapset\\_ja\\_nuoret](http://www.ratsastus.fi/lapset_ja_nuoret)
- Suomen Ratsastajainliitto. n.d.b. Ratsastuskoulut ja tallit. Viitattu 29.3.2012.  
[http://www.ratsastus.fi/ratsastuskoulut\\_ja\\_tallit](http://www.ratsastus.fi/ratsastuskoulut_ja_tallit)
- Suomen Ratsastajainliitto. n.d.c. Ratsastustietoa. Viitattu 25.3.2012.  
<http://www.ratsastus.fi/ratsastustietoa>
- Suomen Ratsastajainliitto. n.d.d. Seuratoiminta. Viitattu 29.3.2012.  
<http://www.ratsastus.fi/seuratoiminta>
- Suomen Ratsastajainliitto. n.d.e. Suomen Ratsastajainliitto. Viitattu 29.3.2012.  
<http://www.ratsastus.fi/srl>
- Valve, T. 2007. Lahden ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

## KYSELYLOMAKE

### **Punkin tallin asiakastyytyväisyyskysely**

Vastaa alla oleviin kysymyksiin joko ympyröimällä sopiva vaihtoehto, merkitsemällä rasti ruutuun sopivan vaihtoehdon/vaihtoehtojen kohdalla tai omin sanoin annettuun vastaustilaan. Jos tila loppuu mielestäsi kesken, voit vapaasti käyttää paperin kääntöpuolta. Ponikerholaisia ja nuorempia ratsastajia voivat vanhemmat tarvittaessa auttaa täyttämään kyselyä. Kysely tulisi palauttaa maanantaihin 19.3.2012 mennessä joko suoraan Anna Lehdolle, Punkin tallin henkilökunnalle tai sosiaalituloissa olevaan laatikkoon. Kiitos mielenkiinnosta ja kyselyyn menneestä ajastasi!

### **Perustietoja**

1. Kuinka vanha olet?
  - a. alle 7 vuotta
  - b. 7-12 vuotta
  - c. 13-18 vuotta
  - d. 19-25 vuotta
  - e. 26-35 vuotta
  - f. 36-50 vuotta
  - g. yli 50 vuotta
  
2. Kuinka kauan olet harrastanut ratsastusta?
  - a. alle vuoden
  - b. 1-2 vuotta
  - c. 2-3 vuotta
  - d. 3-4 vuotta
  - e. 4-5 vuotta
  - f. yli 5 vuotta
  
3. Kuinka kauan olet käynyt Punkin tallilla?
  - a. alle vuoden
  - b. 1-2 vuotta
  - c. 2-3 vuotta
  - d. 3-4 vuotta
  - e. yli 4 vuotta

**4.** Jos olet käynyt Punkin tallilla kauemmin kuin vuoden, onko toiminta mielestäsi?

- a. parantunut paljon
- b. parantunut hieman
- c. en osaa sanoa
- d. huonontunut hieman
- e. huonontunut paljon

Miksi toiminta on mielestäsi huonontunut/parantunut?


**5.** Käytkö Punkin tallilla?

- a. harvemmin kuin kerran viikossa
- b. kerran viikossa
- c. 2 kertaa viikossa
- d. enemmän kuin kaksi kertaa viikossa

**6.** Käytkö?

- a. ratsastustunneilla
- b. ponikerhossa
- c. molemmissa

**7.** Käytkö muuallakin ratsastamassa kuin Punkin tallilla?

- a. en käy
- b. käyn Loimihaassa
- c. käyn Miukun tallilla
- d. käyn muualla, missä?

--

**8.** Miksi käyn ratsastamassa tai kerhossa muualla kuin Punkin tallilla?




**8.1** Vaikuttaako SRL:n (Suomen ratsastajainliiton) hyväksyntä ratsastuspaikkasi valintaan?

- a. kyllä                                      b. ei

**8.2** Vaikuttaako ratsastuspaikkasi valintaan se, onko kyseessä SRL:n hyväksymä

- a. ratsastuskoulu                              b. harrastetalli                              c. ei vaikutusta kummallakaan

**8.3** Tiedätkö mitä Laatu-tallin kriteerit tarkoittavat?

- a. kyllä                                      b. ei

**8.4** Jos vastasit edelliseen kysymykseen a, onko niillä merkitystä ratsastuspaikkasi valinnan suhteen?

- a. ei                                      b. kyllä, jos tallilla laatulogo  
c. kyllä, jos talli on korkeimmalla laatuportaalla jollain osa-alueella (esim. asiakaspalvelu tai hevosten hyvinvointi)

**9. Jos käyt vain ratsastustunneilla, vastaa alla oleviin kysymyksiin (jos käyt sekä ratsastustunneilla että ponikerhossa, voit vastata molempiin osioihin).**

Vastausvaihtoehdot ovat 1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=lähes samaa mieltä ja 4=täysin samaa mieltä.

	1	2	3	4
9.1. Ratsastustuntien hinnat ovat sopivat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2. Opetuksen taso on laadukasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3. Ryhmäkoot ovat sopivat (max 4 henkeä, lastenryhmät max 6 henkeä)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.4. Henkilökunta on osaavaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.5. Henkilökunta on ystävällistä ja avuliasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.6. Tallilla saa apua tarvittaessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.7 Opetushevokset ovat osaavia ja soveltuvat tuntikäyttöön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.8 Ratsastustuntien sisältö on mielekästä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.9 Poni- ja hevostunnit pitäisi olla erikseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.10 Tunnen kehittyväni ratsastajana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.11 Ratsastustuntien kesto on hyvä ( 60 min alku- ja loppuverryttelyineen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.12 Hevosten varusteet ovat toimivia ja mukavia käyttää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.13 Maneesin rakentaminen auttaisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ratsastustunneilla käymisen jatkuvuuteen läpi talven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.14 Pääsen vaikuttamaan riittävästi ratsuni valintaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.15 Tuntitarjonnasta löytyy helposti minulle sopiva ryhmä tasoltaan ja ajankohdaltaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.16 Itsenäistä, mutta valvottua ratsastusta on sopivan usein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.17 Ratsastuskentän kunto on hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.18 Maastot ovat sopivia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.19 Tuntivaraukset ja -peruutukset onnistuvat helposti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9.20** Olisin valmis maksamaan tunnistani enemmän, jos tallille saataisiin? Voit valita useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon.

- a. maneesi
- b. pienemmät ryhmäkoot
- c. en missään tapauksessa ole valmis maksamaan enempää
- d. jotain muuta, mitä?

**9.21** Jos et käy Punkin tallilla vakiotunnilla, niin mikä on syynä tähän?

- a. liian kallista
- b. ei ole aikaa
- c. ei ole sopivaa ryhmää
- d. jokin muu syy, mikä?

**10. Jos käyt vain ponikerhossa, vastaa alla oleviin kysymyksiin.**

Vastausvaihtoehdot ovat 1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=lähes samaa mieltä ja 4=täysin samaa mieltä.

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
10.1 Ponikerhojen ajankohta on hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2 Ponikerhojen hinnat ovat sopivat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3 Ponikerhon kesto ovat hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4 Kerhojen sisältö on sopivaa ja mielekästä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.5 Ryhmäkoot ovat sopivat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.6 Henkilökunta on osaavaa ja ystävällistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.7 Kerhoissa käytettävät hevoset ovat sopivia tarkoitukseensa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.8 Tallilla saa apua tarvittaessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.9 maneesin rakentaminen lisäisi kerhossa käyntiä huonolla säällä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**10.10** Olisin valmis maksamaan ponikerhostani enemmän, jos tallilla olisi?

- a. maneesi
- b. pienemmät ryhmäkoot
- c. jotain muuta, mitä?

--	--

**11. Puitteet ja tiedotus**

Vastausvaihtoehdot ovat 1=erittäin huono, 2=huono, 3=en osaa sanoa, 4=hyvä ja 5=erittäin hyvä.

	1	2	3	4	5
11.1 Tallin pihapiiri ja siisteys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.2 Talli ja satulahuone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.3 Sosiaalitilat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.4 Tallin tiedotus tapahtumista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.5 Tallin Internet-sivut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**11.6** Kuinka usein käyn tallin www-sivuilla?

- a. kerran viikossa tai useammin
- b. kerran kahdessa viikossa
- c. kerran kuukaudessa
- d. harvemmin

**11.7** Ratsastusseura Loimaan ratsastajat ry järjestää tarpeeksi mukavaa toimintaa tallilla?

- a. kyllä
- b. ei

**11.8** Toiveita tai terveisiä Loimaan ratsastajien hallitukselle tapahtumista ja eduista?

--	--

**11.9** Jos tallilla olisi käytössään (voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)

- a. lämmin kerhotila

- b. kahviautomaatti
  - c. seuran pyörittämä kahvio
- käyttäisin sitä?

**12.** Mitkä asiat kiinnostavat sinua eniten tallin toiminnassa ja mitä toivoisit järjestettävän?

Voit valita ruksaamalla useamman kuin yhden vaihtoehdon.

Kysymykset jatkuvat kääntöpuolella....

---

- ratsastustunnit, joista
  - estetunnit
  - koulutunnit
  - kilpailuihin tähtäävät valmennustunnit? Voit valita erikseen vielä näistä.
- ponikerhot
- maastot
- leirit
- kilpailut
- hevostaitokurssit
- yksityistunnit
- estekurssit
- merkkisuoritukset (hevostaito- sekä ratsastusmerkit)
- henkinen valmennus

**13.** Haluaisitko toimintaan uutuutena? Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

- tehotunteja 75 min
- mahdollisuuden osallistua tallin hevosilla vierailevien valmentajien tunneille
- tenavatunteja 4-7 –vuotiaille, kesto 30 min
- vanhempi-lapsiratsastusta

- tuntien videoimista ja analysoimista yhdessä tunnin jälkeen
- vakiotunteja arkisin muina kuin ilta-aikoina

**14. Risut ja ruusut, terveisiä henkilökunnalle**


Pääset osallistumaan Punkin tallin kymppikortin arvontaan tällä lipukkeella. Leikkaa irti viivaa pitkin ja palauta Anna Lehdolle, tallin henkilökunnalle tai sosiaalituloissa olevaan laatikkoon 19.3.2012 mennessä.

---

Nimi:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Kyselyn saatekirje  
Hyvät Punkin tallin asiakkaat!

1.3.2012

Olen Hämeen ammattikorkeakoulussa opiskelijana ja opiskelen tällä hetkellä hevosa-grologiksi Mustialan yksikössä. Opinnäytetyöni teen Punkin tallille, koskien tallin asi-akkaiden tyytyväisyyttä talliin ja sen toimintaan. Toimeksiantajana työlleni ovat Riika ja Eero Räisänen.

Kyselystä saatujen tietojen avulla Punkin talli pystyy kehittämään toimintaansa asiak-kaiden haluamaan suuntaan. Kyselyyn saa vastata nimettömästi. Toivottavasti Sinulla on hetki aikaa tutustua kysymyksiin ja vastata niihin. Kyselyyn voi vastata heti tai ottaa mukaan kotiin. Kaikki mielipiteet ovat aina tervetulleita.

Kysely tullaan jakamaan parin viikon sisällä kaikille asiakkaille, jotka tavoitetaan. Ky-sely tulisi palauttaa maanantaihin 19.3.2012 mennessä joko suoraan Anna Lehdolle, tallin henkilökunnalle tai sosiaalituloissa olevaan laatikkoon. Kyselyn tuloksista tulen tekemään yhteenvedon, joka on myöhemmin keväällä nähtävillä Punkin tallilla.

**Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan Punkin tallin ratsastuksen kymppikortti**, joten yhteystietolomake on hyvä täyttää ja irrottaa kyselystä ja palauttaa määräaikaan mennessä.

Kiitos jo nyt vastauksistasi!

Ystävällisin terveisin

Anna Lehto  
[anna.lehto@student.hamk.fi](mailto:anna.lehto@student.hamk.fi)  
045-6306824